

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Le métier de bibliothécaire à l'épreuve des stéréotypes : changer d'image, un enjeu pour l'*advocacy*

Marie Garambois

Sous la direction de Christophe Evans
Chargé d'études en sociologie au service Études et recherches de la Bibliothèque
publique d'information

Remerciements

Je remercie toutes celles et ceux qui m'ont soutenue durant cette recherche, par leurs idées, leurs encouragements et leur bienveillance.

Merci également à Christophe Evans d'avoir accepté de diriger ce travail.

Un remerciement particulier va à Anne-Marie Chaintreau, pour sa gentillesse et sa proposition de don du fonds Buffon à la bibliothèque de l'Enssib, première conséquence concrète de ce mémoire.

Enfin, un merci tout spécial à mes camarades de la promotion Bertrand-Calenge, ainsi qu'à mon entourage.

Résumé :

L'image des bibliothécaires est marquée par de nombreux stéréotypes, qui trouvent un écho dans les représentations issues de la culture populaire. Celles-ci étant majoritairement en décalage avec les réalités du métier, on constate un mouvement de réappropriation de leur image par les professionnels. Faire évoluer cette image est un enjeu crucial pour mener à bien une politique d'advocacy.

Cette étude analyse la manière dont ces stéréotypes sont véhiculés. Elle se base sur des entretiens avec des professionnels et des lecteurs fréquentants ou non, ainsi que des corpus de documents issus de la culture populaire, de contenus humoristiques ou « décalés » réalisés par les bibliothécaires et de campagnes de communication institutionnelles.

Descripteurs :

Bibliothécaires – – Identité collective

Bibliothèques – – Marketing

Bibliothèques publiques – – France

Bibliothèques universitaires – – France

Crise – – Bibliothèques

Communication – – Bibliothèques

Abstract :

The image of librarians is marked by many stereotypes, which are reflected in the representations in popular culture. Since these are mostly inconsistent with the realities of the profession, there is a movement of reappropriation of their image by the professionals. Transforming this image is a crucial issue to carry out an advocacy policy.

This study analyzes how these stereotypes are conveyed. It is based on interviews with professionals and patrons who attend libraries or not, as well as corpuses of documents from popular culture, humorous or "offbeat" content produced by librarians and institutional communication campaigns.

Keywords :

Librarians – – Collective identity

Libraries – – Marketing

Public libraries – – France

Academic libraries – – France

Crises – – Libraries

Communication – – Libraries



Cette création est mise à disposition selon le Contrat : « **Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 4.0 France** » disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.fr> ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

Sommaire

SIGLES ET ABRÉVIATIONS	7
INTRODUCTION.....	9
PREMIÈRE PARTIE - DES STÉRÉOTYPES QUI PERDURENT.....	11
I. Un ancrage historique.....	11
1. <i>Le stéréotype</i>	<i>11</i>
2. <i>La notion de prescription et le rapport à l'autorité.....</i>	<i>13</i>
3. <i>Les travaux déjà menés sur l'image du bibliothécaire dans la fiction</i>	<i>15</i>
II. Les stéréotypes du bibliothécaire dans la culture populaire actuelle	17
1. <i>Quels clichés ? Une « certaine face du miroir »</i>	<i>17</i>
2. <i>Analyse de corpus : les clichés ayant trait à la représentation du bibliothécaire dans la culture populaire</i>	<i>19</i>
3. <i>Les figures du bibliothécaire de fiction : une combinaison de clichés</i>	<i>24</i>
III. Des stéréotypes ancrés dans l'esprit du public	25
1. <i>Perception du rôle du bibliothécaire : le bibliothécaire Lusus naturae ?</i>	<i>25</i>
2. <i>Représentation des bibliothèques.....</i>	<i>28</i>
3. <i>Un décalage avec la réalité ?</i>	<i>31</i>
DEUXIÈME PARTIE - UNE RÉAPPROPRIATION DE LEUR IMAGE PAR LES BIBLIOTHÉCAIRES	33
I. Le cliché face à la réalité : qui sont les bibliothécaires aujourd'hui ?	33
1. <i>Démographie, portraits</i>	<i>33</i>
2. <i>La formation des bibliothécaires en France : vers une évolution des compétences métier</i>	<i>35</i>
3. <i>La construction de l'identité professionnelle des bibliothécaires : des définitions multiples</i>	<i>38</i>
4. <i>Un malaise de la profession ? Réflexivité : le bibliothécaire comme objet d'étude pour les bibliothécaires.....</i>	<i>40</i>
II. La représentation « privessionnelle » sur Internet.....	42
1. <i>La présence en ligne des « nouveaux » bibliothécaires.....</i>	<i>42</i>
2. <i>Une communication et un humour à destination des pairs ou du grand public ?.....</i>	<i>47</i>
3. <i>Le bibliothécaire engagé et ses initiatives « privessionnelles » : des initiatives en faveur de la profession mais plus largement, des engagements culturels et sociaux.....</i>	<i>51</i>

III. Les campagnes institutionnelles, pour changer l'image de la bibliothèque et des bibliothécaires.....	54
1. <i>La question du marketing</i>	<i>54</i>
2. <i>Analyse de campagnes de bibliothèques</i>	<i>55</i>
3. <i>Représenter ou non le bibliothécaire ? La mise en valeur des services en question.....</i>	<i>59</i>
TROISIÈME PARTIE - UNE MEILLEURE IMAGE DES BIBLIOTHÉCAIRES, VECTEUR D'ADVOCACY	62
I. Pourquoi communiquer ?	62
1. <i>Renouveler l'image des bibliothécaires pour renouveler l'image de la bibliothèque.....</i>	<i>62</i>
2. <i>Risques et difficultés.....</i>	<i>64</i>
3. <i>Créer une nouvelle image ? Pistes pour déjouer les clichés</i>	<i>65</i>
II. Communiquer mieux.....	68
1. <i>Le bibliothécaire comme incarnant une institution culturelle, sociale, inscrite dans une histoire</i>	<i>68</i>
2. <i>Déconstruire l'image de la bibliothèque : la maîtrise de l'information diffusée et de la voix portée</i>	<i>68</i>
3. <i>La professionnalisation de la communication : préconisations ..</i>	<i>70</i>
III. Un enjeu politique actuel	73
1. <i>L'advocacy : une nécessité d'actualité</i>	<i>74</i>
2. <i>Représentations auprès des publics / auprès des tutelles</i>	<i>77</i>
3. <i>Les initiatives actuelles des associations</i>	<i>80</i>
CONCLUSION	83
BIBLIOGRAPHIE.....	84
ANNEXES.....	91
Annexe 1. Liste des entretiens réalisés	93
Annexe 2. Exemple de guide d'entretien	95
Annexe 3. Clichés dans la culture populaire	97
Annexe 4. Clichés dans les contenus humoristiques produits par les bibliothécaires	104
Annexe 5. Objets promotionnels et jeux représentant des bibliothécaires : exemples	115
Annexe 6. Exemples de campagnes de communication mettant en scène des bibliothécaires.....	118
Annexe 7. Exemples de communication institutionnelle sur les réseaux sociaux mettant en scène des bibliothécaires	132
Annexe 8. Signalétique : exemples de clichés	134
TABLE DES MATIÈRES.....	135

Sigles et abréviations

ABF	: Association des bibliothécaires de France
ADBS	: Association des professionnels de l'information et de la documentation
ADBU	: Association des directeurs et personnels de direction des bibliothèques universitaires et de la documentation
ALA	: American Library Association
BAnQ	: <i>Bibliothèque et Archives nationales du Québec</i>
BDP	: Bibliothèques départementales de prêt
BM	: Bibliothèque municipale
BnF	: Bibliothèque nationale de France
Bpi	: Bibliothèque publique d'information
BTS	: Brevet de technicien supérieur
BU	: Bibliothèque universitaire
BUPMC	: Bibliothèque universitaire Pierre-et-Marie-Curie
CNED	: Centre national d'enseignement à distance
CNFPT	: Centre national de la fonction publique territoriale
CRÉDOC	: Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie
CRFCB	: Centres régionaux de formation aux carrières des bibliothèques
DCB	: Diplôme de Conservateur des Bibliothèques
DGS	: Direction générale des services
DLL	: Direction du livre et de la lecture
DUT	: Diplôme universitaire de technologie
EESAB	: École européenne supérieure d'art de Bretagne
Enssib	: École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques
ESGBU	: Enquête statistique générale auprès des bibliothèques universitaires
IFLA	: International Federation of Library Associations <i>and Institutions</i>
IGB	: Inspection générale des bibliothèques
INET	: Institut national des études territoriales
INSA	: Institut National des Sciences Appliquées
JÉCO	: Journées de l'économie
LGBTI	: Lesbien, gay, bisexuel, transgenre et intersexuel
LOLF	: Loi organique relative aux lois de finances
NTIC	: Nouvelles techniques de l'information et de la communication
NYPL	: New York Public Library
ONU	: Organisation des Nations Unies

REME : Répertoire des métiers du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche et du ministère de l'éducation nationale

SCD : Service commun de la documentation

UX : Expérience utilisateur

SLL : Service du livre et de la lecture

URFIST : Unité régionale de formation de l'information scientifique et technique

UVSQ : Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines

INTRODUCTION

« C'étaient des bons bibliothécaires. Ils aimaient les livres et aimaient qu'on en lise. Ils m'ont appris à commander des livres à d'autres bibliothèques par prêt entre bibliothèques. Ils n'avaient aucun snobisme, quoi que je puisse lire. Ils semblaient simplement contents de voir un petit garçon aux yeux écarquillés qui adorait lire, et ils me parlaient des livres que je lisais, me trouvaient d'autres livres d'une même série, m'aidaient. Ils me traitaient comme n'importe quel lecteur – ni plus ni moins –, ce qui signifie qu'ils me traitaient avec respect. Je n'avais pas l'habitude d'être traité avec respect, quand j'avais huit ans. Mais les bibliothèques sont une affaire de liberté¹. » (Neil Gaiman)

Il existe différents clichés concernant les bibliothécaires : leur apparence, leur sévérité ou encore leurs centres d'intérêt et attitudes supposés. Ces clichés traversent les aires géographiques et culturelles. Le métier de bibliothécaire (ou faudrait-il plutôt dire aujourd'hui « les métiers » ?) est en mutation et pourtant, certains stéréotypes ont toujours cours. Les bibliothécaires aujourd'hui s'éloignent très fréquemment de ces clichés, notamment de par leurs nouvelles compétences métier, souvent liées à l'évolution de leurs domaines d'expertise, dont le numérique. Or, la prégnance de ces stéréotypes induit une image professionnelle dégradée, en décalage avec les nouvelles spécificités et compétences du métier.

Comment ces clichés sont-ils véhiculés aujourd'hui, et par qui ? La figure du bibliothécaire est toujours bien présente dans la culture populaire, tandis que les clichés préexistants sont souvent détournés avec humour par la profession, tant dans la construction de son espace interprofessionnel qu'en direction des publics.

Comment l'appropriation et l'émancipation de ces clichés peut concourir à promouvoir une image renouvelée de la profession de bibliothécaire ? Nous faisons l'hypothèse que l'évolution de l'image du bibliothécaire peut constituer un vecteur d'*advocacy*².

Méthodologie

Notons au préalable que nous utiliserons tout au long de ce travail le terme générique de « bibliothécaire », celui-ci n'étant pas lié à un grade ou un statut particulier. Pour appuyer notre recherche, nous avons réuni différents types de données.

Tout d'abord, nous avons construit un questionnaire administré à 24 répondants : professionnels et usagers fréquentants ou non-fréquentants de la bibliothèque. Ces entretiens semi-directifs ont été menés entre le 12 avril et le 3 décembre 2016. Les réponses appuient et irriguent ce mémoire. Elles seront utilisées tout au long du travail.

Nous avons ensuite réuni trois corpus différents. Le premier est constitué de 61 médias récents (réalisés au cours des vingt dernières années) appartenant à la culture populaire et présentant des clichés liés au métier de bibliothécaire. Le second corpus réunit 35 productions humoristiques ou « décalées » réalisées par

¹ GAIMAN, Neil. *Pourquoi notre futur dépend des bibliothèques, de la lecture et de l'imagination*. 1e éd. Vauvert : Au diable vauvert, 2014. 22 p., p. 13.

² Nous avons fait le choix d'utiliser tout au long de ce travail le terme *advocacy* plutôt que le terme similaire de « plaidoyer », car c'est celui qui est le plus usité dans nos sources.

les bibliothécaires eux-mêmes : individuellement, en groupe, au sein d'associations, voire produites par les institutions elles-mêmes ; en lecture publique ou bibliothèque universitaire (BU), en France ou à l'étranger. Enfin, nous avons collecté 30 campagnes de communication, émanant de bibliothèques ou associations françaises ou étrangères, qui ont choisi de représenter des bibliothécaires. Ces corpus n'ont pas vocation à l'exhaustivité, mais plutôt de permettre de dresser une image de la perception qu'a le public du métier de bibliothécaire, et de la manière dont bibliothécaires et bibliothèques se représentent eux-mêmes.

Dans une première partie, nous étudierons la notion de stéréotype et montrerons comment perdurent ceux qui ont trait au métier de bibliothécaire. Nous analyserons ensuite la manière dont les bibliothécaires se réapproprient aujourd'hui leur image, à titre individuel et collectif, afin que celle-ci soit plus en phase avec la réalité. Nous présenterons enfin la manière donc cette réappropriation de l'image peut servir une véritable politique d'*advocacy*, par la professionnalisation de la communication et un travail collectif en direction des publics et des tutelles.

PREMIÈRE PARTIE - DES STÉRÉOTYPES QUI PERDURENT

I. UN ANCRAGE HISTORIQUE

1. Le stéréotype

a) Définition

Afin de nous interroger sur les stéréotypes afférents au métier de bibliothécaire, il convient de définir cette notion dont les contours peuvent parfois paraître indistincts : s'agit-il d'une idée préconçue ? D'une supposition ? Le stéréotype est-il ancré dans la réalité, ou soluble dans l'expérience ? Les chercheurs Ruth Amossy et Pierrot Hershberg proposent de nombreux synonymes à cette notion : cliché, poncif, lieu commun, idée reçue³. Le dictionnaire Larousse en donne la définition suivante : « expression ou opinion toute faite, sans aucune originalité, cliché. Caractérisation symbolique et schématique d'un groupe qui s'appuie sur des attentes et des jugements de routine ». L'idée d'un jugement de la part de celui qui énonce le stéréotype le distingue de la simple idée reçue.

Il nous paraît important au préalable de souligner qu'il serait erroné de considérer le stéréotype uniquement sous un angle négatif. En effet, ces « évidences partagées » ont aussi une fonction sociale : elles créent une connivence, elles inscrivent un sous-texte dans des phrases d'apparence banale. Nous avons par exemple souvent au cours de cette recherche entendu et lu l'expression « habillée comme une bibliothécaire ». En soi, cette expression n'est pas descriptive : elle ne dit rien des vêtements portés, du « style » ou de l'intention de celle qui est vêtue. Et pourtant, elle sert de ressort comique dans bien des fictions. L'évocation est implicite. Chacun peut imaginer ce qu'il veut, mais il va de soi que « quelque chose » est suggéré. C'est ainsi que par l'amalgame de ces représentations collectives se construit un véritable imaginaire social. Les stéréotypes liés à des professions sont nombreux. Ainsi, on imagine un savant ébouriffé vêtu d'une blouse, ou encore une danseuse d'une rigueur extrême. Car le stéréotype concernant une catégorie d'individus peut porter sur l'apparence physique, mais aussi sur une myriade d'autres aspects : ce que l'on imagine de l'intellect, de la moralité, des habitudes, des pratiques, des passions ou des aversions.

C'est l'un des premiers aspects qui ressort de l'analyse de notre corpus : dans les contenus humoristiques, ou dans les contextes où la référence au bibliothécaire se veut ironique ou drôle, ce n'est pas un individu précis qui est mis en cause. C'est une idée de cet individu, une construction mentale. Pour Gretchen Keer et

³ AMOSSY, Ruth et HERSHBERG PIERROT, Anne. *Stéréotypes et clichés : langue, discours, société*. 4^e éd. Paris : Armand Colin, 2016. 127 p.

Andrew Carlos dans « The Stereotype Stereotype. Our Obsession with Librarian Representation » :

« [...] le stéréotype réfère à un raccourci culturel qui transmet des suppositions simplistes sur les bibliothécaires en tant que groupe ou sur les bibliothécaires individuels du fait de leur profession. Les stéréotypes se développent par consensus car ils créent du sens au sein du contexte culturel de leur création. Ils communiquent des informations sur des traits de personnalité supposés [...] qui peuvent être lus sous un jour tant positif que négatif⁴. »

C'est ce qui crée la difficulté de l'analyse : certains clichés peuvent être connotés négativement, mais le sont-ils véritablement ? Dans l'analyse de notre corpus, nous avons opté pour un classement en trois catégories de clichés⁵ :

- Clichés connotés positivement
- Clichés connotés négativement
- Clichés « neutres »

Ces derniers recouvrent des notions qui peuvent être perçues soit sous un angle positif, soit sous un angle négatif. Par exemple, le cliché du « geek » ou du bibliothécaire ultra-connecté peut être lu de différentes manières. Pour certains, c'est un facteur négatif : paradoxalement déconnecté de la réalité malgré son attrait pour les nouvelles technologies et son maniement des outils numériques, le « geek » était initialement considéré comme un « ringard » un peu atypique, partageant avec le bibliothécaire fantasmé un célibat endurci et des centres d'intérêt mal compris par ses pairs. Anne Verneuil⁶ nous met d'ailleurs en garde contre ce cliché auto-alimenté par les bibliothécaires, qui peut amener à la sectorisation, voire à un enfermement dans certaines pratiques. À l'inverse, dans un contexte où l'imaginaire collectif entretient parfois une vision obsolète de la bibliothèque dans son ensemble⁷, la découverte du bibliothécaire connecté renvoie tout au contraire à l'idée de modernité, de connexion avec le monde, et d'un effort sympathique de mise au goût du jour de la profession. Mais surtout, elle implique l'idée de montée en compétences des bibliothécaires et de leur adéquation au monde qui les entoure.

b) Stéréotypes : prudence de mise

Il nous faut dès lors considérer qu'un stéréotype peut être mouvant : il peut évoluer au fil du temps et, dans le cadre d'un métier, des pratiques professionnelles ayant cours à un moment donné. L'exemple du bibliothécaire « geek » nous montre aussi pourquoi l'étude des stéréotypes et autres clichés incite à la prudence dans l'analyse. Une contextualisation est nécessaire pour s'assurer de la bonne compréhension de toute la part implicite portée par l'imaginaire collectif.

⁴ PAGOWSKY, Nicole et RIGBY, Miriam. *The Librarian Stereotype: Deconstructing Perceptions & Presentations of Information Work*. 1e éd. Chicago : Association of College and Research Libraries, A division of the American Library Association, 2014. 294 p., p. 64 : « [...] stereotype refers to a cultural shortcut that conveys simplistic assumptions about librarians as a group or about individual librarians as a result of their profession. Stereotypes are developed by consensus in that they make sense within the cultural context of their creation. They communicate information about assumed personality traits [...] that can be read in both positive and negative lights. »

⁵ Voir *infra*.

⁶ Dans le cadre d'un entretien réalisé le 13 juillet 2016.

⁷ Voir *infra*.

C'est d'ailleurs un trait commun avec l'ironie, dont il sera souvent question dans l'analyse de notre corpus : certaines références ne sont pas nécessairement compréhensibles par tous. À vouloir manier l'humour, on peut précisément risquer de s'enfermer dans une case, d'être mal compris, voire d'être compris à l'inverse de ce que l'on souhaitait exprimer.

Enfin, il ne faut pas négliger l'aspect culturel dans le maniement du stéréotype. Aujourd'hui, les références culturelles sont très largement partagées au niveau mondial : la « pop culture », culture populaire dominante, est en larges pans exportée d'un pays à un autre, ou adaptée localement. Pour autant, toutes ces références qu'elle porte ne sont pas nécessairement comprises de la même manière partout. Ce qui peut être perçu de manière simplement amusante quelque part pourra être ressenti de manière beaucoup plus offensive ailleurs.

C'est aussi l'une des raisons pour lesquelles nous avons accordé la part belle à des vidéos transitant sur les plateformes de partage majoritaires telles YouTube. Elles permettent une circulation quasi-immédiate des médias et ont accentué ces dernières années le phénomène de « buzz » (souvent évoqué à bien mauvais escient) : les références culturelles auparavant ancrées dans un territoire semblent se fondre en partie jusqu'à dresser un portrait unique et fantasmé de bibliothécaires.

D'où peuvent découler les différents stéréotypes accolés aux métiers des bibliothécaires ?

2. La notion de prescription et le rapport à l'autorité

L'enquête que nous avons menée nous a permis d'interroger 24 professionnels et usagers ou non-usagers dans le cadre d'entretiens semi-directifs⁸. L'objectif était de laisser une grande liberté de parole aux interrogés, notamment sur les questions « subjectives », faisant appel à du ressenti plus qu'à des données précises. Les deux premières questions étaient ainsi formulées⁹ :

- Spontanément, que vous évoquent les stéréotypes du métier de bibliothécaire ?
- Diriez-vous que ces stéréotypes correspondent à des éléments que vous avez constatés au cours de votre carrière / dans les bibliothèques que vous avez fréquentées ?

Volontairement provocatrice, la seconde question avait pour but d'encourager les bibliothécaires à une vraie réflexivité sur leur entourage professionnel. Nous cherchions à déterminer si, malgré toute la bonne volonté d'une immense partie de la profession, il n'existait pas un fond de vérité dans les différents clichés entendus. La plupart des répondants a ri, a commencé par nier... puis a confirmé qu'il était possible que certains traits ne soient pas simplement une construction mentale. Ainsi, Anne Verneuil nous confirme-t-elle que « tous ne sont pas sortis de la posture de prescripteurs ». Joe Hardenbrook, bibliothécaire au sein de la Carroll University (Waukesha, Wisconsin), a rencontré un certain succès

⁸ Voir la liste des répondants en annexe 1.

⁹ Voir un exemple de guide d'entretien complet en annexe 2.

grâce à la création de ses bibliothécaires en Lego. En 2013, la marque de jouets a lancé une figurine de bibliothécaire ; il s'en est emparé et a décliné à l'aide d'autres figurines différents stéréotypes de bibliothécaires¹⁰. Interrogé, Joe Hardenbrook nous a confirmé que l'inspiration lui était bien venue en observant à des collègues, des anciens collègues ou des personnes croisées au cours de sa vie professionnelle, et en exagérant certains de leurs traits¹¹.

Le corpus que nous avons réuni, conjugué à ces entretiens et à la littérature professionnelle, nous a permis d'isoler l'image d'un bibliothécaire austère, par une combinaison de clichés que nous présenterons ensuite plus en détail. Où cette image trouve-t-elle ses racines ?

a) La prescription

Intéressons-nous tout d'abord à la notion de prescription. Aujourd'hui souvent décriée, cette notion correspond à un ensemble de pratiques, notamment ayant eu cours dans les bibliothèques qui se sont développées au XIX^e siècle. Pour Anne-Marie Bertrand, la « période prescriptive » de la bibliothèque s'étend jusque dans les années 1950-1960¹². Elle consiste en une position de surplomb de la part du bibliothécaire, dispensant des conseils de lecture. Ceux-ci s'enracinent notamment dans le discours de l'Église afin de distinguer les « saines lectures » des autres. Le parallèle avec la religion est intéressant à tracer. Ainsi, certains évoquent-ils l'idée d'une vocation : James V. Carmichael Jr. cite Delia Foreacre Sneed, bibliothécaire de la fin du XIX^e siècle / début XX^e siècle, qui considérait que les bibliothécaires étaient nés pour cette activité, qui s'apparente à un art¹³. On peut retrouver cette idée dans le discours d'un auteur anonyme participant à une série publiée par le *Guardian*, donnant la parole à des fonctionnaires présentant leur métier. Il explique : « Mes amis se sont moqués de moi mais ma formation de bibliothécaire est un peu comme si j'avais été appelé – comme devenir prêtre¹⁴. »

Investies dans une mission d'alphabétisation, les bibliothèques de l'époque entretenaient aussi à leurs débuts une certaine méfiance vis-à-vis de la lecture de pur divertissement. L'idée de prescription est au fur et à mesure tombée en disgrâce, au profit de celle d'« accompagner plutôt que prescrire », comme l'écrivait Bertrand Calenge¹⁵. Le bibliothécaire prescripteur apparaît ainsi souvent dogmatique, et en décalage avec une nouvelle posture davantage tournée sur la médiation et la co-construction avec les usagers.

¹⁰ HARDENBROOK, Joe. Image, public perception, and Lego librarians. [en ligne] (modifié en 2013). Disponible sur : <<https://mrlibrarydude.wordpress.com/2013/07/24/image-public-perception-and-lego-librarians/>> (Consulté le 20/12/2016)

¹¹ Dans le cadre d'un entretien le 11 mai 2016.

¹² BERTRAND, Anne-Marie. Médiation, numérique, désintermédiation : une nouvelle astronomie ? *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2013, n° 3, p. 23-29. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-03-0023-004>> (Consulté le 20/12/2016)

¹³ CARMICHAEL Jr, James V. « Embracing the Melancholy. How the Author Renounced Moloch and the Conga Line for Sweet Conversations on Paper, to the Air of "Second Hand Rose" ». *The Librarian Stereotype*, op. cit., p. XI.

¹⁴ ANONYMOUS. Who would be a librarian now? You know what, I'll have a go. [en ligne] (modifié en 2016). Disponible sur : <<https://www.theguardian.com/public-leaders-network/2016/mar/05/librarian-professional-calling-priest-degree>> (Consulté le 20/12/2016) : « My friends laugh at me but training to be a professional librarian is a sort of calling – like becoming a priest [...] ».

¹⁵ CALENGE, Bertrand (dir.). *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*. Paris : Éditions Du Cercle de la librairie, 2015. 147 p. Collection Bibliothèques.

Pour autant, l'idée d'autorité a inscrit sa marque dans les esprits et perdure, comme nous le verrons par la suite. Autorité sur les lieux, avec le bibliothécaire régnant en maître sur « sa » bibliothèque, et sur les personnes, de par l'importance du règlement et les attitudes le plus souvent exigées au sein de l'établissement : le silence, les règles concernant la nourriture et les boissons, etc. sont autant de facteurs qui donnent au bibliothécaire une image d'autorité « sur des petites choses », dès lors parfois moquée, comme nous le verrons par la suite.

b) Une spécificité française : le cliché du fonctionnaire

En France, le bibliothécaire subit, si l'on peut dire, une double peine, également « victime » du cliché du fonctionnaire : « Fainéants, lents, désagréables et davantage attachés à leurs vacances qu'à l'intérêt général... Les nombreux clichés qui leur collent à la peau ne sont que rarement gratifiants¹⁶. » Pour Marie Anaut, professeur en psychologie clinique et sciences de l'éducation à l'Université Lumière-Lyon 2 : « On peut trouver des caricatures et des blagues dès l'apparition des premiers fonctionnaires sous l'Ancien Régime, mais surtout après la Révolution. Certaines personnes bénéficiant de charges d'État ont eu tendance à peu exercer leurs fonctions... Des plaintes ont été émises, ainsi que des moqueries sur ces personnes considérées comme nanties, mais qui ne remplissaient pas leurs fonctions¹⁷. »

Ce type d'humour a ensuite connu un âge d'or dans les années 1970 et 1980. Certaines des productions issues de la culture populaire que nous étudions dans ce mémoire nous semblent aussi héritières de ce type de clichés, comme par exemple le sketch des Deschiens sur la bibliothèque¹⁸.

Il nous faut toutefois nuancer cet argument : en effet, la fonction publique française a un mode d'organisation très spécial, auquel le modèle de la Public Library anglo-saxonne par exemple n'est pas apparenté. Ainsi, on peut penser que cet aspect du stéréotype est spécifique à la France, même s'il rejoint d'autres paramètres.

3. Les travaux déjà menés sur l'image du bibliothécaire dans la fiction

a) En France

Notre mémoire s'inscrit dans la lignée des travaux réalisés en France, notamment par Anne-Marie Chaintreau qui a mené plusieurs recherches concernant l'image du bibliothécaire et de la bibliothèque. Elle rédige tout d'abord un mémoire sous la direction de Renée Lemaître et Madeleine Wagner, en 1976,

¹⁶ PANFILI, Robin. Pourquoi l'humour sur les fonctionnaires ne fait plus rire [en ligne] (modifié en 2016). Disponible sur : <<http://www.slate.fr/story/128624/humour-fonctionnaires-rire>> (Consulté le 20/12/2016)

¹⁷ *Idem*.

¹⁸ Voir annexe 3.

intitulé *La légende des bibliothécaires. Bibliothèques et écrivains*¹⁹. Renée Lemaître et Anne-Marie Chaintreau ont ensuite publié *Drôles de bibliothèques...*²⁰, « ouvrage pionnier sur la représentation des bibliothèques et des bibliothécaires » pour Christophe Pavlidès²¹. Elle nous décrit leur démarche²² :

« Inventorier, mesurer l'importance et la perpétuation des clichés est utile (c'est ce que j'ai pensé en inventoriant les références) pour connaître, comprendre, analyser l'image qu'on a du lieu (bibliothèque) et des personnes (bibliothécaires), pour mieux s'en protéger et protéger les lieux et les services nouveaux. [...]. L'inventaire est aussi très amusant à faire et instructif au second degré. La profession peut tirer profit et culture de ces lectures, films, bandes dessinées, polars etc. et regarder une certaine face du miroir. ».

Marianne Pernoo, à leur suite, a travaillé sur ce sujet. On peut citer par exemple sa communication de 2003 *Images et portraits de bibliothécaires, littérature, cinéma*²³. Concernant la littérature, notons l'ouvrage *Écrire la bibliothèque aujourd'hui*, publié en 2007 par Marie-Odile André et Sylvie Ducas. Il présente l'originalité de faire dialoguer différents professionnels : chercheurs, écrivains contemporains et professionnels du livre, pour réinterroger ensemble les représentations du bibliothécaire et de la bibliothèque en mutation par l'analyse d'extraits récents de la littérature contemporaine (de tous styles littéraires)²⁴. Le sujet est aussi régulièrement traité dans des mémoires, parfois réalisés dans d'autres cursus que ceux de bibliothéconomie.

b) À l'international

Ce sujet de recherche est largement répandu à l'international. Citons par exemple une étude sur près d'un siècle de bibliothécaires de cinéma, publiée par Ray et Brenda Tevis en 2005²⁵. Klaus Döhmer, en Allemagne, consacre une étude à l'image des bibliothécaires dans la littérature²⁶.

C'est aussi un sujet de prédilection récurrent pour la profession. On peut mentionner le colloque « Histoire des bibliothécaires », qui s'est déroulé en 2003 à l'initiative du Centre de Recherche en Histoire du Livre et de la Bibliothèque municipale (BM) de Lyon. Un documentaire compilant des apparitions de

¹⁹ CHAINTREAU, Anne-Marie, LEMAÎTRE, Renée et WAGNER, Madeleine. *La légende des bibliothécaires. Bibliothèques et écrivains*. Note de synthèse pour le Diplôme Supérieur de Bibliothécaire. Villeurbanne : ENSB, 1976. 127 p.[en ligne]. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/62180-la-legende-des-bibliothecaires-bibliotheques-et-ecrivains.pdf>> (Consulté le 20/1/2016)

²⁰ CHAINTREAU, Anne-Marie et LEMAÎTRE, Renée. *Drôles de bibliothèques... Le thème de la bibliothèque dans la littérature et le cinéma*. 2^e éd. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie. 415 p. Collection Bibliothèques.

²¹ ANDRÉ, Marie-Odile et DUCAS, Sylvie. *Écrire la bibliothèque aujourd'hui*. 1^e éd. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2007. 254 p. Collection Bibliothèques, p. 13.

²² Dans le cadre d'un entretien réalisé le 27 juin 2016.

²³ PERNOO, Marianne. *Images et portraits de bibliothécaires, littérature, cinéma*. Communication dans le cadre du colloque « Histoire des bibliothécaires », Centre de Recherche en Histoire du Livre, Bibliothèque municipale de Lyon. 27- 29 novembre 2003. [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1245-images-et-portraits-de-bibliothecaires-litterature-cinema.pdf>> (Consulté le 20/12/2016)

²⁴ ANDRÉ, Marie-Odile et DUCAS, Sylvie. *Écrire la bibliothèque aujourd'hui*. 1^e éd. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2007. 254 p. Collection Bibliothèques.

²⁵ TEVIS, Ray et TEVIS, Brenda. *The Image of Librarians in Cinema, 1917-1999*. 1^e éd. Jefferson : McFarland & Company, Inc., Publishers, 2005. 230 p.

²⁶ DÖHMER, Klaus. *Merkwürdige Leute: Bibliothek & Bibliothekar in der Schönen Literatur*. 2^e éd. Würzburg : Königshausen + Neumann, 1984. 143 p.

bibliothécaires au cinéma, intitulée *The Hollywood librarian*²⁷, a aussi par exemple été présenté au congrès de l'International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) en 2008.

L'image des bibliothécaires dans la fiction a donc déjà été amplement étudiée. Dans la conclusion de son mémoire, Anne-Marie Chaintreau écrit : « [...] les écrivains les plus actuels jusqu'aux dessinateurs de bandes dessinées reprennent sans grand changement les stéréotypes nés au XIX^e siècle²⁸. » Il nous semble toutefois qu'il est intéressant de réinterroger régulièrement un tel sujet, pour une première raison simple : comme nous allons le voir, une image peut être mouvante, une idée peut évoluer, et des stéréotypes peuvent perdurer comme ils peuvent s'amender pour différentes raisons, que nous nous attacherons à déterminer par la suite.

II. LES STÉRÉOTYPES DU BIBLIOTHÉCAIRE DANS LA CULTURE POPULAIRE ACTUELLE

Afin de déterminer si ces clichés ont toujours cours, nous avons réuni un corpus de documents issus de la culture populaire récente²⁹. Sans vocation à l'exhaustivité, nous avons sélectionné différents types de médias « récents » (sur la période des vingt dernières années). Nous les avons classés en fonction de leur type et leur analyse nous a permis de dresser une liste de stéréotypes, auxquels ils faisaient explicitement ou implicitement référence.

1. Quels clichés ? Une « certaine face du miroir³⁰ »

a) Trois catégories de clichés

L'analyse de nos corpus nous a permis d'établir la liste de clichés suivante. Nous avons fait le choix de les regrouper en trois catégories :

- Clichés à connotation négative :
 - Chignon
 - Lunettes
 - Look / cardigan
 - Austérité / sévérité
 - « Vieille fille » / « vieux garçon »
 - « Chut ! » / silence
 - Maniaquerie / rangement
 - Folie

²⁷ IFLA 2008 : *The Hollywood Librarian* [en ligne]. Disponible sur : <https://www.youtube.com/watch?v=YRRsWQhOhCI> (Consulté le 20/12/2016)

²⁸ CHAINTREAU, Anne-Marie, LEMAÎTRE, Renée et WAGNER, Madeleine. *Op. cit.*, p. 27.

²⁹ Voir en annexe 3.

³⁰ Anne-Marie Chaintreau

- Clichés à connotation positive :
 - Digne de confiance
 - Sexy
 - Aime les chats
- Clichés « neutres » :
 - « Geek » / ultra-connecté
 - Passion pour les livres / immense savoir

Il convient de préciser que « connotation négative » et « connotation positive » sont ici circonscrites : en effet, elles correspondent à la manière dont les bibliothécaires sont présentés dans les médias que nous avons analysés, et non à des traits qui seraient positifs ou négatifs en eux-mêmes. C'est pour cette raison que les clichés « Geek » / ultra-connecté et « Passion pour les livres / immense savoir » seront ici considérés comme « neutres » : selon les médias concernés, ils peuvent être montrés comme une qualité ou un défaut.

b) La bibliothèque en clichés

Nous avons opté pour ces clichés car ils sont les plus présents dans la littérature que nous avons consultée et dans le corpus que nous souhaitons étudier. On pourrait toutefois ajouter certains clichés appartenant au monde des bibliothèques en général, rentrant dans le même type de domaine :

- Le thème du retard des livres et des amendes à payer : on retrouve cette idée dans certaines vidéos. Nous l'avons classé avec la maniaquerie ou l'austérité, selon l'attitude adoptée par le bibliothécaire de fiction concerné.
- La poussière : le cliché de la bibliothèque poussiéreuse, associée aux rats, est omniprésent dans la littérature consacrée à l'image des bibliothèques

Nous avons toutefois fait le choix de ne pas utiliser ce critère, car il porte davantage sur la bibliothèque en tant que lieu que, nous l'espérons, sur les bibliothécaires. C'est un cliché qui est pourtant détourné très régulièrement, notamment dans les contenus humoristiques produits par les bibliothécaires. Ou utilisé par les médias (parfois bien peu imaginatifs) pour qualifier de telles productions. Un exemple récent nous paraît bien illustrer cela : la chaîne télévisée régionale Weo TV évoque une vidéo réalisée en 2016 par les bibliothécaires de différentes communes des Hauts-de-France et de la médiathèque départementale de la communauté Artois-Lys, accompagnés par un artiste, en titrant : « Un clip pour dépoussiérer l'image des bibliothécaires ». On utilise donc un cliché, pour qualifier une vidéo dont l'objectif est de se détourner des clichés, tout en se les appropriant (notamment par le nom choisi pour le groupe, les « Chut Chut Machine » : la boucle est bouclée mais un certain danger que nous évoquerons par la suite fait déjà surface. Ce type de vidéo étant à destination du grand public, les bibliothécaires ne courent-ils pas le risque de conforter celui-ci dans ses représentations, par leur utilisation, certes détournée ?

2. Analyse de corpus : les clichés ayant trait à la représentation du bibliothécaire dans la culture populaire

a) Méthodologie

Nous avons constitué ce corpus de manière participative. D'une part, nous avons effectué des recherches en ligne à partir des mots-clés « bibliothécaire », « bibliothécaire + humour », « *librarian* », « *funny librarian* », etc. sur :

- Les principaux moteurs de recherche
- Les sites de vidéos en ligne
- Les sites de photos et GIFs.

Ensuite, nous avons demandé à chacun des répondants de nos entretiens de nous suggérer des contenus qu'ils avaient eux-mêmes vus et trouvés marquants. La question était la toute dernière de l'entretien, afin de ne pas biaiser les réponses précédentes par l'évocation de clichés existants : « Pour conclure sur une note plus légère, avez-vous des recommandations de lecture ou de visionnage de documents issus de la culture populaire récente, qui offriraient une représentation amusante ou innovante des bibliothécaires ? ».

Enfin, nous avons sur les réseaux sociaux fait appel à des personnes issues ou non de la profession, et nous avons collecté des liens dans les groupes Facebook consacrés au métier de bibliothécaire³¹.

Nous avons réparti ces médias en deux catégories distinctes :

- 61 productions issues de la culture populaire où un personnage de bibliothécaire apparaît ou est mentionné.
- 35 réalisations de contenus humoristiques ou « décalés », réutilisant des stéréotypes, produites par les bibliothécaires (individuellement ou en groupe) et les bibliothèques.

Nous avons en parallèle dressé la même grille afin d'analyser ce deuxième corpus. Nous présenterons plus avant ce type de productions dans notre deuxième partie sur la représentation « privessionnelle » des bibliothécaires sur Internet³².

Cette analyse s'appuie essentiellement sur des documents audiovisuels. Nous avons notamment étudié de nombreuses vidéos humoristiques. L'humour étant selon le dictionnaire Larousse une « forme d'esprit qui s'attache à souligner le caractère comique, ridicule, absurde ou insolite de certains aspects de la réalité », ce type de production nous paraît permettre de mettre en lumière des traits (certes grossis) caractéristiques de l'image qu'a le « grand public » des bibliothécaires : fréquentants ou non-fréquentants, jeunes ou vieux, hommes ou femmes, ils sont confrontés à ces images qui irriguent la culture populaire en France et au-delà de nos frontières.

³¹ La constitution de ce corpus doit aussi beaucoup à Elisabeth Noël, responsable de la bibliothèque de l'Enssib, ainsi qu'aux blogs *Vagabondages*, *notoriousbib* et *couvillencooul*.

³² Voir *infra*.

Il nous paraît plus pertinent de nous concentrer sur ce type de documents que sur la littérature pour différentes raisons, la principale étant que les auteurs édités s'inscrivent eux-mêmes dans la chaîne du livre. Dès lors, leur regard n'est pas neutre, et il nous semble *de facto* moins enclin à véhiculer certains clichés grossissant les traits des bibliothécaires.

Nous avons toutefois pris pour exemple quelques romans récents et ceux-ci véhiculent en effet une image beaucoup plus positive et moderne que celle à laquelle avaient été confrontées Renée Lemaître, Anne-Marie Chaintreau ou Marianne Pernoo.

Nous avons par ailleurs délibérément écarté du champ de notre recherche les productions destinées à l'enfance ou à la jeunesse, qui constituent à notre sens un champ d'analyse à part entière ne pouvant entrer dans le cadre de notre étude³³.

b) Résultats

L'**apparence physique** et l'**austérité** sont les sujets les plus récurrents lorsque l'on évoque les clichés ayant trait aux bibliothécaires. En témoignent deux citations relevées dans des ouvrages récents consacrés à la musique :

« Quant à moi, je n'avais aucun style, m'efforçant de planquer mes airs de Californienne sous une sobriété propre à la côte Est – « le look de bibliothécaire, hé, hé », comme me décrirait Mike Kelley par la suite. » (Kim Gordon, *Girl In A Band*³⁴).

