



L'espace documentaire en restructuration : les catalogues en question ? Entretien avec Philippe Bourdenet, ingénieur d'étude et docteur en sciences de l'information au CNAM

Catherine Muller

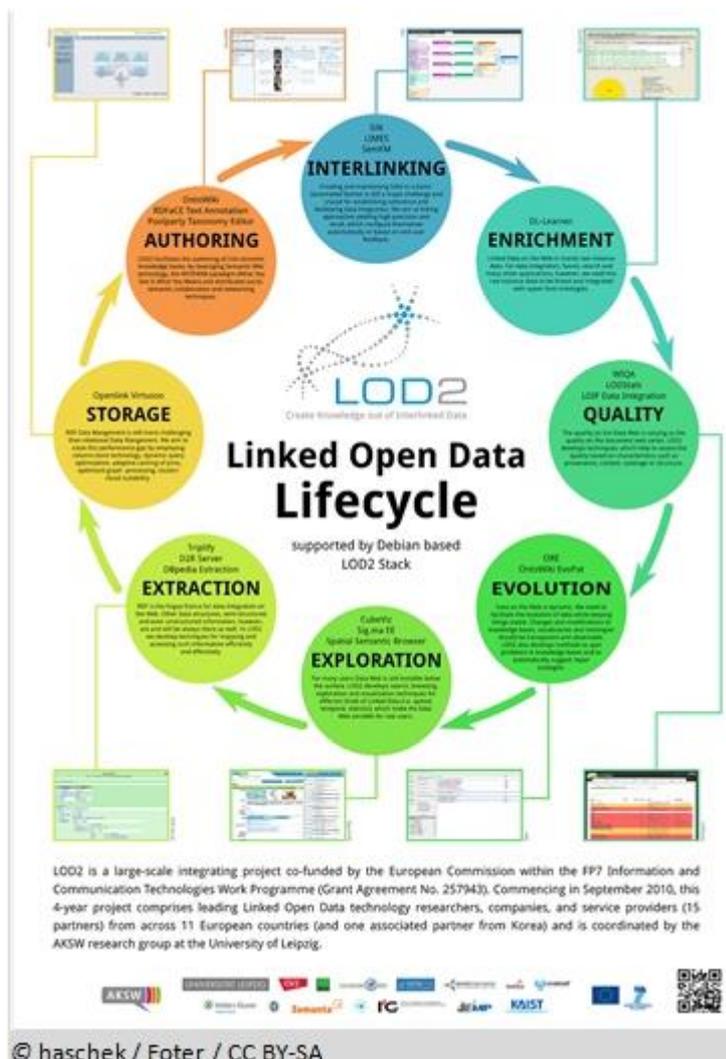
Les billets d'EnssibLab
16 décembre 2014

Philippe Bourdenet a consacré sa thèse de doctorat, [L'espace documentaire en restructuration : l'évolution des services des bibliothèques universitaires](#), qu'il a soutenue au CNAM en 2013 sous la direction de Ghislaine Chartron, à la **recomposition actuelle de l'espace documentaire** à l'aune des crises successives que traversent depuis plus de 10 ans les catalogues de bibliothèques avec l'arrivée des collections numériques et la concurrence des moteurs de recherche sur le web. Les bibliothèques sont de fait traversées par un **double impératif : intégrer la question de la mixité documentaire** et des collections hybrides, imprimées et numériques, qui les confronte de plein fouet à la dimension « disruptive » du numérique, tout en **résistant à l'ébranlement de leurs assises historiques** avec l'émergence d'un nouveau modèle concurrent d'espace documentaire "unique" dessiné par le web. Cet espace, dans lequel se reconnaît l'usager, devance largement les systèmes d'information et de gestion documentaire - jusqu'alors apanage et « marque de fabrique » des bibliothèques - **bouleverse l'ordre des légitimités et des compétences**. Pour autant, n'est-ce pas là aussi l'opportunité pour elles d'inverser la dynamique et se demander si les catalogues en particulier, mais aussi les fonctions des bibliothèques dans leur ensemble, ne pourraient pas tirer parti de ces ruptures pour « renaître » de leurs cendres telles le phœnix, comme en témoigne déjà l'évolution des catalogues innovants vers le web sémantique ?

