

état de l'art

+++++

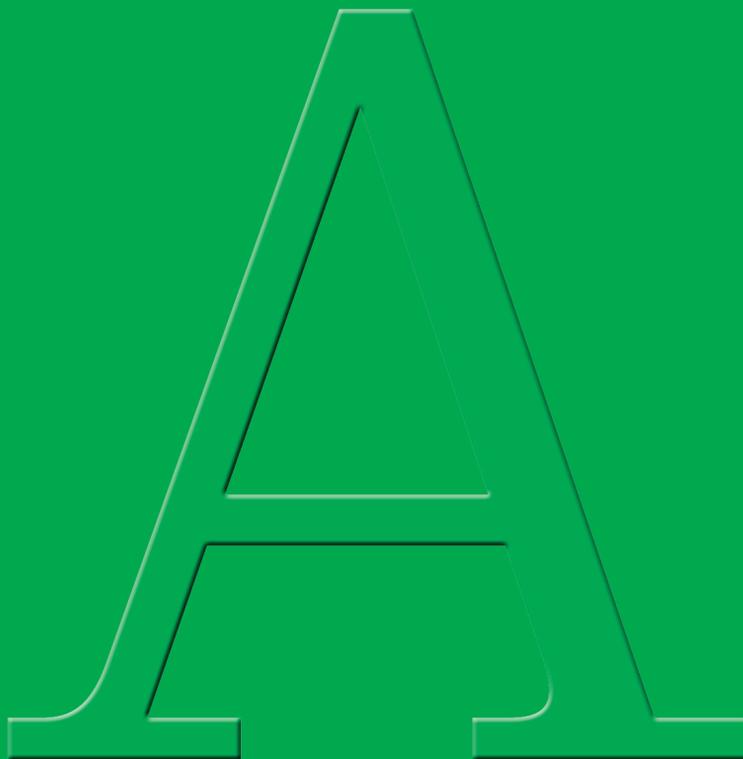
L'AVENIR DES BIBLIOTHÈQUES : L'EXEMPLE DES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES

+++++

sous la direction de
Florence Roche et
Frédéric Saby

PRESSES DE L'ENSSIB

PAPIERS



L'évolution des bibliothèques est permanente ; du traitement des collections, sanctuarisées, protégées, le métier de bibliothécaire, après s'être emparé des technologies de l'information, est devenu plus technique ; il doit aujourd'hui se tourner vers un public plus exigeant, plus inconstant, aux attentes plus imprévisibles et plus diverses.

Depuis le vote de la loi relative aux libertés et responsabilités des universités, dite loi LRU, en août 2007, et le passage aux responsabilités et compétences élargies (RCE), les missions, la place de la bibliothèque au sein de la communauté académique ne vont plus de soi. Cet ouvrage s'intéresse donc particulièrement aux bibliothèques universitaires ; il installe l'utilisateur, le lecteur, l'étudiant au centre des réflexions ; il traite des usages des étudiants, du devenir des collections, du rôle des personnels, de la politique de services au public, des indicateurs appropriés et conclut par une vision prospective et stratégique de la bibliothèque.

Au-delà des personnels des bibliothèques universitaires, cet essai s'adresse à tous les directeurs et professionnels, quel que soit le type d'établissement ; il nous interroge sur le devenir de nos professions et sur la plus-value apportée à la communauté nationale ; il intéressera à ce titre un lectorat plus large, soucieux de comprendre la place qu'occupe aujourd'hui la bibliothèque dans la construction du savoir.

Coordonné par Florence Roche et Frédéric Saby, conservateurs des bibliothèques au SICD2 de Grenoble, ce volume réunit les contributions de conservateurs, d'un maître de conférences et d'un sociologue.

sous la direction de Florence Roche et Frédéric Saby

Ont écrit ce volume :

Nadine Delcarmine

Conservateur en chef, directrice-adjointe du SICD2, universités de Grenoble 2 & Grenoble 3

Christophe Evans

Chargé d'études en sociologie, Bibliothèque publique d'information / Service études et recherche (Paris), Past ens sib

Alain Fernex

Maître de conférences en sciences de l'éducation, laboratoire des sciences de l'éducation (EA 602), université Pierre-Mendès-France Grenoble 2

Odile Nguyen

Conservateur des bibliothèques, directrice adjointe de Médiat Rhône-Alpes, université Pierre-Mendès-France Grenoble 2

Florence Roche

Conservateur en chef des bibliothèques, responsable du département du public, SICD2, universités de Grenoble 2 & Grenoble 3

Frédéric Saby

Conservateur général des bibliothèques, directeur du SICD2, universités de Grenoble 2 & Grenoble 3

L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires [Texte imprimé] / sous la direction de Florence Roche et Frédéric Saby. - Villeurbanne : Presses de l'enssib, cop. 2013. - 1 vol. (224 p.) ; 23 cm. - (Collection Papiers).
ISBN 979-10-91281-13-3

Dewey : 0277

Bibliothéconomie -- 21e siècle
Bibliothèques universitaires -- Publics -- France -- 21e siècle
Bibliothèques -- Services aux publics -- France -- 21e siècle
Bibliothèques universitaires -- Evaluation -- France -- 21e siècle
Bibliothèques universitaires -- Administration -- France -- 21e siècle
Bibliothèques -- Personnels -- France -- 21e siècle

Notice rédigée par la bibliothèque de l'enssib.

+++++

SOMMAIRE

+++++

Introduction

par Florence Roche et Frédéric Saby 7

Chapitre I. Les changements à l'œuvre dans l'université aujourd'hui

par Alain Fernex, Odile Nguyen et Frédéric Saby 11

Chapitre II. Comment s'exerce la relation au public à travers l'offre et la demande ?

par Florence Roche 43

Chapitre III. Définir et mettre en place une politique de services au public

par Florence Roche 65

Chapitre IV. Le bâtiment et sa place dans la politique de services au public

par Florence Roche 83

Chapitre V. Les outils de connaissance des publics : les différents types d'évaluation de l'activité de la bibliothèque envers ses lecteurs

par Christophe Evans et Florence Roche 97

Chapitre VI. De l'évaluation à la visibilité de
l'action de la bibliothèque auprès de l'université
par Nadine Delcarmine et Frédéric Saby 113

Chapitre VII. Quel avenir pour la bibliothèque
en tant que lieu ?
par Florence Roche 139

Chapitre VIII. Quel est l'avenir des
bibliothécaires ?
par Frédéric Saby 163

Chapitre IX. Quel est l'avenir de la
bibliothéconomie ?
par Frédéric Saby 189

Conclusion
par Florence Roche et Frédéric Saby 205

Bibliographie
..... 213

++++
INTRODUCTION
++++

+++++

INTRODUCTION

+++++

Bibliothèques universitaires, le temps des mutations ; tel était le titre du rapport du sénateur Jean-Philippe Lachenaud en novembre 1998¹. Près de quinze ans plus tard, les termes de cette étude conservent toute leur pertinence et leur actualité. La dernière décennie a en effet été le témoin d'accélération majeures du changement, liées aux évolutions du monde de la documentation, plus généralement de l'information, et aux transformations qu'ont connues les universités et leurs bibliothèques. En France, ces changements déterminants ont été les suivants :

- la loi relative aux libertés et responsabilités des universités (LRU) en août 2007, puis passage des universités aux responsabilités et compétences élargies (RCE) entre 2009 et 2012 ;
- la disparition de la sous-direction des bibliothèques, remplacée par une mission de l'information scientifique et de la documentation.

La conséquence première de ces évolutions est un renforcement du lien qui unit la bibliothèque à son université, amenant les services communs de la documentation (SCD) à se poser la question de leur statut au sein de leur établissement universitaire.

Dans ce contexte d'effacement de l'État central, les bibliothécaires sont conduits à penser leur avenir d'abord avec leur université d'exercice, ce qui peut constituer un paradoxe avec une culture professionnelle fortement attachée à la pratique du réseau et à l'application universelle des règles et standards bibliothéconomiques. Les SCD sont à présent partie intégrante du budget des universités. Et c'est par le fil des discussions budgétaires que se construira dorénavant la politique documentaire de l'université. Le lien budgétaire, devenu organique, entre la bibliothèque et son université, donne sa consistance finale au décret de 1985, qui ne visait rien d'autre que l'opportunité d'un véritable pilotage documentaire construit sur une relation étroite entre le SCD et les composantes de formation et de recherche de l'université.

1. Jean-Philippe Lachenaud, « Bibliothèques universitaires : le temps des mutations : rapport d'information fait au nom de la commission des Finances, du contrôle budgétaire et des comptes économiques de la Nation sur la situation des bibliothèques universitaires françaises », *Rapport n° 59*, Paris, Sénat, novembre 1998. [En ligne] < http://www.senat.fr/rap/r98-059/r98-059_mono.html > (consulté le 27 janvier 2012).

La question induite par le contexte nouveau est la suivante : par le biais du rapprochement entre la bibliothèque et sa tutelle, quelle valeur ajoutée celle-ci peut-elle espérer constituer ? Dans l'avant-propos de son rapport, le sénateur Lachenaud esquissait une ligne de conduite ambitieuse : « L'État, les collectivités locales partenaires majeures, les universités dotées d'une autonomie accrue dans un cadre contractuel, devront donc donner priorité au renforcement de leur politique documentaire pour constituer de véritables pôles d'excellence universitaire »².

Comment la bibliothèque peut-elle concourir à l'excellence universitaire ? La formule est concise, mais ouvre un abîme de réflexion.

Quel modèle peut résoudre le défi de cette excellence tout en s'adaptant à un public dont les pratiques se situent plus spontanément dans le champ de l'information que dans celui du savoir ? À l'heure où Wikipédia, substitut de l'encyclopédie traditionnelle, est le cinquième site le plus consulté sur Internet³, les bibliothèques doivent-elles continuer à se centrer comme elles l'ont toujours fait sur le terrain de l'excellence des collections ? Comment établir, entretenir le lien avec un public pour partie étranger aux codes jusque-là attendus de lui ? Pour Aziz Jellab, professeur de sociologie à Lille III, « la massification affecte le fonctionnement académique de l'université en opposant un public n'ayant que peu de repères quant aux exigences scolaires et une institution continuant à fonctionner pour des étudiants familiarisés avec les codes implicites de la culture légitime »⁴.

Pourquoi faut-il aujourd'hui s'interroger sur le rôle de l'accueil et de la relation au public en bibliothèque universitaire (BU), alors même qu'il a été considéré comme mineur pendant de nombreuses décennies ? Une série d'évolutions fonde aujourd'hui la réflexion sur cette question :

- l'évolution des formes de la documentation, particulièrement profonde dans le monde académique depuis dix ans ;
- l'évolution des pratiques de recherche des étudiants et, de plus en plus, des enseignants ;
- l'évolution de la sociologie des publics à l'université, surtout depuis la fin des années 1990 ;

2. Jean-Philippe Lachenaud, *op. cit.*

3. Wikipédia est le cinquième site le plus consulté au monde, après Google, Yahoo!, YouTube et Facebook. Frédéric Joignot, « Wikipédia, bazar libertaire », *Le Monde, culture et idées*, n° 20 834, 14 janvier 2012, p. 1.

4. Aziz Jellab, « Une autre pédagogie s'impose face à la montée de la précarité étudiante », *Le Monde*, 20 janvier 2012, p. 20.

- l'évolution des attentes de l'université à l'heure des compétences élargies et de l'autonomie, conduisant (contraignant ?) à une visibilité accrue du fonctionnement de la bibliothèque, notamment sous l'angle de la relation au public.

Ces éléments se sont conjugués pour amener le bibliothécaire à envisager autrement sa relation au public. L'ancienne approche postulait que le public de la BU était forcément captif, car dépendant de la documentation – et il n'y avait de documentation, pensait-on alors, que dans la bibliothèque – pour réussir ses études. Cette approche aujourd'hui ne fonctionne plus. Un lien nouveau doit être créé.

La question de l'accueil du public est donc cruciale aujourd'hui dans les bibliothèques universitaires. Pourtant, elle n'est pour ainsi dire pas traitée dans la littérature professionnelle, non pas par désintérêt, mais plutôt parce qu'elle a été soumise, depuis peu d'années, à une évolution radicale, qu'il est essentiel aujourd'hui d'interroger.

Notre ambition, ici, est d'avoir une approche *théorique* du sujet, c'est-à-dire centrée sur les enjeux, les causes et origines du problème, permettant à chacun de tirer les conclusions opérationnelles qu'il souhaite, en fonction de son propre contexte local. À la liste des services et outils actuellement développés dans les BU a été préférée la dimension réflexive, celle-ci permettant d'adapter, au-delà du contexte qui est en pleine évolution, les outils dont la durée de vie est courte.

Il convient en définitive de s'interroger sur le sens de notre action comme bibliothécaires. On ne fera pas l'économie d'une réflexion sur le sens de la bibliothèque – y compris comme lieu – face à des concurrences nouvelles et redoutables par leur force de pénétration dans la société et dans les habitus, fût-ce sous la forme de mythes, de Google et de ses avatars. Ce sens ne pourra être compris que dans la relation au public. Et la réussite de cette relation conditionne, osons le dire, l'existence à venir des BU.

+++++

CHAPITRE I LES CHANGEMENTS À L'ŒUVRE DANS L'UNIVERSITÉ AUJOURD'HUI

+++++

TEMPS ACADÉMIQUE, TEMPS DE
L'APPRENTISSAGE : L'ÉVOLUTION DE LA
RELATION DES ÉTUDIANTS À L'ÉTUDE
par Alain Fernex

+++++

L'ÉVOLUTION DE LA RELATION DES
ÉTUDIANTS À LA CONNAISSANCE
par Frédéric Saby

+++++

L'ÉVOLUTION DES PUBLICS DE L'UNIVERSITÉ
par Odile Nguyen

+++++

+++++

CHAPITRE I

LES CHANGEMENTS À L'ŒUVRE DANS L'UNIVERSITÉ AUJOURD'HUI

+++++

+++++

TEMPS ACADÉMIQUE, TEMPS DE L'APPRENTISSAGE : L'ÉVOLUTION DE LA RELATION DES ÉTUDIANTS À L'ÉTUDE

+++++

Par Alain Fernex

La question se pose depuis maintenant de nombreuses années de savoir comment analyser, comprendre et expliquer les transformations actuelles de l'université. La littérature, qu'elle soit économique ou sociologique, traite depuis plus de trente ans des mutations que connaît l'enseignement supérieur dans la plupart des pays. Certains auteurs mettent en avant le phénomène de massification de cette forme d'enseignement pour analyser tout à la fois les transformations en cours et les contradictions que cette expansion quasi continue n'aurait pas manqué de provoquer¹. Altbach² note ainsi que le supérieur accueille, dans un grand nombre de pays, plus de 40 % d'une génération. Reprenant à son compte une typologie proposée par le sociologue Trow³, il indique que l'enseignement postsecondaire peut être qualifié d'élitiste dès lors qu'il rassemble moins de 15 % d'une classe d'âge, de massifié s'il concerne entre 20 et 30 % de cette dernière et d'universel s'il dépasse les 30 %. Et l'auteur souligne le fait que l'université *traditionnelle* serait en mesure de fonctionner lorsqu'elle s'adresse à une élite, mais qu'elle doit connaître des transformations structurelles dès lors qu'elle se massifie.

-
1. Georges Felouzis, « Un système en mutation », in Georges Felouzis (dir.), *Les mutations actuelles de l'Université*, Paris, Presses universitaires de France, 2003, p. 9 sq. ; Louis Lévy-Garboua, « Les demandes de l'étudiant ou les contradictions de l'université de masse », *Revue française de sociologie*, 1976, vol. XVII, n° 1, pp. 53-80 ; Jean-Pierre Jarousse, « Les contradictions de l'université de masse dix ans après (1973-1983) », *Revue française de sociologie*, 1984, vol. XXV, n° 2, pp. 191-209.
 2. Philip G. Altbach, "The Logic of Mass Higher Education", *Tertiary Education and Management*, 1999, n° 5, pp. 107-124.
 3. Martin Trow, *Problems in the Transition from Elite to Mass Higher Education*, Berkeley, Carnegie Commission on Higher Education, 1973.

Outre cette référence très fréquente à l'augmentation des effectifs, beaucoup d'auteurs⁴ évoquent d'autres facteurs susceptibles d'expliquer les transformations en cours. Sont ainsi mis en exergue les phénomènes de diversification institutionnelle de l'enseignement supérieur, de progression de l'hétérogénéité (sociale, culturelle...) de la population étudiante⁵, de transformation des corps enseignants et des métiers eux-mêmes, de réorganisation/redistribution du pouvoir au sein de l'institution universitaire⁶, de connexions nouvelles qu'il conviendrait d'établir avec le marché du travail ou encore de l'émergence de nouveaux acteurs institutionnels dans les politiques d'enseignement supérieur, qu'il s'agisse de phénomènes de régionalisation ou de l'intervention croissante de l'Union européenne dans ce champ⁷.

Des travaux, encore, mettent en avant l'implication croissante du secteur privé dans l'enseignement supérieur⁸ et évoquent tout à la fois les phénomènes de concurrence accrue et de recherche de plus grande flexibilité de l'offre. L'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), pour sa part, consacre de longs développements aux étudiants eux-mêmes et à l'évolution de leurs attentes, en soulignant toutefois que « l'université d'aujourd'hui est donc confrontée à d'importants

-
4. Ulrich Teichler, « Répondre aux exigences du monde du travail », in *L'enseignement supérieur au XXI^e siècle : vision et action* (document de travail), Paris, Unesco, 1998 ; Torsten Husén, "The Idea of the University: Changing Roles, Current Crisis and Future Challenges", in Torsten Husén (ed.), *The Role of the University: a Global Perspective*, Tokyo, Université des Nations Unies, 1994, pp. 7-31.
 5. Sarah J. Mann, "Alternative Perspectives on the Student Experience: Alienation and Engagement", *Studies in Higher Education*, 2001, vol. 26, n° 1, pp. 7-19 ; Helena Troiano, « Quand les valeurs et attentes concernant l'avenir professionnel varient avec les profils motivationnels : la projection professionnelle des étudiants universitaires », in Tino Bargel, Charles Hadji et Josep Maria Masjuan (dir.), *Étudier dans une université qui change. Le regard des étudiants de trois régions d'Europe*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, 2005 (coll. Sciences de l'éducation, Recherches et études) ; Carole Vezeau, Thérèse Bouffard, *Facteurs individuels et sociaux de l'adaptation réussie à la transition secondaire – collégial*, Rapport de recherche du programme d'aide à la recherche sur l'enseignement et l'apprentissage (PAREA), 2007.
 6. Michael Gallagher, « Favoriser la réactivité des universités : les incitations visant les étudiants dans l'enseignement supérieur australien », in *Répondre aux attentes des étudiants*, Paris, OCDE, 2002, pp. 93-112.
 7. Daniel Filâtre, « Territorialisation des universités et systèmes régionaux d'enseignement supérieur », in DATAR, *Développement universitaire et développement territorial. L'impact du plan U2000*, Paris, La Documentation française, 1998 ; Jacques Hallak, « Éducation et globalisation », in *Contributions de l'Institut international de planification de l'éducation* (document de travail, n° 26), Paris, Unesco – Institut international de planification de l'éducation, 1998 ; Josep Maria Masjuan, « La construction de l'espace européen de l'enseignement supérieur : mythe ou réalité ? », in Tino Bargel, Charles Hadji et Josep Maria Masjuan (dir.), *op. cit.*, pp. 254-280.
 8. Philip G. Altbach, "Higher Education and the WTO: Globalizationrun amok", *International Higher Education*, 2001, vol. 23, n° 1, pp. 2-4 ; Annie Vinokur, « Enseignement supérieur : un "changement sans réforme" ? », *Formation-Emploi*, 2002, n° 79, pp. 19-30 ; Sandrine Garcia, « Réformes de Bologne et économicisation de l'enseignement supérieur », *Revue du MAUSS*, 2009, n° 33, *L'université en crise. Mort ou résurrection ?*, pp. 122-140.

défis et doit faire face à des demandes et à des attentes multiples et souvent contradictoires »⁹.

Tous ces travaux, parmi d'autres, concourent à la compréhension des phénomènes observés et montrent l'ampleur du champ d'investigation. Une dimension du problème, dans ce vaste ensemble, reste cependant souvent peu évoquée : celle des conditions de travail des étudiants, de l'organisation de ce travail, de la nature de ce dernier et, plus généralement, des temps consacrés par les étudiants aux activités académiques, ce qui, en toute rigueur, soulève également la question, tout en ne la recouvrant pas complètement, des institutions d'enseignement supérieur et de leur capacité à fournir, ou à ne pas fournir, des repères pour l'action et la décision étudiante. Cet aspect du problème universitaire général, plus centré sur le travail et le temps des étudiants, devrait particulièrement intéresser les grandes BU dont les étudiants constituent l'un des publics majeurs.

Pourtant, nous l'avons souligné, l'analyse de l'utilisation du temps par les étudiants est un sujet relativement peu traité par les littératures sociologique et économique, exception faite de travaux stimulants¹⁰. Partant du constat d'une très grande variabilité des temps déclarés par les étudiants¹¹ au sein de chacune des différentes disciplines de l'enseignement supérieur¹², qu'il s'agisse des temps consacrés aux cours, de ceux consacrés au travail autonome, ou encore des temps extra-académiques, les travaux engagés devraient permettre de repérer les facteurs susceptibles d'influencer ces choix et/ou décisions et de mieux appréhender la variabilité des pratiques. Par le fait, le problème est double puisqu'aux différences notables dans les temps déclarés entre les disciplines (les pratiques de travail se distinguent fortement d'une filière à l'autre) s'ajoutent des écarts intradisciplinaires, importants, et d'autant plus intéressants à analyser qu'ils semblent renvoyer à des pratiques et/ou choix individuels.

9. Peter Coaldrake, « Réponse des établissements aux nouvelles attentes des étudiants : vue d'ensemble du projet », in *Répondre aux attentes des étudiants*, op. cit., pp. 7-18.

10. Philip Stevens, Martin Weale, *Lazystudents? A Study of Students Time Use* (document de travail), Londres, National Institute of Economic and Social Research, 2004 ; Raymond Boudon, *Effets pervers et ordre social*, Paris, Presses universitaires de France, 1989 (coll. Quadrige) ; Henry M. Levin, Mun C. Tsang, "The Economics of Student Time", *Economics of Education Review*, 1987, vol. 6, n° 4, pp. 357-364. ; Louis Lévy-Garboua, « Les demandes de l'étudiant ou les contradictions de l'université de masse », *Revue française de sociologie*, 1976, vol. XVII, n° 1, pp. 53-80.

11. Alain Fernex, Laurent Lima, *Students' Working Time: Which Determinants?*, Conference of the International Association for Time Use Research (IATUR), *Measuring and Mapping Activities*, Oxford, 1-3 août 2011.

12. Les données utilisées sont celles fournies par une enquête menée par voie de questionnaire et conduite au printemps 2009 auprès des étudiants et élèves d'établissements d'enseignement supérieur de la Région Rhône-Alpes. Sur les aspects méthodologiques, voir Alain Fernex et Laurent Lima, art. cit.

Les travaux évoqués tendent à montrer que ces temps consacrés par les étudiants à plusieurs activités sont sans doute déterminés pour partie par les principes d'organisation de l'enseignement supérieur. En France, ce dernier présente de fortes spécificités, peu transformées au cours du temps, et qu'il convient de mentionner :

- les effectifs, depuis plusieurs décennies, n'ont cessé de croître à tel point que ce niveau d'enseignement concerne quasiment la moitié d'une classe d'âge actuellement. Ainsi, en 2009 et selon les données du ministère français de l'Enseignement supérieur, 44 % des générations nées entre 1979 et 1983 sont titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur, toutes filières confondues ;
- exception faite des écoles qui recrutent pour l'essentiel sur concours, l'université française n'exerce ni sélection ni contrôle des flux¹³, et les établissements, tout au moins en premier cycle, sont relativement peu différenciés. La détention d'un baccalauréat est la condition requise pour y accéder. L'une des conséquences de cet état de fait est la très forte amplitude des échecs, abandons, réorientations au cours de ce cycle, particulièrement la première année ;
- le rapport au temps des étudiants est en partie déterminé par l'organisation des enseignements. Plusieurs modèles peuvent exister. Celui du concours a pour effet une quasi non-limitation de l'effort puisque le principe est d'arriver en meilleure position que les concurrents. Celui du classement, ou de l'importance de la place obtenue pour les étapes ultérieures semble fonctionner comme le précédent en introduisant une logique de compétition. Celui retenu par l'université française est dominé par la logique du titre. Au terme des années prévues par les maquettes de formation, et dès lors qu'il satisfait aux conditions prévues par ces dernières, l'étudiant peut obtenir un diplôme. Celui-ci, bien que prévoyant la possibilité d'une reconnaissance de la performance individuelle, se révèle relativement peu différencié et permet la poursuite des études. Cet état de fait faisait noter dès 1976 à Lévy-Garboua que l'allocation du temps à l'étude par l'étudiant français pouvait être très variable puisque « la productivité marginale de ce temps est décroissante vis-à-vis de la réussite aux examens »¹⁴.

13. Raymond Boudon, *op. cit.*

14. Louis Lévy-Garboua, *art. cit.*, p. 69.

En d'autres termes, et toujours selon l'auteur, l'examen se révèle être une procédure destinée à éliminer les étudiants dont le niveau est insuffisant, mais non, comme le concours ou le classement, à sélectionner et repérer les étudiants les plus brillants, en termes académiques ;

- le temps académique des étudiants se subdivise en trois principaux postes. Le premier est celui des cours magistraux (le groupe au complet) et présente la particularité d'être non obligatoire, c'est-à-dire qu'il n'est pas contrôlé. Le deuxième est le temps consacré aux travaux de groupe (travaux dirigés [TD] et travaux pratiques [TP]). Il est, lui, obligatoire et contrôlé. Le dernier temps est celui du travail autonome. Il est normalement défini par le travail personnel exigé dans les différentes matières et par le temps supplémentaire volontairement alloué par l'étudiant (lecture, travail en bibliothèque, décision de suivre des enseignements non crédités...). Il convient ici de noter que, depuis la réforme intervenue au début des années 2000, réforme dite du LMD (licence – master – doctorat), les maquettes de formation indiquent les temps de travail liés aux divers types d'enseignement et mentionnent par ailleurs un volume horaire de travail personnel de l'étudiant. C'est dire que ce dernier dispose de repères précis en termes de temps de cours et autres travaux dirigés et d'indications chiffrées en termes de temps de travail personnel et normalement contrôlé ;
- le coût des études demeure relativement faible puisqu'il est fixé annuellement par l'État et se situe aux environs de 300 euros. Il ne s'agit là que des coûts liés à l'inscription dans les établissements d'enseignement supérieur. Il est par ailleurs partiellement réduit pour les étudiants dont l'origine économique et sociale est modeste.

Il conviendrait, dans un cadre plus large, de présenter et discuter les méthodologies employées dans les travaux auxquels il est fait référence ainsi que d'analyser et critiquer les modèles employés¹⁵. Mais de grandes lignes se dégagent, dont il est intéressant de faire état, car elles permettent de nourrir la réflexion sur les liens qui peuvent s'établir entre les principes d'organisation et de fonctionnement des institutions universitaires et le temps que les étudiants affectent au travail académique, sous toutes ses formes. Partant, elles pourraient être utilisées dans le cadre

15. Alain Fernex, Laurent Lima, *art. cit.*

de politiques universitaires ayant pour objet spécifique les conditions et modalités de travail des étudiants.

Levin et Tsang¹⁶, Levin¹⁷, sur la base de travaux conduits dans les universités anglaises, notent qu'au cours des années 1980, les recommandations en matière de politique d'enseignement supérieur ont fait état de la nécessité d'augmenter significativement les temps académiques et particulièrement les temps prévus par les maquettes d'enseignement. Des mesures ont été adoptées dans de nombreuses institutions, qui ont soit augmenté le temps quotidien prescrit, soit augmenté l'amplitude de l'année universitaire (allongement des semestres). Or, les auteurs tendent à montrer que cette augmentation du temps a eu peu d'incidences sur la performance universitaire mesurée par le succès aux examens, le plus souvent parce qu'une analyse détaillée des temps académiques montre que les étudiants compensent l'effort imposé en termes de participation aux cours par une réduction proportionnée de l'effort personnel. La conclusion est que, pour être efficace, une telle disposition d'allongement des temps académiques institutionnels devrait être d'une ampleur suffisante pour empêcher une réduction proportionnelle du travail personnel et, partant, un retour à l'équilibre temporel initial. Mais les auteurs notent immédiatement qu'une trop forte augmentation de l'exigence institutionnelle peut avoir pour effet d'accentuer les phénomènes d'abandon.

Dans le cas français, des conclusions, pour partie similaires, pour partie complémentaires, se dégagent. Une part non négligeable de la variation dans l'allocation des temps (cours magistraux, TD et TP, travail personnel) provient de la discipline choisie et étudiée. Les recherches sur le temps se trouvent donc déplacées sur d'autres terrains qui sont ceux des mécanismes de nature à peser sur les choix d'orientation. Cependant, un résultat retient l'attention. Si les différentes disciplines proposées présentent de fortes spécificités dans l'organisation des études, de rythme, de partage entre enseignement et travail personnel, il semble par ailleurs que les temps académiques se présentent plus sous la forme de l'accumulation que sous celle de la compensation. Autrement dit, il est des filières qui, pour des raisons multiples, proposent très significativement moins de temps d'enseignement que d'autres (particulièrement dans les domaines des sciences humaines et sociales et des lettres et langues). Or, cette relative faiblesse des temps d'enseignement n'est pas compensée par un

16. Henry M. Levin, Mun C. Tsang, *art. cit.*, pp. 357-364.

17. Henry M. Levin, "About Time for Educational Reform", *Educational Evaluation and Policy Analysis*, 1984, vol. 6, pp. 151-164.

temps de travail autonome ou personnel plus élevé ; c'est souvent même le contraire. Se trouve directement posé dans ces filières le problème de l'exigence de travail imposée aux étudiants et finalement de l'ambition que l'institution universitaire peut exprimer. De fait, il est souvent observé, dans ces filières, un recours beaucoup plus fréquent au travail salarié en marge des études. Et l'explication la plus employée de cette situation est relative à la plus grande proportion d'étudiants boursiers et peu favorisés. Cette cause n'est sans nul doute pas à écarter, mais elle n'est pas suffisante. Une partie du développement de l'emploi en marge des études peut très bien se justifier par la relativement faible exigence exprimée par l'institution qui, au bout du compte, permet et rend compatibles (tout au moins donne le sentiment que) les diverses activités. Lorsque Lévy-Garboua évoque à juste titre les risques sur les apprentissages que font courir les choix individuels d'allocation du temps (modèle de l'éligibilité), il ne voit les raisons de ces phénomènes que du seul côté de l'étudiant qui, face à des perspectives dégradées, privilégie son utilité immédiate et opte pour un travail rémunérateur et les activités de loisirs. Pourtant, l'exigence imposée par la discipline est un paramètre qui doit également être considéré, et l'on voit bien que d'autres explications doivent être aussi recherchées. De ce point de vue, ces observations sont également celles réalisées par Dolton, Marcenaro et Navarro¹⁸ à l'occasion de leurs travaux sur les universités espagnoles. Dans certaines filières, toutes les mesures qui auraient pour but d'augmenter les temps d'études, sous toutes les formes, semblent impératives, car les temps actuels déclarés par les étudiants paraissent très faibles.

Par ailleurs, lorsqu'il traite du capital culturel, Bourdieu¹⁹ évoque trois principaux états possibles de celui-ci : l'état objectivé (dans les supports matériels, les biens culturels) ; l'état institutionnalisé (l'exemple le plus évident étant celui des titres scolaires) ; et l'état incorporé, qui est le fait de tout un long travail d'inculcation et d'assimilation, dont Bourdieu note qu'il est consommateur de temps. En mettant l'accent sur les dimensions d'inculcation et d'assimilation, avec en arrière-plan le registre de la reproduction sociale, l'auteur et beaucoup de ses commentateurs ont introduit une forte dimension péjorative et critique, qui, certes, retient

18. Peter Dolton, Oscar D. Marcenaro, Lucia Navarro, "The Effective Use of Student Time: a Stochastic Frontier Production Function Case Study", *Economics of Education Review*, 2003, vol. 22, n° 6, pp. 547-560.

19. Pierre Bourdieu, « Les trois états du capital culturel », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 1979, vol. 30, pp. 3-6.

l'attention, mais peut aussi nuire à l'analyse. Boudon²⁰ souligne ainsi que ce qu'il nomme handicap culturel et cognitif frappe davantage les groupes sociaux défavorisés, et que ces mécanismes jouent prioritairement pour expliquer les écarts de performance scolaire, particulièrement au niveau du primaire. Le temps consacré par les familles à ce travail d'inculcation et d'assimilation semble produire des effets à la fois très immédiats et très durables. Plutôt que de déconsidérer relativement ce travail, il conviendrait d'apprécier ce qu'il comporte en termes d'acquisition, de méthodologie, de capacité d'organisation et d'autonomie dans le travail scolaire. Car il est frappant de noter que le travail académique universitaire entretient des liens étroits avec ce temps passé et accumulé.

Enfin, l'observation d'une très grande variabilité dans l'allocation du temps au sein de chacune des filières retient l'attention. Tout semble fonctionner comme si beaucoup d'étudiants ne disposaient que de peu de repères en matière temporelle, et donc en matière de quantité de travail et d'organisation de ce dernier. Le phénomène, déjà évoqué par Lévy-Garboua²¹, est également analysé par Arrow dès 1973 lorsqu'il développe son approche en termes de filtre. Gamel²², qui réexamine le modèle de Arrow dans la période récente, met en évidence deux caractéristiques du système universitaire français :

- il ne limite que faiblement les conditions d'accès, que ce soit sur un plan académique ou sur un plan financier ;
- il fonctionne sur une conception non discriminante de la démocratisation de l'enseignement supérieur, « entendue comme lutte contre l'inégalité des résultats (scolaires) et non comme lutte contre la seule inégalité des chances ». Dès lors, la recherche de non-discrimination « consiste de nos jours à faire parvenir le plus grand nombre au niveau d'études le plus élevé, ce qui signifie, d'une part, la diversification des parcours permettant d'accéder à l'université [...] et, d'autre part, l'allègement du parcours académique rendu moins difficile »²³.

Cette analyse de l'allègement des exigences semble pertinente et s'appliquer à de nombreuses filières. Si l'on ajoute à cela que le système universitaire fonctionne sur une stricte logique de diplôme (obtenir une

20. Raymond Boudon, *L'inégalité des chances, la mobilité sociale dans les sociétés industrielles*, Paris, Armand Colin, 1973 (coll. U).

21. Louis Lévy-Garboua, *art. cit.*, pp. 53-80.

22. Claude Gamel, « Et si l'université n'était qu'un "filtre" ? Actualité du modèle de Arrow », *Économie publique*, 2000, vol. 6, n° 2, pp. 41-69.

23. *Ibid.*, pp. 54-55.

moyenne), n'introduit que tardivement des logiques de classement ou de compétition, tout semble réuni pour expliquer cette très grande variabilité des temps. Revient donc sur le devant de la scène la question récurrente du filtrage universitaire. En ce domaine, il semble que d'importantes marges temporelles existent qui permettraient, sans tomber dans l'hypersélectivité, de faire travailler plus et sans doute mieux beaucoup d'étudiants ; les lieux, conditions et modalités de ce travail redevenant les questions très centrales qu'elles n'auraient jamais dû cesser d'être.

La question du temps et des lieux consacrés à l'étude place au premier rang le rôle de la bibliothèque dans les conditions d'apprentissage des étudiants, plus globalement de leur réussite à l'université. En tant que territoire privilégié où s'exprime la relation des étudiants à la connaissance, elle devient même le lieu par excellence où les inégalités des chances, résultant des conditions dans lesquelles se sont réalisés les parcours scolaires précédant l'entrée à l'université, peuvent se réduire.

++

+

L'ÉVOLUTION DE LA RELATION DES ÉTUDIANTS À LA CONNAISSANCE

+++++

par Frédéric Saby

Parler aujourd'hui des bibliothèques universitaires, de leur mission, de leur relation au public à travers les services qu'elles rendent ne peut se faire sans examiner de près la relation que le public majoritaire de ces bibliothèques, à savoir les étudiants, entretient aujourd'hui à la lecture, à la documentation, et plus largement à la connaissance et à la constitution des connaissances.

Il n'y a pas qu'un effet de génération à prendre en compte pour comprendre les évolutions de la lecture dans le monde universitaire. Il semble notamment que le passage de toutes les universités, dans la première moitié des années 2000, au système dit « de Bologne », ou du LMD ait eu d'importantes conséquences sur les méthodes de travail des étudiants, et en particulier sur la lecture.

Ce système du LMD s'est en effet accompagné d'un découpage des programmes d'études en semestres. Chaque semestre se termine par une série d'examens, qui permettent à l'étudiant de valider non pas l'année

universitaire tout entière, mais le seul semestre pour lequel il a passé les examens. On peut évidemment y voir une plus grande souplesse dans l'organisation des études, avec la possibilité de réussir une moitié d'année plutôt que d'échouer à l'année entière. Cette ouverture était en tout cas contenue dans le discours des promoteurs de ce système dont on n'avait en revanche pas prévu les conséquences sur le mode de travail des étudiants.

Les semestres en effet, dans le calendrier propre à l'université, sont loin de représenter six mois d'étude : ils se limitent en réalité à environ douze semaines, qui se terminent par les examens. Il en résulte que le temps utile, consacré par les étudiants à un sujet donné, est très raccourci, puisque le système veut que les sujets soient limités à un semestre et non à une année – c'est la logique de la « semestrialisation » – et les étudiants sont donc contraints de concentrer leurs efforts, y compris de lecture, dans ce temps très court.

Du point de vue de la lecture, les conséquences sont très importantes, puisque ce système favorise à l'évidence le recours à des ouvrages de grande synthèse, qui présentent, en quelques dizaines de pages, un raccourci des connaissances indispensables sur un sujet. Michel Prigent, alors directeur des Presses universitaires de France, avait donné une bonne analyse de cette situation²⁴ :

« En 2006-2007, nous connaissons une situation institutionnelle stabilisée : pour la première année, les cursus des universités et de certaines grandes écoles s'intègrent totalement au LMD. Il faut remarquer que le découpage est encore plus précis qu'une division 3-5-8, car les études sont semestrialisées. Il faudrait plutôt parler d'un 6-10-16 ! Cette architecture, extrêmement précise, modifie complètement les cycles antérieurs en les fragmentant. En termes de besoins de lecture, cela se traduit pour les étudiants par l'attente d'informations synthétiques, rapidement et facilement accessibles. Nous constatons ainsi la montée en puissance du recours aux manuels, qui ne sont plus utilisés dans leur intégralité, mais pour tel ou tel chapitre. »

Pour lui, ce sont de « nouveaux modes de consommation » qui se mettent en place.

24. Cette analyse figure dans une interview donnée par Michel Prigent à l'Agence éducation et formation (AEF), publiée le 9 novembre 2006 (dépêche de l'AEF n° 70 942).

La lecture se trouve donc morcelée et l'organisation même de l'université favorise ce morcellement. Il rencontre en outre – et avec une amplification réciproque des effets – une autre évolution des pratiques, qui relève, elle, des modes d'accès liés au texte numérique. Avec l'apparition du numérique et de l'hypertexte, on constate une modification considérable des logiques mises en œuvre en matière de réception et de production. Avec le livre imprimé, on a assisté à une forte stabilisation du texte dans une forme canonique. Le support lui-même a joué pleinement son rôle en contribuant largement à la production du sens. Les historiens du livre, qui travaillent sur les questions de mise en texte, ont montré à quel point la matérialité du texte influait considérablement sur sa réception, au point que d'un côté les éditeurs ont déployé des trésors d'imagination pour induire, grâce à ces éléments matériels, un mode de réception, voire un mode de lecture ; tandis que, de leur côté, les lecteurs déploient des trésors d'imagination (parfois sans le savoir...) pour mettre en place des stratégies de détournement de ces « guides de lecture » imposés par les éditeurs. On n'est pas très loin des théories de Michel de Certeau sur le braconnage²⁵.

Avec le texte numérique, ces repères disparaissent. Le parcours de lecture perd ses jalons classiques. Il en résulte que c'est le lecteur lui-même qui construit son propre texte, à travers sa propre stratégie de lecture et non plus celle imposée par la forme de la page, du livre et de leurs éléments de repérage.

On entre là dans un domaine probablement crucial de l'impact du numérique sur les pratiques de lecture, et donc aussi sur les modes d'apprentissage. Si l'on interroge aujourd'hui, à l'université, des enseignants-chercheurs ou des bibliothécaires pour leur demander quelle est leur réaction spontanée à cette idée selon laquelle le numérique aurait un effet sur les modes de lecture, l'impression générale qui en ressort est que cet impact existe et que le premier effet est celui d'une lecture morcelée, une sorte de lecture zapping²⁶. Cette réaction semble évidente. Elle émane

25. Michel de Certeau, *L'invention du quotidien*, t. I, *Arts de faire*, Paris, Gallimard, 1990.

26. « L'écrit à l'écran est très souvent un écrit fragmenté, répondant au zapping et favorisant une lecture rapide. Il se présente sous forme de pavés rectangulaires ou "fenêtres" que l'utilisateur ouvre, masque ou ferme à sa guise. ». Claire Béliisle, « Lire à l'écran : les enjeux de la lecture numérique », in Claire Béliisle (dir.), *La lecture numérique : réalités, enjeux et perspectives*, Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2004 (coll. Référence), p. 160.

de ceux – enseignants ou bibliothécaires²⁷ – qui sont les gardiens de la *doxa*, qui voient avec parfois de l'inquiétude, parfois aussi de l'intérêt, cette modification en cours. Mais cette impression de lecture morcelée va bien au-delà de la seule réaction à la pratique qui contredit l'orthodoxie. Elle correspond probablement à une réalité, qui est justement issue de ce point fondamental de la disparition de ce qui fait, depuis les manuscrits du Moyen Âge, le guide essentiel de la lecture : c'est-à-dire la page, avec ses marges, avec son ordonnancement des paragraphes et avec les artifices de scansion des unités de sens du texte. À partir du moment où on abolit ces repères essentiels, on abolit en même temps ce qui en découle, qui était un mode de lecture scandée et suivie pour passer à une autre forme de lecture qu'on pourrait appeler déstructurée. De là à dire que la connaissance elle-même devient déstructurée, il n'y a qu'un pas que chacun sera libre de franchir...

Il s'agit ici d'un aspect fondamental de l'évolution en cours. Toute l'histoire du livre, du Moyen Âge jusqu'aujourd'hui, a été marquée par le cadre rigide imposé par la forme du livre, par le format, par la rigidité de la page. Ce cadre a effectivement et profondément imposé une norme de lecture, qui s'est peu à peu affirmée pour conduire à cette forme canonique du livre. Le texte numérique donne au contraire l'impression d'aller vers une malléabilité absolue du texte, à l'initiative du lecteur lui-même. Dans le livre « canonique », le lecteur ne peut guère intervenir qu'à la marge, au sens propre comme au sens figuré. Il reste constamment sous la tutelle de l'auteur, l'*auctor*, dont la racine étymologique nous renvoie inévitablement à la notion d'*auctoritas*. L'*auctor*, au sens propre, est celui qui fonde, celui qui fait autorité, directement et par l'intermédiaire de son mandant, l'éditeur. Le lecteur, s'il veut intervenir, n'a guère que la marge pour le faire. Et dans les formes extrêmes de la mise en pages, la marge elle-même étant occupée par le commentaire de l'auteur secondaire, le lecteur au mieux n'a plus pour lui que la marge de la marge ; autant dire bien peu.

Le texte numérique bouscule ce lien d'autorité au lecteur, le distend et va jusqu'à l'abolir, en donnant réellement au lecteur la possibilité d'intervenir non plus à la marge, mais bien au cœur même du texte. Pourquoi avons-nous tant de difficultés aujourd'hui à l'université à faire comprendre

27. Nombreux, parmi les enseignants ou les bibliothécaires, sont ceux qui notent que la lecture est effectivement plus morcelée, plus superficielle parce qu'on rebondit sur des liens, moins contrôlée parce qu'on sort vite des sources ciblées au départ, également par le jeu des liens hypertextes. En même temps, la nécessité de savoir faire une synthèse dans la masse d'informations apparaît vite, de même qu'une certaine aptitude à la lecture rapide semble se développer.

à nos étudiants que le plagiat, par copie directe de textes qu'on va réutiliser par exemple pour un mémoire, est une affaire grave ? Justement parce que cette frontière entre le domaine d'autorité de l'auteur et le domaine du lecteur devient excessivement poreuse, au point de disparaître si on n'y prend garde. Cette souplesse du texte numérique, sur lequel on ajoute son propre commentaire, sa glose, mais au cœur, pas à la marge, est un bouleversement considérable. On a pu dire que, grâce au numérique, tout lecteur devient à son tour auteur. Il y a du vrai dans cette affirmation. Le but est bien celui-ci : donner à chacun la possibilité – l'illusion – de *devenir auteur* ; de devenir à son tour le détenteur de l'*auctoritas*. Prenons l'exemple, très probant à cet égard, de l'encyclopédie en ligne interactive Wikipédia. Elle est, à n'en pas douter, le modèle même de ce jeu de miroir, dans lequel chacun, tour à tour, endosse les habits du lecteur, de l'auteur, du glossateur, au point parfois de ne plus très bien savoir qui il est vraiment. Et en définitive, comment accorder crédit à un texte – qui plus est encyclopédique – dont on ne peut pas savoir s'il *fait autorité* puisque chacun est appelé à être en permanence des deux côtés de la barrière ?

Bouleversement des repères, distension du lien d'autorité entre lecteur et auteur. Bien évidemment, ce sont les pratiques mêmes de lecture qui sont bousculées et sur lesquelles il faut nous interroger.

« Du papier à l'écran, lire se transforme ». Je reprends l'intitulé du chapitre d'un livre récemment publié par Claire Bélisle, *Lire dans un monde numérique*²⁸. Il semble évident que les transformations de la lecture sont majeures désormais. Le dernier rapport décennal du ministère français de la Culture sur les pratiques culturelles des Français, publié en 2009, fait ressortir que les lecteurs de la presse quotidienne passent de 73 % en 1997 à 69 % en 2008 et que les lecteurs d'au moins un livre par an passent de 74 % en 1997 à 70 % en 2008. Précisons que la lecture est entendue ici au sens de lecture de textes imprimés sur papier.

Claire Bélisle fait remarquer à juste titre et de manière pertinente que, ces derniers temps, les interrogations multiples, généralement sous forme de cri d'alarme, à propos des effets du numérique sur la lecture, « attestent du malaise et du rejet qui surviennent lorsqu'il s'agit de parler de lecture dans un monde numérique »²⁹. Ces interrogations sont par exemple :

28. Claire Bélisle (dir.), *Lire dans un monde numérique*, Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2011 (coll. Papiers).

29. Claire Bélisle, *op. cit.*

« Quels sont les effets de la lecture en ligne sur nos capacités de lecture ? »

« Êtes-vous pour une jeunesse sans littérature ? »

« Les *digital natives* sont-ils capables de réfléchir ? »

L'alerte est déjà assez ancienne. En 1997 – c'est-à-dire à une époque où l'invasion numérique était très loin d'avoir atteint le niveau que nous connaissons aujourd'hui –, l'historien du livre Roger Chartier, dans un livre d'entretiens avec Jean Lebrun, affirmait déjà que « la lecture traditionnelle est dans notre monde contemporain tout ensemble concurrencée par l'image et menacée de perdre les répertoires, les codes et les comportements qu'inculquaient les normes scolaires et sociales »³⁰. Si l'on entend par « lecture traditionnelle » les pratiques connues et enseignées depuis la Renaissance, il faut même aller au-delà des normes scolaires et sociales et évoquer plus largement la disparition brutale de repères de lecture auxquels plusieurs siècles de pratique nous avaient plus ou moins consciemment formés ou même formatés pour un certain type de lecture, fondé notamment sur deux éléments essentiels : l'ordonnancement de la page imprimée et la succession des pages dans le codex.

Claire Bélisle met l'accent sur trois éléments fondamentaux d'évolution, que je reprends à mon compte parce qu'ils me semblent à la fois très clairs et très pertinents :

- une accélération du temps de lecture ;
- une modification des capacités d'attention ;
- une transformation du plaisir de lire.

Cette question de l'accélération du temps de lecture est intéressante, et plus lourde de conséquences qu'il n'y paraît. Elle va probablement de pair avec une évolution banale de la société contemporaine tout entière qui est marquée par cette accélération du temps. On observe effectivement que le temps consacré à la lecture se modifie. Il ne s'agit pas seulement de parler du temps global consacré à la lecture, mais d'une forme de morcellement de l'acte de lire. Une sorte de « zapping » de lecture, qu'on applique désormais à toutes les formes de textes. Sans doute pourrait-on aussi parler d'une généralisation de la lecture « en diagonale ». Les formes d'accès au texte semblent favoriser cette accélération de la lecture. Un exemple extrême est la lecture sur l'écran des téléphones mobiles de nouvelle génération. On ne lit pas sur ces écrans comme sur une page

30. Roger Chartier, *Le livre en révolutions : entretiens avec Jean Lebrun*, Paris, Textuel, 1997.

imprimée, et l'espace réduit entraîne aussi une sorte de réduction de l'horizon de lecture.

Robert Darnton a parlé de manière intéressante de cette question du temps de lecture :

« Je suis un farouche partisan de la lecture lente. Je suis moi-même un lecteur plutôt lent. La lenteur me semble un élément essentiel du plaisir de lire. Elle laisse la place aux associations libres, à l'imagination, aux fantasmes productifs. Elle ouvre la porte à de nouvelles idées, à la possibilité de créer nos propres liens en quelque sorte. Les jeunes sont de moins en moins formés et enclins à la lecture lente. »³¹

La modification des capacités d'attention semble en lien direct avec l'idée de l'accélération du temps de lecture. Le numérique n'est du reste pas seul en cause. Le phénomène curieux des quotidiens gratuits relève de la même logique. L'un des premiers qui ait été publié en France s'intitule *20 Minutes*. Titre qui s'explique par le temps qu'on passe dans le métro parisien et qu'on peut donc consacrer à la lecture. Il en résulte des articles courts, qui permettent, *en vingt minutes*, de faire le tour de l'actualité. Le succès de ces journaux ne repose pas que sur leur gratuité. Il tient aussi à un écrit adapté aux conditions nouvelles de la pratique de lecture. C'est précisément la raison pour laquelle cette évolution, spécifiquement liée au développement de l'écrit numérique, vient rejoindre celle que nous avons analysée plus haut, qui relève des effets de la semestrialisation universitaire sur la lecture des étudiants.

Les deux effets se conjuguent, viennent même s'additionner l'un à l'autre. Il serait certainement abusif de dire que cette génération ne lit plus. La question est plus complexe. Elle lit, mais autrement, avec d'autres points de repère que ceux qui ont fondé pendant des décennies, et même des siècles, les études universitaires. C'est en bonne partie pour cette raison que les BU connaissent une désaffection du public, lorsqu'elles conservent, comme instrument de mesure, les critères classiques de l'usage des collections imprimées. Cet usage n'est plus du tout celui qui est à l'origine de la constitution de ces collections, et l'existence même des bibliothèques aujourd'hui à l'université ne peut plus se fonder seulement

31. Robert Darnton, « L'initiative Google signe une étape dans la démocratisation du savoir », *Books*, déc. 2008-janv. 2009, n° 1 ; [en ligne] < <http://www.books.fr/philo-et-idee/robert-darnton--linitiative-google-signe-une-etape-dans-la-democratisation-du-savoir--687/> > (consulté le 10 décembre 2012).

sur un lien entre forme des collections documentaires et pratiques des lecteurs qui n'existent plus.

D'autres facteurs, plus généraux, sur les pratiques d'études des étudiants, viennent se cumuler avec les évolutions déjà citées. Nous nous appuyons essentiellement sur les travaux conduits par Alain Fernex et le laboratoire des sciences de l'éducation de Grenoble, dont le fondement est une étude conduite au printemps 2009 auprès des étudiants et élèves de grandes écoles de la région Rhône-Alpes en France³². Plusieurs points importants ressortent de cette étude. Lorsqu'on demande aux étudiants avec quelle fréquence, pendant leurs études, ils ont « lu plus que recommandé », plus de 40% répondent « jamais ou rarement ». Et si on leur demande avec quelle fréquence ils ont « essayé de mettre en doute un résultat publié » ou « essayé de trouver comment un résultat a été obtenu », plus de 60% répondent jamais ou rarement. L'observation des temps de travail autonome, en dehors donc des heures de cours, montre d'une part la disparité entre disciplines, d'autre part une faiblesse d'ensemble de ce temps. Les disciplines dans lesquelles le temps médian consacré au travail autonome est le plus faible (autour de cinq heures hebdomadaires) sont la psychologie, les sciences de l'éducation, la chimie, la biologie et les études d'ingénieur. Dans les autres disciplines, le temps médian est plus élevé, sans toutefois dépasser la dizaine d'heures hebdomadaires. Il est évident, dans ces conditions, que le temps consacré à la lecture personnelle, notamment en bibliothèque, est forcément faible, voire très faible, ce qui est cohérent avec les résultats précédents sur le regard critique porté sur la discipline étudiée.

Les questions sur les lieux de travail montrent en revanche la place importante de la bibliothèque dans les habitudes des étudiants. Lorsqu'on leur demande quels sont leurs lieux de travail isolé, la bibliothèque arrive après le domicile et près de 60% des étudiants répondent qu'elle est « la plupart du temps » ou « parfois » le lieu où ils étudient seuls. Elle est en tout cas loin devant les autres lieux cités (bâtiments universitaires autres que la bibliothèque). Pour le travail en groupe, la proportion d'étudiants

32. Les résultats de cette étude ont été publiés sous forme de fascicules par l'université Pierre-Mendès-France (Grenoble 2) à laquelle est rattaché le laboratoire des sciences de l'éducation, sous le titre « Les étudiants rhônalpins face à leurs études : quelques dimensions clés de leur expérience ». Elle est également disponible sur le site [en ligne] < <http://tinyurl.com/ybd29le> > (consulté le 13 décembre 2011). On renverra également à Alain Fernex et Laurent Lima, *Temps de travail des étudiants : quels déterminants ?*, article issu de cette étude, présenté en août 2011 à Oxford. L'étude a été conduite auprès d'étudiants de troisième année d'université (L3) ou de première année de grande école après deux ans de classe préparatoire (donc également trois ans après le baccalauréat).

qui disent utiliser la bibliothèque la plupart du temps ou parfois est la même (environ 60 %).

Il en résulte d'une part que l'approche « classique » du travail universitaire, fondée sur la lecture approfondie, et venant en complément des enseignements, n'est plus vraiment une priorité des étudiants, quelle que soit la filière. Mais parallèlement, leur usage de la bibliothèque est important. Et ne repose donc certainement pas sur le seul usage « classique » des collections documentaires. Il ressort également de cette étude, notamment en soulignant la faiblesse du temps de travail autonome, que « d'importantes marges temporelles existent, qui permettraient [...] de faire travailler plus et sans doute mieux beaucoup d'étudiants »³³. Avec une place particulière que devrait prendre la bibliothèque, sans difficulté si l'on s'appuie sur les déclarations des étudiants eux-mêmes qui situent la bibliothèque très haut dans leurs pratiques.

++
+

L'ÉVOLUTION DES PUBLICS DE L'UNIVERSITÉ

+++++
par Odile Nguyen

Dans les années 1960, les étudiants pouvaient encore être définis par ce qui les réunissait au-delà même du fait d'étudier, à savoir une appartenance sociale privilégiée³⁴.

Cette époque est désormais révolue : les publics se sont fortement diversifiés, leurs pratiques et leurs attentes également.

Diversification des publics

+++++

Le public des universités a nettement évolué depuis une vingtaine d'années. De multiples enquêtes en témoignent comme celles produites par l'Observatoire de la vie étudiante (OVE)³⁵. De son côté, le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche propose un grand nombre

33. Alain Fernex, Laurent Lima, *art. cit.*

34. Pierre Bourdieu, Jean-Claude Passeron, *Les héritiers : les étudiants et la culture*, Paris, Minuit, 1964 (coll. Grands documents, n° 18), p. 12.

35. L'OVE a publié cinq enquêtes depuis 1994 sur les conditions de vie des étudiants.

d'informations chiffrées en publiant régulièrement un « état de l'enseignement supérieur et de la Recherche »³⁶.

Toutes ces données permettent d'avoir une image assez claire de l'évolution dans le temps des publics de l'université, et particulièrement des étudiants de licence et de master.

Cette évolution s'est tout d'abord traduite par une diversification des publics, pour plusieurs raisons : une politique volontariste de démocratisation de l'enseignement supérieur depuis des années, qui a permis l'accès à l'université de publics qui en étaient largement exclus auparavant.

Le processus de Bologne, ensuite, et la mise en place du LMD ont également eu des conséquences sur cette diversification, avec le développement d'échanges et l'augmentation du nombre d'étudiants étrangers.

Mais cette image reste partielle si l'on oublie qu'une partie des publics de l'université n'est pas dans un schéma classique de poursuite d'études postbaccalauréat, mais en reprise d'études, avec parfois de longues années d'interruption. C'est pourquoi les modalités d'accès de ces publics à l'université méritent également d'être analysées.

Une diversification liée en partie à la démocratisation de l'enseignement supérieur

En 1995, la part d'une génération ayant le baccalauréat dépasse pour la première fois 60 %. Ce pourcentage atteint 65,7 % en 2010. Pour autant, tous ces bacheliers n'entrent pas systématiquement à l'université.

Rejoignant les bacheliers généraux, les titulaires d'un baccalauréat technologique s'inscrivent plus fréquemment à l'université depuis quelques années. Mais c'est surtout vers les filières techniques, et particulièrement vers les instituts universitaires de technologie (IUT) que s'est faite l'orientation nouvelle de ces étudiants jusqu'alors peu représentés à l'université.

36. Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, *L'état de l'enseignement supérieur et de la recherche*, 2011, n° 4.

Tableau. Origine de baccalauréat par filière dans l'enseignement supérieur

Filières d'études	Littéraire	Economique	Scientifique	Techno.	Pro.	Autres
Univ - Lettres, sc. du langage, arts	44,3%	10,0%	13,2%	7,6%	4,2%	20,7%
Univ - Langues	39,0%	18,2%	12,7%	8,1%	4,9%	17,1%
Univ - Sc. humaines et sociales	24,2%	24,5%	20,6%	9,7%	5,4%	15,6%
Univ - Droit, sc. politiques	18,9%	38,5%	19,1%	7,8%	3,1%	12,5%
Univ - Sc. éco., gestion	5,2%	32,5%	27,1%	14,2%	4,9%	16,0%
Univ - AES	4,9%	45,1%	7,3%	25,9%	8,4%	8,4%
Univ - Sc. matière	0,2%	2,2%	78,0%	5,8%	1,0%	12,8%
Univ - Sc. et Informat. - Sc. pour l'ingénieur	0,6%	2,7%	56,8%	18,2%	3,0%	18,6%
Univ - Sc. nature et vie	0,4%	0,9%	80,4%	5,3%	1,0%	12,1%
Univ - STAPS	4,4%	25,1%	46,6%	15,1%	7,7%	1,1%
Univ - Santé	1,8%	2,1%	87,1%	3,2%	0,4%	5,5%
IUFM	27,2%	22,6%	35,5%	9,3%	2,4%	3,0%
IUT secondaires	0,3%	2,1%	52,9%	29,5%	7,1%	8,2%
IUT littéraires	7,2%	34,4%	18,2%	28,5%	7,1%	4,7%
STS industrielles	0,2%	1,4%	8,1%	63,8%	26,1%	0,4%
STS littéraires	4,5%	12,7%	5,4%	57,5%	18,6%	1,4%
CPGE scientifiques	0,0%	0,6%	91,8%	6,4%	0,0%	1,2%
CPGE littéraires	60,4%	22,2%	17,4%	0,0%	0,0%	0,0%
CPGE commerce	1,2%	63,2%	33,4%	2,1%	0,0%	0,0%
Ingénierie	0,0%	0,5%	83,6%	9,7%	0,6%	5,5%
Management	4,8%	43,0%	38,8%	8,8%	0,3%	4,3%
IFI	10,2%	18,0%	30,6%	38,1%	1,5%	1,7%
Ecoles culture - Architecture	7,9%	11,7%	58,8%	13,3%	1,1%	7,2%
Ecoles culture - Autres	45,7%	13,6%	17,6%	13,9%	2,9%	7,0%

Entre 2003 et 2010, leur pourcentage d'inscription en IUT est ainsi passé de 15 % environ à plus de 28 %³⁷.

Source : enquête 2010 de l'OVE sur les conditions de vie.

La démocratisation de l'enseignement supérieur s'est également traduite pour l'université par la présence de « nouveaux entrants » issus de couches de populations jusque-là majoritairement tenues à l'écart.

On retrouve ces nouveaux étudiants dans les secteurs les plus ouverts, les filières les moins sélectives comme les filières littéraires³⁸.

37. 28,5% pour les IUT tertiaire et 29,5% pour les IUT secondaire selon la classification de l'OVE.

38. Mathias Millet, *Les étudiants et le travail universitaire : étude sociologique*, Lyon, Presses universitaires de Lyon, 2003, p. 29.

Une diversification consécutive à la mise en place du LMD

La mise en place du LMD a elle aussi eu un impact non négligeable sur les profils des publics de l'université : le « foisonnement de diplômés » que cette réforme a permis et le développement de filières plus professionnelles à l'université, comme les licences professionnelles créées dès 1999, ont entraîné une variété plus grande des publics³⁹.

Ces licences rencontrent beaucoup de succès auprès des bacheliers : depuis leur création, le nombre des étudiants inscrits a augmenté de 58 % par an⁴⁰.

Mais parallèlement, une multiplicité de spécialités de master habilitées par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche existe désormais, pouvant attirer à l'université un public professionnel, sorti du système éducatif depuis des années, et en reprise d'études selon diverses modalités que nous verrons plus loin.

La dernière conséquence du processus de Bologne est la hausse du nombre d'étudiants étrangers qui représente un des changements les plus notables dans les inscriptions à l'université depuis une dizaine d'années. Entre les années universitaires 2000-2001 et 2010-2011, leurs effectifs sont ainsi passés de 137 505 inscrits à l'université à 218 364⁴¹.

On peut d'ailleurs considérer que ces étudiants étrangers ont beaucoup fait pour l'augmentation des effectifs.

Ces étudiants s'inscrivent majoritairement en master (43,1 %) et en doctorat (12 %), et sont à 46,5 % originaires d'Afrique (surtout du Maroc), même si cette proportion est en baisse depuis quelques années. Viennent ensuite des étudiants originaires d'Asie, les Chinois étant parmi eux la nationalité la plus représentée avec 9,3 % des effectifs.

Des modalités nouvelles ou méconnues d'entrée à l'université

Le droit à la formation tout au long de la vie a pris une place importante en quelques années dans notre société. Nombreux sont aujourd'hui les adultes qui reprennent des études, soit par le biais d'un congé de formation, soit parallèlement à leur activité professionnelle.

39. Louis Gruel (dir.), *Les étudiants en France : histoire et sociologie d'une nouvelle jeunesse*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2009 (coll. Le sens social), p. 201.

40. *Ibid.*

41. Repères et références statistiques sur les enseignements, la formation et la Recherche (RERS 2011). Les dernières données pour la rentrée 2011-2012 sont de 212 624 étudiants étrangers, soit une légère baisse par rapport aux années précédentes.

Différentes modalités d'accès à l'université existent pour eux : certaines peuvent être regroupées sous l'appellation « validation d'acquis », les autres modalités fonctionnant avec d'autres principes.

Les validations d'acquis (VAE, VAPP)

La validation des acquis dans l'enseignement supérieur et de la Recherche repose sur un dispositif réglementaire double :

- le décret n° 85-906 du 23 août 1985 permet d'accéder directement à une formation universitaire sans avoir le diplôme normalement requis en faisant valider une expérience professionnelle, que l'activité ait été salariée ou non, les études ou les formations suivies, ou encore des acquis personnels développés hors de tout système de formation.

Selon la Direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance (DEPP)⁴², les universités françaises ont déclaré 11 911 validations des acquis professionnels (VAP) en 2010, sans que l'on puisse faire la distinction entre des adultes en reprise d'études et des étudiants en formation initiale.

Les prochaines statistiques devraient pouvoir permettre d'identifier plus précisément ces deux types de publics.

- Le décret n° 2002-590 du 24 avril 2002 offre de son côté la possibilité d'obtenir une partie ou la totalité d'un diplôme en justifiant au minimum de trois années d'expérience professionnelle en rapport avec le contenu du diplôme souhaité.

En 2010, 3 610 décisions favorables ont été données par les universités pour des validations des acquis de l'expérience (VAE), dont 59,6 % pour des diplômes qui ont été attribués en totalité. 40,4 % ont donc été accordées sur une validation partielle, qui peut ensuite nécessiter le suivi de cours à l'université, dans le diplôme demandé (les jurys qui délivrent les validations peuvent en effet accorder des validations partielles et se prononcer sur le parcours restant à accomplir par le candidat pour obtenir la totalité de la certification).

42. Note d'information de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, [en ligne] < http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2011/59/3/DEPP-NI-2011-03-validation-acquis-etablissements-enseignement-superieur-2009_167593.pdf > (consulté le 30 novembre 2012).

En 2010, la licence professionnelle représentait 37% des validations attribuées pour tout ou partie du diplôme dans le cadre d'une VAE, et le master 36 %⁴³.

Au niveau des grands champs disciplinaires touchés par ces dispositifs, la DEPP a analysé que ce sont surtout les sciences économiques, la gestion et la filière administration économique et sociale (AES) qui attirent les candidats, et ceci de manière croissante (38,4% en 2010), suivi des sciences fondamentales appliquées (20,8%) et des sciences humaines et sociales (SHS), dont l'information et la communication (20,8%)⁴⁴.

Autres modalités d'accès

Parallèlement aux systèmes de validation des acquis, d'autres modalités d'accès ou d'études à l'université existent. Ce sont notamment l'apprentissage, l'alternance, la formation continue, et les diplômes d'accès aux études universitaires (DAEU).

L'enseignement supérieur est resté longtemps en dehors du schéma de l'alternance, dont fait partie l'apprentissage. Auparavant réservé aux certificats d'aptitude professionnelle (CAP), l'apprentissage est ouvert depuis 1987 à l'enseignement supérieur.

Cette formule a connu une forte croissance des effectifs depuis les années 1990. Actuellement, près d'un apprenti sur cinq suit d'ailleurs une formation dans l'enseignement supérieur. La progression depuis 2003 est régulière, les effectifs ayant augmenté de 30% au niveau licence et de 60% au niveau master.

La formation continue offre quant à elle des possibilités de stages courts (accessibles notamment par le biais du droit individuel à la formation, DIF), en plus des formations permettant d'obtenir les divers diplômes proposés par l'université, parmi lesquels il ne faut pas oublier les DAEU et les diplômes d'université, en plus du schéma classique LMD.

Différents publics fréquentent donc désormais l'université : bacheliers d'origines diverses dont certains veulent se professionnaliser rapidement, étudiants étrangers, adultes salariés ou non, en reprise d'études ou en formation continue, etc.

43. Derniers chiffres publiés en décembre 2011 par la Direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance.

44. [En ligne] < http://media.education.gouv.fr/file/2011/56/4/DEPP-NI-2011-30-validation-acquis-experience-etablissements-enseignement-superieur-2010_203564.pdf > (consulté le 30 novembre 2012).

Une fois ces publics recensés, la question de leurs pratiques peut être posée. En effet, tous n'ont sans doute pas les mêmes contraintes de vie et d'études.

Cependant, compte tenu du peu de données existant sur les pratiques différenciées selon le mode d'accès utilisé pour s'inscrire à l'université, nous parlerons des étudiants dans leur globalité, entendus comme l'ensemble des inscrits à l'université, quelles que soient les modalités d'inscription. Il est cependant très clair que le groupe majoritaire dans ce public est celui des étudiants en formation initiale postbac, dans la continuité de l'enseignement secondaire.

Modifications des pratiques

Les chercheurs travaillant sur le public étudiant s'accordent sur l'idée qu'un bachelier devenant étudiant n'a pas forcément tous les éléments en main pour s'adapter à ses nouvelles conditions d'études, différentes du secondaire. La nécessité d'apprendre ce qu'ils appellent le « métier d'étudiant » apparaît. Cet apprentissage varie selon la discipline et la possibilité de concilier vie studieuse et activité professionnelle que beaucoup d'entre eux doivent avoir pour pouvoir assumer leurs études. La réussite de cet apprentissage a sans doute une influence sur le parcours plus ou moins linéaire des étudiants.

La nécessité d'apprendre son « métier d'étudiant »

+++++
Selon Mathias Millet⁴⁵, il n'y a pas de public « vierge », neutre et sans passé, quel que soit le mode d'accès à l'université.

L'origine sociale a bien sûr une influence sur les pratiques : les 40% d'étudiants dont les parents ont eux-mêmes suivi un cursus universitaire⁴⁶ sont sans doute plus familiers des particularités de ce système éducatif. Mais de nombreux autres éléments interviennent également, dont le choix premier de s'inscrire ou pas à l'université.

La poursuite des études relève en effet parfois d'un choix « passif »⁴⁷ qui a ensuite une influence sur le parcours universitaire des étudiants : ce choix peut être vu comme l'option de poursuite d'études les moins coûteuses, ou une solution de proximité, ou, enfin, comme une « suite

45. Mathias Millet, *op. cit.*, p. 72.

46. Voir l'enquête 2010 de l'OVE sur les conditions de vie.

47. *Bulletin de recherche sur l'emploi et la formation : BREF*, juin 2009, n° 265, p. 1.

logique » après le baccalauréat, sans réflexion approfondie sur les motivations et les objectifs de l'étudiant.

Apprendre son « métier » d'étudiant, c'est essentiellement apprendre à se repérer dans un nouveau milieu de formation, puis à travailler avec un minimum de prescriptions⁴⁸.

C'est ici que se fait la plus grande rupture avec le lycée, avec la « liberté » généralement laissée aux étudiants des universités dans l'organisation de leurs temps et de leur travail universitaire. Une exception notable est cependant à relever : celle des IUT qui fonctionnent un peu comme des « super lycées »⁴⁹.

L'université est encore largement fondée sur un modèle pédagogique axé principalement sur le cours magistral et l'autonomie du travail personnel. Si ce modèle peut satisfaire certains nouveaux étudiants, il ne permet cependant pas de combler les lacunes d'autres, moins dotés scolairement et peut même les mettre gravement en difficulté⁵⁰. L'université a cependant pris en compte ce fait depuis les années 2000, avec l'instauration d'un système de tutorat, mais ce ne sont pas forcément les étudiants les plus en difficulté qui souhaitent toujours en bénéficier. Ce sont là les limites de ce système.

On peut enfin noter que certains étudiants, qui étaient de bons élèves dans le secondaire, n'arrivent pas non plus à décoder les attentes des enseignants sur les formes que doit prendre le travail d'approfondissement des cours, et les nouvelles règles pédagogiques et d'évaluation leur échappent⁵¹.

La forte influence de la matrice disciplinaire sur les pratiques

+++++
Si le parcours de l'étudiant avant son entrée à l'université a une influence sur ses pratiques, son choix de filière également. En effet, toutes les filières ne sont pas organisées sur le même modèle, et ne donnent pas une représentation unique de ce que doit être le travail universitaire.

Certaines sont plus structurées, comme en médecine ou en droit ; d'autres offrent un encadrement pédagogique plus lâche.

48. Valérie Cohen-Scali, *Travailler et étudier*, Paris, Presses universitaires de France, 2010 (coll. Formation et pratiques professionnelles), p. 24.

49. Mathias Millet, *op. cit.*, p. 97.

50. Charles Soulié, « L'adaptation aux "nouveaux publics" de l'enseignement supérieur : auto-analyse d'une pratique d'enseignement magistral en sociologie », *Sociétés contemporaines*, 2002, vol. 4, n° 48, pp. 11-39.

51. BREF, *op. cit.*, p. 2.

Selon Louis Gruel, « le type d'études commande également l'emploi du temps, règle le curseur délimitant le nombre d'heures consacrées aux études et celui disponible pour les activités extrascolaires, qu'elles soient professionnelles, ludiques ou militantes »⁵².

L'université dans son ensemble n'est pas toujours très claire sur ses attentes vis-à-vis des étudiants et du travail qu'ils doivent produire. Certaines filières, comme la sociologie, peuvent être difficiles à décrypter pour certains : il n'y a pas de programmes d'études bien définis et explicites, de manuels de cours, les exercices ont souvent un caractère peu codifié, etc⁵³.

D'autre part, le modèle pédagogique de l'université comporte structurellement une faible incitation au travail scolaire⁵⁴. Selon l'enquête 2010 de l'OVE, les durées totales de travail varient presque du simple au double selon les filières : de 32 heures par semaine pour les étudiants d'université (hors Santé, IUT et IUFM) à 56 heures pour ceux des classes préparatoires aux grandes écoles (CPGE).

Concilier activité professionnelle et études

+++++

Le nombre d'heures de cours dans certaines filières universitaires permet aux étudiants d'avoir une activité professionnelle parallèlement aux études. C'est d'ailleurs un phénomène marquant dans l'évolution des publics de l'université. En effet, le travail salarié des étudiants n'a cessé de se développer depuis vingt ans. Divers éléments peuvent expliquer ce fait : la précarisation des familles populaires, le nombre de bourses proposées, la diminution des possibilités d'emploi de surveillants de collège ou de lycée, etc⁵⁵. Alain Fernex a montré aussi, dans la première partie de ce chapitre, le lien entre un faible nombre d'heures consacrées à l'étude, en fonction des disciplines, et le travail salarié.

Cependant, malgré des travaux récents sur le sujet, il est difficile d'avoir une image précise du travail salarié des étudiants, car les critères diffèrent selon les études, rendant les chiffres peu comparables.

On peut tout de même noter que selon l'OVE, 22,4% des étudiants travaillaient plus de 6 mois par an en 2010.

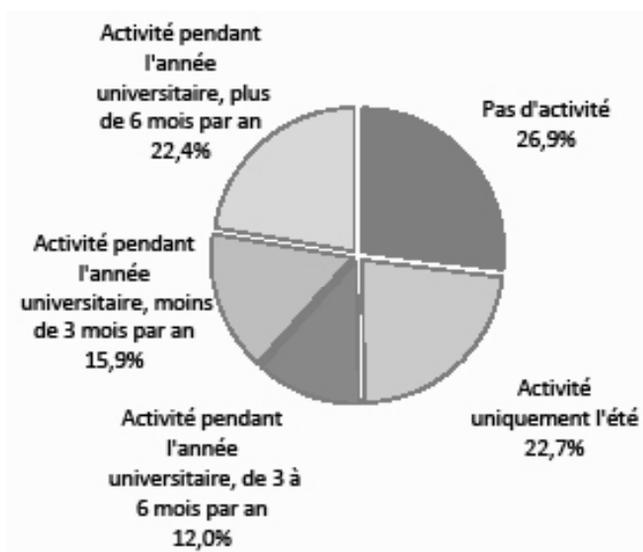
52. Louis Gruel (dir.), *op. cit.*, p. 396.

53. Mathias Millet, *op. cit.*

54. Stéphane Beaud, « Enseignement supérieur : la "démocratisation scolaire" en panne », *Formation emploi*, 2008, vol. 1, n° 101, p. 156.

55. *Ibid.*

Graphique. Degré d'activité rémunérée des étudiants



Source : Enquête 2010 de l'OVE sur les conditions de vie.

Parmi les étudiants salariés, seuls 16,3% avaient une activité en rapport avec leurs études en 2010.

L'impact sur la réussite universitaire est difficilement mesurable ; il est cependant clair que le travail salarié, souvent régulier, perturbe le suivi des travaux dirigés et engendre des absences régulières, alors que l'assiduité aux cours est essentielle dans les premières années d'études.

Des parcours souvent non linéaires

+++++

Le LMD a offert plus de souplesse aux étudiants dans le déroulement des études, avec des possibilités de réorientation en cours de cycle.

La première année d'université peut sans doute être considérée comme une année charnière, une période de transition et d'ajustement entre le baccalauréat et un choix durable de filière.

À la rentrée 2011-2012, un étudiant sur dix venant d'effectuer une première année d'université a en effet choisi de se réorienter vers une nouvelle filière⁵⁶. Les autres étudiants ont poursuivi dans la même fi-

56. C'est la filière AES qui est la plus touchée par ces réorientations : 45,8%. *Repères et références statistiques, op. cit.*

lière (63,4%), parfois avec un redoublement ; les 26,4% restants ont quitté l'université, mais pas forcément l'enseignement supérieur.

Modifications des attentes

La diversification des publics et de leurs pratiques a induit des attentes qui se sont sans doute faites plus précises au cours des dernières années. Les inscriptions en léger recul dans les filières les plus ouvertes au profit des cursus plus sélectifs comme les IUT en sont d'ailleurs un reflet.

Mais hormis par le biais d'enquêtes menées localement dans les universités, il reste difficile aujourd'hui d'avoir une vision très claire de ce que sont les attentes des publics. Elles peuvent surtout être vues en « miroir » des reproches faits à l'université par les étudiants.

Trois éléments apparaissent principalement : des demandes contradictoires selon les filières et les profils des étudiants, mais qui relèvent globalement du besoin d'avoir des « règles du jeu » plus claires et plus adaptées à la variété des publics ; enfin, certaines attentes sont très pragmatiques et n'évoluent guère quelles que soient les générations d'étudiants.

Des demandes variables selon les filières et les profils des étudiants

+++++
 Dans la dernière enquête de l'OVE, 43% des étudiants en IUT déclarent s'être inscrits dans cette filière en évoquant des possibilités de débouchés professionnels très importants. 27% des étudiants seulement mettent en avant les possibilités de développement intellectuel de haut niveau qui accompagneraient ce choix d'études. Ces chiffres sont à comparer avec ceux des étudiants inscrits en lettres, SHS par exemple, qui sont 21% seulement à évoquer les débouchés professionnels et 58%, soit plus de la moitié, à défendre leur choix de filière par la possibilité offerte de développement intellectuel.

Selon les filières, les attentes en matière d'insertion professionnelle ne sont donc pas toujours mises en avant.

Cependant, le succès des filières professionnelles (notamment les licences professionnelles et les masters) ainsi que la hausse du nombre de stages effectués ces dernières années, laissent à penser que l'insertion professionnelle reste très présente dans les préoccupations des étudiants, avec une vision parfois « utilitariste » de leur orientation à laquelle tente de répondre l'université.

En 2009-2010, 47,7% des étudiants de licence avaient fait ou allaient prochainement faire un stage dans l'année ; ils étaient 70,1% en master

et 40,4% en doctorat⁵⁷. Cette demande de stage dans le cadre des études devrait continuer à progresser. Pour rappel, en 1998-1999, seuls 30,3% des étudiants déclaraient avoir fait un stage au cours de l'année.

En dehors de cet aspect « professionnalisation », le premier handicap de l'université, par rapport à des filières plus sélectives, est sans doute qu'elle est très disciplinaire, très spécialisée, à l'opposé de ce que propose l'enseignement secondaire⁵⁸.

Or, à 18 ou 19 ans, peu d'étudiants ont une idée précise de leur orientation, et, par défaut, la première année d'université apparaît souvent comme un pallier d'orientation⁵⁹, avec des filières « refuges », des filières d'attente et des disciplines qui héritent des « refusés » d'autres filières.

De nouvelles formations pluridisciplinaires se développent cependant et permettent aux étudiants de se familiariser avec plusieurs champs disciplinaires, leur ouvrant ainsi des voies professionnelles plus diversifiées. Ces formations rencontrent un grand succès, car elles répondent à cette double attente d'ouverture et d'insertion professionnelle.

On peut rappeler que la réforme LMD a quand même permis aux étudiants de pouvoir se réorienter plus facilement au cours de leur licence, et ainsi d'affiner progressivement leur projet.

Des « règles du jeu » plus claires et plus adaptées à la variété des publics

+++++

La massification de l'université a ouvert la possibilité de poursuite des études à des étudiants qui n'ont pas forcément les codes leur permettant de comprendre ce que l'on attend d'eux.

Dès la rentrée, ils sont confrontés à un effet de masse dans lequel certains peinent à trouver leurs marques. La préférence manifeste pour les filières « sélectives » telles que les IUT exprime d'ailleurs un réel besoin d'encadrement, moins en rupture avec le lycée.

L'université a tendance pour un grand nombre d'étudiants à favoriser le sentiment d'isolement, d'anonymat. La rupture est d'autant plus forte que les étudiants passent en quelques mois de classes à taille humaine à des amphithéâtres dans lesquels ils peuvent se sentir perdus.

57. Voir l'enquête 2010 de l'OVE sur les conditions de vie.

58. Stéphane Beaud, *op. cit.*, p. 156.

59. Valérie Cohen-Scali, *op. cit.*, p. 24.

Cette crainte du nombre n'est pas seulement liée à la nouveauté : elle perdure au long des trois premières années universitaires⁶⁰.

D'autres critiques peuvent être relevées : « l'individualisme », « l'élitisme », « l'abandon pédagogique », « le manque d'encadrement »⁶¹.

Ce sentiment est à relativiser, car il dépend sans doute de l'origine des étudiants, de leur parcours, de la filière choisie et de leurs conditions de vie. Mais même si l'université a fait ces dernières années de gros efforts pour mieux accompagner les étudiants, notamment ceux en difficulté, cette attente de reconnaissance individuelle et d'intégration doit être entendue, les chiffres concernant la santé mentale des étudiants⁶² appuyant cette demande.

L'université reste « une plaque tournante composée de jeunes qui se cherchent, qui hésitent »⁶³ et pour lesquels l'encadrement est nécessaire ; dans les filières sélectives postbac, les étudiants bénéficient d'une présence plus grande des enseignants, d'un suivi constant, de notes, de travaux, d'évaluations régulières, autant d'éléments qui permettent une transition plus douce entre le lycée et l'enseignement supérieur.

Des attentes en termes de conditions de travail et de sociabilisation

+++++
 En 2010, 70,9% des étudiants ont déclaré travailler souvent à domicile, et 18,6% ont privilégié une bibliothèque⁶⁴. Cette fréquentation des bibliothèques est en baisse par rapport à l'enquête 2006 de l'OVE dans laquelle ce taux était de 23,6%.

La BU reste cependant le deuxième lieu le plus fréquemment utilisé pour travailler, car il offre la possibilité de se concentrer et de travailler à plusieurs dans des salles dédiées à cet usage⁶⁵. L'enquête conduite par Alain Fernex et le laboratoire des sciences de l'éducation de l'université Pierre-Mendès-France (Grenoble 2) confirme, pour un échantillon d'étudiants de la Région Rhône-Alpes, cette place de la bibliothèque dans les lieux d'étude⁶⁶.

60. Stéphane Beaud, *op. cit.*, p. 153.

61. Valérie Cohen-Scali, *op. cit.*, p. 21.

62. Voir l'enquête menée en 2007 par l'Observatoire expertise et prévention pour la santé des étudiants (EPSE).

63. Valérie Erlich, Élise Verley, « Une relecture sociologique des parcours des étudiants français : entre segmentation et professionnalisation », *Éducation et sociétés*, 2010, vol. 2, n° 26, p. 86.

64. Enquête OVE 2010.

65. Yvonne Neyrat (dir.), *Les cultures étudiantes : socio-anthropologie de l'univers étudiant*, Paris, L'Harmattan, 2010, p. 180.

66. Voir plus haut dans ce chapitre.

Les publics fréquentant le plus les bibliothèques sont ceux inscrits dans les filières pour lesquelles l'apprentissage passe surtout par la lecture d'ouvrages et de revues. Ainsi, environ 57% des étudiants en droit, économie, lettres, SHS déclarent y aller entre au moins une fois par semaine et tous les jours.

Pour les autres, le choix de travailler à domicile repose souvent sur la possibilité de recréer un espace à soi, un environnement familial⁶⁷.

On peut faire le lien avec le sentiment d'être isolé ou perdu évoqué plus haut, et l'idée que certains étudiants ne voient pas l'organisation de l'université et de ses services, dont les bibliothèques, comme une aide possible pour leurs études.

Ce mal-être étudiant trouve peut-être aussi sa source dans la difficulté à créer des liens avec ses pairs.

Pourtant, des structures existent⁶⁸ dans lesquelles les étudiants aiment se retrouver ; ils peuvent avoir dans ces lieux une variété d'activités qui correspond aux pratiques des étudiants d'aujourd'hui : « à la fois travailler, retrouver des amis, participer aux manifestations culturelles »⁶⁹. L'ambiance et la convivialité de ces lieux sont souvent mises en avant et semblent répondre à ce besoin de sociabilisation et de reconnaissance.

Conclusion

+++++

Si les personnes en reprise d'études et les étudiants étrangers contribuent à diversifier les publics de l'université, les étudiants plus « classiques » constituent toujours le cœur de ces publics, avec des pratiques et des attentes à analyser pour pouvoir mieux adapter les services proposés.

La mise en place du plan réussite en licence (encadrement pédagogique plus appuyé, meilleure orientation des étudiants...) a sans doute permis de mieux prendre en compte les besoins d'un public très diversifié aujourd'hui dans l'université.

Mais il serait peut-être pertinent d'envisager désormais un renforcement des liens entre les différents acteurs et services intervenant auprès des étudiants pour mieux les accompagner dans leurs études et leur permettre de vivre pleinement leur « métier d'étudiant ».

67. Yvonne Neyrat, *op. cit.*, p. 180.

68. On peut citer par exemple l'Espace vie étudiante de Grenoble, ou la Maison des étudiants de Montpellier.

69. Yvonne Neyrat, *op. cit.*, p. 182.

Plusieurs points ressortent de cette présentation générale. En passant d'un enseignement d'élite à un enseignement de masse, voire à un enseignement universel, l'université modifie les conditions d'étude, c'est-à-dire la relation des étudiants à l'étude. Parallèlement, la diversification très grande de la population étudiante vient renforcer cette modification, tout autant que l'évolution des modes de transmission du savoir – fondamentalement avec la généralisation du texte numérique – vient elle aussi bouleverser le lien entre étudiants et connaissance. La place et le rôle de la bibliothèque (ainsi que des bibliothécaires) s'en trouvent ainsi redéfinis.

++++
CHAPITRE II
COMMENT S'EXERCE
LA RELATION AU PUBLIC
À TRAVERS L'OFFRE
ET LA DEMANDE ?
++++

+++++

CHAPITRE II

COMMENT S'EXERCE LA RELATION AU PUBLIC À TRAVERS L'OFFRE ET LA DEMANDE ?

+++++

LES USAGES DE LA BIBLIOTHÈQUE PAR LES ÉTUDIANTS

+++++

Le chapitre précédent a montré la diversification du public étudiant en même temps que les difficultés qui pourraient être les siennes à faire face aux exigences de l'acquisition des connaissances. Pourtant, jamais les conditions de travail et d'étude des étudiants en BU n'ont été aussi favorables qu'à présent. Dans les décennies 1990 et 2000, les plans de modernisation des universités françaises ont conduit à des programmes de rénovation et de construction de BU. Le développement du libre accès, la part faite aux espaces différenciés permettant des usages élargis, l'extension des heures d'ouverture ont fait des BU des lieux plus ouverts aux étudiants, plus adaptés à leurs besoins.

La pratique des enquêtes menées auprès des publics des bibliothèques s'est beaucoup développée pendant la décennie 2000. Le matériau considérable qui en est issu permet de cerner de manière relativement précise la fréquentation des BU, les profils des usagers, leur utilisation des lieux et des services.

QUI SONT LES USAGERS DES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES ?

+++++

En 2010, 1 437 104¹ étudiants étaient inscrits dans les universités françaises, pour un effectif total des étudiants de l'enseignement supérieur de 2 318 700.

Sur ces inscrits à l'université, 62 % d'entre eux étaient inscrits dans les BU.

1. Il s'agit du nombre d'étudiants recensés dans les établissements d'enseignement supérieur, selon les données du Système d'information et d'études statistiques – SIES, n° 7122, juillet 2011.

La structure du lectorat, sur la décennie 2000, reste constante : 85 % des lecteurs inscrits en bibliothèque sont des étudiants, 5 % des enseignants-chercheurs, 10 % des publics extérieurs à l'université.

La part prise par les étudiants dans les inscriptions en bibliothèque est un peu sous-représentée, les étudiants constituant 94,7 % des effectifs étudiants-enseignants des universités.

À ces données générales, qui permettent de dresser à très grands traits le contour des usagers des bibliothèques, il convient d'adjoindre une seconde source d'information, issue des enquêtes menées localement dans les établissements. L'exercice consiste à essayer de dégager de ces enquêtes multiples des archétypes d'usagers. Les situations locales, qui influent directement sur les pratiques d'inscription et les usages, rendent indubitablement la méthode difficile. L'exercice est par conséquent périlleux, sujet à caution. Il demeure néanmoins nécessaire si l'on veut essayer de comprendre les phénomènes qui sont à l'œuvre chez nos publics. Nous déroulerons par conséquent cette analyse en gardant à l'esprit que les données source sont très soumises aux politiques et aux moyens des établissements dans lesquels évoluent les usagers. Conscients que ce sont là les inévitables limites des exercices de synthèse, nous centrerons l'analyse sur les éléments communs qui se dégagent de ces enquêtes.

La notion d'usager est en elle-même une notion qui recouvre des réalités multiples. Un usager est une personne qui fréquente la bibliothèque ou qui utilise ses services. Un chercheur qui n'utilise que les ressources en ligne de la bibliothèque est donc un usager. Un étudiant de premier cycle qui ne vient à la bibliothèque que pour y travailler sur ses cours est aussi un usager. Un étudiant qui vient régulièrement pour emprunter et qui s'est inscrit à la bibliothèque est un usager. L'analyse de l'usage de la bibliothèque doit par conséquent s'affranchir du strict périmètre des inscrits, trop limitatif. Dans le propos qui va suivre, c'est essentiellement le profil de l'étudiant fréquentant qui sera retenu, plus que celui de l'usager inscrit.

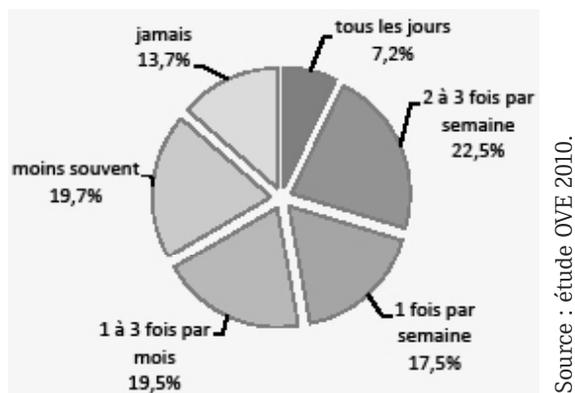
Le premier constat est que l'impact de l'origine socioprofessionnelle des étudiants sur leur fréquentation de la bibliothèque tend à s'estomper. Dans la synthèse des enquêtes menées dans les bibliothèques parisiennes en 2003², Daniel Renoult fait apparaître que 53 % des étudiants présents en bibliothèque sont issus de parents cadres supérieurs, contre 47 % issus

2. Daniel Renoult, *Les bibliothèques universitaires et leurs publics : à propos d'une enquête récente*, Journée d'étude sur la lecture étudiante à l'université d'Artois, 16 mars 2004.

de parents cadres supérieurs au sein de l'échantillon « hors BU ». Le mécanisme de reproduction sociale développé par Pierre Bourdieu³ et qui a prévalu, y compris dans les débuts de la massification estudiantine à l'université, semble un peu moins opérant aujourd'hui. Ce mouvement s'impose un peu plus au fil du temps. Les « héritiers » ne sont finalement pas plus que les autres appelés à fréquenter régulièrement les bibliothèques. L'origine socioculturelle conserve un impact, qui se réduira sans doute lui aussi avec le temps, sur les usages : les étudiants issus des classes populaires empruntent plus souvent (40,9 %) que ceux dont les parents appartiennent aux classes supérieures (35,6 %), lesquels sont dotés de bibliothèques personnelles ou disposent de revenus leur permettant d'acquérir des livres. Cependant cet écart n'est pas considérable.

Sur l'ensemble des étudiants inscrits dans les universités, la part de ceux qui travaillent régulièrement en bibliothèque n'est pas très élevée. Moins de la moitié d'entre eux – 47,2 % – s'y rendent au moins une fois par semaine⁴. Et près de 90 % des étudiants travaillent souvent à leur domicile. La même étude indique que la part des étudiants qui s'y rendent au moins une fois par semaine est passée de 54 % en 1997 à 49,9 % en 2006. Cette baisse des usagers réguliers, particulièrement notable chez les étudiants en sciences ou en IUT, ne semble pourtant pas s'accompagner d'une érosion globale de la fréquentation des bibliothèques, cette dernière étant relativement stable depuis 2004.

Graphique. Fréquentation de la bibliothèque par les étudiants



3. Voir notamment Pierre Bourdieu, *La reproduction, éléments pour une théorie du système d'enseignement*, Paris, Minuit, 1970 (coll. Le sens commun) ; Pierre Bourdieu, Jean-Claude Passeron, *Les héritiers, les étudiants et la culture*, Paris, Minuit, 1964 (Grands documents, n° 18).

4. Étude OVE 2010. [En ligne] < www.ove-national.education.fr/enquete/2010 > (consulté le 30 novembre 2012).

Ces chiffres sont à interpréter avec les précautions d'usage. Il faut notamment se garder de considérer le public étudiant comme un public stable, constamment présent sur le campus. La part des étudiants inscrits en alternance, en formation continue, en enseignement à distance, n'est pas d'un poids négligeable (voir chapitre I). Par ailleurs, chaque année, un peu plus d'un tiers des nouveaux étudiants à l'université quittent leur filière d'origine, et ce le plus souvent pour se réorienter. Il est évident que cette catégorie de public, qui représente un nombre d'étudiants important, n'est pas celle qui est amenée à séjourner le plus régulièrement à la bibliothèque. Et pourtant, dans les statistiques, ces publics comptent comme les autres dans les inscrits à l'université.

Tournons-nous à présent du côté des usagers réguliers des bibliothèques.

Daniel Renoult, dans la synthèse, déjà citée, d'enquêtes menées dans les bibliothèques parisiennes en 2003⁵, indique que 97 % des personnes interrogées fréquentent les bibliothèques, dont 67 % régulièrement. L'enquête menée à Paris 8 en 2008 montre que 88 % des usagers de la bibliothèque viennent au moins une fois par semaine.

À Paris 7, 79 % des usagers viennent au moins une fois par semaine (enquête menée par le SCD Paris Diderot en 2009).

À Grenoble 2 et 3, en 2005, 77,8 % des usagers de la bibliothèque déclaraient s'y rendre au moins une fois par semaine.

En 2001, au SCD de l'université Marc-Bloch (Strasbourg), 76 % des usagers de la bibliothèque s'y rendaient au moins une fois par semaine.

Ces chiffres, émanant de trois bassins universitaires différents, ressortent dans des proportions similaires de l'ensemble des enquêtes menées en France. Les usagers des bibliothèques sont incontestablement et majoritairement fidèles et réguliers.

USAGES DES BIBLIOTHÈQUES

+++++
Des constantes ressortent des enquêtes récemment menées. Les trois principaux motifs de séjour à la bibliothèque, cités par ordre décroissant, sont les suivants : travail sur place, consultation de documents (personnels ou documents de la bibliothèque), emprunt. Les emprunteurs sont

5. *Les bibliothèques universitaires et leurs publics...*, étude citée.

d'ailleurs bien souvent des usagers qui restent peu longtemps sur place, contrairement aux usagers dits « séjournateurs » qui relèvent de la catégorie « travail sur place » et « consultation de documents ».

L'enquête menée à Bordeaux 3 en 2008 révélait que 75,9 % des étudiants venant à la bibliothèque s'y installaient pour une durée comprise entre une heure et 4 heures. La bibliothèque constitue pour les étudiants un véritable lieu de travail et d'étude, se situant comme une extension du domicile qui reste par ailleurs cité à une écrasante majorité (94,7 %) comme principal lieu de travail en dehors de la bibliothèque⁶.

La fonction documentaire de la bibliothèque reste donc fortement présente, mais n'occupe pas la seule place dans les préoccupations des étudiants. Ceux-ci sont également très demandeurs de lieux de travail et d'équipements informatiques et de logiciels, malgré un taux d'équipement personnel en la matière assez élevé. À Bordeaux 3, 80,3 % des étudiants présents dans la bibliothèque disposaient d'un accès Internet à leur domicile et 74 % d'entre eux possédaient un ordinateur portable. Il est à noter que l'utilisation des salles informatiques mises à disposition dans les universités s'est elle aussi fortement développée (les étudiants étaient 35,1 % à les utiliser en 1997, 55,4 % en 2008)⁷.

Aux côtés des usages documentaires et informatiques, la question du lieu occupe une place qui mérite d'être soulignée : lieu de travail tout d'abord, on vient de le voir avec le poids prépondérant du travail sur place. Mais pas seulement. De plus en plus, les étudiants attendent de leur bibliothèque qu'elle remplisse tout à la fois une fonction sociale (lieu de rencontre, d'échange), une fonction culturelle (animations, expositions), une fonction conviviale (petits espaces de restauration, mobilier confortable, fonds de loisirs et détente). Au service interétablissements de coopération documentaire (SICD) de Grenoble 2 et 3, en 2005, la capacité de la bibliothèque à remplir ces fonctions était déjà largement réclamée par les étudiants. Le souhait de voir se développer notamment la dimension culturelle figurait au troisième rang de leurs attentes.

Dans la conclusion de l'enquête menée à Bordeaux 3, Myriam Ville indiquait qu'« au-delà de l'image institutionnelle qu'elles renvoient, les bibliothèques doivent refléter le dynamisme de la vie étudiante et s'affirmer

6. Myriam Ville, *Enquête sur les usages de la bibliothèque au SCD de Bordeaux III*, 2008, p. 18. [En ligne] < <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique> > (consulté le 30 novembre 2012)

7. Louis Gruel, Olivier Galland, Guillaume Houzel (dir.), *Les étudiants en France : histoire et sociologie d'une nouvelle jeunesse*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2009 (coll. Le sens social), p. 285.

comme les instruments de la modernité »⁸. Pour les étudiants aujourd'hui, une bibliothèque « moderne » se donne à voir comme un territoire hybride qui juxtapose aux fonctions traditionnelles et à une image institutionnelle une fonction d'identification, une image de familiarité. C'est un lieu où l'on doit se reconnaître en tant qu'étudiant, ce statut comportant une facette académique (la fonction première de l'étudiant est d'apprendre) aussi bien que sociale (l'étudiant est un jeune citoyen qui prépare son intégration dans la société par la vie associative, culturelle, etc.).

Peut-on établir des profils d'étudiants fréquentant les bibliothèques ? Une très intéressante enquête ethnographique⁹ menée à l'université du Mirail à Toulouse a permis de mettre en évidence cinq catégories d'usages, ces derniers pouvant être associés à des profils d'usagers :

- les usagers de la bibliothèque comme salle d'étude. Les étudiants appartenant à cette catégorie sont ceux qualifiés de « scolaires », venant à la bibliothèque pour réviser des cours, mais n'empruntant que rarement ouvrages et revues ;
- les errants de l'université de masse, peu préparés au travail universitaire, qui utilisent essentiellement la bibliothèque comme lieu repère où se retrouver, passer du temps et étouffer l'angoisse d'un avenir incertain ;
- les usagers de bonne volonté, ceux que les bibliothécaires considèrent volontiers comme « les bons usagers », évoluant de manière satisfaisante dans leur parcours universitaire et maniant la recherche documentaire avec aisance ;
- les internautes, « celles et ceux qui viennent au texte et à la recherche par l'écran » ;
- les « autonomes », qui connaissent les règles de la recherche documentaire, emprunteurs, acquéreurs de livres, et dans lesquels on reconnaîtra aisément le profil de l'enseignant-chercheur faisant finalement peu appel au personnel de la bibliothèque. Les auteurs de l'étude placent également dans cette catégorie les étudiants qui fréquentent assidûment la bibliothèque dans une approche consumériste. Ces étudiants savent repérer les ouvrages synthétiques, construisent des bibliographies à partir de celles qu'ils trouvent

8. Myriam Ville, *Enquête sur les usages...*, p. 40.

9. Mariangela Roselli, Marc Perrenoud, *Du lecteur à l'utilisateur : ethnographie d'une bibliothèque universitaire*, Toulouse, Presses universitaires du Mirail, 2010 (coll. Socio-logiques), cité par Vincent Chabaud dans *Les rats de bibliothèque*, 17 février 2011, [en ligne] < <http://www.laviedesidees.fr/Les-rats-de-bibliotheque.html> > (consulté le 13 décembre 2011).

au fil de leurs recherches, s'approprient habilement les problématiques citées dans les résumés d'ouvrages, conclusions de thèses, etc. Finalement, ils réussissent à constituer un savoir « à l'économie », sans lire véritablement, mais en donnant l'impression qu'ils le font et en réussissant dans leurs études.

On mesure à travers cette étude à quel point la bibliothèque constitue un poste d'observation sur les pratiques universitaires existantes. Elle permet de nuancer l'approche inévitablement incomplète que font les bibliothécaires de leurs publics. En effet, ceux qu'ils ont tendance à considérer comme leurs « bons » publics, à savoir les gros emprunteurs, ne sont en définitive pas toujours des étudiants qui lisent vraiment ou « bien », au sens académique, exigeant, que l'on veut bien prêter à cette pratique. Ce ne sont pas toujours non plus les publics qui s'attardent le plus à la bibliothèque, qui s'y installent pendant plusieurs heures d'affilée. Si la tentation est grande de définir des usages légitimes, de « vrais » et « bons » usages, les pratiques des publics, les savoir-faire sont devenus à ce point hétérogènes que même les comportements en apparence normés font apparaître, si on les regarde de près, des particularités surprenantes, inattendues, parfois contradictoires. De l'étudiant de première année perdu dans l'université à l'enseignant-chercheur installé dans des pratiques de travail très codifiées, il y a la place pour un éventail très large de relations à la chose documentaire et de perception de celle-ci.

Est-il possible par ailleurs d'associer des profils de pratiques à des disciplines ? Il semblerait que le type d'études soit la variable la plus discriminante pour comprendre les écarts de fréquentation. Les usagers réguliers, c'est-à-dire ceux qui viennent au moins une fois par semaine, sont majoritairement les étudiants des classes préparatoires aux grandes écoles (77,7 % d'entre eux viennent au moins une fois par semaine à la BU), les usagers des disciplines de droit et sciences économiques (61,5 %), suivis par la filière lettres et sciences humaines (58,7 %) ¹⁰.

Dans son étude sur les non-publics des BU ¹¹, lesquels s'avèrent être en définitive des étudiants relativement fréquentants à un titre ou à un autre, Laurence Jung fait apparaître les mêmes liens entre la fréquentation et la variable disciplinaire.

10. OVE, *Enquête conditions de vie des étudiants*, éditions 1997 et 2006.

11. Laurence Jung, « *Je ne travaille jamais en bibliothèque* ». *Enquête auprès d'étudiants non fréquentants ou faibles fréquentants*, Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : enssib, décembre 2010.

Les scientifiques et les chercheurs utilisent peu les services de la bibliothèque. Les étudiants scientifiques misent leur réussite aux examens essentiellement sur la révision des cours et la capacité à reproduire les exercices demandés. Les chercheurs, quant à eux, se procurent leur documentation, qui leur devient personnelle, et utilisent massivement les ressources numériques de la bibliothèque. On notera au passage que cet usage fait de celui qui en est à l'origine un usager de la bibliothèque, fût-il distant. S'il n'est pas comptabilisé dans les fréquentants, il devrait l'être dans les inscrits. D'où l'importance d'aborder la question de l'usage de la bibliothèque sous tous ses aspects, d'élargir la palette des indicateurs classiquement utilisés, et de compléter ces indicateurs par des enquêtes qualitatives. Par elles apparaissent clairement les usages qui s'affranchissent du lieu.

Les étudiants qui empruntent le plus sont ceux issus des filières littéraires. « Les élèves en classes préparatoires littéraires et les étudiants en lettres et sciences humaines dont la formation passe davantage par le livre, empruntent plus que les autres en bibliothèque : respectivement 48,3 % et 49,6 % contre 38,9 % en moyenne »¹². Laurence Jung le confirme dans son étude. Elle précise que, dans ces filières, on ne trouve pratiquement pas d'étudiants non fréquentants.

Deux cas de figure assez radicalement différents dans les usages de la bibliothèque viennent d'être cités. Schématiquement, les étudiants scientifiques empruntent peu, les étudiants littéraires beaucoup. Mais les scientifiques peuvent constituer des séjourneurs à la bibliothèque plus réguliers que les littéraires, les premiers venant pour travailler sur place, les seconds s'y rendant fréquemment, mais pour passer peu de temps et essentiellement pour emprunter des ouvrages qu'ils liront chez eux. C'est dire qu'il faut se garder de la tentation d'établir des profils trop génériques. Cela confirme également que, de plus en plus, l'usage du lieu est à dé-corréler de l'usage des collections.

De manière générale, le lien entre la bibliothèque et la prescription enseignante est une évidence. Plus la part du travail personnel augmente, plus le recours à la bibliothèque est important. Plus les bibliographies sont étoffées, assorties de l'exhortation à les respecter, plus les étudiants prennent l'habitude de la recherche documentaire et intègrent la bibliothèque parmi les outils indispensables à leur réussite. C'est une des raisons

12. Ronan Vourc'h, « Les étudiants, le livre et les bibliothèques universitaires », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2010, t. 55, n° 5, pp. 13-16.

pour lesquelles les étudiants scientifiques américains ou nord-européens sont plus présents dans leurs bibliothèques qu'en France

Un étudiant scientifique, cité par Laurence Jung dans son mémoire d'études, déclare :

« C'est vrai qu'en Finlande ou dans les systèmes anglo-saxons, ils obligent beaucoup plus à aller chercher à la bibliothèque. Et c'est pas le même type de travail non plus parce qu'ici (en France) on fait pas mal d'exercices mathématiques, des calculs ou des TP, alors que dans le système anglo-saxon, on a plus des rapports sur des thèmes scientifiques. »¹³

AU-DELÀ DES BIBLIOTHÈQUES, LES RELATIONS DES ÉTUDIANTS À LA LECTURE

+++++

On ne peut envisager la question des usages de la bibliothèque sans évoquer les pratiques de lecture des étudiants. Ainsi, la lecture de livres est en baisse, toutes catégories d'étudiants confondues¹⁴. D'après Ronan Vourc'h, ce phénomène « n'apparaît pas comme une conséquence directe de la massification de l'enseignement supérieur [...]. C'est davantage dans la valorisation grandissante du capital scientifique et technique, dans la hiérarchie scolaire au détriment du capital culturel de type littéraire qu'il faut chercher les explications à cette baisse. »¹⁵

Il faut noter toutefois des différences notables de profils de lecture par discipline étudiée. Dans les classes préparatoires littéraires des grandes écoles, 93 % des étudiants lisent des romans et des nouvelles contre 47,8 % chez les étudiants de sciences et techniques.

Les étudiants possèdent par ailleurs de moins en moins de livres. En 1997, 8,4 % des étudiants déclaraient détenir moins de 10 livres. Ils sont 14 % en 2006. Cette augmentation frappe toutes les filières, y compris littéraires, et va jusqu'à une proportion de 18,8 % pour les premiers cycles scientifiques¹⁶. Il est à noter que cette hausse n'est pas corrélative d'une fréquentation plus élevée des bibliothèques ni d'un recours plus important aux ressources électroniques. Les pratiques sont au contraire

13. Laurence Jung, *mémoire cité*, p. 33.

14. OVE, *Enquête conditions de vie des étudiants*, éditions 1997 et 2006.

15. Ronan Vourc'h, *art. cit.*, p. 13.

16. Louis Gruel, Olivier Galland, Guillaume Houzel (dir.), *op. cit.*, p. 302.

cumulatives : la possession de livres, la fréquentation des bibliothèques et la consultation du média Internet vont souvent ensemble.

Ce recul de la lecture étudiante, entendue au sens du livre papier, serait-il donc le signe d'une remise en cause de la place attribuée au livre dans l'échelle de la reconnaissance académique ? C'est une hypothèse que formule Ronan Vourc'h¹⁷. Un autre phénomène, lié cette fois-ci à la pratique intensive d'Internet, vient compléter les observations menées sur les pratiques de lecture des étudiants. La navigation hypertexte a instauré des habitudes de lecture découpée, fragmentaire. Pour réussir leur année, les étudiants recherchent en priorité sur Internet des synthèses, basculent d'une référence à l'autre, organisent leur savoir en empilant des données fragmentées. La lecture *in extenso* d'une œuvre ne fait plus partie du mode préférentiel d'apprentissage. Il est vraisemblable que dans le domaine de la lecture de loisir, celle qui est *a priori* moins prescrite, les habitudes liées à la « consommation » d'Internet génèrent les mêmes effets et rendent la place dédiée à la lecture patiente, à la linéarité du texte, un peu moins naturelle.

Les changements à l'œuvre dans la lecture étudiante sont naturellement à rapprocher d'une évolution de la société dans son ensemble. La baisse de la lecture que nous qualifierons de « traditionnelle » en France est confirmée par les études récentes. Entre 1997 et 2008, le nombre moyen de livres lus dans l'année est passé de 21 à 16. De même, les « gros » lecteurs, ceux qui lisent plus de 20 livres par an, sont moins nombreux, passant de 19 % à 17 %¹⁸.

LES FORMES D'APPROPRIATION DE LA DOCUMENTATION PAR LES PUBLICS

+++++
L'utilisation de la documentation universitaire par les publics est bien évidemment à comprendre à la lumière du recul de la lecture étudiante, ainsi qu'à la place prise par les nouveaux supports de lecture.

Concernant la documentation papier, entre 2002 et 2008, le nombre de volumes (livres, thèses, mémoires) détenus par les bibliothèques est passé de 27 à 34 millions (+ 20 %). Dans cette même période, le prêt et

17. Ronan Vourc'h, *art. cit.*, pp. 13-16.

18. Olivier Donnat, *Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique : enquête 2008* [conçue et réalisée par le ministère de la Culture et de la Communication, Département des études, de la prospective et des statistiques], Paris, Éditions La Découverte – ministère de la Culture et de la Communication, 2009.

la communication de documents se sont élevés à 15,8 millions de transactions en 2002, 15,3 millions en 2008 (-3,2 %). L'effectif étudiant a par ailleurs été relativement constant durant cette période, marquée, il n'est pas neutre de le rappeler, par le développement continu du libre accès et de l'offre globale de collections. S'il est par conséquent normal que la part prise dans le total des transactions, par les communications indirectes de documents, ait chuté drastiquement, de plus de 40 %, la masse totale des transactions de prêt n'a pas suivi l'augmentation de l'offre de collections.

Observons plus finement l'évolution qui s'est produite, sur ce même laps de temps, en nombre de documents communiqués aux usagers.

Nombre moyen annuel de documents empruntés et communiqués par étudiant

	2002	2008	Évolution
Lecteurs inscrits en bibliothèque	13,45	13,31	- 1,05 %
Étudiants inscrits à l'université	11,1	10,55	- 4,9 %

Ces chiffres parlent d'eux-mêmes : malgré le développement sensible de l'offre documentaire sous forme papier, le recours à ce type de documentation n'a pas augmenté chez nos étudiants. Il serait même en légère régression.

En toute rigueur, ce constat ne devrait pas s'arrêter à ces éléments d'analyse. En effet, une part importante de l'activité documentaire passe par un usage très difficile à quantifier, celui du feuilletage et de la consultation sur place.

En 2009, l'équipe de la BU du SICD de Grenoble 2 et 3 a tenté d'évaluer la part accordée par les usagers de la bibliothèque à ces pratiques. Sur une semaine test ont été comptabilisés tous les documents du libre accès laissés sur les tables et chariots par les usagers, ou posés à proximité des lecteurs en train de travailler. Ces comptages ont révélé que, sur une même semaine, il y avait autant de documents consultés sur place que de documents empruntés à domicile. La part du feuilletage dans les pratiques documentaires des usagers n'est par conséquent pas négligeable du tout. Elle conforte le rôle important joué par le libre accès dans la visibilité qui est donnée aux collections. Et pourtant, son influence sur les pratiques de prêt à domicile engendre une forme d'ambivalence : en rendant les collections plus visibles, en proposant des rapprochements entre les œuvres, le libre accès élargit le choix des lecteurs ; il peut aussi *a contrario* restreindre le nombre de documents finalement emportés à domicile,

les lecteurs ayant la possibilité de feuilleter l'ouvrage et de mieux évaluer son intérêt.

Il n'en demeure pas moins que sur une année, alors que l'offre de collections s'est considérablement développée, le nombre moyen de documents empruntés annuellement par un étudiant français reste très faible, même si des variations gagneraient à être constatées par niveau d'études, les étudiants de master et de doctorat empruntant beaucoup plus massivement que les étudiants de premier cycle. En tant que tel, ce ratio moyen est bien plus faible que dans d'autres pays d'Europe. En Allemagne par exemple, un étudiant emprunte chaque année en moyenne 37 documents, soit 3 fois plus qu'un étudiant français¹⁹.

Le développement des ressources numériques peut-il fournir une piste d'explication au faible niveau d'emprunt des étudiants ? Ce développement a été exponentiel. Le nombre de titres de périodiques électroniques proposés dans les BU est passé de 178 813 en 2002 à 608 672 en 2008, soit une augmentation de 70,7 %. L'évolution de la consultation de la documentation électronique se mesure quant à elle sur une antériorité plus faible, en raison de la complexité d'obtention de données chiffrées pertinentes de la part des fournisseurs de ces ressources. S'agissant toujours des périodiques électroniques, il est toutefois notable de constater qu'entre 2006 et 2008 le nombre de documents téléchargés à partir de périodiques électroniques est passé de 14,8 millions à 21,9 millions.

Cette augmentation considérable procède de deux facteurs : le développement de l'offre, d'une part, la recherche par les usagers d'articles en texte intégral d'autre part.

Ce dernier constat n'est pas surprenant. Dans le domaine de la documentation électronique acquise par les BU, les usages des lecteurs rejoignent ceux qu'ils peuvent avoir sur Internet de manière générale. Les bases de données offrant la lecture directe du texte intégral sont largement plus plébiscitées que les bases de données de références bibliographiques. Ces dernières s'inscrivent dans un schéma de recherche bibliographique qui n'est plus de mise, exigeant en parallèle la consultation du catalogue de la bibliothèque, le recours éventuel au prêt entre bibliothèques, l'attente de la réception de l'article demandé, etc. Il est naturel qu'à ce travail de recensement long, impliquant un minimum de maîtrise des outils bibliographiques locaux et nationaux, lui soit préférée, à l'instar de la

19. D'après les données du site : [en ligne] < <http://www.bibliothekstatistik.de> > (consulté le 2 janvier 2012).

recherche sur la toile, l'instantanéité miraculeuse de l'accès au texte intégral. C'est du reste cet élément d'explication qui est aujourd'hui avancé pour justifier de la baisse des transactions enregistrées au plan national dans les services de prêt entre bibliothèques.