« [...] les Smiths [...] ont donné une définition [de la musique *indie*] comprise par tous : pour caricaturer, une pop mélodieuse, carillonnante, lettrée et intimiste, pratiquée par des garçons (et parfois des filles) vêtus d'anoraks et ressemblant à des bibliothécaires. » (Jean-Marie Pottier, *Indie Pop*³⁵).

Plus tragiquement, c'est aussi l'actualité qui renvoie cette image : une jeune femme victime d'un viol à Stanford, dont le cas a été très médiatisé cette année 2016, a écrit une lettre publique à son agresseur. Dans celle-ci, elle mentionne : « [...] ma sœur m'a dit que j'avais mis un cardigan beige de bibliothécaire pour aller à une fête³⁶ ».

On retrouve très largement ces clichés dans les documents que nous avons analysés. Nicole Pagowsky et Miriam Rigby, dans « Contextualizing Ourselves. The Identity Politics of the Librarian Stereotype³⁷ », ont analysé les recherches sur Internet qui ont mené les lecteurs au blog « Librarian Wardrobe », qui existe depuis 2010³⁸. Le blog propose des photos, majoritairement postées par les bibliothécaires eux-mêmes, de leurs vêtements et tenues. Les principales recherches des internautes sont les suivantes :

³³ L'image des bibliothécaires dans la littérature enfantine est notamment étudiée dans le mémoire de Diplôme de conservateur des bibliothèques de Fabien Aguglia, intitulé *Tour des Merveilles ou Tour de Babel : les représentations de la bibliothèque dans les médias culturels à destination de la jeunesse* (Enssib, 2016).

³⁴ GORDON, Kim. *Girl in a band*. Marseille : Le Mot et le Reste, 2015. 353 p. Collection MUSIQUES.

³⁵ POTTIER, Jean-Marie. *Indie Pop*. Marseille : Le Mot et le Reste, 2016. 272 p. Collection MUSIQUES.

³⁶ BAKER, Katie J.M., Voici la lettre puissante qu'une victime de viol a lue à son violeur pendant son procès [en ligne] (modifié en 2016). Disponible sur : < <https://www.buzzfeed.com/katiejmbaker/la-lettre-puissante-quune-victime-a-lue-a-son-violeur-pendant> > (Consulté le 20/12/2016)

³⁷ *The Librarian Stereotype*, op. cit., p. 3.

³⁸ Site en ligne : <<http://librarianwardrobe.com/>> (Consulté le 20/12/2016)

- « Lunettes de bibliothécaire »
- « Bibliothécaire en train de dire chut »
- « Chaussures de bibliothécaire »
- « Style de bibliothécaire hipster »
- « Bibliothécaire sexy »

Autant d'indications des clichés à l'œuvre dans l'esprit du public.

La question de l'apparence physique est en effet déclinée en différents attributs. Par exemple, les **lunettes** : Isaac Asimov propose une analyse intéressante de ce stéréotype dans son essai de 1956 intitulé *The Cult of Ignorance*. Si nombre de bibliothécaires portent de lunettes (une prédisposition médicale conjuguée avec des tâches fatiguant les yeux ?), celles-ci sont devenues dans la culture cinématographique un symbole de l'intelligence. S'appuyant sur l'exemple des films hollywoodiens dans lesquels une actrice devient subitement jolie dans le regard des autres au moment où elle se départit de ses encombrants binocles, Asimov estime que le message diffusé est hélas le suivant : une éducation poussée est source de malheur, tandis que s'en dispenser permettrait d'être davantage populaire auprès des pairs, voire heureux. Une telle analyse est tout à fait transposable à notre corpus, où les lunettes sont souvent un attribut impliquant intelligence et rigueur peu amène. Dans le jeu vidéo *Fallout Shelter*, l'achat d'un **cardigan** beige dit « costume de bibliothécaire » donne des points d'intelligence supplémentaire.

Le **chignon** en bibliothèque, tout un sujet ! C'est l'attribut qui a été le plus cité par les répondants lors des entretiens que nous avons menés. Pour autant, nous notons qu'il tendrait à s'effacer dans les représentations modernes, où les lunettes ou l'habillement en général lui survivent pour leur part sans peine. On peut sans originalité mentionner que son usage est probablement né d'un besoin purement pratique.

Ces clichés peuvent être montrés, avec des comédiens accoutrés avec peu de goût, ou suggérés, comme par exemple dans la publicité Sony pour une liseuse, dont le slogan (fort offensif à notre sens) est « Sexier than a librarian³⁹ ».

Dire « Chut ! » serait aussi l'une des principales activités des bibliothécaires : « Je portai l'index à la bouche, telle une bibliothécaire. Chut !⁴⁰ ». On le retrouve sur d'innombrables représentations, toutes aires culturelles confondues. Ce cliché renvoie au règlement et aux interdits en bibliothèques que nous avons évoqués auparavant. C'est ce « petit pouvoir » qui est moqué dans les vidéos que nous avons analysées⁴¹.

Un autre cliché que l'on retrouve fréquemment dans les médias étudiés est celui du **bibliothécaire qui lit tout le temps**. Celui-ci renvoie à l'idée du bibliothécaire « ennemi des lecteurs » que nous évoquerons par la suite. Le bibliothécaire serait là par amour des livres et non du public. Si nous n'avons pas rencontré de bibliothécaire nous affirmant qu'ils détestaient les livres, tous sans

³⁹ « Plus sexy qu'un bibliothécaire ».

⁴⁰ SMITH-RAKOFF, Joana. *Mon année Salinger*. Paris : Pocket, 2016. 336 p., p. 170.

⁴¹ SPIESEL, Adèle et DETREZ, Christine. *Fais pas ci, fais pas ça : les interdits en bibliothèque*. Mémoire de Diplôme de conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2012. 88 p. [en ligne]. Disponible sur : < <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56967-fais-pas-ci-fais-pas-ca-les-interdits-en-bibliotheque.pdf> > (Consulté le 20/12/2016)

exception nous ont confirmé que ça n'était pas sur leur temps de travail qu'ils avaient le temps de s'y plonger !

Le chat est ensuite l'un des éléments qui a été le plus de fois mentionné au cours des entretiens que nous avons menés. Si on le retrouve fréquemment dans les images représentant des bibliothécaires, il n'est pas présent dans les vidéos que nous avons étudiées (peut-être du fait du peu de coopérativité de l'animal ?). Compagnon indispensable de la « cat lady », la femme à chat, il a été étudié avec humour par Dorothy Gambrell et Amanda Brennan dans leur contribution dessinée à *The Librarian Stereotype* : « Librarians and Felines. A History of Defying the « Cat Lady » Stereotype. ». Elles présentent une explication historique plausible pour expliquer cette association d'esprit fréquente : dès le Moyen Âge, les copistes auraient adopté des chats afin de protéger les précieux manuscrits de l'appétit pour le papier des souris⁴². Une pratique continuée en Grande-Bretagne dans les années 1800, où les bibliothèques étaient payées par les autorités locales pour héberger des félins. Selon Ellyssa Kroski, il y aurait actuellement 300 chats de bibliothèques dans le monde actuellement, dont 200 aux États-Unis⁴³. Certains d'entre eux accèdent même à la postérité, comme Dewey Readmore Books. Cité spontanément par Anne-Marie Chaintreau lors de l'entretien, il a fait l'objet d'un livre très populaire⁴⁴. Et combien de bibliothécaires hébergeant chez eux à titre privé des félicés⁴⁵ ?

Un nouveau stéréotype a aussi vu le jour : **celui du bibliothécaire connecté**, rapidement cerné par la culture populaire. On y voit la naissance de nouvelles représentations ou l'évolution de représentations antérieures. Prenons l'exemple des différents accessoires attribués au bibliothécaire à travers les époques : parmi les représentations récentes, on note que le tampon encreur ou les fiches de prêt, autrefois symboles de la profession, ont totalement disparu des représentations, sauf dans une recherche esthétique « vintage » proposée par exemple par la NYPL sur les objets qu'elle vend. Ainsi, un détournement de l'affiche du film *Charlie's Angels* représente-t-il des « Library Angels », drôles de dames armées (outre d'un livre !) d'une tablette, d'une liseuse et d'une douchette⁴⁶. Le bibliothécaire connecté est aussi en prise avec l'actualité, de façon plus visible que ses prédécesseurs.

Il nous faut ici noter que les clichés « positifs » sont essentiellement présents dans les contenus humoristiques réalisés par les bibliothécaires eux-mêmes, comme nous le présenterons par la suite, tandis que la culture populaire retient surtout les clichés que nous avons identifiés comme « négatifs » ou « neutres ».

⁴² Dans *The Librarian Stereotype*, op. cit., p. 182, illustrant une explication proposée par Allie B. Kagamaster dans « History of Library Cats » (Cat Channel, 11 novembre 2009).

⁴³ KROSKI, Ellyssa. A Quick Guide to Library Cats. [en ligne] (modifié en 2014). Disponible sur : <<http://oedb.org/librarian/quick-guide-library-cats/>> (Consulté le 20/12/2016)

⁴⁴ MYRON, Vicki. *Dewey the Library Cat: A True Story*. New York : Little, cop. 2010. 214 p. Brown.

⁴⁵ Au sein d'une promotion de conservateurs, force est de constater que le goût pour les félins est amplement partagé.

⁴⁶ Image disponible en ligne : <https://www.flickr.com/photos/info_grrl/5224739510/> (Consulté le 20/12/2016)

c) Focus sur la « hot librarian » : la bibliothécaire sexy

Pour David D. Squires, dans « From Sensuous to Sexy. The Librarian in Post-Censorship Print Pornography⁴⁷ », cette vision fantasmée des bibliothécaires est née ainsi : « [...] comme la bibliothécaire sensuelle, les représentations de la bibliothécaire sexy dans la pornographie « pulp » ont émergé de la tentative historiquement spécifique de cultiver une sphère publique érotique des institutions libérales de la lecture. ». Il cite également la chercheuse Cindy Indiana : « Les médias voient une forme d'humour en suggérant que même un bibliothécaire peut apprécier le sexe ».

La littérature « pulp », notamment dans la collection des Greenleaf Classics, voit naître nombre de personnages de pin-ups supposément bibliothécaires. Après la littérature « pulp », c'est sur grand écran que les bibliothécaires se dévergent. David D. Squires cite ainsi des films des années 1970 intitulés sans grande ambiguïté *Bang the Librarian Hard*, *Hot Pants Librarian*, *The Librarian Gets Hot* ou encore *The Librarian Loves to Lick*.

La recherche Google « hot librarian » trouve plus de 26 millions de réponses, présentant le plus souvent des femmes, avec des lunettes, en jupe courte ou retroussée et mise en scène au sein de son lieu de travail représenté par des étagères de livres. Il en va de même sur le site d'images Pinterest. L'univers pornographique s'est aussi emparé de ce cliché : on trouve ainsi nombre de résultats sur des sites comme Pornhub.

Silvère Mercier avait diffusé certaines de ces images de bibliothécaires (hommes et femmes) dénudé dans une section de son blog appelée la « Cage aux bibliothécaires »⁴⁸. Celle-ci a fait grand bruit dans la profession, entre amusement et condamnation de l'image donnée. Pour autant, Silvère Mercier nous dit que cette réappropriation de l'image était définitivement « non militante ». Le slogan « parce qu'un autre bibliothécaire est possible » nous convainc du caractère potache de l'initiative, qui correspond aussi à une réalité de l'imaginaire associée au bibliothécaire.

Qu'il s'agisse d'un stéréotype générique ou, comme nous l'avons vu, érotique, le stéréotype du métier de bibliothécaire s'avère très féminisé. En cela, il rejoint la réalité démographique du métier.

⁴⁷ *The Librarian Stereotype*, op. cit., p. 112 : « [...] like the sensuous librarian, representations of the sexy librarians in pulp pornography emerged from a historically specific bid to cultivate an erotic public sphere from liberal institutions of reading. »

⁴⁸ MERCIER, Silvère. La cage aux bibliothécaires [en ligne] (modifié en 2007). Disponible sur : <<http://www.bibliobsession.net/la-cage-aux-bibliothe-caires/>> (Consulté le 20/12/2016)

3. Les figures du bibliothécaire de fiction : une combinaison de clichés

a) *Portraits robots*

Parmi tous les documents étudiés, la quasi-totalité présente une combinaison de ces différents clichés. Nous estimons que c'est cette combinaison de stéréotypes qui, en fait, crée la figure du bibliothécaire dans la *pop culture*. Dès lors, même s'il ne comporte pas tous les attributs corrélés dans l'imaginaire déployé, ceux-ci renvoient à cette figure conceptuelle.

Le site Internet *tvtropes.com* est un wiki consacré à la *pop culture*, référençant les conventions narratives dans la fiction. Y sont présentés certaines figures de bibliothécaires parmi lesquelles :

- Le « *scary librarian* », bibliothécaire marqué par les clichés de la folie et de la maniaquerie
- Le « *magic librarian* », dont la connaissance (tout comme la rigueur) est immense, à l'instar du personnage d'Irma Pince, la bibliothécaire d'Hogwarts dans *Harry Potter*
- La « *hot librarian* », évoquée auparavant

b) *Rupert Giles, héros malgré lui*

Les autres médias nous proposent un amalgame de stéréotypes conférant au bibliothécaire une identité fantasmée d'intellectuel asocial. Arrêtons-nous sur un exemple particulier : Rupert Giles, dit Giles, bibliothécaire dans la série *Buffy contre les vampires*, est le personnage de fiction qui a été le plus cité lors des entretiens menés. C'est aussi celui qui a été mentionné par le philosophe Tristan Garcia lorsque nous lui avons posé la question⁴⁹. Si un spécialiste des séries télévisées nous le mentionnait de surcroît, le personnage de Giles méritait que l'on s'y attardât.

La série télévisée américaine a été diffusée de 1998 à 2004 en France⁵⁰. Giles est le bibliothécaire du lycée de Sunnydale, fréquenté par l'héroïne Buffy et ses amis. Figure paternelle pour l'héroïne, Giles incarne pour les autres personnages un homme intelligent et cultivé, qui les aide et les guide dans leur lutte contre les forces du mal. Dans la série, il quitte son emploi de bibliothécaire et devient de l'avis de tous « plus cool ». Le personnage de Giles, qui incarne de nombreux clichés étudiés, bénéficie pourtant d'une très grande sympathie du public, qui se reflète dans le discours des interrogés. Ainsi pour Renaud Délémontez⁵¹ : « C'est une figure ambiguë, célibataire, il a des lunettes [...]. Il a aussi un côté très « bad

⁴⁹ À l'occasion d'un entretien informel, le 26 mai 2016.

⁵⁰ Nous choisissons ici de considérer les dates de diffusion en France et non aux États-Unis (diffusion de 1997 à 2003), car les séries télévisées sont à l'époque suivies majoritairement à la télévision (ou en cassettes vidéo puis DVD), contrairement aux séries plus récentes qui sont accessibles partout dans le monde après la diffusion initiale par le biais d'Internet.

⁵¹ Dans le cadre d'un entretien réalisé le 7 juillet 2016.

boy », un côté cool [...]. Par contre il n'y a jamais de public dans la bibliothèque où il est représenté, c'est un échec bibliothéconomique ! ».

La série rencontre un grand succès lors de sa diffusion et reste une référence de la *pop culture* bien après sa diffusion. Elle est aussi un sujet d'étude récurrent dans la communauté universitaire, notamment sous l'angle philosophique ou sociologique.

À l'aune des critères que nous avons pu établir, Giles nous semble d'ores et déjà incarner la figure « privessionnelle » que nous évoquerons par la suite. C'est un personnage qui porte des valeurs fortes liées à sa profession, notamment une grande probité. Il les met aussi en œuvre dans sa vie privée, où son aspiration à la liberté et la justice se confond avec son engagement professionnel.

Il est intéressant de noter que les bibliothécaires se sont emparés de ce personnage avec d'autant plus de facilité qu'il défie déjà les clichés que nous avons pu évoquer. Ainsi, en septembre 1999, le magazine de l'American Library Association (ALA) lui consacre même sa couverture avec un titre sans équivoque : « Rupert Giles : héros, bibliothécaire. Tandis que Buffy tue les vampires, son mentor tue les stéréotypes ». Cette utilisation de la figure de ce bibliothécaire de fiction nous conforte dans le fait que les professionnels peuvent s'appuyer sur la *pop culture* aussi à des fins positives pour la profession. L'ALA réitère en 2015 son attachement à la série dans sa campagne « Libraries Transform », dont l'un des visuels l'évoque.

À l'instar de l'auteur Flore Vasseur, nous pensons que toutes ces représentations issues de la fiction « [...] utilisent caricatures et paillettes pour dire qui nous sommes. Où nous en sommes⁵² ».

III. DES STÉRÉOTYPES ANCRÉS DANS L'ESPRIT DU PUBLIC

1. Perception du rôle du bibliothécaire : le bibliothécaire *Lusus naturae*⁵³?

a) *Ennemi des lecteurs*

Comme le rappellent Melissa Langridge, Christine Riggi et Allison Schultz dans « Student Perceptions of Academic Librarians. The Influence of Pop Culture

⁵² VASSEUR, Flore. Site disponible en ligne : <http://blog.florevasseur.com/> (Consulté le 20/12/2016)

⁵³ Nous empruntons cette locution bien cruelle, « monstre de la nature », à Primo Levi décrivant avec peu d'aménité une bibliothécaire rencontrée, Mademoiselle Paglietta, tel que cité par Marianne Pernoo.

PERNOO, Marianne. *Images et portraits de bibliothécaires, littérature, cinéma*. Communication dans le cadre du colloque « Histoire des bibliothécaires », Centre de Recherche en Histoire du Livre, Bibliothèque municipale de Lyon. 27- 29 novembre 2003 [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1245-images-et-portraits-de-bibliothecaires-litterature-cinema.pdf>> (Consulté le 20/12/2016)

and Past Experience⁵⁴ », notre esprit est façonné par les images que nous avons vues [...] à la télévision, dans les films, et dans les autres médias. Elles ont une influence sur la manière dont nous percevons et comprenons le monde : « [...] ces images deviennent ensuite la base de nos opinions, et perceptions de situations, personnes, professions similaires [...] ».

Une hypothèse largement répandue présente le bibliothécaire perçu comme un « ennemi des lecteurs ». L'expression nous vient de Charles Monselet, dans *La Bibliothèque*, un ouvrage paru en 1859⁵⁵. Qu'en est-il aujourd'hui ? En 2012, TNS-Sofres a réalisé pour la Fondation Bill et Melinda Gates une grande enquête, coordonnée en France par la Bibliothèque publique d'information (Bpi) avec le soutien du Service du livre et de la lecture (SLL, ministère de la Culture et de la Communication), qui tendrait à confirmer que cette perception du bibliothécaire n'a pas quitté les Français. Conduite dans dix-sept pays européens, elle a été l'occasion d'interroger 17 000 personnes afin d'évaluer leur perception des bibliothèques publiques et l'usage qu'elles en font. Cette comparaison internationale nous permet de constater que les Français présentent l'un des plus faibles taux d'adhésion exprimés, notamment en ce qui concerne la qualification des bibliothécaires (seuls 25% considèrent que les bibliothèques publiques disposent de personnel hautement qualifié⁵⁶).

b) Ennemi des étudiants

Qu'en est-il de la représentation des bibliothécaires qu'ont les étudiants ? Certains semblent victimes de ce que les Américains nomment même la « *Library anxiety* » : le terme est né sous la plume de Constance Mellon en 1986⁵⁷. Il décrit la sensation d'inadéquation au lieu ressenti par les étudiants avant même d'en avoir fait l'expérience par eux-mêmes, et la peur de s'adresser aux bibliothécaires. On retrouve une telle explication dans le mémoire *Je ne travaille jamais en bibliothèque*, qui nous éclaire sur le public des non-fréquentants⁵⁸ : « La bibliothèque reste pour eux un territoire étranger. À l'inverse, d'autres étudiants, qui ont l'habitude d'emprunter des documents en BU, évitent sciemment d'y rester, invoquant une forte sensation d'oppression. [...] la bibliothèque est perçue comme un haut lieu de contrainte. [...] Enfin, il faut ajouter que la plupart des étudiants interviewés connaissent mal les bibliothèques et en ont la représentation, erronée, d'un monde "obsolète" et très "académique". Il ne suffit donc pas que les bibliothèques changent : encore faut-il qu'elles le fassent connaître. »

Une anxiété traduite dans certaines productions de la *pop culture* ces dernières années, comme en témoigne « l'épreuve de la bibliothécaire » dans le

⁵⁴ *The Librarian Stereotype*, op. cit., p. 249

⁵⁵ Cité par Marianne Pernoo, op. cit., p. 1.

⁵⁶ TOUITOU, Cécile. Perceptions des bibliothèques publiques européennes. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne] (modifié en 2014). Disponible sur : < <http://bbf.enssib.fr/contributions/perceptions-des-bibliotheques-publiques-europeennes-0> > (Consulté le 20/12/2016)

⁵⁷ MELLON, Constance. *Library Anxiety : A Grounded Theory and Its Development*. *College & Research Libraries*, mars 1986, vol. 47, n° 2, pp. 160-165

⁵⁸ JUNG, Laurence et EVANS, Christophe. « *Je ne travaille jamais en bibliothèque.* » *Enquête auprès d'étudiants non-fréquentants ou faibles fréquentants*. Mémoire de Diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : Enssib, 2010. 171 p., pp. 65-67. [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/49500-je-ne-travaille-jamais-en-bibliotheque-enquete-aupres-d-etudiants-non-frequentants-ou-faibles-frequentants.pdf>> (Consulté le 20/12/2016)

film d'animation *Monster et Cie*, sorti en 2001⁵⁹ et cité par plusieurs des répondants à notre enquête.

La notion de « *Library anxiety* » nous convainc qu'il existe un important travail de fond à effectuer quant à l'image des bibliothèques et des bibliothécaires. Deux axes nous paraissent à privilégier :

- Afficher la modernité de la profession, des sujets mis en avant et des activités proposées par la bibliothèque, par une communication efficace
- Proposer des actions de formation des usagers afin de « démythifier » le lieu et d'en proposer une lecture simple et opérationnelle pour ses usagers

Il serait toutefois erroné d'imaginer que le public a une image exclusivement négative des bibliothécaires. Comme nous l'avons vu précédemment, l'un des clichés que nous avons constatés est celui du bibliothécaire « digne de confiance ». Cette idée est corroborée par une étude récente conduite par la Maine State Library: *Trusted Survey 2016*⁶⁰. L'un des éléments qui en ressort est le fait que la profession de bibliothécaire fait partie de celles qui inspirent le plus confiance, loin par exemple devant celle d'enseignant. C'est ce qu'estiment 78% des participants à l'étude. La seule profession suscitant davantage ce sentiment étant celle d'infirmier, pour 81% des répondants. Il est aussi intéressant de noter que plus les répondants ont des revenus élevés, facilitant leur accès à la culture sous ses différentes formes, plus ils sont enclins à percevoir positivement les bibliothécaires. Brigitte Crayssac, conservateur à la BU de Toulouse 1 Capitole, confirme que les étudiants rencontrés à l'occasion d'un *focus group* mené en 2015 ont aussi une perception plutôt positive des bibliothécaires : « Par rapport aux vacataires ou aux moniteurs étudiants, on pense que vous êtes meilleurs, vous êtes plus légitimes ».

C'est une posture de « passeurs de confiance » que revendiquent les bibliothécaires⁶¹.

c) Focus sur un exemple particulier : le « *Library ASMR* »

Au cours de nos recherches, nous avons découvert un certain type de vidéo très particulier nommé « *Library ASMR* ». L'ASMR, ou « *Autonomous sensory meridian response* » (réponse automatique des méridiens sensoriels), est une pratique basée sur l'idée que des sons pourraient procurer certaines sensations, notamment de bien-être chez certaines personnes particulièrement réceptive. S'il n'est pas de notre ressort de juger du bien-fondé scientifique de cette théorie, nous avons constaté un fait intéressant. De très nombreuses vidéos en ligne proposent donc une relaxation par la production de différents sons dans un contexte propice au relâchement : voix qui susurrent, toucher de certaines matières dont les sons apporteraient une forme d'apaisement etc. Ces vidéos sont mises en scène et la personne qui s'exprime est souvent seule face à la caméra, parfois dans le cadre d'un jeu de rôle : celui-ci se déroule souvent dans une bibliothèque, où un

⁵⁹ Extrait disponible en ligne : <<https://www.youtube.com/watch?v=moGE8y-atws>> (Consulté le 20/1/2016)

⁶⁰ PORTLAND RESEARCH GROUP, MAINE STATE LIBRARY, LOCKWOOD, Bruce M. *Maine State Library: Trusted Professionals Survey 2016* [en ligne]. Disponible sur : <http://digitalmaine.com/msl_docs/101> (Consulté le 20/12/2016)

⁶¹ POISSENOT, Claude et NOËL, Sabine. *Être bibliothécaire*. 1^e éd. Lyon : Éditions Lieux dits, 2014. 111 p., p. 105.

personnage de bibliothécaire tourne des pages, frotte des couvertures de livres, etc. Cet exemple déroutant nous invite à penser que dans l'imaginaire collectif, il existe bien une sensation d'apaisement assimilée à l'idée de bibliothèque, voire un certain fétichisme.

Or, toutes ces représentations, qu'elles soient positives ou négatives, ont aussi une influence sur nos actions, affectées par le poids du symbolique et de l'imaginaire articulé à celui du réel⁶². Au-delà de la représentation des bibliothécaires, c'est la représentation de l'institution qui est affectées par ces clichés.

2. Représentation des bibliothèques

a) *Un modèle « aristo-démocratique »*

Pour Martine Poulain, les bibliothèques sont encore perçues en France comme étant destinées en priorité aux personnes qui lisent beaucoup. Il s'agit du modèle « aristo-démocratique », hérité d'un système bibliothéconomique longtemps centré sur le livre⁶³. Cette idée conforte notre hypothèse sur l'influence du rôle de prescription longtemps adopté par les bibliothécaires, toujours perceptible dans l'imaginaire des publics. Elle est confortée par Nicole Bazus, bénévole depuis vingt ans à la médiathèque de Saint-Martin-en-Haut, qui nous dit qu'elle identifie les freins suivants⁶⁴ : « Les gens n'osent pas venir, ils ont peur de ne pas avoir le niveau. Parfois ils pensent que la bibliothèque, c'est pour le "haut du panier". Nous nous attachons à leur montrer que pourtant, elle n'est pas réservée aux élites ».

En Europe du Nord, les bibliothèques ont réussi à se départir de cette image, au profit d'un modèle démocratique. Celui-ci se lit notamment dans la facilitation de l'accès à la bibliothèque, comme par exemple aux Pays-Bas avec une carte unique pour toutes les bibliothèques du pays. Une différence qui se lit en termes de fréquentation : selon l'Observatoire de la lecture public, on compte environ 15% d'inscrits en moyenne en France, soit deux à trois fois moins que dans certains pays d'Europe du Nord⁶⁵. Les bibliothécaires, pour renouveler leur image, doivent donc absolument prendre en compte l'enracinement culturel des pratiques.

⁶² LAMIZET, Bernard. *L'imaginaire politique*. Paris : Hermes-Science Lavoisier, 2012. Collection Forme et sens.

⁶³ Voir le compte rendu de la journée d'études de l'ABF du 24 avril 2015, intitulée « Le rôle social des bibliothèques ». [en ligne]. Disponible sur : <<https://www.abf.asso.fr/14/548/1778/ABF-Region/compte-rendu-de-la-journee-du-24-avril-2015-le-role-social-des-bibliotheques>> (Consulté le 20/12/2016)

⁶⁴ Dans le cadre d'un entretien réalisé le 4 novembre 2016.

⁶⁵ EVANS, Christophe. Des publics, des usages... Textes et documents pour la classe. Paris : CNDP. 2012, n°1041, p.16-17 [en ligne]. Disponible sur : <https://www.reseau-canope.fr/tdc/fileadmin/docs/tdc_1041_bibliotheques/article.pdf> (Consulté le 20/12/2016)

b) Les freins à la fréquentation

Romain Gaillard, de la médiathèque de la Canopée à Paris, analyse ainsi les freins à la fréquentation de la bibliothèque⁶⁶ : « Différentes enquêtes montrent que la déconnexion des horaires par rapport aux rythmes de vie, un accueil perfectible, l'impression que les offres ne sont pas utiles ou intéressantes, que le lieu est socialement rébarbatif, tout cela contribue à éloigner des usagers des bibliothèques. La disponibilité par abonnement de documents numérisés associés à de la recommandation algorithmique pour des coûts modiques (sur Netflix, Kindle unlimited etc.) joue également un rôle certain puisque l'on n'a plus à se déplacer, à mettre en place parfois des stratégies complexes liées aux conditions d'emprunt et aux horaires. Certes la bibliothèque peut être gratuite, mais à un certain moment les contraintes deviennent tellement grandes que le coût psychologique et en temps devient trop important pour de nombreuses personnes. » Comme le démontrent les études menées par le CRÉDOC (Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie) et la Bpi qu'il cite, « être usager de la bibliothèque ne va pas de soi », et il faut donc s'attacher à briser ce déterminisme.

En effet, les jeunes ont encore souvent une image très connotée de la bibliothèque : une étude menée en 2008 par Virginie Repaire et Cécile Toutou auprès des 11-18 ans montre que le lieu reste pour beaucoup « un univers étranger ». Quant aux bibliothécaires, ils apparaissent « mystérieux », faisant un métier « statique et ennuyeux »⁶⁷. En 2011, la Bpi a aussi consacré une journée d'études au sujet, intitulée « Images de la bibliothèques ». Christophe Evans a, à cette occasion, évoqué les résultats de différentes enquêtes, dont l'enquête qualitative réalisée par une sociologue en 2010, consacrée aux lycéens venus réviser le bac à la Bpi⁶⁸. Ces jeunes sont-ils confrontés aux mêmes préjugés, fussent-ils inconscients ? Entre 2002 et 2008, on a pu constater une appropriation des bibliothèques publiques par les jeunes pour y faire leurs devoirs. Pour autant, il ressort que ce qui est crucial pour les jeunes, c'est la sensation d'être respectés dans ces espaces⁶⁹. L'influence des pairs (comme dans nombre de comportements adoptés par les jeunes) est aussi cruciale. Ainsi, aller réviser le bac à la Bpi est un comportement rapprochant les lycéens de leurs aînés étudiants. L'évolution positive de la fréquentation mentionnée dans cette communication nous conforte dans l'idée que la communication doit être particulièrement ciblée et ne négliger aucun public, pour profiter de cette tendance positive.

Nous avons complété notre étude de la question de la représentation des bibliothèques en menant des entretiens semi-directifs avec des usagers fréquentants ou anciens fréquentants. Pour Juliet Bernin, lectrice de la BM de Lyon⁷⁰, « il y a

⁶⁶ MÜLLER, Catherine et BRANDL, Emmanuel. Médiation numérique et réseaux sociaux en bibliothèques : entretien avec Romain Gaillard, en charge de la future médiathèque de la Canopée. [en ligne] (modifié en 2015). Disponible sur : <http://www.enssib.fr/recherche/enssiblab/les-billets-denssiblab/bibliotheque-innovante-reseaux-sociaux-mediation> (Consulté le 20/12/2016)

⁶⁷ REPAIRE, Virginie et TOUITOU, Cécile. Les 11-18 ans et les bibliothèques municipales. Paris : Éditions de la Bibliothèque publique d'information/Centre Pompidou, 2010. 37 p. [en ligne]. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48281-les-11-18-ans-et-les-bibliotheques-municipales.pdf> (Consulté le 20/12/2016)

⁶⁸ EVANS, Christophe. L'image des bibliothèques publiques chez les collégiens et lycéens. Intervention lors de la journée d'étude Bpi-Ensib « Images de la bibliothèque », Centre Pompidou, 17 mai 2011. [Fichier audio en ligne]. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/ecouter/49367-l-image-des-bibliotheques-publiques-chez-les-collégiens-et-lycéens> (Consulté le 20/12/2016)

⁶⁹ Sur ce point, Christophe Evans cite le sociologue Denis Merklen, intervenu au cours de la même journée d'études.

⁷⁰ Dans le cadre d'un entretien réalisé le 15 juin 2016.

parfois un problème d'attitude, on a l'impression de déranger les bibliothécaires. [...] Et ça se traduit par les horaires d'ouverture : c'est absurde que ce soit fermé des fois pendant les vacances, quand je veux emmener ma fille. On a du mal à comprendre. C'est dommage parce qu'il y a des animations, ça peut être bien mais on a du mal à comprendre leur logique. » Cette réaction nous évoque l'amusant article réalisé par Noëlle Balley, intitulé « Le bibliothécais sans peine⁷¹ ». Ce lexique montre avec humour le décalage qu'il existe entre le langage adopté par les bibliothécaires et celui compris par le grand public, et les malentendus qui en découlent. C'est à notre sens un point de départ simple pour permettre aux bibliothécaires de prendre conscience que la prégnance du vocabulaire professionnel a un impact sur leurs relations avec les usagers.

Un autre point soulevé par les répondants à notre enquête est celui de l'effacement du bibliothécaire derrière la « machine ». Pour plusieurs lecteurs questionnés, les évolutions récentes des bibliothèques en tant que lieu ont suscité des interrogations, voire des incompréhensions. L'évolution du mobilier, avec la disparition fréquente de la banque d'accueil, et l'installation des automates de prêt et de retour à la BM de Lyon ont été remarqués. Ainsi, Anne-Laurence Colombier nous dit-elle⁷² : « Quand je vais à la bibliothèque, ce qui est assez rare, je ne vois plus vraiment de bibliothécaires. Par contre je vois les machines, les automates. Les bibliothécaires, je ne sais pas vraiment ce qu'ils font, ils (*sic*) ont dû supprimer des emplois ».

Cette évolution n'est toutefois pas toujours perçue sous un angle négatif. Pour Matthias Cardon, lecteur de la BM de Lyon⁷³ : « Franchement, c'est pratique ces automates. Mais on se demande ce que font les bibliothécaires maintenant, ils doivent avoir plus de temps ? ». Ou comment la modernisation peut renvoyer au cliché du bibliothécaire qui lit tout le temps, évoqué auparavant ! Ce type de réactions nous conforte dans l'idée que les bibliothèques devraient communiquer en tant qu'institution aussi sur leurs mutations. L'architecture et l'évolution de l'offre de services ont une véritable influence sur le métier-même de bibliothécaire, c'est sûr, mais aussi sur la perception qu'en ont les usagers. Ainsi, pour Dominique Lahary, la disparition des banques de prêt est-elle plutôt signe de l'effacement d'un dispositif de domination, au profit d'un bibliothécaire médiateur ayant davantage de temps à consacrer aux usagers, dans une posture de médiation⁷⁴. C'est souvent davantage le manque de compréhension du fonctionnement de l'institution que les services effectivement proposés qui sont critiqués par les usagers. Dès lors, la modernisation de la bibliothèque induit les prémisses de la réinvention du rôle du bibliothécaire dans l'imaginaire du public.

⁷¹ BALLEY, Noëlle. Le bibliothécais sans peine. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2007, n° 3, p. 78-81. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-03-0078-015>> (Consulté le 20/12/2016)

⁷² Dans le cadre d'un entretien réalisé le 18 juin 2016.

⁷³ Dans le cadre d'un entretien réalisé le 20 juin 2016.

⁷⁴ Dans le cadre d'un entretien réalisé le 10 juin 2016.

3. Un décalage avec la réalité ?

a) *Des services publics en amélioration*

Chaque année, le Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique fait réaliser une étude, aboutissant à un classement annuel sur la qualité d'accueil des services publics basé sur le référentiel Marianne⁷⁵. Notons un premier paradoxe : malgré le déficit d'image des bibliothèques en général, que nous avons mis en avant, les BU sont en 2016 en tête du classement réalisé par TNS-Sofres, bien devant la moyenne de l'ensemble des services de l'État. On est donc loin de l'image de la bibliothèque poussiéreuse sur laquelle régnerait un bibliothécaire acariâtre !

Intéressons-nous aussi aux évolutions souhaitées par les fréquentants, leur pratique rendant leurs perceptions plus proches de la réalité que pour les non fréquentants n'ayant souvent qu'une vision « fantasmée » des bibliothèques. En juin 2013, l'un des projets de l'initiative participative Biblio Remix, proposée par l'École européenne supérieure d'art de Bretagne (EESAB) de Rennes, portait sur le thème : « *Redesigner* le bibliothécaire : ils ont l'air distants ou occupés ? Changeons leur image pour les rendre plus accessible au lecteur⁷⁶ ». Les participants proposaient donc de « changer l'image du bibliothécaire et de fait de la bibliothèque pour les rendre plus attrayants aux yeux des publics et non publics », par des propositions portant sur la signalétique, de bonnes pratiques, la communication interne développée dans « 10 commandements du bibliothécaires »...

⁷⁵ SECRÉTARIAT GÉNÉRAL POUR LA MODERNISATION DE L'ACTION PUBLIQUE. La qualité des services publics s'améliore [en ligne] (modifié en 2016). Disponible sur : <<http://www.modernisation.gouv.fr/la-qualite-des-services-publics-sameliore/en-fixant-des-referentiels/barometre-2016-de-la-qualite-de-laccueil-dans-les-services-de-letat-la-progression-se-confirme>> (Consulté le 20/12/2016)

⁷⁶ BIBLIO REMIX. Redesigner le bibliothécaire [en ligne] (modifié en 2016). Disponible sur : <<https://biblioremix.wordpress.com/premiere-experience-en-juin-2013/redesigner-le-bibliothecaire/>> (Consulté le 20/12/2016)

b) Un décalage de perceptions

Une image amusante, dont il existe en ligne de nombreuses déclinaisons selon les professions, illustre bien ce décalage de perceptions⁷⁷ :

Librarians



What my parents think I do.



What my friends think I do.



What my boyfriend thinks I do.



What my patrons think I do.



What the taxpayers think I do.



What I actually do.

Légende : décalage de perceptions quant au rôle du bibliothécaire.

Autant de suggestions qui résument le besoin sous-jacent exprimé dans les nombreuses critiques effectuées à l'encontre des bibliothèques : des bibliothécaires plus accessibles, dont le public connaisse mieux les compétences. Pour que la bibliothèque, à l'instar de la manière dont elle est reconnue par exemple dans les pays d'Europe du Nord, soit enfin perçue comme l'institution fondamentalement démocratique qu'elle est. Nous trouvons un écho à cette idée dans le programme de la BM de Lyon. Son directeur Gilles Eboli, en janvier 2016, écrivait dans l'édito de *Topo* : « [...] qu'il nous soit permis de réaffirmer haut et fort cette conviction à la base de notre projet d'établissement : à l'heure où cette lecture du monde évoquée plus avant s'avère chaque jour plus complexe et plus essentielle, la Bibliothèque plus que jamais ! ». Cette volonté se traduit dans le cycle de manifestations « Démocratie : rêver, penser, agir ensemble », proposé en 2016/2017.

Dès lors, comment donner à voir cette bibliothèque en prise avec son temps ? Comment faire pour transmettre une image des bibliothécaires plus en prise avec les attentes des lecteurs d'aujourd'hui ?

⁷⁷ Image disponible en ligne sur : <http://www.swissarmylibrarian.net/2012/02/22/librarians-what-people-think-we-do/> (Consulté le 20/12/2016)

DEUXIÈME PARTIE - UNE RÉAPPROPRIATION DE LEUR IMAGE PAR LES BIBLIOTHÉCAIRES

I. LE CLICHÉ FACE À LA RÉALITÉ : QUI SONT LES BIBLIOTHÉCAIRES AUJOURD'HUI ?

1. Démographie, portraits

a) Profil démographique des bibliothécaires français

Penchons-nous tout d'abord sur quelques données démographiques afin d'avoir une idée plus précise du profil des bibliothécaires en France aujourd'hui. Il y a peu de données actuelles disponibles⁷⁸. Nous avons donc seulement sélectionné quelques données à mettre en perspective avec le cliché de bibliothécaire vieillissante et peu compétente qui émerge des représentations que lui consacrent la culture populaire.

Le rapport de l'IGB de juin 2008 consacré à « La filière bibliothèques de la fonction publique d'État – Situations et perspectives » nous confirme que la profession est fortement féminisée (à 68%)⁷⁹. En catégorie B, on atteignait même 80% de femmes en 2008. Le portrait-robot du bibliothécaire qui se dessine serait bien celui d'une femme certes, mais pas nécessairement une femme âgée : 68% de la filière étudiée avait moins de 50 ans en 2008, tous grades confondus. Il nous faudrait pouvoir disposer de données plus récentes et concernant toutes les filières pour obtenir un portrait plus précis, notamment dans un contexte de départ à la retraite massif des baby-boomers, créant de nouvelles réalités démographiques au sein de la profession au sens large. Le mémoire de Master d'Edwina Morize : *L'identité sociale des bibliothécaires : enquête sur les professionnels des bibliothèques d'État et territoriales en France*, rédigé en 2013⁸⁰, propose toutefois des données similaires sur un échantillon plus restreint. Notons enfin qu'à l'instar d'autres filières de la fonction publique (et du privé), « plus les responsabilités sont élevées, moins les femmes sont nombreuses » : Si les femmes représentent plus de la moitié des cadres de la fonction publique, elles sont nettement sous-représentées dans les emplois de direction et l'encadrement supérieur⁸¹. Les

⁷⁸ Le dernier bilan démographique de la filière avant le rapport de 2008 de l'Inspection générale des bibliothèques (IGB) remontait en effet à l'année 2000, résultant d'une enquête menée conjointement par le ministère de l'Éducation nationale, le ministère de la Culture et de la communication et le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT).