EnssibLab : L'objet de votre thèse porte sur la restructuration de l'espace documentaire en bibliothèque universitaire, qui connaît actuellement une phase critique préoccupante pour l'avenir de la profession. Pouvez-vous revenir sur les éléments constitutifs de cette crise ?

Philippe Bourdenet : C'est la prise de conscience de cette crise qui a marqué le départ de cette entreprise et m'a conduit à faire des recherches en sciences de l'information. Lorsque j'ai entamé ce projet de recherche, en 2007, cela faisait 10 ans que je travaillais comme administrateur de SIGB et d'autres applications pour bibliothèques. En essayant de prendre un peu de hauteur, j'ai cherché un dénominateur commun à mes activités qui avaient l'air "disjointes", mais en réalité, il s'agissait bien d'organiser un changement culturel important dans la profession. Plutôt que de répondre au coup par coup, il fallait essayer d'anticiper, tenter de se représenter un avenir plus lointain, dessiner un objectif à terme, afin de ne pas disperser les efforts. L'axe majeur de cette entreprise était d'abord d'**admettre un état de crise**. D'abord une crainte de la profession au regard des statistiques inquiétantes, des taux de fréquentation très bas entre 2000 et 2010, qui ne se sont pas réellement confirmés, car ils sont repartis à la hausse dans la deuxième partie de la décennie, mais avec un afflux massif d'utilisateurs qui avaient changé leurs pratiques, et nourrissaient d'autres attentes du service fourni en BU : un très large recours aux ressources en ligne, une connexion permanente au réseau, en bref, des utilisateurs marqués par le numérique, habitués à trouver une information utile rapidement, jouant avec la concurrence entre les sources informationnelles, **un public mobile, autonome, vif, critique, impatient**. Surtout, malgré une fréquentation assidue, c'est un usage restreint du catalogue comme outil de recherche d'information qui est marquant, **comme si le catalogue avait perdu sa valeur économique dans l'univers informationnel**. Il a pourtant évolué rapidement en s'inspirant des modèles du web, mais ne fait souvent que les pasticher ; il reste dans un modèle descendant, où l'information produite par une institution émet un signal continu, **alors que cette nouvelle vague d'utilisateur pense un nouveau modèle fondé sur la co-construction du savoir, dans une sorte de solidarité ascendante**. Ce signal institutionnel n'est plus écouté, il est en plus brouillé par une offre documentaire morcelée, comme si les bibliothèques n'avaient su produire qu'une offre cumulative plutôt qu'homogène. La tentation est de penser que les bibliothèques jouissent de toute façon d'une valeur sociétale forte et que, si elles sont dépositaires de gisements précieux, les utilisateurs vont forcément revenir puiser à leur source... Mais ce n'est malheureusement pas le cas, ou cela reste vrai pour des documents rares bien connus de spécialistes, peu nombreux.

EnssibLab : Vous montrez dans votre travail comment le web est devenu le point d'entrée principal de la recherche d'information qui met à mal voire disqualifie les catalogues de bibliothèque. Au-delà d'une relation de concurrence perdue d'avance pour les bibliothèques, ne pourrait-on pas imaginer une autre articulation entre le web et les systèmes d'information documentaire qui l'ont largement précédé et ont à ce titre probablement voix au chapitre, si ce n'est une maturité et une expérience précieuses à apporter dans ce domaine ?