N'est-ce pas, cependant, se rassurer à bon compte que de justifier la baisse des prêts par l'usage compensatoire des ressources électroniques acquises par les BU ? En quelque sorte, le volume de lecture se maintiendrait avec un simple changement de support. Il convient là encore d'être prudent et nuancé, et l'exemple de nos voisins allemands, cité plus haut, chez qui l'usage des ressources électroniques est tout aussi important qu'en France, témoigne, lui, d'un cumul des pratiques. Chez les chercheurs, notamment dans les domaines scientifiques, le recours aux bases de données est devenu une pratique incontournable et assidue. Qu'en est-il de nos étudiants ? Il faut revenir aux éléments d'analyse des pratiques documentaires de ceux-ci, qui témoignent de changements profonds dans les habitudes de recherche et de documentation, induits par la familiarité d'Internet. Nous nous bornerons à rappeler quelques traits constitutifs de ces pratiques qui ont par ailleurs été largement développées dans le chapitre I :

- le recours aux moteurs de recherche est devenu la première étape de toute recherche documentaire chez les étudiants ;
- les étudiants interrogent conséquemment les catalogues de bibliothèques et bases de données de la même manière que Google, en langage naturel, et sans reformulation des termes de recherche ;
- il s'ensuit l'illusion du « tout, tout de suite » : des quelques termes de recherche initiaux soumis à la toute-puissance googlienne surgira le document de synthèse qui apportera une réponse complète à la question posée ;
- la compilation des données trouvées çà et là sur le net se substitue à la lecture des sources ; on pressent les conséquences de ces pratiques sur la culture générale des étudiants et le développement de leur sens critique.

L'utilisation massive d'Internet corrige, certes, quelque peu, le constat d'un recul des pratiques de lecture, car ce qu'on lit sur Internet est une autre forme de la lecture. Il est certain, en tout cas, que l'usage de l'Internet devance largement celui des bases de données bibliographiques, dont le repérage et l'utilisation exigent un certain niveau d'expertise documentaire.

L'enquête menée au SCD de Bordeaux III en 2010 a montré que l'immense majorité des usagers interrogés ne connaissaient pas les bases de données citées dans le questionnaire qui leur était soumis. Moins nombreux encore que ceux qui les connaissaient étaient ceux qui les consultaient. L'interrogation des bases de données arrivait au cinquième rang des actions effectuées sur les postes informatiques de la bibliothèque, derrière le catalogue, Internet, la messagerie électronique et la bureautique. À la lumière d'une enquête comme celle-ci, qui rejoint les conclusions d'enquêtes similaires menées dans d'autres SCD, il semble par conséquent un peu rapide, au moins pour les filières de lettres et sciences humaines, de justifier la baisse des prêts sur les collections papier par la consultation massive des articles disponibles en ligne via les bases de données acquises par les BU.

La place accordée désormais aux collections papier dans les bibliothèques doit faire l'objet d'un examen attentif, appuyé sur les données d'usage qui témoignent de modifications assez radicales des étudiants dans leur relation à ces fonds. C'est par voie de conséquence toute l'économie d'ensemble du développement des collections (antériorité et complémentarité des fonds, des supports, etc.) qui doit être refondée sur de nouvelles bases. L'on mesure à quel point l'approche par pratiques et par besoins des publics amène à réfléchir à l'équilibre d'ensemble des fonctions de la bibliothèque.

QUELLES CONCLUSIONS PEUT-ON FORMULER AU TERME DE CE TOUR D'HORIZON DES PRATIQUES DES ÉTUDIANTS DANS LES BIBLIOTHÈQUES ?

+++++

Les usages de la BU sont très dépendants des pratiques d'étude et d'enseignement. Les étudiants des filières dites des « humanités » sont ceux qui font le plus appel aux collections papier des bibliothèques alors que les enseignants-chercheurs utilisent principalement les accès aux collections numériques. Dans les domaines scientifiques, pour beaucoup de chercheurs, la bibliothèque est perçue davantage comme pourvoyeuse d'accès que comme lieu de ressources documentaires. Il en résulte une grande variété d'usages, mais aussi d'attentes, à l'égard de la bibliothèque.

Le discours porté par les enseignants sur la bibliothèque, sur les pratiques documentaires est essentiel. Le fait de distribuer des bibliographies, d'accompagner un groupe d'étudiants à la bibliothèque pour y faire un TP ou participer à une formation aux outils bibliographiques, d'encourager

les étudiants à lire la presse, de les adresser aux bibliothécaires en charge des disciplines, etc., a une portée considérable sur des publics qui sont en recherche de repères et pour qui le respect de la prescription enseignante constitue le meilleur gage de la réussite. En France, si le lien des étudiants avec la bibliothèque est beaucoup moins naturel que dans d'autres pays d'Europe ou nord-américains, c'est en partie parce que l'inscription de la bibliothèque dans les pratiques pédagogiques est relativement différente (gros volume de cours dans certaines filières laissant peu de temps au travail personnel, place importante des cours magistraux, recherches personnelles réduites, etc.)²⁰.

L'étudiant « standard » aujourd'hui vient principalement à la bibliothèque pour y séjourner, travailler sur ses propres documents. Ce constat, attesté par toutes les enquêtes récentes menées auprès des publics des bibliothèques, met en avant le rôle du lieu. Autour de cette fonction, il y a encore beaucoup à réfléchir pour les bibliothécaires. Cela doit aussi être de nature à rassurer ces mêmes bibliothécaires quant à leur avenir et celui des institutions qu'ils portent, à condition qu'ils soient prêts à intégrer ces évolutions et à ne pas, à leur tour, se faire les vecteurs d'un discours volontiers catastrophiste. C'est ce discours, aisément transposable, que dénonce François de Singly dans le début d'une étude sur l'école de masse :

« depuis plusieurs années, un véritable style littéraire s'est installé dans les éditions de rentrée : la déploration scolaire dénonçant la baisse du niveau, la violence endémique, l'ennui des élèves, les parkings universitaires... Au fond nous n'aurions pas digéré la massification scolaire. Une forme scolaire éternelle serait sans cesse érodée par les épreuves de la massification. »²¹

Un autre élément d'espoir pour les bibliothèques réside dans le jugement positif que portent les publics des bibliothèques sur l'utilité de celles-ci. « 100 % des personnes interrogées jugeaient la bibliothèque utile (59 % la déclaraient indispensable, 33 % très utile, et 8 % plutôt utile) »²².

Enfin, si les évolutions récentes de l'université, et plus largement de la société, ne doivent pas effrayer les bibliothécaires en dépit de pratiques

20. On renverra également, en début de volume, à la question essentielle traitée par Alain Fernex : l'utilisation du temps par les étudiants.

21. François de Singly, « Paradoxes et enjeux de l'école de masse », in Olivier Donnat, Paul Tolila (dir.), *Le(s) public(s) de la culture : politiques publiques et équipements culturels*, Paris, Presses de Sciences Po, 2003, vol. II, p. 25.

22. Éric Dufils, « Enquête auprès des usagers de la bibliothèque universitaire de Paris 8 », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2010, t. 55, n° 5, pp. 36-39.

qui seraient, en apparence, en décalage avec les usages jusque-là considérés comme légitimes, c'est aussi parce que ceux qui n'utilisent pas régulièrement la bibliothèque peuvent être ses plus fervents défenseurs. Lors des entretiens menés dans le cadre de son mémoire d'études, Laurence Jung fait apparaître qu'en définitive, « les étudiants et chercheurs interrogés qui apprécient le plus la bibliothèque sont ceux qui s'y rendent le moins. Loin de demander la suppression d'un service qu'ils n'utilisent pas, ils défendent son existence »²³. C'est le cas de certains enseignants-chercheurs qui, après avoir été étudiants assidus, s'achètent des livres et travaillent à leur domicile ou leur bureau. Mais ce discours est aussi relayé par des étudiants pour qui la bibliothèque est l'outil indispensable à la réussite universitaire, même si eux-mêmes ne s'y rendent pas à titre personnel.

La tâche n'est certes pas facile pour les bibliothécaires. L'analyse de la demande fait en effet apparaître de manière explicite un certain nombre de pratiques et d'attentes ; elle doit aussi tenir compte d'une représentation symbolique forte attachée à la fonction de la bibliothèque, laquelle peut être portée, y compris par ceux que l'on considère, parfois un peu trop vite du reste, comme les non-publics.

REPRÉSENTATION DES PUBLICS ET PLACE DES COLLECTIONS : VERS UNE ADÉQUATION NOUVELLE DE L'OFFRE ET DE LA DEMANDE

+++++
Tout indique qu'une relation nouvelle des usagers est en train de s'établir avec la BU. Les ressources documentaires qui y sont offertes ne suffisent plus à répondre aux attentes des étudiants. Ceux-ci viennent chercher à la bibliothèque non plus seulement des ressources documentaires : ils en attendent des services. Il faut enfin, courageusement et lucidement, examiner la nature des collections que nous mettons à la disposition de nos étudiants. Celles-ci correspondent-elles toujours à leurs attentes ?

On peut interpréter de deux façons les faibles taux de prêt de la documentation papier (rappelons pour mémoire qu'un étudiant potentiel emprunte à peine plus de 10 documents sur une année universitaire) : les étudiants n'ont pas besoin de lire ; la documentation qui leur est proposée n'est pas adaptée. Ces deux facteurs d'explication sont sans doute pertinents l'un et l'autre.

23. Laurence Jung, *mémoire cité*, p. 56.

Le jugement porté par les étudiants sur les collections, et les souhaits exprimés d'évolution, font apparaître de manière récurrente un besoin de manuels supplémentaires. Dans les filières scientifiques, économiques, juridiques, en psychologie également, les manuels sont très utiles dans les premières années d'université. Grâce à eux sont acquis les concepts de base qui permettent l'entrée dans la discipline. Ces disciplines sont par ailleurs celles qui constituent les gros effectifs de première année dans nos universités. Lorsque les bibliographies distribuées en cours d'année signalent des références incontournables, il n'est pas rare qu'une centaine d'étudiants soient appelés à consulter le même titre.

S'adjoint à ce phénomène la recherche d'ouvrages de synthèse, voire de vulgarisation, qui constituent un premier point d'entrée, d'abord facile et rapide. Le succès des collections « Repères », « Que sais-je ? » est à cet égard significatif. Enfin, il faut noter que la demande des enseignants pour leurs étudiants porte également, de plus en plus, sur des ouvrages de remise à niveau : remise à niveau grammaticale, orthographique, en culture générale, en méthodologie de l'écriture, dissertation par exemple.

Nous l'avons déjà indiqué maintes fois : les étudiants qui entrent en première année d'université n'ont plus le même bagage ni les mêmes pratiques que les étudiants de la génération précédente. Il s'ensuit une adaptation nécessaire des enseignements de premier cycle, une adaptation également des fonds des BU.

Celles-ci sont par conséquent placées dans une situation délicate, au croisement d'attentes très hétérogènes de la part de leurs publics. Il leur est demandé tout à la fois de proposer des manuels en grand nombre, des ouvrages de vulgarisation, mais aussi des revues spécialisées, des ouvrages de recherche pointus et des bases de données, le tout avec un budget pratiquement constant et dans un contexte où le coût du livre augmente, où la part prise par les bases de données pèse d'un poids croissant dans les budgets documentaires.

On peut ajouter à cette hétérogénéité des attentes des publics les souhaits exprimés par ceux-ci de voir se développer des fonds de loisir, de culture générale ou de détente (romans, bandes dessinées, DVD, etc.).

Dans ce contexte, comment adapter l'offre à la demande ? Les bibliothécaires américains qui ont la chance de travailler dans les prestigieuses universités américaines Yale, Harvard, Berkeley, ne se posent guère cette question. Pour eux, la mise en œuvre d'une politique d'acquisition se résume à un postulat simple : tout ce qui est demandé par le lecteur est acheté. Ce postulat est bien entendu facilité par l'ampleur des budgets

d'acquisition, sans commune mesure avec ceux dont disposent les BU françaises. Mais cette différence de positionnement ne se réduit pas à ce seul facteur. Intervient également la représentation que se fait le bibliothécaire du rôle qu'il doit jouer auprès des publics.

La volonté d'atteindre à une forme d'excellence des collections a jusque-là très clairement situé le curseur de la relation au public du côté de l'offre. C'était aux usagers pénétrant sur le territoire de la bibliothèque de fournir les efforts nécessaires pour identifier l'offre et se l'approprier. Or, l'autonomie des universités et la fin des dotations fléchées abondant le budget des bibliothèques obligent, de manière mécanique, les bibliothécaires à plus de transparence sur les budgets affectés à la documentation, et par voie de conséquence, à plus de transparence également quant à leur véritable usage. Les bibliothèques sont entrées dans l'ère de la justification. L'examen du taux de rotation des collections fera peut-être partie désormais des indicateurs couramment examinés lors des futurs conseils de la documentation. Les politiques documentaires seront dorénavant posées devant les instances de tutelle et validées avec elles. Cette situation amènera inévitablement à situer la relation au public davantage du côté de la demande des usagers. Cette évolution est du reste facilitée par le développement des enquêtes qui font émerger les demandes et les besoins des étudiants, participant en cela aux orientations d'acquisition des bibliothécaires. Faut-il conclure que nous assistons à la fin de l'ère du bibliothécaire prescripteur ?

Quel est-il, ce bibliothécaire prescripteur ? Il n'est pas exagéré de penser qu'il se confond depuis toujours avec la figure même du bibliothécaire. La question du choix, fondement du métier, rappel permanent de l'utopie qui est celle de la bibliothèque borgésienne, confronte le besoin singulier du lecteur à la dimension globalisante de la collection²⁴. Suivant le principe que le tout est supérieur à la somme de ses parties, le bibliothécaire a finalement toujours un temps d'avance sur le lecteur, à la fois parce qu'il est en mesure de lui proposer des ressources que ce dernier ignore encore et parce que, lorsqu'il adhère à une suggestion d'acquisition, c'est aussi pour compléter, enrichir, élargir, valoriser un corpus hérité des choix précédents des bibliothécaires. La position du bibliothécaire, longtemps voisine de celle de l'érudit, n'est finalement pas très éloignée du rôle de l'enseignant qui a la charge d'amener ses étudiants vers un savoir toujours plus élargi. Bibliothécaire et enseignant ayant l'un et l'autre le souci

24. Voir aussi à ce propos la fin du chapitre IX sur l'avenir de la bibliothéconomie.

d'ouvrir leur public à de nouveaux horizons, il n'est pas surprenant que le discours de déploration, porté depuis des générations par les enseignants vis-à-vis des méthodes scolaires et de leurs résultats, soit relayé par les bibliothécaires. L'un d'entre eux exprimait en ces termes le travail des étudiants à la bibliothèque : « éparpillement, savoir mâché, opinions faites : des résumés ». Ce constat, émis par Eugène Morel, en 1908, observant les publics de la Bibliothèque nationale²⁵, n'est-il pas, plus d'un siècle après, porté par nombre de ses descendants bibliothécaires ? Aussi n'est-il pas surprenant que la volonté des bibliothécaires de proposer à leurs publics la lecture des « bonnes » œuvres se soit jusque-là inscrite dans des principes intangibles de développement des collections, exprimant la place première, voire exclusive, donnée à ces collections dans le rôle des bibliothèques.

Or, l'ensemble de ce chapitre nous amène au constat suivant : celui de la fin d'un modèle, entendons par là d'un public de l'université captif, obéissant aux normes académiques. L'on voit bien qu'il serait absurde de la part des bibliothécaires de nier ces changements. Ce serait prendre le risque de voir un profond fossé se creuser entre les étudiants et les bibliothèques. Ce serait même, pour les bibliothécaires, faillir à leur mission de service public. Pour autant, les bibliothécaires s'assureraient-ils un avenir moins contesté en souscrivant de manière systématique aux exigences de leurs publics ? Cette position serait tout aussi dangereuse. Il faut en effet garder à l'esprit que les étudiants qui franchissent les portes de l'université et de leurs bibliothèques sont avant tout des apprenants dont le travail est de venir découvrir des territoires nouveaux. Les ressources des bibliothèques leur offrent une chance de pénétrer dans ces territoires et l'on n'apprend pas, par définition, avec ce que l'on connaît déjà.

Une autre évidence, budgétaire celle-ci, contribue à situer au premier plan la question du choix. La diversité du public desservi, de l'étudiant primo-entrant au chercheur préparant une publication, ne peut être complètement prise en compte dans les budgets qui sont en règle générale alloués aux bibliothèques. Des choix d'acquisition doivent par conséquent être opérés, et il revient aux bibliothécaires de justifier ces choix au regard des compétences qui sont les leurs, de leur connaissance transversale des publics. Que ces choix fassent l'objet de débats plus suivis qu'au-paravant, dans le contexte de l'autonomie financière des universités, doit

25. Eugène Morel, *Bibliothèques, essai sur le développement des bibliothèques publiques et de la librairie dans les deux mondes*, Paris, Mercure de France, 1908, vol. 1, p. 27.

être considéré de manière positive ; c'est en effet une opportunité pour les bibliothécaires de faire reconnaître la spécificité, la valeur ajoutée de leur métier ; une opportunité également d'engager un véritable débat sur les moyens dont l'université souhaite se doter pour mener à bien ses ambitions.

Liée aux changements profonds qui affectent les publics des universités, la question de l'offre et de la demande est au cœur du débat sur l'avenir des BU. Aucune réponse toute faite ne peut y être apportée, chaque bibliothèque devant construire, localement, avec sa tutelle, sa propre doctrine en la matière. Elle oblige en tout état de cause les bibliothécaires à s'interroger sur la place dévolue aux collections, englobant les règles qui en régissent le développement. Elle oblige également à envisager l'avenir des bibliothèques autrement que par le prisme unique des collections qu'elles abritent. La voie est ouverte à l'engagement de nos établissements dans une véritable politique de services au public.

++++
CHAPITRE III
DÉFINIR ET METTRE EN
PLACE UNE POLITIQUE
DE SERVICES AU PUBLIC
++++

+++++

CHAPITRE III

DÉFINIR ET METTRE EN PLACE UNE POLITIQUE DE SERVICES AU PUBLIC

+++++

DU SERVICE PUBLIC AUX SERVICES AU PUBLIC

+++++

La bibliothèque a forgé son identité dans cette forte particularité française, constitutive de notre histoire et de notre société, qu'est le service public. Pierre Bauby rappelle que le service public doit :

« répondre aux besoins sociétaux, aux besoins des utilisateurs (usagers, consommateurs, activités économiques et sociales), des citoyens et de chaque collectivité à tous les niveaux d'organisation. Là est sa seule légitimité. Il doit donc s'adapter en permanence à l'évolution des besoins, comme aux mutations technologiques, économiques, culturelles : il ne saurait y avoir de service public défini une fois pour toutes ou ancré dans des règles particulières. »¹

On ne saurait mieux définir la façon dont il faut appréhender une politique de services au public. Il est toutefois intéressant de s'arrêter sur les raisons du glissement sémantique qui nous conduisent de la sphère du *service public* à celle des *services au public*. Selon Claude Poissenot,

« la notion de service public est indissociable d'une conception universaliste, mais aussi abstraite de l'individu... Or, un profond mouvement conduit nos contemporains à se définir non seulement comme une partie de l'universel, mais aussi comme relevant de la particularité, de la singularité... Ce n'est pas tant la montée de l'idéologie libérale que l'aspiration collective à la reconnaissance de notre personne qui sous-tend cette mutation. »²

Il ne s'agit donc pas là d'un banal glissement sémantique. C'est même une véritable révolution copernicienne qui s'instaure dans les bibliothèques. En quittant la sphère de l'universalité pour s'intéresser aux besoins des usagers en tant qu'individus singuliers, ces dernières sont amenées à « mettre en forme le service à partir de la manière dont les

1. Pierre Bauby, « La notion de service public », *Bibliothèque(s)*, décembre 2010, n° 53-54, p. 1.

2. Claude Poissenot, « L'irruption de l'utilisateur concret », *Bibliothèque(s)*, *op. cit.*, p. 25.

usagers concrets pensent »³. L'émergence de la légitimité de l'utilisateur dans ses attentes et dans ses choix a pour corollaire une forme de doute chez le bibliothécaire : quelle est la valeur de son jugement face à celle des usagers, quelle est la portée de son action ? Se situe-t-elle dans une durée qui excède les effets de mode et de génération ou doit-elle s'ancrer dans la vie du quotidien ? C'est dans un mouvement de balancier entre valeurs universelles et besoins immédiats, dans une chronologie élastique de l'action publique, que se déploie une stratégie de services au public.

Qu'est-ce qu'un service au public ?

+++++
 Toutes les BU mettent en œuvre des actions en direction des publics. Est-ce pour autant qu'elles déploient une politique de services ? Gardons-nous de toute approche simpliste ou réductrice. Une politique de services ne se résume pas à une juxtaposition ou à une somme d'actions, si ambitieuses, si pertinentes soient-elles. Une politique de services doit mettre en œuvre un certain nombre d'étapes, étroitement dépendantes les unes des autres, chacune tirant sa légitimité, son utilité et son efficacité de celle qui l'aura précédée.

Avant de détailler ces étapes, il convient de définir ce qu'est un service au public. Si le terme de public semble relativement aisé à cerner, il n'en est pas de même de la notion de service, terme polysémique s'il en est et si largement usité que l'on a fini par perdre de vue à quoi il se réfère véritablement.

Qu'est-ce donc qu'un service ? Une collection ? Des ordinateurs permettant l'accès à Internet ? Un catalogue de bibliothèque ? Une exposition ? Un service de référence ? Des chaises et des fauteuils confortables pour lire et travailler ?

Les items qui viennent d'être listés sont différents dans leur nature : objets physiques (livres, ordinateurs, chaises), espaces où l'on met en valeur matériellement le résultat d'un travail intellectuel (lieu d'exposition), lieux où s'exercera – ou non – une rencontre entre l'utilisateur et les compétences acquises par les bibliothécaires dans le domaine de la recherche documentaire (le service de référence). Le point commun de tous ces éléments est naturellement d'être orientés vers l'utilisateur. Est-ce à dire, dès lors, et parce que la bibliothèque est par sa nature même vouée au public, que tout peut être considéré comme un service, qu'il s'agisse

3. *Ibid.*, p. 27.

d'un bien, d'un espace ou d'un outil ? Suffit-il qu'une bibliothèque remplisse l'ensemble des critères habituellement invoqués pour constituer un équipement de qualité (lieux diversifiés, mobilier confortable, personnels compétents, collections riches et renouvelées), pour qu'il y ait service ?

Dans les exemples proposés ci-dessus, nous avons mis face à face une offre avec des usagers. C'est une condition importante pour qu'il y ait service, mais elle n'est pas suffisante. Il y manque une dimension essentielle : celle de la mise en relation, de la *rencontre* entre l'offre et l'usager.

C'est dans les années 1990 qu'a été théorisée, dans la sphère des bibliothèques, la notion de marketing⁴, à une période où s'opérait un mouvement de modernisation des services publics, qui s'est accompagné d'une volonté de recentrage sur l'utilisateur⁵. Réservée jusque-là au monde marchand dédié aux seuls impératifs du profit et de l'économie, la discipline du marketing ne s'est imposée que progressivement dans nos pratiques d'analyse de l'offre de services. D'abord parce qu'elle paraissait antinomique avec la nature même du service public dont le principal souci n'est pas celui de la rentabilité, ensuite parce qu'à cette époque « ce type d'analyse – caractérisation de la structure de l'offre proposée – n'est pas courant dans nos organismes [...]. Bien des services sont offerts parce qu'il le faut, par simple imitation ou par déclinaison de services anciens »⁶.

C'est pourtant à cette période qu'a été planté un jalon de taille dans la réflexion sur les missions des bibliothèques, par la mise en lumière d'une donnée essentielle : ce qui ne rencontre pas d'usage ne peut être considéré comme un service. En effet, celui-ci se définit comme un acte, une exécution, un effort⁷. Ce n'est ni un produit, ni un objet, ni une chose, ni un moyen. À la différence d'un bien, un service est immatériel et ne peut par conséquent avoir de sens en soi. Il ne préexiste pas à sa consommation par l'usager puisque c'est précisément par cette consommation qu'il y a réalisation du service. En d'autres termes, et pour éclairer différemment tout ce qui vient d'être énoncé, la réalisation d'un service ne peut

4. Le mouvement est un peu plus ancien en Amérique du Nord, et notamment au Québec, à l'instigation, entre autres, de Réjean Savard, professeur à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information (EBSI), université de Montréal.

5. On pourra notamment se référer aux ouvrages suivants : Éric Sutter, *Le marketing des services d'information*, Paris, Éditions sociales françaises, 1994 (coll. Systèmes d'information et nouvelles technologies) ; Jean-Michel Salaün, *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 1992 (coll. Bibliothèques) ; Bertrand de Quatrebarbes, *Usagers ou clients : écoute, marketing et qualité dans les services publics*, Paris, Éditions d'organisation, 1998 (coll. Service public).

6. Florence Muet, Jean-Michel Salaün, *Stratégie marketing des services d'information*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 2001 (coll. Bibliothèques), p. 23.

7. *Ibid.*

s'exercer que dans une mise en relation entre le prestataire du service (la bibliothèque) et l'utilisateur. Une collection, par exemple, n'est pas un service ; c'est le moyen de rendre le service à l'utilisateur. Le service sera rendu quand le bibliothécaire mettra entre les mains de l'étudiant l'ouvrage qui figurait sur la bibliographie de son cours. Un catalogue de bibliothèque n'est pas un service, mais un outil destiné à rendre visible un autre outil, la collection, qui est elle-même à l'origine, potentiellement, du service. L'ensemble de ces outils constitue ce que l'on pourrait appeler une « offre de services », c'est-à-dire un éventail de ressources (lieux, structures, moyens) dont on estime qu'elles pourront susciter un usage :

« Les outils que peut constituer une bibliothèque à l'intention des publics répondent aux exigences du processus de service. Le livret d'accueil, le service d'autoformation sur Internet, l'architecture des catalogues, représentent autant de facettes de la bibliothèque en relation directe avec ses utilisateurs. Il convient donc de les élaborer en liaison avec les attentes et les usages des différents publics que ces outils doivent toucher. »⁸

On mesure mieux ce que la discipline du marketing, appliquée à la sphère des bibliothèques, a pu apporter : il s'agit bien, à partir d'une connaissance des besoins du public desservi, d'analyser la pertinence d'une offre de service, puis d'en mesurer l'usage. Au plein sens du terme, et dans sa dimension la plus féconde, le marketing constitue un outil d'aide à la décision, d'orientation dans les choix bibliothéconomiques.

En ce domaine, les bibliothèques de lecture publique ont eu un temps d'avance sur les BU, en envisageant autrement le sens donné aux collections dans l'offre de service :

« Dans cette logique, la collection de la bibliothèque change de sens, tout en demeurant l'outil essentiel de la bibliothèque. Il s'agit désormais non plus de la considérer comme un fonds stocké à l'usage des amateurs, mais comme un fonds rendu vivant par l'usage. »⁹

Que faire, dès lors, d'une offre de service qui ne rencontre pas d'usage ? L'existence d'une collection qui ne serait jamais consultée est-elle, par exemple, justifiable ?

8. Bertrand Calenge, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 1999 (coll. Bibliothèques), p. 57.

9. *Ibid.*, p. 72.

La réponse n'est évidemment pas simple et ne peut être réduite au constat brutal d'un usage faible, voire inexistant. Il faudra convoquer toute la finesse d'analyse du bibliothécaire pour apporter une réponse nuancée et pertinente à cette redoutable question.

Beaucoup de raisons en effet peuvent expliquer une faible utilisation des fonds : manque de visibilité, choix de prendre en compte des besoins numériquement peu nombreux, mais que l'on considère légitimes, d'une petite communauté de chercheurs, inadéquation des politiques de prêt, distance géographique entre la bibliothèque et les lieux de cours, etc. L'identification de ces différents facteurs d'explication devra soit permettre de générer des actions correctives destinées à faire remonter le taux d'utilisation de la collection, soit justifier – et admettre – en interne ou auprès des tutelles, la faiblesse du taux de rotation.

On mesure bien tout le mérite, toute la portée du questionnement sur l'adéquation de l'offre de services, offre sur laquelle nous serons de plus en plus interpellés en tant que gestionnaires de l'argent public : pour qui, pour quoi, pour quelle durée, dans quelles perspectives est-elle élaborée ? Naturellement, ce questionnement n'est pas tout récent. Mais le changement vient de ce que, d'une part, nous sommes conduits, par l'arrivée de la loi LRU, à justifier de façon systématique et transparente la dépense publique, et de ce que, d'autre part, nous sommes de mieux en mieux dotés d'outils (indicateurs, statistiques, tableaux de bord, résultats d'enquête, etc.) qui nous permettent d'affiner l'analyse et la portée de notre activité. Enfin, le passage aux compétences élargies de l'ensemble des universités, dans la suite de la loi LRU, ne fera que renforcer la nécessité pour les bibliothèques de légitimer les choix et les orientations pris en matière de services au public.

Le questionnement sur la nature même et le sens du *service* conduit à s'interroger sur la place de l'utilisateur dans la définition de l'action mise en œuvre par la bibliothèque. Cette place ne peut être autrement que centrale.

L'utilisateur acteur du service

+++++
Reconnaître que sans usage il ne peut y avoir de service équivaut à faire de l'utilisateur l'acteur du service.

Il revient alors au bibliothécaire de définir la manière dont l'utilisateur est partie prenante dans le fonctionnement de la bibliothèque. L'utilisateur sera-t-il assisté, autonome, accompagné ? Ce sont là des questions que

l'on connaît bien dans les bibliothèques, et depuis longtemps. Le développement du libre accès des collections a été un exemple de cette volonté de laisser le lecteur s'approprier à sa guise les fonds de sa bibliothèque. À ceci près que nous n'étions encore qu'à l'étape qui consistait à relayer le mieux possible auprès de l'utilisateur une offre réfléchie et définie en amont par nous, les bibliothécaires. Or, dans quelle mesure l'utilisateur participe-t-il vraiment à l'évolution de sa bibliothèque ? A-t-il des retours quant à l'action entreprise ? De cette représentation préalable du rôle pris par l'utilisateur découle la manière dont sera mise en œuvre une politique de service.

Pour les enseignants et les étudiants, la possibilité d'émettre des suggestions d'achat, de soumettre des bibliographies, existe depuis longtemps. C'est un fait qui nous ramène à un débat de longue date sur la scientificité des acquéreurs dans le développement des collections. Si scientificité il y a, c'est que les acquéreurs ne se contentent pas de servir de chambre d'enregistrement de suggestions d'achat, ils revendiquent autre chose. Mais cette valeur ajoutée est-elle reconnue « à l'extérieur », par le public enseignant par exemple ? Celui-ci nous accordera volontiers la qualité d'expert dans la gestion des fonds ; ou encore d'expert dans le circuit de l'information et de l'édition. Celle de spécialiste dans une discipline, sans doute moins.

En 1994, à la suite d'une enquête menée auprès d'enseignants-chercheurs, Daniel Renoult et Emmanuel Fraisse notent qu'« apparemment les enseignants perçoivent les bibliothécaires davantage comme des gestionnaires que comme des scientifiques » et qu'il y a « un contraste entre les représentations que les bibliothécaires se font de leurs métiers et l'image qu'ils en donnent »¹⁰. Pour un universitaire, qui, mieux qu'un enseignant ou un chercheur, est en mesure d'évaluer l'intérêt des publications parues dans son domaine ? Que nous continuions à nous interroger sur l'intérêt qu'il y aurait pour les conservateurs à être titulaires d'une thèse est particulièrement éclairant sur ce point. On voit bien que notre compétence académique, scientifique, pose question à l'extérieur de notre profession. À plus forte raison, la scientificité de nos choix d'acquisition peut-elle être encore plus contestée lorsque celle-ci est confiée à des collègues de catégorie B, comme c'est le cas dans de très nombreux établissements ?

Nous ne prétendons pas apporter de réponse à ce débat, mais l'on voit bien que la question de la place de l'utilisateur dans le développement des

10. Emmanuel Fraisse, Daniel Renoult, « Les enseignants du supérieur et leurs bibliothèques universitaires », *Bulletin des bibliothèques de France*, 1994, t. 39, n° 4, pp. 18-25.

collections est un exemple particulièrement éclairant de la façon dont le bibliothécaire se positionne vis-à-vis de l'utilisateur.

Les pratiques de certains de nos voisins nord-européens portent assez loin la logique de la prise de participation de l'utilisateur. Celui-ci enrichit les notices du catalogue par ses commentaires, peut participer largement aux acquisitions, par exemple en matière de livre numérique, et, ce faisant, empiète de plus en plus largement sur le périmètre longtemps exclusivement réservé aux bibliothécaires de la constitution des collections. Xavier Galaup qualifie ce mouvement de « co-création », de collaboration avec des amateurs « éclairés » dans le domaine du développement des contenus. Il plaide également en faveur d'une association avec les utilisateurs finaux pour construire les services dont ils ont besoin¹¹.

Dans le domaine de la lecture publique, le concept des *idea stores*, développé au Royaume-Uni, a probablement constitué une forme très avancée, jugée par certains excessive, de la relation au public. L'ensemble des services développés dans ces bibliothèques, et jusqu'aux choix d'aménagement intérieur qui ont pu être opérés, ont résulté d'enquêtes menées auprès des publics dont les conclusions ont été suivies à la lettre. Depuis, nos collègues anglais ont nuancé quelque peu leur position. Il s'agit là d'une tentative sans doute un peu totalitaire de donner à l'utilisateur une place rigoureusement centrale ; elle est un peu illusoire également dans la mesure où les profils des usagers sont si variés qu'il semble difficile de tous les satisfaire. Malgré tout, ces expérimentations ont eu le mérite de proposer de nouveaux modèles en matière de relation au public, de renouveler vigoureusement des schémas de fonctionnement dont on voit bien qu'ils ne correspondent plus aux attentes de nos lecteurs.

Il paraît en effet utopique de vouloir conserver tel quel notre modèle archétypal du bibliothécaire prescripteur. Ce modèle n'est plus en phase avec les pratiques des usagers d'aujourd'hui, ne serait-ce que parce que la société tout entière est entrée dans une nouvelle conception de l'autorité intellectuelle¹².

Le développement des réseaux sociaux témoigne de la façon dont peut se constituer une norme sociale collaborative dans laquelle n'émerge pas de parole autorisée, politique, journalistique ou intellectuelle, mais où

11. Xavier Galaup, « Usagers ou bibliothécaires, concurrence ou co-création ? », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2012, t. 57, n° 4, pp. 40-42.

12. On se référera à l'étymologie latine du terme *auctoritas* : le droit de commander, d'être obéi, et par extension le crédit dont on jouit de par sa valeur sociale pour faire valoir son point de vue. Voir aussi dans le chapitre I les conséquences du développement de l'écrit numérique sur l'*auctoritas*.

l'entremêlement des points de vue, des connaissances, constitue, par la pluralité des expressions représentées, une nouvelle forme de savoir et de légitimité :

« Cette nouvelle polyphonie sait traduire la multiplicité des points de vue que le journaliste d'aujourd'hui ne sait peut-être plus exprimer dans sa partition soliste. Le phénomène fait désormais partie du paysage de l'expression démocratique, donnant la parole à l'individu davantage qu'aux groupes chargés par l'usage de le représenter : la pensée du politique sera suspectée, à l'instar de celle du syndicaliste, de l'expert ou du journaliste. »¹³

Wikipédia, pour ne citer que la plus connue, n'est qu'une forme parmi d'autres de ce nouveau processus de construction de la connaissance. Il est évident que la bibliothèque, en tant que laboratoire social, ne peut ignorer ces pratiques. Le bibliothécaire doit réfléchir lui aussi, dans cette perspective, à ce qui fonde désormais ses choix bibliothéconomiques et à la manière dont ils sont reçus par les usagers.

Interpellée en tant qu'institution dans un contexte sociétal de désinstitutionnalisation, concurrencée par Google, traversée par les tensions liées aux nouveaux supports de lecture et d'écriture, la bibliothèque doit reconsidérer le sens de son action. C'est à l'intérieur de ce cadre qu'il convient de situer une politique de services.

Qu'est-ce qu'une politique de services ?

+++++
 Une politique de services décline un ensemble cohérent d'actions, allant de la définition d'une mission à la nécessité de rendre compte auprès des usagers et des tutelles.

La mission

Marielle de Miribel l'a très bien montré, toute action découle de la mission que se donne un établissement. Selon elle,

« la mission lie à la fois la stratégie organisationnelle et les valeurs sur lesquelles elle s'appuie. Elle résulte du lien entre les comportements, la stratégie, les valeurs et la finalité de l'organisation. Elle reflète la culture professionnelle propre à l'organisation et

13. Brice Leboucq, « Internet, le cynisme en partage ? », *Études, revue de culture contemporaine*, novembre 2009, t. 411, n° 5, p. 538.

représente les buts officiels, affichés, face à ses partenaires institutionnels et aux membres du personnel. »¹⁴

Sans mission sur laquelle articuler l'effort d'une équipe, sans valeurs communes auxquelles adhère l'ensemble du personnel, il ne peut y avoir d'objectifs.

Or, définir ce que pourrait être aujourd'hui une mission pour une BU est sans doute beaucoup plus difficile qu'il y a encore une quinzaine d'années. Qu'est-ce qu'une BU aujourd'hui et qu'a-t-elle à offrir de plus que Google à des étudiants qui lisent de moins en moins ? Certes, posée ainsi, la problématique paraît un peu abrupte. Il faut pourtant bien s'efforcer d'endosser le point de vue de nos usagers pour espérer construire un argumentaire adapté. Des études récentes¹⁵ ont montré avec une grande précision que Google est devenu le premier point d'entrée d'une recherche, y compris de type scientifique, devançant très largement les catalogues de bibliothèques. Qu'on le veuille ou non, il représente un idéal, sinon constaté, du moins ressenti, d'exhaustivité des ressources. Un usager qui consulte Google recevra toujours en réponse à sa recherche plusieurs milliers de résultats, quelle que soit la manière dont celle-ci aura été formulée. Il aura même le sentiment d'avoir été « compris » par le système. À l'inverse, dans les catalogues de bibliothèque, il faut savoir manier des critères de recherche, passer du langage naturel à un langage normalisé, et, en admettant que toutes les étapes de la recherche aient été correctement franchies, opérer des tris au sein de plusieurs dizaines de résultats, là où sur Google il n'est, la plupart du temps, pas nécessaire de faire porter l'effort de lecture au-delà de la troisième occurrence proposée. Paradoxalement, Google se présente aujourd'hui comme un avatar du mythe de la bibliothèque de Babel, le lieu de l'ouverture vers l'universalité, et en quelques secondes seulement.

En tant que spécialistes de l'information, nous savons définir quelle est la part de ce que nous pouvons apporter à nos étudiants. Mais sans doute nous faut-il être plus convaincants encore qu'auparavant, dans un contexte socioculturel où la place faite à la lecture dite « classique » se réduit inexorablement et où la relation au temps consacré à la recherche

14. Marielle de Miribel, *Accueillir les publics : comprendre et agir*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 2009 (coll. Bibliothèques), p. 20.

15. « D'après une étude récente menée par OCLC auprès des étudiants, si 90 % d'entre eux pensent que leur bibliothèque est fiable, 84 % utilisent d'abord Google pour effectuer une recherche, 2 % seulement privilégiant le recours à leur bibliothèque » : Christine Girard, Benoît Lecoq, « L'avenir des catalogues collectifs nationaux », *Rapport de l'Inspection générale des bibliothèques*, 2011, n° 2011-0017, p. 34.

s'est considérablement modifiée¹⁶. Les générations de bibliothécaires qui constituent aujourd'hui majoritairement les équipes des bibliothèques ont appris qu'il fallait du temps pour mener une recherche, s'approprier un document, comparer des références, construire un savoir qui ne soit pas une juxtaposition d'informations glanées çà et là, mais le fruit d'une analyse personnelle. La génération des *born digital* ou *digital natives* se situe dans l'efficacité, l'instantanéité, dispose d'aptitudes étonnantes à naviguer d'une référence à l'autre, mais sait de moins en moins construire le savoir – du moins tel que les générations précédentes ont appris à le faire – et recherche avant tout la référence qui permettra de faire la synthèse sur un sujet à la lecture comparée des sources.

Ajoutons à ce constat celui de discours assez largement répandus sur la disparition, liée au numérique, de la bibliothèque en tant que lieu. Ce discours est certes assez aisé à contrecarrer : d'abord parce que le *e-only* est encore loin de s'imposer dans nos bibliothèques, ensuite parce que le maintien du lien social qu'a toujours porté le lieu de bibliothèque demeure plus important que jamais, justement en raison de la part prise par la dimension numérique.

Tout le confirme : nous pénétrons dans un monde nouveau. Les débats nourris sur l'avenir de nos professions, du métier de magasinier à celui de conservateur, le regard attentif qui est porté sur d'autres modèles de bibliothèques comme celui du *learning center*, le défléchage des crédits, conséquence de la loi LRU, et la nécessité désormais impérative pour la bibliothèque si elle veut continuer à exister, ne serait-ce qu'en termes de moyens, de justifier de son action auprès de son université de tutelle, sont autant de signes d'une modification profonde de la relation au public. La bibliothèque doit aller au-devant de ses usagers pour les convaincre, là où auparavant elle offrait un territoire naturel, évident, non discuté.

Comme dans toute période charnière, il faut, pour trouver un nouvel élan, refonder un discours, un discours porteur de sens. Et pour le construire, il est impératif de savoir situer notre rôle, défendre des valeurs, mettre en avant nos missions. Nous y reviendrons dans les derniers chapitres de cet ouvrage.

16. Sur cette question de la relation au temps de l'étude, voir notamment les pages qu'y consacre Alain Fernex au chapitre I.

La définition des objectifs

De la ou des missions découleront de manière naturelle des objectifs, ceux-ci se déclinant à plusieurs niveaux : celui de l'établissement (exemple : augmenter le taux d'inscrits à la bibliothèque), celui du service (développer les formations des usagers, renforcer la communication sur la bibliothèque, réformer les politiques de prêt, adapter les collections), celui de l'individu dans le service. De ces objectifs résultera un plan d'action, ou programmation, articulant un certain nombre d'actions et de moyens, humains et budgétaires.

La programmation doit également fixer la chronologie des actions, déterminer l'implication des services. Il est donc recommandé d'articuler le temps de la programmation avec celui de l'élaboration du budget prévisionnel. C'est en effet à cette période que sont débattues et arbitrées les grandes orientations de l'année à venir. On mesure bien à quel point l'ensemble des décisions qui affectent la mise en œuvre d'une politique de services doivent être prises en charge au niveau de décision le plus élevé de la bibliothèque ; les arbitrages rendus et les choix organisationnels et budgétaires qui en découleront contribueront à donner aux actions de service public leur pleine légitimité au sein de l'équipe de la bibliothèque.

La définition des objectifs procède, nous venons de le voir, d'une mission que s'est assignée la bibliothèque. Cette mission peut être largement influencée par le contexte national et/ou local. Jusqu'au milieu des années 2000, l'administration centrale impulsait, par le biais notamment des contrats quadriennaux, un certain nombre de directives assorties de possibilités de financement. La part représentée par ces contrats, devenus quinquennaux, dans les ressources dont dispose l'université, est devenue minime (autour de 10 %). En dehors de projets particuliers soutenus par le ministère (extension des horaires d'ouverture), ou de campagnes spécifiques destinées à soutenir l'investissement dans la recherche (Equipex), c'est aux universités de définir les contours de leur action. Elles le feront en fonction des besoins qui sont les leurs, localement, à l'échelle de l'agglomération et de la région. Elles le feront également dans un contexte de concurrence croissant, au plan national et international : rapports d'évaluation de l'Agence d'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (AERES), réforme de Bologne, classement de Shanghai, sont autant d'outils ou d'initiatives qui placent les universités dans l'obligation d'une transparence sur leur action et d'une justification de leur compétitivité. Dans ce contexte, les bibliothèques ont une carte maîtresse à jouer, pour autant qu'elles réussissent à persuader leurs décideurs.

Or, dans beaucoup de domaines (horaires d'ouverture, nombre de places assises par étudiant, budget documentaire par étudiant), les BU françaises se situent en deçà des standards européens¹⁷. Contribuer à les moderniser en faisant évoluer à la fois leurs équipements et leur périmètre d'activité au sein de la communauté universitaire est un élément de renforcement et de visibilité de l'excellence d'un campus. Il revient aux bibliothèques de porter un discours clair et enthousiaste en la matière. La connaissance qui est la nôtre des besoins de nos publics, conjuguée au regard d'ensemble que nous portons sur la situation des BU en France ou en Europe, nous rendent légitimes pour porter des propositions.

Un exemple récent est d'ailleurs tout à fait éclairant sur ce point. Une étude de l'Association des directeurs et personnels de direction des bibliothèques universitaires et de la documentation (ADBU) parue en janvier 2011 à propos de l'extension des horaires d'ouverture met en évidence que 58 % des établissements ayant procédé à un élargissement de leurs horaires l'ont fait sur la base d'une consultation des usagers. 34 % de ces établissements l'ont fait en réponse à une demande de leur tutelle. C'est souligner de manière évidente que le rôle d'un service commun de documentation n'est pas seulement d'accompagner la pédagogie et la recherche en servant de fonction support à ces deux dimensions. Il s'agit avant tout d'impulser une dynamique, ou, selon l'expression de Graham Bullpit, concepteur du *learning center* de l'université de Sheffield Hallam (Royaume-Uni), de « constituer le centre intellectuel et social de la communauté universitaire ». La définition par chaque établissement de ses objectifs de service au public doit tendre vers cette perspective.

L'évaluation

Trop souvent encore aujourd'hui dans nos établissements, les actions mises en œuvre souffrent d'un déficit d'évaluation. Celle-ci se résume la plupart du temps à des enquêtes permettant de mesurer l'usage d'un équipement (enquêtes quantitatives) ou de connaître le jugement porté par les usagers sur cet équipement (enquêtes qualitatives du type Lib-QUAL). Il faut néanmoins saluer l'effort porté en la matière depuis ces dix dernières années. Les directives communiquées par le ministère de l'Enseignement supérieur pour les contrats quadriennaux 2006-2009 engageaient les services communs de documentation à « améliorer leur

17. Suzanne Jouguelet, Claire Vayssade, « Comparaison internationale de bibliothèques universitaires : étude de cas », *Rapport de l'Inspection générale des bibliothèques*, 2009, n° 2009-0017.

connaissance des besoins et attentes des usagers et à évaluer leur niveau de satisfaction ». Elles précisait que « le contrat est susceptible de leur apporter des moyens à cette fin ». À présent, la plupart des BU se livrent à ces opérations d'enquête dont on peut trouver largement les résultats sur Internet. Celles qui se livrent à ce travail depuis plusieurs années et qui ont pu réitérer l'exercice commencent à disposer de résultats comparatifs permettant notamment de mesurer dans le temps la portée ou l'effet des actions mises en œuvre.

Au-delà de la récolte d'éléments, la principale difficulté de l'évaluation réside dans l'interprétation des résultats ou des mesures obtenus. L'objectif a-t-il été atteint ? Par rapport à quels chiffres, quel point de départ, peut-on estimer qu'il l'a été ? Un chiffre ne peut avoir de sens dans l'absolu, il n'est parlant qu'à l'intérieur d'un cadre de référence. Par exemple, le suivi de l'activité de prêt peut s'apprécier à l'intérieur d'un cadre de référence national ou local (par le biais d'une évolution dans le temps dans ce dernier cas), et il est souhaitable du reste que ces deux échelons s'éclaircissent mutuellement.

Il ne faut pas oublier par ailleurs qu'une donnée chiffrée peut faire l'objet d'interprétations différentes selon le regard de celui qui commente le chiffre. Par exemple, un taux d'occupation des places assises voisin de 100 % peut être le signe à la fois du succès d'un équipement et d'un risque à court terme de sous-dimensionnement à l'égard de la communauté desservie. C'est la raison pour laquelle les BU ont tout intérêt à mener elles-mêmes une démarche rigoureuse d'évaluation. La connaissance du contexte, des usagers, de l'environnement documentaire et éditorial, que nous sommes les seuls à posséder, soutient l'interprétation des chiffres et nourrit judicieusement les commentaires qui en résultent.

Une autre difficulté de l'évaluation réside dans l'appréciation de la qualité du service rendu. Il existe une méthode d'enquête, pratiquée initialement aux États-Unis, qui s'intéresse à l'appréciation par les usagers de l'activité de la bibliothèque. Il s'agit de LibQUAL. Mais cette technique d'enquête ne définit pas à proprement parler la qualité d'un service.

C'est l'aspect le plus complexe à cerner, à la fois parce que la qualité met en œuvre un ressenti, et par conséquent des processus subjectifs, mais aussi parce que ceux-ci varient chez un même individu dans le temps d'une année universitaire.

En effet, lorsqu'un usager pénètre pour la première fois dans la bibliothèque, il porte avec lui :

- des représentations issues d'expériences précédentes, de discours entendus çà et là ;
- des attentes : par exemple, un étudiant de première année d'économie vient sur les conseils d'un enseignant réaliser un exposé.

De leur côté, les bibliothécaires ont mené un travail sur la qualité de leurs services et ont essayé de communiquer sur l'offre de services de la bibliothèque.

Il y a donc un niveau de qualité voulu par une équipe de professionnels, lequel peut d'ailleurs faire l'objet d'un référentiel ou d'une charte portés à la connaissance des usagers.

Au fur et à mesure de son parcours au sein de la bibliothèque, l'utilisateur va affiner sa représentation du service rendu. Dans un cas que l'on estimera satisfaisant, ce niveau perçu sera identique au niveau attendu. Idéalement, il lui sera supérieur. Mais dans tous les cas, l'utilisateur se sera constitué une nouvelle représentation de la bibliothèque, des services, des lieux, des personnels. Lors de sa seconde venue, la qualité attendue par cet usager sera, par conséquent, différente de lors de son premier passage.

Qualités attendues et perçues sont de la sorte, chez un même usager, en évolution permanente, car ce dernier modifie au fil du temps ses pratiques, ses compétences, ses besoins et donc ses attentes et sa représentation de la bibliothèque. Il est ainsi préférable, pour réaliser une enquête, de choisir une période de passation située au-delà du premier trimestre de l'année universitaire, celui-ci constituant, au moins pour les nouveaux étudiants, un temps de découverte et d'appropriation progressives.

Si l'on ajoute à ce processus complexe la question de la convergence entre la qualité de service voulue par le bibliothécaire et la maîtrise réelle de ce service par l'utilisateur, on comprend à quel point l'évaluation de la qualité, quoique centrale, puisse être redoutablement difficile à manipuler. Typiquement, la formation à la documentation, qui s'exerce dans une triangulation bibliothécaire-enseignant-étudiant, offre un exemple de niveau de qualité attendu différent pour chaque protagoniste...

Le lecteur pourra se reporter au chapitre VI pour y trouver de plus amples développements sur les méthodes de l'évaluation, de même que sur les enquêtes auprès du public.

Rendre compte

Une dernière étape vient clore la mise en œuvre d'une politique de service et découle directement du processus d'évaluation, lorsque l'on rend compte des résultats obtenus. Il s'agit là aussi d'une phase essentielle.

Rendre compte d'une politique de service est véritablement ce qui la fait exister auprès des usagers. Tout d'abord parce qu'elle est l'occasion de communiquer sur l'activité de la bibliothèque. Trop souvent, les bibliothécaires font le constat que leur action est méconnue, les ressources sous-exploitées, car non identifiées. Tout en déplorant cet état de fait, ils négligent encore trop la dimension essentielle de la communication en direction de leur public cible.

Cet aspect de notre métier a longtemps été négligé, par culture (un service public n'a pas à se vendre), sans doute aussi parce que le public des décennies précédentes était plus homogène, plus captif. Celui d'aujourd'hui n'est plus le même, est moins régulièrement présent, s'appuie de façon massive sur les ressources d'Internet. Un grand pan de notre offre de services s'est virtualisé et, d'une façon générale, notre palette de services s'est considérablement élargie. En dix ans, les BU ont étendu leurs heures d'ouverture, proposent leurs propres ressources numériques (numérisation à la demande, *podcasts*, etc.), ont diversifié leurs espaces, intégrant notamment des salles de travail en groupe, décuplé l'accès aux périodiques et articles en ligne, etc. Informer et former le public, communiquer, sont plus que jamais des activités absolument essentielles.

Une évolution est du reste en train de s'opérer dans les organigrammes de bibliothèque, qui non seulement identifient la fonction de communication de manière très claire, mais la situent en règle générale en lien direct avec la direction de la bibliothèque. Il faut que cette évolution se poursuive.

Au-delà de la valorisation des services dans le but de les voir plus utilisés, l'acte de rendre compte est aussi une façon de confirmer le contrat qui est passé avec les usagers. Au terme d'une enquête par exemple, il est souhaitable de formaliser, auprès des personnes interrogées et de l'ensemble du public, les résultats de l'enquête. La bibliothèque pourra même indiquer de quelle manière elle compte envisager la suite de son action : acquérir plus de manuels, de postes informatiques, élargir ses horaires d'ouverture, etc. C'est une façon de responsabiliser les usagers et de les impliquer dans la vie et dans l'évolution de la bibliothèque. Une manière de confirmer la place centrale qu'occupe l'utilisateur en tant qu'acteur de l'équipement qu'il utilise.

Rendre compte auprès de la tutelle, locale ou nationale, est devenu d'autant plus nécessaire à l'heure de l'autonomie des universités. Le défléchage des crédits qui en découle contribue à resserrer les liens entre les universités et leur SCD. L'obtention de moyens humains ou budgétaires

suppose une négociation avec l'université qui, pour être rigoureuse et légitime, doit s'appuyer sur toute la palette de ce que nous sommes en mesure de fournir : statistiques, indicateurs, résultats d'enquêtes, rapports d'activité. Ces données, et ce n'est pas le moindre de leur intérêt, permettent de communiquer sur l'activité de la bibliothèque. Elles donnent aussi une assise au processus de négociation. Une politique de services ne peut être engagée sans validation préalable. Et elle ne peut être ni visible ni financée si elle n'est pas évaluée. Confirmant l'utilité de ces enquêtes, Daniel Renoult ajoute :

« À l'heure de la diffusion massive de l'information en ligne, elles confirment le rôle majeur des bibliothèques comme service public de l'université, apprécié par une grande majorité d'étudiants, et jouant un rôle non négligeable dans la réduction des inégalités. »¹⁸

En conclusion

+++++

De la définition des objectifs à l'évaluation des résultats, la mise en œuvre d'une politique de service est un processus complexe et qui se construit dans la durée. Elle amène les bibliothécaires à s'interroger sur les fondements de leur action, de leur métier. Elle est le fil directeur qui sous-tend les choix mis en œuvre dans le développement des collections. Aussi ne peut-elle être appliquée sans l'adhésion préalable de toute l'équipe de la bibliothèque, sans l'implication ferme et déterminée de la direction de la bibliothèque, et bien évidemment sans la caution de la présidence de l'université. Il va sans dire qu'il faudra toute la force de conviction d'un directeur de SCD pour persuader un président d'université de la ligne de conduite à suivre. Et le fonctionnement dans lequel le monde académique est entré avec l'autonomie des universités rend plus que jamais nécessaire cette entente. En particulier lorsqu'il s'agit de mener de front deux chronologies qui ne se superposent pas spontanément, entendons par là le temps nécessaire à la bibliothèque pour impulser une dynamique auprès des publics qui commence à porter ses fruits, et le temps du pouvoir exécutif, du mandat présidentiel, qui est aussi celui du conseil d'administration de l'université. Dans l'exigence, légitime, de ce conseil, à mesurer des résultats dans la durée de son mandat réside une difficulté de taille pour la bibliothèque.

18. Daniel Renoult, « Enquêtes de publics dans les bibliothèques universitaires », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2006, t. 51, n° 2, pp. 5-9.

Mettre en place une stratégie de services au public place l'établissement concerné dans une démarche managériale, au travers de toutes les actions que suppose le management d'un projet et d'une équipe : définition d'objectifs, attribution de moyens, acquisitions de compétences, etc.

Elle place également la bibliothèque dans une dimension « marketing », qu'il faut appréhender dans son sens noble. Situer l'utilisateur au cœur de nos préoccupations, c'est analyser et comprendre ses besoins, faire en sorte qu'on lui apporte ce que l'on estime être la meilleure qualité de service. La détermination de ce niveau de qualité est chose complexe. Que veut le public ? Sait-il d'ailleurs vraiment ce qu'il veut et comment peut-on le lui faire exprimer ? Devons-nous nous contenter de répondre aux besoins qu'il formule ou estimons-nous être en mesure de suggérer d'autres cheminements, d'autres territoires ? En d'autres termes, où se situe le point de convergence entre ce que veut le public et ce que veut le bibliothécaire pour son public ? C'est ouvrir là le débat inépuisable, mais essentiel, de l'offre et de la demande. Un débat qui devra convoquer toute « la sagesse du bibliothécaire », pour reprendre la jolie formule de Michel Melot, pour ne pas céder à la tyrannie (qui se confond avec une forme de facilité) de la demande. Mais dans lequel il ne faudra jamais non plus perdre de vue qu'il ne peut y avoir de service sans usage.

+++++

CHAPITRE IV
LE BÂTIMENT ET
SA PLACE DANS
LA POLITIQUE DE
SERVICES AU PUBLIC

+++++

+++++

CHAPITRE IV

LE BÂTIMENT ET SA PLACE DANS LA POLITIQUE DE SERVICES AU PUBLIC

+++++

C'est une évidence, mais encore faut-il la rappeler à l'heure où la dématérialisation des collections est grandissante : la bibliothèque est avant tout un lieu, un bâtiment.

En 2008, l'ensemble des bibliothèques universitaires françaises totalisaient 1 070 978 mètres carrés pour 123 484 places assises, soit 41 % de places assises supplémentaires par rapport à 1993. Depuis le rapport Miquel de 1989, les incitations ministérielles répétées pour allonger la durée hebdomadaire d'ouverture confirment l'attention et l'importance qui ont été accordées à la disponibilité de ces lieux.

La question du lieu est déterminante dans la mise en œuvre d'une politique de services au public en raison de l'interaction étroite qui s'opère entre les caractéristiques du lieu et la mise en œuvre du service. Un service donné ne peut pas être proposé indifféremment partout. Et réciproquement, la mise en œuvre d'un service amènera les bibliothécaires à façonner l'espace pour que l'interaction entre le service et l'utilisateur soit la plus opérante possible.