⁷⁹ INSPECTION GÉNÉRALE DES BIBLIOTHÈQUES. La filière bibliothèques de la fonction publique d'État. Situation et perspectives. Rapport n° 2007 – 029. Juin 2008 [en ligne]. Disponible sur : <http://media.education.gouv.fr/file/Rapports/55/5/Rapportfilierebibliotheque25062008_30555.pdf> (Consulté le 20/12/2016)

⁸⁰ MORIZE, Edwina. *L'identité sociale des bibliothécaires : enquête sur les professionnels des bibliothèques d'État et territoriales en France*. Mémoire de Master. Sciences humaines et sociales. Villeurbanne : Enssib, 2013. 80 p. [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64026-l-identite-sociale-des-bibliothe-caires-enquete-sur-les-professionnels-des-bibliotheques-d-etat-et-territoriales-en-france.pdf>> (Consulté le 20/12/2016)

⁸¹ GUÉGOT, Françoise. L'égalité professionnelle hommes-femmes dans la fonction publique. Rapport au Président de la République. Paris : La Documentation française, 2011. 68 p. [en ligne]. Disponible sur :

ouvrages *Bibliothécaire, quel métier ?*⁸², dirigé par Bertrand Calenge, ou *Le métier de bibliothécaire*, par Yves Alix⁸³, contiennent aussi des indications sociologiques corroborant ces pistes.

En ce qui concerne le niveau de diplômes, les bibliothécaires disposent majoritairement d'un diplôme de Bac +2, suivis par les Master 1, la licence, le bac puis les Master 2. En ce sens, les qualifications requises sont plutôt inférieures aux autres professions de l'information mais très largement complétées par la formation continue, comme nous allons le voir par la suite.

b) Portraits

Pour donner de l'« épaisseur » à ces données, nous nous sommes ensuite intéressés à deux projets présentant des bibliothécaires « réels ».

*La Gueule de l'emploi ?*⁸⁴ présente vingt portraits de professionnels des bibliothèques, réalisés en 2012 par un groupe d'élèves bibliothécaires et conservateurs de l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (Enssib). La brochure, esthétique, rassemble des portraits photographiques (ou dessinés pour le dernier) en pleine page, accompagnés d'une présentation du parcours personnel et professionnel. C'est ce qui fait particulièrement l'intérêt du projet : « instantané » d'une époque, il permet de découvrir les engagements des individus au travers de leurs pratiques professionnelles. La voix est donnée tant à des bibliothécaires qu'à des magasiniers ou des conservateurs, à des agents en lecture publique ou en BU, contractuels ou titulaires d'un concours, dévoilant les différentes facettes de la profession, et renvoyant à une vraie unité de volonté dans la diversité des parcours.

Pour bénéficier d'une perspective internationale, nous nous sommes intéressés aux « Micro-portraits IFLA » réalisés par Reine Bürki dans le cadre du congrès de la fédération à Lyon en 2014⁸⁵. Interrogée, elle nous explique la genèse de son projet :

« J'ai profité de la "galerie des posters" (espace de présentation de projets sélectionnés par l'IFLA, synthétisés sous la forme de posters) pour rencontrer des bibliothécaires venus présenter un projet. Ces microportraits sont donc plutôt une présentation de leur projet, et en fin d'entretien je leur posais toujours la question "pourquoi être bibliothécaire?" Quels que soient les pays ou la nature des projets présentés, c'est une question qui n'a jamais laissé les interlocuteurs indifférents

<<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64553-l-egalite-professionnelle-hommes-femmes-dans-la-fonction-publique.pdf>> (Consulté le 20/12/2016)

⁸² CALENGE, Bertrand. *Bibliothécaire, quel métier ?* 1^e éd. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2004. 314 p. Collection Bibliothèques.

⁸³ ASSOCIATION DES BIBLIOTHÉCAIRES DE FRANCE et ALIX, Yves. *Le métier de bibliothécaire*. 12^e éd. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2013. 565 p. Collection Le métier de...

⁸⁴ BOLE-RICHARD, Aymeric, FONTAINE-MARTINELLI, Françoise, GUECHGACHE, Gaëlle, *et al.* *La gueule de l'emploi ? Supplément au Bulletin des bibliothèques de France*. Villeurbanne : Enssib, 2012, n°4, 44 p.

⁸⁵ Les portraits sont sur le site du Bulletin des bibliothèques de France (BBF) [en ligne] (modifié en 2014). Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/tags/portrait>> (Consulté le 20/12/2016)

(amenant souvent un sourire !), et les réponses reflètent souvent un engagement personnel. ».

Venus des quatre coins du monde, ils ont résumé en une phrase leur conception du métier. Nous en avons sélectionné quelques-unes, qui illustrent différentes facettes du métier tel que les professionnels le définissent eux-mêmes :

- Jong-Yup Han (Institute of Ocean Science and Technology, Corée) : « Bibliothécaire, c'est pouvoir apporter gratuitement de l'information aux gens. »
- Klaus Ulrich Werner (Freie Universität Berlin, Allemagne) : « Bibliothécaire, c'est pour moi être un acteur de la communauté universitaire et assurer un rôle de soutien académique à la recherche. »
- Kayo Denda (Rutgers University Libraries, États-Unis) : « Bibliothécaire, c'est pour moi assurer cette fonction de connexion entre les gens et l'information.
- Jian-Hao He (Taipei Public Library, Taiwan) : « Bibliothécaire, pour moi c'est d'abord l'amour des livres et de la lecture. Lire c'est comme une respiration, et être bibliothécaire c'est amener les livres aux gens. »
- Simonetta Pasqualis (Biblioteca di Scienze dell'Antichità, Università di Trieste, Italie) : « Bibliothécaire, c'est un métier qui a évolué de la technique vers les services aux publics. La bibliothèque est utile pour la communauté, elle lui apporte sa valeur. »
- Breda Podbreznik Vukmir (Bibliothèque de Kamnik, Slovénie) : « Bibliothécaire, c'est pour moi un métier qui combine mon intérêt pour les livres et pour les gens. »

Ces témoignages rejoignent ceux proposés par Silvère Mercier sur son blog⁸⁶. Autant de définitions recouvrant de bien nombreux aspects de la profession et des compétences qu'elle déploie aujourd'hui, traditionnelles ou davantage tournées vers l'innovation. Se pose donc la question de la formation des bibliothécaires : comment a-t-elle évolué ? Aujourd'hui, comment faire en sorte de former ces nouveaux « polythécaires⁸⁷ » ?

2. La formation des bibliothécaires en France : vers une évolution des compétences métier

a) Faire évoluer la formation pour rester en prise avec les évolutions du métier

La formation initiale des bibliothécaires se déroule aujourd'hui à plusieurs niveaux :

⁸⁶ MERCIER, Silvère. Interview de professionnels [en ligne] (modifié en 2015). Disponible sur : <<http://www.bibliobsession.net/tag/interview-de-professionnels/>> (Consulté le 20/12/2016)

⁸⁷ Le terme « polythécaire » apparaît dans un sujet de discussion consacré à la traduction du terme « *learning center* » sur un forum en ligne. Disponible sur : <<https://wikilf.culture.fr/proposez-un-equivalent-en-francais/proposez-un-equivalent-francais-a-learning-center>> (Consulté le 20/12/2016)

- L'Université propose différents cursus bibliothéconomiques, des diplômes professionnels de niveau Bac +2 : Diplôme universitaire de technologie (DUT) ou Brevet de technicien supérieur (BTS) portant sur les pratiques documentaires jusqu'au Bac +5 (Master 2).
- Des organismes comme les Centres régionaux de formation aux carrières des bibliothèques (CRFCB), les Unités régionales de formation de l'information scientifique et technique (URFIST), le Centre national d'enseignement à distance (CNED) offrent des formations initiales.
- Suite à la réussite aux concours de bibliothécaire d'État, de conservateur d'État des bibliothèques ou de conservateur territorial, les élèves fonctionnaires sont formés à l'Enssib ou à l'Institut national des études territoriales (INET).

Par ailleurs, la formation continue joue un rôle quant à l'actualisation des connaissances, mais aussi le développement de nouvelles compétences. Il en est ainsi par exemple de la professionnalisation de l'usage des réseaux sociaux, sujet de formation prisé ces dernières pour permettre aux bibliothécaires d'appréhender ces derniers avec efficience. Pour les personnels de la fonction publique d'État, des formations sont ainsi proposées par l'Enssib, les CRFCB, les URFIST, la Bibliothèque nationale de France (BnF), la Bpi ou encore les universités et administrations de rattachement. Les personnels de la fonction publique territoriale, peuvent quant à eux se tourner vers les Bibliothèques départementales de prêt (BDP)⁸⁸, le CNFPT ou encore la Direction du livre et de la lecture (DLL).

D'après une enquête de l'Observatoire de l'emploi du management de l'information réalisée par Archimag en partenariat avec Serda Formation, publiée en juin 2016, 75% des professionnels interrogés se forment régulièrement pour suivre l'évolution professionnelle, soit 8 points de plus qu'en 2014. L'objectif pour 31% d'entre eux est d'ailleurs la reconversion professionnelle. Les perspectives sont en effet mouvantes dans un contexte fortement marqué par le changement. L'IGB le confirme : « Les pratiques et les méthodes des bibliothécaires se sont continuellement transformées du fait de la gestion informatisée de l'information et de la documentation, du développement de l'Internet et de la numérisation, mais aussi en raison de la diversification croissante des types de bibliothèques, et de l'évolution de la société française, de la massification de l'enseignement supérieur, des modes, des rythmes de vie et des pratiques culturelles et scientifiques⁸⁹. »

Nathalie Marcerou-Ramel, directrice des études de l'Enssib, constate une grande évolution du métier depuis plus de vingt ans⁹⁰. Elle coordonne un ouvrage de prospective, à paraître, proposant une réflexion sur les évolutions du métier, des compétences, des organisations et des statuts. La médiation est désormais au cœur des tâches et il n'est plus possible de former des spécialistes⁹¹. En dépit d'une tendance à l'« hybridation des métiers », constatée notamment par Daniel Renoult, les métiers en bibliothèque restent au service des savoirs et de leur transmission aux publics. Sur ce point, Daniel Bourrion nous met en garde⁹² : « La croyance que

⁸⁸ Qui jouent notamment un rôle important dans la formation des nombreux bénévoles.

⁸⁹ INSPECTION GÉNÉRALE DES BIBLIOTHÈQUES. *Op. cit.*, p. 8.

⁹⁰ Dans le cadre d'un entretien mené le 26 juin 2016.

⁹¹ C'est aussi tout l'enjeu de la refonte du Diplôme de Conservateur des Bibliothèques (DCB) à laquelle s'attelle l'Enssib aux côtés des ministères de tutelle et des associations professionnelles.

⁹² Dans le cadre d'un entretien mené le 2 septembre 2016.

l'on sait tout faire est un vrai travers de la profession. » L'impulsion des Nouvelles techniques de l'information et de la communication (NTIC) a changé la temporalité du métier, et il est donc crucial pour sortir d'une vision archaïque de réorganiser le travail : en réinventant les modes de management, tout en favorisant l'émergence de projets innovants. L'enjeu devient donc de se faire reconnaître comme légitime tant aux yeux des publiques que des tutelles : on touche déjà du doigt la notion d'*advocacy*.

b) Une vraie évolution des fonctions : les « polythécaires »

Les bibliothécaires sont bien conscients de ces évolutions qu'ils vivent au quotidien. En témoigne une des sessions du congrès de l'Association des bibliothécaires de France (ABF) en 2014, intitulée « Représentations : du bibliothécaire au -thécaire⁹³ ». Comme nous l'avons vu, le métier s'est, pour schématiser, déplacé du livre aux services. Et ces services évoluent sans cesse, notamment du fait des évolutions technologiques qui ont une influence sur les pratiques sociales (il s'agit de l'exemple tant de fois entendu de la baisse de fréquentation de la bibliothèque « à cause d'Internet »).

Animateur, médiateur culturel, formateur, autant de casquettes que peut porter le bibliothécaire aujourd'hui. Les compétences en « *data mining* » ont aussi fait leur apparition ces dernières années, impliquant la potentialité d'un bibliothécaire « *data scientist* » dans le futur. D'autres fonctions sont plus inattendues au premier abord. Ainsi, la San Francisco Public Library est même la première des États-Unis à compter un travailleur social à temps plein dans son équipe⁹⁴. Et pourtant, dans un contexte où les bibliothèques assurent des ateliers d'alphabétisation, ou tout simplement représentent un lieu abrité ouvert à tous, n'est-ce pas logique ? Si l'on en croit la hausse de la fréquentation de la Bpi par des sans-domicile fixe ou des migrants⁹⁵, de telles fonctions prennent tout leur sens. Dès lors, ce sont les bibliothécaires qui s'adaptent aux usages qui sont faits de la bibliothèque, pour mener au mieux ces nouvelles missions qui leur incombent. Celles-ci transparaissent également dans les différents répertoires des compétences tels que BiblioFil', le Répertoire des métiers du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche et du ministère de l'éducation nationale (REME), ou encore ceux du CNFPT pour la fonction publique territoriale. L'Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS) édite aussi un Euroréférentiel I & D.

Notons que ces nouveaux codes ont été très rapidement perçus par la culture populaire, qui nous propose des représentations amusantes : ainsi en est-il de représentations de « bibliothécaires Shiva ». De nombreuses images humoristiques tracent aussi un parallèle entre les moteurs de recherche et les bibliothécaires, par exemple avec cette citation attribuée à Neil Gaiman : « Google peut vous donner 100 000 résultats, un bibliothécaire peut vous donner le bon » ; ou encore le mot

⁹³ ASSOCIATION DES BIBLIOTHECAIRES DE FRANCE. Représentations : bibliothécaire au -thécaire. [Captation vidéo en ligne] (modifié en 2014). Disponible sur : <<https://www.youtube.com/watch?v=RSStpReMPSLw>> (Consulté le 20/12/2016)

⁹⁴ MILLER, Jeremy. Being a librarian now means also being a part-time social worker. *Timeline* [en ligne] (modifié en 2016). Disponible sur : <<https://timeline.com/being-a-librarian-now-means-also-being-at-least-a-part-time-social-worker-f56c0c87da96#.yi8ur3ltp>> (Consulté le 20/12/2016)

⁹⁵ Telle que rapportée par des bibliothécaires de l'institution.

« Librarian » représenté aux couleurs du moteur de recherche, accompagné du sous-titre « Le moteur de recherche original »⁹⁶.

Ces représentations rejoignent certains des médias que nous avons étudiés en première partie, comme le Comic *I, Librarian* ou le film décliné en série *The Librarian*. Il faut toutefois reconnaître qu'elles sont pour l'instant majoritairement circonscrites à un partage au sein de la profession : en effet, c'est aussi en raison de la diversité des tâches effectuées par les bibliothécaires que la profession est mal connue, comme le souligne Anne Kupiec⁹⁷. Nous faisons le vœu que le grand public y lise le fait que le bibliothécaire, de par ses compétences multiples, peut lui aussi être un héros du quotidien.

3. La construction de l'identité professionnelle des bibliothécaires : des définitions multiples

a) L'identité professionnelle

C'est donc une toute nouvelle identité professionnelle que les bibliothécaires se construisent aujourd'hui pas à pas. Cary Gabriel Costello, dans *Professional Identity Crisis*, propose cette définition de l'identité professionnelle : « À la différence d'un boulot qu'un individu effectue simplement pour remplir une nécessité comme payer ses factures, ce qui distingue une profession d'une occupation réside dans le fait que l'on attend des participants qu'ils développent une identité basée sur le travail, le positionnement et les valeurs de cette profession⁹⁸. ». Les collègues interrogés dans le cadre d'entretiens confirment ce sentiment d'appartenance et cette intériorisation des valeurs propres à leur profession, à laquelle tous sans exception s'identifient. Ainsi pour Sophie Ientile, « on est plein de choses !⁹⁹ » : il y a une vraie identification des bibliothécaires à leurs missions.

La question du fameux cœur de métier a aussi été abordée au cours de nos entretiens et elle suscite encore débat : pour certains, il repose sur le fait de donner accès au savoir et à la culture ; pour d'autres, c'est véritablement un métier de service, plaçant les usagers au centre ; pour certains enfin, il renvoie plus purement à la notion de lecture publique et est centré sur les collections. Autant de facettes qui ne sont pas pour autant exclusives les unes des autres.

⁹⁶ Nous avons traduit ces références qui semblent circonscrites au monde anglo-saxon.

⁹⁷ KUPIEC, Anne. Qu'est-ce qu'un(e) bibliothécaire ? *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2003, n° 1, p. 5-9. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-01-0005-001>> (Consulté le 20/12/2016)

⁹⁸ Cité par Isabel Gonzalez-Smith, Juleah Swanson et Azusa Tanaka, dans « Unpacking Identity. Racial, Ethnic, and Professional Identity and Academic Librarians of Color », *The Librarian Stereotype*, op. cit., p. 156 : « Unlike a job that a individual simply performs to fulfill a necessity like paying the bills, what distinguishes a profession from an occupation is that participants are expected to develop an identity based on the work, position, and values of that profession. »

⁹⁹ Dans le cadre d'un entretien mené le 29 juin 2016.

b) La dimension psychosociologique

Expressions différenciées d'une communauté d'intérêt, les répondants à notre enquête nous proposent les définitions suivantes de cette dimension psychosociologique parfois difficile à formuler :

- Pour Anne Verneuil, le bibliothécaire d'aujourd'hui « n'est plus le prescripteur mais une personne qui va écouter, orienter, prendre le temps de considérer les gens et donner une réponse professionnelle et humaine ».
- Pour Renaud Délémontez, la bienveillance est une valeur à défendre pour les bibliothécaires. Il s'agit en effet avant tout de faire taire le cliché de la bibliothécaire malveillante, tel que décrit par Primo Lévi.
- Enfin pour Silvère Mercier¹⁰⁰, « l'idée de neutralité est fausse. [...] Le bibliothécaire aujourd'hui est un éclaireur, un défricheur de terrain » : il illustre ainsi les nouvelles facettes du métier évoquées auparavant.

Les collègues interviewés soulignent par ailleurs tous l'existence d'une grande solidarité au sein de la profession, où le partage de compétences notamment a cours.

Mentionnons également le rôle des bibliothèques d'établissement : ainsi, la politique documentaire menée par la bibliothèque de l'Enssib, et le fonds découverte qu'elle propose, inspiré par l'ouvrage d'Anne-Marie Chaintreau et Renée Lemaître, *Drôles de bibliothèques...*, nous paraît contribuer à la création ou la perpétuation d'un imaginaire partagé et d'une connivence au sein de la profession.

Pour autant, Amélie Barrio¹⁰¹ considère que l'un des freins est souvent l'« absence de culture commune » : une tendance qui du fait de la séparation de certaines formations, comme celle de conservateur répartie entre l'Enssib pour l'État et l'INET pour la fonction publique territoriale, est hélas difficile à résorber malgré le fort investissement de nombreux collègues dans des organisations transversales comme les associations professionnelles. Les congrès constituent aussi un lieu où se construit l'identité professionnelle, question qui s'y pose d'ailleurs explicitement dès les années 1990¹⁰².

¹⁰⁰ Dans le cadre d'un entretien mené le 9 juin 2016.

¹⁰¹ Dans le cadre d'un entretien réalisé le 4 juillet 2016

¹⁰² Comme en témoignent les actes du colloque de 1992 : BOWDEN, Russell, WIJASURIYA, Donald et FÉDÉRATION INTERNATIONALE DES ASSOCIATIONS DE BIBLIOTHÉCAIRES ET DES BIBLIOTHÈQUES. *The Status, Reputation and Image of the Library and Information Profession : Proceedings of the IFLA Pre-Session Seminar Delhi, 24-28 August 1992*. 1^{re} éd. Munich : K.G. Saur, 1994. 228 p.

Ou encore SABA, Frédéric. L'IFLA : lieu d'expression de l'identité des bibliothécaires. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1989, n° 5, p. 448-453. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1989-05-0448-007>> (Consulté le 20/1/2016)

4. Un malaise de la profession ? Réflexivité : le bibliothécaire comme objet d'étude pour les bibliothécaires

a) Un certain malaise

Toutes ces évolutions, rapides et concernant les fondations du métier, ne sont pas si simple à appréhender pour les bibliothécaires. Pour Anne-Marie Bertrand, c'est même d'une « crise d'identité » qu'il s'agit : « il n'y a pas une identité, mais des identités »¹⁰³. Ce morcellement viendrait non seulement de l'évolution des compétences, mais aussi du nombre de bibliothécaires en forte hausse depuis les années 1990 et de l'évolution du contexte social. Il se traduirait par la fin du militantisme, la fin d'une politique de l'offre, voire la fin de la transmission culturelle.

Bertrand Calenge y ajoutait le point suivant : s'ils « [...] ressentent souvent un malaise quant à la reconnaissance de leur métier (notamment vis-à-vis des universitaires), c'est peut-être en partie parce que l'objet de ce métier n'est pas reconnu comme "science" dans le cadre des sciences humaines et sociales¹⁰⁴. »

Yves Alix souligne aussi pour sa part : « Pourquoi les bibliothécaires sont-ils réticents au changement, très souvent ? Je crois que cette réticence, qui pointe derrière l'ambition annoncée de modernité du service public, naît pour une grande part de la peur de sacrifier une mission que notre vision endogène a fini par sacraliser¹⁰⁵. »

Sur son blog Bouille Gribouille, une bibliothécaire décrit la difficulté de mener de front les nombreuses missions incombant à ses pairs et la frustration engendrée par l'injonction contradictoire de faire toujours mieux avec moins¹⁰⁶ : « [...] bien sûr, nous sommes au service de la collectivité, pas d'une espèce d'idéal auto-généré de ce que *devrait* être la fonction d'un bibliothécaire », nuance-t-elle. Le manque de reconnaissance est néanmoins très présent dans le discours des professionnels : Claude Poissenot et Sabine Noël soulignent ainsi dans leur ouvrage *Être bibliothécaire* que « les bibliothécaires ont à juste titre le sentiment de faire un travail qui n'est pas connu ou compris des gens qui les entourent¹⁰⁷ ».

Ce problème de reconnaissance est conjugué à la question de la rémunération. Ainsi, parmi les professions de la documentation, les bibliothécaires sont ceux qui affichent les salaires les moins élevés (pour 81% à moins de 20 000

¹⁰³ BERTRAND, Anne-Marie. *L'identité professionnelle des bibliothécaires*. Intervention dans le cadre des Journées d'étude de l'ADBDP, 2003 [en ligne]. Disponible sur : <<http://adbdp.web03.b2f-concept.net/spip.php?article458>> (Consulté le 20/12/2016)

¹⁰⁴ CALENGE, Bertrand. À quoi former les bibliothécaires, et comment ? *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1995, n° 6, p. 39-48. [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-06-0039-007>> (Consulté le 20/12/2016)

¹⁰⁵ ALIX, Yves. L'ennemi dans la maison ou : les bibliothécaires face à eux-mêmes. Journée d'études Médiadix « Les ennemis de la bibliothèque ». 6., p. 5 [en ligne] (modifié en 2005). Disponible sur : <<http://mediadix.u-paris10.fr/archivesje/alixweb.pdf>> (Consulté le 20/12/2016)

¹⁰⁶ BOUILLE GRIBOUILLE. Bibliothécaire, c'est fatigant [en ligne] (modifié en 2016). Disponible sur : <<http://bouillegribouille.blogspot.fr/2016/02/bibliotheque-cest-fatigant.html>> (Consulté le 20/12/2016)

¹⁰⁷ POISSENOT, Claude et NOËL, Sabine. *Être bibliothécaire*. 1^e éd. Lyon : Éditions Lieux dits, 2014. 111 p., pp. 92-93.

euros de rémunération annuelle, sans même parler donc des bénévoles). En outre, le métier fortement féminisé subit aussi les inégalités salariales femmes-hommes ayant encore malheureusement cours : du fait d'un déroulement de carrière moins linéaire, dus à des interruptions pour maternité par exemple ou à la pratique du travail à temps partiel, mais aussi malheureusement d'écarts de rémunérations toujours au désavantage des femmes, notamment aux fonctions les plus élevées de la fonction publique¹⁰⁸

Nous avons noté que cette question s'illustre dans la culture populaire : par exemple dans l'épisode 3 de la saison 10 des *Simpsons*. Comme nous l'avons vu précédemment, le bibliothécaire suivrait davantage une vocation, l'entraînant dans une profession ne rémunérant pas à leur juste valeur les efforts fournis. Le bibliothécaire privilégierait le « bien commun », au détriment de sa rémunération, voire de sa carrière, les possibilités d'évolution étant souvent restreinte.

b) Les bibliothécaires auto-centrés ?

De telles conditions impactent la manière dont les professionnels sont perçus, mais aussi se perçoivent eux-mêmes : « Les représentations qu'ont les bibliothécaires d'eux-mêmes (ou qu'ils présentent d'eux-mêmes) sont donc floues, indécises, voire contradictoires. Il n'est donc pas surprenant qu'ils éprouvent, dès lors, des difficultés à faire valoir leur image et obtenir la reconnaissance soit de leur environnement politico-administratif, soit de leurs usagers¹⁰⁹. » Comme le rappellent Gretchen Keer et Andrew Carlos dans « The Stereotype Stereotype. Our Obsession with Librarian Representation », la réflexivité des bibliothécaires quant à leur propre image est une démarche loin d'être nouvelle. Ainsi, dès les années 1900, les bibliothécaires ont analysé la perception que le public pouvait avoir de leur métier et des bibliothèques : « Les bibliothécaires ne sont pas explicitement responsables de la création et de la perpétuation des stéréotypes négatifs existants à leurs dépens, mais ils ne sont pas totalement extraits du milieu culturel qui a donné naissance à ces stéréotypes¹¹⁰. » Il y a des immanences que l'on retrouve ainsi tout au long du XX^e siècle¹¹¹.

Pour Dominique Lahary, il faut se garder d'adopter une posture trop auto-centrée. Il écrit dans « Le comble du bibliothécaire » : « Nous ne savons pas toujours, ne voulons pas toujours nous regarder travailler, nous abstraire de notre engagement professionnel pour porter sur notre activité un regard dégrisé. J'ai parfois l'impression que plus nous fondons la lecture publique sur des principes élevés et ne souffrant aucune discussion, dans une sorte de surlégitimation de nos missions et activités, moins nous supportons ce recul¹¹². »

¹⁰⁸ GUÉGOT, Françoise. *Op. cit.*, pp. 23-25

¹⁰⁹ BERTRAND, Anne-Marie. L'identité professionnelle des bibliothécaires. Intervention dans le cadre des Journées d'étude de l'ADBDP, 2003. Disponible en ligne : <<http://adbdp.web03.b2f-concept.net/spip.php?article458>> (Consulté le 20/1/2016)

¹¹⁰ *The Librarian Stereotype, op. cit.*, p. 63 : « Librarians are not explicitly responsible for the creation and perpetuation of negative stereotypes at their own expense, but neither are they fully removed from the cultural milieu that gave birth to those stereotypes »

¹¹¹ DESCHAMPS, Jacqueline et INSTITUT D'ÉTUDES SOCIALES. *Construction de l'identité professionnelle des bibliothécaires : analyse de travaux de diplômés de 1922 à 1997*. 1^e éd. Genève : IES éditions, 2000. 93 p. Nouveaux cahiers de l'I.E.S.

¹¹² LAHARY, Dominique. Le comble du bibliothécaire. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2002, n° 1, p. 18-18. [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-01-0018-004>> (Consulté le 20/1/2016)

Deirdre Dupré, citée par Melissa Langridge, Christine Riggi et Allison Scultz dans « Student Perceptions of Academic Librarians. The Influence of Pop Culture and Past Experience », estime que l'obsession des bibliothécaires pour leur propre image provient en grande partie d'une sensation d'insécurité et de déficit de valeur ressentie au sein de la profession : « Ce n'est pas le stéréotype qui pose problème, c'est l'obsession pour le stéréotype¹¹³ ». Cette réflexivité sur ce qu'ils sont se perçoit par exemple au fil des congrès, où de nombreux sujets ont trait à l'identité, ou encore dans les nombreux articles et mémoires abondant, comme le nôtre, l'un des angles de cette question.

Elle est aussi à l'origine de nombreuses vidéos que nous avons analysées dans notre corpus¹¹⁴. En effet, pourquoi ce besoin de se mettre en scène ? S'agit-il d'un simple effet d'imitation suite à des projets ayant bien fonctionné, ou un véritable besoin de légitimation prend-il le pas ?

II. LA REPRÉSENTATION « PRIVÉSSIONNELLE » SUR INTERNET

1. La présence en ligne des « nouveaux » bibliothécaires

Les bibliothécaires sont de plus en plus présents sur le web, comme le souligne Renaud Aïoutz, de la médiathèque départementale du Puy-de-Dôme, cité par Aimie Eliot¹¹⁵. Ainsi, nombre de professionnels sont désormais très actifs sur des blogs et les réseaux sociaux (Twitter et Facebook en tête, mais aussi Pinterest, Snapchat etc.). Il existe différents types de comptes :

- Comptes officiels des établissements
- Pages personnelles
- Comptes « privéssionnels », « (...) dans le cas où les bibliothécaires utilisent leur compte personnel pour communiquer sur leurs activités mais aussi leurs points de vue¹¹⁶. »

C'est ce type de compte qui nous intéresse ici au premier chef : comment les bibliothécaires se présentent-ils et représentent-ils en ligne ? Que nous dit cette activité de leurs engagements, de la manière dont ils se perçoivent eux-mêmes, de l'image qu'ils souhaitent donner de leur profession et de leur personne ?

¹¹³ *The Librarian Stereotype*, op. cit., p. 229 : « It's not the stereotype that's the problem, it's the *obsession* with the stereotype. »

¹¹⁴ Voir annexe 4.

¹¹⁵ ELIOT, Aimie. Bibliothèque. Je ne suis plus celle que vous croyez. *Livres Hebdo*. Juin 2016, n°1091, p. 36-37.

¹¹⁶ ELIOT, Aimie. *Ibid.*

a) De la blogosphère aux réseaux sociaux

La présence sur Internet des bibliothécaires remonte à ses débuts : de par leur mission de professionnels de l'information tout d'abord, mais aussi à titre privé. Ainsi, très nombreux sont ceux qui ont adopté le support du blog pour véhiculer pensées et idées, à la confluence entre un journal intime partagé et un outil de veille, contribuant à la création d'une véritable « blogosphère » de bibliothécaires.

Il existe différents types de blogs poursuivant des buts différents : scientifiques, de divertissement etc. :

- Des blogs consacrés à la bibliothéconomie
- Des blogs davantage destinés au partage d'expériences
- Des blogs tournés plus largement vers l'univers de la lecture ou de la culture en général

Le blog n'est toutefois plus le support privilégié qu'il a pu être au début des années 2000. Quelles en sont les causes ? Certaines sont tout à fait exogènes à notre sujet et concernent davantage une « migration » vers d'autres outils, notamment les réseaux sociaux. Pour Daniel Bourrion, blogueur de la première heure, une aussi une certaine lassitude, le support, la sensation de « crier dans le désert » à force de répéter des constats et d'interpeller la profession face parfois à une certaine inertie¹¹⁷. Tout aurait-il été dit ? Nombreux sont les biblio-blogueurs qui ont conservé leur blog, ou qui en ont adopté un autre, mais à des fins plus privées que professionnelles. En outre, il faut noter qu'une activité en ligne intense est souvent corrélée à des phases de la vie, au cours desquels il est matériellement possible de se consacrer à ce type de projet particulièrement consommateur de temps.

C'est ainsi que les listes de diffusion professionnelles, comme biblio-fr, ont connu une perte de vitesse après plus de quinze ans d'activité nourrie. Pour Bertrand Calenge, outre le support, c'est aussi la qualité des contenus qui est en cause : dans un article – publié sur son blog – il expliquait déjà en 2008 pourquoi la grande disparité des participations rendait l'outil peu lisible et surtout, moins intéressant¹¹⁸. L'ABF a pour sa part tenté de canaliser le problème de la dispersion en proposant en 2013 un forum, AgoraBib, destiné à accueillir les débats professionnels¹¹⁹.

Mais aujourd'hui, les réseaux sociaux, très utilisés par la profession, ont quelque peu supplanté les blogs. Les usages en sont pourtant radicalement différents, mais garantissent une plus grande réactivité tout en faisant bénéficier d'une visibilité accrue et non plus circonscrite aux « initiés ».

Une activité en ligne reste pratiquée avec assiduité par les bibliothécaires : c'est la veille. Elle contribue aux échanges intraprofessionnels. Ainsi Guillemette Trognon, de la Bibliothèque Marie-Curie de l'Institut National des Sciences

¹¹⁷ BOURRION, Daniel. Du monologue au débat professionnel. *Bulletin des bibliothèques de France*. 2009, n° 4, p. 23-26. [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-04-0023-003>> (Consulté le 20/12/2016)

¹¹⁸ CALENGE, Bertrand. J'en ai marre de biblio.fr [en ligne] (modifié en 2008). Disponible sur : <<https://bccn.wordpress.com/2008/11/29/jen-ai-marre-de-bibliofr/>> (Consulté le 20/1/2016)

¹¹⁹ Le forum est disponible en ligne : <<http://www.agorabib.fr/>> (Consulté le 20/1/2016)

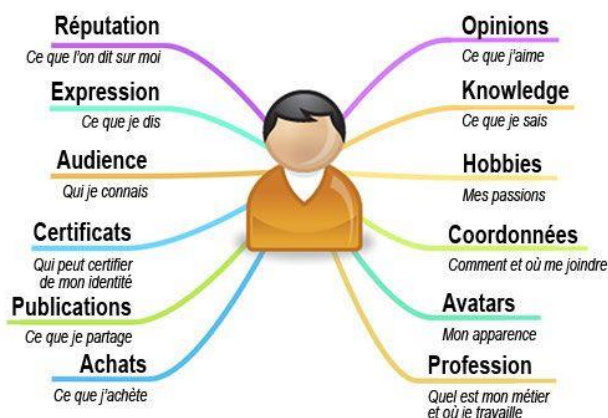
Appliquées (INSA) de Lyon nous explique-t-elle son attachement à des outils comme Scoop.it, qui permettent d'épingler des sujets¹²⁰.

Ce type de veille est un aspect de la personnalité « privessionnelle » en ligne : en effet, les sujets recensés et collectés concernent majoritairement des thématiques professionnelles, qui pourront être réutilisées dans le cadre du travail, mais l'activité de veille est souvent choisie et non imposée par l'employeur. Elle est donc pratiquée très souvent sur le temps libre du bibliothécaire, tout en ayant une valeur ajoutée pour toute la profession.

b) L'identité numérique des bibliothécaires

Preuve d'un tracé des frontières mouvantes, la notion de « privessionnel » elle-même nous a parfois donné du fil à retordre dans le classement même de notre corpus. Ainsi, tel type d'information est-il partagé à titre privé ou à titre professionnel ? Si je tweete un article ayant trait à la liberté d'expression, est-ce parce que le sujet m'intéresse à titre personnel, ou est-ce parce qu'il porte des valeurs propres à ma profession que je souhaite partager avec mon réseau ? Il n'existe pas de réponse unique à ces interrogations.

Car c'est bien d'identité numérique qu'il s'agit. Nous nous intéressons ici à l'identité numérique dite « active », et non à l'identité numérique « passive » constituée des traces laissées sur Internet au fil de nos usages quotidiens ou celles nous concernant, mais produites par d'autres. Voici une représentation de ses différentes composantes :



Légende : L'écosystème de l'identité numérique par Bruno Buschini, d'après un schéma original de Fred Cavazza¹²¹

De très nombreux professionnels sont présents et actifs sur les réseaux sociaux, principalement Facebook et Twitter, où l'on trouve plusieurs centaines de bibliothécaires français. « Petite communauté certes, mais particulièrement

¹²⁰ Dans le cadre d'un entretien réalisé le 6 juillet 2016.

¹²¹ RÉSEAU CANOPÉ. L'identité numérique [en ligne] (modifié en 2010). Disponible sur : <<https://www.reseau-canope.fr/savoirscdi/societe-de-linformation/reflexion/identite-numerique-quels-enjeux-pour-lecole/une-definition.html>> (Consulté le 20/12/2016)

dynamique », comme le souligne un article d'Aimie Eliot¹²². Comme toute communauté, elle a ses « stars », les comptes par exemple de Lionel Maurel (Calimaq) suivi, par plus de 10 000 personnes. Les usagers des réseaux sociaux les utilisent pour partager des informations, faire de la veille, discuter entre eux ou pour investir des champs d'intérêt extra-professionnels, navigant ainsi d'une « conversation silencieuse » au réel. C'est cette double dimension de l'usage qui est « privessionnelle ». Tout en respectant le devoir de réserve auquel sont soumis fonctionnaires ! Les sites comme LinkedIn sont aussi appréciés pour l'entretien du réseau professionnel. Les établissements eux-mêmes, comme nous allons le voir par la suite, s'approprient ces outils de communication.

Notons enfin l'existence de comptes parodiques « dévoilant » les arcanes du métier. En France, on peut penser à « Conservateur général », dont les déclarations fantaisistes sur Twitter et Facebook font d'innombrables références à la filière des bibliothèques d'État¹²³ ; aux États-Unis, « Fake Library Stats » diffuse de fausses statistiques amusantes sur les bibliothécaires et leurs établissements¹²⁴.

Sur Twitter, le mot-dièse #iamalibrarian a fait son apparition¹²⁵. Il est utilisé par de nombreux professionnels de par le monde, avec deux objectifs principaux. Tout d'abord, il fait montre d'une affirmation soi, lorsqu'il est gage de fierté professionnelle, par exemple dans la présentation de dispositifs portés par les professionnels ayant remporté du succès. Dans ce sens, il correspond à une réappropriation de l'image : bibliothécaire ne doit plus être un métier décrié, mais au contraire une identité choisie et assumée. #iamalibrarian devient aussi un vecteur de partage d'expériences, d'anecdotes, renforçant le sentiment d'appartenance à une communauté internationale partageant expériences, engagements et souvent valeurs.

Dès lors, comment les bibliothécaires matérialisent-ils cette image ? Les « images de profils » utilisées par les bibliothécaires ne sont pas le fruit du hasard. Cartes de visite virtuelles, elles sont conditionnées par l'image que l'on veut renvoyer aux autres. De plus, étant identifiés publiquement, les bibliothécaires sont aussi « contraints » par le fait que leurs pairs tant que leurs tutelles – voire leurs usagers – ont accès aux contenus qu'ils diffusent, et donc au discours émis. Deux grandes tendances se dessinent :

- Une photo de profil « classique », représentant le bibliothécaire, éventuellement sur son lieu de travail
- Un « avatar » dessiné représentant le bibliothécaire lui-même ou une image de fiction liée aux bibliothèques, voire plus largement au monde des livres ou de la culture en général.

Les avatars sont aussi utilisés par les institutions pour personnifier la relation entretenue avec les usagers. On peut par exemple penser à cet égard aux avatars

¹²² ELIOT, Aimie. #Twittothécaires. *Livres Hebdo*. Juin 2016 [en ligne]. Disponible sur : <http://www.livreshebdo.fr/article/twittothecaires> (Consulté le 20/12/2016)

¹²³ Compte sur Twitter, disponible en ligne : <https://twitter.com/conservateurgen> (Consulté le 20/12/2016)

¹²⁴ Compte sur Twitter, disponible en ligne : <https://twitter.com/fakelibstats> (Consulté le 20/12/2016)

¹²⁵ PIP, Christie. Breaking the Librarian Stereotype. #iamlibrarian. [en ligne] (modifié en 2016). Disponible sur : <http://www.vable.com/blog/breaking-the-librarian-stereotype-iamalibrarian> (Consulté le 20/12/2016)

représentant les 230 bibliothécaires participant au service de Questions / réponses Eurêkoi¹²⁶, donnant une image neutre, professionnelle et moderne.