PB : Elle n'est pas perdue d'avance ! En effet, il faut prendre le temps de réfléchir à des moyens de gagner la sphère (ou les sphères) du web, avoir le courage d'abandonner au moins temporairement des projets qui semblent importants pour pouvoir se concentrer sur l'invention d'autres moyens, d'autres outils pour toucher le public, ce qui est blessant pour la profession qui est bien organisée, qui fait pourtant son travail consciencieusement. Elle doit justement s'interroger sur la valeur ajoutée qu'elle injecte dans la chaîne de l'information, c'est une remise en cause et c'est douloureux. Bien sûr, la profession a un rôle important à jouer dans l'intermédiation numérique, c'est ce que sous-tend ce travail de recherche : que peuvent faire les bibliothèques pour reconquérir leur position, et comment peuvent-elles s'y prendre ? **Le travail des bibliothécaires est très précieux et utile, mais il n'est mis en œuvre que dans un univers clos. L'économie du web, c'est le lien, et les SID doivent rendre possible l'interaction avec d'autres entrepôts informationnels.** C'est à ce prix que l'on pourra reconnaître la valeur des métadonnées structurées produites par les bibliothèques depuis toujours, la qualité du travail accompli et la capacité de produire des services intelligents.

EnssibLab : Cette problématique de la concurrence entre outils de recherche d'information se pose-t-elle dans les mêmes termes pour les bibliothèques publiques ?

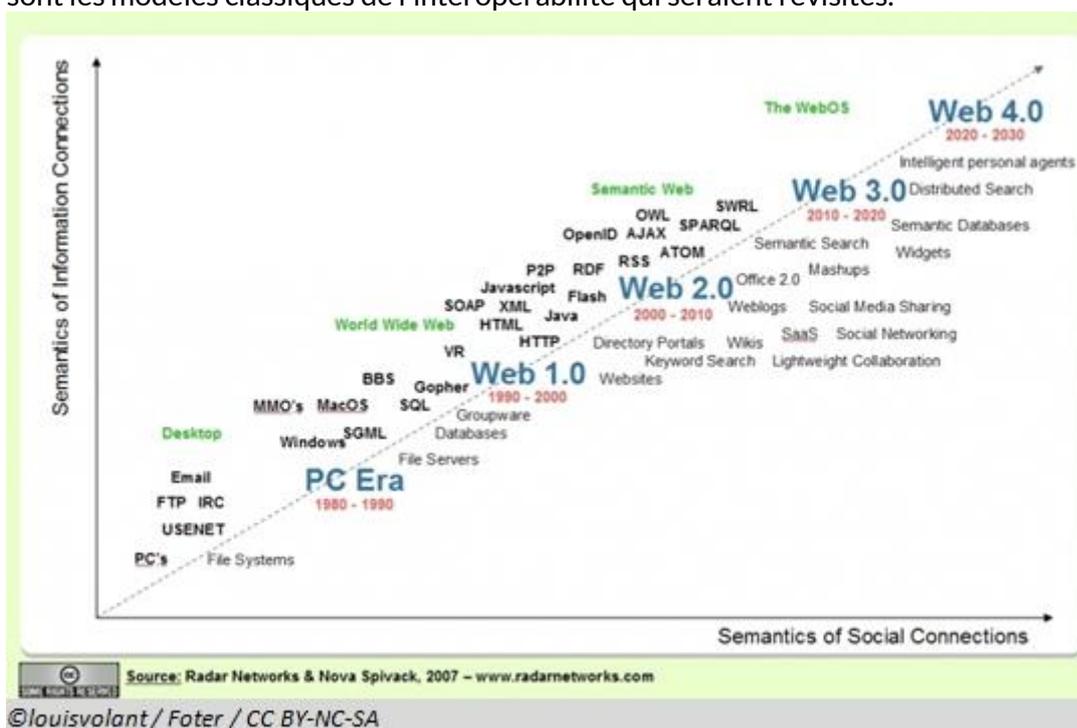
PB : Mon sujet s'est concentré sur les BU, mais il ne faut pas écarter une mission de lecture publique, encore mal connue des usagers, qui prend de plus en plus d'importance, déjà pour rendre accessible l'information scientifique et technique à tout public, universitaire ou non. Mes autres activités, en particulier la normalisation, prennent en considération les problématiques des bibliothèques publiques: l'étude de l'adoption de [RDA](#) en France, la commission Interopérabilité de l'AFNOR, le CFU, la FULBI, sont des lieux qui tracent des préoccupations communes, cependant, je suis moins à l'aise dans ce milieu. **Ce que je vois de commun, c'est la volonté de souscrire à un programme du gouvernement pour l'ouverture des données publiques.** L'idée est de rendre accessibles ces données aux publics avec un maximum de renseignements utiles pour qu'ils puissent être exploités dans une démarche créative. Les bibliothèques publiques travaillent tout comme les BU à l'élaboration d'une approche transdisciplinaire, peut-être avant elles d'ailleurs, et soutiennent depuis plus longtemps la formation tout au long de la vie, ce qui les rend plus aptes à considérer des publics qui sont seuls face au savoir et ont davantage besoin de sérendipité.