Autrement dit, une offre de service se déploie dans un espace où tout fait sens. Un usager est avant tout un être sensoriel. Lorsqu'il pénètre dans un bâtiment de bibliothèque, comme d'ailleurs dans tout autre espace public, il perçoit en quelques minutes une multitude de signaux qui vont construire une représentation personnelle du lieu : chaleureux ou froid, exigu ou monumental, calme ou bruyant, coloré ou terne, intime ou impersonnel, etc.

Si cette représentation est si rapidement constituée, c'est que tout dans le lieu de bibliothèque concourt à une certaine perception de l'accueil : le choix des coloris, des mobiliers, la qualité de la lumière, l'organisation des espaces, la présentation des collections, le contact avec les personnels présents, la signalétique utilisée, etc. L'espace qui est proposé aux usagers est avant tout un espace scénographié, c'est-à-dire pensé (par les architectes, les bibliothécaires) pour suggérer un type d'usage, des

postures, des cheminements. Les périodes de construction de bâtiments de bibliothèques, ou de rénovation, sont particulièrement intéressantes en ce qu'elles sont propices à une réflexion approfondie sur l'usage et la perception du lieu. Mais même en dehors de ces périodes particulières de la vie d'une bibliothèque, des réaménagements plus modestes restent possibles qui permettent de faire évoluer la façon dont l'usager compose avec les espaces qui sont mis à sa disposition. Car la problématique posée est bien celle-ci : comment l'usager va-t-il s'approprier le lieu qui lui est proposé ? Les usages réels rencontreront-ils les usages imaginés, suggérés ? De quelle manière s'effectue l'alchimie subtile qui conduit à faire d'un espace scénographié, théorisé, un espace habité, investi, un « espace de vie »¹ ?

À QUOI SERT LE LIEU DE BIBLIOTHÈQUE AUJOURD'HUI ?

+++++
 Commençons par un constat attesté par les chiffres : en nombre annuel d'entrées, la fréquentation des BU ne fléchit pas. À effectifs étudiants relativement constants, voire en légère baisse, entre 1998 et 2008, la fréquentation des bibliothèques a augmenté de 18 % dans ce même laps de temps. Le nombre d'étudiants inscrits en bibliothèque, en revanche, a chuté de 9 % entre 1997 et 2008².

Le décrochage entre la courbe de la fréquentation et celle des inscrits en bibliothèque se fait à partir de l'année 1998. Il est le signe que les usages de la bibliothèque se modifient. Les lecteurs ne viennent plus seulement pour emprunter, consulter des documents ou faire des recherches bibliographiques, ils cherchent d'autres services : des places de travail, des postes informatiques, des espaces conviviaux où se rencontrer et se restaurer, des endroits tranquilles où feuilleter un magazine, éventuellement une bande dessinée, voire faire la sieste. Ils sont également demandeurs d'animations culturelles, que ce soit en tant qu'exposant ou en tant que spectateur. Toutes les enquêtes menées récemment dans les BU ont révélé l'émergence de ces usages ou se sont fait le relais d'attentes de même nature exprimées par les publics (voir chapitre II).

La question se pose dès lors pour le bibliothécaire de l'orientation à donner à son action. Sa démarche est guidée en premier lieu par une définition des usages qu'il considère comme légitimes. Un usager peut-il se rendre à

1. Jacques et François Riva, « La mise en vie des espaces de bibliothèques », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2000, t. 45, n° 3, pp. 70-77.
 2. *Annuaire des bibliothèques universitaires*, Paris, La Documentation française, se référer aux éditions annuelles.

la bibliothèque simplement pour y consommer un sandwich ou un café ? Est-il censé y faire la sieste ? Une collection universitaire peut-elle comporter un fonds de romans ou de bandes dessinées ? En d'autres termes, faut-il donner suite aux attentes des publics qui semblaient jusqu'alors très éloignées des fonctions prioritaires de la bibliothèque ?

Les bibliothèques de lecture publique ont un petit temps d'avance sur cette question essentielle. Le modèle des *idea stores* londoniens, qui vont jusqu'à proposer une garderie pour enfants, du soutien scolaire, des cours d'informatique, de bureautique, a contribué à renouveler la réflexion sur l'offre possible de services. Ce modèle, avec les déclinaisons – certes plus modérées – développées dans les BU du nord de l'Europe (essentiellement aux Pays-Bas, au Royaume-Uni et en Allemagne), commence à bousculer également la réflexion sur l'offre de service telle qu'elle peut être mise en œuvre dans les BU françaises. Deux raisons, au moins, guident cette évolution vers un nouveau modèle de bibliothèque :

- l'usager d'aujourd'hui n'est plus celui de l'université d'avant la massification. Sa relation au fonds documentaire, ses références culturelles, ses pratiques de travail ont changé (voir chapitres I et II) ;
- offrir un service, c'est avant tout rencontrer une attente (voir chapitre III).

La problématique est bien la suivante :

« Comment mettre en forme les services de la bibliothèque pour satisfaire les usagers selon ce qui les amène ? Nous insistons pour poser la question en ce sens plutôt que dans le sens inverse (qu'est-ce que les publics choisiront parmi les services que nous leur offrons ?), comme c'est souvent, hélas, le cas : les usagers devant composer (y compris en renonçant à venir) avec ce qui leur est proposé. »³

La question de la légitimité du service se pose désormais à l'aune du besoin exprimé par l'usager. C'est pour le bibliothécaire imprégné de culture livresque, formé au primat des collections, attaché à son rôle éducatif, une remise en question radicale et déroutante. Si en effet le métier de bibliothécaire consiste désormais à emboîter le pas aux exigences des usagers, quel avenir donner à cette profession ? Quelle place accorder aux compétences qui sont actuellement les siennes ? Quelle est sa valeur

3. Claude Poissenot, *La nouvelle bibliothèque, contribution pour la bibliothèque de demain*, Voiron, Territorial, 2009.

ajoutée auprès du public qu'il côtoie ? Comme le dit fort justement Claude Poissenot,

« il convient de reformuler la définition de la position du bibliothécaire et de sa relation avec les usagers. Dans la nouvelle bibliothèque, le bibliothécaire se définit moins par sa capacité à proposer une offre valorisante que par celle de rendre service à la population desservie. Il doit incarner cette posture. »⁴

Il convient également de valoriser cette posture. C'est par le lien rétabli et renouvelé avec l'utilisateur que s'exerce toute la légitimité du bibliothécaire.

Convenons que la BU doit devenir ce lieu d'activités multiples. Serait-elle une bibliothèque « troisième lieu » pour reprendre une expression couramment invoquée dans la littérature professionnelle ? Mais de quoi s'agit-il au juste ?

LA BIBLIOTHÈQUE « TROISIÈME LIEU »

+++++

Le concept n'est pas récent.

« Le troisième lieu, notion forgée au début des années 1980 par Ray Oldenburg, professeur émérite de sociologie urbaine à l'université de Pensacola en Floride, se distingue du premier lieu, sphère du foyer, et du deuxième lieu, domaine du travail. Il s'entend comme volet complémentaire, dédié à la vie sociale de la communauté, et se rapporte à des espaces où les individus peuvent se rencontrer, se réunir et échanger de façon informelle... »⁵

Rappelons brièvement les caractéristiques du « troisième lieu ». Il s'agit d'un lieu convivial, chaleureux, un lieu que l'on a plaisir à fréquenter, offrant à la fois la sécurité du foyer et l'opportunité de rencontres, d'un ancrage social. Un lieu auquel on puisse s'identifier, mais qui serve également de terreau à une rencontre avec l'autre. Par cette dernière dimension, la bibliothèque est l'exemple type de ce « troisième lieu », et elle l'est du reste depuis toujours. L'ouverture vers l'altérité est avant tout le fruit de rencontres intellectuelles, rendues possibles par les collections détenues dans la bibliothèque. La bibliothèque d'Alexandrie répondait déjà à cette exigence universaliste.

4. *Ibid.*

5. Mathilde Servet, « Les bibliothèques troisième lieu : une nouvelle génération d'établissements culturels », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2010, t. 55, n° 4, pp. 57-66.

En revanche, le besoin d'une vie sociale et d'un second foyer ne s'est jamais imposé comme une évidence dans les BU, longtemps centrées sur la valeur des collections qu'elles détenaient. Or, plus que jamais, les étudiants noyés dans l'anonymat des amphithéâtres, soumis au rythme soutenu de la semestrialisation, utilisateurs croissants de réseaux virtuels, ressentent la nécessité d'un point de repère sur le campus, stable, central, identifié. D'un lieu fédérateur, partagé par tous. La bibliothèque constitue sans aucun doute la seule structure capable d'endosser cette fonction. À la condition cependant qu'elle accepte d'investir un peu moins le terrain de l'institution pour faire émerger d'autres fonctions et accueillir l'étudiant dans l'étendue de ses besoins. Aller à la bibliothèque, c'est se documenter, mais aussi découvrir un planning de conférences, flâner dans une exposition de photographies, préparer un exposé avec des camarades, boire un café entre deux cours, envoyer un message aux amis que l'on va retrouver pendant le week-end, etc. De lieu documentaire, la bibliothèque évolue ainsi vers le modèle d'un lieu ressource, polyvalent, dans lequel les préoccupations quotidiennes des étudiants comptent autant que les besoins d'étude.

Incarner le « troisième lieu »

+++++

Faire de la bibliothèque un lieu polyvalent implique une allocation différente des espaces. S'il faut conserver des zones de rayonnages en libre accès, des magasins de stockage et des tables de lecture, il convient également de ménager des lieux d'exposition, de restauration, de détente, etc. Penser ainsi l'espace est relativement aisé dans le cas d'une construction nouvelle. C'est évidemment plus compliqué quand il s'agit de différencier les espaces tout en conservant un nombre de mètres carrés pratiquement identique (cas d'une rénovation).

C'est la raison pour laquelle une attention particulière est portée, dans la lignée des *learning centers*, aux mobiliers modulables, aux espaces flexibles. Pouvoir modifier facilement la destination d'une salle de formation, déplacer des rayonnages, installer une exposition dans un hall, suppose des mobiliers adaptés et transportables. C'est à cette condition que la bibliothèque pourra répondre aux exigences, multiples désormais, de ses usagers. Et c'est l'évolutivité de la bibliothèque elle-même qui en dépend. Dans un contexte où les usages évoluent rapidement, où les collections se dématérialisent à grande échelle, l'heure n'est plus aux rayonnages et aux tables de travail fixes. Il est de la responsabilité des gestionnaires de bibliothèques – et des deniers publics – de ne pas figer leurs établissements

dans des configurations dont on ignore si elles conserveront leur pertinence au-delà d'une décennie.

La question des espaces différenciés, abondamment commentée dans la presse professionnelle, mérite d'être débattue. Elle s'appuie sur le constat que la durée moyenne de séjour d'un étudiant dans la bibliothèque est importante (entre deux et trois heures). Dans cet intervalle de temps, l'utilisateur, à l'instar de ce qu'il pratique à son domicile, peut être amené à évoluer dans la bibliothèque, passant d'un rayonnage à une table de lecture, s'interrompant pour prendre un café, passer un coup de téléphone ou consulter une référence sur un poste informatique. Beaucoup de bibliothèques ont choisi d'offrir des espaces identifiés, dédiés au travail calme, silencieux ou en groupe, signalent les lieux où il est possible de téléphoner, etc. Cette démarche répond pleinement au constat qu'un étudiant rencontre des besoins différents durant son séjour dans la bibliothèque. Elle permet également de légitimer des usages qui jusque-là étaient souvent interdits et pour lesquels il fallait sortir du lieu (boire un café, téléphoner), tout en les circonscrivant pour préserver la tranquillité des autres usagers. Elle concourt pleinement à une amélioration des conditions d'accueil, l'utilisateur se sentant reconnu dans ses pratiques. Toutefois, il faut veiller à ne pas complexifier la lisibilité des lieux par un zonage trop précis. Effectuer par exemple une distinction entre « espace silencieux » et « espace calme » sollicite une interprétation de la part de l'utilisateur qui n'est peut-être pas celle attendue par les bibliothécaires ou par les autres usagers déjà installés dans les lieux. La qualité essentielle d'un bâtiment doit rester celle de la transparence dans le repérage. Quelques grandes zones facilement identifiées, et dont on comprend rapidement la destination, contribueront à une meilleure appropriation par les lecteurs des locaux qui leur sont proposés.

À l'inverse, un autre modèle de bibliothèque, rencontré majoritairement dans la sphère anglo-saxonne, prend la forme de

« la *one-room library* dans laquelle les services publics de la bibliothèque sont compris comme un espace ouvert, unique et multifonctionnel. Ce décroisement, l'ouverture et la transparence des espaces, doivent permettre la circulation à travers l'ensemble des collections et ainsi réaliser le mythe de la réunion des publics à laquelle le modèle aspire. »⁶

6. Catherine Clément, « L'essoufflement du modèle : symptômes et causes », in Anne-Marie Bertrand (dir.), *Quel modèle de bibliothèque ?*, Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2008 (coll. Papiers. Généalogies), p. 53.

Faisant ce constat, Catherine Clément conclut qu'il s'agit là d'une utopie, car les pratiques de lecture ne peuvent être homogènes. Vouloir fondre les publics dans des espaces où les fonctions elles-mêmes se côtoient pour plus de transparence et de visibilité, c'est nier l'aspiration de tout individu à être reconnu et respecté dans son besoin singulier, ainsi que son désir d'investir un territoire qui lui soit propre⁷. C'est finalement aller à l'encontre d'une appropriation du lieu.

La notion de « troisième lieu » est-elle en définitive si nouvelle que cela ? Si par « troisième lieu » on entend une bibliothèque soucieuse de donner à ses usagers une ambiance de travail chaleureuse et confortable, les bibliothèques tentent de l'être depuis un nombre d'années respectable. Il est évident que l'apport de la réflexion autour de la notion de « troisième lieu » doit se situer au-delà du simple critère du confort et de l'agrément, si important soit-il.

En questionnant les bibliothécaires sur la manière dont ils s'éloignent du territoire ultracartographié de l'institution prescriptrice pour interroger les besoins et les attentes de leurs publics, le débat fait apparaître différentes facettes d'un difficile, mais nécessaire exercice de synthèse. Synthèse entre la représentation des bibliothécaires et celle des publics, entre la fonction documentaire et d'autres fonctions dont la légitimité – chose nouvelle – est revendiquée, entre le besoin singulier et la réponse au plus grand nombre. Le débat a le mérite de rendre centrale cette autre dimension de la synthèse qu'est la rencontre avec l'utilisateur, une rencontre qui, pour se réaliser, mêle aspirations professionnelles, personnelles, besoins de socialisation, ce dernier aspect incluant le processus important de l'acculturation universitaire. La bibliothèque « troisième lieu » n'éclipse ni n'affadit la fonction de bibliothèque comme lieu ressource ; elle la complexifie en lui ajoutant de multiples ramifications, elle engage les bibliothèques dans une démarche rigoureuse, systématique, lucide, de connaissance des besoins du public, dans le souci de maintenir à son degré le plus fécond le moteur et le sens de leur action : la rencontre avec l'utilisateur.

7. On notera que les chercheurs, particulièrement, revendiquent dans leur grande majorité leur désir d'un lieu dédié, d'une bulle qui leur soit réservée et dans laquelle ils ne seraient pas affectés par les allées et venues, les discussions, les regards des autres. Ce souhait a été fortement exprimé au SICD 2 de Grenoble lorsque la bibliothèque achevait ses travaux de rénovation. Les espaces dédiés aux chercheurs, qui se présentaient sous la forme d'espaces vitrés, ont donc été dotés de stores pour permettre aux usagers de s'isoler à leur convenance.

S'APPROPRIER LE LIEU ET SES OUTILS : LA FONCTION D'ACCUEIL

+++++

Tout dans un espace public concourt à une certaine perception de l'accueil : les mobiliers, l'éclairage, le choix des couleurs, les volumes proposés, la présence des personnels. Tous ces éléments ont été largement documentés, dans les ouvrages consacrés notamment à l'architecture des bâtiments, et c'est donc particulièrement sur le dernier point, la présence des personnels dans les espaces publics, que nous voudrions insister. Comment les bibliothécaires conçoivent-ils leur rôle auprès des usagers lorsqu'ils sont à leur contact ?

Nous ne prétendons pas ici fournir un quelconque mode d'emploi. La configuration des lieux, la composition du public, la taille de l'équipe sont autant de paramètres qui déterminent les politiques d'accueil et les lient à un contexte particulier. Aucun modèle ne peut prétendre être transposable en tant que tel. Nous insisterons par conséquent davantage sur les grands traits qui doivent soutenir une fonction d'accueil.

Le premier de ces fondements réside dans la présence des personnels dans les espaces investis par les lecteurs. Cette affirmation n'est pas contradictoire avec le constat que nos usagers, particulièrement ceux de la jeune génération, savent composer de manière naturelle avec l'outil informatique, revendiquant, quand ce ne sont pas les bibliothécaires eux-mêmes qui portent ce discours pour eux, une certaine « autonomie ». À y regarder d'un peu plus près pourtant, la question de l'autonomie ressemble à un faux débat. En voici quelques raisons :

- tous les usagers ne disposent pas des mêmes compétences ni des mêmes besoins à l'égard d'une recherche de type documentaire ou informatique. De même dans le domaine de la bureautique : si beaucoup d'étudiants disposent d'un équipement personnel en la matière, la diversité des publics étudiants et de leur filiation socio-professionnelle rendent possible le recours à un accompagnement ;
- un usager qui a une question à poser ne fera pas l'effort de trouver un personnel de la bibliothèque ailleurs que dans le périmètre immédiat où il se trouve. Dans la plupart des cas, il abandonnera sa recherche plutôt que de perdre du temps à trouver dans une autre salle, voire à un autre étage, une personne compétente ;
- la génération actuelle de nos étudiants, mais aussi les enseignants, et de manière plus globale la société tout entière, évoluent dans un environnement de plus en plus dématérialisé. C'est particulièrement

vrai dans la sphère de l'information. Voudrions-nous priver nos étudiants de la possibilité de renouer dans nos bibliothèques avec un lien social ? La présence des bibliothécaires, la transmission de leurs compétences et de leur savoir-faire sont une opportunité irremplaçable. Elle offre en effet un continuum social en permettant un dialogue en face à face, dialogue dont beaucoup d'étudiants soumis au régime des cours magistraux sont privés⁸. Elle exerce enfin une médiation dans un univers informationnel dont la complexité est devenue telle qu'elle dépasse chacun d'entre nous dans un flux croissant de données. Faisons le pari que nos bibliothèques continueront à offrir un lieu paisible et rassurant dans lequel nos usagers se sentiront, individuellement, écoutés dans leurs questionnements et reconnus dans leurs besoins.

Il ne s'agit pas pour les personnels de bibliothèque de justifier de leur importance auprès des usagers en les maintenant dépendants de leur savoir-faire, bien au contraire. L'appropriation des outils est précisément le signe, le résultat, d'une médiation réussie, d'un dialogue bien compris et fructueux. Un usager autonome n'est donc pas un usager qui croit se dispenser de tout accompagnement parce que ses compétences présentes semblent combler ses besoins, c'est un usager qui sait, étape par étape, intégrer pour son profit les conseils et les éclairages des personnels de la bibliothèque. L'usager autonome, en définitive, manifeste des usages autonomes, ce qui est fort différent.

Le second fondement d'une politique d'accueil de qualité réside dans la nécessaire professionnalisation de l'accueil. Le premier contact qui est établi avec l'usager, par le truchement d'un bibliothécaire, est en effet déterminant dans la représentation que l'usager va construire de la bibliothèque. L'accueil est par conséquent loin d'être une fonction secondaire et mérite d'être pleinement valorisé dans l'équilibre global des tâches comme dans les fiches de poste des agents. Le temps passé à l'accueil ne doit pas être perçu comme du « temps perdu », éventuellement réinvesti dans des tâches internes que l'on essaie de rendre compatibles avec le service public. Il requiert une attitude professionnelle, un savoir-faire et des

8. En 2006, une expérience inédite lancée à la faculté de médecine de Grenoble en réponse à l'afflux des étudiants de première année, visait à instaurer une pédagogie par DVD : la première semaine, l'étudiant apprend les cours sur DVD. La deuxième, il pose des questions au professeur par Internet. La troisième, au sein d'un groupe de 160 étudiants, il rencontre l'enseignant. Enfin, la quatrième, il bénéficie d'un tutorat d'étudiants volontaires de troisième année, encadrés par des professeurs.

compétences précises. L'application généralisée de la charte Marianne⁹ dans les bibliothèques aura été l'occasion d'un premier pas en ce sens, en sensibilisant les équipes à des prérequis comportementaux incontournables. Elle aura également fait apparaître l'idée d'un contrat passé avec l'utilisateur. Dans ce contrat sont pris un certain nombre d'engagements, qui sont rendus publics, et sur lesquels l'utilisateur peut à tout moment demander des comptes.

La mise en avant de ces engagements est le résultat d'un processus particulièrement fondateur pour la bibliothèque. Elle engage une réflexion de l'ensemble de l'équipe sur les valeurs qu'elle souhaite porter auprès du public et les résultats qu'elle est en mesure de garantir. Elle s'appuie sur une adhésion de chacun à ces valeurs et au travail collectif et individuel qui s'avèrera nécessaire pour atteindre les objectifs fixés. Pour le public, c'est le signe tangible de sa reconnaissance dans le fonctionnement de la bibliothèque et de la priorité qui lui est accordée.

Beaucoup d'établissements ont approfondi la logique impulsée par la charte Marianne ou l'ont prolongée, en se dotant notamment de référentiels de compétences ou de chartes qualité. Ces outils, qui listent les attributions des différents points d'accueil et les compétences qui s'y rattachent, ont le mérite de rendre plus clair en interne le circuit de l'accueil tel qu'il est pensé par les bibliothécaires. Ce circuit s'incarne évidemment dans un lieu, construit un cheminement depuis le hall d'entrée jusque vers les espaces plus éloignés de la bibliothèque. Le contexte de chaque point d'accueil (salle de lecture ou hall d'entrée, rez-de-chaussée ou étage) dicte les fonctions et attributions de celui-ci. L'utilisateur perçoit une part implicite de cette logique, et ce sera justement tout le talent du bibliothécaire que de construire un parcours qui s'intègre naturellement dans les fonctions suggérées par les lieux. L'autre part de ce parcours sera prise en charge de manière plus dirigée par les personnels lorsqu'il s'agira de réorienter les usagers vers les points d'accueil plus susceptibles de les satisfaire dans leur recherche. Cela suppose, pour chacun des personnels en poste, une capacité à analyser le besoin, plus ou moins bien exprimé, de l'utilisateur, une connaissance fine des fonctions des autres points d'accueil et la volonté d'éviter à l'utilisateur tout cheminement superflu. Cette cohérence d'ensemble ne s'obtient qu'au terme d'un gros travail en interne sur la politique

9. Lancée à titre expérimental en janvier 2005, la charte Marianne, devenue fin 2007 référentiel Marianne, est destinée à mettre l'accent, dans les organismes publics, sur la qualité de l'accueil réservé aux usagers, grâce à l'utilisation d'un standard commun de la qualité de l'accueil. Elle préconise dix-neuf engagements pour la qualité de l'accueil.

d'accueil, la nature des services proposés et le niveau d'accompagnement possible de ces services.

On touche du doigt, par l'entremise de l'évolution de nos compétences, la question redoutable et redoutée de l'avenir de nos métiers¹⁰. L'apparition de nouveaux services, tels les guichets d'aide à la publication, l'assistance informatique, peut être résolue de plusieurs manières : par le recrutement de compétences extérieures à la bibliothèque ou par la prise en charge de ces compétences par le personnel de la bibliothèque. Dans un cas comme dans l'autre, l'accompagnement de ces services doit impérativement être assuré. Dans le deuxième cas de figure, un plan de formation des personnels doit être mis en œuvre. C'est une autre manière de confirmer la nécessité de la professionnalisation de l'accueil. Bien évidemment, cette politique est coûteuse en moyens humains. Mais que ce constat ne soit pas le prétexte à réduire l'obstacle. C'est une question de choix à valider au sein d'une équipe. À partir du moment où les priorités sont définies et comprises, l'affectation des moyens ne doit plus faire l'objet de débat.

Partant du postulat que tout service mis en œuvre par la bibliothèque doit être soutenu par du personnel compétent et présent pour être réellement et efficacement utilisé, on comprend que la politique d'accueil est le moyen de rendre visible, de valoriser et de légitimer toute l'action de la bibliothèque. L'accueil, et le service qu'il permet de rendre à l'utilisateur sont ainsi compris comme la clé de voûte de l'édifice. C'est ce qui permet à la bibliothèque de justifier de son action. Réciproquement, on ne pourrait aboutir à cette clé de voûte sans les fondations et les murs que constituent le travail interne sur les collections, le catalogue, les outils informatiques, etc.

LE RÔLE DE LA SIGNALÉTIQUE : APPROPRIATION DES ESPACES OU AUTONOMIE DE L'USAGER ?

+++++

Le cheminement d'un usager qui pénètre dans un espace public résulte d'une conjonction entre les habitudes de cet usager, sa capacité à interpréter les lieux, et les parcours suggérés par ces mêmes espaces. Les bibliothécaires peuvent faire le choix de réduire la part d'interprétation par la pose d'une signalétique étudiée. Elle est parfois, volontairement, minimaliste. Elle peut être, au contraire, omniprésente, voire dévorante, au point de saturer l'utilisateur d'informations qu'il n'intègre plus, en vertu de l'adage selon lequel « trop d'information tue l'information ».

10. Voir les chapitres VIII et IX.

Une fois encore, le propos ne vise pas à suggérer une manière de faire, car il ne peut y avoir d'exemple type, tant les situations locales sont différentes. Notre ambition est plutôt de contribuer à la réflexion qui guidera le choix final.

La question principale est la suivante : comment la signalétique peut-elle aider l'utilisateur à se repérer dans l'espace ? En quoi peut-elle être complémentaire de la présence des personnels ?

L'erreur fondamentale consiste à vouloir que la signalétique dise tout. Car l'on sait qu'en voulant tout dire, elle ne dira plus rien. La signalétique doit, pour être efficace, chercher la concision et se penser à l'intérieur d'une réflexion globale sur l'information et la communication. Les différents supports d'information (guides du lecteur, site Web, blog, interface Facebook, etc.) maintenus par la bibliothèque doivent fournir une information détaillée sur le contenu des services. Ce rôle-là est extérieur à la signalétique qui sert avant tout de repérage à l'intérieur d'un lieu. Ce repérage concerne les espaces (indication d'étage), les services (prêt, aide bibliographique...) et les collections (indications thématiques, repères de cotation). Il évite à l'utilisateur les errances inutiles susceptibles de l'agacer, ou pire, de lui faire rebrousser chemin. Il l'aide à lui faire prendre ses marques, trace des indications familières (prêt des documents...), en d'autres termes il lui permet de construire activement un parcours qui lui est propre en rendant plus lisibles les choix possibles d'espaces et de service, le cas échéant en éclairant ces choix par des consignes sur le comportement à tenir (ici zone de silence, etc.). Il s'agit bien de situer la signalétique dans une démarche d'appropriation. On rejoint ce qui a été énoncé à propos du « troisième lieu » et des conditions qui permettent d'habiter l'espace et non plus de seulement composer avec lui.

Les détracteurs d'une signalétique poussée argueront que celle-ci impose des cheminements voulus par les bibliothécaires, enferme le lecteur dans une connaissance figée du lieu, le privant des fructueuses découvertes que ménage une déambulation curieuse ou hasardeuse. Or, nous avons tous connu dans nos établissements des usagers utilisant toujours les mêmes espaces et les mêmes services, ignorant au besoin ce qui se situe aux autres étages ou dans les ailes opposées. Faut-il diagnostiquer un défaut de signalétique ou reconnaître que certains usagers ont besoin de ces repères précis, de ces habitudes de fonctionnement pour s'ancrer dans le lieu ? Plutôt que de restreindre la signalétique à un squelette d'indications ou de faire proliférer l'information, il serait plus utile de considérer le rôle que les personnels peuvent jouer pour ouvrir les usagers à

des services qu'ils ne pratiquent pas ou qu'ils ignorent tout simplement. Il revient au personnel chargé de l'accueil de susciter le dialogue avec le lecteur, d'identifier des besoins qui sont parfois mal formulés. C'est en définitive au bibliothécaire d'ouvrir des portes vers des ressources insoupçonnées, d'établir des ponts entre les différents univers de la bibliothèque, soit tout simplement en éveillant la curiosité du lecteur, soit en l'accompagnant de manière plus approfondie dans sa démarche.

Conduire cette réflexion sous l'angle de l'autonomie de l'utilisateur fausse et réduit l'objectif. De quelle autonomie s'agirait-il ? De laisser le lecteur se perdre dans un univers dont on ne lui donne pas les codes ? « À l'inverse de l'immensité labyrinthique d'Internet, une bibliothèque est architecturée ; les salles, les collections sont classées, hiérarchisées, repérées »¹¹. De croire que, parce que l'on aura fléché tel ou tel espace, l'utilisateur trouvera de lui-même le meilleur parti qu'il pourra en tirer ? D'imaginer que l'on respecte sa liberté, que l'on favorise sa créativité parce qu'il s'affranchit de l'aide que peuvent lui apporter les bibliothécaires ? Ce serait une forme d'escroquerie intellectuelle. Pire, un coup fatal porté à la légitimité de notre existence, à la finalité de nos métiers au sein de l'université.

On l'aura compris, il ne s'agit ni d'imposer des représentations figées de bibliothécaires dont les usagers n'ont parfois cure, ni de laisser ces derniers se débrouiller par eux-mêmes au motif qu'il faut désacraliser le lieu, l'institution, pour mieux se couler dans les aspirations sociétales. Le développement sur la signalétique a été un exemple éclairant de la dualité à laquelle les bibliothécaires sont confrontés lorsqu'ils élaborent une politique d'accueil. Accompagner, suggérer sans imposer, respecter les singularités des besoins et des comportements, prendre soin de les connaître, c'est tout ce qui construit le plaisir de venir habiter ce « troisième lieu » dont on mesure l'ambiguïté, mais aussi la richesse irréductible.

En déployant les services au public à l'intérieur d'un bâtiment qu'il façonne et subit en même temps, le bibliothécaire rejoint les préoccupations d'un architecte, dont il n'est pas loin d'endosser les fonctions. Il contribue à faire de la bibliothèque plus qu'une maison de livres, « une maison des hommes »¹².

11. Jacques et François Riva, *art. cit.*, p. 72.

12. Michel Melot, « La forme du fonds, cahier des charges pour architectes futurs », in Richard Figueri (dir.), *La bibliothèque : miroir de l'âme, miroir du monde*, Paris, Autrement, 1989 (coll. Mutations, n° 121), p. 177.

+++++

CHAPITRE V
LES OUTILS DE
CONNAISSANCE DES
PUBLICS :
LES DIFFÉRENTS TYPES
D'ÉVALUATION DE
L'ACTIVITÉ DE
LA BIBLIOTHÈQUE
ENVERS SES LECTEURS

+++++

+++++

CHAPITRE V

LES OUTILS DE CONNAISSANCE DES PUBLICS : LES DIFFÉRENTS TYPES D'ÉVALUATION DE L'ACTIVITÉ DE LA BIBLIOTHÈQUE ENVERS SES LECTEURS

+++++

LES ENQUÊTES DE PUBLIC : OUTILS DE GESTION ET LEVIERS DE CHANGEMENT

+++++
par Christophe Evans

L'intérêt des enquêtes de public

+++++

Les enquêtes de public permettent de mieux connaître les publics des BU : publics effectifs, mais également publics potentiels. Elles offrent la possibilité, à travers les déclarations des usagers et des non-fréquentants, de porter un regard décentré sur les services proposés sur place ou à distance ; un regard qui va souvent bien au-delà des données internes existantes telles que les statistiques extraites des systèmes intégrés de gestion de bibliothèque (SIGB), celles du site Web, celles provenant de l'Enquête statistique générale auprès des bibliothèques universitaires (ESGBU) ou encore des travaux de l'Observatoire national de la vie étudiante (OVE). Le champ d'application des enquêtes de public est très vaste (études de notoriété, d'usages, de satisfaction, de qualité ou de prospective), ce qui en fait des outils de gestion à part entière, incontournables de nos jours. Enfin, on peut également considérer ces procédures comme de véritables entreprises de communication à dimension stratégique : qu'il s'agisse de communication à l'encontre de la communauté universitaire (étudiante et enseignante) ou en direction du personnel et surtout des tutelles. Les enquêtes ont souvent pour conséquence, en effet, de donner à voir sous un autre jour – ou redonner à voir, et même valoriser – les ressources et l'activité des BU.

Des enquêtes quantitatives et qualitatives

+++++

Deux grandes familles d'enquêtes de publics peuvent être distinguées : les enquêtes quantitatives par questionnaire qui débouchent essentiellement sur des données chiffrées prélevées en grand nombre, et les enquêtes qualitatives (par entretien approfondi, par observation ou par la méthode des groupes de discussion), lesquelles tendent plutôt à produire des données de nature discursive ou textuelle, prélevées cette fois sur de petits corpus étudiés. Les enquêtes par questionnaire se révèlent des outils particulièrement appropriés pour produire des données factuelles (qui ? quoi ? où ? combien de fois ?, etc.), et, dans une moindre mesure, des données de nature « cognitive » ayant trait aux représentations (opinions, valeurs, façons de voir les choses). Ces dernières sont en effet plus faciles à recueillir en détail et avec une meilleure compréhension via des techniques qualitatives, pour explorer notamment la question du « comment ? » et celle du « pourquoi ? ». L'articulation des méthodes quantitatives et des méthodes qualitatives est souvent d'une grande richesse. Pour la suite de cette courte présentation, nous nous focaliserons toutefois sur la méthodologie des enquêtes par questionnaire qui sont les plus couramment utilisées en BU.

Les enquêtes par questionnaire : principes et modalités

+++++

Parmi les enquêtes quantitatives par questionnaire, on doit distinguer celles qui relèvent de la technique du recensement destiné à recueillir des informations sur une population complète – ou quasi complète –, et celles qui relèvent du sondage sur échantillon représentatif. À mesure que la taille des populations à étudier dépasse certains seuils (plusieurs centaines d'individus), le sondage sur échantillon s'impose et exige la mise en œuvre d'un certain nombre de règles méthodologiques pour assurer sa fiabilité et sa pertinence¹. Il existe de nombreuses façons de prélever des échantillons. Nous nous contenterons ici de signaler les méthodes les plus courantes ; à savoir, le sondage aléatoire simple, le sondage par la méthode des quotas et le sondage par recommandation. Le sondage aléatoire simple consiste à prélever au hasard les personnes interrogées au sein de la population étudiée sans ciblage particulier : on tente, par

1. Christophe Evans (dir.), *Mener l'enquête. Guide des études de publics en bibliothèque*, Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2011 (coll. La Boîte à outils ; 22).

exemple, d'interroger de manière systématique une personne toutes les trois, cinq, ou dix personnes sortant de la bibliothèque, ce qui est très utile quand on ne sait pas grand-chose du public ou des usages concernés. La méthode des quotas, pour sa part, qui est très courante dans le cadre des enquêtes de population, a pour objectif de construire un échantillon qui respecte certaines caractéristiques générales déjà connues de la population mère : on fait en sorte, par exemple, que l'échantillon comporte une proportion de femmes et d'hommes conforme à celle de la population que l'on étudie. Enfin, l'échantillonnage par recommandation, comme son nom l'indique, vise à entrer en contact de manière ciblée – par le truchement de personnes ressource – avec des individus difficiles à identifier et à atteindre (c'est la méthode « boule de neige »). On notera qu'il n'existe pas de standard à proprement parler en ce qui concerne la taille des échantillons. Celle-ci d'ailleurs n'est pas prioritairement étalonnée en fonction de la taille de la population mère, comme on le croit souvent, mais dépend du choix opéré quant aux intervalles de confiance ou marges d'erreur souhaités : l'intervalle de confiance diminue à mesure que la taille de l'échantillon augmente, et il est impératif de dépasser certains seuils significatifs (plusieurs centaines de personnes interrogées) pour atteindre des marges d'erreur acceptables.

En termes de modalités d'administration ou de passation des questionnaires, plusieurs options se présentent. On distingue ainsi les questionnaires autoadministrés, que les répondants remplissent eux-mêmes sur place ou à distance (par courrier traditionnel ou en ligne, via Internet²), des questionnaires administrés par un enquêteur (en face à face ou au téléphone). Si les enquêtes en ligne, qui tendent à se développer rapidement, permettent souvent d'économiser temps et papier (la diffusion et la saisie des questionnaires sont grandement facilitées), elles ne donnent pas toujours la possibilité d'assurer un contrôle et une représentativité satisfaisants de l'échantillon. Entreprendre un sondage par questionnaire, quel que soit son mode de passation, revient toujours à faire des choix cornéliens combinant la question des moyens (budgétaires, humains), celle des compétences, et bien sûr celle des contraintes (terrain, calendrier, etc.).

2. Il existe à ce sujet des outils gratuits qui permettent la mise en ligne de questionnaires et la récupération de données tels que LimeSurvey et SurveyMonkey.

LibQUAL : un cas particulier d'enquête par questionnaire

+++++

LibQUAL+ est un protocole standardisé payant de sondages en ligne. Mis au point et géré par l'université Texas A & M et l'Association of Research Libraries, il permet de lancer des enquêtes via Internet sur la façon dont les usagers perçoivent la qualité des services proposés par les BU (accueil, espaces, collections, horaires, site Web, etc.). Globalement, le même formulaire est utilisé, quels que soient le pays et le contexte, pour sonder via un questionnaire autoadministré étudiants, enseignants et personnel, selon trois critères notés de 1 à 9 : le niveau de service minimum attendu, le niveau de service idéal et le niveau de service observé. Le protocole, comme on le voit, est assez rigide et contraignant pour les répondants (le questionnaire est un peu long et redondant), mais il permet, quand la base de sondage est équilibrée, de produire des données assez fines, faciles à représenter sous forme graphique et surtout comparables d'un établissement à un autre au sein de la communauté internationale des universités participantes. Entièrement administré en ligne (la base de données des résultats est analysée au Texas), le dispositif permet d'automatiser un certain nombre d'opérations listées ici quant à la méthodologie des enquêtes par questionnaire (édition du formulaire, passation du questionnaire, saisie et exploitation des données).

Mise au point du questionnaire et du plan de sondage

+++++

La mise au point du questionnaire est une opération qui demande beaucoup de soin et par conséquent un peu de temps. L'éventail des modalités de formulation des questions et de recueil des réponses est assez large. Il est possible en effet d'interroger les personnes sondées à l'aide de questions fermées (à réponse unique, à réponse multiple, ou à réponse ordonnée pour exprimer des préférences ou des notes), ou à l'aide de questions ouvertes, c'est-à-dire sans proposition de modalité de réponse. Dans ce dernier cas, le répondant s'exprime de façon un peu plus libre, sous forme de variables numériques, par exemple, mais plus souvent à l'aide de mots ou de formules plus ou moins courtes et plus ou moins hétérogènes : c'est ce que l'on appelle les « variables texte » qui nécessitent un recodage pour faire l'objet d'un traitement quantitatif. Il est hautement recommandé de mettre sur pied des questionnaires relativement courts et surtout très clairs. Plus le questionnaire est long et complexe, et plus le taux de refus de réponse ou d'abandon risque d'être élevé, ce qui peut avoir des

conséquences négatives sur la validité de l'échantillon. Il convient donc de ménager les répondants (leur personne, leur temps, leur mémoire, leur concentration), *a fortiori* quand il s'agit d'enquête par questionnaire auto-administré ; et sinon, il est impératif, comme pour LibQUAL+, de prévoir une récompense en contrepartie de l'effort demandé, quelle que soit la nature de cette récompense : cadeau, tirage au sort, rétribution, intéressement aux résultats, etc. Le plan de sondage, une fois que le thème et la cible de l'étude sont bien identifiés, et après avoir clarifié la question du mode d'échantillonnage et de passation des questionnaires, va consister à régler des détails techniques qui ont une grande importance sur la nature des résultats obtenus : le calendrier de la phase terrain, le lieu de sondage, et enfin le niveau de sondage (nombre minimum de questionnaires passés par jour ou cumulés sur l'ensemble de la campagne ; volumes réalisés par quotas ou par cibles ; sondage réalisé au sein même des salles de lecture ou à la sortie de l'établissement, voire sur le campus, etc.).

Exploitation et communication des données

À l'issue de la phase terrain, les données brutes recueillies doivent généralement subir certains traitements afin d'être exploitables. Des opérations de tri, d'affinage, de regroupement, de simplification de données méritent en effet d'être entreprises pour tirer le meilleur parti des résultats de l'enquête. Les procédures dans ce domaine peuvent aller du plus simple – « tris à plat » de données, c'est-à-dire cumuls de réponses pour chaque question posée –, au plus compliqué – « tris croisés » de données, c'est-à-dire croisements de variables deux à deux ; analyse multivariée (à « n » facteurs) ; analyse factorielle, etc. Ce travail, comme d'ailleurs l'ensemble des phases d'enquête listées ci-dessus, peut évidemment être pris en charge par un bureau d'étude spécialisé ou par des statisticiens ; il est susceptible également d'être réalisé par des stagiaires issus des filières de la bibliothéconomie, de la sociologie ou du marketing, à condition que ceux-ci soient bien encadrés et que le périmètre de leur mission soit détaillé de manière très explicite. Reste ensuite à mettre au point les modalités de communication concernant les résultats de l'enquête : choix de données à faire figurer sur le site Web, rédaction de synthèses de longueur variable en fonction des publics visés, séances de restitution orale, versement dans la bibliothèque numérique de l'enssib ou sur des sites d'archives ouvertes, etc. Là encore, la palette est vaste, sachant que cette étape ne doit pas être négligée : toutes les données d'enquête sur les usages et les non-usages

des BU sont utiles au niveau local, mais présentent également un intérêt pour l'ensemble de la communauté professionnelle, voire au-delà.

++

+

LA CARTOGRAPHIE DES LECTEURS

+++++

par Florence Roche

Typologie des usagers

+++++

Depuis longtemps, les BU renseignent des données statistiques pour le compte du ministère de l'Enseignement supérieur par le biais de l'enquête annuelle dite ESGBU. Un volet de cette enquête porte sur la structure des publics inscrits à la bibliothèque : nombre d'étudiants de premier, second, troisième cycle, nombre d'enseignants, nombre de lecteurs extérieurs, etc.

Ces chiffres permettent à chaque établissement de dresser une typologie de son lectorat. Toutefois, pour que cette typologie corresponde à une vraie réalité, il faut qu'ait été levé au préalable un premier obstacle d'ordre technique concernant l'origine des données liées aux étudiants dans le système de gestion de la bibliothèque. En effet, lorsque l'ensemble des données des étudiants sont versées de manière automatique par les services centraux de scolarité, il n'est pas possible de mesurer la part réelle des usagers qui souhaitent profiter des services de la bibliothèque. L'observation de l'activité de prêt peut certes constituer un palliatif, mais de manière très incomplète ; on ne saurait réduire à l'emprunt des documents l'usage qui est fait aujourd'hui par les étudiants des BU. La méthode la plus sûre pour obtenir une image exacte des inscrits, c'est-à-dire qui ne soit pas de 100 %, consiste par conséquent à mesurer les inscrits « volontaires », ce qui revient à confirmer l'inscription une fois que celle-ci a été versée dans le SIGB à partir des services centraux de scolarité. Cela requiert du travail supplémentaire de la part du personnel de la bibliothèque, y compris pour informer les usagers de la nécessité et de l'intérêt de cette démarche, mais cette exigence de sincérité de la bibliothèque à l'égard d'elle-même est nécessaire ; de l'analyse des « vrais » inscrits dépendra la capacité de la bibliothèque à mesurer son impact sur ses publics cible.

Cet obstacle étant levé, la typologie obtenue « à la manière de l'ESGBU », qui peut du reste être extrêmement détaillée, fournit des indications en valeur absolue : nombre d'étudiants de L1, L2, L3, de M1, M2, de doctorants, d'enseignants, de lecteurs extérieurs, etc. Ces données numériques peuvent ensuite être ramenées à la totalité des inscrits pour obtenir des ratios, par exemple la proportion des étudiants de L1 ramenée à la totalité des inscrits. Ce sont des indications importantes et précieuses ; néanmoins, pour devenir complètement significatives, elles doivent être rapprochées des chiffres de l'université.

Le périmètre d'attractivité de la bibliothèque : du public potentiel au public réel

+++++
C'est en effet par rapport aux publics de l'université que l'activité de la bibliothèque doit se mesurer. La juxtaposition ou la superposition de ces deux périmètres rend possible pour la bibliothèque la mesure de son degré d'attractivité à l'égard de ses publics.

Mais de quels publics parle-t-on au juste et pourquoi y accoler un pluriel ? S'agit-il des usagers de la bibliothèque ? Des inscrits dans les composantes dont une partie seulement fréquente la bibliothèque ? Par « publics », les bibliothécaires entendent-ils la même chose que les élus universitaires ?

Le *public potentiel* peut classiquement être défini comme *l'ensemble des étudiants et enseignants de l'université de rattachement*. Dans le cas d'une université qui possède des sites distants, ces derniers sont comptabilisés dans les publics potentiels. Sont exclus de cette sphère les publics extérieurs, non rattachés à l'enseignement supérieur. Y sont inclus les publics distants, inscrits à l'université, mais présents de manière irrégulière, voire absents. Les échanges avec l'étranger, par exemple, et les partenariats qui en découlent, peuvent faire apparaître dans les publics de l'université des publics internationaux dont une certaine proportion ne sera jamais présente sur le campus. Il est opportun, dans l'analyse des chiffres, de pouvoir, à l'intérieur du public potentiel, faire la part des étudiants présents des étudiants inscrits à distance.

Le *public cible* quant à lui est plus délicat à définir. Il s'agit du *public auquel les services de la bibliothèque s'adressent prioritairement*. On ne peut en déterminer le périmètre *a priori*, car c'est un travail que chaque établissement est amené à faire en fonction de la politique qui est la sienne et des orientations données par l'université. La définition

du public cible est un acte éminemment politique. Elle reflète les ambitions de l'université au plan local, notamment au travers des partenariats qu'elle peut construire avec d'autres secteurs de l'enseignement supérieur (écoles de magistrature ou de commerce par exemple), les collectivités, les entreprises et plus largement avec un bassin économique. Il ne serait pas absurde que le public cible puisse dès lors excéder le public potentiel de l'université. Le passage des universités aux ressources et compétences élargies, et la révision de la composition de leur conseil d'administration, plus ouvert aux collectivités locales, faciliteront de manière naturelle ce mouvement. Il va de soi que la bibliothèque doit accompagner l'université dans la prise en compte de ces publics, au travers de sa politique de services. Cela suppose de sa part non seulement une écoute attentive des orientations données par l'université, mais également un travail commun de définition du public desservi.

Dans le cas d'universités présentant des sites très éloignés, la règle commune veut que l'on exclue ces populations qui, d'une part, peuvent, et c'est souhaitable, être desservies par des bibliothèques sur place, d'autre part seront fort peu enclines à des déplacements coûteux et chronophages jusqu'à la bibliothèque « principale » de l'université. L'exemple du SICD 2 de Grenoble est à cet égard particulièrement significatif. Le site de Valence est une des localisations des universités Pierre-Mendès-France et Stendhal, et se situe à une centaine de kilomètres environ du campus grenoblois. Il bénéficie d'une médiathèque publique et universitaire offrant des collections adaptées aux enseignements situés sur place. Les étudiants valentinois ne font par conséquent pas partie du public cible de la bibliothèque « centrale » du SICD 2.

Les bibliothécaires souhaiteraient que public cible et *public réel* se confondent. Il faudrait en tout cas tendre vers cet idéal, aujourd'hui rarement atteint. Par public réel, nous entendons *les personnes qui fréquentent la bibliothèque*, qu'elles soient du reste inscrites ou non inscrites, *ou qui utilisent ses services, sur place ou à distance*. Ce public est difficile à quantifier avec précision, mais il existe quelques techniques permettant d'approcher d'assez près la réalité de la fréquentation.

Tout d'abord, et cela a été abordé plus haut, il est impératif de mesurer le nombre exact des inscrits à la bibliothèque. Un inscrit qui l'est de manière volontaire sera venu au moins une fois dans l'année à la bibliothèque et peut, de ce fait, être considéré comme fréquentant. Il est possible de compléter cette première approche par des enquêtes menées au sein de la bibliothèque. Quel que soit l'objet de l'enquête, une question

posée dans le questionnaire sur la fréquentation durant les derniers mois, croisée avec une question sur l'inscription, permet de dégager une proportion d'usagers présents dans les lieux sans pour autant être inscrits. Si l'enquête a été menée correctement, de façon à être représentative, les proportions de fréquentants inscrits et non inscrits qui en résulteront devraient s'avérer fiables.

Exemple	
Question a	Vous êtes-vous rendu à la bibliothèque depuis le début de l'année universitaire ?
Question b	Êtes-vous inscrit à la bibliothèque ?

Il est plus compliqué en revanche d'évaluer la proportion des usagers « virtuels » qui n'utiliseraient que les services à distance de la bibliothèque. Il faudrait pour cela les identifier de manière précise lors d'une recherche sur le catalogue ou sur le site Web, ce qui serait techniquement très lourd à mettre en œuvre. Il faudrait ensuite s'assurer que ces personnes ne fréquentent jamais physiquement la bibliothèque, ce qui n'est techniquement mesurable qu'à la condition de disposer d'un contrôle d'accès par badge. Une autre technique consisterait à leur adresser un questionnaire portant sur leurs usages des services à distance, en prenant soin d'écarter les réponses des usagers qui se sont rendus physiquement à la bibliothèque. Quelle que soit la méthode utilisée, la connaissance des publics réels par le biais des ressources à distance est une réalité complexe à chiffrer.

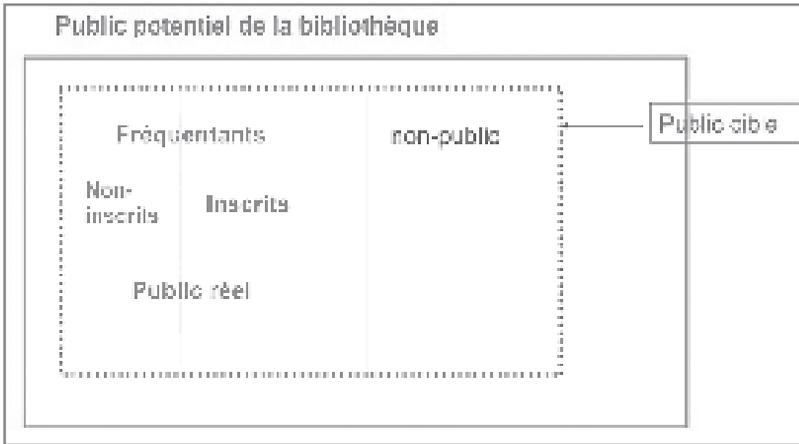
Il n'est pas certain du reste que la dualité publics présents/publics virtuels soit effective, donc pertinente. La plupart des enquêtes culturelles révèlent un effet de cumul des pratiques (les personnes qui achètent des livres sont aussi celles qui fréquentent le plus les bibliothèques). On peut faire l'hypothèse que ce constat est transposable au domaine des bibliothèques. Les usagers des ressources électroniques, pour autant qu'ils ne soient pas trop éloignés du campus, sont aussi ceux qui consultent les revues papier ou les fonds courants, bien souvent pour des raisons d'antériorité de collection dans les cas des revues, mais aussi parce que la recherche documentaire appelle par sa nature même un cheminement infini, les ressources se faisant écho les unes aux autres. De la même manière, les services de renseignement bibliographique en ligne peuvent inciter des usagers à venir emprunter à la bibliothèque un document dont

ils n'auraient pas soupçonné l'existence. Ceci se vérifie particulièrement dans les SCD de lettres et sciences humaines. Dans les SCD scientifiques, la part prise par les ressources électroniques, notamment chez les chercheurs, est telle que les bibliothécaires ont le sentiment de ne plus voir cette catégorie de public à la bibliothèque. Aussi ne cessera-t-on de rappeler que la réalité des usages est multiple et complexe. Aux schémas généraux, il faut pouvoir confronter la connaissance précise de son propre contexte.

On ne saurait conclure cette typologie des publics sans évoquer les *non-publics*, ces inscrits à l'université qui ne fréquentent la bibliothèque ni physiquement ni virtuellement. C'est une population difficile à cerner, car on ne sait la définir que par défaut, par ce qu'elle n'est pas, c'est-à-dire usager de la bibliothèque. Les facteurs d'explication de cet état de fait sont nombreux et s'entrecroisent. Ils sont essentiellement liés à une présence faible ou irrégulière de certaines catégories d'étudiants sur le campus, soit en raison de spécificités d'étude (étudiants en alternance, à distance, en formation continue, doctorants inscrits à l'université, mais résidant dans une autre ville, voire à l'étranger), soit parce qu'ils ont abandonné leur cursus en cours d'année. On sait notamment qu'un tiers des étudiants de première année abandonnent en cours de route, en partie pour se réorienter. Enfin, si les travaux d'Alain Coulon³ ont montré que la fréquentation de la bibliothèque permettait d'augmenter les chances de réussite aux examens, notamment par le biais des formations à la méthodologie documentaire qu'il qualifie « d'affiliatrices », il n'en demeure pas moins que les pratiques universitaires actuelles, qui accordent en premier cycle une très large part au « bachotage » des cours dispensés pendant l'année, n'encouragent pas toujours à la fréquentation de la bibliothèque. Il serait intéressant que des études de fond soient entreprises pour connaître la part des étudiants qui suivent un cursus « normal » débouchant sur l'obtention d'un diplôme, sans venir à la bibliothèque et identifier leurs pratiques documentaires. Ces études contribueraient à approfondir la question lancinante du sens de la bibliothèque aujourd'hui.

3. Alain Coulon, *Le métier d'étudiant : l'entrée dans la vie universitaire*, Paris, Économica – Anthropos, 2005 (coll. Éducation).

Schéma. Les différentes sphères de public



De la typologie à la cartographie des lecteurs

+++++

Au terme de chaque année d'activité, toute bibliothèque recense de manière précise le nombre de ses usagers inscrits et tente d'estimer le nombre de ses usagers réels (usagers inscrits et non inscrits). Cependant ces chiffres, considérés isolément, n'ont guère de sens. Toute statistique, on le sait, tire sa signification de l'interprétation qui en est donnée, elle-même dépendante du contexte au sein duquel la statistique est manipulée. Un SCD comptant 15 000 inscrits pour un public cible de 18 000 étudiants (soit un taux d'inscrits de 83 %) avancera ainsi un meilleur bilan que si ses 15 000 inscrits sont rapportés à un public potentiel de 20 000 étudiants (en ce cas, 75 % de taux d'inscrits). Encore faut-il que bibliothèque et université s'entendent sur un même périmètre de référence.

Prenons un exemple particulièrement significatif, celui du SICD 2 de Grenoble. Les deux universités auxquelles est rattaché le SICD 2 assurent des enseignements sur le campus de Saint-Martin-d'Hères, dans l'agglomération grenobloise, ainsi qu'à Valence et Vienne. Le public potentiel, réunissant l'ensemble des étudiants inscrits dans tous ces sites, est en 2010 de 25 000 étudiants. Mais il est évident que la bibliothèque droit et lettres, composante principale du SICD, ne touche pratiquement pas les étudiants des sites distants (Valence et Vienne). De manière assez naturelle, ces populations se verront exclues du périmètre du public cible. À l'intérieur du public cible ensuite, l'équipe du SICD a pris pour habitude

de distinguer le public cible du campus du public cible qui ajoute les enseignements dispensés à Grenoble à ceux du campus, considérant que la distance entre le campus et les unités d'enseignement disséminées dans l'agglomération grenobloise pouvait être un facteur de frein à la fréquentation régulière de la bibliothèque.

Si l'on établit maintenant des taux d'inscrits comparativement à ces différents périmètres de référence, on obtient des scores variant de 54 % à 75 % de taux d'inscrits.

L'analyse détaillée des sphères de publics a ainsi pu faire apparaître que la donnée véritablement pertinente n'est pas issue du public potentiel, mais du public cible du campus. On mesure toute la portée que ce chiffre pourra avoir dans les négociations avec l'université. Le jugement porté sur l'attractivité de la bibliothèque n'est pas le même selon que celle-ci touche 54 % ou 75 % des publics universitaires.

Ces volumes globaux peuvent à présent être analysés dans le détail, comparativement cette fois aux publics inscrits dans les composantes de formation et de recherche (UFR). On dressera alors la cartographie suivante (les chiffres sont fictifs) :

Tableau. Exemple de cartographie des lecteurs par composante de l'université

	Nombre d'inscrits étudiants dans une composante	Nombre d'inscrits étudiants à la bibliothèque	Taux d'inscrits à la bibliothèque
Droit	2 080	1 664	80 %
Niveau L	1 300	1 007	77,4 %
Niveau M	505	437	86,5 %
Niveau D	275	220	80 %
Sciences humaines	1 650	1 200	72 %
	Etc.		

Un tel tableau, dressé par composante, permet de faire apparaître :

- les composantes les plus massivement ou faiblement représentées dans les inscrits ;
- les niveaux d'étude les plus massivement ou faiblement représentés dans les inscrits.

La représentation des disciplines et des niveaux d'étude est déterminante dans l'analyse du taux d'impact de la bibliothèque. Beaucoup de facteurs peuvent faire varier ce taux : la proximité des enseignements, la

présence d'une autre structure documentaire, la nature des cursus (enseignement à distance, etc.)...