Il existe une forme de capillarité avec d'autres présences sur Internet : certains bibliothécaires, suivant l'inspiration des « booktubers », se mettent aussi en scène dans des vidéos¹²⁷. Celles-ci sont soit le fait de bibliothécaires à titre personnel, soit proposées par les établissements, comme les BM de Montreuil, Gennevilliers, la BU d'Angers ou encore la bibliothèque Louise-Michel. Parfois, des lecteurs sont invités à participer à leur tour. Cette tendance s'inscrit dans un renouveau du partage autour des livres, notamment par le biais des réseaux sociaux, comme Facebook qui voit naître des clubs de lecture virtuels. Ce sont des types de support qui ont dès lors tout leur intérêt pour communiquer en direction des lecteurs : ainsi, l'une des lectrices que nous avons interrogée a spontanément évoqué sa participation à l'un de ces clubs (le groupe privé #clublectureMS). Les « booktubers » sont souvent des figures jeunes, dynamiques, très suivies, et ont des profils et des types de contributions dont les bibliothécaires peuvent s'inspirer. C'est par exemple le cas de la bibliothécaire qui anime la chaîne Youtube EloBooks. Ainsi, dans une vidéo intitulée *Mon métier de bibliothécaire : je réponds à vos questions*¹²⁸, elle informe les internautes dans une mise en scène devant une bibliothèque. Elle propose aussi aux autres bibliothécaires de compléter ces informations dans les commentaires. Cet exemple est représentatif d'une communauté de professionnels et de lecteurs qui peuvent communiquer ensemble et ainsi apprendre à se connaître, au-delà des préjugés réciproques. Il en va de même pour les vidéos de présentation des services des bibliothèques, qui adoptent aujourd'hui un ton moderne et mettent en scène étudiants et bibliothécaires.¹²⁹

En effet, pour les bibliothécaires, longtemps assujettis à une image en décalage de plus en plus marqué avec leurs réalités professionnelles et sociologiques, il convient souvent de s'abstraire des stéréotypes qui leur sont accolés.

c) Focus sur les anti-conformistes d'Internet

Nous avons constaté au cours de nos recherches que cette nouvelle image diffusée par les bibliothécaires sur Internet comporte parfois une dimension anti-conformiste. Remettant en cause les stéréotypes auxquels ils sont confrontés au quotidien, certains bibliothécaires s'en emparent pour montrer leur « singularité collective ». Les auteurs du blog « Librarian wardrobe » ont bien compris que les vêtements diffusent aussi un message (au sens donné par Roland Barthes dans *Système de la mode*) ou se font le vecteur d'un engagement. Ainsi, au cours des élections présidentielles américaines de novembre 2016, a-t-on pu voir des photos de bibliothécaires portant des t-shirts « Nasty woman », reprenant l'expression

¹²⁶ Site en ligne : <<http://www.eurekoi.org>> (Consulté le 20/12/2016)

¹²⁷ LE RECEUIL FACTICE. Le booktuber et le bibliothécaire [en ligne] (modifié en 2014). Disponible sur : <<http://lrf-blog.com/2014/12/07/booktuber/>> (Consulté le 20/12/2016)

¹²⁸ ELOBOOKS. Mon métier de bibliothécaire : je réponds à vos questions [en ligne] (modifié en 2014). Disponible sur : <<https://www.youtube.com/watch?v=AoehSsf1JU8>> (Consulté le 20/12/2016)

¹²⁹ Ainsi en est-il par exemple des vidéos de présentation des BU Lyon 3, mettant en scène alternativement Émilie Barthelet (vidéo disponible en ligne : <<https://www.youtube.com/watch?v=MFxvdGi7oLc>>) ou les étudiants (vidéo disponible en ligne : <<https://www.youtube.com/watch?v=NiDKzpVD9Do>>) Consultées le 20/12/2016.

utilisée par Donald Trump pour qualifier Hillary Clinton. Il est intéressant de noter que le blog est sous-titré « Briser et s'approprier le stéréotype »¹³⁰.

Il en va de même pour les bibliothécaires tatoués. Pourquoi ceux-ci fascinent-ils ? Un Tumblr leur est consacré, dont le texte de présentation ne laisse pas d'ambiguïté sur l'intention de se démarquer des clichés récurrents concernant l'apparence physique du bibliothécaire : « Caché par des gants blancs, camouflée par des cardigans, ou quelque part au-dessus de chaussures confortables, on trouve le bibliothécaire, l'archiviste ou le conservateur tatoué¹³¹. »

Une enquête menée par Erin Pappas montre qu'un tiers des bibliothécaires tatoués qu'elle a interrogés fait un lien entre son ou ses tatouages et le changement d'image à l'œuvre dans sa profession. Ainsi, un enquêté estime : « J'aime penser que cela me différencie un peu du bibliothécaire conventionnel, ennuyeux, pas drôle des stéréotypes (on m'a que j'étais "trop cool" / "trop fun" pour être bibliothécaire, donc ce stéréotype est définitivement encore d'actualité et bien ancré¹³². » Dans ses figurines de bibliothécaires Lego, Joe Hardenbrook a lui aussi répertorié le « bibliothécaire tatoué ».

Tout comme l'originalité vestimentaire, le tatouage symbolise l'émergence du « bibliothécaire non-conventionnel »¹³³, par opposition à la tradition, et illustre l'évolution du profil de ceux qui exercent la profession de par le monde : « [Son] altérité peut être signifiée de différentes autres manières que le tatouage, invoquant la notion opposée de tradition¹³⁴. »

2. Une communication et un humour à destination des pairs ou du grand public ?

a) Analyse de corpus

Notre corpus comprend 35 médias, majoritairement des vidéos humoristiques réalisées par les bibliothécaires et disponibles en ligne¹³⁵. Nous avons analysé celles-ci au prisme de la grille de clichés que nous avons utilisée pour étudier les contenus émanant de la culture populaire. Les contenus sont variés : saynètes, chansons, chorégraphies, photographies...

Cet humour émaillé de clichés est destiné selon les cas à :

- La profession et l'interprofession
- Le grand public ou le public local

¹³⁰ « Breaking and embracing the stereotype »

¹³¹ Tattooed Librarians & Archivists [en ligne] (modifié en 2016). Disponible sur : <http://tattooedlibrariansandarchivists.tumblr.com/> (Consulté le 20/12/2016) : « Hidden by white gloves, camouflaged by cardigans, or somewhere above sensible shoes is the tattooed librarian, archivist or curator. »

¹³² PAPPAS, Erin. « Between Barbarism and Civilization. Librarians, Tattoos, and Social Imaginaries ». *The Librarian Stereotype*, op. cit., p. 197 : « I like to think that it makes me seem a little less like the stereotypical conservative, boring, no-fun librarian (I've been told I'm "too cool" / "too fun" to be a librarian, so that stereotype is definitely still alive and well). »

¹³³ *Ibid.*, p. 209

¹³⁴ *Ibid.*

¹³⁵ Voir annexe 4.

- Les deux, indifféremment

Dans le cas d'une production en direction de la profession et de l'interprofession, cet humour entre-soi¹³⁶ correspond au « folklore » professionnel évoqué par Sarah K. Steiner et Julie Jones dans « Academic Librarian Self-Image in Lore. How Shared Stories Convey and Define our Sense of Professional Identity »¹³⁷. Cette étape est indispensable à la création d'une identité professionnelle partagée telle que nous l'avons décrite plus haut. Il en est par exemple ainsi du « concours de douchette » organisé à l'occasion du dernier congrès de l'ABF¹³⁸ ou la chorégraphie de chariots de l'IFLA, dont la vidéo *Night of the Living Librarians* est en ligne¹³⁹.

Certains comptes Twitter et groupes ou pages Facebook, tels « Tu sais que tu es bibliothécaire quand... »¹⁴⁰ et réunissent aussi les ont ainsi à notre sens trois objectifs principaux :

- Partager des informations
- Évoquer les questions professionnelles avec distanciation et souvent humour
- Renforcer les liens avec les autres bibliothécaires

Dans le cas où ces vidéos sont produites non par un individu ou un groupe, mais par la bibliothèque en tant qu'institution, l'engagement des bibliothécaires repose sur deux objectifs principaux : une volonté de « reprendre en main la communication de leur établissement, mais aussi de décroquer la pyramide hiérarchique », selon Renaud Aïoutz¹⁴¹. Nous notons aussi que si les représentations du métier de bibliothécaire sont souvent apparentées à un individu solitaire, toutes ces mises en scène présentent au contraire le travail en équipe comme un aspect essentiel.

En termes de réception, il est intéressant de mentionner que ces vidéos sont très connues au sein de la profession. Certaines ont connu un retentissement international. Pour Renaud Délémontez, « l'idée, c'est de montrer que les bibliothécaires sont peut-être un peu *fun*. [...] Mais cela reste très intraprofessionnel ». Plusieurs autres répondants aux entretiens semi-directifs que nous avons menés ont mentionné certaines de ces vidéos les plus connues, notamment *Librarians go Gaga* (près d'un million de vues) ou le *Dewey Decimal Rap* (plus de 2,2 millions de vues), qui illustrent le cas des vidéos dépassant très largement la communauté professionnelle¹⁴². Réalisée en 2011 par Scott Hayes, un étudiant en bibliothéconomie dans le cadre de son cursus, cette dernière a connu son heure de célébrité dans les écoles américaines où elle a été reprise par de nombreux enfants. Dans une interview, Scott Hayes définit lui-même cette vidéo

¹³⁶ Les fameuses « private jokes ».

¹³⁷ *The Librarian Stereotype*, op. cit., p. 39

¹³⁸ LE FIL DU BBF. Concours de douchette : les DCB 25 participent ! [en ligne] (modifié en 2016). Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/le-fil-du-bbf/concours-de-douchette-les-dcb-25-participent-abf2016-09-06-2016>> (Consulté le 20/12/2016)

¹³⁹ Voir annexe 4.

¹⁴⁰ *Idem*.

¹⁴¹ Voir *supra*.

¹⁴² Voir annexe 4.

comme une « vidéo d'*advocacy* », et indique avoir reçu tout le soutien de la bibliothèque pour sa réalisation¹⁴³.

Même si elles ne rencontrent pas toutes un tel succès, ces vidéos séduisent souvent un large public. Ainsi, les vidéos en anglais que nous avons analysées sont souvent vues plus de 20 000 fois sur les sites les hébergeant. Si les réactions sont au premier abord plutôt curieuses et amusées, plusieurs professionnels interrogés ont exprimé la crainte que la perpétuation d'une image biaisée du métier ne résulte ces vidéos – tout en reconnaissant souvent avoir ri en les voyant. Anne-Marie Chaintreau nous met par exemple en garde contre un écueil : « Il y a une chaîne littéraire qui s'appelle "Les rats de bibliothèque" et je constate que dans tout essai de communication sur leur métier, ce sont les bibliothécaires les premiers qui en contrepoint jouent avec les stéréotypes qu'ils contribuent pour une part à véhiculer ». En effet, si le décalage et l'ironie dans l'utilisation des clichés que nous avons analysée est évidente (ces stéréotypes étant d'ailleurs le plus souvent abordés sous un angle positif), le récepteur ne dispose pas pour autant toujours des clés lui permettant de le comprendre

Il est à cet égard intéressant de constater que la Médiathèque départementale du Jura utilise le lexique du « Bibliothécais sans peine » proposé par Noëlle Balley en le « faisant sortir » de la profession, à destination des usagers¹⁴⁴. La page adjoint aussi la vidéo humoristique « Bref, je suis bibliothécaire »¹⁴⁵.

Nous avons aussi étudié d'autres types de productions à destination de leurs pairs parfois amusantes : les « *goodies* », objets promotionnels qui séduisent de nombreux bibliothécaires. Thomas Chaimbault-Petitjean, qui les collectionne, nous a fait visiter son « musée »¹⁴⁶. Certains objets, comme la figurine de la célèbre Nancy Pearl, sont très connus dans la profession et ont été cités à plusieurs reprises. Cette figurine dispose dans sa version originale d'un chignon amovible et d'un bras articulé lui permettant de faire le geste du « Chut ! ». Notons enfin que l'imagination des bibliothécaires se lit aussi dans les « objets promo » créés à destination du grand public. Ceux-ci illustrent parfois les nouveaux services dévolus aux bibliothèques, comme les médiateurs offerts par la Médiathèque José-Cabanis au lancement de son nouveau service de prêt d'instruments de musique et studio d'enregistrement, la « Music Box », contribuant à moderniser l'image.

b) Focus sur les jeux et jouets détournés par les bibliothécaires

Même si nous avons fait le choix de ne pas étudier plus spécifiquement les productions directement à destination des enfants, afin de circonscrire notre sujet, nous avons retenus certains jeux et jouets, ceux-ci étant parfois « détournés » par les bibliothécaires¹⁴⁷ :

¹⁴³ HOWARD, Cory. A kid's performer turned Internet hip-hop star just might save libraries. *Star News Online* [en ligne] (modifié en 2011). Disponible sur : <<http://www.starnewsonline.com/news/20110205/a-kids-performer-turned-internet-hip-hop-star-just-might-save-libraries>> (Consulté le 20/12/2016)

¹⁴⁴ CENTRE CULTUREL COMMUNAUTAIRE DES CORDELIERS. Parlez-vous le bibliothécais ? [en ligne] (modifié en 2015). Disponible sur <http://4c-lons.ecla-jura.fr/le-centre-culturel-cest-et-vous-astuces/374-parlez-vous-le-bibliothecaire-5>> (Consulté le 20/12/2016)

¹⁴⁵ Voir annexe 4.

¹⁴⁶ Voir annexe 5.

¹⁴⁷ *Idem*.

- La poupée Barbie, parmi les nombreux métiers qu'elle a « exercés », ne compte pas celui de bibliothécaire. Une page Facebook défendant cette cause lui est consacrée¹⁴⁸. Relookée, elle incarne un bibliothécaire assez sexy.
- Des Playmobils sont aussi régulièrement détournés par les professionnels. Ainsi en est-il d'une figurine arborant cardigan et chignon utilisée lors du Bibio Remix organisé à la médiathèque Edmond-Rostand, ou d'une autre mise en scène sur le site du Réseau coopératif des professionnels de l'information du pays de Brest, doc@Brest. Cette dernière est représentée en pleine activité de veille, devant un ordinateur affichant le page Scoop.it¹⁴⁹.
- Et enfin les Lego détournés par Joe Hardenbrook pour représenter la galaxie des bibliothécaires, que nous avons déjà évoqués. Après avoir recréé une bibliothèque tout entière, il a été suivi par la St. Louis Public Library's Central Library dont une reproduction en 20 000 blocs a été réalisée pour le centième anniversaire. Les bibliothécaires de la Stratford Public Library, au Canada, ont reproduit leur bibliothèque pour l'offrir à leur ancien directeur à son départ à la retraite en 2013¹⁵⁰. D'autres internautes ont reproduit la Stockholm Public Library, la Detroit Public Library, la Denver Public Library ou encore la Charlevoix Public Library¹⁵¹.

Au-delà de l'aspect amusant, notons que la représentation du métier de bibliothécaire par ce biais est un enjeu qui dépasse le caractère potache de ces initiatives. En effet, les comportements adoptés enfant par le jeu marquent non seulement leurs imaginaires, mais imprègnent ensuite leurs pratiques sociales. Réutilisés par l'institution, ces jeux, grands produits de la culture populaire, sont de plus un objet de communication attractif dont les médias s'emparent facilement.

¹⁴⁸ Page Facebook « Make Barbie a Librarian », Disponible en ligne : <https://www.facebook.com/MakeBarbieALibrarian/> (Consulté le 20/12/2016)

¹⁴⁹ DOC@BREST. Le projet Doc@Brest : mise en place d'un réseau coopératif de professionnels en local. [en ligne] (modifié en 2013). Image d'illustration disponible sur : https://docabrest.wordpress.com/2013/02/14/projet_docabrest/ (Consulté le 20/12/2016)

¹⁵⁰ STRATFORD PUBLIC LIBRARY. Lego Library [en ligne] (modifié en 2013). Disponible sur <http://spllibrarylines.blogspot.fr/2013/06/lego-library.html> (Consulté le 20/12/2016)

¹⁵¹ JENSEN, Kelly. Lego libraries and bookstores. *Book Riot* [en ligne] (modifié en 2013). Disponible sur : <http://bookriot.com/2013/08/29/lego-libraries-bookstores/> (Consulté le 20/12/2016)

3. Le bibliothécaire engagé et ses initiatives « privessionnelles » : des initiatives en faveur de la profession mais plus largement, des engagements culturels et sociaux

a) Des bibliothécaires engagés

Kurt Vonnegut écrit : « Je lève mon verre aux bibliothécaires, qui ne sont pas réputés pour leur force physique, leurs relations dans le monde politique ou leur grande fortune, et qui, partout dans ce pays, ont résisté pied à pied aux tyrans antidémocratiques qui ont voulu supprimer certains livres de leurs étagères, ont refusé de révéler, même à la police, le nom des personnes qui les avaient consultés¹⁵². »

L'usage des réseaux sociaux, comme nous l'avons évoqué, reflète les activités des bibliothécaires, mais aussi leur engagement social. Ainsi, on a vu ces dernières années de nombreux bibliothécaires témoigner en ligne de leurs actions dans les champs suivants : droit d'auteur, liberté d'expression, protection des données, neutralité du web, etc. Autant d'engagements à la frontière du professionnel et du privé : ces thématiques, portées par une grande partie de la profession¹⁵³, sont nécessairement le fait de « plus » qu'un simple relais professionnel. Ces initiatives peuvent être de trois ordres :

Initiatives individuelles

Initiatives collectives

Initiatives émanant d'associations professionnelles

Les pratiques en ligne des bibliothécaires sont certes celles des autres internautes, à savoir de consommation, participation et production de contenus, mais leur participation à la production de contenu est plus active que d'autres tranches de la population, à l'instar des autres professionnels de l'information¹⁵⁴.

L'un des premiers engagements en bibliothèque se réalise aussi hors ligne : c'est évidemment le rôle crucial joué par les bénévoles dans les bibliothèques en France. En 2011, ils représentaient environ 60% des personnels et jusqu'à 85% en BDP¹⁵⁵. Cet engagement revêt les caractéristiques de l'engagement privessionnel,

¹⁵² VONNEGUT, Kurt. I love you, Madam Librarian [en ligne] (modifié en 2004). Disponible sur : <http://inthesetimes.com/article/i_love_you_madam_librarian> (Consulté le 20/12/2016) : « I want to congratulate librarians, not famous for their physical strength or their powerful political connections or their great wealth, who, all over this country, have staunchly resisted anti-democratic bullies who have tried to remove certain books from their shelves, and have refused to reveal to thought police the names of persons who have checked out those titles. »

¹⁵³ Il en est ainsi par exemple de la mobilisation de grande ampleur des bibliothécaires américains après la promulgation du Patriot Act en 2001 : BLANC, Florent. La résistance des *hystériques* : bibliothécaires et avocats dans le champ de la sécurité américaine. *Revue Culture & Conflits*, n°84, pp. 81-102. Hiver 2011 [en ligne]. Disponible sur : <<https://conflits.revues.org/18250>> (Consulté le 20/12/2016)

¹⁵⁴ VILLE DE PARIS. *Livre blanc. Les réseaux sociaux en bibliothèque et leurs pratiques*. Étude coordonnée par la préfiguration de la bibliothèque Canopée. Juillet 2014 [en ligne]. Disponible sur : <<https://bibliotheques.paris.fr/userfiles/file/Nouveautes/Canopee/livre-blanc.pdf>> (Consulté le 20/12/2016)

¹⁵⁵ Selon une enquête du ministère de la Culture réalisée en 2011, présentée dans : PASCAL, Marie-Christine. Les bénévoles et la lecture publique en France : un enjeu d'attractivité pour les bibliothèques ? Journée d'études « Bibliothèques et cohésion sociale » organisée par les Bibliothèques de Barcelone. Avril 2015, 12 p. [en ligne]. Disponible sur : <<https://bpcohesiosocial.files.wordpress.com/2015/06/2015-04-les-bc3a9nc3a9voles-et-la-lecture-publique-en-france.pdf>> (Consulté le 20/12/2016)

puisque'il consiste en une activité de type professionnel, exercé à titre personnel par conviction et sans contrepartie de rémunération. Nicole Bazus insiste sur l'importance pour eux de rassurer les publics parfois intimidés par l'image qu'ils se font de la bibliothèque, par le partage d'une passion commune pour les livres : « Ici en campagne, certains pensent que la bibliothèque, c'est pour s'instruire. On les incite à partager, à monter en gamme dans leurs lectures. [...] En cela le travail de réseau est important, ça fait tourner les livres. Les adhérents voient qu'on est investis, ils sont contents parce que ça bouge. [...] Le fait d'être bénévole nous permet aussi de prendre le temps de parler des livres avec eux. ». C'est aussi un engagement qui se transmet : Nicole Bazus a suivi les pas d'une parente, qui s'occupait déjà de la bibliothèque avant elle.

Nous avons par ailleurs noté que les bénévoles sont d'autant plus actifs sur les réseaux sociaux : très présents par exemple dans les groupes d'échange sur Facebook, renforçant leur sentiment d'appartenance à une communauté, ils comblent certains déficits de contacts professionnels et enrichissent leurs pratiques par l'échange d'expériences.

Une initiative en ligne de la Délégation à la coopération nationale et internationale de la Bpi a aussi retenu notre attention : « Bibliothèques dans la cité¹⁵⁶ ». Il s'agit d'un Tumblr participatif, où les bibliothécaires sont invités depuis juin 2014 à envoyer une photo d'eux dans leur bibliothèque sur le thème « Je suis bibliothécaire, mais aussi... ». Si les bibliothécaires sont physiquement présents sur la photo, ce sont toutefois les services qui sont à l'honneur, et plus particulièrement ceux ayant vocation à créer ou renforcer la cohésion sociale sur un territoire donné. Outre le Tumblr (qui nous intéresse au premier chef puisqu'il propose aux bibliothécaires de se mettre en scène), l'action est déployée par le biais de divers outils de valorisation, et a pour but de favoriser l'échange d'expériences et créer un réseau d'établissements concernés par les mêmes problématiques. Une telle initiative concourt à renouveler l'image des bibliothécaires, donnant aussi à voir « les nouvelles facettes du métier de bibliothécaire ».

b) Exemples d'initiatives au confluent de l'engagement professionnel et privé

Ces dernières années, plusieurs groupes de bibliothécaires ont réalisé des calendriers, mettant en scène leur image au sens propre :

- En 2016, pour soutenir l'initiative Biblioteca da Diversidade¹⁵⁷, des bibliothécaires brésiliens ont posé nus pour un calendrier dont les fonds étaient destinés à participer à la construction de la première bibliothèque destinées aux minorités sexuelles et religieuses. Ils ont été soutenus par de nombreuses organisations défendant les droits Lesbien, gay, bisexuel, transgenre ou intersexuel (LGBTI). Cristian Santos, à l'origine de ce

¹⁵⁶ BIBLIOTHÈQUES DANS LA CITÉ. Je suis bibliothécaire mais aussi... [en ligne] (modifié en 2014. Disponible sur <http://bibliothequesdanslacite.tumblr.com/>) (Consulté le 20/12/2016)

¹⁵⁷ Page Facebook disponible en ligne : <https://www.facebook.com/Biblioteca-da-Diversidade-888016514617775> (Consulté le 20/12/2016)

- projet, explique par ailleurs : « J'ai choisi les hommes pour briser le stéréotype qui existe, que seules les femmes travaillent dans ce domaine¹⁵⁸. »
- Cette réalisation fait écho au calendrier réalisé en 2011 par un groupe d'hommes bibliothécaires anglais se faisant appeler « The Men of the Stacks » : leur objectif était de récolter des fonds pour l'initiative « It gets better project », consacrée à soutenir les jeunes LGBTI victimes de harcèlement¹⁵⁹.
 - En 2008, les étudiants de l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de Montréal (EBSI) ont détourné avec humour les clichés et idées reçues sur la profession dans un calendrier intitulé *Stéréotypes*¹⁶⁰.
 - En 2016, un groupe d'élèves conservateurs d'État des bibliothèques en formation à l'Enssib réalise le calendrier *Leçons de bibliothèques*¹⁶¹, en détournant les stéréotypes pour représenter les services parfois méconnus proposés par les bibliothèques¹⁶². Les bénéfices ont été reversés à l'association Cyclo-biblio, dont le groupe partage les valeurs et l'action d'*advocacy*.

Rapidement médiatisée, cette dernière initiative en apparence innocente a suscité de nombreuses réactions positives au sein de la profession, mais a aussi provoqué des débats virulents sur les réseaux sociaux. Car dès que l'on touche à la question de l'image du bibliothécaire, les passions se déchaînent et les interprétations divergent, entre accusations de dévoyer l'image de la profession et enthousiasme communicatif.

Cyclo-biblio est une association lancée dans le cadre de « Cycling for libraries », une initiative réalisant des projets d'*advocacy* à vélo. Pour Sophie Courtel, de la bibliothèque Marguerite-Yourcenar, membre de l'association et Pascal Wagner, directeur de la médiathèque de Saint-Jean-de-Védas et trésorier de l'association¹⁶³, c'est souvent ce qui surprend le plus les personnes dans les villes et villages traversés : le public découvre souvent les bibliothécaires sous un tout autre jour, et la sympathie l'emporte : « on donne à voir une image sinon sportive, du moins dynamique, inhabituelle ». Sophie Courtel confirme que cette initiative a une influence positive sur l'image des bibliothécaires¹⁶⁴ : « Le bibliothécaire à vélo, ce n'est pas l'image qui vient spontanément ! On communique sur les nouveaux services, les jeux vidéos, l'animation... [...] Les gens sont surpris qu'on vienne à leur rencontre. » Ces initiatives, renforçant notamment les liens avec la presse locale, s'inscrivent, comme nous allons le voir, dans une perspective

¹⁵⁸ MAZIN, Cécile. Brésil : un calendrier de nus pour financer la Bibliothèque de la diversité. *ActuaLitté* [en ligne] (modifié en 2016). Disponible sur <<https://www.actualitte.com/article/monde-edition/bresil-un-calendrier-de-nus-pour-financer-la-bibliotheque-de-la-diversite/62874>> (Consulté le 20/12/2016)

¹⁵⁹ HART, Rob. Male Librarians Get Naked to Raise Money for 'It Gets Better Project' [en ligne] (modifié en 2011). Disponible sur <<https://litreactor.com/news/male-librarians-get-naked-to-raise-money-for-it-gets-better-project>> (Consulté le 20/12/2016)

¹⁶⁰ Voir annexe 4.

¹⁶¹ Page Facebook disponible en ligne : <https://www.facebook.com/Leconsdebibliotheques2017/> (Consulté le 20/12/2016)

¹⁶² OURY, Antoine. Leçons de bibliothèques : 12 mois de nus pour défendre le métier de bibliothécaire. *ActuaLitté*. [en ligne] (modifié en 2016). Disponible sur : <<https://www.actualitte.com/article/monde-edition/lecons-de-bibliotheques-12-mois-de-nus-pour-defendre-le-metier-de-bibliothecaire/67747>> (Consulté le 20/12/2016)

¹⁶³ Dans le cadre d'un entretien réalisé le 9 juin 2016.

¹⁶⁴ Dans le cadre d'un entretien réalisé le 16 juin 2016.

d'*advocacy*, les bibliothécaires militant pour leurs métiers en filigrane de leur engagement pour d'autres causes.

Au vu de la surprise provoquée par les « cyclo-thécaires » chez le grand public, cet exemple renforce l'idée que l'engagement des bibliothécaires ne transparait pas toujours dans l'image que celui-ci en a, en tout cas en France. Il existe peut-être moins de cas médiatisés où les bibliothécaires ont pu et su s'exprimer publiquement comme un corps dans le contexte d'un débat national ou social. À l'inverse, les États-Unis ont vécu ces dernières années, notamment depuis la promulgation du *Patriot Act*, différents cas ayant trait par exemple à la liberté d'expression, qui ont pu servir de tribune pour que les bibliothécaires se posent en défenseurs des droits. Toutefois, si cet engagement n'est pas encore perçu par une majorité du public en France, il est reconnu par les autres professions du livre.

Et le public tend à y être confronté lui aussi dans l'espace public. Ainsi, dans le contexte du mouvement social contre la « loi travail », qui a suscité de nombreuses protestations en 2016, certains bibliothécaires ont fait montre d'initiatives riches et visibles dans l'espace public. Ralliant le mouvement « Nuit debout », « Biblio debout » est un terrain d'expérimentation très intéressant qui a donné une visibilité accrue aux bibliothèques en proposant de remettre le livre au cœur de pensée citoyenne. Toutefois, cette idée est à nuancer. Interrogé sur la question, Silvère Mercier estime pour sa part qu'il ne faut pas voir dans « Biblio debout » un effet d'opportunisme qui se serait saisi du mouvement social pour mettre en avant les bibliothèques. L'engagement dans ce contexte précis reposait avant tout sur des individus, avec pour objectif de mettre le livre en valeur et de permettre la diffusion et l'échange d'idées dans une perspective participative¹⁶⁵. Pour notre part, nous constatons une mise en lumière des bibliothèques, bénéfique en termes d'image, mais Silvère Mercier insiste sur le fait que ce n'était pas l'objectif premier du mouvement.

III. LES CAMPAGNES INSTITUTIONNELLES, POUR CHANGER L'IMAGE DE LA BIBLIOTHÈQUE ET DES BIBLIOTHÉCAIRES

1. La question du marketing

a) Définition

Le marketing est ainsi défini par le dictionnaire Larousse : « Ensemble des actions qui ont pour objet de connaître, de prévoir et, éventuellement, de stimuler les besoins des consommateurs à l'égard des biens et des services et d'adapter la production et la commercialisation aux besoins ainsi précisés. »

¹⁶⁵ Chacun étant invité à donner, prêter, emprunter des livres ou des médias en toute liberté.

S'il y a de nombreuses vidéos publicitaires ayant pour cadre les bibliothèques¹⁶⁶, peu utilisent la figure du bibliothécaire, mais toujours avec une connotation négative¹⁶⁷. Le marketing ayant la possibilité de véhiculer une image, positive ou négative, à grande échelle, s'inspirer de ses méthodes est une piste à ne pas négliger. En effet, la publicité a cette particularité qu'elle n'est pas choisie par celui qui la reçoit¹⁶⁸.

b) Briser les stéréotypes ?

Pour autant, peut-on compter sur le marketing pour casser un jour les stéréotypes ? Pour la sémiologue Mariette Darrigrand : « Non car par essence, la pub joue avec les clichés pour être comprise. La disruption viendra de la société civile ou des artistes qui proposent un travail différent. La digitalisation permet aussi la déconstruction immédiate, par le détournement des campagnes sur les réseaux sociaux par exemple¹⁶⁹. »

Ainsi, si les images de la bibliothèque et des bibliothécaires peuvent être utilisées par la publicité pour vanter d'autres produits, elles disposent aussi d'une immense potentialité pour les bibliothèques elles-mêmes. La réappropriation collective de l'image de la profession passe aussi par la manière de communiquer sur soi-même, au niveau institutionnel.

2. Analyse de campagnes de bibliothèques

a) Les bibliothécaires mis en scène

Nous avons réuni un corpus de 30 campagnes de communication récentes (réalisées entre 2009 et 2016), ayant pour point commun de mettre en scène des bibliothécaires¹⁷⁰. L'objectif était d'analyser les représentations : sous quels traits les bibliothécaires sont-ils présentés ? Quel est le but poursuivi par ces campagnes ? Pourquoi ce choix a-t-il été opéré ? Comment a-t-il été perçu ?

Ces campagnes ont été réalisées par différentes institutions, publiques ou privées, en France ou à l'étranger : association, BM, BU, . Elles sont destinées à différents publics :

- Usagers de la bibliothèque
- Grand public

¹⁶⁶ On en compte ainsi une soixantaine sur le site Culture Pub, disponible en ligne : <http://www.culturepub.fr/?s=biblioth%C3%A8que> (Consulté le 20/12/2016)

¹⁶⁷ Voir annexe 3.

¹⁶⁸ Il faut tempérer cette idée du fait des nouveaux dispositifs de ciblage publicitaire qui interrogent parfois directement le récepteur, notamment sur les réseaux sociaux, en lui demandant si la publicité était pertinente ou non, et si elle correspondait à ses goûts et ses attentes !

¹⁶⁹ DARRIGRAND, Mariette. Les médias jouent sur nos émotions archaïques. *Elle* [en ligne] (modifié en 2014). Disponible sur : <http://www.elle.fr/Societe/Interviews/Mariette-Darrigrand-Les-medias-jouent-sur-nos-emotions-archaïques-2677532> (Consulté le 20/12/2016)

¹⁷⁰ Voir annexe 6.

- Public de professionnels des bibliothèques
- Public de professionnels des bibliothèques et autres professionnels

Elles poursuivent différents objectifs :

- Campagne de notoriété
- Présentation d'un service
- Participation à une enquête
- Information sur l'expertise

Enfin, elles ont été déclinées sur différents supports :

- *Print* : affiches (format A5 à A2), flyers, marque-pages
- Web : sites Internet, réseaux et médias sociaux

On constate que les représentations du bibliothécaire sont très variées : celui-ci peut être dessiné ou photographié, fictif ou bien réel. Dans ce dernier cas, sa participation à la campagne est bien sûr sur la base du volontariat. Pour Sophie Ientile, qui a participé à la réalisation de la campagne de la bibliothèque de l'Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines (UVSQ) en 2015 : « Il s'agissait d'une campagne participative avec les bibliothécaires, les enseignants-chercheurs, les étudiants ; le but était d'impliquer toute la communauté [...] pour donner une image assez vraie ».

La mise en scène du bibliothécaire peut passer par des photographies, mais aussi par des illustrations. Ainsi en est-il du service « BEL : Bibliothécaires en ligne » des BU Lyon 2. Il est présenté sur des supports papier, comme un marque-page illustré par un petit personnage masculin mais androgyne, équipé d'un casque-micro. Ce dessin présente un modèle de bibliothécaire au genre peu marqué (que l'on peut donc transposer sans peine à n'importe quelle personne employée de la bibliothèque) et connectée (cette caractéristique étant matérialisée par le casque et la nature même du service proposé). Avec ce type de représentation, on met en avant le bibliothécaire dans l'une de ses fonctions « modernes », valorisée par le nom du service, tout en proposant une image suffisamment neutre pour qu'elle puisse s'appliquer largement. C'est une forme de personnification anonyme.

Dans de nombreuses campagnes, le détournement de certains des stéréotypes que nous avons étudiés a été opéré. Par exemple, la campagne des Bibliothèques de l'Université de Toulouse 3 Paul-Sabatier réutilise le cliché du « Chut ! » et les lunettes, tout en annonçant qu'il s'agit de stéréotypes. Le but est de produire un effet humoristique, d'alimenter un décalage entre l'image supposée du bibliothécaire – et par extension de la bibliothèque, et la réalité. Ce procédé est notamment fréquemment utilisé dans les campagnes destinées à promouvoir les enquêtes de satisfaction comme l'enquête Libqual+. Par cette auto-dérision, elle suggère que les bibliothécaires « ne sont pas dupes » des clichés ayant cours sur eux, et crée ainsi de la connivence avec ses usagers.

On trouve aussi dans certaines représentations, comme les personnages fictifs de Miss Média (Médiathèque de Metz ou Ask Girl (McMaster University Library), l'émergence du nouveau cliché du bibliothécaire connecté, la fameuse « branche geek des bibliothécaires¹⁷¹ ».

¹⁷¹ ELIOT, Aimie. Bibliothèque. Je ne suis plus celle que vous croyez. *Op. cit.*, p. 36-37.

La représentation des bibliothécaires a aussi cours sur les comptes institutionnels des bibliothèques sur les réseaux sociaux¹⁷² :

- Soit dans le cadre de leurs activités quotidiennes, pour monter les « coulisses » de l'établissement : c'est par exemple le cas de la bibliothèque Marie-Curie de l'INSA à Villeurbanne
- Soit par une représentation humoristique, comme celle choisie par la BnF pour promouvoir une activité musicale des bibliothécaires à l'occasion de la Fête de la musique 2016 : elle combine différents clichés : la bibliothécaire sexy, l'austérité, le « Chut ! »...

Au cours de la même période 2009 – 2016, de nombreuses autres campagnes ne mettant pas en scène de bibliothécaire ont bien sûr été réalisées par les bibliothèques et les autres acteurs du monde de la documentation. Elles sont en majorité illustrées par¹⁷³ :

- Des usagers mis en scène (par exemple la bibliothèque Maurepas de Rennes, ou encore la MIOP)
- La bibliothèque comme lieu
- Les services proposés
- Des références littéraires ou culturelles (on peut penser à cet égard à la campagne 2015 des médiathèques de Villeurbanne, présentant avec un graphisme *pop* les ressources offertes¹⁷⁴).

Certains clichés, cette fois liés à la bibliothèque comme lieu ou comme institution, sont parfois détournés à l'instar des campagnes mettant en scène les bibliothécaires avec humour.

Nous avons aussi remarqué une particularité anglo-saxonne : des célébrités se mobilisent régulièrement pour le livre et les bibliothèques, et prêtent leur image aux campagnes de communication. On peut penser par exemple à la très célèbre campagne READ de l'ALA, qui depuis 1985 a vu participer plus de 180 « stars » : de Mikhaïl Baryshnikov à David Bowie en passant par Denzel Washington ou Britney Spears. Mettre les célébrités à contribution, serait-ce une piste à explorer pour les bibliothèques françaises ?

b) Suivre la tendance ?

Outre ces campagnes institutionnelles assez traditionnelles, les bibliothèques s'emparent d'autres types de médias, comme la vidéo. En dehors des campagnes, elles peuvent aussi communiquer avec réactivité par le biais des réseaux sociaux, s'emparant des phénomènes du moment. Par ces actions, elles contribuent à

¹⁷² Voir annexe 7.

¹⁷³ Le site en ligne : <<http://adlib.info/>> propose de nombreuses campagnes de communication en bibliothèque, françaises et internationale, ainsi que des outils pour réaliser une campagne (Consulté le 20/12/2016).

¹⁷⁴ LE FIL DU BBF. Les médiathèques, c'est « geek, pop, rock, romantique, révolutionnaire et surréaliste » ! [en ligne] (modifié en 2015). Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/le-fil-du-bbf/les-mediathèques-c-est-geek-pop-rock-romantique-revolutionnaire-et-surrealiste-07-05-2015>> (Consulté le 20/12/2016)

renforcer leur visibilité, mais aussi à moderniser leur image. Par exemple, en 2016, de nombreuses bibliothèques ont partagé des captures d'écran du jeu de réalité augmentée Pokémon Go, pour montrer la « présence » de ces animaux fictifs dans leurs locaux : un moyen inattendu¹⁷⁵ d'attirer d'éventuels futurs lecteurs. Les bibliothèques s'inspirent ainsi des « tendances » virales du moment : on a ainsi pu voir les BM de Tours s'inspirer de la « *sleeveface* » (ou « portrait vinyle », un type de photographie où le visage du sujet est masqué par la pochette d'un disque), en faisant réaliser la série « Bibliomorphe » par le photographe Benjamin Dubuis¹⁷⁶.

On constate aussi un mouvement « remontant » : si le bibliothécaire est marqué par l'institution qu'il incarne, cette dernière s'inspire désormais souvent des initiatives individuelles portées par les bibliothécaires. C'est le cas par exemple des blogs de bibliothèques, que nous avons évoqués précédemment, ou des vidéos réalisés au sein des établissements. Les personnels de la bibliothèque Louise-Michel de Paris font effet de figure de proue quant au maniement des outils informatiques avec originalité et décalage. La bibliothèque dispose notamment d'une chaîne YouTube où elle diffuse des vidéos amusantes destinées à présenter son programme, impliquant bibliothécaires et usagers¹⁷⁷. Si nombre de vidéos humoristiques émanent d'individuels, ou sont portées par les associations professionnelles, certaines sont proposées par les établissements. C'est le cas des premiers « *lipdubs* » réalisés en bibliothèque en France, faits d'armes de la bibliothèque Kateb-Yacine à Grenoble et de la médiathèque de Vaise en 2009. Jouant sur le cliché du bibliothécaire disant « Chut ! », cette vidéo propose une mise en scène des agents de la bibliothèque sur la chanson *It's Oh so quiet* de Björk¹⁷⁸.

Dernier type de vidéo virale en date, un « *mannequin challenge* », performance où un lieu est filmé alors que chacune des personnes présentes reste totalement immobile dans la position de l'activité à laquelle elle se livrait, a été réalisé en novembre 2016 aussi bien à la New York Public Library (NYPL)¹⁷⁹ qu'à la bibliothèque Le Clos Saint-Louis à La Seyne-sur-Mer¹⁸⁰.

Autant d'initiatives qui, au-delà du produit amusant réalisé, envoient aussi un message : les bibliothèques sont en prise avec leur époque. Implicitement, on aimerait que les usagers y voient un parallèle avec la modernité des services et des ressources proposés.

Ces réalisations ne font toutefois pas l'unanimité. Sur les réseaux sociaux, et notamment dans les groupes Facebook que nous avons évoqués, mais aussi sur des pages consacrées à certains projets, les débats font parfois rage quant au bien-fondé de telles initiatives, mais aussi quant à l'image renvoyée par les bibliothèques ou les groupes professionnels du fait de leurs réalisations. L'écueil soulevé est le suivant : une telle présentation des bibliothèques donnerait une image futile des bibliothèques, peu compatibles avec ses missions et le travail effectué par les agents.

¹⁷⁵ TEXIER, Bruno. Pokémon Go s'invite dans les bibliothèques. *Archimag* [en ligne] (modifié en 2016). Disponible sur : <<http://www.archimag.com/vie-numerique/2016/08/08/pokemon-go-bibliotheques>> (Consulté le 20/12/2016)

¹⁷⁶ Voir annexe 4.

¹⁷⁷ Chaîne YouTube disponible en ligne : <<https://www.youtube.com/channel/UCfZa14arGkrHXec13HT39TQ>> (Consulté le 20/12/2016)

¹⁷⁸ Voir annexe 4.

¹⁷⁹ Vidéo disponible en ligne : <www.youtube.com/watch?v=uji5EeQ9-7A> (Consulté le 20/12/2016)

¹⁸⁰ Vidéo disponible en ligne : <<https://www.youtube.com/watch?v=SMizx55QkjU>> (Consulté le 20/12/2016)

c) Focus sur la question de la signalétique¹⁸¹

Au cours de nos recherches, nous avons constaté que les stéréotypes se glissaient parfois dans la bibliothèque elle-même, par :

- Une utilisation des clichés volontaires : le Service commun de la documentation (SCD) Lyon 1 et la Bibliothèque Oscar-Niemeyer au Havre ont matérialisé le « Chut ! » pour rappeler les zones silencieuses au sein de leur espace.
- Une utilisation « involontaire » : le prestataire en charge de la signalétique de la médiathèque Marguerite-Yourcenar, a, comme nous l'a transmis Sophie Bobet, affublé le pictogramme féminin indiquant les toilettes... d'un chignon ! Humour ou intégration inconsciente du cliché ?