EnssibLab : La profession, consciente de cette crise profonde, cherche à s'adapter à ces nouveaux enjeux. Pouvez-vous expliciter les réponses qu'elle peut élaborer pour y faire face ?

PB : En dépit de ce que peut laisser apparaître ma thèse, qui aborde ces problématiques sous un angle très technique, c'est une réponse économique ou humaine qu'il faut chercher. **Les professionnels de l'information réécrivent un contrat avec l'utilisateur et s'ouvrent à la culture du service.** Il faut envisager la notice comme un point d'accès à un ensemble de services, **dégager de la pertinence dans la délivrance de ce service.** S'il y a concurrence, il faut être attractif, adapter son offre en fonction des besoins, et donc connaître ces besoins. On vend des glaces quand il fait chaud, des boissons chaudes au creux de l'hiver. L'offre documentaire obéit au même type de contraintes, et culturellement, c'est un long travail à élaborer. Cela nécessite de bien connaître l'utilisateur et ses besoins, son calendrier, ses modes de consommation. La BU a au moins 3 types de publics : des apprenants, des enseignants qui ont besoin de ressources pour constituer un environnement pédagogique, et des chercheurs. Il semble important de produire une offre différenciée. Par exemple pour les apprenants, *pousser* l'information bibliographique utile dans les environnements numériques de travail, donc connaître leurs programmes, leurs dates d'examens, évaluer les ressources pertinentes en fonction des programmes éducatifs, des concours, considérer leurs échéances, être capable de produire des services éphémères en fonction d'un événement, etc. En bref, investir le périmètre de la connaissance et adapter sa politique documentaire. **Si ce contrat n'existe pas, il faut l'inventer pour rétablir une relation de confiance. C'est un bouleversement car jusqu'au tournant du siècle, les bibliothèques n'avaient pas à prouver leur importance ni à démontrer leur capacité à gérer l'intermédiation.** Ma démarche de praticien réflexif dans ce travail m'a permis de construire un regard particulier, de quelqu'un qui agit et se regarde agir, mais elle a donné naissance à une mise en abyme car en tant que chercheur, je suis aussi consommateur de ressources documentaires, et ne fréquente que très peu les catalogues de bibliothèques, uniquement pour glaner de l'information sur la disponibilité d'une ressource dont j'ai trouvé la référence... ailleurs !

EnssibLab : Un des points de fragilité des catalogues souvent évoqué est la difficulté d'intégrer et de signaler les collections numériques. Jean-François Cusson et Elisa Boulard interrogés par EnssibLab sur leurs modèles respectifs de lecture numérique proposés aux bibliothèques rappelaient l'importance du signalement dans la lisibilité de l'offre. Pensez-vous que les catalogues soient adaptés à ces nouvelles fonctions, notamment pour le livre numérique ?