On pourrait ajouter à ce tableau des colonnes supplémentaires en rapprochant les taux d'inscription des taux de prêt. Un écart entre ces deux courbes (par exemple, les étudiants d'économie sont massivement inscrits à la bibliothèque, mais plutôt moins emprunteurs que d'autres catégories de population) peut mettre en évidence des usages différents de la bibliothèque, plus ou moins ciblés sur des pratiques documentaires. Il peut aussi inciter les bibliothécaires à s'interroger sur la bonne adéquation de leurs collections et de leur offre globale de service, en fonction des disciplines et des niveaux d'étude de leurs étudiants, lesquels induisent des pratiques et des besoins spécifiques.

On mesure toute l'importance de ce travail de cartographie, étape indispensable à une véritable connaissance des publics, et partant, à une politique de services.

L'exemple proposé ci-dessus s'est focalisé, pour plus de clarté, sur le détail des inscrits et des prêts. C'est une grille d'analyse traditionnelle des usages de la bibliothèque. Mais ceux-ci s'étant grandement diversifiés, l'analyse quasiment exclusive que l'on pouvait faire il y a encore une quinzaine d'années de ces deux indicateurs ne suffit plus. Les enquêtes menées de manière systématique dans les SCD font apparaître d'autres usages largement pratiqués : recherche de lieux de travail, utilisation de salles de travail en groupe, rédaction de travaux universitaires, etc. Il importe de considérer une palette large d'indicateurs : le nombre d'entrées compte comme un élément important, de même que la consultation sur place des documents (encore assez peu mesurée), les téléchargements de documents sur les bases de données, etc. C'est pourquoi l'analyse de la fréquentation des publics prend toute sa pertinence. L'inscription à la bibliothèque n'est plus pour les usagers une évidence, car il en va de l'utilisation de la bibliothèque comme du rapport à l'écrit ou à la lecture, qui s'inscrivent dans une démarche de désacralisation. Tout usage de la bibliothèque devient légitime dès lors que le recours aux collections n'est plus ce qui prime. Il est amusant et éclairant d'entendre les étudiants eux-mêmes se proclamer « étudiants modèles » parce qu'en s'installant à la bibliothèque pour travailler ils y passent de ce fait beaucoup de temps. On comprend que la démarche de l'inscription n'apparaisse plus aussi nécessaire pour une partie non négligeable des étudiants.

La cartographie des usagers est le socle de toute connaissance des publics qui se veut rigoureuse et utile. Mais elle ne se suffit pas. Pour prendre

tout leur sens et être interprétées de manière pertinente, les données qu'elle fournit doivent être croisées avec une observation et une analyse des usages, notamment par le biais d'enquêtes. Parlant des bibliothèques publiques, Catherine Clément déplore le fait que « les bibliothécaires connaissent mal leur public, réel ou potentiel »⁴. Nous pourrions faire le même constat dans nos BU aujourd'hui, même si, il faut le souligner, de réels efforts sont faits pour combler cette lacune et instaurer une nouvelle culture dans nos établissements. Pour Catherine Clément toujours, cette difficulté pour la bibliothèque à penser ses publics potentiels place celle-ci dans une dichotomie entre le discours affiché (conquérir de nouveaux publics) et la réalité des services d'accueil et des pratiques d'analyse des publics. Les bibliothécaires doivent abandonner le registre de la déploration récurrente à l'égard de leurs publics, notamment lorsqu'ils regrettent que ceux-ci ne fréquentent pas assez, ou « mal », la bibliothèque, pour revenir et s'attacher à ce qui devrait constituer le socle de leur action : la compréhension et la connaissance des publics qu'ils ont à desservir.

4. Catherine Clément, « L'essoufflement du modèle : symptômes et causes », in Anne-Marie Bertrand (dir.), *Quel modèle de bibliothèque ?*, Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2008 (coll. Papiers. Généalogies), p. 65.

++++
CHAPITRE VI
DE L'ÉVALUATION À LA
VISIBILITÉ DE L'ACTION
DE LA BIBLIOTHÈQUE
AUPRÈS DE L'UNIVERSITÉ
++++

+++++

CHAPITRE VI

DE L'ÉVALUATION À LA VISIBILITÉ DE L'ACTION DE LA BIBLIOTHÈQUE AUPRÈS DE L'UNIVERSITÉ

+++++

COMMENT TRADUIRE UNE POLITIQUE DE SERVICES AU PUBLIC DANS UN ORGANIGRAMME ?

+++++

par Frédéric Saby

L'organigramme est une *expression* du lien hiérarchique dans une organisation de travail. Ce n'est certainement pas la seule, mais c'est une des plus visibles, notamment avec les partenaires extérieurs. En outre, « l'organigramme définit et agence les différentes relations hiérarchiques »¹. De ce fait, il est l'élément essentiel par lequel vont s'exprimer à la fois les liens hiérarchiques, et donc notamment la place d'une fonction par rapport au sommet de la hiérarchie, mais également la manière dont ce sommet veut exprimer cette fonction par rapport non seulement à sa tutelle, mais aussi au public auprès duquel on rend un service. C'est bien la raison pour laquelle il est à la fois nécessaire et pertinent de se poser la question de la traduction, dans un organigramme, de la politique de services au public de la bibliothèque.

La question n'est pas évidente à examiner sur un plan historique. En effet, les BU françaises ont longtemps été organisées sur le principe des *sections*, reflet à la fois des disciplines composant les collections de la bibliothèque, elles-mêmes reflet exact des facultés composant l'université desservie par la bibliothèque. Tout le xx^e siècle, pour les BU françaises, a été marqué par cette organisation, qui elle-même s'appuyait sur un rôle des bibliothèques exclusivement dévolu à la constitution des collections. On était finalement dans la droite ligne des modes d'organisation issus de

1. Robert Holcman, « Responsabilité, irresponsabilité, pouvoir : réflexions sur la relation hiérarchique », *Revue française de gestion*, 2009, vol. 35, n° 196, pp. 67-80.

la loi de 1873, de l'instruction de 1878 et du règlement type de 1886², en ce sens qu'on organisait la bibliothèque autour des collections et de leur développement. Il était donc normal d'en avoir le reflet dans l'organisation fonctionnelle.

Il en va de même aujourd'hui. Une approche du fonctionnement de la bibliothèque centré non plus sur les seules collections, mais sur le public, doit se traduire dans le mode d'organisation, donc dans l'organigramme. Les bibliothèques du monde anglo-saxon l'ont intégré depuis longtemps dans leur organisation, généralement sous l'appellation de *public services*. En France, c'est seulement à partir de la décennie 2000 que des modes d'organisation fonctionnelle prenant clairement en compte cette dimension des services au public ont vu le jour, généralement à la faveur de refontes d'organigrammes qui ont conduit soit à créer des départements transversaux venant « coiffer » les sections disciplinaires, soit à remplacer les sections disciplinaires par des départements transversaux. Lorsque ces réflexions ont abouti à des créations de départements, c'est généralement sous la forme d'un *département du public* que s'est exprimée la volonté de prendre en compte cette nouvelle dimension. Aujourd'hui, les exemples sont nombreux d'organisation de ce type en France : SICD 2 à Grenoble (département du public), SCD de l'université de Metz (département des publics), Bibliothèque nationale et universitaire de Strasbourg (BNUS), direction des services au public, SCD de l'université d'Évry (département des services au public), etc.

Ce sont en tout cas autant d'exemples qui montrent la volonté de mettre en avant la relation au public, le service qui lui est rendu, à partir des collections évidemment, mais plus généralement à partir des ressources de toute nature de la bibliothèque. À travers l'organigramme, cette mise en avant vaut bien sûr pour le public lui-même. Mais elle vaut aussi pour l'équipe de la bibliothèque, qui intègre ainsi l'idée du déplacement de la fonction pivot de la bibliothèque des collections vers le service au public, ce qui n'est pas neutre, sachant que dans l'esprit collectif des bibliothécaires universitaires la fonction centrale a été, pendant longtemps, le développement et le traitement des collections³. Elle vaut enfin pour la tutelle politique de la bibliothèque, ce qui revêt une importance toute

-
2. Voir au chapitre IX les références de cet ensemble législatif et réglementaire. Voir aussi le détail qu'en donne Denis Pallier dans « Bibliothèques universitaires : l'expansion ? », in Martine Poulain (dir.), *Histoire des bibliothèques françaises*, t. 4, *Les bibliothèques au xx^e siècle, 1914-1990*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 1992, p. 381-403, spécialt. p. 386.
 3. Voir à ce sujet le chapitre VIII sur l'avenir des bibliothécaires, mais aussi le chapitre IX sur l'avenir de la bibliothéconomie.

particulière en France aujourd'hui, alors que la loi sur l'autonomie des universités prend progressivement tout son sens, conduisant le président, son équipe et le conseil d'administration à porter un regard à la fois plus direct et plus précis sur l'activité de la bibliothèque. Dans ce contexte nouveau, traduire dans un organigramme l'importance donnée à la relation au public prend assurément une importance accrue.

++

+

ÉVALUER LE SERVICE DOCUMENTAIRE DE L'UNIVERSITÉ

+++++

par Nadine Delcarmine

Depuis le début du siècle nouveau, la notion d'évaluation a parcouru un tel chemin dans l'ensemble de la fonction publique française qu'aujourd'hui, à l'heure où la loi LRU est à l'œuvre, pour les équipes dirigeantes des universités, le concept d'évaluation des services universitaires est devenu une évidence, une nécessité impérieuse en cela qu'elle constitue un instrument incontournable du pilotage de l'établissement.

De longue date, les BU ont pratiqué la collecte de statistiques instituée par le dispositif ministériel de l'ESGBU destinée à mesurer leur activité. Certaines se sont en outre engagées depuis plusieurs années dans l'évaluation de services ciblés en fonction de priorités définies essentiellement par le directeur du SCD pour vérifier leurs performances et leur impact. Très rares sont celles qui se sont lancées dans l'évaluation plus complète de l'ensemble de leur activité pour mieux approcher, apprécier la réalité et la qualité du service rendu en vue d'infléchir autant que de besoin l'orientation de l'action de la bibliothèque, y compris par des réorganisations.

Avec l'achèvement en 2012 du passage de toutes les universités aux RCE, revendiquées par l'État et les universités comme la manifestation de leur autonomie, l'évaluation du service documentaire de l'université ne devrait pas échapper au mouvement général. La place reconnue aux directions des SCD dans ce processus en les mettant en situation d'actrices de premier plan, d'intermédiaires ou simplement de spectatrices de l'évaluation de leur service peut se révéler un enjeu essentiel pour le service public de documentation, qu'il s'agisse d'un processus d'autoévaluation ou de comparaison à une échelle nationale ou internationale.

Il s'agit ici de revenir sur trois points qui nous paraissent fondamentaux : pourquoi pratiquer l'évaluation du service documentaire ? Comment déterminer les indicateurs utiles à la définition et au suivi d'une démarche de service, que peut-on leur faire dire ? Quels écueils et atouts pour mettre en œuvre l'évaluation du service ?

Les mille et une raisons d'évaluer le service documentaire

+++++

Du recueil de statistiques visant à générer un panorama de l'activité des bibliothèques, recueil initié dès 1975 au travers de l'ESGBU structuré en trois grandes familles que forment d'une part l'activité et les services, d'autre part les collections et les acquisitions et enfin les moyens, locaux et personnels, le ministère est passé, dans le milieu de la décennie 2000, à la mesure de la performance.

Au travers d'indicateurs spécifiques, cette mesure vise à permettre à l'État et aux institutions de juger si les objectifs d'un programme ont été atteints. Dans ce cadre, la loi organique du 1^{er} août 2001 relative aux lois de finances (LOLF), mise en application depuis le 1^{er} janvier 2006, s'est intéressée à l'activité des services publics, et, par là même, à celle des bibliothèques, avec la volonté affirmée de passer d'une culture de moyens à une culture d'objectifs et de responsabilités.

Par ailleurs, les contrats quadriennaux puis quinquennaux ont, au fil du temps, développé l'ambition d'intégrer la logique de la mesure de la performance tandis que, fait significatif, la Cour des comptes formulait en 2005 une définition de la performance appliquée aux universités en distinguant l'efficacité, rapport entre les moyens et les résultats, de l'efficacités, rapport entre les objectifs et les résultats. Dans un contexte marqué par la contraction des moyens alloués par l'État aux services publics et plus particulièrement à ceux de l'enseignement et de l'enseignement supérieur, les pressions pour l'adoption de cette démarche ne peuvent que s'accroître.

Les collectivités territoriales, également pourvoyeuses de financements pour les universités, ont adopté cette démarche ; au-delà même des contrats quinquennaux, leur participation financière aux projets présentés par les universités s'établit à l'issue d'un dialogue articulé autour d'objectifs précis transcrits dans l'affichage d'indicateurs jugés pertinents.

Mais l'évolution institutionnelle la plus puissante pour les services documentaires se réalise dans le cadre de l'application de la loi LRU et de son corollaire, le passage aux RCE. Ce mouvement de dévolution d'une

certaine autonomie aux universités et d'effacement du ministère dans leur gestion directe connaît une application progressive depuis 2009 et arrive à terme avec la dernière vague de 2012.

Il se traduit par l'attribution de moyens aux universités sous la forme d'une masse budgétaire globale issue d'une part de l'application du modèle connu sous l'acronyme Sympa, en lieu et place des critères San Remo, et d'autre part du dialogue établi lors de la signature du contrat quinquennal. Il appartient aux présidents d'université dans le cadre de budgets consolidés de procéder aux arbitrages nécessaires à la répartition des crédits entre les diverses composantes et services ; dorénavant, ils dirigent également l'ensemble des ressources humaines des composantes de l'université.

Ces dispositifs ont en outre mis un terme à la pratique antérieure du fléchage des crédits alloués par le ministère aux SCD. Ainsi, les présidences d'universités gèrent dorénavant intégralement les SCD et leurs bibliothèques.

Nous sommes véritablement entrés dans une période de transformation radicale de la relation université/bibliothèque qui induit que chaque université fasse émerger une vision à moyen et long terme de la politique documentaire susceptible d'accompagner profitablement ses missions de formation, de recherche et d'insertion. La documentation sera-t-elle un élément central de ces missions stratégiques ou simplement un outil technique susceptible de servir de variable d'ajustement entre des intérêts potentiellement divergents ? Les SCD ne risquent-ils pas de connaître de grandes disparités selon la puissance des universités et l'intérêt affiché par elles pour l'objet documentaire ?

Pour maintenir et développer un service documentaire efficace, il devient encore plus essentiel de le mettre à l'abri de considérations circonstancielles et concurrentielles. Dès lors, l'approfondissement du dialogue entre les professionnels de la documentation et les instances de l'université prend une nouvelle dimension ; la présentation d'éléments de réflexion s'appuyant sur un dispositif d'évaluation quantitative et qualitative du service revêt une importance nouvelle dans la pacification et l'aboutissement de ce dialogue.

Plus que jamais, les directeurs de SCD sont contraints à un effort de valorisation de l'activité des bibliothèques. Ils ne peuvent échapper au développement d'un échange suivi et constructif avec la communauté universitaire et la direction de l'université pour garantir les moyens du fonctionnement quotidien du service public et du développement de projets

facilitant la pratique documentaire des étudiants, des enseignants et des chercheurs. Il leur appartient de communiquer sur l'activité et les services de la BU et des structures documentaires appartenant au réseau de l'université. Pour ce faire, il leur faut les connaître en détail afin d'identifier leurs forces et leurs faiblesses, cette analyse étant le préalable à la prise de décisions appropriées pour les transformer en restant en osmose avec les évolutions des missions de formation et de recherche des universités.

Il leur faut également mobiliser les données de l'évaluation pour déceler les signes révélateurs du profond mouvement de transformation des pratiques des publics en matière de recherche documentaire et de lecture engendré par le développement des ressources numériques ; le processus à l'œuvre depuis une quinzaine d'années s'accélère et va conduire à une mutation assez radicale de la fonction documentaire alors même que les bibliothèques restent en France des structures fragiles⁴ souffrant de manière chronique et récurrente d'une faible reconnaissance de la légitimité de leur action.

L'évaluation du service joue un rôle non négligeable dans la connaissance de chacun de l'action générale de la bibliothèque ; la diffusion des résultats en interne peut contribuer à la cohésion de toute l'équipe et à sa mobilisation.

Comment déterminer les indicateurs utiles à une démarche de service, que peut-on leur faire dire ?

+++++
 Les indicateurs sont des constructions *a priori*. Ils peuvent constituer des repères utiles pour l'analyse. Ce travail sera d'autant plus facile et fiable qu'ils auront été élaborés en s'appuyant sur des définitions et des méthodes de calcul et d'interprétation partagées par une large communauté. En ce sens, la référence aux normes de l'ISO sur les statistiques internationales des bibliothèques (norme 2789), sur les indicateurs de performances des bibliothèques (norme 11620), sur les méthodes et procédures de mesure d'impact des bibliothèques (norme 16439)⁵ est incontournable pour qui se lance dans l'aventure de l'évaluation. Ces normes visent à établir un langage commun tout en étant le fruit d'un consensus à l'échelle

4. Pour se convaincre de cette fragilité des BU au moins, il n'est que de parcourir le rapport de l'Inspection générale des bibliothèques (IGB) : Suzanne Jouguelet, Claire Vayssade, « Comparaison internationale des bibliothèques universitaires : études de cas », *Rapport à madame la ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche*, janvier 2010, n° 2009-0017.

5. Une nouvelle révision de ces trois normes est en cours. La norme 2789 sera publiée avec sa traduction française en 2013, les normes 11620 et 16439 en 2014.

nationale, européenne, internationale ; les définitions retenues admettent souvent plusieurs acceptions pour ouvrir le champ de la connaissance et de la comparaison à des structures qui évoluent dans des contextes culturels, institutionnels, administratifs et économiques variés.

Porter un regard distancié sur l'objet indicateur et sur les résultats chiffrés obtenus est salutaire. Les interrogations soulevées ne peuvent qu'inciter à la prudence et à l'humilité dans l'analyse et la comparaison des données de bibliothèques à l'échelle nationale, voire internationale, de données produites initialement en vue d'une autoévaluation.

Les réflexions qui suivent sont pour une bonne part le fruit du travail mené par le SICD 2 de Grenoble dans le cadre de la création d'une mission sur les indicateurs en 2006, période où l'évaluation n'était pas encore l'alpha et l'oméga des discours sur les bibliothèques. L'objectif était double : se connaître et vérifier si la nouvelle organisation du service aboutie en 2004 devait être pérennisée en l'état ou faire l'objet de modifications, communiquer mieux avec les universitaires sur le service de documentation pour nourrir une réflexion concertée afin de dégager la politique documentaire commune dont les universités Pierre-Mendès-France et Stendhal ont besoin. En 2012, ces observations nous semblent conserver toute leur fraîcheur, toute leur valeur.

Au-delà de l'interrogation sur la période d'observation pertinente, année universitaire pour les services au public ou année civile pour les données budgétaires, la question de la définition et du périmètre d'application de l'observation constitue un écueil majeur.

Le cœur constitutif du public des bibliothèques universitaires

++++
L'imaginaire collectif a intégré l'assertion suivante : le public des BU est un public captif.

En réalité, l'augmentation de la population étudiante depuis le dernier tiers du xx^e siècle s'est accompagnée d'une diversification de ses origines sociologiques et a introduit une réelle diversité des attentes vis-à-vis des formations universitaires ; les bagages culturels et les rapports des étudiants à la lecture sont variés⁶. Ceci explique qu'aujourd'hui, l'inscription à la BU, sa fréquentation, le recours à ses ressources et services n'ont plus rien d'une évidence, chaque séance de formation des étudiants à la recherche documentaire en apporte la preuve. Le bouleversement des

6. Voir le chapitre I.

supports de la documentation et de l'information engendre des modifications en profondeur des pratiques du monde universitaire. La bibliothèque est dès lors à la recherche de stratégies efficaces pour se faire connaître et amener ses publics dans ses murs ou sur son site Web pour leur faire découvrir la richesse et l'intérêt de ses ressources. Suivre année après année le détail des taux d'inscription et de fréquentation des étudiants, UFR par UFR, en distinguant les niveaux d'études, suivre attentivement et accompagner l'évolution de leurs pratiques devient vital.

De quel public s'agit-il ? Pouvons-nous, devons-nous indifféremment parler de public cible et de public potentiel ?

Dans l'exemple de Grenoble, avec des déplacements facilités par les réseaux de transport en commun, notamment le tramway⁷, à l'heure des connexions distantes aux collections numériques⁸, peut-on considérer que le public cible de la bibliothèque ne concerne que la communauté universitaire du campus à l'exclusion de celle œuvrant dans l'agglomération ? Dans le cas grenoblois, pouvons-nous amalgamer sans sourciller, au public cible de la BU située sur le campus les étudiants qui sont sur des sites aussi distants que Valence ou Vienne⁹ ?

Dans ces conditions, peut-il y avoir d'autre choix que de multiplier les angles d'observation et d'être précis dans la définition des indicateurs, dans leur interprétation et la communication des résultats ? Cette démarche honnête est stimulante comme piste de réflexion sur les développements à opérer pour aller à la rencontre des publics ; néanmoins, elle fait aussi courir le risque non négligeable de brouiller l'image de la bibliothèque.

Il est à noter que les données remontées dans l'ESGBU sont toujours des données globales qui reflètent imparfaitement la réalité et, par là même, biaisent l'analyse macroscopique.

-
7. Les quatre universités grenobloises sont principalement localisées sur le campus universitaire qui se développe sur les communes de Gières et Saint-Martin-d'Hères ; ce campus est de longue date desservi par le tramway, la desserte avec l'agglomération et la ville de Grenoble a été grandement améliorée depuis 2005. Les universités ont aussi des établissements dans la ville de Grenoble et dans d'autres villes au sud de l'agglomération ; elles ont par ailleurs des antennes à Valence et Vienne.
 8. Depuis 2000, le catalogue du réseau Odyssée (SICD 2 de Grenoble) est consultable en ligne ; depuis 2004, les ressources numériques du SICD sont accessibles à distance gratuitement pour toute la communauté universitaire des universités Pierre-Mendès-France et Stendhal.
 9. Voir, dans le chapitre V, les développements consacrés à la cartographie des publics.

À quoi ressemble un lecteur, un usager aujourd'hui ?

+++++

La mesure des inscrits à la bibliothèque est bien sûr une des données fondamentales de l'évaluation. Et pourtant les établissements qui remplissent l'ESGBU ne comptent pas tous la même chose...

Certains considèrent que l'inscription à l'université versée automatiquement dans le SIGB du SCD équivaut à l'inscription à la BU, d'autres comptabilisent les usagers qui font une démarche volontaire d'inscription, d'autres enfin ne retiennent que les inscrits actifs, c'est-à-dire ceux qui ont effectué au moins un prêt...

Quel que soit le fondement du premier et du troisième positionnement, raison technique informatique ou souci d'économie de personnel, dans un cas comme dans l'autre, on obtient une vision très imparfaite de l'impact de la bibliothèque qui, à court ou moyen terme, du fait du passage aux compétences élargies, pourrait bien s'avérer pénalisante. Le choix de ne comptabiliser que les lecteurs ayant effectué un prêt n'érige-t-il pas une échelle de valeurs dans laquelle non seulement un lecteur actif compte plus qu'un lecteur inscrit, mais une opération de prêt vaut plus qu'un acte de consultation sur place ?

Dans les BU qui mettent à disposition leurs collections du libre accès sans contrainte d'inscription ou d'identification, car il en existe encore heureusement, il arrive qu'un lecteur n'éprouve pas le besoin de s'inscrire ; de ce fait, il échappe aux statistiques. C'est fort dommage, mais n'est-ce pas le prix à payer pour demeurer une bibliothèque publique ?

Plus l'effort de précision est grand, plus la donnée recueillie est profitable et devient réellement un outil au service du pilotage. Le SICD 2 de Grenoble en a fait l'expérience en 2011 et 2012, alors qu'une nouvelle phase de travaux affecte le bâtiment. Sans surprise, les tableaux de bord quotidiens des inscrits et des prêts ont mis en relief une baisse importante de ces activités. L'équipe de direction a alors mis en place des campagnes d'information et d'incitation à l'inscription autour d'un événement récréatif qui est l'occasion de nouer des liens plus étroits avec les lecteurs. Le département des collections s'est emparé de ce tableau de bord qui permet de suivre des transactions particulières pour adapter la présentation des documents nouvellement acquis et tire des enseignements sur les besoins documentaires des étudiants.

En outre, derrière le téléchargement d'une page ou d'un document, on est assuré de trouver un lecteur actif. Pourtant ce critère n'est pas retenu comme pertinent dans le comptage des inscrits...

Le calcul fin du taux d'inscription à la bibliothèque par type de lecteur et type de cursus est aussi un instrument essentiel de pilotage de l'action du service documentaire.

Confronter le nombre d'entrées avec le nombre d'étudiants inscrits à la bibliothèque pour faire émerger le nombre moyen d'entrées par étudiant en une année répond à une curiosité légitime, mais n'est pas sans poser question. L'objectif et la logique d'un tel indicateur sont très clairs. Mais ce qui l'est moins, c'est la donnée de comptage des entrées qui n'offre pas de transparence sur la qualité de la personne entrante à moins d'installer à l'entrée de la bibliothèque un système discriminant les étudiants des enseignants et des autres publics, de procéder à un contrôle (électronique) des entrants peu compatible avec la notion de bibliothèque publique. Dans la plupart des cas, ce chiffre résulte d'une extrapolation fondée sur la réalité de la supériorité numérique incontestable des étudiants sur les autres types de lecteurs ; il convient donc d'utiliser cet indicateur prudemment.

Le recours aux indicateurs est stimulant quand il est associé à d'autres formes d'observation et d'enquêtes.

La BU droit-lettres de Grenoble enregistre, depuis l'achèvement de la première phase de restructuration, une fréquentation importante qui se situe à une moyenne de 3500 entrées par jour durant la période universitaire et qui dépasse 4000 entrées au premier semestre. Par contre, le nombre de prêts de documents est en baisse régulière depuis 10 ans. Elle s'est livrée à une enquête la dernière semaine de novembre 2009 qui a révélé que 13 % des personnes interrogées n'étaient pas inscrites à la bibliothèque et travaillaient néanmoins sur ses fonds... Ces personnes sont bel et bien des lecteurs actifs et, pourtant, elles ne figureront pas dans les statistiques de l'ESGBU... Elles demeureraient invisibles sans le recours à la technique de l'enquête.

Dans une autre enquête pour cerner les pratiques des publics fréquents, les étudiants ont qualifié la bibliothèque de lieu de culture et de rencontre.

Ces données et observations cumulées corroborent l'intuition que la bibliothèque est d'abord pour ses publics un bâtiment et un lieu de travail, mais qu'elle est aussi un lieu de vie. La direction du SICD s'est trouvée confortée dans sa détermination et son exigence d'un accueil de haute qualité au travers d'espaces diversifiés confortables et d'une relation forte entre les professionnels et les publics ; au terme d'une réflexion approfondie et d'un processus d'élaboration collective, un dispositif d'accueil a

été mis en place en 2012 à la réouverture de la totalité de la bibliothèque après l'achèvement de la deuxième phase de restructuration du bâtiment.

Ces problématiques illustrent la difficulté à partager des définitions communes et une méthode de comptage. Elles incitent à être prudent en utilisant des données locales pour construire des tableaux synthétiques et agrégatifs de type Application statistique interactive des bibliothèques universitaires (ASIBU)¹⁰, outil élaboré et maintenu par la sous-direction des bibliothèques jusqu'à sa disparition, qui établissent des classements et des comparaisons entre établissements français, et *a fortiori* des comparaisons internationales. Assurément, derrière les chiffres se cachent des pratiques et des réalités fort diverses et toute lecture et analyse requièrent une connaissance précise du contenu de chacune de ces données.

Les problématiques liées aux indicateurs construits dans le cadre de la LOLF

+++++

*Nombre de prêts + nombre de documents téléchargés +
nombre de documents communiqués sur place + nombre de prêts PEB...*

Par ce premier indicateur transparait le souci louable de mesurer le service rendu par les bibliothèques dans l'usage des collections imprimées et numériques. Il n'est pas certain que les établissements soient en mesure actuellement de produire le chiffre des documents téléchargés¹¹ tant ils restent tributaires des données disparates fournies par des éditeurs réticents à adopter et utiliser la norme internationale COUNTER¹², et des dispositifs techniques des universités dont l'objectif principal n'est pas la production de statistiques.

D'autre part, on voit bien qu'en s'en tenant à la notion de communication sur place qui donne la mesure de l'utilisation des documents des magasins, le ministère a contourné la difficulté à apprécier la place de la consultation sur place. Pourtant, l'effort de comptabilisation peut réserver

10. ASIBU a été mis en place par l'administration centrale chargée des BU au ministère de l'Enseignement supérieur, avec pour principale fonction de présenter des synthèses des données issues de l'ESGBU.

11. Il faudrait préalablement se mettre d'accord précisément sur ce que recouvre un acte de téléchargement et ce qu'est une session.

12. Counting Online Usage of Networked Electronic Resources. Il s'agit de recommandations pour la production des statistiques d'usage des ressources numériques.

des surprises de taille...¹³. Ce type de comptage montre que la fréquentation de la bibliothèque reste très liée à l'utilisation des collections, la bibliothèque n'est pas seulement un lieu de rencontre ni exclusivement un lieu où les étudiants cherchent des places assises.

En tout cas, cela montre que l'évaluation du service passe par la combinaison de tableaux de bord constitués de statistiques et d'indicateurs avec des analyses extraites de sondages et d'enquêtes ponctuelles.

$$\frac{\text{Nombre total de places} \times \text{nombre d'heures d'ouverture hebdomadaire}}{\text{nombre d'étudiants cible}}$$

Cet indicateur se propose de vérifier la disponibilité hebdomadaire des places de travail par usager. Ce faisant, il pose des questions fondamentales pour qui cherchera à élever le ratio obtenu. À supposer que les effectifs du public cible sont constants, il dispose de deux leviers : augmenter les places de travail ou augmenter les horaires d'ouverture... Plusieurs hypothèses se présentent pour augmenter le nombre de places :

- multiplier les chaises sans rien modifier d'autre au risque de diminuer la surface de travail disponible par étudiant ;
- ou augmenter le nombre de chaises en éliminant des collections au risque d'affaiblir le libre accès si le désherbage est justifié uniquement par la recherche de places de travail ;
- ou, enfin, augmenter le nombre de chaises en étendant les surfaces de la bibliothèque... mais chacun connaît la difficulté et la longueur du chemin à parcourir pour obtenir la création de surfaces...

Agir sur le paramètre d'augmentation des horaires d'ouverture est extrêmement délicat également, car cela suppose d'intervenir sur le bâtiment, sur les effectifs, sur les conditions de sûreté et de sécurité dans la bibliothèque et dans son environnement.

L'action efficace et viable sur l'un ou l'autre de ces paramètres n'est pas aisée, elle exige l'engagement total de l'université pour qu'un tel projet réussisse ; c'est la condition *sine qua non* pour éviter que l'amélioration du

13. Ainsi qu'on l'avait vu dans le chapitre II, la BU droit-lettres de Grenoble a opéré un comptage précis des documents du libre accès utilisés par les lecteurs la dernière semaine de novembre 2009 : il y a eu cette semaine-là pratiquement autant de documents consultés sur place (4608) que de documents empruntés (4978), la presse était exclue du comptage. Ce résultat était pour le moins inattendu ; on ne soupçonnait pas en effet l'importance des documents consultés sur place par rapport aux documents empruntés.

score de cet indicateur ne se traduit dans les faits par une dégradation du service...

La dépense documentaire : un indice du service rendu au public

+++++

L'indicateur qui rapproche la dépense documentaire de l'université hors SCD de celle réalisée par le SCD permet d'évaluer le degré de dispersion de la documentation dans l'université. Il peut utilement être rapproché de deux autres indicateurs qui donnent des indices sur l'attractivité et la position de la BU par rapport au réseau¹⁴. Ils fournissent des pistes de réflexion aux présidents d'université, la discussion visant à trouver un terrain d'entente sur l'expression « rationalisation de la documentation » pour que le dispositif documentaire soit en adéquation avec les besoins de la communauté universitaire...

Le pourcentage des dépenses documentaires par rapport à la dépense totale du SCD en dit long sur la capacité de l'établissement à mettre à la disposition des utilisateurs une documentation à jour et suggère en creux la pesanteur des charges incompressibles liées au fonctionnement courant, à l'entretien du bâtiment et des systèmes lorsque ces dépenses sont à la charge de la bibliothèque. Sa stagnation ou sa diminution doit mettre les décideurs en alerte sur le risque à court terme de diminution du niveau de qualité des collections et la mauvaise réponse aux besoins documentaires de la communauté universitaire.

Le troisième indicateur observe le pourcentage des dépenses documentaires consacrées aux ressources électroniques par rapport à la dépense documentaire globale ; il permet de voir et suivre l'évolution de l'effort porté sur ce support, il participe à l'appréciation de l'impact du numérique sur les autres supports et sur les pratiques des usagers. 20 % des dépenses leur étaient consacrés il y a moins de dix ans dans les disciplines des sciences humaines et sociales, plus de 35 % le sont actuellement pour ces mêmes disciplines ; pour les sciences dures, ce taux atteint aujourd'hui 60 à 70 %. En toute logique, on peut s'attendre à ce que la courbe continue de croître très fortement dans les SHS. Il va de soi que ces indicateurs méritent d'être combinés à ceux concernant l'usage de ces ressources pour avoir une approche de ce qu'on peut appeler un « retour sur investissement » et ajuster la politique documentaire.

14. À Grenoble 2 et 3, 70 % des étudiants de L sont inscrits à la BU droit-lettres, 70 % des prêts de documents du réseau Odyssee sont réalisés par la BU.

Un autre indicateur montre la relation de la dépense documentaire à la recherche. Le ministère l'a introduit dans l'ESGBU après que le SICD 2 de Grenoble l'eut testé. Cette démarche est mal comprise par des bibliothécaires étrangers pour qui, à juste titre, le niveau scientifique d'un document est lié à l'usage qui en est fait. Ce type d'indicateur est néanmoins fort utile puisqu'il produit une représentation de l'effort de la bibliothèque en direction de la recherche, effort rarement identifié par les enseignants-chercheurs français usagers de la documentation numérique acquise et mise à disposition par le SCD. Le ratio nombre de livres achetés/nombre d'étudiants complète judicieusement cette approche. Enfin, construire un indicateur qui comptabilise les dépenses réalisées pour l'achat de documentation imprimée et numérique pour les étudiants de licence s'avère indispensable pour suivre la consommation des crédits fléchés par l'université et issus par exemple du dispositif « réussite en licence ».

La mesure de l'usage des services

++++
Elle se décline évidemment en fonction des types de services analysés.

Elle doit être systématique à l'ouverture de services nouveaux qui complètent généralement l'offre de services de la bibliothèque sans se substituer aux services classiques. Ils donnent lieu à la mobilisation de moyens dans un contexte où les ressources humaines affectées aux bibliothèques ne sont pas dans une logique naturelle de croissance ; il s'avère donc indispensable de confronter sur un laps de temps significatif le résultat, l'usage par les publics, aux objectifs poursuivis et aux moyens déployés pour permettre à la direction de la bibliothèque de prendre les décisions adéquates.

Elle permet par exemple de suivre la montée en puissance de l'utilisation d'un service de numérisation à la demande, de poser les bonnes questions si le niveau d'usage paraît en retrait du résultat escompté. Autres exemples, la consultation d'un blog, le nombre de commentaires recueillis à partir des services ouverts en s'appuyant sur la technologie du Web 2.0, le nombre de prêts de tablettes numériques.

Le service de la formation à la recherche documentaire est un élément structurant de la montée en compétence des étudiants, il ne saurait échapper à l'observation quantitative pour suivre la participation des étudiants de première année de licence, de master ou des doctorants, et mesurer les efforts à déployer avec les enseignants et les composantes de l'université

pour élargir, conforter le dispositif. La mobilisation des moyens humains qui lui sont dévolus doit bien sûr être tracée précisément.

La mesure de l'usage des collections intéresse tout autant le département du public que le département des collections.

Les taux d'emprunt des documents imprimés ou numériques sont une de ces mesures qui sont d'autant plus instructives qu'elles sont séquencées par types d'utilisateurs. Ces données donnent matière à réfléchir aux évolutions des pratiques, aux services attendus et à l'adaptation de l'offre documentaire en quantité et en qualité.

La connaissance des usages des ressources numériques (bases de données et aujourd'hui essentiellement périodiques et articles électroniques, livres électroniques) est un enjeu majeur. La société dans son ensemble et le monde universitaire plus particulièrement sont immergés dans une culture du numérique qui va grandissant ; la pédagogie évolue également. Ces mouvements induisent des comportements qui tendent à privilégier les informations et la documentation numériques sans toutefois exclure encore les formes imprimées, notamment dans les disciplines de SHS. Une part de plus en plus large¹⁵ des budgets d'acquisition est consacrée aux ressources numériques alors même que l'offre des éditeurs n'est pas totalement stabilisée, à l'exception sans doute du champ des sciences dures. Il reste donc légitime de choisir les bases de données, les plateformes et les périodiques électroniques qui offrent le meilleur service et correspondent aux besoins de la formation et de la recherche universitaire ; leur utilisation par le public reste un indice de leur pertinence à prendre en compte dans le choix des abonnements et d'une politique documentaire raisonnée. Pour évaluer pertinemment le service rendu par les collections numériques, plusieurs indicateurs sont à construire pour rapprocher les usages et les coûts en distinguant les bouquets de revues des bases de données. Il faut s'accommoder d'une approximation certaine liée à la coexistence de notions voisines, mais qui ne recouvrent pas nécessairement les mêmes réalités – articles consultés/articles téléchargés, recherche/session – et aux données empiriques des éditeurs.

Ainsi, aucun indicateur n'est parfait ni neutre aussi bien du point de vue de sa définition, que de son périmètre d'application ou de son interprétation ; il est nécessaire de pouvoir identifier et nommer les lacunes,

15. Il arrive malheureusement encore que des éditeurs produisent des statistiques où figure un nombre de clics, à charge des bibliothèques d'imaginer, d'interpréter la pratique que cela recouvre...

défauts et limites de l'observation pour que l'évaluation soit un point d'appui à la réflexion et à l'action.

Méthodes et outils

++++
Selon les ambitions d'évaluation poursuivies, les méthodes et outils sont plus ou moins sophistiqués.

Évaluer une activité ciblée ou évaluer le service documentaire dans sa globalité ou presque ne présente pas les mêmes contraintes. Par ailleurs, plus les objectifs de rationalisation sont clairement explicités, plus l'obligation de mettre en place un processus fluide s'impose.

La plupart du temps, la curiosité qui mène à l'évaluation s'applique à une activité précise (service d'information, ressources numériques, évaluation des collections dans le cadre d'un plan de développement des collections...) ¹⁶. Cette évaluation est conduite par des acteurs très identifiés qui élaborent eux-mêmes le panel des indicateurs à monter, les outils nécessaires à la réalisation de ce travail (tableurs, base de données) et qui mobilisent des équipes somme toute restreintes.

Faire entrer la majeure partie ou la totalité du service documentaire dans le processus d'évaluation pose d'emblée, à une autre échelle, les questions du référentiel des indicateurs, des circuits, des processus et des outils. Le besoin de trouver des réponses techniques plus globales en se rapprochant du domaine de l'informatique décisionnelle (*business intelligence*) est décuplé dès lors que sont posées en amont la contrainte d'évoluer à effectif pratiquement constant, de gagner du temps dans la collecte des données et la production des résultats pour le consacrer à l'analyse et aux propositions d'action et de mettre tout ou partie de ces éléments à disposition de tous les services du SCD.

La première phase du travail consiste à élaborer le référentiel des indicateurs utiles. Il exprime précisément les objets de l'observation et leur définition, garde en mémoire la méthode et le rythme de comptage, les personnes ressource pour pouvoir tracer de façon pérenne les évolutions dans le temps. C'est le socle qui permet d'utiliser à bon escient les comparaisons nationales ou internationales.

16. Parfois, cette expérience est partagée avec la communauté des bibliothécaires au travers d'une publication dans la presse professionnelle.

Le SICD 2 de Grenoble se trouve en possession d'un outil logiciel, interfacé avec le SIGB, permettant de produire des indicateurs et des rapports d'activité de manière semi-automatique.

Cette démarche d'évaluation s'accompagne d'une amélioration des compétences des personnels d'un point de vue conceptuel, analytique et technique.

Atouts et écueils pour l'évaluation du service

Évaluer l'action d'une bibliothèque a pour intérêt de repérer les points forts de cette organisation et des services qu'elle met à disposition du public dans le cadre d'une politique affichée et de la mobilisation de ses personnels. C'est cette action, cette organisation, cette intelligence collective qui produit des résultats que les indicateurs permettent d'appréhender. Il est inadapté et inopportun de tenter de tirer profit du dispositif d'évaluation du service pour l'étendre à l'évaluation individuelle des personnels intervenants. Ce glissement peut même s'avérer contre-productif en libérant des stratégies de défense.

Un des atouts majeurs de l'évaluation d'un service documentaire réside dans l'investissement de ses acteurs dans le processus. Un haut degré de participation des uns et des autres contribue à l'apaisement des appréhensions et à la reconnaissance de son utilité. La confiance est un élément facilitateur de la collecte et de la qualité des données ; par ricochet, elle influe sur la qualité de l'analyse et conduit à l'acceptation des propositions d'action qui en découlent.

À l'heure de l'autonomie des universités, la question de l'intégration de la bibliothèque dans le dispositif général d'évaluation des universités est ouverte. À quel niveau les données et analyses vont-elles être produites ? Dans quelle mesure les systèmes intégrés de gestion des bibliothèques vont-ils être connectés avec les autres outils de gestion et de pilotage des universités ? Le rôle des bibliothécaires va-t-il se limiter à la remontée de données non produites par le SIGB ? La direction du SCD va-t-elle uniquement être le réceptionnaire d'analyses produites par les services centraux ?

Si on considère que les données doivent être resituées dans leur contexte pour que les analyses soient réellement pertinentes, eu égard surtout aux conséquences de l'évaluation en matière d'orientation stratégique, il ressort qu'il appartient à la direction de la bibliothèque de se placer au cœur du dispositif d'évaluation du service documentaire en accentuant la collaboration avec les autres services universitaires.

Cela justifie d'y consacrer des moyens suffisants et de faire reconnaître les compétences acquises, ce qui suppose que le SCD est déjà entré dans la démarche de l'évaluation. Cette attitude justifie également un effort considérable de communication vers l'extérieur de la bibliothèque.

Compte tenu de l'effacement des services du ministère sur le sujet, il appartient aussi aux directeurs de SCD de faire émerger, à très court terme, au niveau national un panel d'indicateurs qui pourra servir de référence à chacun des présidents d'université pour l'évaluation de leur réseau documentaire. C'est un moyen de mettre la fonction documentaire sous les projecteurs, une condition pour éviter trop de particularismes et de fragmentation dans le traitement de l'activité documentaire. Ce peut être une opportunité pour que la communauté universitaire accorde à la documentation la place qu'elle mérite aux côtés de la formation et de la recherche.

++

+

LES FREINS À L'AVANCÉE D'UNE POLITIQUE DE SERVICES AU PUBLIC

+++++

par Frédéric Saby

Fonder la politique documentaire sur l'action en direction du public ne va pas de soi. Et les freins à cette politique sont non seulement multiples, mais de nature diverse. Ils relèvent à la fois du fonctionnement interne du SCD et du fonctionnement de l'université.

Les freins internes au SCD ne sont certainement pas les moindres. Ils relèvent de logiques profondément ancrées dans l'histoire des bibliothèques, en particulier à l'université, cette histoire ayant entraîné à sa suite des comportements professionnels encore à l'œuvre aujourd'hui.

Pourquoi ces freins se dressent-ils aujourd'hui sur la route d'une évolution de la politique des SCD orientée vers les publics ? Il ne fait pas de doute que la principale préoccupation des BU, pendant de nombreuses décennies, a été fondamentalement tournée vers les collections.

Et la cause principale de cet état de fait ne tient ni aux collections ni même aux bibliothécaires, mais... aux publics eux-mêmes. Et pour une raison bien simple, qui dépend essentiellement du public non pas tant des bibliothèques universitaires en tant que telles, mais des universités

elles-mêmes. Il ne faut en effet pas perdre de vue que les universités, en France, mais aussi ailleurs en Europe, ont reçu, pendant toute la fin du XIX^e siècle et l'essentiel du XX^e siècle, un public extrêmement restreint, limité en nombre et répondant plus ou moins aux mêmes schémas de fonctionnement intellectuel.

Songeons par exemple que l'université de Grenoble, au milieu du XX^e siècle, rassemblait l'essentiel de ses trois facultés des sciences, des lettres et de droit, dans un bâtiment construit pour ses besoins sous la III^e République, tout juste capable aujourd'hui d'abriter un seul département d'IUT... Ce bâtiment incluait les lieux de cours, les parties administratives et la BU, dont la salle de lecture, aménagée selon les meilleures normes du confort de l'époque, recevait, sur de belles tables en noyer massif, quelque vingt-cinq lecteurs, qui se contentaient des trois heures quotidiennes d'ouverture... Ces lecteurs étaient peu nombreux et la bibliothèque leur offrait peu d'heures d'ouverture, mais le service proposé leur suffisait. Les collections reposaient à la fois sur l'héritage ancien et sur un développement des collections qui permettait à chacun de trouver le complément à l'enseignement. Le service leur suffisait non pas parce qu'ils étaient peu exigeants, mais parce que leur mode de travail, leur approche des études universitaires se contentait de ce type de service, reposant fondamentalement sur les collections.

Les bibliothécaires quant à eux avaient également un fonctionnement qui se calquait rigoureusement sur celui-ci. Le seul impératif était d'accroître les collections et, au fur et à mesure du développement de la pratique professionnelle – c'est-à-dire pendant l'essentiel du XX^e siècle – à travailler presque exclusivement sur le signalement des collections. Ce n'est pas un hasard si le catalogage a fait figure pendant des décennies de modèle professionnel indépassable et de signe de ralliement d'une identité professionnelle en cours de constitution. Les premiers programmes du certificat d'aptitude aux fonctions de bibliothécaire (CAFB) moderne, au début des années 1950, ne laissent pas de place au doute à ce sujet¹⁷. Il n'est pas évident de proposer une explication à cette situation. Tout au mieux pourrait-on avancer l'hypothèse d'une analogie avec les bibliothécaires municipaux, qui se sont essentiellement consacrés au traitement des fonds anciens – c'est-à-dire ceux issus des confiscations révolutionnaires et qui sont à l'origine de la constitution de la plupart des

17. Dans le programme du CAFB de 1951, repris en 1960, le catalogage, sans être le seul point étudié, n'en est pas moins une partie essentielle. Nous reviendrons sur ces questions dans le chapitre VIII sur l'avenir des bibliothécaires.

bibliothèques municipales françaises – pendant le siècle qui s'étend en moyenne de la mi-xix^e à la mi-xx^e siècle. Une forme d'hyperspécialisation dans une partie de l'activité professionnelle, au détriment des autres formes de cette activité.

La première grosse évolution dans ce système finalement bien rodé a été introduite avec le brusque accroissement du nombre d'étudiants dans les années 1960. Mais c'est le nombre d'étudiants qui a fortement changé, leur masse, pas leurs pratiques ni leurs attentes. De ce point de vue, les choses sont restées en bonne partie ce qu'elles étaient, avec un public homogène, habitué à se confronter au débat intellectuel et attendant de la bibliothèque ce qu'elle était en mesure de lui fournir : des collections aussi abondantes que possibles, permettant de compléter un enseignement dont on verra du reste plus loin qu'il se suffisait souvent à lui-même.

Du point de vue des bibliothécaires, les pratiques professionnelles sont restées les mêmes, c'est-à-dire centrées sur les collections. Il est d'ailleurs surprenant de constater qu'il en est resté de même lorsque les budgets d'acquisition des BU sont devenus si faibles, dans les années 1970, que, dans certaines bibliothèques, les achats documentaires étaient réduits à rien ou presque. Les acquisitions étaient réduites à rien, mais elles demeuraient au centre des pratiques professionnelles. Était-ce par paresse intellectuelle ? On peut certainement invoquer une forme de confort, renforcé par une forme de lassitude provoquée par le désintérêt marqué, dans ces années, pour la chose documentaire à l'université. Dans ces situations, il est toujours plus facile, plus confortable même, de se replier sur son terrain de prédilection, celui qu'on maîtrise le mieux et dans lequel on sera en mesure de se rassurer. C'est certainement en bonne partie ce qui a constitué le moteur de l'action – ou de l'inaction – des bibliothécaires universitaires dans les deux décennies qui suivirent le fort développement universitaire des années 1960.

Mais il ne faut pas non plus sous-estimer la faiblesse de réaction du public lui-même, qui s'explique par sa capacité à se satisfaire de ce qu'on lui proposait. Nous verrons plus bas que cette capacité propre de l'université et de ses membres à se satisfaire de cette situation a elle-même constitué un frein à l'évolution des bibliothèques.

Les freins internes à l'université sont nombreux. Le tout premier d'entre eux se situe dans la forme d'enseignement propre à l'université en France, et qui constitue une différence fondamentale et bien connue avec des pratiques qui caractérisent au contraire les universités du monde anglo-saxon. Depuis le xix^e siècle, le cœur de l'enseignement universitaire

français est le cours magistral. Aucune des réformes engagées depuis la mi-xx^e siècle, aucune des évolutions qu'on peut constater dans certaines situations ou certaines disciplines, ne sont venues fondamentalement bouleverser ce constat. Les étudiants français sont avant tout face à un professeur et à son cours. Et l'objectif principal de tout étudiant – la réussite aux examens – est généralement atteint en connaissant le cours.

Tous les bibliothécaires se sont trouvés confrontés à cette situation : les étudiants, même dans des disciplines de lettres ou sciences humaines, qui atteignent un niveau élevé dans les grades universitaires sans avoir jamais fréquenté la BU. Ce qui en Allemagne ou au Royaume-Uni serait non seulement impossible, mais même incongru est en France, sinon la règle, du moins une pratique avérée.

Il ne serait pas exact de dire que cette pratique, ou plutôt cette absence de pratique, est encouragée par les enseignants-chercheurs. Il est certain en revanche que bien peu est fait pour la modifier. Il suffit de prendre pour exemple la question de la formation des étudiants à la recherche documentaire. Il y a eu, depuis le milieu des années 1990, un net encouragement de l'administration centrale chargée des bibliothèques au ministère de l'Enseignement supérieur non seulement pour encourager, mais aussi pour développer largement cette pratique. Ces encouragements ont trouvé un écho très favorable chez les bibliothécaires, qui y ont vu entre autres la possibilité d'améliorer l'usage des collections. Mais qu'en est-il vraiment du côté des enseignants ? Ils ne sont évidemment pas opposés ; ce serait une position intenable à tous points de vue. Mais pour la plupart d'entre eux, il s'agit, dans le meilleur des cas, d'une activité obligatoirement seconde par rapport à l'enseignement. Dès qu'une modification de maquette d'enseignement intervient, on remet en cause cette pratique. Non pas par opposition de principe, mais par affirmation que l'enseignement de la discipline prime.

Et c'est bien là qu'intervient une différence fondamentale dans l'approche de cette question de l'enseignement. Comme on l'a vu plus haut, on ne considère pas en France que la pratique documentaire *fait partie* de l'enseignement. Au mieux, on en fait un complément. Mais ce n'est pas

le noyau dur de l'enseignement¹⁸. On est bien loin de la notion que Louis Hachette, dans les années 1820, avait affirmée, en choisissant sa devise d'éditeur, destinée d'une certaine manière à conjurer le mauvais sort qu'il avait subi quelques années auparavant, en étant exclu, avec toute sa promotion, de l'École normale supérieure : « *Sic quoque docebo* » !

Il s'ajoute, à cette caractéristique de l'enseignement universitaire français, un développement massif de pratiques induites par la généralisation de l'accès à Internet¹⁹. Les générations d'étudiants qui sont aujourd'hui à l'université sont essentiellement composées de personnes nées au tournant des années 1990, c'est-à-dire à peu de choses près en même temps que les débuts de la généralisation de l'Internet. En tout état de cause, ce sont des générations pour lesquelles il y a deux recours naturels : le premier est celui de l'Internet ; le second est celui de la recherche en langage naturel de type Google. Il s'y ajoute une caractéristique complémentaire qui est celle du « tout, tout de suite ».

En matière de travail universitaire, leur approche naturelle (systématique ?) est d'aller avant tout vers le moteur de recherche et de se contenter de ce que ramène ce moteur. La logique ancienne de la bibliothèque, avec ses collections rigoureusement constituées et portées à la connaissance du public par des modes d'accès eux-mêmes rigoureux – mais nécessitant un apprentissage (catalogues et pratique bibliographique « classique ») – ne répond plus à l'attente spontanée de ce public. Elles y répondent d'autant moins que, dans bien des cas, l'illusion que le moteur de recherche a ramené des réponses jugées pertinentes est elle-même systématique.

« Étudier a subi depuis trente ans une importante transformation. L'internet modifie la manière dont les enfants – et les étudiants – recueillent et traitent l'information dans tous les aspects de leur vie. Pour les "natifs du numérique", "rechercher" a plus à voir avec Google qu'avec un déplacement à la bibliothèque. Et ils sont plus portés à faire une vérification avec la communauté Wikipédia, ou

18. La question fondamentale semble bien être celle de la relation à l'enseignement dans le système universitaire, qui reste, malgré toutes les évolutions depuis quarante ans, très ancrée sur la parole magistrale. « Les étudiants sont là pour les professeurs, ils n'ont qu'à enregistrer le grand monologue du maître et ils seront jugés sur leur aptitude à le reproduire devant son tribunal, le jour de l'examen » : c'est ce que Paul Ricœur écrivait dans une contribution donnée au *Monde* en juin 1968 et que le quotidien a opportunément reprise dans son édition du 22 mai 2008 (« Rebâtir l'université, la relation enseignant-enseigné »). D'une certaine manière, quarante ans plus tard, la question reste entière.

19. On renverra à ce sujet à l'ouvrage devenu classique : John Palfrey, Urs Gasser, *Born Digital: Understanding the First Generation of Digital Natives*, New York, Basic Books, 2008.

à se tourner vers un copain en ligne lui aussi, qu'à demander de l'aide à un bibliothécaire de référence. »²⁰

On ne sait pas aujourd'hui si l'acquisition des connaissances par les moyens numériques en remplacement des moyens « analogiques » (en clair le papier imprimé) se fait de manière efficace ou pas. De nombreuses questions se posent à ce sujet et des travaux de recherche en cours intéressent les spécialistes de la psychologie, des neurosciences et des sciences de l'éducation. Les résultats de ces travaux, aujourd'hui, ne permettent pas de tirer de conclusion définitive. Mais la question n'est finalement pas là. Celle qui se pose, et que les bibliothécaires perçoivent de plein fouet chaque jour, est que les pratiques du public à l'égard de leurs établissements, et des pratiques solides de ces établissements, ont profondément changé en l'espace de quelques années.

Il en résulte que les certitudes, qui ont porté pendant des décennies les bibliothécaires, mais aussi leurs lecteurs, sont aujourd'hui ébranlées. Elles le sont d'autant plus qu'elles reposaient sur des faits avérés : la bibliothèque perçue comme lieu nécessaire, non discutable, de la recherche bibliographique, selon des modes opératoires bien établis et qui trouvaient un écho sans difficulté auprès d'un public homogène, connaissant les codes d'accès à la fois au lieu et à ses pratiques.

Aujourd'hui, la conjugaison d'une modification radicale de la composition du public – avec un double effet de massification et de rupture de l'homogénéité – et un bouleversement considérable des modes d'accès à l'information, ont pour conséquence immédiate de modifier de manière tout aussi radicale la relation que la BU entretient à son public.

Le mouvement d'évolution qu'entraîne en France, depuis quelques années, la loi sur l'autonomie des universités a-t-il lui-même des effets ? La question est complexe et le peu de temps écoulé depuis le vote de la loi ne permet pas de tirer des conclusions définitives. En revanche, on ne peut pas éluder la question. Elle nous renvoie de manière très claire à l'histoire des BU en France et à leur relation complexe à l'université qu'elles servent.

Pendant l'essentiel du xx^e siècle, les BU en France ont été des services sans lien direct avec l'université d'implantation. Le directeur rendait compte directement à l'administration centrale, et cette situation s'est poursuivie même après la modification importante introduite par la loi Faure de 1968. Il faut attendre la loi Savary de 1984 et son décret

20. Voir John Palfrey, Urs Gasser, *op. cit.*, p. 239.

d'application de 1985, portant organisation de la documentation à l'université, pour que cette situation évolue. Il n'est pas étonnant du reste qu'on se soit satisfait de cette situation d'indépendance de fait, pendant des décennies, au-delà bien évidemment de la satisfaction probablement un peu vaine qu'elle pouvait procurer aux responsables des bibliothèques de rapporter directement, et avec une indépendance de fait, à l'administration centrale. On y trouvait une satisfaction aussi parce que les pratiques du public étaient adaptées à cette situation.

La loi de 1984 et le décret de 1985 ont apporté une modification importante en créant des *services communs de documentation* et en plaçant ces services sous l'autorité directe du président de l'université. Mais la vraie évolution probablement résultera des conséquences de la loi de 2007 sur l'autonomie des universités qui vient d'une certaine manière parachever, pour ce qui est des bibliothèques, l'évolution entreprise en 1985²¹. En effet, depuis la mise en application de cette loi, les moyens (budget et personnel) dévolus aux BU ne sont plus directement « fléchés » par l'administration centrale au bénéfice exclusif du service commun de la documentation, mais attribués par l'université (proposition du président et approbation du conseil d'administration). Il semble évident dans ces conditions que des questions nouvelles vont désormais se poser qui jusqu'alors, même si elles auraient eu lieu d'être, ne soulevaient aucune interrogation de la part des autorités universitaires locales (président, équipe présidentielle, conseils délibérants). Ces questions nouvelles sont bien évidemment et avant tout celles de la raison d'être de la bibliothèque, de la justification des moyens budgétaires et humains qui lui sont affectés, de la mission qui est la sienne au sein de l'université. Et c'est en apportant une réponse à ces questions que les moyens seront attribués.