Des campagnes percutantes, voilà dans tous les cas un objectif pour les bibliothèques. Avec ou sans bibliothécaire à l'image.

3. Représenter ou non le bibliothécaire ? La mise en valeur des services en question

a) Qui représenter ?

Nous avons fait le choix d'étudier des campagnes mettant en scène des bibliothécaires, réels ou fictionnel, pensant initialement que c'était une idée sympathique pour se représenter face au public en tant qu'institution portée par des individus engagés. Toutefois, les points de vue divergent au sein de la profession sur l'opportunité d'un tel choix de communication. Ainsi, nous avons débattu de ce point avec Dominique Lahary. Pour lui, le bibliothécaire reste avant tout un agent de service public, qui en tant que tel doit se positionner avant tout au service de l'intérêt général. Il met en garde contre un recherche de visibilité à toute force, liée à une « position victimaire » que pourraient adopter les bibliothécaires notamment dans la relation avec leurs tutelles. Bien au contraire, les campagnes centrées sur les usagers donnent à voir aux élus un public « en situation », leur permettant de se représenter les bénéfices que représente la bibliothèque : un lieu où leurs administrés se « sentent chez eux ». Anne Verneuil explique ainsi pourquoi la mise en scène des usagers dans les lieux a été choisie pour la campagne de la médiathèque d'Anzin évoquée précédemment, dans une démarche participative : « pas besoin de mettre la tête des bibliothécaires, c'est notre travail qui transparaît ».

Au-delà de la celui qui est représenté, c'est évidemment le message qui doit primer. Ainsi, dans des cas comme celui des services « Empruntez un bibliothécaire », ou de Questions / réponses, représenter les premiers concernés trouve son sens. De même pour les enquêtes Libqual+, et plus encore si les bibliothécaires apparaissent aux côtés des usagers. Car ne l'oublions pas, l'un des

¹⁸¹ Voir annexe 8.

mots d'ordre du *Design Thinking*, actuellement en pleine appropriation par les bibliothèques, n'est-elle pas : « La bibliothèque appartient aux usagers, pas aux bibliothécaires¹⁸² » ?

b) Communiquer sur le changement : prudence

Si l'on considère que les bibliothécaires ont changé, c'est donc qu'auparavant ils méritaient les critiques qu'on leur renvoyait ! Cette idée peut être tout aussi dommageable. Toutefois, certains acteurs du monde des bibliothèques s'en sont emparés avec talent. Ainsi, l'ALA a-t-elle lancé la campagne « Libraries Transform » en 2015¹⁸³. Celle-ci est destinée à « [...] accroître la connaissance du public sur la valeur, l'impact et les services offerts par la bibliothèque et les professionnels des bibliothèques. Elle assurera qu'il y ait une voix claire et énergique pour notre profession, démontrant la nature transformatrice des bibliothèques d'aujourd'hui et mettant en lumière le rôle critique joué par les bibliothèques à l'ère du numérique¹⁸⁴. » Cette campagne poursuit trois buts principaux qu'il nous paraît intéressant de mentionner ici tant ils illustrent notre propos :

- Prise de conscience : accroître la prise de conscience de et le soutien à la bibliothèque transformatrice
- Perception : transformer la perception de la bibliothèque « obsolète » ou « sympathique à avoir » par son aspect essentiel
- Engagement : donner de l'énergie aux professionnels de la bibliothèque et construire un plaidoyer pour influencer les décideurs locaux, régionaux et nationaux¹⁸⁵

On voit bien là que l'image de l'institution comme de ses employés est intrinsèquement liée. Par ailleurs, la campagne s'inscrit dans une perspective d'*advocacy* : porter un discours fort en faveur des bibliothèques n'est possible que si l'on travaille sur l'image de cette dernière, et, comme nous l'avons vu, celle des bibliothécaires.

c) Focus sur l'identification du bibliothécaire au sein de la bibliothèque

Ce sujet recoupe par ailleurs celui de l'identification des bibliothécaires au sein-même de la bibliothèque. Différentes pratiques existent :

¹⁸² Comme entendu au congrès 2016 de l'ABF.

¹⁸³ Voir un exemple de la campagne en annexe 4.

¹⁸⁴ ALA. Libraries Transform. [en ligne] (modifié en 2015). Disponible sur : <<http://www.ilovelibraries.org/librariestransform/about>> (Consulté le 20/12/2016) : « [...] to increase public awareness of the value, impact and services provided by libraries and library professionals. The campaign will ensure there is one clear, energetic voice for our profession, showcasing the transformative nature of today's libraries and elevating the critical role libraries play in the digital age ».

¹⁸⁵ ALA. *Ibid.* : «Awareness: Increase awareness of and support for the transforming library.

Perception: Shift perception of library from “obsolete” or “nice to have” to essential.

Engagement: Energize library professionals and build external advocates to influence local, state and national decision-makers.»

- Le bibliothécaire ne porte pas d'élément permettant d'identifier qu'il travaille sur place (si l'on excepte qu'il ne porte pas de veste, manteau ou sac à main par exemple)
- Le bibliothécaire porte un badge, ou un gilet destiné à l'identifier mais sans donner à lire son identité
- Le bibliothécaire porte un badge nominatif

Cette « personnalisation anonyme » est au cœur d'un tout autre type de débat, concernant l'identification physique des bibliothécaires au sein de la bibliothèque. Certains agents y sont réticents, ne souhaitant pas par exemple que leur identité soit connue des usagers. Pourtant, pour Dominique Lahary, on améliore le lien avec ceux-ci si l'on a une présence reconnaissable : l'intérêt public doit primer. Renaud Délémontez estime pour sa part que cela responsabilise l'agent : « ainsi, il assume ce qu'il fait en service public ».

TROISIÈME PARTIE - UNE MEILLEURE IMAGE DES BIBLIOTHÉCAIRES, VECTEUR D'ADVOCACY

L'ABF propose la définition suivante de l'*advocacy* : « L'*advocacy* (ou plaider) en faveur des bibliothèques porte la voix de celles-ci auprès des politiques et décideurs, financeurs et partenaires potentiels. Au-delà de la défense de leur existence et de leurs missions, il s'agit surtout de les inscrire dans les politiques publiques et les intérêts communs, de les rendre visibles en leur donnant une valeur du point de vue de l'interlocuteur¹⁸⁶. » Nous allons donc ici expliciter le lien qu'il existe entre l'image renvoyée par les bibliothécaires et leurs institutions, et des actions d'*advocacy* efficaces.

I. POURQUOI COMMUNIQUER ?

« Ne pas communiquer, c'est communiquer... mais mal¹⁸⁷. »

1. Renouveler l'image des bibliothécaires pour renouveler l'image de la bibliothèque

a) *L'image que l'on donne*

S'il paraît aujourd'hui nécessaire de renouveler l'image des bibliothécaires, ce n'est pas par narcissisme professionnel, mais plutôt parce que comme nous l'avons vu, une perception négative par le public a des incidences sur la perception de la bibliothèque en général, et sur les pratiques culturelles à plus grande échelle. Elle peut même être liée à une baisse de fréquentation, ou à une mauvaise appropriation des possibilités offertes par les bibliothèques. Au-delà, c'est l'univers du livre tout entier qui peut être affublé d'une connotation « ringarde ». C'est ce que nous dit Amélie Barrio : finalement, l'apparence compte peu, c'est la façon de se comporter qui prime, pour « montrer que lire, c'est cool ». Personnaliser la relation avec l'utilisateur, c'est aussi donner plus envie, montrer que l'on ne se cache pas, comme dans la campagne de communication menée par la BU en 2014, à laquelle elle a participé¹⁸⁸. Renaud Délémontez, qui a pour sa part participé à la campagne de l'UVSQ¹⁸⁹, confirme que davantage qu'une image, ce qui prime est le savoir-être des agents, dans le cadre d'un métier de services qui a évolué : « L'image des individus donne une image de l'institution, il faut donner une image proactive ». Amélie Barrio souligne aussi, comme Christophe Boutier,

¹⁸⁶ ABF. Commission Advocacy [en ligne] (modifié en 2016). Disponible sur : <<http://www.abf.asso.fr/4/155/582/ABF/commission-advocacy>> (Consulté le 20/12/2016)

¹⁸⁷ DESRICARD, Yves et PETIT, Christelle. Les bibliothèques au défi de la communication. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2011, n° 5, p. 110-111. [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2011-05-0110-011>> (Consulté le 20/12/2016)

¹⁸⁸ Voir annexe 4.

¹⁸⁹ *Idem*.

professeur documentaliste, et Anne Verneuil, que l'importance de faire changer le regard est grande aussi pour les professeurs documentalistes, qui souffrent parfois d'une image de « sous-profs » déconnectée de leurs missions réelles.

Dès lors, comment juguler le déficit d'image de la profession et lui substituer une représentation plus moderne et en prise avec la réalité ? Pour Marianne Pernoo, cela se joue notamment au niveau d'un rôle « actif » à mettre en avant : les bibliothèques ne sont pas de « simples » réceptacles de savoir, elles ont aussi une dimension de production de contenu et de services innovants qu'il est crucial de mettre en avant¹⁹⁰.

b) Des dispositifs créatifs

D'autres dispositifs sont mis en œuvre pour renouveler l'image de la bibliothèque. Le jeu est par exemple l'une des pistes explorées notamment par la Bibliothèque Marie-Curie de l'INSA de Lyon. Elle a proposé son premier jeu à réalité alternée au printemps 2013, un « *Escape game* » décliné dans (et sur !¹⁹¹) ses murs et sur Internet. Le jeu avait pour objectif de « communiquer autrement avec les étudiants de l'INSA pour les faire converger vers la bibliothèque¹⁹² ». Les constats initiaux évoquent le problème du déficit d'image, la bibliothèque proposant de « moderniser l'image de la bibliothèque » pour contrer leur « image austère », tout en faisant connaître les services proposés et en créant une « communication interactive » avec les étudiants. Les premiers retours ont parfois été violents. Ainsi, Guillemette Trognon nous relate-t-elle les réactions de certains personnels et étudiants percevant cette initiative comme une « destruction du bâtiment institutionnel », réitérant le besoin de communiquer pour créer un environnement propice à ce genre d'actions. Permettant finalement au jeu de rencontrer un grand succès ; les équipes l'affirment : le jeu peut être une solution pour renouveler l'image des bibliothèques.

Pour elle, ce type de manifestations est « une manière de remettre les étudiants au cœur de la bibliothèque ». Elle estime que c'est en faisant revenir les étudiants dans une bibliothèque tiers lieu accueillante que l'on peut contrecarrer les affirmations du type « les bibliothécaires ne servent plus à rien aujourd'hui ». À la Bibliothèque Pierre-et-Marie-Curie (BUPMC) de Jussieu, c'est par une « *Murder party* » (jeu grandeur nature scénarisé) qui est organisée chaque année. Avec pour objectif de former les participants aux compétences informationnelles ou encore de les sensibiliser au plagiat dans un cadre ludique, mais aussi de « rendre la bibliothèque ludique et conviviale et donner envie d'y revenir¹⁹³ ».

Ces initiatives sont à la croisée entre l'animation, la médiation, et l'opération de communication. Organisées par les équipes, elles leur permettent de créer du

¹⁹⁰ PERNOO, Marianne. Sciences humaines et bibliothèques : quel avenir ? *Tracés. Revue de Sciences humaines*. Lyon : ENS Éditions, 2012, n°12, p. 191-203 [en ligne]. Disponible sur : <<https://traces.revues.org/5532>> (Consulté le 20/12/2016)

¹⁹¹ Un tag, réalisé dans le cadre du projet, a suscité une polémique au sein du campus.

¹⁹² SCC DOC'INSA. Le jeu. Une solution pour renouveler l'image des bibliothèques ? [Poster en ligne]. Disponible sur : <<http://scd.docinsa.insa-lyon.fr/sites/docinsa.insa-lyon.fr/files/posterARG2014francais.pdf>> (Consulté le 20/12/2016)

¹⁹³ GORSSE, Myriam. Poster Murder Party [en ligne] (modifié en 2015). Disponible sur : <<http://fr.slideshare.net/mgorsse/poster-murder-party>> (Consulté le 20/12/2016)

lien avec leurs publics, souvent surpris de découvrir de telles initiatives. Nécessitant un grand investissement personnel pour leur organisation, ces activités sont donc basées sur l'engagement et la créativité des bibliothécaires. Elles peuvent contribuer renforcer les relations avec la communauté universitaire et donner une image actuelle et dynamique des bibliothécaires investis comme de la bibliothèque. Par ailleurs ludiques et photogéniques, ces initiatives se prêtent bien à une communication par le biais des réseaux sociaux¹⁹⁴.

2. Risques et difficultés

a) *Perpétuer les clichés*

Comme nous l'avons vu, la réappropriation de leur image par les bibliothécaires se joue à trois niveaux :

- Par des initiatives « intra-professionnelles », destinées aux bibliothécaires eux-mêmes ou au monde du livre et de la culture en général
- Par une communication ciblée en direction des élus et des tutelles
- Par des initiatives à destination du grand public, portées par les bibliothécaires ou les institutions

L'une des difficultés principales rencontrées réside à ces deux derniers niveaux. En effet, Anne-Marie Chaintreau nous met en garde contre le paradoxe suivant : à jouer sur l'image du bibliothécaire en détournant les stéréotypes, les bibliothécaires peuvent contribuer à perpétuer les clichés. Nous avons ainsi évoqué ensemble l'article d'Aimie Eliot intitulé « Bibliothèque. Je ne suis plus celle que vous croyez »¹⁹⁵ (« celle » faisant ici référence à la bibliothèque et non à une bibliothécaire) : « Je pense qu'il ne faut pas repartir du "plus" mais d'un "pas", car dans le "plus" on y met (outre des traits historiques disparus) des représentations caricaturales qu'on véhicule nous-mêmes [...] alors même que les gens, *a fortiori* les jeunes (lecteurs, usagers, non-lecteurs...) [...] ont tout à apprendre *ex nihilo* de la bibliothèque neuve qu'on leur présente et rien à retirer d'une image dégradée dans le temps », nous dit-elle.

Il faut dès lors manier le second degré avec précaution, et réserver tant que faire se peut certains contenus au monde intraprofessionnel (une gageure avec Internet et les réseaux sociaux, en attestent le nombre de vues des vidéos que nous avons présenté précédemment). Anne-Marie Chaintreau préconise dès lors : « Dans le titre de l'ouvrage *Drôles de bibliothèques*, j'ai toujours trouvé intéressant le double sens du mot "drôles" mais en préférant toujours le sens de "bizarres" à celui d'"amusantes", car outre le fait de s'amuser de nous-mêmes (ce qui est sain) et de nos vénérables institutions, il n'est pas possible par un biais de ridiculisation de promouvoir un lieu ou une profession. Réserveons à notre cercle de professionnels

¹⁹⁴ Comme en témoigne la vidéo de lancement du dernier « *Escape game* » de la Bibliothèque Marie-Curie [en ligne] (modifié en 2016). Disponible sur : <https://www.facebook.com/bibliothequeMarieCurie.INSAdLyon/videos/778067888997085/> (Consulté le 20/12/2016)

¹⁹⁵ ELIOT, Aimie. *Op. cit.*, p. 36-37.

nos sourires – et travaillons sérieusement à communiquer ce qui est réel, intéressant et palpable. » Un « commandement » qu'il nous paraît crucial de garder à l'esprit lorsque l'on communique : en effet, le risque de l'entre-soi est à ne pas négliger et peut être encore accentué par l'espace discursif partagé qu'offrent les réseaux sociaux. Même en interne, la prudence reste aussi de mise pour ne pas heurter certaines susceptibilités : le maniement des clichés peut être sujet à caution. Ainsi, la bibliothèque Louise-Michel propose-t-elle des contenus et formations à destination de la profession, répertoriés sous la catégorie « Au-delà du chignon »¹⁹⁶, qui ont donné lieu à des polémiques à leur lancement, certains collègues ayant trouvé que cette dénomination renvoyait à une image réductrice, voire sexiste de la profession.

b) L'obsession numérique

Dominique Lahary, pour sa part, trouve enfin qu'il peut être présomptueux de vouloir « casser les stéréotypes » : une idée se forme indépendamment d'une pratique, et pourtant ce n'est à son sens que sur les pratiques réelles, l'image concrète, que l'on peut agir. Il estime que la première opération de marketing collective a été amorcée avec l'apparition du mot « médiathèque » - une dynamique ressemblant à celle qui se joue actuellement avec le terme « *learning center* ». L'un des risques porte aussi sur une mise en valeur excessive des projets ayant trait aux NTIC : « il n'y a pas que le numérique en bibliothèque ». Il rejoint ainsi les usagers que nous avons interrogés, qui utilisent prioritairement la bibliothèque pour « emprunter des livres, voir ce qui sort » ou « permettre à [leur] enfant d'être au contact des livres, d'apprendre à les aimer ». Cette spécificité de la lecture publique ne doit pas être négligée.

3. Créer une nouvelle image ? Pistes pour déjouer les clichés

Ainsi, et si plutôt que de combattre des préjugés anciens ancrés dans les esprits, il valait mieux contribuer à la création d'une nouvelle image, en prise avec la réalité des métiers des bibliothèques aujourd'hui ?

a) Dire qui l'on est

L'innovation et la créativité sont en effet au cœur des activités des bibliothèques aujourd'hui, qu'il s'agisse d'une offre documentaire différenciée, de services nouveaux rendus accessibles à tous, ou encore de découverte d'éducation aux usages du numériques et d'outils créatifs. On peut penser à cet égard à l'engouement pour les « *Fablabs* » et à la métamorphose de certaines BU en *learning centers*. Mais il faut avant tout se prémunir contre l'impression d'une « étiquette » de modernité qui serait accolée à une réalité plus archaïque. Un point de départ nous paraît s'imposer : communiquer sur soi auprès des différents publics :

¹⁹⁶ BIBLIOTHÈQUE LOUISE-MICHEL. Au-delà du chignon [en ligne] (modifié en 2016). Disponible sur : <https://biblouisemichel.wordpress.com/category/au-dela-du-chignon/> (Consulté le 20/12/2016)

- Au sein de l'Université, en direction des chercheurs, des enseignants, des autres services...
- En lecture publique : avec les élus (on tient les prémices de l'*advocacy*), la direction de l'action culturelle...
- En établissement scolaire : avec les professeurs, l'administration, la direction de l'établissement...
- Pour tous : en direction des usagers effectifs ou potentiels

Communiquer commence en effet par expliquer avec simplicité quel est son périmètre d'action, émettre des propositions, informer sur les possibilités... En d'autres termes, montrer le champ de possibles tant au sein de sa bibliothèque que par les ressources et services qu'il est possible de fournir, mais aussi grâce aux compétences des bibliothécaires.

b) Quelques pistes

Si l'on reprend les stéréotypes liés au métier de bibliothécaire que nous avons présentés en première partie, nous avons vu qu'il serait faux de tous les considérer comme étant négatifs. La figure du bibliothécaire peut ainsi incarner l'accès au savoir, la gentillesse, l'accompagnement, le savoir, etc., autant de traits qui peuvent être utilisés dans la communication des bibliothèques en direction du grand public. Nous proposons ici quelques idées pour la réappropriation de certains clichés en valorisant l'image des bibliothécaires plutôt qu'en risquant de lui nuire :

- Certains « attributs », comme le chat, sont par exemple l'objet de la réappropriation par les bibliothécaires : l'image de l'amateur de chat, souvent moquée ou dénigrée (la fameuse « femme à chats », cousine de la « vieille fille » évoquée auparavant), a été érigée en symbole par certains, comme la bibliothécaire Annie Pho¹⁹⁷, de Chicago. Son pseudonyme en ligne sans ambiguïté est « Cat Lady Librarian¹⁹⁸ ». Les bibliothèques qui accueillent des chats¹⁹⁹ attirent aussi la curiosité médiatique et donnent une image sympathique de l'institution.
- Autre exemple : le tricot, longtemps considéré comme une activité « ringarde » pratiquée par les personnes âgées, connaît un regain d'affection de la part de nombreuses personnes de par le monde. Dès lors connoté plus positivement²⁰⁰, ce cliché deviendrait exploitable afin de communiquer sur les activités proposées par certaines bibliothèques. Le tricot appartenant aux compétences faisant l'objet d'échanges et d'apprentissage, il s'inscrit dans le partage de connaissances proposé par

¹⁹⁷ GAMBRELL, Dorothy et BRENNAN, Amanda. « Librarians and Felines. A History of Defying the "Cat Lady" Stereotype. ». *The Librarian Stereotype*, op. cit., p. 182.

¹⁹⁸ PHO, Annie. Cat Lady Librarian [en ligne] (modifié en 2016). Disponible sur <<https://catladylibrarian.wordpress.com/>> (Consulté le 20/12/2016)

¹⁹⁹ Voir *supra*.

²⁰⁰ Au même titre que les activités créatives en général : un sujet sur lequel communiquent actuellement les bibliothèques lorsqu'elles évoquent leur collection, ce type d'ouvrages pratiques ne faisant pas toujours partie de ceux auxquels les lecteurs pensent, comme nous le confirment les lecteurs interrogés.

la bibliothèque troisième lieu, vue comme une « *peer library* »²⁰¹. Dans cette dernière, le bibliothécaire s'efface pour jouer un rôle de facilitateur entre ses usagers et les compétences. Le tricot se prête à une communication décalée opposant le cliché à la valeur ajoutée de la bibliothèque (comme nous le verrons par la suite, la notion de valeur ajoutée est essentielle dans un processus d'*advocacy*).²⁰²

Bien sûr, il ne s'agit nullement de baser toute la communication des bibliothèques sur le réemploi de stéréotypes, en pouvant contribuer ainsi bien malgré soi à véhiculer des clichés en décalage avec la réalité. Ce renouvellement doit aussi pour Anne Verneuil permettre de « changer le regard », en s'adressant aussi aux élus largement, et pas uniquement à ceux de la culture, ainsi qu'aux Directions générales des services (DGS) des collectivités. En direction du grand public, elle suggère de jouer sur la dimension de « lieu refuge », de lieu d'accueil que constitue la bibliothèque : une enquête de satisfaction menée par la médiathèque d'Anzin a montré que la bibliothèque était perçue comme « un lieu où l'on n'est pas jugé, où l'on se sent bien ». Ce message a été décliné dans la campagne de communication mettant en scène les usagers de la médiathèque que nous avons évoquée²⁰³. Pour Dominique Lahary, « la bonne image serait finalement de ne pas en avoir, ou de présenter une vraie diversité », un plus grand flou rendant possible la variété.

Nous proposons aussi l'idée suivante. Le métier étant fortement féminisé, communiquer sur l'expertise des femmes travaillant en bibliothèque nous paraît une piste de réflexion, à l'instar des femmes dans la recherche. Les bibliothécaires et chercheuses en sciences de l'information et des bibliothèques pourraient rejoindre des réseaux comme Les Expertes²⁰⁴, qui a pour objectif de participer à la visibilité des femmes dans l'espace public et les médias. D'autres initiatives telle Femmes de l'ESR²⁰⁵ promeuvent le *leadership* féminin et la parité au sein de l'enseignement supérieur et de la recherche.

Il nous paraît dès lors que le plus important semble être de véhiculer une image faite de modernité et de sympathie, le point commun à nombre des clichés étudiés étant le peu d'aménité des bibliothécaires à l'endroit de leurs usagers : le bibliothécaire « ennemi des lecteurs » n'est (nous l'espérons) plus, et il faut que ceux-ci en soient informés.

Ces constats étant effectués, il faut maintenant réfléchir à comment communiquer mieux : c'est-à-dire avec pertinence, réactivité et pour remplir des objectifs précis.

²⁰¹ Nous développons cette notion dans une communication intitulée « From peer economy to peer library, innovative French projects improving quality of life: common goods, creation, value » avec Amélie Barrio, [à paraître dans les actes 2017 du colloque Bobcatss].

²⁰² Voir *infra*.

²⁰³ VILLE D'ANZIN. La médiathèque d'Anzin, vous y êtes bien ! [en ligne] (modifié en 2016). Disponible en ligne : <<http://www.ville-anzin.fr/index.php?module=news&idnews=881>> (Consulté le 20/12/2016)

²⁰⁴ Site disponible en ligne : <<http://expertes.eu/>> (Consulté le 20/12/2016)

²⁰⁵ Site disponible en ligne : <<http://www.femmes-esr.com/>> (Consulté le 20/12/2016)

II. COMMUNIQUER MIEUX

1. Le bibliothécaire comme incarnant une institution culturelle, sociale, inscrite dans une histoire

a) Transmettre une identité multiple

L'identité des bibliothèques est multiple et polymorphe : il n'y a donc pas une « recette » unique qui serait transposable à toutes les bibliothèques. Bien au contraire, le bibliothécaire doit, pour communiquer, s'identifier à sa bibliothèque, c'est-à-dire la connaître dans son histoire culturelle et sociale, et en transmettre les valeurs. Il apparaît donc important de former les nouveaux agents d'une bibliothèque en leur donnant accès à ces informations, de manière claire et synthétique. En effet, si les bibliothèques sont chargées de conservation documentaire, leurs propres archives sont souvent en déshérence. Loin d'être un travail supplémentaire dénué d'utilité, entretenir la mémoire de son établissement est important dans une optique de transmission. Il est nécessaire que les nouveaux agents puissent comprendre ce qui a amené la bibliothèque à être telle qu'elle l'est à un instant donné.

b) L'identification

Ces bonnes pratiques participent d'une connaissance préalable de l'institution et donc de son image, vis-à-vis des différents publics et dans son contexte local propre, indispensable pour communiquer avec efficacité. Elles permettent dès lors au bibliothécaire d'incarner son établissement : c'est l'usage du « nous », que nous avons relevé dans tous les entretiens de professionnels que nous avons menés (« Nous, à Toulouse... »). Par ce « nous », le bibliothécaire s'approprie l'histoire et les particularités de son établissement, et s'inscrit dans une équipe.

2. Déconstruire l'image de la bibliothèque : la maîtrise de l'information diffusée et de la voix portée

a) Déconstruire pour mieux recréer

Dans la vidéo « Louise et les canards pas si sauvages ... une histoire de participation à la bibliothèque », l'équipe de la bibliothèque Louise-Michel explique que l'implication des publics et leur participation participent du processus destiné à « déconstruire l'image d'une bibliothèque figée dans le silence et les interdits²⁰⁶ ». Nous proposons de comprendre cette idée de déconstruction dans le

²⁰⁶ Film de présentation de la bibliothèque Louise-Michel, sous l'angle de la participation des publics, réalisé pour la journée professionnelle « Une bibliothèque ancrée dans son milieu » organisée par la Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BANQ) le 11 mars 2016 [en ligne]. Disponible sur : <https://www.youtube.com/watch?v=Pyn6tZRzTDE> (Consulté le 20/12/2016)

sens donné par Jacques Derrida à un concept inspiré par Heidegger. Pour Derrida, le sens se cache entre les mots employés pour décrire les choses et ce à quoi ils font référence. C'est ce processus actif de « différance » qui permet de découvrir les différentes significations d'un sujet : « Le concept signifié n'est jamais présent en lui-même, dans une présence suffisante qui ne renverrait qu'à elle-même²⁰⁷. » Cette analyse sémiotique s'applique à la question de l'image : derrière des mots, « bibliothèque », « bibliothécaire », chacun accole un sens souvent différent²⁰⁸, porteur des représentations que nous avons évoquées auparavant. Bien communiquer se révèle dès lors un exercice consistant à occuper cet espace entre ce que sont les bibliothèques aujourd'hui, et les représentations conscientes et inconscientes inscrites en chacun de nous.

Ce faisant, on évite l'écueil soulevé par Anne-Marie Chaintreau : on a certes conscience des stéréotypes, tant négatifs que positifs, portés par l'image des bibliothécaires et, par extension, des bibliothèques ; mais on ne s'appuie plus nécessairement sur eux. On ne peut évacuer leur existence, on peut même en jouer si cela s'avère pertinent, mais ils ne doivent pas être seuls constitutifs de l'image des bibliothèques. Il n'est donc plus question de rechercher à tout prix une « nouvelle image », mais plutôt de la faire émerger par les actions menées, les services proposés et les valeurs défendues.

b) Être son propre porte-parole

En lecture publique comme en BU, l'une des problématiques principales d'une communication pertinente est celle de la maîtrise de l'information diffusée et de la voix portée. Qui connaît mieux son travail que celui qui le pratique jour après jour ? Communiquer soi-même autour de son action permet d'éviter certains écueils : par exemple, Marie Diderich, bibliothécaire à Moulins estime que : « [...] les services communication des mairies sont trop loin des réalités²⁰⁹ ». Cependant, les bibliothèques s'inscrivent dans des organisations plus vastes : Université, collectivités territoriales, État, et en découlent des contraintes d'organigrammes. Ces structures disposent le plus souvent de services de communication dont le rôle est notamment de promouvoir les actions des différents services, dont font partie les bibliothèques. Ces services n'étant pas sur le terrain, ils n'ont pas toujours la possibilité de développer une connaissance véritablement pointue des missions des bibliothèques. Un décalage peut alors parfois se créer entre le message transmis et la réalité.

C'est pourquoi il nous paraît primordial d'insister pour une prise en main de leur communication par les bibliothécaires eux-mêmes en tant que professionnels de l'information. Pour ce faire, les missions de communication doivent être réalisées tant que faire se peut en interne, avec bien sûr l'appui des services idoines des organisations. Il faut résorber la concurrence, voire l'opposition entre les services pour collaborer en bonne intelligence sur ces dossiers comme sur tant d'autres. Notons que ce mouvement doit s'effectuer dans les deux sens : aux bibliothèques de faire leurs valeurs et actions portées par leurs tutelles. Cette

²⁰⁷ DERRIDA, Jacques. *Marges de la philosophie*. Paris : Minuit, 1972. 432 p. Coll. Critique, p. 1-29

²⁰⁸ Et même au sein du corps de métier, en témoignent les définitions différentes du « cœur de métier » proposées par les répondants à notre enquête.

²⁰⁹ Citée par ELIOT, Aimie. *Op. cit.*, p. 36-37.

tendance se lit aujourd'hui dans les fiches de poste, les missions de communication étant désormais mentionnées à part entière et non plus envisagées comme un simple volet dans la réalisation des projets.

Être un bon porte-parole est une activité qui nous a paru, au fil de nos recherches, présenter un défi supplémentaire. On touche ici à l'un des écueils de l'*advocacy* « pratiquée » à titre individuel : militer pour son métier est une chose, s'auto-justifier en est une autre. En effet, à vouloir trop interroger sans cesse le bien-fondé de leur profession, les bibliothécaires courent le risque d'en paraître suspects ! C'est aussi l'une des raisons pour lesquelles le travail sur la valeur de la bibliothèque, que nous allons évoquer, est essentiel pour une bonne communication.

3. La professionnalisation de la communication : préconisations

a) La formation

Pour mener à bien les missions de communication qui leur incombent, les bibliothèques doivent pouvoir s'appuyer sur des professionnels formés. Il serait erroné de penser que la question de la communication en bibliothèque est totalement novatrice. En effet, la nécessaire professionnalisation de cette activité est déjà largement évoquée dans les milieux professionnels au cours des années 1990. Ainsi, les journées d'étude du Cercle d'études des bibliothécaires des régions Aquitaine, Languedoc-Roussillon, Midi-Pyrénées (C.E.B.R.A.L.) des 28 et 29 mai 1994 furent-elles déjà consacrées à la « communication externe et promotion »²¹⁰.

Parfois, les contraintes liées à l'effectif l'imposent ; et pourtant, on ne s'improvise pas communicant. S'il est impossible de recruter un agent dont (au moins) une partie de la fiche de poste est dédiée à la communication, il convient de réfléchir à une autre organisation. Tout d'abord, recenser les compétences des agents est indispensable. Ensuite, il faut également s'enquérir de leur appétence pour la communication en général, tout en restant prudent : les bonnes intentions sont nombreuses mais dans ce domaine comme dans tant d'autres, le « bricolage » et l'improvisation peuvent aboutir à l'effet inverse de celui initialement recherché. Des outils mal maîtrisés concourent à produire des contenus peu exploitables, voire moqués ; et la diffusion d'un essai malencontreux est parfois hélas beaucoup plus rapide que celle d'une campagne réussie.

La formation des agents concernés par les activités de communication est dès lors indispensable : formation aux outils, mais aussi formation aux usages. Ces compétences doivent être renouvelées ou « rafraîchies » fréquemment, le monde de la communication évoluant très rapidement. Par ailleurs, il convient de dégager du temps pour permettre aux agents de réaliser une veille de « ce que font les autres ». Pour Guillemette Trognon, c'est une étape indispensable dans la créativité.

²¹⁰ CERCLE D'ÉTUDES DES BIBLIOTHÉCAIRES DES RÉGIONS AQUITAINE, LANGUEDOC-ROUSSILLON, MIDI-PYRÉNÉES. *Les bibliothèques font leur pub. Communication externe et promotion : actes des XXIXe journées d'étude du C.E.B.R.A.L.* 1e éd. Thuir : Bibliothèque départementale des Pyrénées-Orientales, 1996. 95 p.

b) Le cas particulier de la communication digitale

Rester attentif aux tendances, aux « buzz », permet de réagir promptement si la situation s'y prête. Car bien communiquer en bibliothèque requiert aussi un certain sens du moment opportun, et un dosage nécessaire. Il faut en effet « sentir » quand réagir, par le biais de quel média, avec quel ton, etc. Cette préconisation est particulièrement valable concernant l'usage des réseaux et médias sociaux : on travaille le plus souvent sur un temps relativement court, un sujet en « chassant » un autre. Sur ces derniers, la posture à adopter est pourtant une construction de longue haleine : elle consiste beaucoup en la création et l'animation de communautés et non en une simple communication dite descendante. Romain Gaillard, de la Canopée, conseille « de solliciter l'intellect et la curiosité des *followers* par des jeux, devinettes, questions... valorisant les collections, de répondre à leurs questions et de leur proposer des contenus complémentaires des supports traditionnels²¹¹ ». La professionnalisation concerne bien ainsi également la communication sur Internet en général : si l'on veut faire reconnaître une expertise en numérique des bibliothécaires, il faut donner une image de compétence, qui se lit dès l'usage qui sont faits des outils de communication en ligne. Idéalement, c'est donc à un responsable formé (*Community manager*) que doit incomber l'orchestration des éléments que lui transmettent les services²¹². Centrée sur l'importance de la médiation, une étude coordonnée par la préfiguration de la bibliothèque Canopée a été publiée en 2014 : le livre blanc intitulé *Les réseaux sociaux en bibliothèque et leurs pratiques*²¹³. Elle propose notamment les 100 comptes à suivre pour une institution ou un professionnel se lançant dans l'utilisation des réseaux sociaux. Par ailleurs, il faut garder à l'esprit que la communication sur les réseaux sociaux peut aussi s'inscrire aujourd'hui dans une véritable stratégie de marketing²¹⁴.

c) Un plan de communication global

Il importe avant tout de ne pas « communiquer pour communiquer » (même en cas de « queues de budget » allouées en fin d'année à la communication !), mais au contraire de toujours poursuivre un but précis : projet, enquête, service, événement, communication de notoriété... Cela évite une dispersion du message.

Un bon plan de communication doit donc décliner les actions sur différents supports et suivant un calendrier adapté à chacun d'entre eux. En effet, si la communication digitale (réseaux sociaux, vidéos en ligne etc.) est à la mode, il ne faut pas pour autant négliger les autres vecteurs de l'information que sont :

- L'affichage
- Le bâtiment
- La communication sur place en face-à-face
- Le site Internet

²¹¹ MÜLLER, Catherine et BRANDL, Emmanuel. *Op. cit.*

²¹² En effet, il faut adopter une unité de ton pour donner une identité numérique à la bibliothèque.

²¹³ VILLE DE PARIS. Livre blanc. Les réseaux sociaux en bibliothèque et leurs pratiques, op. cit.

²¹⁴ Voir à titre d'exemple l'analyse : BPI et MEDIA VENTILLO. Analyse Campagnes Facebook Eurêkoi, 2012. 41 p. [en ligne]. Disponible sur : <http://www.sqrpro.fr/wp-content/uploads/2012/04/analyse-campagnes-facebook-eurekoi-sg1.pdf> (Consulté le 20/12/2016)

- Le réseau (partenaires institutionnels et associatifs, associations professionnelles, autres bibliothèques...)
- Les relations presse
- Les actions sur place (semaines thématiques, jeux...)

À chacun de ces types d'interaction correspond des bonnes pratiques en perpétuelle évolution²¹⁵. Car quels qu'en soient les supports, une communication mal maîtrisée peut être non seulement inefficaces, mais aussi dommageable. C'est pourquoi la formation s'avère plus que jamais indispensable.

Autant de sujets qui ont été abordés en 2011 à l'occasion du congrès annuel de l'ABF, dont le thème était « Les bibliothèques au défi de la communication »²¹⁶. L'intervention de Manuella Gantet, responsable du Service communication de la BM de Toulouse, portait notamment sur la campagne « La bibliothèque de Toulouse, des rencontres à faire !²¹⁷ », incluse dans le plan de communication global de la bibliothèque. Il constitue un exemple intéressant de déclinaisons de messages et de supports adaptés à chaque type de situation (campagne sur les réseaux sociaux, campagne destinée à accompagner la réouverture de la médiathèque etc.).

Par ailleurs, les bibliothèques peuvent, si leur budget le leur permet, se faire appuyer par des professionnels extérieurs à l'organisation, comme des agences de communication prestataires. Certaines campagnes sont réalisées par des agences et un plus gros budget alloué permet parfois un meilleur impact, notamment du fait de la démultiplication des supports²¹⁸. La BnF a ainsi fait appel en 2014 à l'agence BETC pour réaliser (via un mécénat de compétence) la campagne de communication « Partageons la culture », destinée à actualiser son image en tant qu'institution ayant subi de nombreuses transformations. Vingt ans après la création du site François-Mitterrand, le hall d'accueil a été rénové, le Haut-de-jardin a subi des évolutions et les mutations de la bibliothèque sont mises en avant dans cette campagne. Pour Bruno Racine, ancien président de la BnF : « La Bibliothèque entend mieux faire connaître ce qu'elle est aujourd'hui, une institution patrimoniale à la pointe de la révolution numérique, qui va à la rencontre de tous les publics et évolue sans cesse pour mieux répondre à leurs attentes²¹⁹ ». Cette campagne, destinée au grand public, a été déclinée sous forme d'affiches et de vidéo. On peut noter la réutilisation de l'un des clichés que nous avons isolés : le slogan « Ranger la culture pour mieux la déranger » fait implicitement référence à la « maniaquerie » et au sens du classement que nous avons évoqué en deuxième partie.

Toutefois, l'ampleur et le budget consacré à une campagne ne sont pas les seuls éléments décisifs : en témoigne la viralité de certaines campagnes réalisées

²¹⁵ Évoquées par exemple dans l'ouvrage : VIDAL, Jean-Marc (dir.), Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : communiquer avec les publics. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2012. 180 p. Coll. Boîte à outils #27

²¹⁶ ABF et DEHON, Karine. Compte rendu congrès 1BF 2011 à Lille. 10 p. [en ligne]. Disponible sur : <<http://abf.asso.fr/4/617/904/ABF-Region/compte-rendu-congres-abf-2011-a-lille>> (Consulté le 20/12/2016)

²¹⁷ Voir annexe 4.

²¹⁸ Allouer un gros budget à une campagne réalisée par un prestataire n'est pas pour autant nécessairement gage de succès et parfois, un « bricolage » en interne, s'il est pertinent et adressé au bon public, peut s'avérer payant. Toutefois, on ne pourra faire l'impasse sur la maîtrise des outils, notamment graphiques, pour garantir une communication en conformité avec l'image professionnelle à renvoyer.

²¹⁹ BNF. Partageons la culture : une campagne de communication de la BnF [en ligne] (modifié en 2014). Disponible sur : <http://www.bnf.fr/fr/la_bnf/anx_actu_bib/a.140418_com_bnf.html> (Consulté le 20/12/2016)

en interne, comme celle de la bibliothèque de Villeurbanne reprenant les codes des prospectus de marabouts²²⁰. Réalisée à peu de frais, elle remporte en 2016 un grand succès tant auprès de la profession que du grand public.

d) Focus sur la « com' interne » et la communication institutionnelle : un vecteur d'advocacy en puissance pour informer les décideurs.

Inscrite au sein d'une organisation : Université, collectivité territoriale, la bibliothèque doit saisir cette opportunité pour faire aussi partie de leurs campagnes de institutionnelles. En ce qui concerne les collectivités territoriales, la communication a pris tout son essor suite aux lois sur la décentralisation de 1982. L'objectif était de faire connaître les nouvelles missions des collectivités aux habitants des territoires et de promouvoir les actions menées au niveau local. Cette période concorde aussi avec un âge d'or de la publicité, et la conjonction de ces facteurs entraîne un accroissement considérable de la communication en général.

