



Bibliothécaires et informaticiens : convergences ou choc des cultures ?

Marc Scherer

Les billets d'EnssibLab
04 - 18 novembre 2014

Conservateur des bibliothèques depuis 2014, titulaire du master de SciencesPo Paris et d'un master recherche en théorie politique, obtenus après des études scientifiques d'ingénieur télécom, Marc Scherer est actuellement en poste au campus Condorcet où il est chargé de mission Services aux publics. Il revient pour EnssibLab avec beaucoup d'acuité sur une question récurrente qui interroge d'autant plus le métier de bibliothécaire que la "digitalisation" de l'information scientifique et technique est devenue l'un des enjeux stratégiques de la profession.

Bibliothécaires et informaticiens : des frères ennemis ?

Bibliothécaires et informaticiens se croisent, coopèrent ou entrent en conflit, à première vue sans vraiment se connaître. C'est à leurs relations que le mémoire d'étude de Marc Scherer^[1] s'est intéressé, selon trois axes de réflexion : les représentations et les imaginaires collectifs ; les relations professionnelles et leurs organisations ; l'évolution des bibliothèques et de leurs métiers. Pour explorer ces différentes pistes, une enquête qualitative, fondée sur des entretiens semi-directifs approfondis, a été menée entre le 2 juillet et le 6 novembre 2013, avec trente-trois bibliothécaires et informaticiens en bibliothèques. Cette recherche exploratoire a permis de faire émerger des « questions saillantes » à explorer. En effet, le mémoire est conçu comme une propédeutique : il doit servir à émettre des hypothèses et proposer des pistes de réflexion à la profession... il ne s'agit donc pas d'apporter des réponses mais de poser des questions. Petit panorama.

La « technique-prétexte »

Les bibliothécaires ont besoin des informaticiens. Or ce besoin est le symptôme d'un jeu de pouvoir. L'informaticien possède le monopole d'une compétence absolument nécessaire, ce qui lui confère un pouvoir... d'abord de nuisance. Ainsi les bibliothécaires peuvent-ils soupçonner une technique réduite à l'objet instrumental d'un discours prétexte : « ce n'est pas possible techniquement » passe alors pour un argument d'autorité employé comme fin de non-recevoir afin de masquer d'autres considérations – mauvaise volonté, absence de compétence... – et laisse un sentiment amer chez plusieurs interviewés. Il semblerait toutefois que les bibliothécaires, à leur tour, se servent parfois de l'informatique dans une stratégie d'évitement ou de défausse, comme d'un « mot magique » qui leur permettrait de « couper court à la conversation » : « ça ne marche pas, c'est la faute à l'informatique ». D'autant que la volonté d'autonomie vis-à-vis de l'outil technique s'exprime dans des logiques très variables d'un bibliothécaire à l'autre et s'articule aux questions des compétences et des formations.

Les évolutions des métiers

L'informatique modifie indubitablement les bibliothèques et les métiers des bibliothécaires. Le catalogage semble la « brique fonctionnelle » la plus touchée, selon les interviewés, mais qu'en est-il des autres « briques » ? Peut-on établir une cartographie des champs de responsabilité traditionnels des bibliothécaires selon l'impact de l'informatique sur les pratiques professionnelles ? Et de nouveaux domaines apparaissent-ils avec le développement des services numériques, qui nécessiteraient de nouvelles compétences, alors que l'on parle de plus

en plus d'une convergence entre les métiers et de l'émergence de nouveaux profils comme les « *digital librarians* » ou les « *data librarians* » ?

Convergences

Les interviewés se montrent dans l'ensemble peu convaincus par l'idée d'une fusion des métiers de bibliothécaires et d'informaticiens, pas plus que par la généralisation de profils « hybrides ». Sauf à la marge, ces « bibliothécaires mutants », à la fois bibliothécaires et informaticiens, ne paraissent pas être l'avenir des bibliothèques. En revanche, la demande pourrait être plus importante pour des « interfaces », des « médiateurs » entre les deux professions, qui sachent parler les deux langues. Les problèmes de communication, les incompréhensions mutuelles et la question du langage reviennent sous une forme ou une autre dans tous les entretiens réalisés et tournent toujours autour de la même idée : chaque profession a développé son propre jargon qui est incompréhensible pour l'autre – parfois même entre bibliothécaires ou entre informaticiens – et beaucoup souhaitent construire des « lieux de dialogues », des espaces communs afin de se rapprocher.

Notes

[1] Le mémoire a été soutenu en janvier 2014 pour l'obtention du diplôme de conservateur des bibliothèques (DCB22).

L'existence d'un service informatique en bibliothèque : un « luxe » ?