Force est également de constater que ces questions arrivent en même temps que toutes celles que nous venons d'exposer, relatives aux modifications des pratiques, aux changements radicaux en matière de recherche

21. Voir à ce sujet le commentaire que Daniel Renoult, doyen de l'IGB, a fait de ce nouveau dispositif législatif et de ses conséquences pour les bibliothèques : « Le budget global met un terme au fléchage des crédits, achevant un processus d'intégration engagé depuis quelques années. Sur le plan statutaire, la Direction générale de l'enseignement supérieur (DGES) sera conduite à revoir le décret de 1985 qui régit les services communs de documentation (SCD). Mais surtout, l'amélioration de la gouvernance des universités sera tout à fait déterminante. Si les présidents ont davantage de capacité à maîtriser l'organisation interne de leurs établissements, cela vaudra aussi pour la documentation, encore beaucoup trop dispersée notamment au niveau de la recherche. La montée en puissance de la documentation électronique va inciter les présidents à rationaliser les achats. ». Dépêche de l'AEF (Agence éducation formation), n° 85434, interview de Daniel Renoult par Théo Habermusch, 22 octobre 2007.

documentaire, aux bouleversements à l'œuvre dans la composition du public.

Au début de la décennie 2010, alors que nous sommes au commencement du processus nouveau initié par la loi LRU, il n'est pas possible de dire dans quel sens l'évolution se fera ; d'autant qu'il est bien possible que, d'une université à l'autre, ces évolutions seront sensiblement différentes (c'est bien aussi, d'une certaine manière, une des idées contenues dans l'esprit de la loi sur la *liberté* des universités). Mais il semble d'ores et déjà évident qu'un point commun devrait rassembler les présidents d'universités, leurs équipes, leurs conseils, ainsi que leurs bibliothécaires : l'attention au public et à ses attentes, au moment justement où ces attentes deviennent multiformes, complexes, voire contradictoires, va prendre le pas sur les autres fonctions de la bibliothèque, en particulier sur le développement des collections, entendu dans le sens classique et habituel d'accroissement d'un fonds déjà existant. Deux phénomènes pousseront les dirigeants universitaires dans cette direction : d'une part une attention plus grande portée aux attentes du public ; d'autre part la recherche de signes distinctifs permettant d'attirer un public potentiel en lui proposant des services qu'il ne trouvera pas ailleurs. Ces deux phénomènes se rejoignent en fait et participent d'un mouvement qui découlera de manière très naturelle de la marge de manœuvre nouvelle laissée aux présidents et à leurs équipes, pour peu, évidemment, qu'ils aient la volonté de s'en servir : cette marge de manœuvre est celle qui leur permettra justement d'introduire une forme de distinction dans leur action, rendue visible au public intéressé par le service proposé (les étudiants, futurs étudiants et, le cas échéant, leurs parents). Les détracteurs de la loi de 2007 ont, du reste, mis à juste titre l'accent sur le risque de rupture du vieux principe d'égalité de service qu'on revendiquait comme socle de l'ancien service public universitaire.

Finalement, à côté de freins réels à la mise en place d'une politique de services au public par un SCD, freins à l'œuvre aussi bien dans la bibliothèque elle-même que dans l'université, il se trouve de nombreux facteurs qui vont, d'une manière ou d'une autre, faire évoluer la situation. C'est cette évolution que nous devons appréhender.

++++
CHAPITRE VII
QUEL AVENIR POUR
LA BIBLIOTHÈQUE
EN TANT QUE LIEU ?
++++

+++++

CHAPITRE VII

QUEL AVENIR POUR LA BIBLIOTHÈQUE EN TANT QUE LIEU ?

+++++

En 2008, les BU ont enregistré 58 705 683 entrées avec une moyenne annuelle de 51 visites par usager¹. Le plan national lancé en février 2010, visant à élargir les heures d'ouverture, devrait d'ici quelques années permettre aux bibliothèques, en étant plus largement disponibles pour les usagers, d'accueillir encore davantage de visiteurs. De telles initiatives, impulsées par les hautes sphères de l'État, renforcent à l'évidence le rôle rempli par le lieu. Et pourtant le lieu de bibliothèque fait débat. On entend çà et là que les bibliothèques servent de « garde-rie » pour les étudiants de premier cycle, ou de salles de travail le soir. La bibliothèque hors les murs est parfois présentée comme l'avenir des bibliothèques à l'heure où de nouveaux supports se substituent à la documentation papier et où les services en ligne suppléent le contact direct du bibliothécaire avec son public. Ces différents discours mettent en jeu des représentations sur le lieu, son usage et la légitimité de cet usage. Les points de vue portés sur cette légitimité sont du reste parfois contradictoires. Étudiant, bibliothécaire, tutelle, chacun projette sur ce bien partagé par tous des aspirations particulières.

Poser la question de l'avenir d'un lieu de bibliothèque n'est pas une question gratuitement polémique à l'heure de la réforme des universités et de leur autonomie financière. Elle interroge l'avenir même des bibliothèques dans leur capacité à remplir la mission première qui est la leur : susciter une rencontre avec l'usager. Or, cette rencontre peut-elle se dispenser d'un lieu ? Quelle serait la spécificité de ce lieu qui ferait de la bibliothèque ce territoire unique et indispensable qui mérite que l'on continue à y investir les ressources des contribuables ?

1. *Annuaire des bibliothèques universitaires : données 2008*, Paris, La Documentation française, 2011.

LA BIBLIOTHÈQUE NUMÉRIQUE : UNE MENACE POUR LE LIEU ?

+++++

On ne peut évoquer l'avenir du lieu de bibliothèque sans aborder au préalable la question, récurrente dans la littérature professionnelle, de la bibliothèque numérique, qu'il n'est pas rare de voir présentée comme l'avenir de la bibliothèque. Deux volets sont à distinguer au sein de l'acception de bibliothèque numérique : un premier volet documentaire, autour des ressources en ligne, un second volet autour des services virtuels.

L'usage de la documentation numérique, pour s'en tenir strictement à celle mise à disposition par les bibliothèques, s'est démultiplié (608 672 titres de périodiques électroniques étaient proposés en 2008 dans l'ensemble des BU françaises pour 37,9 millions de téléchargements). Les portails, moteurs de recherche fédérée, plateformes de bibliothèques numériques rendent possible l'accès à distance à ces collections. L'emprunt numérique des manuels de premier cycle commence à se répandre. De nombreuses bibliothèques testent les e-books et autres outils de stockage en gros volume de la documentation.

Les services « virtuels », didacticiels de formation, renseignement en ligne, *chat*, permettent aux usagers distants de conserver un lien avec les bibliothécaires sans avoir à se déplacer. On est bien dans la logique de la bibliothèque hors les murs, une bibliothèque repoussant les limites de la matérialité jusqu'à l'ubiquité.

« Que la bibliothèque ou, pour mieux dire, que la fonction bibliothèque ne soit plus circonscrite par les murs qui ceignent ses collections, nous en avons tous l'expérience quotidienne. Chacun d'entre nous, équipé d'un ordinateur, d'une tablette, d'une liseuse, voire d'un téléphone portable, peut se déplacer dans les rayons « virtuels » d'une bibliothèque [...] Les termes « délocalisé », « dématérialisé », « virtuel », « numérique », « digital » ont quelque chose de si fascinant qu'on a parfois l'impression, en contemplant l'avenir des bibliothèques dans la boule de cristal des voyants et des chiro-manciennes, que toute la lourde machinerie des livres et de leurs serveurs va bientôt s'envoler en fumée. »²

Vient-on d'esquisser le tableau de ce que sera la bibliothèque dans les toutes prochaines années ? Il suffirait en définitive d'être muni d'un bon

2. Bruno Latour, « Plus elles se répandent, plus les bibliothèques deviennent centrales », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2011, t. 56, n° 1, pp. 34-36.

ordinateur, et d'une connexion à Internet pour retrouver les fonctions de la bibliothèque. Mais c'est bien là que s'arrête le parallèle : les fonctions d'une bibliothèque ne font pas la bibliothèque elle-même.

Le propos ne consiste certes pas à opposer les mérites de la bibliothèque physique, et du support papier qu'elle continue à abriter, à ceux de la bibliothèque numérique. La numérisation des collections et les facilités de navigation à l'intérieur des bases et des textes offrent aux chercheurs des horizons de recherche illimités, sans commune mesure avec les conditions qui étaient les leurs précédemment. L'emprunt des manuels numériques pourrait résoudre grandement l'épineuse question des exemplaires papier que se disputent des cohortes d'étudiants de premier cycle. Et l'enseignant qui prépare son cours ou qui conduit des travaux de recherche est bien satisfait de pouvoir le faire en consultant depuis son domicile ou son bureau les collections de périodiques acquises par sa bibliothèque de rattachement.

L'existence de la bibliothèque numérique renforce la fonction de bibliothèque et avec elle les problématiques d'indexation et de repérage des documents. « Les documents déreliés par la métamorphose du numérique obligent à réinventer une à une chaque compétence que l'on croyait acquise par les générations précédentes grâce à l'habitude de lire des livres sur papier reliés et clôturés. »³ Pour Bruno Latour, les compétences des bibliothécaires sont plus que jamais nécessaires pour accompagner l'expansion du numérique. Il s'agit « simplement » de les visiter autrement.

Les actions générées par le développement des documents numériques ne se limitent d'ailleurs pas au repérage et au signalement. Elles se situent également sur le terrain de l'accompagnement, de la formation. Ajoutons-y une dimension essentielle, celle de l'information, qui voisine avec la valorisation de notre activité. Nous avons tous fait le constat dans nos établissements que la dématérialisation des collections s'accompagne, pour nos usagers étudiants et parfois enseignants, d'un brouillage dans les domaines de responsabilité qu'ils pensent être exercés ou non par les bibliothécaires. Pour beaucoup d'entre eux, les ressources numériques, qui pèsent pourtant si fortement sur nos budgets, sont des ressources choisies et payées directement par le ministère, auxquelles nous n'aurions, localement, que la charge d'en permettre l'accès. Cette représentation est du reste entretenue par les pratiques de négociation au sein des consortiums. Force est de constater que l'avènement récent des licences nationales

3. *Ibid.*, pp. 34-36.

restreint, d'une part, la marge de manœuvre des bibliothécaires dans le domaine des acquisitions, ajoute, d'autre part, de la confusion quant à l'identité des acteurs auxquels revient la prise en charge financière de ces ressources. Les bibliothécaires ont à faire œuvre de transparence et de pédagogie en ce domaine. Les usagers, majoritairement consommateurs de ces ressources depuis leur bureau ou leur domicile, sont en effet prompts à imaginer que la bibliothèque ne sert plus à l'égard de ces ressources que de passerelle, cette fonction pouvant tout aussi bien être prise en charge par les services informatiques de l'université.

Si la fonction n'est pas menacée, qu'en est-il du lieu ? Les bâtiments de BU sont, pour leur tutelle, coûteux en entretien et en fonctionnement. Et pourtant, la bibliothèque continue à exister aux yeux de tous comme une évidence. Nous faisons l'hypothèse qu'une dimension symbolique forte reste attachée à ce lieu qui continue à incarner le savoir, la mémoire et le devoir de transmission nécessaire à toute société.

LA BIBLIOTHÈQUE, INCARNATION DU SAVOIR

+++++
Si la bibliothèque continue à incarner le savoir, c'est principalement pour deux raisons :

1. le statut du livre

Les bibliothécaires en charge des collections l'ont tous constaté : il est souvent difficile de faire comprendre à nos interlocuteurs enseignants-chercheurs la logique et les mérites d'une opération de désherbage. Spontanément, de telles pratiques les heurtent. Imaginer que l'on puisse se démunir de livres, voire les jeter, constitue pour eux une violation d'un devoir sacré. Celui d'être les gardiens du temple. Le livre continue à incarner le travail de la pensée. Il en est le résultat palpable, visible. Il faut rappeler que « le livre en Occident est devenu un invariant de la culture, sa matrice, et c'est pourquoi l'idée de le perdre suscite chez nous une peur primale »⁴. Renoncer au livre, c'est remettre en cause profondément la pensée et les fondamentaux de notre culture tels qu'ils existent depuis des siècles. D'après Derrida, « la fin du livre serait commandée par le long abandon de la croyance en un sens préétabli de notre monde, dont le livre

4. Michel Melot, « Et comment va la mort du livre ? », in Pascal Lardellier, Michel Melot, *Demain, le livre*, Paris, L'Harmattan, 2007 (coll. Logiques sociales), p. 177.

fut l'agent silencieux. Le livre contraint la pensée à s'organiser dans un ensemble normalisé »⁵.

L'on mesure à quel point les débats actuels sur les formes nouvelles de l'écriture, pouvant être dissociées du livre, questionnent profondément non seulement le mode d'apprentissage des connaissances qui a été le nôtre pendant des siècles, mais aussi une certaine représentation du monde, et de l'individu dans ce monde. La bibliothèque se place nécessairement au centre de ce débat. Elle est au premier chef questionnée dans sa vocation de transmission de la connaissance. Aujourd'hui, si elle a intégré depuis plusieurs décennies des supports nouveaux de lecture, la place de la documentation papier dans les achats d'ouvrages reste prééminente, en tout cas en lettres et sciences humaines. La place symbolique du livre est toujours une évidence incontestable dans ces disciplines, même si les usages actuels mêlent de plus en plus couramment lecture traditionnelle et lecture numérique.

Serait-ce à dire que les bibliothèques des disciplines dites de sciences « dures » sont appelées, au rang de la disparition programmée des supports écrits, à faire figure de pionnières, suivies un peu plus tard par les bibliothèques des disciplines des lettres et sciences humaines ? Le rôle du lieu est-il lié seulement à l'avenir du livre ? Nous avançons l'hypothèse que, par-delà le statut du livre, la bibliothèque pèse d'une valeur forte dans l'université et dans la société.

2. la bibliothèque, rempart contre la décadence

Le discours décadentiste à l'égard de l'évolution de la société est un lieu commun. Cicéron en son temps, dans son traité *De republica*, condamnait le relâchement des mœurs et le manque de civisme des politiques. La querelle des Anciens et des Modernes, à la fin du xvii^e siècle, n'a constitué qu'un épisode dans l'évolution artistique et culturelle européenne qui a toujours vu s'affronter les tenants d'un ordre canonique avec les défenseurs des formes d'innovation et de création. Les sociétés humaines ont été constamment traversées par une forme de tension entre ce qu'elles considèrent comme un âge d'or de la pensée, de la vie économique et sociale, et la tentation de l'innovation, de la rupture d'avec l'ordre établi, qui crée inévitablement un déséquilibre générateur d'inquiétude. En France, la fin des trente glorieuses s'est accompagnée de grands bouleversements :

5. *Ibid.*, p. 185. Michel Melot fait référence notamment à *De la grammatologie* de Jacques Derrida (Paris, Gallimard, 1967).

« prégnance de l'activité tertiaire, extension de la scolarité, croissance des moyens audiovisuels, modification des pratiques de loisirs, primat donné à la formation scientifique et recul des repères de l'humanisme traditionnel. Particulièrement en France, vieux pays littéraire où le livre et la lecture ont contribué à asseoir l'identité nationale et les parcours personnels, ces évolutions sont saisies comme autant de signes, voire de causes, de décadence. »⁶

C'est dans ce contexte de crise de la pensée⁷ qu'a émergé la question de la lecture étudiante comme sujet d'analyse susceptible d'éclairer les déviances du système scolaire et de l'université de masse. Les discours portés par Emmanuel Fraisse ou François de Singly se sont voulus rassurants, du moins nuancés. La lecture étudiante n'était pas en danger, à condition que celle-ci fût l'objet d'une véritable *politique* appelant une évolution des modes d'enseignement universitaire et une convergence d'actions entre les acteurs de la lecture : BU, éditeurs, libraires, etc.

Les enquêtes menées par l'OVE depuis le milieu des années 2000 ont contredit ces perspectives optimistes en montrant une érosion des pratiques classiques de lecture chez les étudiants. Ce constat est transposable à l'ensemble de la société française. Un bouleversement majeur est en effet survenu avec l'entrée massive d'Internet dans les habitudes quotidiennes et son corollaire, l'apparition d'une nouvelle forme d'écrit, l'écrit numérique. Et voilà que surgit à nouveau, renforcé par la disparition annoncée du livre, le spectre de l'effondrement de la culture.

Dans ce contexte, quelle part peut être réservée à la bibliothèque, notamment à la BU, en tant que lieu ? Les hypothèses visant à imaginer une période proche qui ne connaîtrait plus que des bibliothèques numériques ou des bibliothèques hors les murs sont bien évidemment tentantes. Elles ont du reste été formulées. Dans *Apologie du livre*, Robert Darnton les résume ainsi : « l'avenir est-il aux journaux sans nouvelles, aux revues sans pages et aux bibliothèques sans murs ? »⁸. Il existe, de fait, des bibliothèques qui ont fait le choix du tout numérique. Daniel Renoult décrit la

6. Emmanuel Fraisse (dir.), *Les étudiants et la lecture* (actes des Journées nationales de la lecture étudiante, Royaumont, juillet 1992), Paris, Presses universitaires de France, 1993, p. 4.

7. On se reportera notamment à l'ouvrage d'Alain Finkielkraut, *La défaite de la pensée*, Paris, Gallimard, 1987 ; ainsi qu'à l'ouvrage prophétique d'Hannah Arendt, *Between Past and Future: Eight Exercises in Political Thought*, New York, Viking Press, 1968 (traduit en français en 1972 par Patrick Lévy, sous le titre *La crise de la culture*, Paris, Gallimard, 1972) dans lequel elle analyse les caractéristiques de la société de consommation et de la culture de masse.

8. Robert Darnton, *Apologie du livre : demain, aujourd'hui, hier*, Paris, Gallimard, 2011 (coll. NRF essais), p. 165.

bibliothèque de l'université du Texas à San Antonio comme un ensemble de salles de lecture « consacrées aux moyens de connexion et réparties entre espaces individuels et espaces destinés au travail en groupe »⁹. Force est néanmoins de constater que ce modèle ne s'est pas (encore ?) imposé. Il faudra encore quelques décennies avant de voir se généraliser des bibliothèques complètement dépourvues de livres.

Observons les conséquences de l'apparition d'un mode de lecture hypertextuel. Celui-ci a introduit deux ruptures fondamentales par rapport à la lecture « livresque » : d'une part la fragmentation, le rebond d'une œuvre à l'œuvre dans ce que l'on pourrait qualifier de lecture juxtaposée, d'autre part le caractère illimité de cette lecture, potentiellement soumise à une extension infinie vers d'autres possibles, là où l'objet-livre propose, par nature, un texte clos. Dans le premier cas, à l'instar de l'œuvre proposée sur la toile, jamais figée, menacée d'évanescence perpétuelle, la pensée est systématiquement en avant, elle est *think-in-progress*. Dans le deuxième cas, la construction du savoir fonctionne sur un schéma plus vertical. C'est au lecteur qu'il appartient d'établir des liens entre les œuvres lues. Les universitaires, formés suivant les méthodes scolaires et universitaires « classiques », mais rompus également à l'art de la recherche sur Internet et dans les bases de données numériques, réussissent à combiner les avantages de ces deux modes de construction du savoir en déployant des compétences dans ces deux domaines.

Or, les étudiants nouveaux qui arrivent aujourd'hui à l'université manquent de maîtrise dans l'un et l'autre de ces domaines. Dans le domaine de la lecture classique, c'est une évidence : la majorité d'entre eux, au terme d'une scolarité dans laquelle la place accordée à la lecture a sensiblement baissé¹⁰, entament leur première année universitaire avec, dans le meilleur des cas, l'obsession de trouver *la* ressource (article ou ouvrage) qui, par sa capacité de synthèse, les dispensera de lire autre chose. Mais, et c'est là plus surprenant, la génération des *born digital* manque aussi de compétences dans l'utilisation « académique » qu'elle peut tirer des ressources consultées sur Internet. En 2008, des chercheurs de l'University College London mettaient en évidence, au terme de leur

9. Daniel Renoult, *Bibliothèques de recherche et mondialisation*, conférence au Collège de France. [En ligne] < <http://conferences-cdf.revues.org/305> > (consulté le 19 décembre 2011).

10. On pourra se reporter à l'enquête menée par Christine Détrez sur les adolescents et la lecture. Christine Détrez, « Les adolescents et la lecture », in Lise Bois, Corinne Leblond (dir.), *Les étudiants face à la lecture*, Arras, Artois Presse Université, 2005. Elle y indique notamment que chez les adolescents, « quel que soit l'indicateur retenu, la mesure quantitative des pratiques de lecture est à la baisse ».

étude sur les compétences informationnelles des étudiants, que « rien n'indique une amélioration de l'*information literacy* chez les usagers, en dépit de leur usage intensif d'Internet »¹¹. S'agissant d'autres études portant cette fois sur les compétences déclarées, il a été relevé que « ces compétences informationnelles sont souvent surestimées par les *digital natives* »¹². Si nos jeunes étudiants, nés avec Internet, savent à merveille investir ces fonctions de socialisation, de rencontre et d'échange, ils ont encore du mal à en tirer le meilleur parti pour ce qui est de l'appui aux études universitaires.

On le voit bien, nous ne nous situons pas dans un monde binaire dans lequel on opposerait les tenants de la culture classique aux défenseurs de l'*e-learning* ou de l'*e-reading*. Sachons dépasser la querelle éternelle des Anciens et des Modernes en considérant la formidable opportunité qui est la nôtre de pouvoir exploiter tout en même temps la considérable puissance de pensée et de réflexion héritée de la galaxie Gutenberg et les extraordinaires facilités de recherche générées par le numérique. Nos enseignants et chercheurs à l'université ne renonceraient maintenant pour rien ni à l'un ni à l'autre. C'est cette conviction qu'il faut maintenant transmettre à nos étudiants.

Aucun autre lieu que celui de la bibliothèque n'est susceptible de mieux intégrer ces deux dimensions de la construction du savoir, horizontale, et verticale, qui sont les nôtres désormais.

C'est vrai en premier lieu parce que, contrairement aux ressources d'Internet caractérisées par leur évanescence, la bibliothèque est le lieu de la permanence, de la stabilité, de l'héritage. L'évanescence des ressources du net est d'ailleurs si antinomique du besoin humain de transmission, de pérennité, qu'elle a donné lieu à des mesures d'archivage de celui-ci¹³ !

La bibliothèque, donc, doit permettre aux générations futures de retrouver les traces de la pensée du passé. En cela, elle est le lieu de la mémoire, indispensable à toute société pour évoluer, car cette évolution ne peut s'opérer sans la connaissance du socle qui constitue ses fondements, ses origines. Des tentatives cyclopéennes comme *Europeana* ou *Google books* sont justement à comprendre comme un moyen supplémentaire

11. Cité par Alexandre Serres dans « Trois "méta-études" sur les comportements informationnels des usagers » sur URFIST Info, [en ligne] < <http://urfistinfo.hypotheses.org/1551> > (consulté le 13 décembre 2011).

12. *Ibid.*

13. Depuis le 1^{er} août 2006, la Bibliothèque nationale de France (BnF) a pour mission de collecter, conserver et communiquer les sites Internet du domaine français, au titre du dépôt légal.

de préserver une culture qui peut être menacée dans sa matérialité. Elles sont à la fois mesure de sauvegarde et reflet d'un idéal d'universalité du savoir. Que les œuvres de l'esprit humain puissent, un jour, être systématiquement numérisées, n'est pas incompatible avec le maintien du lieu. Car ce lieu privilégié crée les conditions d'un retour à cette pensée, au support qui a fait émerger cette pensée, qui l'a rendue possible, en d'autres termes au livre lui-même. L'importance du nécessaire maintien de l'accès aux documents originaux va de pair avec la reconnaissance que « grâce à la mobilité de leurs formes les textes sont susceptibles de réemplois et de réinterprétations par les publics divers qu'ils atteignent »¹⁴.

« Contre la tendance qui voudrait remplacer la communication des documents originaux par celle des substituts photographiques et numériques, il faut rappeler que donner à lire un texte en une forme qui n'est pas sa forme première est mutiler gravement la compréhension que le lecteur peut en avoir. »¹⁵

Et il faut bien pour cela que des lieux de conservation et de mise à disposition continuent à exister.

La relation entre la forme du texte et son interprétation est fondamentale. Dans les discours portés sur les vertus des bibliothèques numériques, la question importante du lien entre l'écrit et son support est parfois un peu vite escamotée. Une œuvre numérisée à partir d'un livre ne se lit déjà plus comme le document original. *A fortiori*, une œuvre nativement numérique n'implique pas le même déroulement de la pensée que lorsqu'il s'agit d'un livre papier. La lecture de l'œuvre, quant à elle, par l'intermédiaire de l'écran, s'éloigne des caractéristiques de la lecture « classique ». En effet, « les formes produisent du sens et un texte est investi d'une signification et d'un statut inédits lorsque changent les supports qui le proposent à la lecture »¹⁶.

La fonction de la préservation de la mémoire concourt à la lutte contre la mort de la culture, crainte exprimée de manière récurrente. Quelles que soient les évolutions de la société qui se manifestent au travers des comportements d'une partie de nos étudiants, une possibilité leur est offerte de renouer avec les méthodes de la pensée, de la réflexion, de la

14. Donald F. Mc Kenzie, *La bibliographie et la sociologie des textes*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 1991, préface de Roger Chartier, p. 15.

15. *Ibid.*, p. 11.

16. On se référera notamment à l'ouvrage dirigé par Roger Chartier et Guglielmo Cavallo, *Histoire de la lecture dans le monde occidental*, Paris, Seuil, 1997. Voir aussi, dans le chapitre I, le paragraphe sur l'évolution de la relation à la connaissance dans le nouveau contexte créé par l'écrit numérique, pp. 20-28.

connaissance, que l'école a parfois échoué à leur inculquer. L'existence de fonds numériques, si développés soient-ils, ne pourrait pas à elle seule répondre à cette ambition.

Pour autant, il ne suffit plus à la bibliothèque d'être le lieu de l'héritage, cette figure du temple par laquelle elle a si souvent été représentée, y compris dans la période actuelle¹⁷. La bibliothèque se doit aussi d'être le laboratoire, le terrain d'expérimentation des nouvelles formes d'écriture et de lecture. C'est un tournant qu'elle a su prendre dès l'arrivée des nouvelles technologies de l'information. Là encore, le développement de l'écrit numérique n'est en rien contradictoire avec l'exigence d'un lieu. Les nouvelles générations d'étudiants croient souvent à tort se débrouiller toutes seules, voire mieux que les bibliothécaires eux-mêmes, avec l'outil numérique, sous le prétexte qu'ils parviennent plus ou moins à agréger quelques éléments d'information issus de Wikipédia et d'articles glanés çà et là. Notre conviction est qu'ils sont encore plus perdus que la génération précédente, qui, elle, n'a pas connu immédiatement Internet, justement parce qu'ils n'ont pas reçu le socle de connaissances et de méthodes nécessaires à la bonne assimilation de l'horizontalité propre à la navigation sur Internet. Les bibliothécaires chargés de la formation des étudiants à la méthodologie documentaire savent bien que le développement exponentiel des ressources, l'effacement de la caution de l'auteur caractéristique des œuvres qui circulent sur Internet, requièrent deux types de compétence en particulier chez les étudiants : l'aptitude à la lecture critique des textes, la mise en œuvre d'une grille, d'une méthodologie de travail et de recherche. Les didacticiens qui servent d'appui à cet enseignement ne remettent pas en question la nécessité que cette transmission s'effectue dans le contact direct des étudiants, à proximité des ressources, réelles ou virtuelles, qui sont mises à leur disposition.

La bibliothèque constitue donc ce lieu unique où les savoirs anciens et nouveaux se confrontent, se complètent, s'enrichissent. Magnifiant tout à la fois les œuvres du passé et ouvrant vers celles du futur, elle représente à la fois un rempart contre une dissolution de l'esprit et de ses œuvres, et un trait d'union entre les générations, les représentations du monde. Elle est le lieu de la permanence, de la tradition, mais aussi celui de l'innovation, de la rupture, de l'audace de la nouveauté. « Je suis convaincu qu'Internet modifiera le monde du savoir et que cette transformation a

17. Le fronton néoclassique de la bibliothèque de l'université Columbia, à New York, représente les grandes figures de la pensée de l'humanité depuis le monde grec.

déjà commencé. Notre tâche, je pense, est de la prendre en charge afin de maintenir les critères les plus élevés du passé tout en en créant de nouveaux pour l'avenir »¹⁸. C'est de cette tension que naissent toute la richesse, le potentiel unique, de la bibliothèque. Cette richesse ne peut, pour se déployer, que s'incarner dans un lieu.

L'alchimie du lieu : rencontre et altérité

+++++
Si la bibliothèque est un lieu de conservation et de mise à disposition des collections, elle est aussi un lieu de travail. La lecture, savant processus d'assimilation et de comparaison, constitue en elle-même un travail. Les exposés, travaux en groupe, recherches, qui sont menés à la bibliothèque par les usagers sont une autre forme de travail, corollaire de celui de la lecture. La bibliothèque « est le théâtre d'une alchimie complexe où sous l'effet de la lecture, de l'écriture et de leur interaction, se libèrent des forces, les mouvements de la pensée [...]. Elle est un lieu de création et d'innovation »¹⁹. Il s'agit là d'une dimension très importante de la bibliothèque, dimension qu'elle seule, et nul autre lieu, peut assumer. Le va-et-vient entre l'objet lu et la construction de la pensée peut se déployer pleinement dans un lieu de bibliothèque où on lit et écrit tout à la fois.

On objectera que ce travail peut tout aussi bien se déployer chez soi, pour peu que l'on dispose d'une bibliothèque personnelle. Cela est vrai, mais avec un aboutissement qui est probablement moins fécond. Ce qu'offre une BU, c'est une collection héritée des choix de tous les bibliothécaires qui se sont succédé à cette tâche, un horizon de possibles bien supérieur à celui que chacun peut opérer pour son propre fonds, en fonction de ses goûts et de ses intérêts particuliers. Nous touchons là au mythe de la bibliothèque borgésienne, lieu de l'ubiquité, du dialogue entre les savoirs, des rapprochements multiples et inédits ouvrant d'innombrables ramifications. La bibliothèque est un « espace de rencontres utopiques et uchroniques – convergence des idées, pérennité et métamorphoses des modèles et des leçons, affinités électives ou choix mûrement réfléchis où l'on ravive la pensée et le savoir d'autrui et d'antan par le commentaire, la lecture et le libre jeu des digressions »²⁰.

18. Robert Darnton, *op. cit.*, p. 182.

19. Marc Baratin, Christian Jacob (dir.), *Le pouvoir des bibliothèques, la mémoire des livres en Occident*, Paris, Albin Michel, 1996 (coll. Bibliothèque Albin Michel Histoire), p. 11.

20. Marc Baratin, Christian Jacob (dir.), *op. cit.*, p. 12.

Ce pouvoir ontologique de la bibliothèque, comment ne pas continuer à le valoriser dans le contexte que connaissent actuellement nos universités ? Plus que jamais le décloisonnement de nos disciplines universitaires est rendu nécessaire par les exigences du monde professionnel et l'évolution de nos filières et diplômes. Pouvoir étudier le droit, mais aussi les langues, combiner urbanisme et géographie, allier la médecine à la psychologie imposent des rapprochements entre les disciplines, des passerelles entre les fonds des bibliothèques. En 1991, le sociologue des sciences Bruno Latour, dans un ouvrage au titre percutant²¹, fait le constat que notre monde est constitué de réseaux sociotechniques complexes qu'il est impossible d'isoler. Les objets d'aujourd'hui sont de nature hybride et s'appréhendent à travers la notion de réseau, de coexistence entre les acteurs. C'est ainsi que se définit la modernité. Or, l'interdisciplinarité de nos bibliothèques constitue sans aucun doute une porte d'entrée de choix dans ce monde de la modernité.

« Tout nouveau livre entretient un rapport d'homologie avec la bibliothèque qui l'a rendu possible et pensable : il en résume les acquis, il trace un parcours dans ses collections et déploie autour de lui un réseau d'alliances, d'antériorités et d'autorités par le biais des citations, de l'exégèse, voire de la polémique. Il peut aussi aspirer à rendre les savoirs de la bibliothèque mobiles, synoptiques, voire à se substituer à la bibliothèque en opposant aux vertiges de l'accumulation et du labyrinthe les certitudes intellectuelles d'un savoir clos, délimité et structuré (les dictionnaires, les encyclopédies). »²²

Enfin, si la bibliothèque constitue un lieu de rencontre intellectuelle de par les collections qu'elle met à la disposition de ses lecteurs, elle offre également une part importante aux rencontres humaines.

Elle est le lieu de la création du savoir, mais aussi un lieu de rencontre entre les étudiants, les chercheurs, les enseignants, en cela lieu par excellence de l'interdisciplinarité et de l'échange. Il est certain qu'aucun autre lieu sur le campus ne peut réunir ces fonctions, offrir cette alchimie subtile entre l'étude, la détente, la réflexion et l'échange. L'espace de la bibliothèque s'offre à ses publics comme une ancre intellectuelle et

21. Bruno Latour, *Nous n'avons jamais été modernes : essai d'anthropologie symétrique*, Paris, La Découverte, 1991.

22. Marc Baratin, Christian Jacob (dir.), *op. cit.*, p. 14.

sociale et il y a donc bien une spécificité par nature, par essence, du lieu de bibliothèque.

La BU a tout à gagner à se proposer comme lieu d'activité académique. Y tenir des séminaires, des soutenances de thèses, des colloques, des conférences, contribue à situer la bibliothèque dans une étroite proximité avec les préoccupations des enseignants et des chercheurs. Cela permet aux bibliothécaires d'asseoir les collections de la bibliothèque sur les travaux de recherche les plus récents et de connaître les domaines qui font l'objet de travaux d'étude.

La bibliothèque, lieu d'ancrage pour les étudiants à l'heure de la dématérialisation

+++++
 Notre fonctionnement social nous confronte chaque jour davantage à une forme de dématérialisation des relations humaines. On peut commander ses courses en ligne et se les faire livrer à domicile. Se faire des « amis » sans les avoir jamais rencontrés réellement et converser tous les jours avec eux. Pratiquer son footing équipé de son iPhone et recevoir des encouragements d'une communauté en ligne. On pourrait démultiplier ce genre d'exemples à l'infini.

Le monde des bibliothèques n'est pas exempt de ce fonctionnement nouveau. Tout d'abord parce qu'il a été le premier touché par la dématérialisation des collections et les usages que ces changements de support ont générés : consultation à distance, recherche en plein texte, navigation hypertexte, etc. Ensuite parce qu'il lui a fallu se mettre au diapason de cette norme sociale en développant des services nouveaux : renseignement bibliographique en ligne, didacticiels, mise en ligne de bibliothèques numériques, etc. Ces services sont sous-tendus par l'idée généreuse, héritière de la représentation borgésienne, d'une bibliothèque qui parvient à dilater à l'infini son périmètre en appelant à elle des usagers de tous les horizons. Vaste remue-ménage dans la définition du public potentiel ! Le mythe de la bibliothèque universelle n'a peut-être jamais été aussi présent, aussi possible, qu'aujourd'hui. Il coïncide avec une aspiration sociale, collective, à l'universalisme : éroder les cloisonnements habituels, rencontrer l'autre en faisant fi de son statut social ou de la distance géographique. Les termes de « blogosphère », « toile », « réseau social » sont particulièrement révélateurs de la recherche d'un lien.

Plongé dans un univers d'interconnexions permanentes, l'homme, cet « animal social », pour reprendre l'expression d'Aristote, a paradoxalement

le désir d'incarner cette recherche de socialisation au-delà des territoires nouveaux offerts par Internet. Cela peut passer par le désir d'abandonner pour un temps la dimension parfois pesante, angoissante, que l'immatérialité des réseaux sociaux peut susciter.

« Les bibliothèques sont aussi de plus en plus pensées et pratiquées comme étant des espaces potentiels de déconnexion [...]. En tant qu'espaces culturels physiques, les bibliothèques semblent donc en mesure de résister à la dématérialisation des supports et de certaines pratiques, et leur utilité sociale est par ailleurs largement admise. »²³

Il revient par conséquent à la bibliothèque de résoudre l'aspiration double de ses contemporains à y trouver les possibilités d'ouverture vers les réseaux virtuels, comme à leur permettre de s'ancrer dans un lieu. La bibliothèque est le « lieu des liens », pour reprendre la belle expression de Robert Damien. La vocation à constituer ce lieu-lien est rendue plus nécessaire encore par la typologie des publics actuellement présents dans les universités. Ce ne sont plus les « héritiers » décrits par Pierre Bourdieu et Claude Passeron. Ils ne possèdent par conséquent pas tous les codes qui leur permettent de trouver rapidement des repères et de comprendre ce qui est attendu d'eux. La bibliothèque constitue aujourd'hui l'endroit où l'on peut espérer approcher et endosser la normativité du « métier d'étudiant ».

La massification de l'université et les méthodes d'enseignement qui accordent encore une large part au cours magistral, notamment dans les premières années, contribuent à plonger nombre d'étudiants dans un anonymat d'autant plus mal ressenti que les nouveaux entrants à l'université sortent du modèle encore relativement « cocoonant » du lycée, dans lequel la relation avec l'enseignant est une relation de proximité. Même si la BU peut apparaître de prime abord comme un lieu « impressionnant » en vertu de la taille de son bâtiment et des collections qu'elle abrite, l'étudiant qui réussit à passer le cap de ce premier ressenti sait qu'il peut retrouver avec les bibliothécaires une forme de relation individuelle, dans laquelle son besoin sera entendu et pris en charge.

La bibliothèque est donc un lieu d'ancrage pour les étudiants. Parce qu'elle est un lieu de rencontre avec d'autres, parce qu'elle permet de contrebalancer la pseudo-forme de sociabilité que promettent les réseaux

23. Christophe Evans, « Les bibliothèques à l'âge de l'accès et de la modernité liquide », *Bulletin des bibliothèques de France, Quoi de neuf en bibliothèque ?*, hors-série 2011, pp. 18-20.

sociaux de type Facebook, parce qu'elle offre enfin aux étudiants égarés dans l'université et dans leurs projets d'avenir personnels la possibilité de réintégrer « un cadre culturel collectif normé et normatif »²⁴.

Le *learning center*, lieu de convergence et d'ancrage ?

+++++

À l'opposé des perspectives soulevées par la bibliothèque hors les murs, le modèle récent de *learning center* assoit fermement la dimension essentielle du lieu. Peut-il contribuer à confirmer la bibliothèque dans sa position de lieu central pour l'université ? Tel qu'il est défini par Suzanne Jouguelet²⁵, le *learning center* a ceci d'innovant qu'il vise à rapprocher la bibliothèque de l'université grâce notamment à deux aspects :

- la capacité de la bibliothèque à promouvoir la fonction d'apprentissage (*learning*) ;
- la capacité de la bibliothèque à s'associer à d'autres services de l'université pour former un ensemble unique au service des étudiants.

Les modèles de *learning centers* décrits dans le rapport de Suzanne Jouguelet (Imperial College London, Avans University aux Pays-Bas, Rolex learning center de Lausanne) répondent tous aux caractéristiques suivantes :

- un éventail très large de services : librairies, cafétérias, banques, presses universitaires, services sociaux, services d'orientation des étudiants ;
- des espaces différenciés : espaces de conférence, de restauration, lieux de cours ;
- des collections riches multisupports ;
- des équipements informatiques en grand nombre et de haute technologie.

Le *learning center* ainsi défini possède toutes les caractéristiques du « troisième lieu » décrit dans le chapitre V. Il fait de la bibliothèque un trait d'union entre la sphère publique et la sphère privée, entre les compétences purement académiques et les compétences nécessaires à l'étudiant pour devenir un citoyen conscient de ses responsabilités. C'est la raison pour laquelle le visiteur ou l'utilisateur a l'impression, en pénétrant dans ces

24. Christophe Evans, *art. cit.*, pp. 18-20.

25. Suzanne Jouguelet, « Les learning centres : un modèle international de bibliothèque intégrée à l'enseignement et à la recherche », *Rapport de l'Inspection générale des bibliothèques*, 2009, n° 2009-022.

lieux nouveaux de bibliothèque, *de ne pas être dans une bibliothèque*. C'est dire que la bibliothèque traditionnelle, en l'état, ne peut évoluer vers le *learning center* qu'à la condition d'une révision radicale de ses espaces et de l'image qu'elle donne d'elle-même.

L'appréhension nouvelle de ce que doit être un espace de bibliothèque est sous-tendue par l'idée, maintenant partagée, que celui-ci doit évoluer aussi vite que les besoins des usagers. Et ceux-ci évoluent très vite. Il faut donc trouver des solutions modulaires qui ne figent pas la destination, la fonction des lieux. La multiplication des présentoirs ou rayonnages sur roulettes, l'utilisation de « bulles » qui peuvent se déplacer, se plier et se ranger au gré des besoins, sont des exemples significatifs de l'injonction faite aux bibliothécaires de rompre avec le modèle séculaire de la bibliothèque figée dans le temps, bulle d'éternité plongeant le lecteur dans un univers étranger aux vicissitudes du monde environnant.

Les *learning centers* répondent à une autre aspiration collective forte : l'exigence de la reconnaissance de la singularité. L'idée de l'espace comme agent du changement va de pair avec la possibilité pour tout un chacun d'intervenir sur cet espace, de le moduler au gré de ses envies : les tables et les chaises changent de place, la couleur des murs peut se modifier sous l'effet de lampes à variation chromatique, etc. Les lecteurs revendiquent l'utilisation des mobiliers de détente à l'instar des comportements qu'ils adopteraient chez eux : on s'allonge sur les chauffeuses, on fait la sieste, et ces postures, loin d'être considérées comme contestables, sont, de fait, de plus en plus revendiquées.

On mesure bien avec quelle tension ces différentes évolutions accompagnent la réflexion sur l'avenir des lieux de bibliothèque. Cette tension est la résultante d'un effacement grandissant des frontières entre les domaines du « public » et du « privé ». C'est bien ce qui se joue avec le phénomène Facebook : on y affiche ses goûts personnels en matière de lecture, de musique, de cinéma, on y mentionne ses amis et l'on converse avec tout un chacun aussi librement que s'il s'agissait d'une connaissance de longue date. C'est ce qui se joue aussi, bien que plus indirectement, avec la disparition progressive de la notion d'auteur dans les œuvres qui circulent sur Internet. Par le biais des forums, des blogs, la parole de chacun est mise en avant. La revendication principale n'est pas celle de s'ériger en auteur, mais de pouvoir exister en mettant en avant sa parole singulière, qui « vaut » autant que celle d'un autre, et qui vaut non pas par le statut public de la personne qui lui conférerait le droit de porter une

expression particulière, plus légitime que celle des autres, mais par le fait même d'être lue par d'autres.

Il n'existe pas de *learning center* proprement dit aujourd'hui en France. Et les exemples étrangers mentionnés plus haut renvoient aux Français que nous sommes l'image curieuse d'un territoire vaguement familier, en même temps qu'assez éloigné de la représentation que nous nous faisons des bibliothèques. Le *learning center* effet de mode ? L'avenir le dira à coup sûr. Mais il serait sans doute imprudent d'attendre tranquillement que l'épreuve du temps et des usages vienne confirmer ou infirmer la pertinence de ce qui s'impose comme un nouveau modèle de bibliothèque.

Il y a plusieurs raisons à cela. La première d'entre elles a fait l'objet des paragraphes précédents. La société évolue et avec elle les attentes des étudiants. Nous tenir à l'écart des aspirations des étudiants conduirait à voir nos bâtiments de bibliothèques désertés, donc à échouer dans nos missions.

La seconde raison est de nature « politique ». Depuis le décret de 1985, fondateur des missions des SCD, les BU n'ont jamais véritablement réussi à s'imposer comme des composantes à part entière des universités. Il en résulte la difficulté récurrente qui est la nôtre à établir avec les enseignants-chercheurs de véritables relations de travail, à être reconnus comme partie intégrante du corps académique. Or, l'intégration dans la bibliothèque de lieux de cours est une formidable opportunité de renforcer la bibliothèque dans sa participation à la construction du savoir. Concevoir la bibliothèque comme lieu d'apprentissage, c'est lui permettre de se situer au-delà de la vision un peu réductrice d'un lieu ressource, qui plus est lorsque ces ressources sont appelées à exister de plus en plus massivement sous forme numérique.

La troisième raison nous ramène sur le terrain des étudiants avec l'idée de leur proposer un guichet unique, un portail d'entrée vers un ensemble des services susceptibles d'intéresser les étudiants. Cette idée est extrêmement intéressante. Elle répond au sentiment d'égarement qui est celui de beaucoup d'étudiants devant la complexité et l'éclatement de l'offre de services de nos campus. Elle rassemblerait en un même espace l'ensemble des fonctions qui leur sont essentielles pour mener convenablement leur vie d'étudiant et de jeune citoyen. Ce serait par là même une occasion supplémentaire pour la bibliothèque de se rapprocher de l'université en discutant avec elle des moyens de proposer ces services.

En définitive, l'ambition portée par le *learning center* est de ne plus seulement considérer la bibliothèque comme un lieu ressource, elle est

de la concevoir comme lieu d'apprentissage, de connaissance et de vie. Pour reprendre les termes de Graham Bullpitt²⁶, l'enjeu est de faire de la bibliothèque « le centre intellectuel et social de la communauté universitaire ».

Si beaucoup des préoccupations des *learning centers* sont celles des BU aujourd'hui, force est de constater qu'un long chemin reste encore à parcourir pour accomplir dans nos établissements le vœu de Graham Bullpitt. Certes, il faut rappeler que les exercices de transposition sont rendus complexes par les situations locales, par les politiques universitaires nationales qui sont différentes d'un pays à l'autre. Malgré tout, beaucoup des difficultés pointées actuellement dans les relations entre les bibliothèques et leurs universités, en France, se verraient saisies à bras-le-corps si davantage de projets de *learning center* étaient envisagés et entrepris.

Enfin, le modèle du *learning center* permet-il d'étoffer la réflexion sur la forte attente qui est celle des étudiants à l'égard d'un lieu d'ancrage. Cette réflexion conduit à la définition d'un lieu de bibliothèque hybride, tout à la fois institution et extension de la sphère privée, cadre normatif et réponse aux aspirations singulières des individus, lieu d'étude, de cours, de passage, de vie. Ce n'est pas le moindre défi qui est posé aujourd'hui à nos lieux de bibliothèque.

Et les chercheurs ?

Il a, dans ce chapitre, largement été question des étudiants. L'attention légitime que les bibliothécaires ont à leur porter ne doit pas nous faire oublier que les enseignants et les chercheurs, même s'ils sont moins nombreux en valeur absolue que les étudiants, constituent une partie importante du public cible des bibliothèques.

Il résulte des enquêtes menées ces vingt dernières années sur l'usage que les enseignants-chercheurs ont de la bibliothèque des conclusions invariables : ces derniers « entretiennent des rapports plus suivis avec les bibliothèques de spécialité qu'avec les BU proprement dites »²⁷. Au côté de ces établissements « de proximité », la bibliothèque personnelle joue un rôle éminemment important. La valeur d'un ouvrage possédé par rapport à celle d'un ouvrage emprunté est sans commune mesure. L'appropriation

26. Graham Bullpitt a pesé d'un grand poids dans la mise en œuvre du *learning center* de l'université de Sheffield Hallam au Royaume-Uni.

27. Emmanuel Fraisse, Daniel Renoult, « Les enseignants du supérieur et leurs bibliothèques universitaires », *Bulletin des bibliothèques de France*, 1994, t. 39, n° 4, pp. 18-25.

des documents, dans le temps, et par le biais des notations portées sur les ouvrages, fait partie intégrante du processus de la recherche. Le domicile est par ailleurs cité de façon quasi exclusive comme lieu de travail, qu'il s'agisse de préparer un cours ou de conduire une recherche. Les bibliothèques, centrales ou d'UFR, sont par conséquent essentiellement utilisées comme pourvoyeuses de ressources documentaires. Dans la conclusion de leur étude, Daniel Renoult et Emmanuel Fraisse déplorent le manque d'appropriation des bibliothèques par les enseignants. « Tout se passe comme si les enseignants considéraient encore les bibliothèques universitaires comme un lieu qui n'est pas suffisamment le leur²⁸ ». Ce constat, dressé en 1994, peut être aujourd'hui formulé dans les mêmes termes et la situation est inchangée. Est-ce à dire qu'il existe une incapacité par nature de la bibliothèque à amener vers elle ce type de public ?

Une étude²⁹ récente a été menée par le Research Information Network (RIN) et le Research Libraries United Kingdom (RLUK) du Royaume-Uni. Elle traite de la valeur des bibliothèques pour la recherche et les chercheurs. Dix messages clé ressortent de cette longue étude. Nous en retiendrons deux en particulier, qui nous semblent être de nature à situer au premier plan la question du lieu pour les chercheurs.

« Des espaces réservés aux chercheurs leur procurent un meilleur environnement de travail. »

On retrouve ici la question de la reconnaissance d'un besoin spécifique, qui est celui du calme, de l'isolement, pour mener à bien un travail de recherche. Les grandes salles de lecture peuplées d'étudiants, notamment dans les périodes qui précèdent les examens, ne sont pas propices à ce travail particulier. Il est donc recommandé dans l'étude de réserver dans les bibliothèques des lieux dédiés aux chercheurs. Ces lieux répondent à deux fonctions en particulier : permettre à des chercheurs qui ne possèdent pas d'environnement de travail personnel (domicile ou bureau) de trouver un équipement informatique performant (beaucoup de doctorants étrangers sont dans ce cas) ; permettre à ceux dont le travail s'appuie sur le contenu des ouvrages de la bibliothèque de s'installer à proximité des ressources. Cette dernière fonction paraît tout à fait essentielle et situe la bibliothèque dans une dimension qui excède le simple lieu de travail :

28. *Ibid.*, pp. 18-25.

29. Le titre original est *The Value of Libraries for Research and Researchers*, publié le 23 mars 2011. [En ligne] < <http://www.rin.ac.uk/news/value-libraries-research-and-researchers> > (consulté le 13 décembre 2011).

nous sommes bien dans le cas où la construction du savoir s'élabore pleinement dans le lieu même du savoir.

« Les bibliothèques sont la manifestation physique des valeurs des études et du savoir. »

Cette valeur est d'autant plus importante à défendre que, paradoxalement, « plus les bibliothèques font d'efforts pour que les chercheurs puissent accéder rapidement, efficacement et facilement au matériel de recherche, plus elles se rendent invisibles »³⁰. La désintermédiation induite par le numérique constitue un risque pour les bibliothèques et leurs publics, celui de voir « disparaître » les chercheurs. Réciproquement, ceux-ci peuvent être tentés de ne plus voir en la bibliothèque qu'un support technique servant de passerelle aux ressources dont ils ont besoin. La bibliothèque devenant virtuelle autant que l'utilisateur, il s'ensuit un affaiblissement de la relation interpersonnelle. Se faisant l'écho du point de vue des chercheurs, Daniel Renoult indique que « la plupart des sondages effectués depuis une dizaine d'années montrent que les bibliothécaires ne sont cités comme référents que par une très faible part des personnes interrogées »³¹. Ce qui a été conquis par le numérique doit-il nous amener à accepter comme une fatalité l'invisibilité des chercheurs, rançon du succès de la bibliothèque dans son entreprise d'évolution et d'adaptation ? Deux arguments au moins permettent de défendre une position plus nuancée et confiante. Un chercheur est un ancien étudiant. C'est aussi, dans la majorité des cas, un enseignant. À ces titres-là, incarner en un lieu la culture et le savoir constitue pour les universités, désarçonnées par le faible bagage culturel de beaucoup de leurs étudiants, amenées à s'interroger sur leur avenir, un rappel de leur mission fondamentale. C'est aussi rappeler à la communauté universitaire qui travaille de plus en plus dans un monde en ligne, dont on ne perçoit que ce qui est visible sur son écran, que « le tout est supérieur à la somme des parties »³².

Nous voilà revenus au principe de circulation qu'entretient chaque œuvre avec celles qui l'entourent. « Le rangement matériel des ouvrages, avec le découpage des savoirs, voire le rêve de contigüités signifiantes où la proximité physique des livres sur le rayonnage tracerait des itinéraires

30. *Ibid.*, p. 16.

31. Daniel Renoult, *Bibliothèques de recherche et mondialisation*, conférence au Collège de France. [En ligne] < <http://conferences-cdf.revues.org/305> > (consulté le 19 décembre 2011).

32. *Ibid.*, p. 10.

intellectuels et heuristiques »³³ nous conduit aux rayonnages de bibliothèques qui sont là pour rappeler que chaque œuvre du savoir vaut par celles qui l'ont précédée et celles qui lui succéderont. Le miracle de la bibliothèque est de faire, à la fois, coexister les strates de la pensée, favoriser l'uchronie du savoir, tout en rappelant que l'élaboration de la pensée s'inscrit dans un long processus d'assimilation et de dépassement.

On conviendra qu'une recherche sur la toile, y compris avec la meilleure des bibliothèques numériques, ne permet pas d'avoir ce regard synchronique et diachronique, ce regard totalisant et embrassant qui se situe au-delà de la succession/juxtaposition de quelques parties.

Il n'aura pas suffi de ces quelques lignes pour résoudre la question du manque de fréquentation de la bibliothèque par les chercheurs. Les conditions premières de leur travail, exigeant une appropriation personnelle de la documentation, suffisent à expliquer pourquoi les bibliothèques ne constitueront jamais qu'une partie, et seulement une partie, de leurs ressources. En revanche, le développement qui a précédé aura, nous l'espérons, permis de comprendre pourquoi la valeur symbolique de la bibliothèque est si forte aux yeux de l'université, y compris aux yeux de ceux qui, pour être emprunteurs, n'en sont pas toujours les usagers les plus assidus.

S'il est difficile d'imaginer le contour de l'université de demain, celle qui émergera des réformes et des mutations qu'elle est en train d'accomplir, on ne la conçoit en tout cas pas sans une bibliothèque. L'opposition rapide, simpliste, que l'on est tenté de faire aujourd'hui entre la bibliothèque hors les murs, avatar ou parangon de la bibliothèque numérique sous ses différentes facettes, a tous les aspects d'un faux débat. Si les possibilités offertes par l'écriture et la lecture numériques sont à valoriser, elles ne contredisent en rien la nécessité d'un lieu : d'un lieu qui constitue pour l'université un trait d'union entre les disciplines, les enseignants et les étudiants, un lieu d'échange, de respiration, un lieu de construction personnelle pour nos jeunes citoyens, un lieu où la mémoire du passé éclaire et soutient la recherche d'aujourd'hui, où la linéarité du livre complète le formidable potentiel d'Internet.

33. Marc Baratin, Christian Jacob (dir.), *op. cit.*, p. 15.

Conclusion : la bibliothèque, lieu de la synthèse

+++++

À la suite de l'expression de Robert Damien, « la bibliothèque est le lieu des liens », nous pouvons dire, et c'est une autre manière d'exprimer la réalité du lien, que la bibliothèque est le lieu de toutes les synthèses.

Synthèse entre le *publicus* et le *privatus*, entre le besoin particulier et la réponse collective, entre la découverte personnelle et la découverte guidée, entre la recherche solitaire et l'ouverture vers d'autres possibles.

On est tenté de proposer un rapprochement, qui n'est certes pas nouveau, entre la bibliothèque et l'image du jardin telle qu'elle a pu évoluer entre la fin du Moyen Âge et le début de la Renaissance. *L'hortus conclusus*, jardin clos à l'image du cloître, contenait toutes les potentialités du jardin primitif d'Éden. Lieu de la perfection et de la protection, il est devenu celui de la découverte du monde à mesure que s'affinaient les connaissances des botanistes et que se multipliaient les grandes découvertes. Que le pourtour qui ceignait cet *hortus conclusus* ait endossé une fonction protectrice et symbolique n'a gêné en rien l'évolution du jardin vers un véritable laboratoire de la vie. Nos bibliothèques fonctionnent elles aussi comme des lieux de synthèse et d'ouverture. Qu'elles soient liées à la matérialité d'un bâtiment qui en dessine le contour est à la fois une nécessité et une fausse clôture. Le travail de la mémoire, la fécondité de l'échange et les conditions d'émergence du savoir ont besoin d'un lieu pour se développer, lieu unique par sa vocation, nécessaire à l'université, mais aussi à la société tout entière.

Soucieuses de répondre aux tensions et aux évolutions qui traversent les sociétés, nos bibliothèques doivent opérer une synthèse entre le monde d'hier et un monde nouveau, qui peut-être succédera à l'ordre du livre. Pour que ces deux mondes s'enrichissent au lieu de s'exclure, il faut qu'ils se rencontrent. Et pour cette rencontre il faut un territoire.

En définitive, le territoire de la bibliothèque continue à répondre à sa vocation éternelle depuis la dynastie des Ptolémée, celle d'être une *imago mundi*. *Imago mundi* dont, faut-il le rappeler, Christophe Colomb possédait un exemplaire lorsqu'il s'embarqua pour sa première traversée vers le Nouveau Monde...

++++
CHAPITRE VII
QUEL EST L'AVENIR DES
BIBLIOTHÉCAIRES ?
++++

+++++

CHAPITRE VII

QUEL EST L'AVENIR DES BIBLIOTHÉCAIRES ?