Il est par exemple nécessaire de parvenir à faire diffuser ses informations dans les publications de la presse territoriale. Le service départemental de la communication et la bibliothèque de Saône-et-Loire ont par exemple mis en place à cet effet une procédure de relai des informations tant dans les pages du magazine que sur le site Internet et par le biais des réseaux sociaux du Département. Validés par le cabinet des élus, ces supports sont aussi l'opportunité pour les bibliothèques de communiquer auprès des décideurs hors du circuit habituel d'information sur les missions réalisées. Si ces derniers se saisissent des messages transmis, ils peuvent en être de bons relais, par exemple auprès de la presse. Un exemple de la nécessité de communiquer en bonne intelligence sur les projets, dans un contexte local, nous est notamment offert par *L'Arbre, le Maire et la Médiathèque*, film d'Eric Rohmer de 1993 : si le bien-fondé d'une bibliothèque n'est pas reconnu par les habitants ou les politiques, elle aura grand peine à mener à bien ses projets – voire, tout simplement à exister, comme dans le film. Car s'il est bien une représentation qui est marquante dans notre travail, c'est celle-ci : la bibliothèque toujours évoquée et jamais montrée : voilà un exemple qui méritait que nous la mentionnions !

Bien communiquer implique avant tout de nécessaires partenariats internes et externes et réseaux, pour bénéficier d'un relais d'information démultipliant la portée du message.

III. UN ENJEU POLITIQUE ACTUEL

Si la communication a pour objet de toucher les différents publics, il est dans le contexte actuel primordial de savoir communiquer auprès des dirigeants politiques et des tutelles en général.

²²⁰ Voir annexe 4.

1. L'*advocacy* : une nécessité d'actualité

Une anecdote récente nous paraît très représentative de l'absence trop souvent constatée des bibliothèques dans le débat public en France. Lors des journées de l'économie 2016 à Lyon (JÉCO), une table ronde portait le 10 novembre sur le thème de l'« Information : démêler le vrai du faux ». Autour de la ministre de l'Éducation nationale, Najat Vallaud-Belkacem, trouvait-on un panel composé d'un enseignant, un journaliste et directeur de l'AFP ainsi que des étudiants, réunis pour réfléchir à la validité de l'information, et aux manières de se prémunir des « intox » et autres « *hoax* » grâce à la formation aux usages du numérique. La sensibilisation des jeunes en particulier était au cœur du débat : la réflexion portait sur une démarche partenariale impliquant différents acteurs. Il nous paraît très significatif que parmi les membres de la société pouvant avoir un rôle d'éducation à l'information et de vérification des sources, les bibliothécaires n'aient pas été cités une seule fois²²¹. Ce cas précis nous a paru illustrer le manque de visibilité des bibliothécaires, et au-delà, de la bibliothèque, dans l'espace public. Les compétences des bibliothèques en termes d'éducation aux médias ne sont pourtant plus à démontrer, comme en témoigne par exemple la journée d'étude conjointement organisée par Médiat Rhône-Alpes et l'Enssib le 30 septembre 2016²²².

Si la bibliothèque est désormais globalement considérée par les publics, comme nous l'avons vu, avec davantage de bienveillance, la question des compétences et de la valeur qu'elle peut apporter n'a pas encore véritablement fait surface. Un comble pour des journées consacrées à l'économie, si l'on fait le lien avec l'étude d'impact de la valeur économique des bibliothèques.

a) *La question de la valeur pour déterminer l'impact sociétal de la bibliothèque*

Depuis les années 1970, de nombreuses normes ont été élaborées, avec pour objectif de permettre une comparaison, tant au niveau local qu'international, des bibliothèques et centres de documentation. En 2014, paraît la première version de la norme ISO 16439 « Méthodes et procédures pour évaluer l'impact des bibliothèques », traduite dans le livre blanc *Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques ?*²²³. On y trouve l'explication suivante : « Plus que jamais les bibliothécaires sont conduits à redonner de la visibilité à leur expertise et à valoriser leur professionnalisme. Dans un contexte marqué par la crise économique et la restriction des budgets publics, ils sont mis au pied du mur pour démontrer la légitimité des bibliothèques, leur utilité sociale et faire à nouveau émerger du sens à ces services publics au moment même où la notion de l'intérêt général perd de

²²¹ Malgré notre tentative avortée de poser une question sur ce sujet, celles-ci étant modérées en amont par un dispositif proposant à la salle de réagir en envoyant des SMS à l'animateur du débat.

²²² JACQUEMIN, Claire. Bibliothèques et éducation aux médias. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2016, n° 10, p. -. [en ligne]. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/bibliotheques-et-education-aux-medias_67129> (Consulté le 20/12/2016)

²²³ AFNOR. Livre blanc. *Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques ?* Février 2016, 39 p. [en ligne]. Disponible sur : <http://portailgroupe.afnor.fr/public_espacenormalisation/AFNORCN46-8/Livre%20Blanc%20fev2016.pdf> (Consulté le 20/10/2016)

son relief en cédant le pas au concept d'intérêts individuels et à la relation service/usager²²⁴. »

L'application de la Loi organique relative aux lois de finances (LOLF) de 2001, relative aux missions de l'État et à l'encadrement de la dépense publique, implique une évaluation accrue de l'impact des bibliothèques : au niveaux culturel, social, en termes de réussite des étudiants ou de progrès de la recherche par exemple. Dans un contexte économique contraint, la prise de décision est donc éclairée par différents objectifs : résultats et performance, ou production de savoir ?²²⁵

Pour ce faire, les notions de bien-être collectif, qualité de vie, impacts économiques, évaluation des politiques publiques sont évaluées. La norme ISO 16439 incite à croiser les méthodologies d'enquête et à combiner les données induites collectées automatiquement (entrées, prêts, consultations des ressources électroniques) avec les données sollicitées (issues d'enquêtes), et les données observées. La combinaison de ces différentes données permet d'obtenir une image de l'impact sociétal des bibliothèques : « [...] évaluer en quoi la bibliothèque change la vie des usagers, des quartiers ou de la société en permettant un accès au savoir et à la culture, un apprentissage du numérique, etc. [...]. L'impact regroupe l'ensemble de ces efforts directs ou indirects, immédiats ou différés, de la bibliothèque sur son environnement²²⁶. » Nouveauté, la notion d'*outcome*, qui corréle les résultats aux missions, est prise en compte. C'est donc l'impact des bibliothèques – et des bibliothécaires par leur travail quotidien – sur la société, les individus, les groupes, les territoires qui peut alors émerger. L'objectif est de construire des indicateurs compréhensibles pour les élus ou les décideurs qui allouent les ressources aux bibliothèques. Mais au-delà, dans une perspective de transparence, ces données doivent être accessibles aussi pour les citoyens.

b) Limites des normes

Même si elles sont fondées sur des indicateurs fiables, ces normes connaissent certaines limites. Ainsi, il est parfois difficile de traduire la sensation de bien-être, et certains facteurs ne peuvent être quantifiés qu'à plus long terme, le progrès personnel de certains individus qui par ricochet vont avoir une influence positive sur leur vie et leur communauté, en combinaison avec d'autres activités. Dès lors, qu'est-ce qui est du ressort des bibliothèques ? Et au-delà, comment quantifier la notion-même de culture ? Des études ont par exemple été menées en Grande-Bretagne pour évaluer les bénéfices induits des BU. Pour Nathalie Clot, cette « petite fabrique du chiffre » a aussi un coût non négligeable, par exemple pour mener à bien l'Enquête statistique générale auprès des bibliothèques universitaires ESGBU, aussi bien en temps qu'en répartition des missions entre les agents²²⁷. Elle l'évalue à 240 000 heure par an !

²²⁴ *Idem*, p.8

²²⁵ DELCARMINE, Nadine. « Mesures en bibliothèque, panorama et évolution », citant Pierre Carbone dans : TOUITOU, Cécile (dir.) *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2016. 180 p. Coll. Boîte à outils #37, p. 19

²²⁶ TOUITOU, Cécile (dir.), *Ibid.*, p. 169.

²²⁷ CLOT, Nathalie. « Arrêter, commencer, continuer : évaluer pour décider ». *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts*, op. cit., p.75-86.

Les mesures d'impacts sont donc un atout considérable pour les bibliothécaires, leur permettant de communiquer sur leur activité en se basant non plus seulement sur des idées mais en objectivant des faits. Pour cela, il ne faut jamais perdre de vue que ces mesures sont réalisées dans des objectifs précis, afin d'être un socle pour d'autres projets. Dans cette perspective, nous ne pouvons que souscrire à cette injonction de Marc Maisonneuve (vérifier) « Bref, calculons moins et communiquons mieux »²²⁸

c) Perspective internationale

Cette nécessité de prouver la valeur des bibliothèques est loin d'être une spécificité française. Elle est par exemple partagée par les bibliothèques américaines, et espagnoles. La journaliste Véronique Heurtematte, dans un article pour *Livres Hebdo*, présentait en avril 2016 les principaux défis à relever par les bibliothèques américaines²²⁹. Pour ce faire, elle s'est basée sur le rapport annuel de l'ALA. Il en ressort que dans un contexte économique contraint, elles sont confrontées à une grande incertitude quant à leur avenir, quel que soit leur statut (bibliothèque publique, universitaire ou scolaire). Pour continuer à être perçues comme nécessaires par les décideurs et ainsi bénéficier de fonds publics, mais aussi privés²³⁰, il leur faut désormais prouver leur valeur. Les mesures d'impacts peuvent donc jouer un rôle d'importance dans cette démarche.

Il en va de même en Espagne. En 2014, au congrès de l'IFLA, une conférence intitulée « Less = less » donnait notamment la parole aux bibliothécaires espagnols, venus présenter une étude destinée à évaluer le rôle social des bibliothèques²³¹. Pour Gloria Perez-Salmeron, « les bibliothèques doivent être vues comme un investissement, pas comme un coût ». Elle estime que c'est parce que les politiques ne connaissent pas bien les missions des bibliothèques que celles-ci subissent des coupures budgétaires drastiques et que de nombreux postes de bibliothécaires sont supprimés. L'étude menée avait ainsi pour objet non seulement de démontrer la valeur des bibliothèques, mais aussi de fournir un argumentaire aux professionnels pour pouvoir communiquer sur celle-ci²³².

Car pour mener leurs missions dans les meilleures conditions possibles au vu du contexte économique actuel, les bibliothécaires doivent travailler sur les représentations et disposer à cet effet d'outils pratiques.

²²⁸ MAISONNEUVE, Marc. « Construire un tableau de bord pour la bibliothèque ? ». *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts*, op. cit., p.51

²²⁹ HEURTEMATTE, Véronique. Les bibliothèques américaines doivent prouver leur efficacité. *Livres Hebdo*. Avril 2016 [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.livreshebdo.fr/article/les-bibliotheques-americaines-doivent-prouver-leur-efficacite>> (Consulté le 20/12/2016)

²³⁰ C'est-à-dire en portant aussi des projets suffisamment « séduisants » pour attirer le mécénat.

²³¹ CORNIÈRE, Sophie. 80^e congrès IFLA. [en ligne] (modifié en 2014). Disponible sur : <<http://sophiebib.blogspot.fr/2014/08/ifla.html>> (Consulté le 20/12/2016)

²³² Cette idée de retour sur investissement a aussi été étudiée dans l'article : TOUITOU, Cécile. Retour sur investissement... *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2016, n° 8, p. 20-29. [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2016-08-0020-002>> (Consulté le 20/12/2016)

2. Représentations auprès des publics / auprès des tutelles

Xavier Galaup, le président de l'ABF, rappelait dans son allocution inaugurale lors du congrès annuel de l'association en 2016 qu'« une action d'*advocacy* [est nécessaire] pour promouvoir l'image et la représentation des bibliothécaires dans la société ».

a) *Bien connaître les publics*

Travailler sur les représentations en direction des publics implique plusieurs préalables, notamment bien connaître ces derniers. En 2011, le congrès de l'ABF avait pour thème « Les bibliothèques au défi de la communication ». Matthieu Rietzler, de l'Opéra de Lille, a présenté dans ce cadre le projet de communication de son institution. Du fait d'un budget limité, l'opéra avait alors fait le choix d'une communication ciblée, distinguant à cet effet trois types de publics auprès de qui les enjeux de la communication devaient être différents :

- Le public captif, qu'il faut faire adhérer au projet artistique
- Le public potentiel (équivalent d'une partie des non-fréquentants en bibliothèque), auprès de qui il faut trouver des leviers destinés à faire évoluer ses pratiques
- Le public ouvertement réticent, auprès de qui il faut « désacraliser le lieu »²³³

Ce dernier point trouve un écho particulier dans notre travail de recherche : les clichés et stéréotypes que nous avons étudiés ont parfois tracé l'image d'un lieu « sacré » et par conséquent peu accessible au commun des mortels. Toutefois à l'inverse, le public peut être ouvertement réticent parce qu'il est au contraire peu convaincu de la valeur scientifique de l'offre des bibliothèques. Cela peut notamment être le cas des chercheurs, public-cible bien particulier des bibliothèques à destination de qui une communication spécifique s'impose. L'*advocacy* peut dès lors prendre la forme d'un travail de terrain en face-à-face, pour faire connaître ses missions et leur utilité.

Pour bien communiquer sur soi, il faut certes identifier ce sur quoi on veut communiquer et avoir les outils adéquats, mais aussi savoir en direction de qui afin d'adopter une stratégie efficace. C'est pourquoi les études de public, comme l'étude Libqual+, sont particulièrement propices à la réalisation des campagnes de communication que nous avons étudiées ci-avant.

Par ailleurs, l'exemple de l'opéra de Lille nous montre que les bibliothèques ont tout intérêt à effectuer un travail de réseau et d'*advocacy* aussi auprès de leurs partenaires du monde de la culture et de l'éducation. Comme nous l'avons vu précédemment, ces derniers peuvent être de bons relais d'information auprès de leurs propres publics. Ils sont de plus confrontés à des problématiques similaires. Cette piste est particulièrement exploitable en lecture publique, par l'organisation de manifestations scientifiques et culturelles conjointes avec les autres institutions, mais aussi en BU au niveau de l'université en s'associant aux chercheurs pour leur proposer des manifestations dont ils seraient les co-constructeurs.

²³³ DESRICARD, Yves et PETIT, Christelle. *Op. cit.*

b) Pistes pour une advocacy au quotidien

Différentes pratiques actuelles des bibliothèques peuvent à notre sens être porteuses d'*advocacy*. La piste de l'*Open data* est ainsi à explorer pour toucher chercheurs et grand public. Libérer les données des administrations publiques, et des bibliothèques, est une action de transparence qui contribue à renforcer la confiance des citoyens. Dès lors, communiquer sur et par ces données est permet d'améliorer la compréhension par les usagers et les non-usagers des activités et potentialités qui leur sont offertes par les bibliothèques. De plus, ces données pouvant être librement réutilisées, elles sont appropriables pour construire de nouveaux services²³⁴.

Pour Nathalie Clot, impliquer les usagers, dans une démarche d'expérience utilisateur (UX) chère à la BU d'Angers, peut répondre en partie à la problématique de sensation de déconnection (avérée ou perçue) des usagers et non-usagers des bibliothèques²³⁵. En effet, en les impliquant davantage par exemple dans la création ou l'élaboration de services, cette démarche permet de répondre aux besoins sans calquer une idée préconçue de ce qu'ils seraient. Dès lors dans l'action, les usagers peuvent s'approprier plus largement la bibliothèque comme institution. Il faut toutefois que ce type de démarche reste du domaine de la proposition. En effet, une part non négligeable n'a pas pour souhait de s'investir davantage. Pour Matthias Cardon, lecteur : « Le plus souvent je viens chercher un livre. [...] Les services innovants ? Ce que j'aime bien c'est l'artothèque, mais pour le reste, la co-construction, ce qui est plus social etc., je me demande si c'est vraiment le rôle des bibliothèques ? ». Il convient bien de garder à l'esprit que les attentes des publics face à la bibliothèque sont différenciées et communiquer par conséquent sur différents aspects, afin que tous puissent en fonction de leurs intérêts reconnaître la valeur sociale de la bibliothèque.

Nous avons aussi interviewé un bibliothécaire allemand. Ulrich Fügner est le directeur de la bibliothèque du Goethe-Institut Lyon. Installé en France depuis de nombreuses années, il nous dit²³⁶ qu'il a été marqué enfant par le réseau des BM en Allemagne de l'Est. Aujourd'hui encore, il trouve que les bibliothèques sont plus modernes en France, tandis que l'organisation fédérale en Allemagne crée de grandes disparités entre les régions. « L'enjeu de l'*advocacy*, aujourd'hui, c'est de montrer quel est le vrai travail des bibliothécaires ».

c) Au près des tutelles

Pour Yves Alix, « la reconnaissance par les pouvoirs publics de la profession des bibliothécaires s'est construite essentiellement sur trois pôles : l'engagement, vertu effectivement très partagée chez nous et qui frappe beaucoup les observateurs (nous restons pour beaucoup des militants), la légitimité culturelle et

²³⁴ On peut ainsi penser à l'application Affluences ainsi développée et aujourd'hui largement déployée dans plus d'une soixantaine de bibliothèques en France, qui par ricochet donne une image de modernité aux bibliothèques.

²³⁵ CLOT, Nathalie. « Arrêter, commencer, continuer : évaluer pour décider », *op. cit.*

²³⁶ Dans le cadre d'un entretien réalisé le 21 octobre 2016.

sociale des missions, qui a ouvert la voie au développement de la lecture publique, par exemple, enfin la technicité, gage de la qualité du service public et du bon usage des moyens consentis²³⁷. »

Nous avons évoqué les outils dont disposent les bibliothèques pour communiquer auprès des décideurs. Ce travail d'*advocacy* est rendu d'autant plus nécessaire que les conditions économiques sont mauvaises et les budgets contraints. Un nouvel écueil attend les bibliothécaires français : la structure démographique, entraînant de nombreux départs à la retraite simultanés (les *baby-boomers* atteignant l'âge de la retraite). Éviter au maximum les non-remplacements de postes devient un enjeu crucial pour que les bibliothèques soient en mesure de continuer à mener à bien leurs missions.

En effet, l'exemple de la Grande-Bretagne nous a montré que ne pas avoir conscience de valeur des bibliothèques peut entraîner des décisions dramatiques de la part des politiques, comme en témoigne la vague de fermetures ou de réaffectations de bibliothèques subie par le pays : depuis 2010, plus de 350 établissements ont été fermés et un quart des emplois a été supprimé, soit 8000 postes²³⁸. Pour le collectif « Speak up for libraries », il s'agit d'un phénomène qui entraîne un véritable cercle vicieux : les bibliothécaires étant remplacés par des bénévoles, les services et compétences offerts aux publics sont donc érodés, et leur image n'en est que plus affectée²³⁹. Quant à la Ville de Grenoble, ce sont trois de ses quatorze bibliothèques qu'elle a prévu de fermer entre fin 2016 et début 2017²⁴⁰. Le retentissement médiatique de cette décision a été considérable, car de telles fermetures sont en contradiction avec les valeurs portées par la nouvelle municipalité. Il est intéressant de constater que son image s'en est trouvée écornée.

Tandis qu'un autre exemple nous montre que si la valeur de la bibliothèque est reconnue par les décideurs, elle peut au contraire devenir à son tour un argument politique. Ainsi, la Ville d'Évreux a réalisé une campagne pour présenter les différents services municipaux, illustrées par des photos des agents²⁴¹. Chaque photo est accompagnée de chiffres, étayant la diversité de l'offre municipale. Dans le cas de la bibliothèque, c'est le responsable du secteur audiovisuel qui est représenté. « Grâce à l'impôt, un service public de qualité », souligne le slogan qui accompagne la campagne. Ainsi, la valeur de la bibliothèque peut contribuer à la valeur globale de l'entité dont elle fait partie : ville, université, territoire. Cette piste nous paraît primordiale à explorer dans une perspective de communication d'*advocacy*.

Pour agir en direction des publics et des décideurs, les bibliothécaires s'organisent. En témoigne la journée d'études organisée conjointement par la Bpi et le groupe Île-de-France de l'ABF le 24 janvier 2017. Intitulée : « La bibliothèque, levier d'une dynamique sociale ? » au Centre Pompidou, elle

²³⁷ ALIX, Yves. L'ennemi dans la maison ou : les bibliothécaires face à eux-mêmes, *op. cit.*

²³⁸ OURY, Antoine. Royaume-Uni : les bibliothèques au cœur « d'une crise sans précédent ». *ActuaLitté* [en ligne] (modifié en 2016). Disponible sur : <<https://www.actualitte.com/article/monde-edition/royaume-uni-les-bibliotheques-au-coeur-d-une-crise-sans-precedent/64224>> (Consulté le 20/10/2016)

²³⁹ Voir le site en ligne : <<http://speakupforlibraries.org/>> (Consulté le 20/10/2016)

²⁴⁰ HEURTEMATTE, Véronique. La mairie de Grenoble prévoit de fermer trois bibliothèques. *Livres Hebdo*. Juillet 2016 [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.livreshebdo.fr/article/la-mairie-de-grenoble-prevoit-de-fermer-trois-bibliotheques>> (Consulté le 20/10/2016)

²⁴¹ Voir annexe 4.

abordera la place qu'occupent les bibliothèques dans des projets permettant de « faire société ». La déclinaison de ces réflexions s'inscrit très largement, à notre sens, dans le processus global de changement d'image de la bibliothèque porté par ses professionnels. Pour circonscrire les risques que nous avons évoqués, les associations professionnelles en France et dans le monde sont à pied d'œuvre et réalisent ces dernières années un important travail d'*advocacy* dont les bibliothèques doivent pouvoir s'emparer par la voix des bibliothécaires.

3. Les initiatives actuelles des associations

Les associations professionnelles jouent un rôle crucial dans la mise en place d'un dispositif d'*advocacy* : elles travaillent à garantir une meilleure visibilité des bibliothécaires dans l'espace public, et à défendre des positions collectives fortes (comme sur le droit d'auteur aux États-Unis par exemple). Pour les bibliothécaires, les événements de la profession comme les congrès contribuent à créer un discours commun et un « esprit de corps ». Ils sont aussi une occasion d'attirer l'attention médiatique au niveau local et de développer des partenariats avec la presse, avec les acteurs de la culture et de la politique.

a) L'IFLA poursuit son travail d'*advocacy*

L'IFLA mène depuis des années une politique de plaidoyer institutionnel, Par le biais de son « International Advocacy Programme », l'association poursuit cette politique inscrite dans ses objectifs stratégiques, destinée à contribuer à démontrer l'apport de la bibliothèque à la société dans de nombreux domaines. Ce nouveau programme a pour objet d'encourager l'inclusion des bibliothèques dans les plans de développement à l'échelle des États et de les inscrire dans la mise en œuvre de l'Agenda 2030 de l'Organisation des Nations Unies (ONU).

À cet effet, l'IFLA a développé un nouveau « *toolkit* »²⁴², permettant aux bibliothécaires de s'approprier un discours commun²⁴³. Grâce à celui-ci, ils seront en mesure de communiquer avec les dirigeants de leurs pays de manière construite, afin d'assurer la reconnaissance de leur travail et par conséquent de sécuriser les financements et les moyens dont ils ont besoin pour permettre à leurs établissements de fonctionner. Selon Gerald Leitner, le secrétaire général de l'association, 49 États se sont aujourd'hui engagés à aider les bibliothèques à accéder à l'Agenda 2030.

Une telle initiative à grande échelle contribue aussi à donner une bonne image des bibliothécaires aux niveaux local, régional et mondial, en tant que professionnels engagés et soucieux des problématiques de développement face auxquelles ils ont un rôle à jouer.

En France, deux initiatives tendent à montrer que les bibliothécaires se saisissent d'une démarche d'*advocacy*, enjeu décisif pour les bibliothèques en France dans le contexte économique actuel.

²⁴² Disponible sur le site : <<http://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/libraries-un-2030-agenda-toolkit-fr.pdf>> (Consulté le 20/12/2016)

²⁴³ Comme nous l'explicitons dans l'article « La stratégie internationale de plaidoyer de l'IFLA » avec Philippe Colomb, *Bibliothèque(s)*, n°87, décembre 2016 (à paraître).

b) Le travail de la commission Advocacy de l'ABF

L'ABF, par ses actions, remplit déjà un travail d'*advocacy* au quotidien, parfois au niveau local. Ainsi en est-il par exemple d'une série de photographie réalisée à l'occasion du dernier congrès par la photographe Marielsa Niels, mise en lumière poétique et dynamique du métier. La série est disponible en Creative Commons pour encourager sa diffusion, ouvertement dans un processus de réappropriation de l'image professionnelle qui a été appréciée par les participants au congrès²⁴⁴.

L'ABF a constaté que la démarche d'*advocacy*, « entre relations publiques et militantisme », était encore très peu présente en France, contrairement à de nombreux autres pays. En janvier 2015, l'association a débuté une réflexion sur la possibilité de mener une action durable sur le sujet, qui a abouti à la création de la commission Advocacy en mars 2016²⁴⁵. Anne Verneuil, responsable de la commission, nous explique que l'objectif prioritaire est la réalisation d'une grande enquête nationale sur la valeur économique et sociale de la bibliothèque, en partenariat avec la Bpi. Le SLL a aussi exprimé son intérêt pour ces travaux. L'objectif n'est pas seulement de se positionner dans une posture de « défense » de son métier dans un contexte économique compliqué, mais bien de montrer la valeur des bibliothèques. En s'appuyant sur les rendus de l'étude, une deuxième phase pourrait être le lancement d'une campagne de communication nationale.

En 2008, Silvère Mercier suggérait sur son blog : « [...] ce serait vraiment utile de mener une campagne de communication au niveau national²⁴⁶ ». Sophie Courtel nous dit de même dans le cadre de notre entretien : « mon grand rêve, ce serait une grande campagne de communication pour les bibliothèques, qu'on verrait partout ». Nous appelons de nos vœux une telle initiative, portée par les tutelles et relayée par les bibliothèques de tous types. Une telle campagne aurait nécessairement un grand retentissement médiatique et donnerait une visibilité accrue aux bibliothèques, quel que soit leur territoire d'ancrage ou leur vocation. D'un point de vue pratique, la mutualisation (entre les tutelles, les établissements et les associations) à mettre en œuvre pour la réalisation d'un tel projet pourrait permettre de réduire en partie les coûts par un effet d'économies d'échelle. En outre, il s'agirait d'un premier pas vers l'idée d'un réseau national de toutes les bibliothèques, sans distinction de statut, à l'instar de la bibliothèque nationale des Pays-Bas. Des événements comme la première Nuit de la lecture²⁴⁷, à l'initiative du ministère de la Culture et de la Communication en collaboration avec les acteurs du livre et de la lecture, sont à notre sens une amorce de ce type d'initiatives ; des manifestations impliquant les bibliothèques volontaires, sans distinction de taille ou de statuts, et des librairies, se dérouleront dans tout le pays le 14 janvier 2017.

²⁴⁴ GARAMBOIS, Marie. Clin d'œil #ABF2016 [en ligne]. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/le-fil-du-bbf/clin-d-oeil-abf2016-10-06-2016> (Consulté le 20/12/2016)

²⁴⁵ Voir le site en ligne : <<https://www.abf.asso.fr/4/155/582/ABF/commission-advocacy>> (Consulté le 20/12/2016)

²⁴⁶ MERCIER, Silvère. Bibliothèques en campagne ! [en ligne] (modifié en 2008). Disponible sur : <<http://www.bibliobsession.net/2008/03/31/bibliotheques-en-campagnes/>> (Consulté le 20/12/2016)

²⁴⁷ Voir le site en ligne : <<http://nuitdelalecture.culturecommunication.gouv.fr/>> (Consulté le 20/12/2016)

c) Association des directeurs et personnels de direction des bibliothèques universitaires et de la documentation (ADBU) : un livre blanc pour mieux communiquer en BU

Marianne Pernoo²⁴⁸ et Émilie Barthet²⁴⁹ participent à la rédaction collaborative d'un livre blanc sur la communication en bibliothèque, porté par l'ADBU. Il repose notamment sur des travaux menés par l'association comme au cours du « Bibcamp » dédié à cette thématique qui s'est déroulé en février 2016. En effet : « les bibliothèques se posent les questions du statut de la communication en BU, des profils de postes "com" en train de se définir, des outils de communication à utiliser, des campagnes de communication à mener autour de leur positionnement et de leurs missions. Il en ressort un souhait immédiat de partager des stratégies et des documents de travail pour optimiser leur temps et leurs moyens autour de ces questions²⁵⁰ ».

Mieux communiquer apparaît dès lors comme une manière de transformer l'image, dans un but concret. Pour Émilie Barthet, l'image des bibliothécaires commence en effet dès le langage employé pour parler des établissements. Ainsi, le fait tout simplement d'employer le terme « BU » au lieu de « SCD » en fait partie. Les objectifs de ce livre blanc, véritable outil d'*advocacy*, seront les suivants :

- Affirmer ou réaffirmer la légitimité de la communication en BU
- Confirmer des besoins de service
- Partager des méthodes de communication et accroître leur efficacité
- Définir une stratégie en direction des tutelles et surtout avec elles

Il sera téléchargeable sur le site de l'ADBU afin d'être utilisable par tous ceux qui souhaitent s'en emparer, pour se réapproprier la communication de leurs établissements.

²⁴⁸ Rencontre dans le cadre d'un entretien le 8 juillet 2016.

²⁴⁹ Rencontre dans le cadre d'un entretien le 11 juillet 2016.

²⁵⁰ ADBU. Retour sur le bibcamp communication du 1^{er} février 2016 [en ligne]. Disponible sur : <<http://adbu.fr/retour-sur-le-bibcamp-com/>> (Consulté le 20/12/2016)

CONCLUSION

Comme à d'autres époques, les bibliothécaires accompagnent la société, les évolutions du monde, dans une tension permanente entre conservation du patrimoine et innovation. Si leurs missions ont, comme nous l'avons vu, beaucoup changé, les cœurs du métier sont, eux, restés fidèles à l'esprit de la profession.

C'est par leurs actions individuelles et collectives, dans le cadre d'associations ou au sein de leurs établissements, que les bibliothécaires contribueront à faire évoluer plus encore leur image. Pour que celle-ci, et, au-delà, l'image des bibliothèques, soit en conformité avec une représentation plus réaliste, tant dans les esprits des publics que dans ceux de leurs tutelles, les bibliothèques disposent de nombreux outils. La communication nous paraît cruciale par le pouvoir d'infléchissement des représentations qu'elle peut représenter. Au quotidien, le recul sur soi, voire l'humour que savent déployer les bibliothécaires sont aussi des armes précieuses pour donner à voir et à imaginer, au-delà des clichés, qui ils sont et quels sont leurs engagements.

Nous avons croisé tout au long de ce travail d'innombrables bibliothécaires : réels ou de fiction, en face-à-face ou par Skype, sur un écran ou au détour de pages de papier. À l'inverse de leurs homologues de fiction, les bibliothécaires « réels », indifféremment de leur grade ou de leur statut, sont engagés et développent de nouvelles compétences, et c'est cette image qu'il faut désormais qu'ils parviennent à transmettre. C'est en se basant donc sur des éléments concrets, à titre individuel (savoir-être et professionnalisme) et collectif (travail d'*advocacy*) que les bibliothèques donneront une meilleure lisibilité de leur rôle, traditionnel et en mutation. C'est le sens que nous donnons au message lancé lors du dernier congrès de l'ADBU par son président Christophe Pérales : « Bibliothécaires de France, [et oserions-nous ajouter, de tous pays], sortez de la discrétion ! »

BIBLIOGRAPHIE

LES BIBLIOTHÈQUES : GÉNÉRALITÉS

BERTRAND, Anne-Marie. *Bibliothèque publique et public library : essai de généalogie comparée*. 1^e éd. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2010. 229 p. Collection Papiers.

BERTRAND, Anne-Marie et ALIX, Yves. *Les bibliothèques*. 5^e édition. Paris : la Découverte, 2015. 126 p. Collection Repères (Maspero).

BERTRAND, Anne-Marie et LE SAUX, Annie. *Regards sur un demi-siècle : cinquantième du Bulletin des bibliothèques de France*. Numéro hors-série du *Bulletin des bibliothèques de France*. Villeurbanne : Enssib, 2006, 294 p.

CALENGE, Bertrand (dir.). *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*. Paris : Éditions Du Cercle de la librairie, 2015. 147 p. Collection Bibliothèques.

GAIMAN, Neil. *Pourquoi notre futur dépend des bibliothèques, de la lecture et de l'imagination*. 1^e éd. Vauvert : Au diable vauvert, 2014. 22 p.

JACQUEMIN, Claire. Bibliothèques et éducation aux médias. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2016, n° 10, p. -. [en ligne]. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/bibliotheques-et-education-aux-medias_67129> (Consulté le 20/12/2016)

PERNOO, Marianne. Sciences humaines et bibliothèques : quel avenir ? *Tracés. Revue de Sciences humaines*. Lyon : ENS Éditions, 2012, n°12, p. 191-203 [en ligne]. Disponible sur : <<https://traces.revues.org/5532>> (Consulté le 20/12/2016)

SPIESEL, Adèle et DETREZ, Christine. *Fais pas ci, fais pas ça : les interdits en bibliothèque*. Mémoire de Diplôme de conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2012. 88 p. [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56967-fais-pas-ci-fais-pas-ca-les-interdits-en-bibliotheque.pdf>> (Consulté le 20/12/2016)

LES STÉRÉOTYPES

AMOSSY, Ruth et HERSHBERG PIERROT, Anne. *Stéréotypes et clichés : langue, discours, société*. 4^e éd. Paris : Armand Colin, 2016. 127 p.

DERRIDA, Jacques. *Marges de la philosophie*. Paris : Minuit, 1972. 432 p. Coll. Critique

KNEALE, Ruth. *You Don't Look Like a Librarian: Shattering Stereotypes and Creating Positive New Images in the Internet Age*. 1^e éd. Medford : Information Today, Inc., 2009. 198 p.

LAMIZET, Bernard. L'esthétique institutionnelle. Médiation esthétique de l'organisation et de l'appartenance. *Recherches en communication*, 2002, n° 17 [en ligne] Disponible sur :

<<http://sites.uclouvain.be/rec/index.php/rec/article/viewFile/3241/3041>> (Consulté le 20/12/2016)

LAMIZET, Bernard. *L'imaginaire politique*. Paris : Hermes-Science Lavoisier, 2012. Collection Forme et sens.

PAGOWSKY, Nicole et RIGBY, Miriam. *The Librarian Stereotype: Deconstructing Perceptions & Presentations of Information Work*. 1^e éd. Chicago : Association of College and Research Libraries, A division of the American Library Association, 2014. 294 p.

UTARD, Jean-Claude. Entre clichés anciens et représentations réalistes. *Bulletin des bibliothèques de France*. 2005, n° 1, p. 31-36. [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-01-0031-007>> (Consulté le 20/12/2016)

LES BIBLIOTHÉCAIRES ET LES BIBLIOTHÈQUES DANS LA FICTION

ANDRÉ, Marie-Odile et DUCAS, Sylvie. *Écrire la bibliothèque aujourd'hui*. 1^e éd. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2007. 254 p. Collection Bibliothèques.

CHARENTREAU, Anne-Marie, LEMAÎTRE, Renée et WAGNER, Madeleine. *La légende des bibliothécaires. Bibliothèques et écrivains*. Note de synthèse pour le Diplôme Supérieur de Bibliothécaire. Villeurbanne : ENSB, 1976. 127 p.

CHARENTREAU, Anne-Marie et LEMAÎTRE, Renée. *Drôles de bibliothèques... Le thème de la bibliothèque dans la littérature et le cinéma*. 2^e éd. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie. 415 p. Collection Bibliothèques.

CHARENTREAU, Anne-Marie, et LEMAÎTRE, Renée. L'image des bibliothèques à travers la littérature et le cinéma. *Bulletin d'information de l'Association des Bibliothécaires Français*. 1988, n° 140, p. 12-18 [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/41855-images-des-bibliotheques-a-travers-la-litterature-et-le-cinema.pdf>> (Consulté le 20/12/2016)

DÖHMER, Klaus. *Merkwürdige Leute: Bibliothek & Bibliothekar in der Schönen Literatur*. 2^e éd. Würzburg : Königshausen + Neumann, 1984. 143 p.

FIORETTI, Hoel et JAMES, Francis. *La représentation des bibliothèques au cinéma*. Mémoire de Master 2 Information et communication, spécialité Métiers du livre, option « Bibliothèque ». Paris : Université Paris Ouest Nanterre La Défense, 2011. 131 p.

MARSHALL, John David. *Of, By and For Librarians: Further Contributions to Library Literature*. 1^e éd. Hamden : The Shoe String Press, Inc., 1960. 335 p.

PERNOO, Marianne. *Images et portraits de bibliothécaires, littérature, cinéma*. Communication dans le cadre du colloque « Histoire des bibliothécaires », Centre de Recherche en Histoire du Livre, Bibliothèque municipale de Lyon. 27-29 novembre 2003 [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1245-images-et-portraits-de-bibliothecaires-litterature-cinema.pdf>> (Consulté le 20/12/2016)

TEVIS, Ray et TEVIS, Brenda. *The Image of Librarians in Cinema, 1917-1999*. 1^e éd. Jefferson : McFarland & Company, Inc., Publishers, 2005. 230 p.

THILLIEZ, Émilie et KUPIEC, Anne. *Imaginaires et identités des bibliothécaires : entre mythes et réalités*. Mémoire de Master 2 Sciences humaines et sociales, mention Sciences de l'information et de la communication, spécialité « Métiers du livre ». Paris : Université Paris10-Nanterre, Pôle Métiers du livre, Saint-Cloud Mediadix. 2007, 60 p. [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/1805-imaginaires-et-identites-des-bibliothecairesentre-mythes-et-realites>> (Consulté le 20/12/2016)

LA REPRÉSENTATION DES BIBLIOTHÉCAIRES

ALIX, Yves. L'ennemi dans la maison ou : les bibliothécaires face à eux-mêmes. Journée d'études Mediadix « Les ennemis de la bibliothèque ». 6., p. 5 [en ligne] (modifié en 2005). Disponible sur : <<http://mediadix.u-paris10.fr/archivesje/alixweb.pdf>> (Consulté le 20/12/2016)

BERTRAND, Anne-Marie. *Bibliothécaires face au public*. 1^e éd. Paris : Bibliothèque publique d'information, Centre Georges-Pompidou, 1995. 248 p. Collection Études et recherche.

BOWDEN, Russell, WIJASURIYA, Donald et FÉDÉRATION INTERNATIONALE DES ASSOCIATIONS DE BIBLIOTHÉCAIRES ET DES BIBLIOTHÈQUES. *The Status, Reputation and Image of the Library and Information Profession : Proceedings of the IFLA Pre-Session Seminar Delhi, 24-28 August 1992*. 1^e éd. Munich : K.G. Saur, 1994. 228 p.

EVANS, Christophe. L'image des bibliothèques publiques chez les collégiens et lycéens. Intervention lors de la journée d'étude Bpi-Enssib « Images de la bibliothèque », Centre Pompidou, 17 mai 2011. [Fichier audio en ligne]. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/ecouter/49367-l-image-des-bibliotheques-publiques-chez-les-collégiens-et-lycéens>> (Consulté le 20/12/2016)

EVANS, Chrisophe. Des publics, des usages... Textes et documents pour la classe. Paris : CNDP. 2012, n°1041, p.16-17 [en ligne]. Disponible sur : <https://www.reseau-canope.fr/tdc/fileadmin/docs/tdc_1041_bibliotheques/article.pdf> (Consulté le 20/12/2016)

EVANS, Christophe, CAMUS, Agnès et CRETIN, Jean-Michel. *Les habitués : le microcosme d'une grande bibliothèque*. 1^e éd. Paris : Bibliothèque publique d'information – Centre Georges Pompidou, 2000. 323 p.

JUNG, Laurence et EVANS, Christophe. « Je ne travaille jamais en bibliothèque. » *Enquête auprès d'étudiants non-fréquentants ou faibles fréquentants*. Mémoire de Diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : Enssib, 2010. 171 p.

LEMONNIER, Maxime. Image(s), imaginaire(s) et réalité(s) de la bibliothèque – 2/2. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2014, n° 3. [en ligne] Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/images-imaginaires-et-realites-de-la-bibliotheque-2-2_64909> (Consulté le 20/12/2016)

MELLON, Constance. Library Anxiety : A Grounded Theory and Its Development. *College & Research Libraries*, mars 1986, vol. 47, n° 2, pp. 160-165

MOURLAN-MAZARGUIL, Sonia et LAHARY, Dominique. *Les bibliothécaires, ennemis de la bibliothèque ?* Mémoire de Diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : Enssib, 2012. 68 p.

PORTLAND RESEARCH GROUP, MAINE STATE LIBRARY, LOCKWOOD, Bruce M. *Maine State Library: Trusted Professionals Survey 2016* [en ligne]. Disponible sur : <http://digitalmaine.com/msl_docs/101> (Consulté le 20/12/2016)

REPAIRE, Virginie et TOUITOU, Cécile. Les 11-18 ans et les bibliothèques municipales. Paris : Éditions de la Bibliothèque publique d'information/Centre Pompidou, 2010. 37 p. [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48281-les-11-18-ans-et-les-bibliotheques-municipales.pdf>> (Consulté le 20/12/2016)

SECRÉTARIAT GÉNÉRAL POUR LA MODERNISATION DE L'ACTION PUBLIQUE. La qualité des services publics s'améliore [en ligne] (modifié en 2016). Disponible sur : <<http://www.modernisation.gouv.fr/la-qualite-des-services-publics-sameliore/en-fixant-des-referentiels/barometre-2016-de-la-qualite-de-laccueil-dans-les-services-de-letat-la-progression-se-confirme>> (Consulté le 20/12/2016)

STELMAKH, Valeria D. et FÉDÉRATION INTERNATIONALE DES ASSOCIATIONS DE BIBLIOTHÉCAIRES ET DES BIBLIOTHÈQUES. *The image of the library. Studies and views from several countries: collection of papers*. 1^e éd. Haifa : University of Haifa Library, 1994. 125 p.