La présence d'un service informatique dans la bibliothèque, en ce qui concerne les bibliothèques universitaires, demeure une problématique de fond. Tous les SCD ne sont pas logés à la même enseigne : certains possèdent dans leurs murs une équipe d'informaticiens, souvent réduite à une seule personne, quand d'autres sont seulement en relation avec la DSI de leur université. La majorité des personnes rencontrées se montre favorable à un service intégré avec la présence d'au moins un informaticien : plusieurs bibliothécaires font part dans les entretiens de leurs regrets de ne pas en avoir au sein de leur SCD et souffrent de cette absence. Une minorité importante fait néanmoins valoir des arguments pour des relations directes avec la DSI de l'université. Complexe, mêlant stratégie des services et des établissements, et relations interpersonnelles, les termes du débat doivent être affinés et étudiés sans doute au cas par cas. En effet, l'équipe dirigeante d'une bibliothèque universitaire n'a que rarement le choix d'avoir ou de ne pas avoir une équipe d'informaticien(s) à sa disposition : l'histoire et les contraintes économiques imposent souvent un état de fait.

La question de l'encadrement des informaticiens...



Une réflexion sur les (bonnes) pratiques de gestion des informaticiens en bibliothèque s'impose : mal connus, mal reconnus, ils posent parfois de réels problèmes de management aux conservateurs. Comment, quand on n'est pas « soi-même un peu informaticien », définir des objectifs, répondre aux questions et aux attentes, prendre et assumer des décisions dont on ne comprend pas nécessairement tous les enjeux, assurer l'intérim en cas d'absence, évaluer le travail et les compétences ? Si les « solutions » de l'évaluation sur des objectifs de service et le développement des compétences informatiques des conservateurs sont des pistes régulièrement avancées, elles demeurent loin de résoudre tous les problèmes que pose cette

relation hiérarchique. La polyvalence que doit développer un informaticien, comme c'est tout particulièrement le cas en bibliothèque universitaire, appelle une définition précise de ses tâches dans la fiche de poste, rarement appliquée, de même que des programmes de formations complexes, souvent inexistantes. La valorisation de ses compétences et la répartition claire entre support et projet s'avèrent très difficiles à mettre en place, et une comparaison des dispositifs explorés dans différentes bibliothèques pourrait aider à une amélioration globale.

Le service public pour les informaticiens ?

Dans la perspective d'une meilleure valorisation des informaticiens en bibliothèque, la requête a souvent été entendue de relations plus étroites entre bibliothécaires et informaticiens, et d'une plus grande participation de ces derniers à la vie de la bibliothèque. À tel point que la question du service public, abordée spontanément par plusieurs interviewés dès les premiers entretiens, est apparue comme un enjeu central et a ensuite été posée systématiquement. Aucun

clivage évident, par exemple entre bibliothécaires et informaticiens, ou entre personnels de SCD et de grands établissements, n'émerge : bibliothécaires et informaticiens développent des argumentaires nuancés aussi bien pour que contre. Le débat reste très ouvert et mérite d'être poursuivi : les informaticiens devraient-ils et pourraient-ils faire du service public ? Le souhaitent-ils ? Et, le cas échéant, selon quelles modalités ?

Les imaginaires collectifs

À la diagonale de toutes ces questions, les imaginaires collectifs des deux cultures professionnelles demeurent à observer attentivement. Les perceptions que se font les bibliothécaires de l'informatique sont complexes, au sens chimique du terme. Elles présentent de nombreuses facettes, parfois contradictoires, entre peur de la technique, volonté de la maîtriser ou, au contraire, de s'en tenir à distance. De même les regards réciproques que se portent les deux professions mélangent admiration et défiance, intérêt et méconnaissance. Comment chacun se pense-t-il, perçoit-il sa profession, son univers professionnel et ceux de l'autre ? Des identités de groupe se constituent-elles ? Autour de quelles valeurs, de quelles références communes ? L'analyse de ces éléments et de leurs rencontres permettrait de mieux appréhender les relations qui s'établissent entre bibliothécaires et informaticiens. En annexe du mémoire, est proposée une grille d'analyse forgée à partir des concepts d'idéologie et d'utopie définis par Paul Ricœur (entre autres) comme les deux composantes de l'imaginaire social. Peut-être pourrait-elle aider à mieux décrypter les discours de ces deux professions, si proches, si semblables.

Conclusion

Ce mémoire a trois objectifs. Le premier : donner un espace d'expression et de confrontation à des points de vue, à des discours, pour faire avancer l'intercompréhension entre les deux professions. Le deuxième : proposer aux personnels des bibliothèques des idées et des outils car, même si une étude qualitative ne permet pas toujours de trancher des questions, le dévoilement auquel elle conduit peut aider à la prise de conscience de situations jusque-là impensées – à eux de s'en saisir sur le terrain et d'intégrer ces questions de management et d'organisation à leur travail quotidien. Le troisième : défricher des pistes et poser des questions ; proposer des hypothèses à tester, valider, compléter ou réfuter ; avancer des éléments d'analyses qui devront être approfondis ; élaborer des schémas de recherche qui seront améliorés et augmentés... ce mémoire a pour ambition principale d'ouvrir la discussion.