+++++

DE LA PRIMAUTÉ DES COLLECTIONS

+++++

La BU droit et lettres de Grenoble s'est engagée, il y a déjà plusieurs années, dans un vaste chantier de reconstruction de son bâtiment. Au milieu des années 1990, lorsque le projet commençait à prendre forme et se trouvait à la veille d'être présenté pour obtenir les financements publics, le président de l'université, à l'époque, fut pris d'un doute sérieux. Était-il bien raisonnable d'engager autant d'argent public dans ce projet ? Dans dix ans, pensait-il, les bibliothèques n'existeraient plus. Et, à partir du moment où les bibliothèques n'existeront plus, les bibliothécaires *a fortiori* n'existeront plus. On était en 1995. La généralisation de l'Internet à l'université était encore récente, et on découvrait à peine les possibilités que commençait à donner la documentation numérique. Suffisamment toutefois pour qu'un président d'université pût faire l'hypothèse de la disparition prochaine des bibliothèques. D'autres, à la même époque, commençaient à dire, sans argument très puissant néanmoins, qu'Internet était la bibliothèque du futur. Google n'existait pas encore, mais il était finalement contenu en germe dans ces propos, et son entrée en service en 1998 n'a fait que confirmer ce que beaucoup annonçaient et considéraient d'une certaine manière comme l'aboutissement d'un vieux rêve : la bibliothèque universelle, l'accès illimité à tous les contenus ; bref, la bibliothèque borgésienne à portée de main.

Les quinze années qui ont suivi n'ont pas forcément remis en cause certains éléments de ce discours, notamment parce que ses racines sont profondes et pour beaucoup d'entre elles plongent dans un terreau que les bibliothécaires eux-mêmes entretiennent depuis longtemps. La vision de Borgès – cette *bibliothèque de Babel* universelle au plein sens du terme – reprise par Umberto Eco dans la spirale vertigineuse de la bibliothèque du monastère dans *Le nom de la rose*, est en fait une représentation que les bibliothécaires ont en tête depuis probablement Alexandrie. Les Ptolémée

n'avaient pas d'autre ambition que celle-ci : rassembler *en un même espace* la totalité du savoir du monde.

À l'époque moderne, la réflexion sur l'accès au savoir universel, initiée notamment par Francis Bacon (1561-1626) et reprise par Diderot et d'Alembert dans leur conception de l'*Encyclopédie*, va dans un même sens. Francis Bacon propose un système fondé sur une division des sciences en trois parties : histoire, science de la mémoire ; poésie, science de l'imagination ; philosophie, science de la raison. On est bien dans une volonté globalisante de représentation du savoir, dont l'*Encyclopédie*, un siècle et demi plus tard, est une étape majeure, avant les tentatives qui se multiplient, chez les bibliothécaires, à partir de la deuxième moitié du XIX^e siècle : Dewey bien sûr, avec la première édition de sa classification en 1876, mais aussi Otlet et Lafontaine non seulement avec leur adaptation au contexte européen de la classification de Dewey avec la classification décimale universelle, mais surtout leur essai, délirant, mais logique somme toute au regard de l'évolution initiée quelque trois siècles plus tôt, de représentation universelle du savoir. Leur monumental travail de catalogue universel prend la suite finalement assez évidente de tout ce qui a précédé sur la représentation globale du savoir. En publiant en 1934, à Bruxelles, son *Traité de documentation*, Paul Otlet¹ a d'une certaine manière théorisé cette ambition, en décrivant le cheminement de l'univers tout entier au livre, par l'intelligence et la science, décrivant ainsi sept étapes logiques : les choses (c'est-à-dire l'univers), les intelligences (« qui pensent les choses fragmentairement »), la science (« qui remet et coordonne en ses cadres les pensées de toutes les intelligences particulières »), les livres (« qui transcrivent et photographient la science selon l'ordre divisé des connaissances »), la bibliographie (qui « inventorie et catalogue les livres »), et enfin l'*Encyclopédie* (qui « concentre, classe et coordonne le contenu des livres »). Ni cet ouvrage ni les travaux d'Otlet ne sont très lus aujourd'hui. Ils expriment pourtant bien cette vision universaliste dans laquelle les bibliothécaires se sont placés depuis les Ptolémée.

Sommes-nous si éloignés de la réflexion à l'origine de la construction de la BnF, et plus particulièrement de sa version numérique Gallica ? Le discours fondateur du président de la République, François Mitterrand, le 14 juillet 1988, ne dit sans doute pas autre chose :

1. Paul Otlet, *Traité de documentation : le livre sur le livre, théorie et pratique*, Bruxelles, Palais mondial, 1934.

« Je veux que soient entrepris la construction et l'aménagement de l'une ou de la plus grande et de la plus moderne bibliothèque du monde... [qui] devra couvrir tous les champs de la connaissance, être à la disposition de tous, utiliser les technologies les plus modernes de transmission de données, pouvoir être consultée à distance et entrer en relation avec d'autres bibliothèques européennes. »

On est assurément dans cette logique qui sous-tend bien des développements depuis les débuts de l'époque moderne : l'accès possible à tout le savoir du monde. En lançant Gallica en 1997, la BnF n'a pas seulement mis en œuvre le programme esquissé le 14 juillet 1988. Elle a aussi donné corps, avec des moyens nouveaux, à ce vieux rêve des Ptolémée.

Plus récemment, la vaste opération lancée par Google, visant à numériser des millions de volumes conservés dans les bibliothèques du monde entier, relève d'une logique similaire, dès lors qu'on laisse de côté les considérations sur les visées lucratives qu'une entreprise commerciale comme Google associe inévitablement à un tel projet.

Résumons-nous. La décennie 1990 a bouleversé la donne. La généralisation de l'usage d'Internet, le développement massif des techniques de numérisation des documents, l'apparition de Google et son expansion planétaire ont eu deux conséquences majeures. D'une part, elles ont donné corps au vieux rêve de la bibliothèque universelle ; d'autre part, elles ont conduit certains à penser que la bibliothèque de l'avenir était l'Internet et que, par conséquent, la notion ancienne de bibliothèque dans ses murs n'avait plus d'avenir. Ce n'est du reste pas un hasard si cette dernière notion a trouvé un écho plus facile, plus évident, à l'*université*, qui, d'une certaine manière, trouvait dans cette aventure une expression possible de sa vocation à l'universalité.

Le chapitre précédent a permis d'éclairer la pérennité du bâtiment de bibliothèque, y compris dans un milieu résolument tourné aujourd'hui vers la virtualité numérique comme peut l'être l'université. On comprend mieux, dès lors, la pertinence de la construction, de la rénovation, de l'extension des bâtiments de BU. Malgré les réticences qui ont pu être exprimées dans certaines situations, ce mouvement aujourd'hui n'est pas remis en cause.

Ce qu'il nous faut examiner désormais, c'est le rôle des bibliothécaires, leur avenir en tant que profession ayant toute sa place dans le développement attendu des universités. Cette question ne va pas de soi ; pas plus que celle de la pertinence des bâtiments. Il est évident également que,

s'agissant de la France, la question de l'autonomie des universités, en confiant aux équipes présidentielles la gestion des ressources humaines, en particulier dans ses implications budgétaires, va faire surgir, de manière particulièrement aiguë, la justification de l'existence des bibliothécaires en tant que corps constitué.

Les bouleversements subis par l'accès à l'information depuis vingt ans ont remis en cause, de manière profonde, la place des bibliothécaires à l'université. Cette remise en cause est vécue de manière plus ou moins nette, selon les cas, et en fonction d'une part des disciplines présentes dans la bibliothèque, d'autre part de l'ancienneté de la bibliothèque elle-même. Dans les disciplines de lettres et de sciences humaines, le mouvement de généralisation de l'accès numérique à l'information a été « amorti » par des pratiques encore fortement liées à l'écrit imprimé. Il ne faut toutefois pas s'y tromper. Une telle affirmation vaut surtout pour les enseignants-chercheurs et de moins en moins – voire plus du tout – pour les générations de *digital natives* qui sont aujourd'hui à l'université.

Du point de vue des bibliothécaires, outre la question de la discipline, l'ancienneté de la bibliothèque joue également. Dans les bibliothèques anciennes – c'est-à-dire remontant à la deuxième moitié du XIX^e siècle –, l'ampleur de la collection imprimée est telle qu'il y a forcément un effet d'« amortissement » lié à la taille de cette collection. Elle est connue, elle est utilisée – en tout cas, on veut qu'elle le soit – et elle donne encore du travail aux bibliothécaires. Un seul exemple suffira : sous l'impulsion du Système universitaire de documentation (Sudoc), les immenses chantiers de conversion rétrospective des catalogues de ces collections, dans le cas des bibliothèques anciennes, ont duré des années et ne sont pas encore définitivement achevés.

Malgré tout, il faut se rendre à l'évidence. Les pratiques des étudiants ont évolué de telle manière, et à une telle vitesse que, même dans ces bibliothèques anciennes, dont la valeur ne fait de doute pour personne, on est confronté notamment à la baisse drastique de l'usage des collections imprimées. Leur taux d'utilisation a, en moyenne, été divisé par plus de deux, en l'espace de seulement dix ans. Nous pourrions du reste nous arrêter un instant sur cette notion de *valeur*. Que veut-on dire en énonçant ce qui ressemble à une vérité toute faite : leur *valeur* ne fait de doute pour personne ? On se fonde en fait sur deux notions très présentes dans ce qu'on pourrait appeler l'imaginaire collectif des bibliothécaires : le recul dans le temps, l'ancienneté reconnue d'une part ; d'autre part, la valeur des collections – valeur reposant avant tout sur l'ampleur et l'ancienneté.

Comment rester indifférent à la question de l'évolution du métier, *a fortiori* à l'heure où les universités devenues autonomes regardent ce que coûtent les bibliothécaires ? Ce qui est remis en cause, de manière très profonde nonobstant les nuances que nous venons d'apporter, c'est bien un certain nombre de fondements de la pratique professionnelle des bibliothécaires.

Rappelons toutefois que cette remise en cause est probablement plus nette et plus forte en France qu'ailleurs en Europe. Les raisons historiques de cet écart dans la vision du monde professionnel que peuvent avoir les bibliothécaires français – ou même ceux qui ont recours à leurs services – et les bibliothécaires d'autres régions du monde sont bien connues et ont été développées avec précision, notamment depuis Jean Hassenforder. Mais en rappeler les principaux éléments n'est pas sans intérêt parce que c'est précisément dans cette histoire que viennent s'ancrer les évolutions que nous connaissons aujourd'hui.

Lorsque les bibliothèques publiques se sont développées en France, au XIX^e siècle, elles l'ont fait à partir de la mission principale issue de la Révolution française : assurer la garde des fonds confisqués à la noblesse et au clergé. On le sait, pendant tout le XIX^e siècle et même au-delà, la principale tâche *professionnelle* des bibliothécaires a été de s'attacher au traitement, au catalogage de ces fonds, anciens pour la plupart et qui de toute façon le devenaient au fur et à mesure des décennies. L'image du bibliothécaire attachée à une pratique professionnelle essentiellement centrée sur les collections et leur traitement s'est ainsi imposée peu à peu. Elle s'est renforcée à partir du dernier quart du XIX^e siècle lorsqu'on a affecté aux bibliothèques d'anciens élèves de l'École des chartes, qui venaient apporter leur science historique au traitement des fonds anciens issus de la Révolution. C'est bien de traitement des collections dont il s'agissait...

Pendant des siècles, l'ordre du monde, pour les bibliothécaires, a été parfaitement réglé. Il faut toutefois préciser que cet ordre du monde était en fait propre à chaque sphère culturelle, pris dans un sens « bibliothéconomique ». Anne-Marie Bertrand a clairement montré, dans un ouvrage récent, la grande différence qui distingue, de ce point de vue, les bibliothèques américaines de leurs homologues françaises. « [...] La culture professionnelle française continue à valoriser les tâches scientifiques ou

techniques (le choix des acquisitions, l'indexation...) plus que les tâches d'accueil et de renseignement des usagers »².

Les bibliothécaires français ont donc été naturellement portés, depuis un siècle et demi, à mettre tout l'accent sur le traitement des collections. Et il est en même temps intéressant de relever la concomitance qui s'établit avec le mouvement de développement des BU. Les BU françaises n'ont eu qu'un rôle modeste à jouer en matière de fonds anciens. Les grandes collections sont allées « à la garde des municipalités », pour reprendre les termes mêmes du décret consulaire de 1802, et les universités sont restées pour l'essentiel à la marge de ce mouvement. On aurait pu imaginer qu'à l'instar de ce qui s'est produit dans les pays anglo-saxons au XIX^e siècle, les BU, lors de leur renaissance dans le dernier quart du siècle, auraient pu mettre l'accent sur la relation au public. Admettons que dans les bibliothèques des villes on ait dû faire porter tout l'effort sur le traitement des confiscations révolutionnaires, accrues au tournant du XX^e siècle, dans bien des cas, par celles issues des lois de 1901 sur les congrégations et de 1905 sur la séparation de l'Église et de l'État. Comme on l'a rappelé plus haut, c'est ce qui a justifié l'arrivée des chartistes dans les bibliothèques. Mais dans les BU ? Il n'y avait pas de fonds ancien à traiter et ces bibliothèques ont connu une renaissance, souvent sur nouveaux frais, à partir de la fin de la décennie 1870. Rien *a priori* n'empêchait les bibliothécaires des universités de se consacrer à « l'autre partie » du métier, à savoir l'accueil du public. Ils ne l'ont pas fait. Rien *a priori* ne pouvait pourtant les en détourner, puisque même les acquisitions courantes leur échappaient pour une grande part, aux termes des réglementations mises progressivement en place jusqu'à la guerre de 1914. Ces réglementations vont dans le même sens et prennent soin d'écartier les bibliothécaires en bonne partie des acquisitions proprement dites. Le grand corpus réglementaire des débuts de la III^e République laisse en effet peu de place à l'initiative du bibliothécaire en matière d'acquisition, le rôle essentiel restant entre

2. Anne-Marie Bertrand, *Bibliothèque publique et public library : essai de généalogie comparée*, Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2010 (coll. Papiers. Généalogies).

les mains du corps professoral et de la Commission centrale des bibliothèques, elle-même très jalouse de ses prérogatives³.

Restait-il alors du temps pour accueillir le public ? Pas vraiment, si l'on regarde ce qu'étaient les ouvertures de bibliothèques entre la fin du XIX^e siècle et la première moitié du XX^e : à Grenoble par exemple, pendant cette période, la bibliothèque de l'université, pourtant confortablement installée dans une aile du palais de l'université, construit au début de la III^e République, recevait le public trois heures par jour... Peu ou pas de responsabilités dans les acquisitions ; pas de fonds ancien à traiter ; peu de temps consacré au public ; on conçoit dès lors que les BU se soient assez vite repliés sur des fonctions qu'on qualifierait aujourd'hui de techniques, en relation exclusive avec le traitement des collections.

Il y a également un autre élément qui a favorisé cet « enfermement » des bibliothécaires français dans un repli technique presque exclusif : le public lui-même. Pendant longtemps – le XX^e siècle jusqu'à la fin de la décennie 1980 –, le public de l'université restait peu nombreux, même après l'accroissement des années 1960. Il restait peu nombreux et il était familier à la fois des modes de raisonnement de l'université et des pratiques intellectuelles qui allaient de pair avec ces modes de raisonnement. Et notamment, la pratique des bibliothèques ne présentait pas de difficulté pour ceux qui fréquentaient l'université.

Précisons tout de même la question. Cette pratique des bibliothèques ne présentait pas de difficulté dès lors qu'on avait *besoin* de la bibliothèque. Parce que la question du besoin, dans cette sphère culturelle française, reste essentielle. Depuis le XIX^e siècle, en effet, le cours magistral est le fondement absolu de l'enseignement universitaire français. Dès lors, la pratique bibliographique ne vient qu'en appoint du cours et, dans bien des cas, reste une forme d'ajustement facultatif, de complément qu'on va rechercher quand on est soi-même perfectionniste, ou passionné par le sujet et qu'on a des besoins très spécialisés. Bref, autant de conditions qui ne sont pas forcément présentes chez tous les étudiants, même au milieu du XX^e siècle...

3. Le premier texte est la loi du 29 novembre 1873, qui institue le droit de bibliothèque. Les autres textes réglementaires sont l'Instruction générale du 4 mai 1878, les trois arrêtés du 23 août 1879 (dont l'arrêté qui fonde l'autorité, sur la bibliothèque, du recteur, assisté d'une commission dans laquelle siègent les professeurs, mais pas le bibliothécaire ; le rôle de la commission porte notamment sur les acquisitions), la circulaire du 23 avril 1880. On se reportera notamment à la mise au point qu'Alban Daumas a donnée dans « Des bibliothèques des facultés aux bibliothèques universitaires », in Dominique Varry (dir.), *Histoire des bibliothèques françaises*, t. 3, *Les bibliothèques de la Révolution et du XIX^e siècle (1789-1914)*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 2009 [1991], pp. 545-571, spécialt. pp. 552-557.

Et donc, ceux qui fréquentent la bibliothèque n'ont pas forcément un grand besoin d'accompagnement de la part des bibliothécaires. Ils connaissent bien les collections et leur maniement, ils connaissent l'institution et ses règles de fonctionnement. Bref, d'une certaine manière, ils sont chez eux et les bibliothécaires ne sont là que pour un accompagnement discret, voire lointain. Et à la limite, plus on connaît la bibliothèque, plus on en est un utilisateur averti, et moins on a besoin des bibliothécaires. Tout se passe finalement comme si chacun trouvait un accommodement harmonieux dans cette organisation en train de se mettre en place : un public exigeant dans certains domaines, notamment de bibliographie difficile, mais autonome ; des bibliothécaires, eux-mêmes peu nombreux, qui se consacrent à ces travaux techniques autour desquels, peu à peu, ils vont constituer leur identité professionnelle.

Toutes les catégories de personnels, dans les bibliothèques des universités, sont affectées, au fil du *xx^e* siècle, par cette construction identitaire autour de la technique. Depuis ceux qui prendront somme toute assez tardivement le titre et le grade de conservateurs⁴ jusqu'aux magasiniers, en passant évidemment par le corps intermédiaire, longtemps dénommé corps des bibliothécaires adjoints, scindé plus tard, vers la fin du siècle, en bibliothécaires adjoints spécialisés et assistants de bibliothèques.

Au sommet de la hiérarchie, les conservateurs d'aujourd'hui se sont longtemps intitulés bibliothécaires. Leur rôle, on l'a vu, portait peu sur le développement des collections. On ne faisait pas confiance aux bibliothécaires pour cet acte pourtant fondamental de la mission de l'institution. Recevoir le public ne les occupait guère non plus : ce n'est pas avec trois heures d'ouverture au public à la bibliothèque de Grenoble qu'on trouve à occuper toute une journée, dans une salle de lecture qui comportait à peine une quinzaine de places et où les lecteurs allaient par quatre, sur de belles tables en noyer massif, que l'université avait fait construire, au moment de l'ouverture de son palais, dans les années 1870, et qu'on pensait conçues pour durer des siècles !... On s'est donc occupé de technique. Technique modeste au départ, avec le début de la constitution des catalogues, plus complexe ensuite lorsque sont venus les travaux internationaux à la fois sur les normes de catalogage et sur l'indexation par matière. Ce

4. La dénomination actuelle est issue de la réforme de 1952, qui fait suite au statut général de la fonction publique de 1946 ; un corps unique est constitué, composé des bibliothécaires, conservateurs, conservateurs en chef. Voir à ce propos Daniel Renault, « Les formations et les métiers », in Martine Poulain (dir.), *Histoire des bibliothèques françaises*, t. 4, *Les bibliothèques au *xx^e* siècle, 1914-1990*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 1992, pp. 421-445, spécial. p. 422.

n'est pas un hasard si l'International Federation of Library associations and Institutions (IFLA) a connu un développement important, dans les années qui suivirent sa fondation en 1927, autour de ces questions techniques, qui peu à peu donnaient aux bibliothécaires une forme d'identité professionnelle et donc aussi une tentative de reconnaissance auprès de l'institution, notamment universitaire. Ce n'est pas un hasard non plus si, au moment de l'essor de l'IFLA, se développaient également les travaux de la Fédération internationale de documentation, dans les années 1930, qui portaient essentiellement, dans la lignée des réflexions de Paul Otlet, sur une forme d'approche « scientifique » de l'élaboration des systèmes documentaires en cours de réalisation.

Plus tard dans le siècle, on s'est enfin occupé d'acquisitions de collections. Les vieilles dispositions réglementaires de 1873 sont peu à peu tombées en désuétude, notamment avec l'augmentation progressive du corps professoral et donc la difficulté croissante à réunir facilement et, surtout, efficacement, l'ensemble des professeurs pour leur demander de procéder aux acquisitions. On a donc fini, peu à peu, par laisser cette partie aux bibliothécaires. Ils y ont pris goût, au moins jusqu'à ce que, plus tard dans le xx^e siècle, les budgets de disette contraignent ces personnels à ne pas consacrer tout leur temps aux acquisitions. Le pendant de cette activité a été l'implication des bibliothécaires et conservateurs dans la bibliographie, prise comme une activité scientifique, au service de la communauté universitaire. Le développement de cette science bibliographique s'est appuyé essentiellement sur l'expérience de la Bibliothèque nationale, avec les travaux de Louise-Noëlle Malclès d'abord, de Marcelle Beaudiquez ensuite. Il est du reste intéressant de rappeler que, dans les réflexions qui conduisirent, dans les années 1960, à la création d'une école pour former les conservateurs, il avait été prévu de donner aux anciens élèves de cette école le titre de bibliothécaire-bibliographe, par analogie au titre d'archiviste-paléographe que recevaient les anciens élèves de l'École des chartes. Il s'agissait bien, par la délivrance de ce titre, de reconnaître une compétence scientifique particulière. La relation au public n'était pas forcément absente de cette réflexion – après tout, la bibliographie est bien destinée au public des bibliothèques, *a fortiori* à l'université –, mais c'était à travers le prisme puissant d'une pratique professionnelle particulière, qui ne prenait évidemment pas en compte l'accueil du public en tant que tel.

En même temps, on a vu se développer le corps technique des bibliothèques. Il n'existait pas au début du xx^e siècle. À Grenoble, au début du xx^e siècle, il y avait à la bibliothèque un bibliothécaire (deux après

la Première Guerre mondiale)⁵ – on dirait aujourd'hui un conservateur – et deux ou trois garçons de bibliothèque – on dirait aujourd'hui des magasiniers. Entre les deux, il n'y avait rien. Parce que tout était fait – et faisable – par le bibliothécaire. C'est plus tard, notamment avec le développement des exigences normatives qui ont pris leur essor avant la Deuxième Guerre mondiale, que s'est fait sentir le besoin de voir se développer un corps intermédiaire, dont les membres ont pris le nom de bibliothécaires adjoints.

Leur identité professionnelle a trouvé un terrain très fécond de développement avec leur mode de formation et de recrutement – les deux se sont rapidement trouvés liés – et notamment lorsque le certificat d'aptitude aux fonctions de bibliothécaire est devenu le lieu et le mode de cristallisation de cette identité. Le CAFB, lieu emblématique de cette identité, a été mis en place dans sa forme contemporaine, en 1951⁶. D'emblée, c'est autour des tâches techniques – et tout particulièrement du *catalogage* – que se sont organisés la formation, le recrutement et l'exercice professionnel. Au fil des années, cette identité s'est renforcée au point de faire du catalogage une sorte de valeur refuge définitive, qui servait de ligne de partage entre ceux qui savaient (cataloguer) et ceux qui ne savaient pas.

Il est intéressant de noter qu'on a su habilement, au fil des décennies, remplacer les raisons, forcément indiscutables, autour desquelles devait se construire et se renforcer cette identité technique. En 1950, on prend en compte les évolutions normatives qui vont vers la bibliothéconomie moderne⁷ et on spécialise une partie du personnel dans ces tâches techniques. Plus tard, ce sont les impératifs de l'informatisation qui prennent le pas sur ces normes, en les renforçant jusqu'à atteindre un très haut degré aujourd'hui avec les échanges de données, rendus nécessaires avec les catalogues collectifs, et même avec les catalogues de catalogues.

En agissant ainsi, en renforçant le caractère technique du « métier de bibliothécaire » – pris évidemment dans un sens restrictif, mais c'est un sens qui domine – on a un peu plus donné l'impression (mais était-ce vraiment une impression ?) que les bibliothécaires s'enfermaient (généralement au sens propre, venant confirmer le sens figuré) dans un exercice purement technique, dont on pouvait toujours proclamer la finalité de

5. Voir l'*Annuaire de l'université de Grenoble*, qui donne, année après année, la liste nominative complète du personnel de l'université, dont celui de la bibliothèque.

6. Arrêté du 17 septembre 1951.

7. Le chapitre suivant, consacré à la bibliothéconomie, nous permettra d'analyser en quoi cette particularité – la bibliothéconomie trouva ses sources dans les normes techniques – présente en soi une difficulté.

service au public, mais en la limitant généralement à la pétition de principe (le catalogue fait pour le public).

Pendant ce temps, les conservateurs restaient dans des fonctions dont la justification scientifique était souvent limitée à la question du développement des collections (sauf dans les cas, rares à l'université, où des missions liées au patrimoine ont pu leur être confiées), plus rarement de la bibliographie, au point de voir eux aussi leur image s'éloigner peu à peu de la relation au public. D'autant que leur responsabilité en matière de gestion et de management s'est fortement accrue, surtout si l'on inclut dans cette catégorie la gestion de projet, devenue le mode de gestion dominant à partir des années 1990. Là encore, la question de la relation au public n'a pas été première.

C'est finalement pour les magasiniers que le lien avec le public s'est non seulement maintenu mais même renforcé si l'on regarde les trente ou quarante dernières années d'évolution des BU. La principale raison de ce rapprochement est assurément la disparition progressive des magasins de conservation. Même dans les bibliothèques dont l'ancienneté et l'ampleur des collections justifient qu'elles gardent une partie du fonds en magasin, le libre accès est devenu la règle et le service des magasins ne touche plus qu'une partie modeste des collections et du temps de travail. Sans doute faut-il nuancer dans le cas des bibliothèques qui conservent un fonds patrimonial important et qui continuent donc d'affecter du temps de travail de magasiniers « classiques » à la desserte de ces collections. Ce n'est pas la situation générale, qui voit au contraire une part majoritaire du temps de travail de ces personnels en face à face avec le public. Ce qui entraîne évidemment une modification importante de la pratique professionnelle.

On comprend finalement pourquoi, comme l'a justement écrit Anne-Marie Bertrand, les bibliothécaires français ont continué « à privilégier les tâches scientifiques ou techniques », au détriment de la fonction d'accueil du public.

Mais une importante et double évolution se dessine, qui va considérablement modifier cette situation. La première tient aux universités, la seconde aux bibliothèques elles-mêmes. Pour ce qui est des universités, en France tout au moins, le facteur d'évolution marquant est récent et se situe tout entier dans la loi LRU⁸. L'entrée en vigueur de cette loi entraîne en effet une modification très importante du fonctionnement des

8. La loi LRU a introduit d'importants changements dans le fonctionnement même des universités françaises.

universités, notamment depuis qu'en janvier 2012 toutes les universités ont accédé aux RCE⁹, qui confèrent à chaque établissement une autonomie de fonctionnement qui touche tous les domaines, sauf la gestion du patrimoine bâti. Cette autonomie, pour s'en tenir aux conséquences sur les bibliothèques, s'exerce essentiellement dans deux domaines fondamentaux : le budget et les ressources humaines, les deux du reste étant liés puisque la toute première mesure des RCE est de confier au président de l'université la gestion de la masse salariale globale, personnel titulaire de la fonction publique compris.

À LA VALEUR AJOUTÉE DES BIBLIOTHÈQUES

+++++
 Pendant longtemps, les BU ont bénéficié de crédits fléchés, ce qui signifie que l'essentiel de leurs crédits étaient attribués de manière spécifique par le ministère de l'Enseignement supérieur et que les universités, devenues tutelle directe des bibliothèques après la loi de 1984 et le décret d'application de 1985¹⁰ sur la documentation, n'intervenaient pas dans cette attribution budgétaire. L'autonomie des universités met un terme à cette pratique. Et désormais, les moyens budgétaires dont bénéficient les bibliothèques sont ceux que leur attribue l'université de rattachement. Comme l'a justement écrit Daniel Renoult¹¹,

« l'État a été le pilote de la politique des bibliothèques depuis 1945. En consacrant l'autonomie des établissements, cette loi renverse les rôles et confère la responsabilité première aux universités. Le budget global met un terme au fléchage des crédits, achevant un processus d'intégration engagé depuis quelques années. Sur le plan statutaire, la DGES (Direction générale de l'enseignement supérieur) sera conduite à revoir le décret de 1985 qui régit les SCD

9. Le passage aux RCE s'est fait par vagues successives, de janvier 2009 à janvier 2012. Depuis cette date, toutes les universités exercent en plénitude ces *responsabilités et compétences élargies*.

10. La loi de 1984 d'orientation de l'enseignement supérieur, qui fait suite à la loi de décembre 1968, a été suivie d'un décret d'application en juillet 1985, portant organisation de la documentation à l'université. Aux termes de ce décret, les bibliothèques sont organisées en services communs de la documentation, regroupant l'ensemble des ressources documentaires de l'université. Mais les crédits de fonctionnement des SCD restent « fléchés » par l'administration centrale.

11. Daniel Renoult, qui était alors doyen de l'IGB, a donné en octobre 2007 une importante interview à l'Agence de presse AEF, spécialisée dans les questions relatives à l'enseignement supérieur et à la recherche (dépêche n° 85434 du 22 octobre 2007). Il aborde dans cette interview les conséquences prévisibles de la loi LRU, nouvellement votée et promulguée, sur les BU et leur fonctionnement.

(services communs de documentation). Mais surtout, l'amélioration de la gouvernance des universités sera tout à fait déterminante. Si les présidents ont davantage de capacité de maîtriser l'organisation interne de leurs établissements, cela vaudra aussi pour la documentation, encore beaucoup trop dispersée notamment au niveau de la recherche. La montée en puissance de la documentation électronique va inciter les présidents à rationaliser les achats. »

Nous reviendrons plus bas sur la question, fondamentale, de la rationalisation des achats, pour nous en tenir dans un premier temps aux conséquences du « défléchage » des crédits. Cette opération signifie tout simplement que désormais le président de l'université a pleine et entière autorité sur le montant des crédits qu'il choisit d'affecter à la documentation. Plus exactement, il a pleine et entière autorité pour proposer au conseil d'administration, vrai détenteur du pouvoir dans le système instauré par la loi LRU, une répartition budgétaire qui prend en compte les moyens affectés à la documentation. Et ces moyens comprennent les ressources humaines puisque désormais le traitement des personnels est intégré pleinement au budget de l'université.

Le président a donc à s'interroger sur une question qu'il ne s'était jamais posée : combien coûte le personnel et à quelle fonction ce personnel est-il affecté ? Dans le système précédent, même la seconde partie de l'interrogation ne se posait guère, parce que les crédits étaient fléchés, mais les personnels aussi, d'une certaine manière, en particulier pour la filière des bibliothèques, que l'administration centrale destinait spécifiquement aux SCD. Désormais, le président a la liberté d'affecter le personnel comme il le souhaite. Une liberté qui a évidemment ses limites, ne serait-ce que parce qu'une réforme de cette ampleur a besoin de temps pour se déployer pleinement et que, jusqu'à présent, on s'est surtout contenté de reproduire ce qui existait jusque-là. Mais cette reproduction à l'identique ne durera pas et, progressivement, les présidents comprendront l'intérêt qui est le leur de pouvoir investir librement les moyens globaux de l'université dans le développement des fonctions qui reflètent la politique qu'ils entendent mener. Et les moyens de la documentation seront pris globalement dans cette logique. C'est précisément ce que signifiait Daniel Renoult en affirmant que la loi LRU était un tournant, « achevant un processus d'intégration engagé depuis quelques années ».

En « achevant le processus d'intégration », la nouvelle loi donne au président les moyens de comprendre et d'agir. Comprendre la logique des moyens documentaires, et notamment la répartition des rôles entre

les différentes catégories de personnel. Agir en répartissant les moyens comme il l'entend. Dans ces conditions, il est probable qu'à court terme les présidents se poseront la question du sens du service documentaire, et en particulier de la valeur ajoutée de ce service pour le public de l'université.

Il est probable, dans ces conditions, que les réflexions conduites actuellement par les bibliothèques américaines sur la notion de *retour sur investissement* trouveront une forme d'écho. Et cet écho sera particulièrement fort lorsqu'il s'agira de la répartition du personnel entre les différentes fonctions de l'université. Depuis quelques années, on voit se multiplier aux États-Unis les travaux sur le Return on Investment (ROI) – qui permettent de calculer finement ce que rapporte chaque dollar investi dans la bibliothèque. Les feuilles de calcul sont destinées non seulement aux responsables politiques, mais également à tout contribuable soucieux de comprendre à quoi sert l'argent public. L'enjeu pour les bibliothécaires est de montrer que cet argent « rapporte ». Un rapport qui n'est assurément pas de même nature que celui investi dans l'industrie, mais qui peut néanmoins se calculer. Aux États-Unis aujourd'hui, ce sont surtout les bibliothèques municipales qui se sont lancées dans ces calculs. Mais ils s'appliquent tout autant aux universités. L'introduction du site Lib-Value donne bien l'esprit de cette approche :

« Confrontée à une période économique difficile et à des coupes dans les budgets des universités, la valeur de la bibliothèque dans les perspectives plus larges de l'université est confrontée à un questionnement toujours plus important. Les mesures de retour sur investissement constituent un moyen concret de démontrer aux administrateurs et au public le rôle vital que jouent les bibliothèques académiques à la fois auprès de leurs communautés respectives et à une plus large échelle. Alors que les bibliothèques, traditionnellement, ont été plutôt modestes dans la communication sur leur propre valeur, elles doivent aujourd'hui apprendre à éclairer les voies mal connues par lesquelles elles contribuent au succès de leur institution. »¹²

Plus généralement, ces réflexions rattachent les bibliothèques aux évolutions de l'économie de la connaissance. Depuis deux décennies, en

12. Traduit de l'anglais, texte introductif du site Lib-Value, consacré à l'application du retour sur investissement aux bibliothèques : [en ligne] < <http://libvalue.cci.utk.edu/content/libvalue-project> > (consulté le 7 décembre 2012).

effet, une attention toute particulière est portée à la place qu'occupent les activités de recherche, d'éducation, dans l'économie mondiale.

« L'économie de la connaissance se définit alors comme un stade du capitalisme où se généraliserait un modèle productif particulier organisé autour des complémentarités organisationnelles et technologiques entre les TIC, le capital humain des agents susceptibles d'utiliser ces technologies et une organisation relative de la firme qui permettrait la pleine utilisation du potentiel de productivité des deux premiers éléments. »¹³

Pour Dominique Foray,

« l'économie fondée sur la connaissance correspond essentiellement, dans chaque pays, au secteur d'activités de production et de service fondées sur des *activités intensives en connaissance*. Celles-ci sont habituellement repérées en combinant des indicateurs portant sur la production et la gestion des savoirs, tels que les dépenses de recherche et développement (R&D), le taux d'emploi des travailleurs diplômés et l'intensité de l'utilisation des nouvelles technologies de l'information. »¹⁴

Amable et Askenazy remarquaient¹⁵ que la part des investissements « intangibles » s'était accrue par rapport aux investissements « tangibles », avec, pour certains auteurs¹⁶, un dépassement des seconds par les premiers au début des années 1990, pour d'autres¹⁷ dès les années 1970.

Quelle place les bibliothèques ont-elles, peuvent-elles avoir, dans cette organisation nouvelle de l'économie ? Maurice B. Line en a donné une analyse très fine dans un article du *Bulletin des bibliothèques de France*, publié en 2000, mais qui garde toute sa pertinence. Il montre en effet que, face à la nécessité d'épanouissement de l'économie moderne et de la

13. Bruno Amable, Philippe Askenazy, « Introduction à l'économie de la connaissance » : contribution pour le rapport de l'Unesco *Construire des sociétés du savoir*, Paris, Unesco, décembre 2003.

14. Dominique Foray, *L'économie de la connaissance*, Paris, La Découverte, 2009 (coll. Repères, Économie, n° 302), p. 3.

15. Bruno Amable, Philippe Askenazy, *op. cit.*

16. John W. Kendrick, "Total Capital and Economic growth", *Atlantic Economic Journal*, 1994, vol. 22, n° 1, pp. 1-18.

17. Moses Abramovitz, Paul A. David, "Technological Change and the Rise of Intangible Investments: The US Economy's Growth-path in the 20th century", in Dominique Foray, Bengt A. Lundvall (dir.), *Employment and Growth in the Knowledge-based economy*, Paris, OCDE, 1996.

société démocratique, les bibliothèques devraient être en mesure d'occuper une place de choix.

« Les sources d'information changeront, c'est inévitable, mais il faut aujourd'hui et il faudra demain des canaux aussi fiables, objectifs, équilibrés et complets que possible. La capacité à chercher, choisir, évaluer l'ensemble des sources d'information est cruciale pour l'équilibre du corps social. »¹⁸

Et cette place de choix repose sur la capacité des bibliothèques à mettre en avant indépendance intellectuelle et esprit critique.

Sans s'éloigner de ces questions, le problème de la rentabilité, de la mesure de la valeur des services – proche de la question du ROI évoquée plus haut – a suscité également des analyses nombreuses. Un article d'Hans-Christoph Hobohm en 2008 dans le *Bulletin des bibliothèques de France*, en a fait une synthèse¹⁹. Il rappelle notamment l'ouvrage fondateur de José-Marie Griffith et Donald King²⁰, qui avaient montré, en 1993, à partir de cas pour la plupart issus du monde industriel, à quel point les bibliothèques étaient rentables pour les entreprises étudiées qui en possédaient. Il cite également l'étude marquante faite sur la British Library²¹, qui fait ressortir que « chaque livre sterling de financement public de la British Library rapporte 4,40 livres sterling par an à l'économie britannique ». Une étude allemande de même nature a montré que chaque euro investi dans la bibliothèque de l'arrondissement de Berlin-Mitte rapportait 5,60 euros²². Mais surtout, Hans-Christoph Hobohm insiste sur les limites de ce type d'approche.

« La réduction de la bibliothèque à des valeurs monétaires, même obtenues indirectement par les statistiques, ne convient pas aux prestations qu'elle assure de fait. Ces calculs restent superficiels au vrai sens du terme, car ni le contribuable dans l'enquête d'évaluation contingente, ni l'économiste dans la simulation du produit

18. Maurice B. Line, « Les bibliothèques dans une économie de l'information : des bastions de la liberté et de la culture », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2000, t. 45, n° 2, pp. 17-25.

19. Hans-Christoph Hobohm, « Les bibliothèques sont-elles rentables ? : usages et valeur des services », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2008, t. 53, n° 3, pp. 64-68.

20. José-Marie Griffith, Donald W. King, *Special libraries: Increasing the Information Edge*, Washington DC, Special Libraries Association, 1993.

21. Carolin Pung, Ann Clarke, Laurie Patten, "Measuring the Economic Impact of the British Library", *New Review of Academic Librarianship*, 2004, vol. 10, n° 1, pp. 79-102.

22. Sandra Blanck, *Wert und Wirkung von Bibliotheken. I : BIT Online Innovativ. Bd. 12 Neues für Bibliotheken, Neues in Bibliotheken ?*, Wiesbaden, Dinges & Frick, 2006, pp. 62-65.

national brut ne peuvent estimer à leur juste valeur tous les services de bibliothèques. »²³

C'est finalement dans cet espace laissé libre par l'insuffisance des analyses chiffrées à rendre compte de « la juste valeur » de tous les services de bibliothèques que vient se placer la justification du rôle non seulement de la bibliothèque, mais aussi des bibliothécaires. Malgré tout, et malgré le regard critique pertinent d'Hans-Christoph Hobohm, il est probable qu'une forme d'approche quantitative, proche des analyses sur la place des bibliothèques dans l'économie – vue y compris sous l'angle de leur apport à l'économie – pourra être privilégiée, dans les prochaines années, notamment dans le cadre universitaire où de nouveaux modèles de relation de l'université à la documentation sont à imaginer. Elle pourra être privilégiée notamment par l'impression (fausse, a montré Hobohm) de procurer une certaine facilité, une objectivité d'analyse, qui peut séduire les décideurs, notamment lorsqu'ils sont face à la contrainte de la répartition des moyens.

Et derrière cette question de la répartition, c'est en fait celle de la justification des moyens qui sera posée. S'agissant de la documentation, trois grandes fonctions devront être examinées de près, qui conditionneront à l'évidence la décision de répartition des moyens. Pourquoi à l'évidence ? Parce que la logique nouvelle dans laquelle les universités françaises entrent est celle d'une maîtrise par les présidents et leur conseil d'administration des moyens dont ils disposent et de l'usage qu'ils en font. Cette maîtrise croise le chemin de la demande sociale et, plus précisément, de l'exigence du public à bénéficier d'un service d'enseignement supérieur qui prenne en compte l'ensemble des nécessités. Jusqu'alors, l'université reposait sur un diptyque enseignement-recherche, parfois déséquilibré au bénéfice de l'un ou l'autre des volets. Désormais, ce sera un triptyque enseignement-recherche-documentation qu'il faudra prendre en compte, non pas tant parce que subitement les universités auraient découvert les nécessaires vertus de la bibliothèque, mais parce que désormais la bibliothèque, ses collections, ses personnels et le service rendu coûtent directement à l'université, ce qui n'était pas le cas précédemment. Ou en tout cas, ce n'était pas vu ainsi.

23. Hans-Christoph Hobohm, *art. cit.*, p. 67.

À LA RELATION AU PUBLIC

+++++

Mettre en évidence le troisième volet du triptyque passera par la mise en avant de ce qui, d'une certaine manière, se « voit » le plus : le service direct rendu au public. Il y aura, de la part des présidents, une demande de rééquilibrage entre les fonctions techniques – par définition peu visibles, voire peu compréhensibles – et les fonctions directement tournées vers le public. Et cette demande de rééquilibrage touchera assurément l'ensemble des personnels des bibliothèques, du bas de la hiérarchie jusqu'à son sommet.

Le cas des magasiniers

+++++

Il est lié à plusieurs évolutions, relevant à la fois des bibliothèques et des universités plongées dans leur nouveau contexte. Les fonctions des magasiniers ont subi de profonds changements depuis une quinzaine d'années, ne serait-ce, comme on l'a vu plus haut, que parce que les magasins disparaissent ou sont en voie de disparaître. On peut diviser en trois grandes catégories les fonctions classiques des magasiniers : entretien des magasins et service des collections qui y sont conservées ; équipement des collections à l'entrée dans la bibliothèque et rangement des emprunts à leur retour ; service public en salle de lecture ou en banque de prêt.

Tout ce qui touche à la gestion des magasins n'a pas forcément disparu, mais se trouve largement atténué à cause du développement, voire de la généralisation du libre accès. Les bibliothèques qui ont encore des magasins fermés au public sont celles qui possèdent des collections importantes, mais en général elles mettent en magasin ce qui est peu demandé. L'équipement des collections est une fonction classique des magasiniers, mais tout porte à croire qu'on verra se développer dans un avenir proche une « externalisation » de cette fonction, notamment à l'instigation de certains libraires qui proposeront ce service en accompagnement de la fourniture des documents eux-mêmes. Certains le font déjà et la récente modification de la législation en matière de fourniture de livres aux bibliothèques publiques, qui limite fortement le taux de remise consentie, incite les candidats aux appels d'offres à proposer d'autres services, l'équipement matériel étant évidemment l'un d'entre eux. Quand il s'agira de mesurer ce que coûte l'équipement par les magasiniers, comparé à ce que coûte le même service acheté à l'extérieur, il est bien probable que

la question se posera rapidement de décaler les magasiniers sur d'autres missions...

Le rangement des emprunts au retour des documents est également classiquement confié aux magasiniers. Mais ils se trouvent, dans cette mission, en concurrence directe avec les étudiants, que les bibliothèques emploient en nombre, dans des conditions qui ont été précisées et améliorées par une récente modification de la réglementation²⁴ dans ce domaine. Pour un président d'université, l'emploi étudiant présente deux avantages majeurs : un avantage économique d'une part, un avantage politique d'autre part. Sur un plan économique, un contrat d'étudiant est sensiblement moins coûteux qu'un emploi de magasinier titulaire²⁵. Au moment où les équipes dirigeantes se mettent à gérer des budgets consolidés, qui incluent pleinement le coût salarial, cette question, marginale jusqu'alors, devient essentielle. Sur un plan politique, la justification de l'emploi étudiant est intéressante pour un président et son équipe, pour peu qu'on sache articuler ces contrats avec l'emploi des titulaires de la fonction publique. Elle permet en effet de mettre en avant les qualités d'écoute d'un président soucieux de la situation des étudiants dont il a la charge.

Si l'on n'y prend pas garde, l'accueil en salle de lecture ou en banque de prêt peut subir le même sort ; d'autant plus facilement que, dans bien des cas, l'extension des horaires d'ouverture des BU s'est faite en mettant en banque de salle ou en banque de prêt des emplois d'étudiants. En outre, la multiplication des systèmes automatiques de prêt et de retour par le Radio Frequency Identification (RFID)²⁶ rend moins évidente la nécessité de maintenir du personnel dans ces fonctions. Dans un contexte où les équipes présidentielles commencent à compter avec rigueur et précision le coût des ressources humaines, cette évolution aura évidemment des conséquences qu'elle n'aurait pas eues il y a ne serait-ce que dix ans.

Dans ces conditions, il apparaît que l'avenir de ces personnels se situe dans deux directions : l'évolution vers des tâches techniques liées au catalogue et précédemment dévolues aux personnels de la catégorie B

24. Le décret n° 2007-1915, du 26 décembre 2007, fixe les conditions de recrutement et d'emploi des étudiants au sein des établissements publics d'enseignement supérieur. Il dispose dans son article premier que les présidents d'université peuvent recruter *par contrat* des étudiants, pour, entre autres, le service d'appui aux personnels des bibliothèques.

25. Le décret de 2007 prévoit que la rémunération « ne peut être inférieure au produit du montant du salaire minimum de croissance par le nombre d'heures effectuées ». Dans la pratique, cette rémunération fondée sur le SMIC est inférieure à celle des magasiniers.

26. RFID : il s'agit d'un système permettant, entre autres, de faciliter le prêt et le retour des documents par des automates que le public utilise avec commodité.

(assistants et bibliothécaires adjoints spécialisés) ; l'évolution dans des fonctions plus nettement orientées vers l'accueil du public. Passons sous silence la première évolution, qui n'entre pas directement dans notre propos. La seconde en revanche s'y rattache de manière nette. Les magasiniers devront développer une compétence particulière dans l'accueil du public. Entendons par là que cette compétence doit se distinguer clairement et nettement de celles qu'on peut reconnaître aux étudiants recrutés en bibliothèques. Le magasinier, sans même que le lecteur le sache, est en effet le premier, et parfois le seul, que le lecteur voit dans la bibliothèque et à qui il va avoir à faire pendant son séjour dans ce lieu. C'est par cette relation que se construira ce qu'on pourrait appeler « l'atmosphère d'accueil » de la bibliothèque. Les prochaines années devront donc conduire les responsables des bibliothèques à avoir une position claire sur cette question : si les magasiniers ne prennent pas en charge, de manière résolue, visible et professionnelle cette fonction d'accueil, leur avenir en BU n'est pas garanti. Les équipes présidentielles se tourneront assurément vers l'emploi étudiant ou la mécanisation pour remplir ces fonctions. L'enjeu est de taille. Mais la situation vaut qu'on prenne la question au sérieux. Les magasiniers ont un rôle à jouer et à développer dans trois directions : le renseignement bibliographique de premier niveau ; la formation, également de premier niveau, des étudiants, notamment de premier cycle (niveau L) ; des fonctions techniques internes en lien avec le catalogue. Laissons de côté le dernier point et examinons rapidement les deux premiers.

Le renseignement bibliographique de premier niveau est ce qu'on attend aujourd'hui des magasiniers en service public de salle de lecture. Il s'agit de renseigner sur les collections de la salle, le maniement du catalogue, l'utilisation de premier niveau des ressources numériques. C'est en assurant ce renseignement bibliographique que les magasiniers trouveront leur place par rapport aux étudiants employés à la bibliothèque. Et cette place sera renforcée par le fait que les magasiniers ont une présence de longue durée, comparée à celle des étudiants qui ne sont là que pour un temps court. Cette présence longue donnera une garantie de précision dans la connaissance de ces éléments et établira une distinction claire pour la bibliothèque, son public, l'équipe dirigeante de l'université.

Cette connaissance de la bibliothèque plus profonde que celle des étudiants doit conduire les magasiniers à intervenir dans la formation des étudiants, en mettant dans cette formation des éléments qui sont le pendant du renseignement de premier niveau défini plus haut : visite détaillée

de la bibliothèque et présentation succincte des ressources. Pour le public de première, et même de deuxième année, c'est une condition essentielle de la capacité à utiliser la bibliothèque.

Affirmons-le avec force : les magasiniers n'ont d'avenir en BU que dans l'accueil du public.

Le cas des personnels intermédiaires

+++++

Il s'agit en fait des personnels de la catégorie B de la fonction publique, assistants de conservation et bibliothécaires adjoints spécialisés, regroupés depuis l'automne 2011 en un seul corps, dit des « bibliothécaires assistants spécialisés »²⁷. Au Québec, on les appelle les « bibliotechniciens ». On l'a vu plus haut, leur identité professionnelle plonge ses racines dans la construction du dispositif normatif d'échange des données catalographiques, qui a trouvé une forme d'apothéose dans l'élaboration des grands catalogues collectifs. Le terreau dans lequel ces racines se sont développées est ce diplôme à forte valeur identitaire, dont on a déjà parlé, le CAFB, qui faisait la part belle au catalogage et à ses subtils arcanes. On se reconnaissait entre « vrais » bibliothécaires à la capacité à pénétrer ces arcanes. La question difficile qui se pose est que, depuis le milieu des années 1980, on développe partout dans le monde le catalogage en réseau, conduisant avec autant d'efficacité que de détermination à l'apparition et au développement de puissants catalogues collectifs, qui échangent des données au plan mondial. Il en résulte évidemment, au plan local, c'est-à-dire dans chaque bibliothèque, un malaise évident de ces personnels, qui ont l'impression de voir disparaître le noyau dur de leur métier. D'autant qu'ils se rendent bien compte que l'objectif poursuivi, sinon avoué, est bien de mettre un terme au catalogage local. Voire de mettre un terme au catalogage tout court, pour se contenter de la récupération de notices élaborées ailleurs et achetées, peut-être à un prix élevé, mais qui sera de toute façon toujours plus faible que la charge salariale de ces personnels intermédiaires. Et comme on l'a vu plus haut, aujourd'hui les équipes dirigeantes savent le poids de cette masse salariale...

L'avenir est-il possible ? Sans aucun doute, mais à la condition unique et expresse d'effectuer un changement radical d'orientation pour ces personnels, de les amener rapidement vers une part essentielle, voire

27. Décret du 21 septembre 2011, portant statut particulier du corps des bibliothécaires assistants spécialisés.

exclusive de leur service orientée sur le service au public. On attend d'eux une implication différente de celle des magasiniers. Le renseignement bibliographique qu'ils doivent donner en salle de lecture doit aller plus loin que le premier niveau défini pour les magasiniers et entrer dans le contenu même de l'information disponible sous forme imprimée ou numérique. L'intervention auprès du public doit aussi se manifester dans la formation des lecteurs. Il ne s'agit plus là de premier niveau, comme on l'a défini pour les magasiniers, mais d'une intervention plus nette sur les ressources documentaires imprimées et en ligne. Ce qui suppose évidemment d'être soi-même un bon connaisseur de ces ressources et de savoir en expliquer la richesse à des néophytes. Compétences sur le contenu, compétences pédagogiques, à mettre en œuvre avec des publics variés, aptitude avérée à savoir aller au-devant du public... On est très loin de ce qu'on attendait des titulaires du CAFB naguère. Mais, comme pour les magasiniers, c'est à ce prix que cette catégorie de personnels aura un avenir dans les BU. Comme pour les magasiniers, c'est en se tournant résolument vers le service au public que cet avenir peut avoir un sens.

Le cas des bibliothécaires et des conservateurs

+++++

Sans refaire une histoire des bibliothécaires, et sans remonter jusqu'à Gabriel Naudé, il est utile de rappeler que les bibliothécaires à l'origine sont d'abord des lettrés, qui connaissent le contenu des collections. C'est la figure de Charles Nodier à l'Arsenal. Ensuite, ce sont les chartistes qui prennent le pas, parce que leur formation d'historiens les rend les mieux aptes à gérer les fonds « anciens » issus des confiscations révolutionnaires. Leur omniprésence dure presque un siècle, jusqu'à la création de l'École nationale supérieure des bibliothécaires (ENSB) dans les années 1960. Les conservateurs ont alors des compétences sur le contenu – on l'a vu plus haut, c'est la justification de leur compétence scientifique telle que leur statut l'énonce – et des compétences sur la gestion et le management, progressivement acquises au fur et à mesure que s'accroît la difficulté, en tout cas la complexité, de la gestion des bibliothèques actuelles. Il est impératif aujourd'hui que cette compétence se développe en direction des publics : connaissance de la sociologie des publics, méthodes d'enquêtes, analyse des besoins du public, formation du public. Remarquons du reste que ce dernier élément nous rapproche à l'évidence d'une compétence « classique » des conservateurs, à savoir leur connaissance fine des contenus, leur compétence scientifique.

C'est donc au double prix de la compétence en management et de la compétence sur les publics – incluant la fonction scientifique – que bibliothécaires et conservateurs pourront justifier leur place dans les bibliothèques telles que les universités vont les développer dans les années qui viennent. On verra dans le chapitre suivant comment développer ces compétences face à une double opposition, celle des grands opérateurs numériques d'un côté, qui contestent aux bibliothécaires leur compétence en matière de gestion des documents ; celle du corps enseignant au sein même de l'université, qui leur conteste la compétence scientifique.

Il en résulte aussi que le public est, d'une certaine manière, plus exigeant avec les bibliothèques, donc avec les bibliothécaires. On pourrait, trop rapidement, y voir un paradoxe avec le fait que les bibliothèques connaîtraient une forme nette de désaffection du public. Est-ce vraiment le cas ? À y regarder de plus près²⁸, on se rend compte que la désaffection du public ne porte pas sur les bibliothèques elles-mêmes, mais sur certaines fonctions classiques des bibliothèques, notamment universitaires. C'est un fait avéré aujourd'hui de constater, partout, la désaffection du public pour le seul service de prêt de documents imprimés de la bibliothèque. En revanche, le public attend désormais des services nouveaux : des petites salles confortables où l'on puisse travailler en groupe, des connexions libres au réseau Internet, la possibilité de boire un café pendant une séance de travail, dans un lieu agréable, un personnel attentif et accueillant. Bref, tous les éléments qui contribuent à ce qu'on pourrait appeler, de manière générique, la *qualité de l'accueil*, et dont nous analyserons les développements dans le chapitre suivant. Cette notion de qualité de l'accueil, dont nous verrons qu'elle doit constituer le pivot d'une bibliothéconomie nouvelle, est véritablement l'élément central autour duquel doivent s'organiser les bibliothèques des universités, autour duquel doit se penser l'avenir des bibliothécaires dans l'université.

Il en résulte aussi, à l'évidence, une rupture avec la représentation symbolique des bibliothécaires, tout particulièrement dans le monde académique. Comme on l'a vu plus haut, cette représentation symbolique repose sur deux éléments qui finalement se répondent l'un l'autre : d'une part, le bibliothécaire lettré qui connaît ses collections ; d'autre part, et dans un ajout historiquement plus récent, une capacité technique à gérer ces collections. Il ne s'agit pas véritablement de tourner le dos à ces représentations, mais d'en ajouter une troisième, la capacité à comprendre et

28. Voir notamment le chapitre VII sur l'avenir du lieu.

vivre la relation au public comme élément constitutif de la notion de bibliothèque. Et c'est véritablement là que se situe le point de rupture dans les représentations symboliques de la profession de bibliothécaire, telles qu'elles sont vécues par les bibliothécaires, mais aussi par leur public.

Cette rupture symbolique ne se fait pas sans difficulté. D'abord pour les bibliothécaires eux-mêmes. Mais aussi pour les équipes dirigeantes des universités. Pour les bibliothécaires, il s'agit – et c'est considérable – d'aborder un autre continent de la planète bibliothéconomique. Dans la sphère culturelle française, ce n'est pas une évidence. Les équipes dirigeantes des universités sont marquées, de manière *naturelle*, par un certain classicisme en matière de bibliothèque, parce que la génération actuellement à la direction des universités est celle qui a été formée selon des principes anciens, du point de vue des ressources documentaires. Mais elles évolueront, très vite, sous une double contrainte : celle des obligations qu'entraîne le nouveau régime issu de la loi LRU ; celle de la pression du public et de ses exigences plus grandes. Ces deux contraintes se croisent et vont se rejoindre pour amener les bibliothèques à mettre le public au cœur de leurs préoccupations.

C'est donc à une rupture symbolique que nous assistons et la réduction de cette rupture doit constituer le lieu cardinal d'évolution de la bibliothéconomie.

++++
CHAPITRE IX
QUEL EST L'AVENIR DE
LA BIBLIOTHÉCONOMIE ?
++++

+++++

CHAPITRE IX

QUEL EST L'AVENIR DE LA BIBLIOTHÉCONOMIE ?

+++++

Qu'est-ce que la bibliothéconomie ? Depuis longtemps la question ne cesse d'inquiéter les bibliothécaires, en tout cas de susciter leurs interrogations. Il y a presque quatre siècles, Gabriel Naudé (1600-1653), sans doute un des premiers, lançait quelques pistes importantes, et notamment, parlant des modes de classification – il n'utilisait pas le mot, mais l'idée était présente – écrivait que « l'ordre [de classement] soit le plus facile, le moins intrigué, le plus naturel, usité et qui suit les facultés de théologie, médecine, jurisprudence, histoire, philosophie, mathématiques, humanité »¹. On n'en parle pas encore, mais la préoccupation du public est bien présente. La bonne manière de ranger les livres dans la bibliothèque est à la fois celle qui répond aux exigences du bibliothécaire savant, en suivant « les facultés », mais elle est aussi, parce qu'elle est « le moins intriguée », celle qui facilitera le travail du lecteur.