TOUITOU, Cécile. Perceptions des bibliothèques publiques européennes. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne] (modifié en 2014). Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/contributions/perceptions-des-bibliotheques-publiques-europeennes-0>> (Consulté le 20/12/2016)

VONNEGUT, Kurt. I love you, Madam Librarian [en ligne] (modifié en 2004). Disponible sur : <http://inthesetimes.com/article/i_love_you_madame_librarian> (Consulté le 20/12/2016)

WHITE, Ashanti. *Not Your Ordinary Librarian: Debunking the popular perceptions of librarians*. 1^e éd. Oxford, Cambridge, New Delhi : Chandos Publishing, 2012. 216 p. Chandos Information Professional Series.

LE MÉTIER DE BIBLIOTHÉCAIRE ET LA FORMATION

ASSOCIATION DES BIBLIOTHÉCAIRES DE FRANCE et ALIX, Yves. *Le métier de bibliothécaire*. 12^e éd. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2013. 565 p. Collection Le métier de...

BERTRAND, Anne-Marie. Médiation, numérique, désintermédiation : une nouvelle astronomie ? *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2013, n° 3, p. 23-29. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-03-0023-004>> (Consulté le 20/12/2016)

CALENGE, Bertrand. À quoi former les bibliothécaires, et comment ? *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1995, n° 6, p. 39-48. [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-06-0039-007>> (Consulté le 20/12/2016)

CALENGE, Bertrand. *Bibliothécaire, quel métier ?* 1^e éd. Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 2004. 314 p. Collection Bibliothèques.

GUÉGOT, Françoise. L'égalité professionnelle hommes-femmes dans la fonction publique. Rapport au Président de la République. Paris : La Documentation française, 2011. 68 p. [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64553-l-egalite-professionnelle-hommes-femmes-dans-la-fonction-publique.pdf>> (Consulté le 20/12/2016)

INSPECTION GÉNÉRALE DES BIBLIOTHÈQUES. La filière bibliothèques de la fonction publique d'État. Situation et perspectives. Rapport n° 2007 – 029. Juin 2008 [en ligne]. Disponible sur : <http://media.education.gouv.fr/file/Rapports/55/5/Rapportfilierebibliotheque25062008_30555.pdf> (Consulté le 20/12/2016)

JOHNSON, Marilyn. *This Book is Overdue! How Librarians and Cybrarians can Save Us All*. 1^e éd. New York : Harper, 2010. 272 p.

POISSENOT, Claude et NOËL, Sabine. *Être bibliothécaire*. 1^e éd. Lyon : Éditions Lieux dits, 2014. 111 p.

L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE

AUDOIN, Agnès, KOTALSKA, Barbara, LOUVEAU, Marie-Amélie *et al.* *Construction de l'identité professionnelle des bibliothécaires, première étape*. Mémoire de recherche de Diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : Enssib, 2005. 161 p.

BALLEY, Noëlle. Le bibliothécais sans peine. *Bulletin des bibliothèques de France*. 2007, n° 3, p. 78-81. [en ligne] Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-03-0078-015>> (Consulté le 20/12/2016)

BERTRAND, Anne-Marie. *L'identité professionnelle des bibliothécaires*. Intervention dans le cadre des Journées d'étude de l'ADBDP, 2003. [en ligne]. Disponible sur : <<http://adbdp.web03.b2f-concept.net/spip.php?article458>> (Consulté le 20/12/2016)

BOLE-RICHARD, Aymeric, FONTAINE-MARTINELLI, Françoise, GUECHGACHE, Gaëlle, *et al.* La gueule de l'emploi ? Supplément au *Bulletin des bibliothèques de France*. Villeurbanne : Enssib, 2012, n°4, 44 p.

BRIDGES, Karl et ESTABROOK, Leigh S. *Expectations of Librarians in the 21st Century*. 1^e éd. Westport : Greenwood Press, 2003. 255 p.

DESCHAMPS, Jacqueline et INSTITUT D'ÉTUDES SOCIALES. *Construction de l'identité professionnelle des bibliothécaires : analyse de travaux de diplômes de 1922 à 1997*. 1^e éd. Genève : IES éditions, 2000. 93 p. Nouveaux cahiers de l'I.E.S.

ELIOT, Aimie. Bibliothèque. Je ne suis plus celle que vous croyez. *Livres Hebdo*. Juin 2016, n°1091, p. 36-37.

HANSSON, Joacim. *Libraries and Identity : The role of institutional self-image and identity in the emergence of new types of library*. 1^e éd. Oxford : Chandos Publishing, 2010. 111 p. Chandos Information Professional Series.

KUPIEC, Anne. Qu'est-ce qu'un(e) bibliothécaire ?. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2003, n° 1, p. 5-9. [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-01-0005-001>> (Consulté le 20/12/2016)

LAHARY, Dominique. Le comble du bibliothécaire. *Bulletin des bibliothèques de France*. 2002, n° 1, p. 18. [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-01-0018-004>> (Consulté le 20/12/2016)

MORIZE, Edwina. *L'identité sociale des bibliothécaires : enquête sur les professionnels des bibliothèques d'État et territoriales en France*. Mémoire de Master. Sciences humaines et sociales. Villeurbanne : Enssib, 2013. 80 p. [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64026-l-identite-sociale-des-bibliothe-caires-enquete-sur-les-professionnels-des-bibliotheques-d-etat-et-territoriales-en-france.pdf>> (Consulté le 20/12/2016)

PASCAL, Marie-Christine. Les bénévoles et la lecture publique en France : un enjeu d'attractivité pour les bibliothèques ? Journée d'études « Bibliothèques et cohésion sociale » organisée par les Bibliothèques de Barcelone. Avril 2015, 12 p. [en ligne]. Disponible sur <<https://bpcohesiosocial.files.wordpress.com/2015/06/2015-04-les-bc3a9nc3a9voles-et-la-lecture-publique-en-france.pdf>> (Consulté le 20/12/2016)

PIP, Christie. Breaking the Librarian Stereotype. #iamlibrarian. [en ligne] (modifié en 2016). Disponible sur : <<http://www.vable.com/blog/breaking-the-librarian-stereotype-iamalibrarian>> (Consulté le 20/12/2016)

RÉSEAU CANOPÉ. L'identité numérique [en ligne] (modifié en 2010). Disponible sur : <<https://www.reseau-canope.fr/savoirscdi/societe-de-linformation/reflexion/identite-numerique-quels-enjeux-pour-lecole/une-definition.html>> (Consulté le 20/12/2016)

ROFFI, Marielle et BERTRAND, Anne-Marie. *L'identité professionnelle des bibliothécaires des bibliothèques publiques de Milan*. Mémoire d'études de Diplôme de conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2007. 100 p.

SABY, Frédéric. L'IFLA : lieu d'expression de l'identité des bibliothécaires. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1989, n° 5, p. 448-453 [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1989-05-0448-007>> (Consulté le 20/12/2016)

WALLACE, Martin K., TOLLEY-STOKES, Rebecca et ESTEP, Erik Sean. *The Generation X Librarian: Essays on Leadership, Technology, Pop Culture, Social Responsibility and Professional Identity*. 1^e éd. Jefferson : McFarland & Company, Inc., Publishers, 2011. 224 p.

LA COMMUNICATION

BOURRION, Daniel. Du monologue au débat professionnel. *Bulletin des bibliothèques de France*. 2009, n° 4, p. 23-26 [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-04-0023-003>> (Consulté le 20/12/2016)

BPI et MEDIA VENTILO. Analyse Campagnes Facebook Eurêkoi, 2012. 41 p. [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.sqrpro.fr/wp-content/uploads/2012/04/analyse-campagnes-facebook-eurekoi-sg1.pdf>> (Consulté le 20/12/2016)

CERCLE D'ÉTUDES DES BIBLIOTHÉCAIRES DES RÉGIONS AQUITAINE, LANGUEDOC-ROUSSILLON, MIDI-PYRÉNÉES. *Les bibliothèques font leur pub. Communication externe et promotion : actes des XXIX^e journées d'étude du C.E.B.R.A.L.* 1^e éd. Thuir : Bibliothèque départementale des Pyrénées-Orientales, 1996. 95 p.

DESRICHARD, Yves et PETIT, Christelle. Les bibliothèques au défi de la communication. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2011, n° 5, p. 110-111 [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2011-05-0110-011>> (Consulté le 20/12/2016)

MÜLLER, Catherine et BRANDL, Emmanuel. Médiation numérique et réseaux sociaux en bibliothèques : entretien avec Romain Gaillard, en charge de la future médiathèque de la Canopée. [en ligne] (modifié en 2015). Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/recherche/enssiblab/les-billets-denssiblab/bibliotheque-innovante-reseaux-sociaux-mediation>> (Consulté le 20/12/2016)

VIDAL, Jean-Marc (dir.). *Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : communiquer avec les publics.* Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2012. 180 p. Coll. Boîte à outils #27

VILLE DE PARIS. *Livre blanc. Les réseaux sociaux en bibliothèque et leurs pratiques.* Étude coordonnée par la préfiguration de la bibliothèque Canopée. Juillet 2014 [en ligne]. Disponible sur : <<https://bibliotheques.paris.fr/userfiles/file/Nouveautes/Canopee/livre-blanc.pdf>> (Consulté le 20/12/2016)

L'ADVOCACY

AFNOR. Livre blanc. *Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques ?* Février 2016, 39 p. [en ligne]. Disponible sur : <http://portailgroupe.afnor.fr/public_espacenormalisation/AFNORCN46-8/Livre%20Blanc%20fev2016.pdf> (Consulté le 20/10/2016)

HEURTEMATTE, Véronique. Les bibliothèques américaines doivent prouver leur efficacité. *Livres Hebdo*. Avril 2016 [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.livreshebdo.fr/article/les-bibliotheques-americaines-doivent-prouver-leur-efficacite>> (Consulté le 20/12/2016)

HEURTEMATTE, Véronique. La mairie de Grenoble prévoit de fermer trois bibliothèques. *Livres Hebdo*. Juillet 2016 [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.livreshebdo.fr/article/la-mairie-de-grenoble-prevoit-de-fermer-trois-bibliotheques>> (Consulté le 20/10/2016)

MERLE, Antony et DI PIETRO, Christelle. *L'advocacy des bibliothèques : vers un modèle à la française ?* Mémoire de Diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : Enssib, 2012. 71 p.

TOUITOU, Cécile. Retour sur investissement... Ou comment les bibliothécaires alchimistes transforment l'argent en matière grise. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2016, n° 8, p. 20-29 [en ligne]. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2016-08-0020-002>> (Consulté le 20/10/2016)

TOUITOU, Cécile (dir.) *Évaluer la bibliothèque par les mesures d'impacts.* Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2016. 180 p. Coll. Boîte à outils #37

ANNEXES

Table des annexes

Annexe 1. Liste des entretiens réalisés	93
Annexe 2. Exemple de guide d'entretien	95
Annexe 3. Clichés dans la culture populaire	97
Annexe 4. Clichés dans les contenus humoristiques produits par les bibliothécaires	104
Annexe 5. Objets promotionnels et jeux représentant des bibliothécaires : exemples	115
Annexe 6. Exemples de campagnes de communication mettant en scène des bibliothécaires	118
Annexe 7. Exemples de communication institutionnelle sur les réseaux sociaux mettant en scène des bibliothécaires	132
Annexe 8. Signalétique : exemples de clichés	134

ANNEXE 1. LISTE DES ENTRETIENS RÉALISÉS

Émilie Barthet, directrice adjointe des Bibliothèques universitaires de l'Université Lyon 3 Jean-Moulin

Amélie Barrio, ex-bibliothécaire à la Bibliothèque de l'Université Toulouse Jean-Jaurès

Françoise Bazus, bénévole à la Médiathèque de Saint-Martin-en-Haut

Juliet et Louise Bernin, usagères de la Bibliothèque municipale de Lyon

Daniel Bourrion, responsable du pôle Données et Publications de la recherche du Lab'UA de la Bibliothèque Universitaire d'Angers

Christophe Boutier, professeur documentaliste au collège de Saint-Germain-des-Fossés

Matthias Cardon, usager de la Bibliothèque municipale de Lyon

Anne-Marie Chaintreau, consultante

Thomas Chaimbaut-Petitjean, responsable de la formation initiale des élèves fonctionnaires et du diplôme de Cadre opérationnel des bibliothèques et de la documentation à l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques

Anne-Laurence Colombier, usagère de la Bibliothèque municipale de Lyon

Sophie Courtel, chargée de l'action culturelle à la Bibliothèque Jacqueline-de-Romilly et membre de l'association Cyclo-biblio

Renaud Délémontez, responsable de la Bibliothèque de Vélizy, bibliothèque de l'Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines

Ulrich Fügner, directeur de la Bibliothèque du Goethe-Institut Lyon

Joe Hardenbrook, bibliothécaire à la Carroll University (Waukesha, Wisconsin)

Sophie Ientile, ex-responsable de la Bibliothèque de Mantes, Bibliothèque de l'Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines

Dominique Lahary, « faux retraité »

Leslie Many, usagère des Bibliothèques universitaires de Lyon et de l'University of Missouri, Kansas City

Nathalie Marcerou-Ramel, directrice des études à l'Enssib

Élisabeth Noël, responsable de la Bibliothèque de l'Enssib

Silvère Mercier, bibliothécaire webédateur, médiation et innovation numériques à la Bibliothèque publique d'information

Marianne Pernoo, ex-responsable de la communication à la Bibliothèque Diderot (École normale supérieure de Lyon)

Guillemette Trognon, responsable des services au public et de la communication à la Bibliothèque Marie-Curie (Institut national des sciences appliquées de Lyon)

Anne Verneuil, directrice de la Médiathèque d'Anzin et responsable de la commission Advocacy de l'ABF

Pascal Wagner, directeur de la Médiathèque Jules-Verne (Saint-Jean-de-Vedas) et trésorier de l'association Cyclo-biblio

ANNEXE 2. EXEMPLE DE GUIDE D'ENTRETIEN

Les guides d'entretien ont été adaptés en fonction des répondants et de leurs parcours, notamment pour les bibliothécaires interrogés.

Guide d'entretien

Marianne Pernoo, bibliothèque Diderot (ENS)

Entretien réalisé le 22 juin 2016 (face à face)

1. Au cours de votre carrière, vous avez notamment travaillé sur les stéréotypes liés à l'image des bibliothécaires, par exemple dans la culture populaire²⁵¹.

a) Quels sont les stéréotypes qui vous ont le plus marquée ?

b) Diriez-vous que ces stéréotypes correspondent à des éléments que vous avez constatés au cours de votre carrière ?

c) Avez-vous constaté des différences selon les aires culturelles ?

2. Notre profession a connu ces dernières années (et connaît encore) de nombreuses évolutions.

a) Spontanément, pensez-vous qu'il existe une évolution dans les stéréotypes du métier de bibliothécaire aujourd'hui ?

b) Quels seraient-ils ? (bibliothécaire « geek » etc.)

3. Vous avez travaillé sur des notions ayant trait à l'imaginaire, qui est au cœur de la recherche que je mène actuellement.

a) Comment cet imaginaire s'articule-t-il avec la réalité ?

b) Pensez-vous dès lors que la bibliothèque, et au-delà, notre profession, a besoin d'être mieux perçue par le public et les tutelles ?

4. Pensez-vous qu'une représentation peut changer ?

5. Que pensez-vous de la communication des bibliothèques, notamment anglo-saxonnes, qui jouent avec les clichés que nous avons évoqués en ouverture de cet entretien pour attirer l'attention sur la bibliothèque et ses employés ?

²⁵¹Par exemple dans la communication : PERNOO Marianne, « Images et portraits de bibliothécaires, littérature, cinéma », colloque *Histoire des bibliothécaires*, Lyon, 2003

6. Ces dernières années, on a vu aussi en France différentes campagnes mettant en scène des bibliothécaires afin de personnaliser le rapport entre le public et les acteurs de la bibliothèque.

a) Qu'en pensez-vous ? Ce procédé est-il transposable à notre pays en dépit de la différence de statut de la bibliothèque ?

b) Certaines de ces campagnes vous ont-elles davantage marquée que les autres ? Pourquoi ?

7. Pensez-vous que de telles campagnes peuvent être un vecteur d'*advocacy*?

8. Pour conclure sur une note plus légère, avez-vous des recommandations de lecture ou de visionnage de documents issus de la culture populaire récente, qui offriraient une représentation amusante ou innovante des bibliothécaires ?

Je vous remercie pour votre temps et votre participation à cet entretien.

ANNEXE 3. CLICHÉS DANS LA CULTURE POPULAIRE

	CLICHÉS DANS LA CULTURE POPULAIRE												
	Clichés connotés négativement								Clichés "neutres"		Clichés connotés positivement		
MÉDIA	Chignon	Lunettes	Look / cardigan	Austérité / sévérité	"Vieille fille" / "vieux garçon"	"Chut !" / silence	Maniaquerie / rangement	Folie	"Geek" / ultra-connecté	Passion pour les livres / immense savoir	Aime les chats	Digne de confiance	Sexy
Vidéos humoristiques													
Francophones													
Bureau des bonnes manières : la bibliothèque https://www.youtube.com/watch?v=Nyt_WjJM44s		X	X	X	X	X	X			X			X
Constance ou la gueule de l'emploi : la bibliothécaire https://www.youtube.com/watch?v=_2DqEu66XAw		X	X	X	X	X	X	X		X			
François l'embrouille : le bibliothécaire http://www.dailymotion.com/video/x2yv111		X	X		X								
L'équipe d'animation : la bibliothèque https://www.youtube.com/watch?v=5Pf0nmJhEUU		X	X	X	X	X	X						
[Histoire étrange] Celui qui entendait des voix... L'histoire d'un fou https://www.youtube.com/watch?v=2HGJfEhZc2s				X	X	X	X			X			
Les Deschiens : la bibliothèque https://www.youtube.com/watch?v=amkSrfTts8Q							X		X				
Les Inconnus : le bibliothécaire https://www.youtube.com/watch?v=bWeZCoNBts4							X			X			

	CLICHÉS DANS LA CULTURE POPULAIRE												
	Clichés connotés négativement								Clichés "neutres"		Clichés connotés positivement		
MÉDIA	Chignon	Lunettes	Look / cardigan	Austérité / sévérité	"Vieille fille" / "vieux garçon"	"Chut !" / silence	Maniaquerie / rangement	Folie	"Geek" / ultra-connecté	Passion pour les livres / immense savoir	Aime les chats	Digne de confiance	Sexy
Anglophones													
A Day in the Life of a Librarian (Ben Griggs) https://www.youtube.com/watch?v=McN-B7X7HwQ		X	X	X	X	X		X					
UHF Conan the librarian https://www.youtube.com/watch?v=mZHoHaAYHq8				X			X	X					
Kickass Librarian https://www.youtube.com/watch?v=MAYBhliB82E	X	X	X		X			X		X			X
Librarian Lays Down The Law https://www.youtube.com/watch?v=gzbDdgWiaS0			X	X			X	X		X			
Librarians in fashion https://www.youtube.com/watch?v=TMYYRRWT3JSU	X	X	X	X	X	X				X	X		X
Saturday Night Live : The Librarian https://www.youtube.com/watch?v=9kNO5RSAH8k	X	X	X	X				X					X
Library ASMR https://www.youtube.com/watch?v=eLRQ1iYZJNA		X	X						X	X		X	X
Library Thriller https://www.youtube.com/watch?v=ra7r1dYHGgY		X		X		X	X	X		X			X

	CLICHÉS DANS LA CULTURE POPULAIRE												
	Clichés connotés négativement								Clichés "neutres"		Clichés connotés positivement		
MÉDIA	Chignon	Lunettes	Look / cardigan	Austérité / sévérité	"Vieille fille" / "vieux garçon"	"Chut !" / silence	Maniaquerie / rangement	Folie	"Geek" / ultra-connecté	Passion pour les livres / immense savoir	Aime les chats	Digne de confiance	Sexy
Films													
Ghostbusters, Ivan Reitman http://www.allocine.fr/film/fichefilm_gen_cfilm=437.html			X	X	X	X	X			X		X	
Party girl, Daisy von Scherler Mayer http://www.allocine.fr/film/fichefilm_gen_cfilm=50137.html			X			X	X						X
The Librarian, Peter Winther http://www.allocine.fr/recherche/?q=the+librarians	X	X	X	X	X	X	X			X		X	X
Téléfilm													
Le mec de la tombe d'à côté, adaptation d'Agnès Obadia http://www.tf1.fr/tf1/le-mec-de-la-tombe-d-a-cote				X	X	X	X		X				X

MÉDIA	CLICHÉS DANS LA CULTURE POPULAIRE												
	Clichés connotés négativement								Clichés "neutres"		Clichés connotés positivement		
	Chignon	Lunettes	Look / cardigan	Austérité / sévérité	"Vieille fille" / "vieux garçon"	"Chut !" / silence	Maniaquerie / rangement	Folie	"Geek" / ultra-connecté	Passion pour les livres / immense savoir	Aime les chats	Digne de confiance	Sexy
Animation													
Monstres & Cie, Pete Docter https://www.youtube.com/watch?v=moGE8y-atws	X	X	X	X	X	X		X					
South Park https://media3.giphy.com/media/l0HlMsn7jZuFBI5JS/200_s.gif	X	X	X	X	X	X	X						
Têtes à claques https://www.youtube.com/watch?v=Mb5gtmZ59-Y	X	X	X		X					X		X	
The Librarian https://www.youtube.com/watch?v=mJT-htIb8bM							X		X			X	
The Simpsons https://www.youtube.com/watch?v=WyTs1OBLp-k		X	X	X	X	X	X			X		X	

	CLICHÉS DANS LA CULTURE POPULAIRE												
	Clichés connotés négativement								Clichés "neutres"		Clichés connotés positivement		
MÉDIA	Chignon	Lunettes	Look / cardigan	Austérité / sévérité	"Vieille fille" / "vieux garçon"	"Chut !" / silence	Maniaquerie / rangement	Folie	"Geek" / ultra-connecté	Passion pour les livres / immense savoir	Aime les chats	Digne de confiance	Sexy
Littérature													
Harry Potter, J.K. Rowling				X	X	X	X	X		X			X
La bibliothèque des cœurs cabossés, Katarina Bivald			X		X					X	X	X	
Le mec de la tombe d'à côté, Katarina Mazetti				X	X	X	X		X				X
Le mystère Henri Pick, David Foenkinos					X				X				X
BD / "Comics"													
Dilbert (Scott Adams)				X	X			X		X			
I, Librarian. Rex Libris #1, James Turner et « Jazzed » James			X	X			X	X	X	X	X		
Lanfeust Odyssey (t. 6), Christophe Arleston et Didier Tarquin				X	X		X						
Les Indégivrables (Xavier Gorce) http://indégivrables.blogspot.fr/2009/07/conseil-de-lecture.html				X				X		X			
Manga													
Le Maître des livres, Umiharu Shinohara		X	X	X	X	X	X			X			X
Library Wars, Hiro Arikawa et Kiiro Yum		X	X				X		X	X		X	
Vampire library, Lee Sun-young			X	X				X		X			X

	CLICHÉS DANS LA CULTURE POPULAIRE												
	Clichés connotés négativement								Clichés "neutres"		Clichés connotés positivement		
MÉDIA	Chignon	Lunettes	Look / cardigan	Austérité / sévérité	"Vieille fille" / "vieux garçon"	"Chut !" / silence	Maniaquerie / rangement	Folie	"Geek" / ultra-connecté	Passion pour les livres / immense savoir	Aime les chats	Digne de confiance	Sexy
Publicité													
Inteflora http://www.ina.fr/video/PUB2327378028/interflora-bibliothecaire-fetes-des-grands-meres-video.html	X	X	X	X	X		X			X			
Kit Kat http://www.culturepub.fr/videos/kit-kat-noise-makers/		X	X	X	X	X		X					
Noos	X	X	X	X	X		X			X			
Oréo http://www.culturepub.fr/videos/oreo-whisper-fight/		X	X	X	X	X		X					
Radiotjänst http://www.culturepub.fr/videos/radiotjanst-redevance-tv-library/												X	
SNCF http://www.dailymotion.com/video/x5uy1y_pub-sncf-la-bibliotheque_travel	X	X				X		X					
Sony ("Sexier than a librarian")				X	X								

	CLICHÉS DANS LA CULTURE POPULAIRE												
	Clichés connotés négativement								Clichés "neutres"		Clichés connotés positivement		
MÉDIA	Chignon	Lunettes	Look / cardigan	Austérité / sévérité	"Vieille fille" / "vieux garçon"	"Chut !" / silence	Maniaquerie / rangement	Folie	"Geek" / ultra-connecté	Passion pour les livres / immense savoir	Aime les chats	Digne de confiance	Sexy
Jeux vidéo													
Don't starve	X	X	X	X	X	X	X	X					
Fallout Shelter			X							X			
Les Sims		X					X			X		X	X
Ponyville	X	X					X		X	X		X	
Second life	X	X	X						X			X	X
Musique													
Dressin'Up, Katy Perry https://www.youtube.com/watch?v=C86okMJYJ3E													X
Librarian, My Morning Jacket https://www.youtube.com/watch?v=U5Es1fIO_2M	X	X				X			X				X
Library Girl, Reina del Cid https://www.youtube.com/watch?v=wPSV8CsshM			X				X		X	X			
When she's good she's good, Clay Walker https://www.youtube.com/watch?v=HdqsMT145pw	X	X	X										X

ANNEXE 4. CLICHÉS DANS LES CONTENUS HUMORISTIQUES PRODUITS PAR LES BIBLIOTHÉCAIRES

			CLICHÉS DANS LES CONTENUS HUMORISTIQUES PRODUITS PAR LES BIBLIOTHÉCAIRES												
			Clichés connotés négativement								Clichés "neutres"		Clichés connotés positivement		
MÉDIA	BIBLIOTHÈQUE / INSTITUTION / BIBLIOTHÉCAIRE	INTENTION	Chignon	Lunettes	Look / cardigan	Austérité / sévérité	"Vieille fille" / "vieux garçon"	"Chut !" / silence	Maniaquerie / rangement	Folie	"Geek" / ultra-connecté	Passion pour les livres / immense savoir	Aime les chats	Digne de confiance	Sexy
Vidéos humoristiques															
Francophones															
Bref, je suis bibliothécaire https://www.youtube.com/watch?v=WHeAqB9bZU0	Bibliothèque départementale du Cher	Présenter les tâches quotidiennes des bibliothécaires.	X	X	X				X		X	X		X	
Bref, je suis bibliothécaire de médiabus https://www.youtube.com/watch?v=1mB0rPcr8FQ	Médiathèque Aubagne	Présenter les tâches quotidiennes des bibliothécaires chargés des bibliobus.		X	X				X		X	X		X	
Les bibliothécaires http://www.dailymotion.com/video/x1t5gff_les-bibliothecaires-de-gutenberg_webcam?start=214	Bibliothèque Gutenberg, Paris	"Un film rigolo sur le métier très sérieux de bibliothécaire !"	X	X	X			X	X		X	X		X	

			CLICHÉS DANS LES CONTENUS HUMORISTIQUES PRODUITS PAR LES BIBLIOTHÉCAIRES												
			Clichés connotés négativement								Clichés "neutres"		Clichés connotés positivement		
MÉDIA	BIBLIOTHÈQUE / INSTITUTION / BIBLIOTHÉCAIRE	INTENTION	Chignon	Lunettes	Look / cardigan	Austérité / sévérité	"Vieille fille" / "vieux garçon"	"Chut !" / silence	Maniaquerie / rangement	Folie	"Geek" / ultra-connecté	Passion pour les livres / immense savoir	Aime les chats	Digne de confiance	Sexy
Vidéos humoristiques															
OfficeLipDub https://vimeo.com/5652270	Médiathèque de Vaise	Un "lipdub" mis en scène dans la bibliothèque, sur la chanson "It's oh so quiet" de Björk.						X			X	X		X	
Parodie de Game of Thrones : Daenerys présente les horaires d'ouverture de la bibliothèque de l'EPFL https://www.youtube.com/watch?v=-HN96t6W87E	Bibliothèque de l'École Polytechnique fédérale de Lausanne (EPFL)	Une parodie de la série Game of Thrones pour présenter les horaires d'ouverture.										X		X	X
Super Biatoss https://www.youtube.com/watch?v=tyaGeA_DLSE	Collectif Bib'Bang	"Bib'Bang est le collectif des personnels en grève de la bibliothèque de l'Université de Paris 8. Ce collectif a été constitué le 9 février 2009. Aux côtés des enseignants-chercheurs et des étudiants, nous, personnels BIATOSS, manifestons notre inquiétude quant à l'avenir du service public d'éducation."									X	X		X	

			CLICHÉS DANS LES CONTENUS HUMORISTIQUES PRODUITS PAR LES BIBLIOTHÉCAIRES												
			Clichés connotés négativement								Clichés "neutres"		Clichés connotés positivement		
MÉDIA	BIBLIOTHÈQUE / INSTITUTION / BIBLIOTHÉCAIRE	INTENTION	Chignon	Lunettes	Look / cardigan	Austérité / sévérité	"Vieille fille" / "vieux garçon"	"Chut !" / silence	Mania- querie / range- ment	Folie	"Geek" / ultra- connecté	Passion pour les livres / immense savoir	Aime les chats	Digne de confiance	Sexy
Vidéos humoristiques															
We are happy from... Cergythèque[s] https://youtu.be/o5cT74TWtwA	Médiathèques de Cergy	"À l'occasion de leur événement Cergythèque[s] fait sa rentrée, les bibliothécaires de la ville de Cergy vous proposent leur version de Happy, le fameux tube de Pharrell Williams. Ou comment découvrir les équipes, les lieux et les offres des médiathèques d'une autre façon !"	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X
Anglophones															
#DanceOff https://twitter.com/KCLibrary/status/726155927611576321	Kansas City Public Library	Défi réalisé dans le cadre du "International Dance Day".		X						X	X	X			
Librarian Rhapsody https://www.youtube.com/watch?v=YLaWsjv92EQ	Shoalhaven Library Staff	Reprise de la chanson "Bohemian Rhapsody" de Queen, détournée en "Is this non-fiction?"	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X

			CLICHÉS DANS LES CONTENUS HUMORISTIQUES PRODUITS PAR LES BIBLIOTHÉCAIRES												
			Clichés connotés négativement								Clichés "neutres"		Clichés connotés positivement		
MÉDIA	BIBLIOTHÈQUE / INSTITUTION / BIBLIOTHÉCAIRE	INTENTION	Chignon	Lunettes	Look / cardigan	Austérité / sévérité	"Vieille fille" / "vieux garçon"	"Chut !" / silence	Maniaquerie / rangement	Folie	"Geek" / ultra-connecté	Passion pour les livres / immense savoir	Aime les chats	Digne de confiance	Sexy
Vidéos humoristiques															
Librarians Do Gaga (feat. Nancy Pearl) https://www.youtube.com/watch?v=a_uzUh1VT98	"Librarians of the future present", University of Washington's Information School	"Des étudiants et des membres du corps enseignant de la University of Washington's Information School montrent leur "groove".", sur une reprise de Lady Gaga.	X	X	X			X	X	X	X	X		X	X
Libraries will survive https://www.youtube.com/watch?v=T8QjjKrEK7Y	Central Rappahannock Regional Library	"Inspirées par la tube discoco "I Will Survive", les paroles ont été réécrites pour proclamer le soutien aux bibliothèques, particulièrement sous le stress des budgets contraints."	X	X					X	X	X	X		X	X
Night of the Living Librarians https://www.youtube.com/watch?v=NUlVQm0Whc4	IFLA / ALA	Concours de danses chorégraphiées avec des chariots.							X						

			CLICHÉS DANS LES CONTENUS HUMORISTIQUES PRODUITS PAR LES BIBLIOTHÉCAIRES												
			Clichés connotés négativement								Clichés "neutres"		Clichés connotés positivement		
MÉDIA	BIBLIOTHÈQUE / INSTITUTION / BIBLIOTHÉCAIRE	INTENTION	Chignon	Lunettes	Look / cardigan	Austérité / sévérité	"Vieille fille" / "vieux garçon"	"Chut !" / silence	Maniaquerie / rangement	Folie	"Geek" / ultra-connecté	Passion pour les livres / immense savoir	Aime les chats	Digne de confiance	Sexy
Vidéos humoristiques															
Ode to Librarians https://www.youtube.com/watch?v=AjaYsOJ5ljk	Flocabulary	"Cette chanson informe les élèves sur le spécialiste des médias de la bibliothèque de leur école."									X	X		X	
The Dewey decimal rap https://www.youtube.com/watch?v=NHtUQb5xg7A	Scott 'Scooter' Hayes, New Hanover County Public Library	Chanson présentant les différentes cotes Dewey.		X					X	X		X		X	
The Lord of the Libraries https://www.youtube.com/watch?v=CdTAy4dCZMg	University of Kansas	"Une histoire d'action, d'aventures et de livres en retard, parodiant "Le Seigneur des anneaux"."									X	X		X	X
Viva la library (The Information Literacy Song) https://www.youtube.com/watch?v=aMIDQlsna1U	Dr. James F. McGrath, Butler University	"Une reprise humoristique du tube de Coldplay "Viva La Vida" avec de nouvelles paroles, centrées sur la maîtrise de l'information et la recherche étudiante."				X					X	X		X	

			CLICHÉS DANS LES CONTENUS HUMORISTIQUES PRODUITS PAR LES BIBLIOTHÉCAIRES												
			Clichés connotés négativement								Clichés "neutres"		Clichés connotés positivement		
MÉDIA	BIBLIOTHÈQUE / INSTITUTION / BIBLIOTHÉCAIRE	INTENTION	Chignon	Lunettes	Look / cardigan	Austérité / sévérité	"Vieille fille" / "vieux garçon"	"Chut !" / silence	Maniaquerie / rangement	Folie	"Geek" / ultra-connecté	Passion pour les livres / immense savoir	Aime les chats	Digne de confiance	Sexy
Tumblr															
Ciel, ma bibliothèque ! http://cielma bibliotheque.tumblr.com/	Projet collectif	GIFs humoristiques abordant les problèmes quotidiens rencontrés par les bibliothécaires.	X	X	X			X	X		X	X	X	X	X
La vie secrète des bibliothécaires http://viesecretedesbibliothecaires.tumblr.com	Médiathèque Marguerite-Duras, Paris	"Qui sont ces êtres étranges appelés bibliothécaires ? Pourquoi portent-ils des chignons et où se procurent-ils leurs vestons en laine ? Que font-ils lorsque la bibliothèque est fermée et qu'il n'y a personne à qui réclamer des amendes ?"	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
Librarian Barbie http://librarianbarbie.tumblr.com	"Librarian Barbie", Los Angeles	"Montrer mon style de bibliothécaire et détruire les stéréotypes sur les chignons et le fait de dire "Chut !"."	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X

			CLICHÉS DANS LES CONTENUS HUMORISTIQUES PRODUITS PAR LES BIBLIOTHÉCAIRES												
			Clichés connotés négativement								Clichés "neutres"		Clichés connotés positivement		
MÉDIA	BIBLIOTHÈQUE / INSTITUTION / BIBLIOTHÉCAIRE	INTENTION	Chignon	Lunettes	Look / cardigan	Austérité / sévérité	"Vieille fille" / "vieux garçon"	"Chut !" / silence	Maniaquerie / rangement	Folie	"Geek" / ultra-connecté	Passion pour les livres / immense savoir	Aime les chats	Digne de confiance	Sexy
Librarian problems http://librarianproblems.com	William, bibliothécaire à la Lawrence Public Library	GIFs humoristiques abordant les problèmes quotidiens rencontrés par les bibliothécaires.	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X
Réseaux sociaux															
Conservateur général https://twitter.com/conservateurgen	Bibliothécaire sous pseudonyme	Compte Twitter parodique : "Jean-Raymond Lalande, Conservateur général des bibliothèques, alias Le Grand Cons' avec une chaussure noire, CEO certifié CHP. Chiraquien, juppiste." Suivi par plus de 780 membres (décembre 2016).		X	X	X	X	X	X	X	X	X			X
Fake Library Stats https://twitter.com/FakeLibStats	Bibliothécaire sous pseudonyme	Compte Twitter : "Tweets par un vrai bibliothécaire". Suivi par plus de 21 100 personnes (décembre 2016).	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

			CLICHÉS DANS LES CONTENUS HUMORISTIQUES PRODUITS PAR LES BIBLIOTHÉCAIRES												
			Clichés connotés négativement								Clichés "neutres"		Clichés connotés positivement		
MÉDIA	BIBLIOTHÈQUE / INSTITUTION / BIBLIOTHÉCAIRE	INTENTION	Chignon	Lunettes	Look / cardigan	Austérité / sévérité	"Vieille fille" / "vieux garçon"	"Chut !" / silence	Maniaquerie / rangement	Folie	"Geek" / ultra-connecté	Passion pour les livres / immense savoir	Aime les chats	Digne de confiance	Sexy
Réseaux sociaux															
La doc attitude www.facebook.com/ladocattitude	Professeur documentaliste sous pseudonyme	Page Facebook : "Coups de coeur d'une prof-doc en litté jeunesse et perles d'élèves." Suivie par plus de 1390 membres (décembre 2016).	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
Marion the Librarian https://twitter.com/TetchyLibrarian	Bibliothécaire sous pseudonyme	Compte Twitter : "tetch-y 'teCHē/ adjectif signifiant ayant un mauvais caractère et irritable." Suivi par plus de 1040 personnes (décembre 2016).	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Professionnels des bibliothèques www.facebook.com/groups/198665280161638/	Groupe d'internautes	Groupe Facebook : "Groupe destiné à regrouper les professionnels des bibliothèques en vue de partager de l'information, des expériences,..." Plus de 5900 membres (décembre 2016).	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X

			CLICHÉS DANS LES CONTENUS HUMORISTIQUES PRODUITS PAR LES BIBLIOTHÉCAIRES												
			Clichés connotés négativement								Clichés "neutres"		Clichés connotés positivement		
MÉDIA	BIBLIOTHÈQUE / INSTITUTION / BIBLIOTHÉCAIRE	INTENTION	Chignon	Lunettes	Look / cardigan	Austérité / sévérité	"Vieille fille" / "vieux garçon"	"Chut !" / silence	Maniaquerie / rangement	Folie	"Geek" / ultra-connecté	Passion pour les livres / immense savoir	Aime les chats	Digne de confiance	Sexy
Réseaux sociaux															
Satan Librarian https://twitter.com/SatanLibrarian	Bibliothécaire sous pseudonyme	Compte Twitter : "Je ne cite pas mes sources et je vous encourage à plagier mes tweets. Vraiment bibliothécaire. [...] Vraiment diabolique." Suivi par plus de 4540 personnes (décembre 2016).	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
The Surly Librarian https://twitter.com/SurlyLibrarian	Bibliothécaire sous pseudonyme	Compte Twitter : "Highly caffeinated, highly sarcastic YA Librarian, cat lover, and UFO conspiracy theorist." Suivi par plus de 1730 personnes (décembre 2016).	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Tu sais que tu es bibliothécaire quand... www.facebook.com/groups/tusaisquetuesbibliothecairequand	Groupe d'internautes	Groupe Facebook : "Quelques réflexions sur le métier de bibliothécaire...". Plus de 10 800 membres (décembre 2016).	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X

			CLICHÉS DANS LES CONTENUS HUMORISTIQUES PRODUITS PAR LES BIBLIOTHÉCAIRES												
			Clichés connotés négativement								Clichés "neutres"		Clichés connotés positivement		
MÉDIA	BIBLIOTHÈQUE / INSTITUTION / BIBLIOTHÉCAIRE	INTENTION	Chignon	Lunettes	Look / cardigan	Austérité / sévérité	"Vieille fille" / "vieux garçon"	"Chut !" / silence	Maniaquerie / rangement	Folie	"Geek" / ultra-connecté	Passion pour les livres / immense savoir	Aime les chats	Digne de confiance	Sexy
Réseaux sociaux															
Tu sais que tu es professeur documentaliste quand... www.facebook.com/groups/profsdocs/	Groupe d'internautes	Groupe Facebook : "Groupe pour échanger sur le métier de professeur documentaliste." Plus de 1600 membres (décembre 2016).	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X
Photos															
Bibliomorphe http://www.benjodubuis.net/exposition-bibliomorphe/	BM de Tours (Photos de Benjamin Dubuis)	Série de photographies présentant des "Sleeve faces" réalisée en 2015 et exposée dans les bibliothèques du réseau pour "[...] faire découvrir les collections comme vous ne les avez jamais vues".									X	X		X	
Exposition Marielsa Niels https://www.flickr.com/photos/abf/sets/72157669573420775	ABF (Photos de Marielsa Niels)	Série de photographies présentée à l'occasion du congrès 2016 de l'ABF.	X	X				X	X	X	X	X		X	

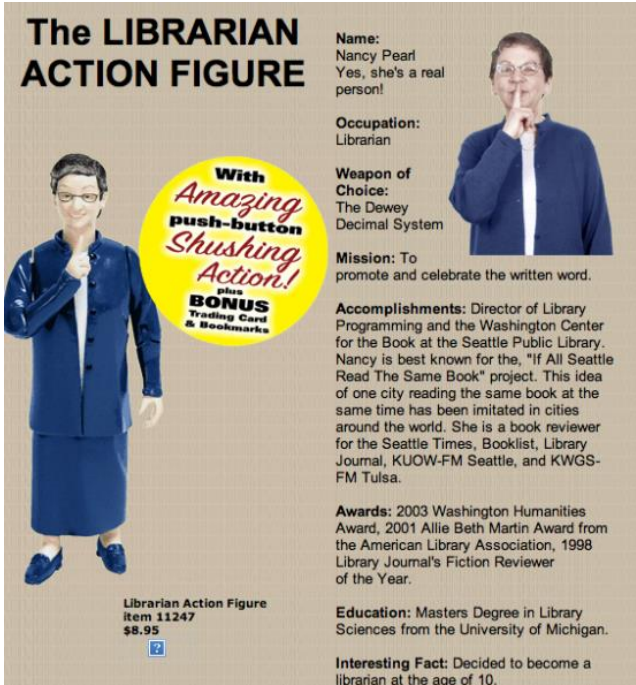
			CLICHÉS DANS LES CONTENUS HUMORISTIQUES PRODUITS PAR LES BIBLIOTHÉCAIRES												
			Clichés connotés négativement								Clichés "neutres"		Clichés connotés positivement		
MÉDIA	BIBLIOTHÈQUE / INSTITUTION / BIBLIOTHÉCAIRE	INTENTION	Chignon	Lunettes	Look / cardigan	Austérité / sévérité	"Vieille fille" / "vieux garçon"	"Chut !" / silence	Maniaquerie / rangement	Folie	"Geek" / ultra-connecté	Passion pour les livres / immense savoir	Aime les chats	Digne de confiance	Sexy
Calendriers															
Calendrier "Stéréotypes liés aux sciences de l'information" http://blogues.ebsi.umontreal.ca/jms/index.php/post/2007/12/03/384-un-stereotype-par-mois	EBSI	"Mettre en scène les différents stéréotypes liés aux sciences de l'information"	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X
Calendrier "Leçons de bibliothèques 2017" https://www.facebook.com/Leconsdebibliothèques2017	Groupe d'élèves conservateurs de l'Enssib	"Pour changer l'image des bibliothécaires, nous avons mis à nu les professionnel-les qui y travaillent" (soutien à Cyclo-biblio)						X	X		X	X		X	X
Calendrier "Bibliotheca da Diversidade" https://www.facebook.com/Bibliotheca-da-Diversidade-888016514617775	Groupe de bibliothécaires brésiliens	Soutenir la création d'une "bibliothèque de la diversité"						X			X	X			X
Calendrier "The Men of the Stacks" http://menofthestacks.net/	Groupe de bibliothécaires anglais	Soutenir le projet "It gets better" (droits LGBTI)						X			X	X			X

ANNEXE 5. OBJETS PROMOTIONNELS ET JEUX REPRÉSENTANT DES BIBLIOTHÉCAIRES : EXEMPLES

Ces objets proviennent essentiellement de la collection de Thomas Chaimbault-Petitjean.