PB : Dans un contexte d'abondance, c'est le filtrage des sources qui fait la différence, et c'est lui qui permet de rétablir une relation de confiance avec l'utilisateur. Si les catalogues arrivaient à exprimer cette valeur ajoutée, ils ne tomberaient peut-être pas en disgrâce. **La posture ne doit pas être concurrentielle dans le sens où l'offre des bibliothèques ne peut pas être pléthorique ni rivaliser avec le web** qui a nécessairement plus de capacité à enfler puisque chacun de ses usagers est un créateur potentiel de ressources. Ce qui compte le plus à mon avis, c'est que l'utilisateur perçoive que la fréquentation d'un système d'information documentaire lui garantisse de trouver des ressources qui sont reconnues par la communauté universitaire, et qu'il peut s'appuyer dessus aveuglément. C'est le point fort du SUDOC, par exemple, qui est un point d'accès à une offre filtrée. Si les bibliothèques continuent d'acheter indifféremment des bouquets sans pouvoir choisir les ressources qui les composent, cela n'a guère de sens. On voit émerger de nouveaux modèles avec l'offre PDA - qui irradie même la distribution de l'imprimé avec le programme DDA¹ ! C'est un défi pour l'offre numérique, comme cela l'a été et l'est toujours peut-être pour le papier. Mais les collections numériques souffrent encore de problèmes de signalement, et c'est aussi un large défi à relever : il faut être capable de mettre côte à côte tous types de ressources pertinentes, tous types de supports et de provenance, **transcender la logique de silos qui peut troubler l'utilisateur, chercher à constituer un espace documentaire cohérent**. Le catalogue rend difficilement ce service, mais il peut évoluer, et les outils de gestion avec lui pour poursuivre cet objectif de décloisonnement. C'est un long chantier qui se prépare car il faut envelopper la ressource d'un ensemble de métadonnées encore non normalisées sur les protocoles et les conditions d'accès, mais surtout, être capable de décrire une ressource à un niveau d'abstraction qui n'existe pas encore - ou qui est peu courant - actuellement, de façon à ce que le catalogue puisse être mis en perspective avec une recherche d'information qui peut être effectuée ailleurs sur le web. Cela aussi serait révolutionnaire car ce sont les modèles classiques de l'interopérabilité qui seraient revisités.



EnssibLab : Est-ce que les discovery tools, les outils de découverte qui ont fait leur apparition sur le marché de l'information documentaire depuis quelques années vous semblent une réponse satisfaisante à la problématique du signalement ? Voyez-vous d'autres alternatives ?

PB : Les [discovery tools](#) répondent en partie à un besoin de recherche fédérée. Ils ont le mérite d'offrir un point d'accès unique à l'information, une vision synoptique de l'offre documentaire d'un établissement donné, mais ils fonctionnent encore sur le modèle économique de récupération de données par recopie. Ne répond-il pas surtout à l'ambition de produire une offre pléthorique, en bref, de rivalité avec le web ? J'émettrais une nuance entre concurrence, qui peut être bénéfique parce qu'elle pousse les acteurs à dépasser leur approche, à chercher des solutions inédites, et rivalité, qui à mon avis revêt un caractère chimérique. Les discovery tools³ bénéficient d'un bon argument de vente (et ils en ont besoin car ils sont nécessairement très coûteux), mais conduisent à l'élaboration de plates-formes de plus en plus importantes, au recours à des dispositifs techniques très imposants, maintenus par de moins en moins d'acteurs, de plus en plus gros. La grenouille n'éclatera pas comme dans la fable de La Fontaine, parce qu'elle a ici, avec des acteurs mondiaux, une capacité d'absorption importante, mais cette **perspective d'enfler démesurément est-elle la solution** ? Cela permet-il vraiment de renouer avec l'utilisateur, qui a déjà tourné le dos au catalogue une fois et pour d'autres raisons ? Je pense que cela peut constituer une solution à moyen terme, mais qu'il ne faut pas négliger d'autres pistes, par exemple, "penser l'impensable : un catalogue sans bibliothèque" comme l'a exprimé Simone Kortekaas en 2012². Les BU bénéficient en plus d'un net avantage avec le SUDOC, qui ouvre des possibilités d'avenir avec le signalement des collections numériques. Les bibliothèques gagneraient à conduire les usagers à se servir de cette source en priorité et gagneraient à développer les outils d'interaction entre le niveau global et le niveau local pour signaler la présence ou non d'un exemplaire disponible dans son propre établissement, et renvoyer l'utilisateur vers d'autres catalogues si ce n'est pas le cas. Cette interaction est déjà possible grâce à des web services développés par l'ABES, ce qui permettrait déjà aujourd'hui de combler pas mal de lacunes.