Figurine de Nancy Pearl

États-Unis



The LIBRARIAN ACTION FIGURE

Name: Nancy Pearl
Yes, she's a real person!

Occupation: Librarian

Weapon of Choice: The Dewey Decimal System

Mission: To promote and celebrate the written word.

Accomplishments: Director of Library Programming and the Washington Center for the Book at the Seattle Public Library. Nancy is best known for the, "If All Seattle Read The Same Book" project. This idea of one city reading the same book at the same time has been imitated in cities around the world. She is a book reviewer for the Seattle Times, Booklist, Library Journal, KUOW-FM Seattle, and KWGS-FM Tulsa.

Awards: 2003 Washington Humanities Award, 2001 Allie Beth Martin Award from the American Library Association, 1998 Library Journal's Fiction Reviewer of the Year.

Education: Masters Degree in Library Sciences from the University of Michigan.

Interesting Fact: Decided to become a librarian at the age of 10.

With Amazing push-button Shushing Action!

BONUS Trading Card & Bookmarks

Librarian Action Figure
item 11247
\$8.95

Figurine Lego bibliothécaire

Danemark

Le livre *Oranges and Peaches* fait référence à une méprise au sujet du livre *Origin of Species*, que l'on trouve dans le film *Party Girl* en 1995.



Figurine de Rex Libris

États-Unis



Figurine Playmobil

Utilisée lors du « Biblioremix »
de la médiathèque Edmond-Rostang²⁵²

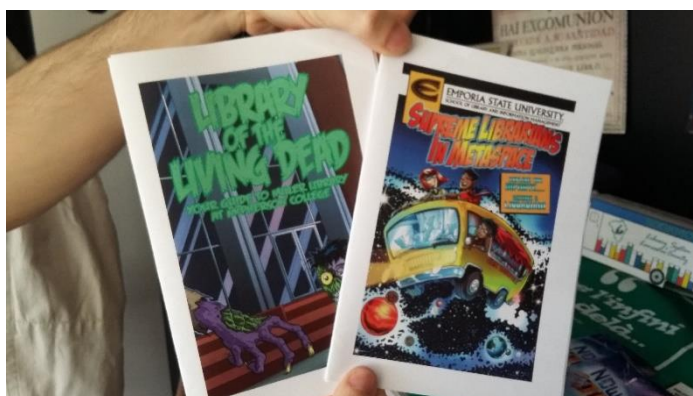


« CleanPatch » Miss Média
Bibliothèques Médiathèques de
Metz



Fanzines

Diverses universités américaines

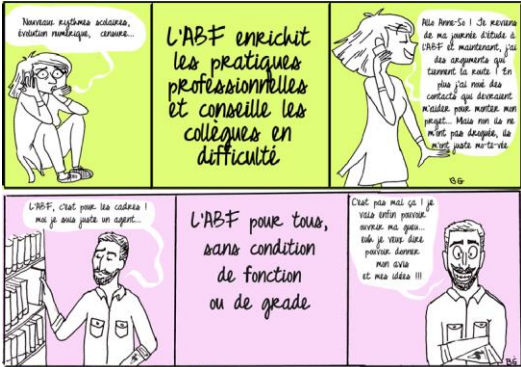


²⁵² Photo : Cyrille Jaouan

Différents établissements et pays

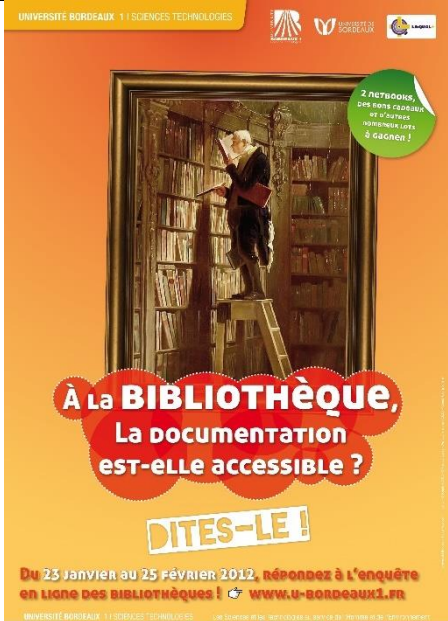


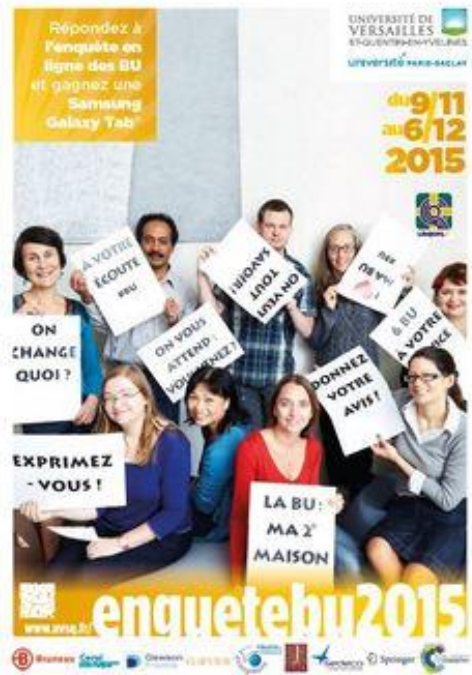
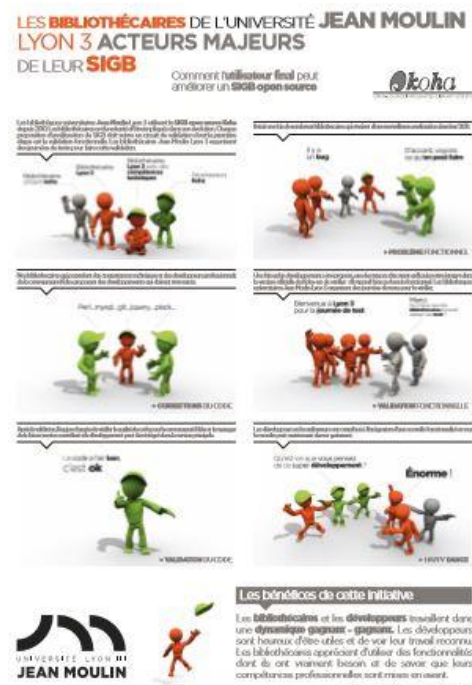
ANNEXE 6. EXEMPLES DE CAMPAGNES DE COMMUNICATION METTANT EN SCÈNE DES BIBLIOTHÉCAIRES

CAMPAGNES DE COMMUNICATION METTANT EN SCÈNE DES BIBLIOTHÉCAIRES		
Objet de la campagne	Description et analyse	Exemple de visuel
American Library Association Libraries Transform 2015	La campagne présente des visuels très sobres, basés sur des slogans forts rappelant l'importance des bibliothèques, avec pour objectif de montrer que les bibliothèques accompagnent les transformations du monde, et sont elles-mêmes en mutation. Ce slogan met en valeur compétences en recherche documentaire et en validité de l'information des bibliothécaires. Cette campagne est ouvertement réalisée dans une perspective d'<i>advocacy</i>.	
Association des bibliothécaires de France Campagne d'adhésion 2015	Cette campagne d'adhésion a été illustrée par Bibliopathe. Sur différentes cartes imprimées, des bibliothécaires confrontés à des questions sur l'associations trouvent un soutien, pour « casser les idées reçues ». À destination des professionnels, cette campagne réussie graphiquement présente	

	aussi l'intérêt de faire référence aux bibliothécaires de tous grades, et aux étudiants en bibliothèques, dans les problématiques liées à leurs statuts. Donnant une image moderne et réaliste de la profession dans sa diversité, elle a été largement relayée au sein de celle-ci.	
Bibliothèque cantonale et universitaire Lausanne « Empruntez votre bibliothécaire »	Cette campagne est destinée à promouvoir un service désormais classique des bibliothèques : « emprunter » un bibliothécaire pour bénéficier d'une formation à la recherche documentaire, aux usages du numérique, etc. Un visuel représentant une bibliothécaire fait partie de l'illustration : pour reprendre notre classification, notons ses lunettes, son style vestimentaire classique, et une expression du visage qui inspire confiance.	
Bibliothèque de Bruxelles Université Libre Libqual+	Cette affiche, réalisée pour communiquer sur l'enquête Libqual+ détourne le cliché du « Chut ! » pour inciter les étudiants à répondre à l'enquête. Assez minimaliste dans la réalisation, elle diffuse pourtant un message clair et amusant.	

Bibliothèque de l'Université d'Angers Libqual+ 2009	Cette campagne, menée dans le cadre de l'enquête Libqual+, a rencontré un grand succès dans la profession. Trois bibliothécaires, par ailleurs très présents sur Internet et reconnus par leurs pairs, ont posé pour une photo rendue amusante par le slogan « Vous préféreriez George Clooney ? Dites-le ! ». La référence choisie a permis d'en faire une campagne ayant de l'impact tant sur les usagers qu'au sein de la profession.	
Bibliothèque de l'Université d'Angers « Conduite accompagnée ? »	Cette affiche a pour originalité de montrer non pas les bibliothécaires, mais les moniteurs étudiants. Donnant une image de proximité (les moniteurs étudiants sont identifiés par leurs prénoms), elle met ainsi en scène d'autres membres du personnel auxquels les étudiants ont davantage de facilité à s'identifier.	

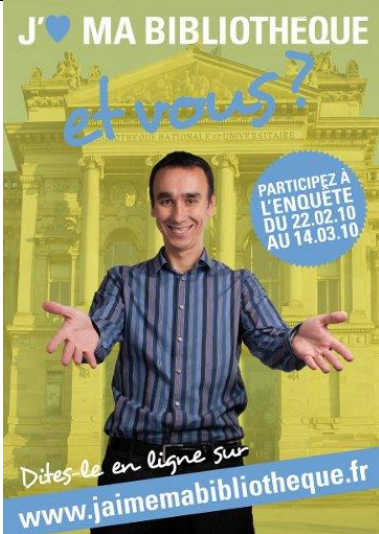
Bibliothèque de l'Université de Bordeaux 1 Libqual+ 2012	Cette campagne, destinée à présenter l'enquête Libqual+, utilise volontairement une représentation vieillie du bibliothécaire, correspondant tant au cliché du professionnel que de la bibliothèque poussiéreuse et compliquée d'accès pour les profanes. Cette ironie est aussi destinée à créer une connivence avec les futurs répondants de l'enquête.	
Bibliothèque de l'Université de Bretagne Sud « Un personnel qui inspire confiance » 2009	Cette campagne représente différentes idées reçues sur la bibliothèque, le lieu, etc. Cette affiche a pour thème le personnel de la bibliothèque et illustre avec humour la « Library Anxiety » supposée être ressentie. Malgré l'ombre, on distingue même un chignon. Menée dans le cadre d'une enquête, cette campagne a été réalisée en s'appropriant des clichés liés à la bibliothèque et en les réutilisant de manière humoristique.	

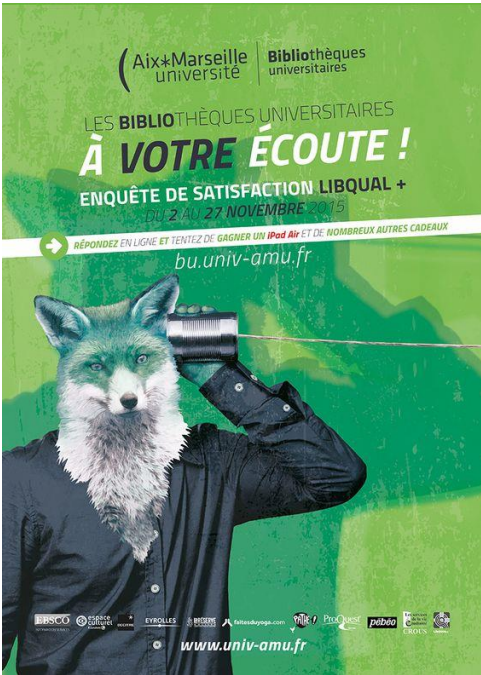
Bibliothèque de l'Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines Libqual+ 2015	Cette campagne met en scène des bibliothécaires et des usagers de la BU, individuellement et collectivement. Elle a été déclinée sous forme d'affiches, et sur les réseaux sociaux. Elle était destinée à susciter la participation à l'enquête Libqual+. La participation d'usagers aux côtés des bibliothécaires a contribué à attirer l'attention sur l'enquête et, au-delà, en a fait un projet participatif en soi.	
Bibliothèque de l'Université Jean-Moulin Lyon 3 « Les bibliothécaires de l'Université Jean-Moulin acteurs majeurs de leur SIGB » 2015	Cette campagne présente l'implication des bibliothécaires dans la conception et les paramètres de leur SIGB. Destinée aux professionnels, elle a été présentée aux Journées ABES en 2015. Elle est aussi régulièrement utilisée lors de salons ou congrès, pour montrer les avantages de l'implication des bibliothécaires dans l'implémentation et l'utilisation d'un SIGB comme Koha. Il est intéressant de noter que les bibliothécaires sont représentés sous forme de petits personnages dont le graphisme renvoie à l'idée de travail d'équipe et de compétences (on pense à un chantier), sans aucun des clichés mentionnés dans notre liste.	

Bibliothèque de l'Université Lumière Lyon 2 « Bibliothécaires en ligne »	Les bibliothécaires en ligne, service proposé par la BU, sont représentés sous la forme d'un petit personnage équipés d'un casque et d'un micro. Ce pictogramme évoque une personne « à disposition » et suggère l'idée de réactivité. La campagne a été déclinée sous forme d'affiches, de flyers, ou encore de marque-pages.	
Bibliothèque de Rennes 1 – INSA Rennes Libqual+ 2013	Cette campagne, destinée à promouvoir l'enquête Libqual+, joue aussi un rôle de communication de notoriété car elle diffuse un message généraliste amusant. Elle est déclinée en différents visuels, présentant avec humour différents bibliothécaires de l'établissement, identifiés par leurs prénoms. Assimilés à un moteur de recherche humain, ceux-ci renvoient aux clichés du bibliothécaire connecté et ayant un accès illimité au savoir.	

Bibliothèque de SciencesPo Paris Libqual+ 2009	Cette campagne, déclinée en affiches et flyers pour informer sur la participation à l'enquête Libqual+, est illustrée par un dessin de bibliothécaire. Présentée comme un personnage très sympathique, elle n'échappe pas au cliché vestimentaire et aux lunettes, mis en avant avec humour.	
Bibliothèque de Toulouse 2 Jean-Jaurès « Vous avez une question ? » 2014	Cette campagne était destinée à promouvoir le service de « Questions / réponses » en ligne. Elle a été déclinée sous différents visuels, représentant des portraits des bibliothécaires ayant souhaité participer. Les photos sont prises « au naturel », les bibliothécaires sont souriants et identifiés par leur prénom. L'objectif est de personnifier le service tout en donnant une image de compétence et de sympathie.	

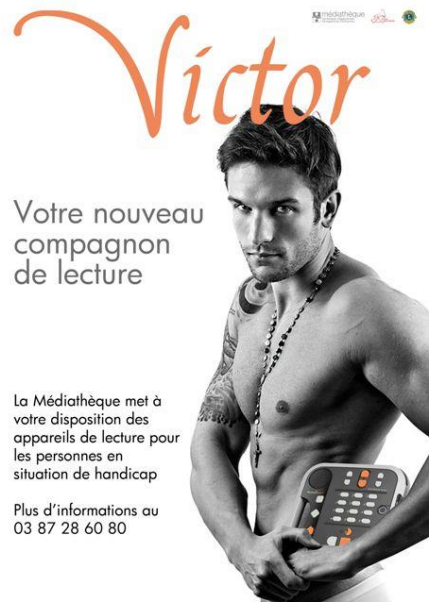
Bibliothèque Georges-Brassens Paris « Les trouvailles de Georgette » 2016	L'exploratrice Georgette, « petite sœur numérique de la bibliothèque Georges-Brassens, a pour mission de présenter une sélection d'œuvres du domaine public ou sous licence libre sur son blog. D'un graphisme suranné, cette réalisation très récente laisse présager le meilleur.	
Bibliothèque municipale d'Évreux « Les services de la Ville, pour vous ! »	Cette campagne a été réalisée par la Ville d'Évreux. Elle met en scène différents agents de la Ville, pour mettre en valeur les services municipaux. Parmi ceux-ci, les ressources de la bibliothèque sont présentées sur cette affiche, par la voix d'un bibliothécaire. Le slogan « Grâce à l'impôt, un service public de qualité » montre que l'objet de la campagne est politique : la valeur des bibliothèques contribue à la richesse de la commune.	
Bibliothèque municipale de Toulouse « La bibliothèque de Toulouse, des rencontres à faire ! »	Cette campagne d'affichage met en parallèle deux auteurs, classique et contemporain, et une bibliothécaire. Ainsi, le choix de représenter la bibliothécaire lui confère un rôle de service : dans une bibliothèque, il y a des livres (personnifiés par leurs auteurs), mais aussi des personnes pour prodiguer des conseils. Par ailleurs, elle est photographiée « au naturel », et n'a pas les attributs que nous avons listés dans les clichés retenus.	

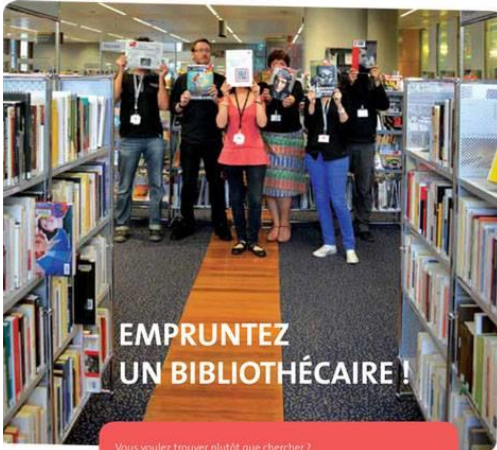
	La campagne est déclinée en différents visuels, présentant d'autres services et bibliothécaires.	
Bibliothèque municipale de Villeurbanne « Maître bibliothécaire Magic BIB » 2016	Cette campagne se présente sous la forme des prospectus distribués dans les boîtes aux lettres par les marabouts. Elle ne propose pas de représentation de bibliothécaire, mais illustre le « bibliothécaire Shiva » aux nombreuses compétences et activités. Très drôle, elle a rencontré beaucoup de succès sur les réseaux sociaux et a été repartagée de très nombreuses fois, aussi en-dehors de la profession.	 Bibliothèques de Villeurbanne aux collections extraordinaires Maître bibliothécaire Magic BIB GRAND POURVOYEUR DE LIVRES CD DVD OEUVRES D'ART DEPUIS 1988 Retrouve les titres perdus. Chasse les idées noires. Élargisseur de connaissances tous domaines. Jeunes lecteurs assidus garantis sans redoublement. Fournit fiction TOUT GENRE de l'antiquité à nos jours. Livres films musique en ligne 24h/24. Prolonge vos prêts. Aide au permis de conduire. Romans érotiques effets GARANTIS sur la libido. Recherche sur catalogue résultats gratuits et rapides. GRATUIT - de 27 ans. Agit même à distance (prêt à domicile, bibliobus) 04 78 68 04 04 - METRO : flachet
Bibliothèque nationale et universitaire de Strasbourg Libqual+ 2010	Cette affiche appartient à une série mettant en scène le personnel de la BNU, ayant pour objet la participation à l'enquête Libqual+. Les bibliothécaires sont présentés « au naturel », avec l'idée de réunir personnel et usagers dans leur attachement à la bibliothèque.	 J'♥ MA BIBLIOTHEQUE et vous? PARTICIPEZ À L'ENQUÊTE DU 22.02.10 AU 14.03.10 Dites-le en ligne sur www.jaimemabibliotheque.fr

Bibliothèques d'Aix-Marseille Université « Les bibliothèques universitaires à votre écoute ! » Libqual+ 2015	Cette campagne, réalisée dans le cadre de l'enquête Libqual+, est destinée aux usagers de la BU. Elle se distingue des autres campagnes étudiées par un parti pris très artistique : le bibliothécaire est représenté sous les traits de différents animaux, ici un renard, chimère en chemise. L'image est originale et inspire de la sympathie. De plus, l'annonce des lots à gagner et les nombreux partenaires affichés par le biais de leurs logos ont une vocation incitative.	
Bibliothèques de l'Université de Toulouse 3 Paul-Sabatier Libqual+ 2014	Cette campagne était destinée à promouvoir l'enquête Libqual+. Elle est déclinée en plusieurs visuels présentant des usagers déguisés graphiquement en bibliothécaires. Sur cette affiche, sont tournés en dérision les clichés suivants : des lunettes, une référence amusante au « Chut ! » et la passion des bibliothécaires pour les livres par le biais du badge. Cette campagne participative a impliqué les étudiants et crée une forme de connivence en se moquant des stéréotypes.	

Bibliothèque de Saint-Léonard Canada « Empruntez un bibliothécaire ! » 2016	Ce visuel a été réalisé pour le lancement du service « Empruntez un bibliothécaire », sous forme d'affiches et sur les réseaux sociaux. Il est intéressant de noter qu'il représente une bibliothécaire (à lunettes, mais avec un « look » moderne), mais aussi un usager, un document extrait des collections, et le lieu. La campagne donne une image réaliste et moderne du lieu et des services.	 NOUVEAU ! Empruntez un bibliothécaire ! Vous pouvez rencontrer individuellement un bibliothécaire pendant 30 minutes, les lundis identifiés, de 13 h à 15 h, pour poser toutes vos questions sur les services, les livres, le catalogue Nelligan, etc. <table border="1"> <tr> <td>4</td> <td>18</td> <td>Janvier</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>15</td> <td>29 Février</td> </tr> <tr> <td>14</td> <td></td> <td>Mars</td> </tr> </table>	4	18	Janvier	1	15	29 Février	14		Mars
4	18	Janvier									
1	15	29 Février									
14		Mars									
Bibliothèques Médiathèques de Metz « Miss Média » Depuis 2010	Miss Média est un personnage fictionnel qui remporte un grand succès, notamment sur les réseaux sociaux. Miss Média incarne une bibliothécaire moderne, connectée et à l'écoute, « cyber-bibliothécaire globe-trotteuse ». La campagne est déclinée sur un blog, des comptes Facebook, Twitter, Instagram, et de très nombreux visuels ont été réalisés. Elle rencontre un grand succès et se distingue par sa pérennité.	 bm bibliothèques médiathèques metz servicesauxpublics@mairie-metz.fr Site : bm.metz.fr Blog : missmediablog.fr Dessin : Jean CHAUVELOT									
Bibliothèque universitaire Lettres, Sciences Humaines et Sociales de Nancy « Empruntez un bibliothécaire » 2014	Ce visuel a été utilisé sur le site de la BU et les réseaux sociaux pour promouvoir son service d'« emprunt de bibliothécaire ». L'image est intéressante car c'est la seule proposant une représentation « classique » : le tableau <i>Le Bibliothécaire</i> de Giuseppe Arcimboldo. Ce choix positionne le bibliothécaire en passeur dépositaire du savoir.										

Boston Public Library « What do you want to know ? » 2008	Cette campagne de notoriété a été réalisée dans le but de faire connaître la bibliothèque, sous l'angle de la qualité de service. Des bibliothécaires, identifiés par leur nom, ont posé. Les slogans, détournant avec ironie certains clichés, ont suscité une polémique et la campagne a été accusée de perpétuer les stéréotypes autour du métier.	
College of St. Benedict and St. John's University « We don't know fashion. We know research » 2013	L'ambition affirmée de cette campagne est de remettre la valeur de la bibliothèque au centre des débats. Elle poursuit ce but avec humour en détournant le cliché du bibliothécaire qui ne connaît rien à la mode : finalement, qu'importe, son rôle est notamment d'être un professionnel de la recherche documentaire. Notons que l'emploi du « nous » confirme qu'il s'agit là d'un stéréotype, un trait générique qui s'appliquerait à tous les bibliothécaires. La campagne a été déclinée en différents visuels représentant différents bibliothécaires identifiés par leurs noms.	

McMaster University Library Ask Girl 2014	Le personnage d'Ask Girl a été créé lorsque l'université a rejoint un service de questions / réponses par chat. Elle apparaît sur le site internet, mais aussi en version imprimée sur des affiches, des marque-pages et une silhouette à taille réelle dans la bibliothèque. On peut noter la représentation de la bibliothécaire comme une super-héroïne, concordant avec l'image d'une professionnelle aux nombreuses compétences sachant se rendre indispensable.	 The poster features a cartoon superheroine character with brown hair, purple goggles, and a blue and yellow suit with a speech bubble containing the word 'Ask'. She is standing in front of a scenic view of Hamilton, Ontario, with the city skyline and a lake in the background. Text on the poster includes 'Ask. From here.', 'Live chat with a library expert. Just look for the Ask logo.', 'Hamilton Mountain, overlooking Wentworth Street South', and the website 'library.mcmaster.ca/justask'. Logos for McMaster University and the Ask service are also present.
Médiathèque de Sarreguemines « Victor, votre nouveau compagnon de lecture » 2013	Cette campagne présente un nouveau dispositif de lecture destiné aux personnes en situation de handicap. Si aucun bibliothécaire n'est représenté, le dispositif est personnifié avec humour par la photo d'un mannequin. La campagne joue sur le décalage existant entre un sujet sensible et une communication amusante. Nous y lisons aussi une mise en opposition entre l'image traditionnelle du bibliothécaire et la personne représentée.	 The poster features a black and white photograph of a shirtless man with tattoos and a necklace, holding a large, colorful, stylized book. The title 'Victor' is written in a large, orange, cursive font at the top. Below it, the text reads 'Votre nouveau compagnon de lecture'. At the bottom, there is a small text block: 'La Médiathèque met à votre disposition des appareils de lecture pour les personnes en situation de handicap' and 'Plus d'informations au 03 87 28 60 80'. Logos for the Médiathèque and other partners are visible in the top right corner.

Médiathèque José-Cabanis Toulouse « Empruntez un bibliothécaire »	Cette photo est utilisée sur le site des BM de Toulouse, pour promouvoir le service d'« emprunt » de bibliothécaire. Elle a aussi été relayée sur les réseaux sociaux de la BM et déclinée sur des affiches. C'est un visuel intéressant car il met certes les bibliothécaires scène, mais en présentant des documents extraits des collections, qui sont pour leur part rarement représentés. Les bibliothécaires créent ici un pont entre les ressources et les usagers.	 EMPRUNTEZ UN BIBLIOTHÉCAIRE ! Vous voulez trouver plutôt que chercher ? Vous faites des recherches sur un sujet sans trop savoir comment vous y prendre ? Alors... Empruntez un bibliothécaire ! Nous sommes à votre disposition pour chercher avec vous, qu'il s'agisse de recherches dans la bibliothèque, ou sur Internet. Comment ça marche ? Du mardi au vendredi à 17h, un bibliothécaire sera disponible pour vous, pendant une heure maximum. Prenez rendez-vous par téléphone au 05 62 27 45 83* en précisant l'objet de vos recherches. * aux horaires de la Médiathèque José Cabanis Les sujets suivants sont exclus : médecine, secteur juridique ou financier. En cas de recherches sur la musique et la littérature, un bibliothécaire spécialisé dans ces domaines vous répondra.
Réseau des médiathèques de Montpellier « J'emprunte un bibliothécaire »	Ce dessin est destiné à présenter le service d'« emprunt » de bibliothécaire proposé par le réseau. Elle est utilisée sur le site internet et a été relayée sur les réseaux sociaux. La représentation est amusante : les bibliothécaires ont l'air sympathique et le visuel implique qu'ils sont au service des usagers. Vêtus d'un uniforme, ils « s'effacent » en tant qu'individus au profit de leur fonction d'accompagnement.	 RÉSEAU DES MÉDIATHÈQUES J'emprunte un BIBLIOTHÉCAIRE

ANNEXE 7. EXEMPLES DE COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX METTANT EN SCÈNE DES BIBLIOTHÉCAIRES

Objet de la communication	Description et analyse	Exemple de visuel
Bibliothèque Marie-Curie INSA de Lyon Compte Facebook www.facebook.com/bibliothequeMarieCurie.INSAdLyon « En coulisses » 2016	Ce post Facebook inaugure une rubrique « En coulisses », destinée à montrer ceux qui font que la bibliothèque fonctionne au quotidien. Le choix de présenter l'équipe d'entretien est très pertinent car il met en valeur une catégorie de personnel habituellement peu valorisée. De telles publications contribuent à une meilleure compréhension du fonctionnement de la bibliothèque et à une certaine transparence quant aux activités des agents.	
BnF Compte Facebook www.facebook.com/bibliothequebnf Fête de la musique 2016	Cette publication a été postée à l'occasion de la Fête de la musique 2016, pour annoncer une manifestation musicale réalisée par les bibliothécaires. Différents clichés sont ici réutilisés avec humour par l'institution : bibliothécaire sexy, austérité, « Chut ! », pour créer un effet de recul sur soi-même et de connivence avec les lecteurs.	

Ecole polytechnique fédérale de Lausanne Compte Facebook www.facebook.com/EPFL.library Portraits de l'équipe 2016	Cette publication fait partie d'une série, destinée à présenter au public les bibliothécaires et personnes de l'équipe de la bibliothèque. Ils sont photographiés dans leur environnement professionnel et leurs missions sont présentées et expliquées. Simple et sans vocation humoristique, cette série est intéressante car elle se veut purement informative ; la charte graphique adoptée est dynamique et attire l'œil. C'est une bonne mise en valeur du travail effectué par les agents.	Bibliothèque de l'EPFL Like This Page · November 9 · Aujourd'hui, nous avons tiré le portrait de Marjorie Platon. Marjorie est la reine de l'organisation des bibliothécaires présents aux guichets d'accueil. Today, we shot the portrait of Marjorie Platon. Marjorie is the queen of the organization of the librarians at the reception desks. Marjorie Platon, bibliothécaire Si tu étais un vêtement? Je serais un jeans, car il se porte en toutes circonstances et parce que le mot «denim» est la contraction de «de Nîmes», ma ville d'origine. Si tu étais un légume? Je serais une patate, parce que j'aime bien l'expression «avoir la patate». Si tu étais une planète? Je serais la Terre, parce que je n'en ai pas visité d'autres. Si tu étais un générique de film? Je serais n'importe quel film, du moment que c'est une musique de Hans Zimmer. Si tu étais quelque chose de vert? Je serais l'espoir, car le vert est la couleur de l'espoir. Si tu étais un parfum de glace? Je serais une glace à l'italienne straciatella, parce qu'il y a deux parfums. Signe distinctif: Au travail, j'envoie des mails à au moins 45 personnes simultanément. A la bibliothèque, je m'occupe de placer d'aimables bibliothécaires à nos guichets d'accueil.
---	---	---

ANNEXE 8. SIGNALÉTIQUE : EXEMPLES DE CLICHÉS

Bibliothèque Oscar-Niemeyer Le Havre²⁵³	
Médiathèque Marguerite-Yourcenar Paris²⁵⁴	
SCD Lyon 1	

²⁵³ Photographie : Amélie Barrio

²⁵⁴ Photographie : Sophie Bobet

TABLE DES MATIÈRES

SIGLES ET ABRÉVIATIONS	7
INTRODUCTION.....	9
PREMIÈRE PARTIE - DES STÉRÉOTYPES QUI PERDURENT	11
I. Un ancrage historique.....	11
1. <i>Le stéréotype</i>	<i>11</i>
a) Définition	11
b) Stéréotypes : prudence de mise.....	12
2. <i>La notion de prescription et le rapport à l'autorité.....</i>	<i>13</i>
a) La prescription.....	14
b) Une spécificité française : le cliché du fonctionnaire	15
3. <i>Les travaux déjà menés sur l'image du bibliothécaire dans la fiction</i>	<i>15</i>
a) En France	15
b) À l'international	16
II. Les stéréotypes du bibliothécaire dans la culture populaire actuelle	17
1. <i>Quels clichés ? Une « certaine face du miroir »</i>	<i>17</i>
a) Trois catégories de clichés	17
b) La bibliothèque en clichés.....	18
2. <i>Analyse de corpus : les clichés ayant trait à la représentation du bibliothécaire dans la culture populaire</i>	<i>19</i>
a) Méthodologie.....	19
b) Résultats.....	20
c) Focus sur la « hot librarian » : la bibliothécaire sexy	23
3. <i>Les figures du bibliothécaire de fiction : une combinaison de clichés</i>	<i>24</i>
a) Portraits robots	24
b) Rupert Giles, héros malgré lui.....	24
III. Des stéréotypes ancrés dans l'esprit du public	25
1. <i>Perception du rôle du bibliothécaire : le bibliothécaire Lusus naturae ?</i>	<i>25</i>
a) Ennemi des lecteurs	25
b) Ennemi des étudiants	26
c) Focus sur un exemple particulier : le « Library ASMR ».....	27
2. <i>Représentation des bibliothèques</i>	<i>28</i>
a) Un modèle « aristo-démocratique »	28

b) Les freins à la fréquentation	29
3. <i>Un décalage avec la réalité ?</i>	31
a) Des services publics en amélioration	31
b) Un décalage de perceptions	32
DEUXIÈME PARTIE - UNE RÉAPPROPRIATION DE LEUR IMAGE PAR LES BIBLIOTHÉCAIRES	33
I. Le cliché face à la réalité : qui sont les bibliothécaires aujourd'hui ?	33
1. <i>Démographie, portraits</i>	33
a) Profil démographique des bibliothécaires français	33
b) Portraits	34
2. <i>La formation des bibliothécaires en France : vers une évolution des compétences métier</i>	35
a) Faire évoluer la formation pour rester en prise avec les évolutions du métier	35
b) Une vraie évolution des fonctions : les « polythécaires »	37
3. <i>La construction de l'identité professionnelle des bibliothécaires : des définitions multiples</i>	38
a) L'identité professionnelle	38
b) La dimension psychosociologique	39
4. <i>Un malaise de la profession ? Réflexivité : le bibliothécaire comme objet d'étude pour les bibliothécaires</i>	40
a) Un certain malaise	40
b) Les bibliothécaires auto-centrés ?	41
II. La représentation « privessionnelle » sur Internet	42
1. <i>La présence en ligne des « nouveaux » bibliothécaires</i>	42
a) De la blogosphère aux réseaux sociaux	43
b) L'identité numérique des bibliothécaires	44
c) Focus sur les anti-conformistes d'Internet	46
2. <i>Une communication et un humour à destination des pairs ou du grand public ?</i>	47
a) Analyse de corpus	47
b) Focus sur les jeux et jouets détournés par les bibliothécaires .	49
3. <i>Le bibliothécaire engagé et ses initiatives « privessionnelles » : des initiatives en faveur de la profession mais plus largement, des engagements culturels et sociaux</i>	51
a) Des bibliothécaires engagés	51
b) Exemples d'initiatives au confluent de l'engagement professionnel et privé	52
III. Les campagnes institutionnelles, pour changer l'image de la bibliothèque et des bibliothécaires	54

1.	<i>La question du marketing</i>	54
a)	Définition	54
b)	Briser les stéréotypes ?	55
2.	<i>Analyse de campagnes de bibliothèques</i>	55
a)	Les bibliothécaires mis en scène.....	55
b)	Suivre la tendance ?	57
c)	Focus sur la question de la signalétique	59
3.	<i>Représenter ou non le bibliothécaire ? La mise en valeur des services en question</i>	59
a)	Qui représenter ?.....	59
b)	Communiquer sur le changement : prudence.....	60
c)	Focus sur l'identification du bibliothécaire au sein de la bibliothèque.....	60

TROISIÈME PARTIE - UNE MEILLEURE IMAGE DES BIBLIOTHÉCAIRES, VECTEUR D'ADVOCACY

I. Pourquoi communiquer ?

1.	<i>Renouveler l'image des bibliothécaires pour renouveler l'image de la bibliothèque</i>	62
a)	L'image que l'on donne	62
b)	Des dispositifs créatifs	63
2.	<i>Risques et difficultés</i>	64
a)	Perpétuer les clichés	64
b)	L'obsession numérique	65
3.	<i>Créer une nouvelle image ? Pistes pour déjouer les clichés</i>	65
a)	Dire qui l'on est.....	65
b)	Quelques pistes.....	66

II. Communiquer mieux.....

1.	<i>Le bibliothécaire comme incarnant une institution culturelle, sociale, inscrite dans une histoire</i>	68
a)	Transmettre une identité multiple	68
b)	L'identification.....	68
2.	<i>Déconstruire l'image de la bibliothèque : la maîtrise de l'information diffusée et de la voix portée</i>	68
a)	Déconstruire pour mieux recréer	68
b)	Être son propre porte-parole.....	69
3.	<i>La professionnalisation de la communication : préconisations</i> ..	70
a)	La formation.....	70
b)	Le cas particulier de la communication digitale	71
c)	Un plan de communication global	71

d) Focus sur la « com' interne » et la communication institutionnelle : un vecteur d'advocacy en puissance pour informer les décideurs.	73
III. Un enjeu politique actuel	73
1. <i>L'advocacy : une nécessité d'actualité</i>	74
a) La question de la valeur pour déterminer l'impact sociétal de la bibliothèque.....	74
b) Limites des normes	75
c) Perspective internationale	76
2. <i>Représentations auprès des publics / auprès des tutelles</i>	77
a) Bien connaître les publics	77
b) Pistes pour une advocacy au quotidien	78
c) Auprès des tutelles.....	78
3. <i>Les initiatives actuelles des associations</i>	80
a) L'IFLA poursuit son travail d'advocacy	80
b) Le travail de la commission Advocacy de l'ABF	81
c) Association des directeurs et personnels de direction des bibliothèques universitaires et de la documentation (ADBU) : un livre blanc pour mieux communiquer en BU.....	82
CONCLUSION	83
BIBLIOGRAPHIE.....	84
ANNEXES.....	91
Annexe 1. Liste des entretiens réalisés	93
Annexe 2. Exemple de guide d'entretien	95
Annexe 3. Clichés dans la culture populaire	97
Annexe 4. Clichés dans les contenus humoristiques produits par les bibliothécaires	104
Annexe 5. Objets promotionnels et jeux représentant des bibliothécaires : exemples	115
Annexe 6. Exemples de campagnes de communication mettant en scène des bibliothécaires.....	118
Annexe 7. Exemples de communication institutionnelle sur les réseaux sociaux mettant en scène des bibliothécaires	132
Annexe 8. Signalétique : exemples de clichés	134
TABLE DES MATIÈRES.....	135