EnssibLab : Dans le contexte de sémantisation du web dit 3.0 qui permet de lier les données, d'affiner les recherches, de gagner en pertinence et d'élargir encore le champ de la connaissance, les catalogues ont-ils encore un sens ? Quelles peuvent-être leurs contributions dans ce vaste chantier d'exposition des données ? Plus largement, croyez-vous comme l'espère la profession que ce soit là l'occasion inespérée de repositionner les bibliothèques comme un acteur à part entière du web de données et de la construction du web de demain ?

PB : Quand l'on voit la somme de ce que les autres pays développés investissent dans l'information⁴, on se rend bien compte que c'est un **facteur de domination économique**. A l'échelle d'une BU, il semble important d'accompagner et de soutenir efficacement les efforts des communautés universitaires et de développer des outils et des méthodes pour que le signalement des collections soit opérant surtout dans le web. **Les bibliothèques font ce qu'on attend d'elles depuis toujours : elles rendent accessibles des ressources à des usagers par un autre moyen que par l'achat de livres - c'est un enjeu démocratique**. En outre, personne ne peut prétendre, par l'achat de ressources, égaler la richesse de l'offre documentaire d'une bibliothèque, pour un besoin précis ou généraliste. A-t-on oublié cela ? C'est tout de même leur mission fondamentale, et elles s'en acquittent avec zèle. Les bibliothèques sont les mieux placées pour rendre accessibles ces ressources, et pour les gérer. Que le catalogue soit inopérant pour la recherche d'information, c'est un problème qui n'est pas nouveau, mais qui s'accélère cruellement à l'ère du numérique. Les grands projets de [FRBRisation](#) ouvrent de belles perspectives, non pas seulement en proposant de disposer les

données autrement, mais en les enrichissant d'un niveau d'abstraction inédit et suffisamment solide pour permettre l'articulation entre la recherche bibliographique et la recherche catalographique. Les technologies du web sémantique exposeraient en effet ces données actuellement tapies dans l'ombre des interfaces locales ; ce travail peut se réaliser en marge de l'évolution des catalogues, peut-être même en marge du catalogue tout court, pourvu que les entrepôts informationnels soient capables de dialoguer. Ce qui compte avant tout, c'est de **modifier en profondeur le modèle conceptuel des données bibliographiques, écrire un nouveau contrat, par exemple inspiré par celui de FRBR dans une approche centrée utilisateur.** Les bibliothèques ont un rôle à jouer, il n'y a pas de doute à avoir sur ce point, mais elles ne peuvent compter que sur elles-mêmes pour **inventer leur chemin, avec des technologies imposées par d'autres acteurs**, c'est sans doute ce qui rend la tâche difficile.

Notes

[1] <http://www.niso.org/workrooms/dda/>

[2] <http://libereurope.eu/news/thinking-the-unthinkable-a-library-without-a-catalogue-reconsidering-the-future-of-discovery-tools-for-utrecht-university-library/>

[3] Cf "Que Choisir : bibliothèque : découvrir son discovery tool" in *Dossier Archimag n°278 "L'open source, solution gagnante", d'octobre 2014.*

[3] Askenazy, Philippe. *Les décennies aveugles : emploi et croissance (1970-2010)*. Paris : Seuil, 2011.