Le terme bibliothéconomie, sous des dehors très « modernes » n'est pas si récent. Le *Dictionnaire historique de la langue française* l'atteste dès 1845 et en donne une définition précise : « nom de la discipline groupant l'ensemble des connaissances et techniques qu'exige la gestion d'une bibliothèque ». Cette définition est finalement bien acceptable. Nous en avons proposé une extension, qui complétait cette définition qu'on pourrait qualifier d'« historique », en écrivant que « la bibliothéconomie est un ensemble de techniques – celles qui permettent d'assurer la gestion des bibliothèques –, mais ces techniques n'existent et ne sont définissables qu'à partir du moment où elles trouvent un terrain d'exercice et de pratique »². Bertrand Calenge affirmait de son côté que « la bibliothéconomie n'est pas que savoirs et recherche de savoirs, elle est acte opératoire, savoir-faire technique »³.

-
1. Gabriel Naudé, *Advis pour dresser une bibliothèque*, Paris, Seuil, 1992 [1635].
 2. Frédéric Saby, « Faut-il refonder la bibliothéconomie ? », *Bulletin des bibliothèques de France*, 1998, t. 43, n° 2, pp. 21-24.
 3. Bertrand Calenge, « À quoi former les bibliothécaires et comment ? », *Bulletin des bibliothèques de France*, 1995, t. 40, n° 6, pp. 39-48.

Comme on peut le constater à la lecture de ces définitions de la bibliothéconomie, on reste cantonné, fondamentalement, à l'expression de savoir-faire techniques, en lien étroit avec une *pratique* sur le terrain même des bibliothèques. Et ce savoir-faire pratique plonge ses racines, à la suite de Gabriel Naudé finalement, dans le traitement des collections. La bibliothèque se définit avant tout comme une collection de livres ou, plus largement, de documents « de toute nature », pour reprendre des termes réglementaires, et c'est le traitement de cette collection qui appelle la constitution d'un corpus technique de savoir-faire, rassemblé au fil du temps et des évolutions techniques, pour constituer ce que nous appelons *bibliothéconomie*.

Les formations professionnelles qui se sont mises en place progressivement – et tardivement, finalement⁴ – sont très marquées par la transmission de ce savoir-faire technique. Bien plus, il s'agit, fondamentalement, d'un savoir transmis par les pairs. Daniel Renoult, dans un article du *Bulletin des bibliothèques de France*, a mis en lumière les écueils dans lesquels cette approche de la formation, et par conséquent, de l'exercice professionnel, ne pouvait que tomber :

« Un des plus graves inconvénients de cette formation par des professionnels est leur difficulté à formaliser leurs pratiques au-delà de la description de savoir-faire techniques. La formation par l'exemple, qui trouve sa justification dans la pertinence de certaines pratiques, manque parfois de la nécessaire distance critique, et fait encourir aux futurs professionnels un risque de reproduction de techniques dans des contextes qui justifieraient la mise au point d'autres méthodes. Elle peut aboutir à une forme de conformisme professionnel et entraîner une faible capacité à l'innovation. »⁵

Cet écueil est majeur et marque durablement la formation professionnelle, mais aussi la pratique, en incarnant profondément l'identité professionnelle des bibliothécaires. Dans le même article, Daniel Renoult fait ressortir avec force et pertinence que « la disponibilité de bases de

4. Les formations professionnelles de bibliothécaires ne sont pas antérieures au XIX^e siècle. On peut bien sûr rappeler la création de l'École des chartes en 1821, mais ce n'est que plus tard, dans les années 1870, que les chartistes seront affectés aux bibliothèques. Et c'est seulement en 1932 que l'École des chartes se voit confier la préparation du diplôme de bibliothécaire. En 1950, on crée le diplôme supérieur de bibliothécaire et en 1951 le certificat d'aptitude aux fonctions de bibliothécaires, dans sa version moderne, dans la mesure où un premier certificat d'aptitude avait vu le jour en 1879.

5. Daniel Renoult, « Formation professionnelle des bibliothécaires : un regard rétrospectif et prospectif », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2009, t. 54, n° 5, pp. 63-66.

données en ligne devrait faciliter un recentrage du métier vers les fonctions de services au public »⁶ ; mais ce n'est pas ce qui se produit parce que « les techniques normatives de catalogage continuent de structurer les identités professionnelles, freinant des évolutions indispensables dans les services »⁷.

Cette question est fondamentale et il est important de s'y arrêter un instant. Que s'est-il passé en réalité ? Lorsqu'on a voulu structurer la formation professionnelle, à partir, comme on l'a vu, du XIX^e siècle, en remettant à juste titre en cause la vieille pratique qui consistait à faire des emplois de bibliothécaires des sinécures pour gens lettrés⁸, on l'a fait – c'est un constat, et non un jugement – en mettant en avant les pratiques techniques, et notamment l'élaboration du catalogue. Il n'est pas vain de rappeler que c'est à la même époque que la Bibliothèque nationale et la British Library commencent la rédaction de leur catalogue des imprimés.

Patrick Bazin, qui était alors directeur de la Bibliothèque municipale de Lyon, était allé jusqu'à affirmer que « la notion de collection, fondement du dogme de la plupart des bibliothécaires, est bloquante »⁹. C'est un jugement dur à cause du côté abrupt de la formule, mais il y a assurément une large part de vérité dans cette affirmation. On l'a vu tout au long des pages qui précèdent, les BU ne peuvent plus attirer leur public par la seule ampleur, la seule qualité de leurs collections, comme elles l'ont fait pendant des décennies. Comme on l'a vu, le public actuel des universités expérimente, même si c'est de manière hasardeuse, d'autres formes d'accès à l'information nécessaire. Cette tendance sera d'autant plus nette, dans les années qui viennent, que les générations qui arrivent aujourd'hui à l'université sont celles des *digital natives*, dont non seulement le regard, mais même la pratique sont très éloignés de celles des générations qui les ont précédées. Dès lors, fonder le dogme sur la seule collection, qui fait appel à des repères intellectuels qui ne sont pas ceux des « natifs numériques », revient effectivement à une forme de blocage.

6. Daniel Renoult, *art. cit.*, p. 64.

7. Daniel Renoult, *art. cit.*, p. 64.

8. Dans son rapport de 1858 sur les modifications à introduire dans l'organisation de la Bibliothèque impériale, Prosper Mérimée, cité par Daniel Renoult (*art. cit.*) souligne non seulement cette pratique, mais en comprend les limites : « En donnant une place modeste à un lettré ou à un savant, dont la vie s'est usée dans des recherches peu profitables pour sa fortune, le gouvernement n'a, le plus souvent, pensé qu'à lui procurer des livres et des loisirs pour ses études. Il a cru faire justice et récompenser le mérite. [...] Nous nous permettrons de remarquer que, sans être proportionnée au mérite de celui qui en est l'objet, cette récompense ne tourne pas toujours à l'avantage du public. On peut être l'auteur de livres excellents et n'avoir pas les qualités d'un bibliothécaire ».

9. Cité par Raymond Bérard, dans l'éditorial d'*Arabesques*, avril-mai-juin 2007, n° 46, p. 3.

Les chapitres précédents ont mis en évidence ce *blocage* possible, dont le signe le plus évident est la désaffection du public, dans toutes les BU, pour le service de prêt de documents. La question, toutefois, est plus complexe et les jugements trop tranchés nous conduiraient vite à la confusion.

Valérie Tesnière a proposé une intéressante critique à la fois de la position exprimée par Patrick Bazin et de ce qui en découle, c'est-à-dire la difficulté à penser efficacement l'articulation entre les deux notions – qu'on imaginait jusque-là indissociables – de bibliothèque et de collection. Elle souligne notamment le risque qu'il y aurait à ne plus faire de la bibliothèque qu'un lieu de convivialité, dépourvu de lien avec une collection vaporisée « à l'état gazeux » : « Si la bibliothèque "physique" joue ce rôle dans certaines villes ou sur certains campus, cela reste un peu court pour asseoir la pérennité de la fonction »¹⁰.

Ce débat n'est pas nouveau. Dans les années 1990, la question se posait déjà vivement et Valérie Tesnière cite en introduction de son chapitre une phrase de John M. Owen¹¹ qui résume bien les tendances à l'œuvre à cette époque : « Le statut d'une bibliothèque dépendra de la qualité de ses services et du soutien [qu'elle apportera aux lecteurs] plutôt que du volume et de la qualité de ses collections physiques ». Ces années 1990 étaient très marquées par le développement rapide de l'accès aux bases de données factuelles et bibliographiques, dans la lignée de ce qu'on avait appelé dans la décennie précédente l'information scientifique et technique. La tendance à l'époque était de considérer que le seul avenir viendrait de l'usage de ces bases de données et que le rôle des bibliothécaires serait alors d'en favoriser l'usage, de renforcer leur rôle d'intermédiaire entre le public et ces ressources qui n'étaient plus guère documentaires, mais plutôt « informationnelles ».

La décennie 2000 n'a pas véritablement confirmé cette tendance à la généralisation de l'emploi des bases de données telles qu'on les connaissait dans les années 1990. On est plutôt allé d'une part vers une multiplication, une diversification, des sources d'informations – et des formes de ces sources – et d'autre part vers l'apparition de nouveaux usages qui n'étaient pas, à l'origine, pensés pour avoir un lien avec cette question des sources d'information : il s'agit par exemple de cet ensemble de

10. Valérie Tesnière, « Une bibliothèque sans collections ? Des collections sans bibliothèques ? », in Anne-Marie Bertrand (dir.), *Quel modèle de bibliothèque ?*, Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2008 (coll. Papiers. Généalogies), pp. 140-151.

11. John M. Owen, "The Future Role of Libraries in the Information Age", *International Summer School on the Digital Library*, 1997.

techniques qu'on a regroupées sous le terme de « Web 2.0 ». Ce serait assurément une erreur de ne pas en mesurer les conséquences sur l'usage de la documentation. Nous n'en prendrons que quelques exemples. Les possibilités données aujourd'hui par les sites de travail collaboratif, très utilisés désormais dans les universités, commencent à modifier les pratiques des lecteurs, qui trouvent là un terrain commode, pour ne pas dire ludique, d'échange d'information, de sources diverses, remettant finalement en avant une forme de « glose perpétuelle », pour reprendre une expression de Valérie Tesnière¹². Le succès d'un projet comme Wikipédia entre également dans cette logique. Il serait vraiment illusoire de ne faire reposer ce succès que sur la seule gratuité de la source. Pour un étudiant à l'université, l'accès à une encyclopédie *classique* comme l'Universalis est tout aussi « gratuit ». Le succès vient aussi d'ailleurs, c'est-à-dire de l'opposition, justement entre un caractère classique d'un côté, et de l'autre un caractère prenant résolument en compte les pratiques nouvelles, de partage du savoir, d'échanges instantanés d'informations trouvées au hasard des cheminements inattendus sur le Web. Il devient difficile dans ces conditions d'arriver avec les certitudes ancrées des bibliothécaires sur la validité de l'information. Pour les natifs numériques, cet échange partagé de connaissances tient lieu de validation...

C'est aussi pour ces mêmes raisons que la question du plagiat est si difficile à faire admettre par les étudiants. La vitesse à laquelle ce phénomène s'est répandu dans l'université depuis quelques années ne tient pas qu'à la facilité technique avec laquelle le « copier-coller » est désormais possible. Après tout, cette facilité technique existe depuis maintenant plusieurs décennies. Le plagiat en revanche connaît depuis seulement quelques années un développement fulgurant. Sans doute ce développement est-il à mettre en rapport avec ces pratiques nouvelles d'échanges d'informations, qui entraînent elles-mêmes des manières nouvelles de construire le savoir, par agrégation de morceaux disparates qu'on va chercher ici ou là. De ce point de vue, on est là encore confronté aux changements de mentalité des natifs numériques. Et pour eux, il est très difficile d'admettre qu'en pratiquant le plagiat ils se mettent en situation délictueuse. Ce n'est ni par bravade à l'égard de l'ordre établi ni par inconscience ; c'est par changement des pratiques : pratiques de « recherche documentaire », pratiques de construction des connaissances.

12. Valérie Tesnière, *op. cit.*, p. 148.

Il faut évidemment mettre également en avant la « concurrence » des sources documentaires en ligne qui, dans certaines disciplines rendent presque inutile la collection physique conservée dans la bibliothèque. Même les disciplines traditionnellement attachées à la présence et à la fréquentation de la collection de papier sont aujourd'hui ébranlées par l'étendue de ces ressources. La collection numérique de la BnF met aujourd'hui à la disposition de ses lecteurs un million et demi de monographies¹³, accessibles dans une numérisation d'excellente qualité, qui permet même dans certains cas la recherche dans le texte. Cet accès libre rend presque inutile le déplacement dans les collections elles-mêmes. Les pratiques de la recherche s'en trouvent considérablement modifiées. Et par conséquent, l'usage des bibliothèques et de leurs collections s'en trouve lui aussi considérablement modifié.

Il en découle trois nécessités pour ce qui est de l'évolution de la bibliothéconomie : d'une part, comprendre que la collection n'est plus le modèle dominant qui permet, à lui seul, de justifier la présence de la bibliothèque et des bibliothécaires ; d'autre part – et c'est lié au point précédent –, repenser solidement la notion de collection en bibliothèque et son articulation avec l'idée de bibliothèque ; et enfin, construire un nouveau modèle bibliothéconomique qui prenne en compte la part essentielle des services rendus au public dans la notion même de bibliothèque.

UN NOUVEAU MODÈLE BIBLIOTHÉCONOMIQUE

+++++
 Reprenons la formule un peu rude de Patrick Bazin : « la notion de collection, fondement du dogme de la plupart des bibliothécaires, est bloquante ». Il est à la fois évident et logique que la notion de collection soit le dogme fondateur de la bibliothèque. Après tout, l'étymologie elle-même nous y invite. Une bibliothèque est avant tout le lieu où sont rangés les livres. D'où à l'évidence les conséquences sur les capacités du bibliothécaire à trouver de nouveaux livres et à maintenir l'ordre des livres. On est bien dans la logique d'un dogme fondateur, mais sans ce dogme fondateur il n'y aurait pas de bibliothèque. Est-ce pour autant bloquant ? Oui, si l'on ne dépasse pas le cadre restreint de la mission unique, centrée autour de l'ordre des livres ; si l'on ne remet pas en cause les cadres rigides dans lesquels les bibliothécaires eux-mêmes se sont enfermés, au fil des

13. Il s'agit du nombre de monographies accessibles en octobre 2011, tel que l'annonce le site Web de Gallica < www.gallica.bnf.fr > ; ce nombre est en constante augmentation.

décennies, en poussant jusqu'au-delà des limites le traitement technique des collections – c'est tout le problème du catalogage – au point d'en faire un autre dogme qui est venu se superposer à celui des collections, au point même de s'y substituer. Les bibliothécaires se sont identifiés très profondément à cette seule fonction du traitement. Comme le disait Daniel Renoult, « les techniques normatives de catalogage continuent de structurer les identités professionnelles »¹⁴. Cette structuration des identités professionnelles autour des « techniques normatives du catalogage » a été d'autant plus forte qu'elle a servi, d'une certaine manière, de refuge, au moment où les bibliothécaires se rendaient bien compte que les fondements séculaires de leur activité ont commencé à être battus en brèche, sous les coups croisés à la fois du développement massif de collections qui échappent à la logique de l'ordre des livres, tel qu'on le connaissait, et des pratiques des usagers, qui elles-mêmes remettent en cause une autre forme de contrainte « normative » qui est celle du juste usage de la ressource documentaire.

Qu'entendons-nous ici par *ordre des livres* ? On pourrait rassembler sous cette expression l'ensemble des pratiques qui ont fondé la bibliothéconomie, sinon depuis l'Antiquité, du moins depuis les trois derniers siècles. Ces pratiques reposaient avant tout sur la constitution de la collection, qui est le tout premier acte constitutif de la bibliothèque. Et ensuite, on donne à cette collection « l'ordre le plus facile, le moins intrigué, le plus naturel »¹⁵, selon un principe qui, somme toute, n'a pas évolué dans ses fondements depuis Gabriel Naudé. Le bibliothécaire est le garant de cet ordre, à la fois à l'égard de la collection elle-même, mais aussi à l'égard du public. Les pratiques normatives de catalogage, qui trouvent leurs racines dès le xix^e siècle, avec notamment les travaux d'Anthony Panizzi à la British Library, n'ont fait que renforcer cette approche de l'identité professionnelle. Il est même probable que le développement massif des catalogues informatisés, à partir de la décennie 1980, mais surtout 1990, n'a fait que renforcer cette tendance.

L'idée de *juste usage* découle de cet ordre des livres. Les bibliothécaires ont une idée de ce que le public doit faire de la bibliothèque. Ce qu'il doit faire est conforme à l'ordre des livres. C'est-à-dire à ce que les bibliothécaires ont imaginé, en construisant cet ordre à partir de la collection. Cette pratique a pu fonctionner, sans difficulté majeure à l'université

14. Daniel Renoult, *art. cit.*, p. 64.

15. Gabriel Naudé, *op. cit.*

tant que le public reçu correspondait très fidèlement à ce que les bibliothécaires attendaient. En somme, tant que le public est resté homogène, à la fois dans sa culture d'origine – adaptée à celle qui a permis l'édification de l'ordre des livres – et dans ses pratiques intellectuelles et documentaires, conformes elles aussi à l'ordre des livres et aux propres pratiques des bibliothécaires.

Mais ce juste usage aujourd'hui est remis en cause. Le public des bibliothèques aujourd'hui ne connaît pas ces fondements non seulement professionnels, mais même culturels, qui ont présidé à l'édification de cet ordre. En se réfugiant derrière les pratiques normatives, on se rassure à bon compte, mais de manière éphémère et insatisfaisante pour le public. Ce qu'il est impératif de prendre en considération, très vite, c'est ce hiatus entre nos pratiques articulées sur la collection physiquement présente dans la bibliothèque et les attentes du public.

Cette prise en compte est d'autant plus urgente que l'évolution des formes de la documentation pourrait bien remettre en cause le rôle même que les bibliothécaires essaient de s'assigner dans le traitement de ces collections. Raymond Bérard a donné une approche très intéressante de ce problème, en comparant la situation des BU à celle des bibliothèques des collectivités territoriales :

« C'est la documentation électronique qui sépare les deux types de bibliothèques : organisation de l'accès aux ressources électroniques pour toute l'université, création de portails : le fossé technologique se creuse. Des incertitudes demeurent toutefois sur l'avenir de cette mission pour les bibliothécaires d'université : les éditeurs seraient sans doute ravis de se passer de leur intermédiaire. »¹⁶

Cette question des incertitudes est très importante. C'est un coin de plus qu'on enfonce dans l'autre volet que les bibliothécaires agrègent à leur identité professionnelle, comme pendant des techniques dures de la bibliothéconomie. Cet autre volet est la notion de médiation, sur laquelle on a construit une bonne partie du discours professionnel des trente dernières années. Vers la fin des années 1980, l'éphémère revue *Infomédiateur*, publiée par l'École nationale supérieure des bibliothécaires, avant qu'elle ne devienne l'enssib, avait même proposé de remplacer le terme jugé désuet et dépassé de *bibliothécaire* par celui d'*infomédiateur*... Au-delà de cette querelle sur les termes, la question du rôle des bibliothécaires comme médiateurs (que ce soit médiateur de l'information dans le

16. Raymond Bérard, Éditorial, *Arabesques*, avril-mai-juin 2007, n° 46, p. 3.

contexte universitaire, ou médiateur culturel dans le contexte de la lecture publique) est effectivement un élément d'identité. En tout cas, il est revendiqué comme tel par les bibliothécaires eux-mêmes. Dans l'évolution que Raymond Bérard propose pour les bibliothèques des universités, le risque est grand de voir cette fonction confisquée au bénéfice des éditeurs qui estiment pouvoir assurer eux-mêmes cette mise en relation directe entre l'information documentaire et le public qui la recherche.

Plus largement, ce qui se dessine pourrait ressembler à ce qu'on a désigné dans le chapitre précédent comme une nouvelle répartition des rôles dans le monde de l'information et de la documentation. Même si les éditeurs ne parviennent pas à évincer les bibliothécaires du rôle de médiateur, il est probable que l'essentiel du traitement documentaire, dans les deux décennies qui viennent, basculera vers une forme de centralisation à grande échelle, confiée à des équipes très spécialisées et peu nombreuses. Il ne restera rien ou presque de ce traitement dans les établissements locaux qu'on continuera d'appeler bibliothèques.

Le nouveau bibliothécaire devra alors prendre en compte une autre approche de la fonction de l'établissement et, partant, de son propre rôle, fondée sur les services rendus au public : le premier point d'une refondation de la bibliothéconomie est donc bien la fin de la collection comme modèle dominant, au bénéfice d'un modèle dans lequel le service rendu au public prend le devant.

On ne règle pas pour autant la question des collections et il découle du premier point la nécessité de redéfinir rigoureusement, par voie de conséquence finalement, l'articulation entre la collection et la bibliothèque. Ne pas le faire reviendrait en fait à nier l'existence même de la bibliothèque, plus exactement à faire de la bibliothèque un simple lieu de services, détaché de la fonction première. Ce serait évidemment passer à côté du sujet et aboutir aux travers contre lesquels Valérie Tesnière a mis en garde : « Si le rôle d'une bibliothèque est d'offrir des services documentaires comme des services culturels très composites, sans collection, n'importe quelle MJC pourrait faire l'affaire »¹⁷.

Plusieurs voies méritent d'être explorées qui permettraient de retrouver une articulation claire entre collection et services au public, et donc aussi entre collection et bibliothèque. Sur la question de l'évolution prévisible des collections numériques, au détriment des collections sur papier, la décennie 2010-2020 sera certainement décisive. Il est probable que le

17. Valérie Tesnière, *op. cit.*, p. 144.

vrai tournant sera pris quand la lecture de loisir aura basculé du côté du numérique, parce que dans ce cas, les usages seront entrés dans la banalité du quotidien. Et ce n'est que la banalité du quotidien qui entraîne à sa suite les autres usages. Les éditeurs américains affirment que l'année 2010 a vu l'édition numérique prendre un essor considérable, avec notamment une très forte progression relevée au mois d'août de cette année-là : 172 % de progression par rapport au même mois, l'année précédente¹⁸. Il en va de même pour l'usage des tablettes numériques, en tout cas celles dont la fonction principale est dédiée à la lecture de livres. Les fournisseurs de ces nouvelles tablettes sont très évasifs sur la réalité de leurs ventes, sauf pour souligner, sans jamais dépasser l'argument du marketing, que « la progression est fantastique ».

Malgré tout, il est probable, notamment dans les disciplines de lettres et sciences humaines, que l'usage de l'imprimé sur papier se maintiendra encore. On peut même faire le parallèle avec les théories classiques sur les médias qui disent que l'apparition d'un nouveau médium ne vient pas mettre un terme à ceux qui l'ont précédé, mais qu'il y a juxtaposition non seulement des médias eux-mêmes, mais surtout des usages.

La deuxième remarque qu'on peut faire est que nombreuses sont les BU qui aujourd'hui mettent en avant les particularités uniques de leur collection, un peu comme s'il fallait à toute force se démarquer de l'uniformité qui va de pair avec les collections numériques (tout le monde a la même chose partout). Il est frappant de voir que, même dans le contexte français où les bibliothèques des universités sont moins riches de collections rares et prestigieuses que dans d'autres pays, on s'attache à mettre en avant des particularités de collections : le fonds sur le féminisme à Angers ; l'herbier de Lyon I ; le fonds sur l'apartheid à Grenoble 2 et 3... Ces exemples ne manquent pas, qui montrent à l'évidence la prise de conscience des bibliothécaires de cet impératif nouveau de relier la notion de collection à celle de bibliothèque.

Mais surtout – et c'est le troisième point que nous proposons pour cette évolution de la bibliothéconomie –, c'est avec les services proposés au public, à partir des collections, que doit être repensé le lien entre collection et bibliothèque. À l'époque des seules collections sur papier, il était facile d'identifier la collection à la bibliothèque qui l'abritait. Ce lien était d'autant plus facile à établir que les pratiques des lecteurs les rattachaient

18. *Livres Hebdo* a publié le 14 octobre 2011 cette information. [En ligne] < <http://www.livreshebdo.fr/actualites/DetailsActuRub.aspx?id=5303> > (consulté le 13 décembre 2011), reprise ensuite par d'autres journaux.

de manière privilégiée, sinon exclusive, à une bibliothèque donnée, donc à une collection donnée. Aujourd'hui, ce n'est évidemment plus le cas. Deux phénomènes ont contribué à distendre ce lien. Le premier est celui des collections numériques, on l'a vu plus haut. Le second est le développement des catalogues en ligne et collectifs. Au tournant du dernier quart du *xx^e* siècle, le catalogue d'une bibliothèque lui était attaché et ne pouvait même être consulté que dans cette bibliothèque. Les exceptions à cette règle étaient rares et il n'y avait guère que la Bibliothèque nationale dont on pouvait consulter le catalogue ailleurs que dans ses murs. Les catalogues informatisés accessibles en ligne ont d'un coup ouvert aux lecteurs des possibilités qui n'existaient pas, en leur donnant à voir les collections des bibliothèques qu'ils ne connaissaient pas. Bien plus, dans le monde universitaire, le puissant outil qu'est le Sudoc a donné l'impression qu'il y avait une collection unique, celle décrite dans ce catalogue collectif.

En revanche, ce qui permet aujourd'hui de recréer un lien entre collection et bibliothèque, ce sont justement les services au public, qui s'appuient sur cette collection et qui sont propres à chaque établissement, à chaque bibliothèque. C'est sur ces services, et en particulier ceux qui s'appuient sur les collections numériques, que vient se recréer un lien entre collection et bibliothèque. Ce sont eux aussi qui redonnent sens à la fonction de bibliothécaire, pour peu évidemment que cette fonction évolue en laissant derrière elle les blocages et contraintes dont on a déjà parlé ; pour peu aussi qu'elle sache se réformer en profondeur. Yves Alix a donné de cette question une approche très incisive :

« Apprendre le métier [de bibliothécaire] aujourd'hui, c'est se confronter à de nouveaux langages, à des mondes poreux et communicants. [...] La structure réticulaire de l'information numérisée impose d'acquérir, pour apprendre, ces réflexes de rebonds, de circulation, qui seront ensuite le gage de la qualité du service rendu au public. »¹⁹

Cette implication nouvelle des bibliothécaires, cet « apprentissage de nouveaux langages » supposent à l'évidence que les bibliothécaires prennent en charge autrement la question de leur rôle d'intermédiaire, de médiateur (Yves Alix parle de « passeur »). Elle suppose en premier lieu d'admettre que le rapport des lecteurs à la recherche d'information a lui-même profondément changé, en peu de temps, pour passer à la

19. Yves Alix, « Métamorphoses du bibliothécaire », *Chroniques de la Bibliothèque nationale de France*, mai-août 2010, n° 54, pp. 4-5.

généralisation des réflexes de rebond. L'ordre des livres, tel qu'on en a parlé plus haut, reposait sur une structure hiérarchisée de la connaissance. Elle était héritée tout à la fois des travaux de Francis Bacon sur l'organisation des connaissances²⁰ – travaux qui déboucheront un siècle et demi plus tard sur l'*Encyclopédie* de Diderot et d'Alembert –, mais aussi des réflexions de Pierre de la Ramée sur la hiérarchie des connaissances²¹. Une structure réticulaire, parce qu'elle n'est pas hiérarchisée, vient heurter cet ordre, et impose aux bibliothécaires de nouvelles compétences, de nouvelles pratiques, une nouvelle relation au public.

C'est admettre aussi, dans ce monde « poreux et communicant », qu'il y a une autre hiérarchie qui est bousculée : celle de la possession des clés d'accès au savoir. Entre les mains des *clercs* depuis des siècles – et les bibliothécaires ont lutté pour se faire admettre au rang de ces clercs – elle est aujourd'hui revendiquée par tous. La question de Wikipédia, dont on a parlé plus haut, s'inscrit dans ce mouvement. Les bibliothécaires, du coup, se retrouvent d'une certaine manière en porte-à-faux par rapport à cette évolution, mais un peu comme les enseignants à l'université peuvent eux-mêmes s'y retrouver. Sortir de ce porte-à-faux impose de penser autrement le rôle du bibliothécaire, non plus comme possédant seul la clé de l'armoire au savoir, mais comme servant de lien, par le service qu'il rend, entre le besoin du lecteur et la satisfaction de ce besoin.

En réalité, l'évolution de la bibliothéconomie doit permettre de passer d'une logique dans laquelle les bibliothèques étaient essentiellement orientées vers le développement de la collection, destinée à un public qui connaissait les règles d'accès, à une logique dans laquelle elles sont orientées autour des services à rendre au public. On mesure à ce qui précède à quel point il s'agit d'un bouleversement très profond. On ne parle pas seulement de modification à la marge des conditions d'exercice du métier, mais bien d'une manière profondément renouvelée de l'exercer. Il s'agit en fait pour les bibliothécaires de trouver leur place dans un monde qui

20. Le philosophe anglais Francis Bacon (1561-1626) est le premier à avoir proposé une réflexion sur la classification des connaissances. Son système est fondé sur une division des sciences en trois parties : histoire, science de la mémoire ; poésie, science de l'imagination ; philosophie, science de la raison. Les travaux de Diderot et d'Alembert s'appuient sur les réflexions de Francis Bacon, comme le fera, au XIX^e siècle, Melvil Dewey en proposant son système de classification pour les bibliothèques.

21. Le philosophe français Pierre de la Ramée (Petrus Ramus), qui a vécu (1515-1572) avant Francis Bacon, a proposé un système de logique classificatoire, dans lequel les connaissances, hiérarchisées, s'emboîtent les unes dans les autres, selon le système des « accolades ramistes ». D'une certaine manière, les bibliothécaires lui doivent beaucoup... Voir aussi les pages que Jack Goody consacre à Pierre de la Ramée dans *La raison graphique : la domestication de la pensée sauvage*, Paris, Minuit, 1979, pp. 137-139.

organise de manière radicalement différente les conditions de son accès à la documentation et à l'information, en basculant dans cette structure réticulaire décrite par Yves Alix. Il serait parfaitement illusoire pour eux de croire que cette place ne sera qu'une évolution à la marge de celle qu'ils occupaient jusque-là. Comme on l'a vu, même le rôle d'intermédiaire leur est aujourd'hui, demain plus encore, disputé par les éditeurs eux-mêmes qui aimeraient fournir directement l'utilisateur final. Ce n'est donc pas avec une évolution minimale que les bibliothécaires entreront de plain-pied dans ce monde nouveau de la documentation universitaire. Mais bien plutôt en inventant un mode nouveau de fonctionnement de la bibliothèque fondé sur le service rendu au public.

La bibliothèque, dans ces conditions, sera véritablement le lieu où se rassemblent ces services.

C'est de cette manière également que la notion de qualité de l'accueil prend tout son sens. Il ne s'agit pas seulement d'une qualité au sens restreint du terme, mettant en exergue les seules qualités personnelles de ceux qui sont en première ligne de l'accueil. C'est au contraire un sens global qu'il faut donner à cette expression, montrant non seulement au public desservi, mais aussi à la tutelle de la bibliothèque que le point focal du fonctionnement de la bibliothèque est cette qualité globale, tournée tout entière vers la satisfaction totale des besoins du public, dans sa relation à la bibliothèque. C'est en ce sens également qu'on donnera à la bibliothèque les moyens de faire plus qu'un simple lieu d'accueil, auquel d'autres lieux dans l'institution pourraient se suppléer.

Cette qualité globale doit donc prendre en compte l'accueil du public dans les salles de lecture, et plus généralement auprès des différents services. C'est le minimum qu'on puisse attendre, mais pour l'atteindre il convient cependant que les bibliothécaires soient eux-mêmes convaincus que le cœur de leur métier est dans cet accueil fondamental... Cette qualité globale doit également s'étendre à l'ensemble des relations entre le public et la bibliothèque : services rendus en salle, formations, services rendus dans les bureaux (par exemple, c'est dans ce cadre que le renseignement bibliographique spécialisé peut garder une pertinence).

Se situer dans une évolution de la bibliothéconomie suppose également que soit prise en compte cette dimension, résolument, dans les formations professionnelles, initiales et continues. Rappelons les propos de Daniel Renoult, qui remarquait justement que « l'un des plus graves inconvénients de la formation confiée à des professionnels [est qu'] elle peut aboutir à une forme de conformisme professionnel et entraîner une faible

capacité à l'innovation. »²² Il est impératif de dépasser ce conformisme professionnel, cette faible capacité d'innovation. Il est impératif que les formations professionnelles prennent résolument en compte cette évolution et exposent sans ambiguïté que l'axe du monde des bibliothèques est passé des collections au public. Il en va non seulement de l'avenir des bibliothécaires, mais également, aussi paradoxal que cela puisse paraître, de l'avenir des bibliothèques et des collections qui y sont attachées. Il est important, de la même manière, de garder à l'esprit que les bibliothèques ont aussi pour mission de donner une forme de caution aux collections choisies et conservées. Avec les collections imprimées, la preuve de cette caution était somme toute assez facile à apporter : il suffisait de s'appuyer sur la présence des livres dans la bibliothèque elle-même. Cette fonction de la bibliothèque est, du reste, ancienne. Érasme en avait donné les contours en faisant de la bibliothèque le lieu où l'on trouve non pas de nombreux livres, mais des livres choisis²³. Qu'en est-il avec les collections numériques ? Une vision trop rapide du sujet conduirait à conclure, de manière erronée, que cette fonction de la bibliothèque prend fin. C'est d'ailleurs le raisonnement que les éditeurs de ressources documentaires numériques aiment tenir, en se disant qu'ils vont finir par se passer des bibliothécaires comme intermédiaires de leur production²⁴. Il est essentiel que les bibliothécaires, là encore, mettent en avant le service qu'ils rendent au public, en montrant qu'en matière de collections numériques le choix qu'ils effectuent, la mise en relief qu'ils proposent – on pourrait même, au sens propre, parler d'un travail d'édition – constituent la version contemporaine du choix d'Érasme. Et c'est par le service au public que s'effectue cette évolution cruciale de la bibliothéconomie.

22. Daniel Renoult, *art. cit.*, p. 65.

23. *Nunc adeamus bibliothecam, non istam multis libris sed exquisitis instructam*. Il s'agit d'une réplique d'Eusèbe à Timothée dans les *Colloques* d'Érasme, *Convivium religiosum* ; Opera Omnia Desiderii Erasmi Roterodami, t. I – 3 [ordinis primi, tomus tertius], Amsterdam, North-Holland Publishing Company, 1972, p. 264.

24. Voir plus haut, à ce sujet, ce qu'en a dit Raymond Bérard dans *Arabesques*, *art. cit.*

+++++

CONCLUSION

+++++

+++++

CONCLUSION

+++++

QUEL EST L'AVENIR DES BIBLIOTHÈQUES À L'UNIVERSITÉ ?

+++++

« En France, les bibliothèques ne sont une évidence pour personne ». C'est par cette affirmation qu'Anne-Marie Bertrand a introduit la promotion d'élèves-conservateurs entrant à l'enssib en janvier 2011. On aimerait se rassurer à bon compte en estimant l'université à l'écart de ce mouvement ; en imaginant, toujours à bon compte, que les bibliothèques sont indispensables à l'université. Croire que les bibliothèques ont un avenir assuré à l'université revient donc à penser que le fait qu'elles « fassent partie du paysage » suffit à justifier leur existence. On est à peine plus rassurant en invoquant leur rôle symbolique ; les bibliothèques comme représentation symbolique du savoir universitaire. Elles ont joué ce rôle, effectivement. Un rôle qu'on a symboliquement marqué dans l'architecture en en faisant des pastiches de temples antiques (voir par exemple la colonnade de la bibliothèque de l'université Columbia à New York).

Mais aujourd'hui, ce rôle symbolique ne suffit plus. En outre, les bibliothèques ne sont, en France, une évidence pour personne. Aujourd'hui moins que jamais, avec un double mouvement concomitant, qui vient renforcer encore cette idée : la concurrence externe due au développement de la documentation et de l'information numériques ; les contraintes nouvelles imposées aux universités par la loi LRU, qui les rend comptables du moindre denier d'argent public qu'elles utilisent chaque jour.

L'évolution numérique a deux conséquences majeures sur les bibliothèques : l'une tient à la scission qui s'introduit désormais entre le lieu (de consultation, de conservation) et la documentation ; la seconde tient à la fonction des bibliothécaires, à leur rôle professionnel.

La première conséquence est liée à l'évidence au développement sans limites de la documentation numérique. Aujourd'hui, une grande partie de la documentation est accessible sous forme numérique et en ligne ; demain, ce sera la majorité de cette documentation ; après-demain, ce pourrait être la presque totalité. La bibliothèque n'est donc plus le lieu obligatoire de conservation, ni même de consultation, de la documentation universitaire.

Dans ce lieu pourtant travaillent des bibliothécaires. Leur fonction, à cause de l'évolution numérique dont on vient de parler, va elle aussi se modifier radicalement. Le traitement technique sur les collections va connaître une évolution majeure. Le mouvement, initié il y a quelque vingt ans avec la construction des catalogues en réseau, va aller plus loin encore. On connaîtra, dans les prochaines années, une centralisation accentuée du traitement documentaire, en quelques lieux et par des équipes restreintes qui travailleront pour toutes les autres. Localement, ce traitement ne se fera plus, à l'instar de l'évolution que connaît aujourd'hui l'informatique « dans les nuages ». C'est bien la seconde conséquence attendue du développement numérique actuel.

L'avenir se dessine donc de la manière suivante. D'ici peu, l'essentiel de la documentation sera numérique. Elle sera traitée de manière centralisée, en quelques lieux qui fourniront des services adaptés aux bibliothèques locales. Ces bibliothèques locales continueront d'exister, mais au prix d'une modification radicale de leur fonction, orientée fondamentalement autour de l'accueil du public, sous toutes ses formes. Leur fonction première sera même l'accueil du public et non plus la constitution des collections documentaires. Le lieu lui-même aura une fonction transformée. D'aucuns ont pu imaginer, au seuil de la révolution numérique, dans laquelle ils voyaient la disparition pure et simple de la bibliothèque, remplacée par une fiction qui aurait fait de l'Internet tout entier la bibliothèque à venir. Ils se sont trompés. La bibliothèque, en tant que lieu, a un avenir parce que la bibliothèque n'est pas – loin s'en faut – un seul espace dévolu à la conservation des documents. Elle va bien au-delà, et c'est bien ce dépassement de la seule fonction de réservoir de documents qui, aujourd'hui et dans le futur proche, va s'affirmer, prendre le dessus sur les autres fonctions. C'est ce qui, du reste, permet d'envisager plus sereinement que d'autres acteurs de la chaîne de l'édition – les librairies notamment – un avenir dans lequel la place du livre papier sera de plus en plus débattue.

On retrouve, *mutatis mutandis*, les débats sans doute un peu stériles que les bibliothécaires français ont aimé conduire il y a quelque vingt ans, lorsqu'ils ont cherché à imposer le mot médiathèque au lieu de bibliothèque. Voulant faire croire, de la sorte, que les bibliothèques n'avaient que des livres, alors que les médiathèques auraient eu l'ensemble des documents, quel qu'en soit le support. C'était une vision approximative de la question. Depuis l'Antiquité, les bibliothèques ont conservé autre chose que des livres. Plus encore à partir de la Renaissance, elles ont servi

de lieu de conservation, de croisement, de dialogue entre les livres, les images, les objets. Déjà, elles étaient des « médiathèques ».

De la même manière, la vocation de la bibliothèque aujourd'hui n'est pas seulement la conservation de collections documentaires locales, se trouvant ainsi vouée à disparaître au même rythme que ces collections locales. La bibliothèque, bien plus, est le lieu où convergent les besoins du public, où ces besoins trouvent une réponse à la fois appropriée et particulière à chacun. Ils ne sont pas que « documentaires », si on prend le terme dans une acception réduite d'accès à une information contenue dans un document. Le besoin « documentaire » de la communauté universitaire est aujourd'hui bien plus large. Le point de départ est bien évidemment la recherche fructueuse d'une information contenue dans un document. De ce point de vue, rien, finalement, n'a véritablement changé depuis les Ptolémée. Mais il faut bien plus pour faire une bibliothèque parce que les besoins du public vont au-delà de cette seule expression.

Avoir un espace de travail confortable, se retrouver entre étudiants, avec un groupe de travaux dirigés ; se connecter à sa messagerie électronique, y compris pour des besoins qui ne sont pas strictement universitaires – mais est-il si facile, dans tous les cas, de savoir où est le départ entre ce qui est strictement universitaire et ce qui ne l'est pas ? – et consulter, dans de bonnes conditions des sites Web où alternent, en l'espace de quelques minutes, ceux conseillés par le professeur la veille et ceux sur lesquels on a envie de s'égarer, l'espace d'un instant ; prendre cinq minutes pour aller boire un café, pour discuter avec un camarade qu'on n'avait pas vu depuis quelque temps ; retrouver les références bibliographiques précises dont on a besoin pour finir ce mémoire de master ; emprunter, cinq minutes avant la fermeture, cet ouvrage important – et on sait qu'il est important parce que le bibliothécaire de la salle a bien confirmé qu'il s'agissait de ce dont a parlé l'enseignant dans son cours – qui n'est plus disponible en librairie et qu'on ne trouvera pas ailleurs qu'ici ; passer l'après-midi dans un fauteuil, au fond de la salle de lecture, et y faire la sieste, parce qu'hier soir on a travaillé tard pour finir le travail présenté dans le cours de ce matin, etc. Ce sont autant d'usages légitimes de la bibliothèque, que les bibliothécaires – et ils ne sortiront pas de leur rôle en le faisant – sauront accompagner parce qu'ils auront compris que leur rôle premier désormais est d'accueillir le public.

La bibliothèque sera ainsi le lieu par excellence où sauront se retrouver et se conjuguer l'ici et l'ailleurs que Robert Darnton a mis en évidence dans la conclusion de son *Apologie du livre*. L'ailleurs de la documentation

numérique ne trouvera pleinement son sens que dans l'ici de ce lieu singulier, qui exprimera pour son public, et pour lui seul, l'intelligence des sens qui conduit à la construction du savoir académique. Un ici singulier où, pour répondre au vœu huit fois séculaire de Bernard de Chartres, on se dressera sur les épaules des géants. Un ici qui, par la puissance de l'interdisciplinarité, par la rencontre des savoirs anciens et nouveaux, constituera ce territoire unique où se côtoient le singulier et l'universel, l'héritage éprouvé du passé et l'instabilité audacieuse de l'avenir, la normativité académique et la construction personnelle, la quiétude rassurante d'un lieu conçu pour accueillir tout un chacun comme chez soi et l'ouverture vers un ailleurs modifié chaque minute par les mises à jour des bases de données et l'évolution incessante de l'internet. C'est alors que, peut-être, la bibliothèque deviendra une évidence pour ses publics.

Est-elle seulement aujourd'hui une évidence pour les professionnels qui ont la charge d'en imaginer l'avenir ? À l'instar de la communauté universitaire dans son ensemble, les bibliothécaires composent avec deux nouvelles certitudes : les publics qu'ils ont à desservir ne construisent plus leur savoir comme les bibliothécaires eux-mêmes ont appris à le faire ; la place prise par le numérique oblige à considérer autrement la place des collections et la fonction du lieu. Ils mesurent bien qu'une forme de hiatus s'est instaurée entre ce qu'ils estiment être leur rôle et ce qu'en attendent les publics. Tous, à leur façon, déplorent ce hiatus en faisant, ici, le constat amer que *La Légende des siècles* n'évoque rien à un groupe d'étudiants de master de lettres, là, qu'au mois de juin, soit neuf mois après la rentrée universitaire, tel étudiant pénètre pour la première fois dans la bibliothèque. On mesure quel peut être leur désarmement. Il est partagé par les enseignants-chercheurs qui, eux aussi, essaient de s'adapter à ces nouveaux publics dont une partie ne cherche même plus à adopter les comportements qui sont attendus d'eux. Les bibliothécaires qui côtoient quotidiennement ces publics ont bien sûr, chacun d'entre eux, une opinion personnelle à l'égard de ce qu'ils sont tentés de qualifier de « déviance ». Mais le rôle du bibliothécaire n'est pas celui de l'enseignant-chercheur. Il n'est pas de définir les contenus des enseignements ; il est d'accompagner cet enseignement, ce qui implique, en premier lieu, une connaissance et une reconnaissance des publics, de leurs besoins, de leurs pratiques. La question de l'équilibre entre l'offre et la demande surgit désormais, et chose nouvelle, à tout moment. Et la volonté d'offrir d'autres territoires que l'incontournable Wikipédia côtoie la nécessité de l'intégrer dans l'éventail des ressources disponibles pour les étudiants.

Le pragmatisme et le souci d'accompagner les étudiants sur le terrain de l'analyse critique des sources succèdent à une vision quelque peu idéaliste du développement des collections, en tout cas de l'usage qui en était attendu jusque-là.

Concernant la revendication de leur expertise technique, les bibliothécaires se situent dans un discours de continuité. Il ne fait pas de doute que le signalement des ressources, le développement des plateformes d'archive, des fonctions de repérage sont plus que jamais nécessaires. On peut toutefois s'interroger sur la charge qui sera à l'avenir dévolue à ces tâches, choix scientifiques quant aux contenus compris. La récupération des métadonnées, l'existence de gros réservoirs de notices, les abonnements aux ressources numériques au sein de consortiums ou dans le cadre de licences nationales, laissent présager, sinon une externalisation de ces tâches, en tout cas une moindre part prise par celles-ci dans le travail courant. D'autre part, si la bibliothèque doit dépasser la fonction de réservoir de documents, les bibliothécaires doivent également développer leur investissement dans des services qui se situent au-delà de la sélection et du traitement technique des documents.

Plus que jamais l'avenir de la bibliothèque et le gage de cet avenir résident dans sa capacité à créer du lien. La condition première de ce lien est d'intégrer les besoins et les pratiques des usagers, fussent-ils nouveaux, voire déconcertants. Il en va de l'accueil dans une bibliothèque comme de l'accueil que l'on réserverait chez soi à un invité dont on s'attache à respecter les goûts, les opinions, les sensibilités. La tâche se révèle, certes, plus complexe maintenant qu'elle ne l'était quand les publics de l'université étaient plus homogènes. Mais elle est essentielle. C'est par la recherche permanente de ce lien que la bibliothèque répondra à sa toute première mission, celle d'une vraie rencontre avec les usagers. Une rencontre qui n'est pas uniquement orientée, façonnée, par les représentations des bibliothécaires. Une rencontre qui accepte de laisser libre champ à l'imprévu, à la remise en question. Tâche difficile s'il en est, car les tensions qui traversent aujourd'hui nos bibliothèques sont justement à l'image d'une société plurielle, contradictoire, à la recherche d'un ordre nouveau dont on ne voit qu'à peine émerger les contours.

Il faut donc, inlassablement, relever le pari de cet accompagnement, en donnant à la fonction d'accueil dans nos établissements toutes ses lettres de noblesse, en ne la réduisant pas, comme c'est souvent le cas, à une banale fonction de renseignement. Accueillir l'utilisateur, ce n'est rien moins que tenter d'ouvrir avec lui un territoire nouveau dans lequel il est

à la fois lui-même et déjà un autre. Là réside le pouvoir de la bibliothèque et ce qui contribuera, pas à pas, à renforcer son caractère d'évidence.

La tâche est exigeante et plus que jamais les BU doivent porter une ambition, ne pas attendre que certains acteurs autour d'elles, sans malveillance du reste et par souci de pragmatisme, soient tentés de définir leur rôle *en creux*. « Que se passerait-il si l'on décidait de faire sans la bibliothèque ? » Nous n'en sommes pas encore là, mais les possibilités du numérique et le nouveau fonctionnement comptable induit par la LRU rendent ce questionnement relativement plausible. Dans ses nouveaux contours, la bibliothèque doit rester ce lieu, hybride, mais unique, d'une transformation personnelle par l'ouverture vers tous les possibles. En 2004, le philosophe et anthropologue René Girard exprimait ainsi le pouvoir de transformation de la lecture : « J'ai toujours l'impression que le livre que je suis en train de lire va bouleverser mon existence entière »¹. Gageons que les BU sauront affirmer, dans l'ordre nouveau qui se dessine, leur vocation à demeurer des lieux de savoir.

1. Christian Vandendorpe, « Quelques questions clé que pose la lecture sur écran », in Claire Bélisle (dir.), *Lire dans un monde numérique*, Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2011 (coll. Papiers), p. 60.

+++++

BIBLIOGRAPHIE

+++++

Abramovitz Moses, David Paul A., "Technological Change and the Rise of Intangible Investments: The US Economy's Growth-path in the 20th century", in Dominique Foray, Bengt A. Lundvall (dir.), *Employment and Growth in the Knowledge-based economy*, Paris, OCDE, 1996.

Alix Yves, « Métamorphoses du bibliothécaire », *Chroniques de la Bibliothèque nationale de France*, mai-août 2010, n° 54, pp. 4-5.

Altbach Philip G., "The Logic of Mass Higher Education", *Tertiary Education and Management*, 1999, n° 5, pp. 107-124.

Altbach Philip G., "Higher Education and the WTO: Globalizationrun amok", *International Higher Education*, 2001, vol. 23, n° 1, pp. 2-4.

Amable Bruno, Askenazy Philippe, « Introduction à l'économie de la connaissance » : contribution pour le rapport de l'Unesco *Construire des sociétés du savoir*, Paris, Unesco, décembre 2003.

Annuaire des bibliothèques universitaires : données 2008, Paris, La Documentation française, 2011.

Arendt Hannah, *Between Past and Future: Eight Exercises in Political Thought*, New York, Viking Press, 1968. Traduction en français par Parick Lévy, *La crise de la culture*, Paris, Gallimard, 1972.

Baratin Marc, Jacob Christian (dir.), *Le pouvoir des bibliothèques, la mémoire des livres en Occident*, Paris, Albin Michel, 1996 (coll. Bibliothèque Albin Michel Histoire), p. 11.

Bauby Pierre, « La notion de service public », *Bibliothèque(s)*, décembre 2010, n° 53-54, p. 1.

Beaud Stéphane, « Enseignement supérieur : la “démocratisation scolaire” en panne », *Formation emploi*, 2008, vol. 1, n° 101, p. 156.

Bélisle Claire (dir.), « Lire à l'écran : les enjeux de la lecture numérique », in Claire Bélisle (dir.), *La lecture numérique : réalités, enjeux et perspectives*, Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2004 (coll. Référence), p. 160.

Bélisle Claire (dir.), *Lire dans un monde numérique*, Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2011 (coll. Papiers).

Bérard Raymond, Éditorial, *Arabesques*, avril-mai-juin 2007, n° 46, p. 3.

Bertrand Anne-Marie, *Bibliothèque publique et public library : essai de généalogie comparée*, Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2010 (coll. Papiers. Généalogies).

Blanck Sandra, *Wert und Wirkung von Bibliotheken. I : BIT Online Innovativ. Bd. 12 Neues für Bibliotheken, Neues in Bibliotheken ?*, Wiesbaden, Dinges & Frick, 2006, pp. 62-65.

Boudon Raymond, *L'inégalité des chances, la mobilité sociale dans les sociétés industrielles*, Paris, Armand Colin, 1973 (coll. U).

Boudon Raymond, *Effets pervers et ordre social*, Paris, Presses universitaires de France, 1989 (coll. Quadrige).

Bourdieu Pierre, Passeron Jean-Claude, *Les héritiers, les étudiants et la culture*, Paris, Minuit, 1964 (Grands documents, n° 18), p. 12.

Bourdieu Pierre, *La reproduction, éléments pour une théorie du système d'enseignement*, Paris, Minuit, 1970 (coll. Le sens commun).

Bourdieu Pierre, « Les trois états du capital culturel », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 1979, vol. 30, pp. 3-6.

BREF : Bulletin de recherche sur l'emploi et la formation, juin 2009, n° 265, p. 1.

Calenge Bertrand, « À quoi former les bibliothécaires et comment ? », *Bulletin des bibliothèques de France*, 1995, t. 40, n° 6, pp. 39-48. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-06-0039-007> >.

Calenge Bertrand, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 1999 (coll. Bibliothèques), p. 57.

Certeau Michel de, *L'invention du quotidien*, t. I, *Arts de faire*, Paris, Gallimard, 1990.

Chartier Roger, *Le livre en révolutions : entretiens avec Jean Lebrun*, Paris, Textuel, 1997.

Chartier Roger et Cavallo Guglielmo, *Histoire de la lecture dans le monde occidental*, Paris, Seuil, 1997.

Clément Catherine, « L'essoufflement du modèle : symptômes et causes », in Anne-Marie Bertrand (dir.), *Quel modèle de bibliothèque ?*, Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2008 (coll. Papiers. Généalogies), p. 53, p. 65.

Coaldrake Peter, « Réponse des établissements aux nouvelles attentes des étudiants : vue d'ensemble du projet », in *Répondre aux attentes des étudiants*, Paris, OCDE, 2002, pp. 7-18.

Cohen-Scali Valérie, *Travailler et étudier*, Paris, Presses universitaires de France, 2010 (coll. Formation et pratiques professionnelles), p. 21, p. 24.

Coulon Alain, *Le métier d'étudiant : l'entrée dans la vie universitaire*, Paris, Économica – Anthropos, 2005 (coll. Éducation).

Darnton Robert, « L'initiative Google signe une étape dans la démocratisation du savoir », *Books*, déc. 2008-janv. 2009, n° 1 ; [en ligne] < <http://www.books.fr/philos-et-idees/robert-darnton--linitiative-google-signe-une-etape-dans-la-democratisation-du-savoir--687/> > (consulté le 10 décembre 2012).

Darnton Robert, *Apologie du livre : demain, aujourd'hui, hier*, Paris, Gallimard, 2011 (coll. NRF essais), p. 165, p. 182.

Donnat Olivier, *Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique : enquête 2008* [conçue et réalisée par le ministère de la Culture et de la Communication, Département des études, de la prospective et des statistiques], Paris, Éditions La Découverte – ministère de la Culture et de la Communication, 2009.

Détrez Christine, « Les adolescents et la lecture », in Lise Bois, Corinne Leblond (dir.), *Les étudiants face à la lecture*, Arras, Artois Presse Université, 2005.

Dolton Peter, Marcenaro Oscar D., Navarro Lucia, "The Effective Use of Student Time: a Stochastic Frontier Production Function Case Study", *Economics of Education Review*, 2003, vol. 22, n° 6, pp. 547-560.

Dufils Éric, « Enquête auprès des usagers de la bibliothèque universitaire de Paris 8 », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2010, t. 55, n° 5, pp. 36-39. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0036-006> >.

Erlich Valérie, Verley Élise, « Une relecture sociologique des parcours des étudiants français : entre segmentation et professionnalisation », *Éducation et sociétés*, 2010, vol. 2, n° 26, p. 86.

Étude OVE 2010. [En ligne] < www.ove-national.education.fr/enquete/2010 > (consulté le 30 novembre 2012).

Evans Christophe, « Les bibliothèques à l'âge de l'accès et de la modernité liquide », *Bulletin des bibliothèques de France, Quoi de neuf en bibliothèque ?*, hors-série 2011, pp. 18-20. Document non disponible.

Evans Christophe (dir.), *Mener l'enquête : guide des études de publics en bibliothèque*, Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2011 (coll. La Boîte à outils, n° 22).

Felouzis Georges, « Un système en mutation », in Georges Felouzis (dir.), *Les mutations actuelles de l'Université*, Paris, Presses universitaires de France, 2003, p. 9 sq.

Fernex Alain, Lima Laurent, *Students' Working Time: Which Determinants?*, Conference of the International Association for Time Use Research (IATUR), Measuring and Mapping Activities, Oxford, 1-3 août 2011.

Filâtre Daniel, « Territorialisation des universités et systèmes régionaux d'enseignement supérieur », in DATAR, *Développement universitaire et développement territorial. L'impact du plan U2000*, Paris, La Documentation française, 1998.

Finkelkraut Alain, *La défaite de la pensée*, Paris, Gallimard, 1987.

Foray Dominique, *L'économie de la connaissance*, Paris, La Découverte, 2009 (coll. Repères, Économie, n° 302), p. 3.

Fraisse Emmanuel (dir.), *Les étudiants et la lecture* (actes des Journées nationales de la lecture étudiante, Royaumont, juillet 1992), Paris, Presses universitaires de France, 1993, p. 4.

Fraisse Emmanuel, Renoult Daniel, « Les enseignants du supérieur et leurs bibliothèques universitaires », *Bulletin des bibliothèques de France*, 1994, t. 39, n° 4, pp. 18-25. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1994-04-0018-002> >.

Galaup Xavier, « Usagers ou bibliothécaires, concurrence ou co-création ? », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2012, t. 57, n° 4, pp. 40-42. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-04-0040-008> >.

Gallagher Michael, « Favoriser la réactivité des universités : les incitations visant les étudiants dans l'enseignement supérieur australien », in *Répondre aux attentes des étudiants*, Paris, OCDE, 2002, pp. 93-112.

Gamel Claude, « Et si l'université n'était qu'un "filtre" ? Actualité du modèle de Arrow », *Économie publique*, 2000, vol. 6, n° 2, pp. 41-69.

Garcia Sandrine, « Réformes de Bologne et économicisation de l'enseignement supérieur », *Revue du MAUSS*, 2009, n° 33, *L'université en crise. Mort ou résurrection ?*, pp. 122-140.

Girard Christine, Lecoq Benoît, « L'avenir des catalogues collectifs nationaux », *Rapport de l'Inspection générale des bibliothèques*, 2011, n° 2011-0017, p. 34.

Goody Jack, *La raison graphique : la domestication de la pensée sauvage*, Paris, Minuit, 1979, pp. 137-139.

Griffith José-Marie, King Donald W., *Special libraries: Increasing the Information Edge*, Washington DC, Special Libraries Association, 1993.

Gruel Louis (dir.), *Les étudiants en France : histoire et sociologie d'une nouvelle jeunesse*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2009 (coll. Le sens social), p. 201, p. 396.

Gruel Louis, Galland Olivier, Houzel Guillaume (dir.), *Les étudiants en France : histoire et sociologie d'une nouvelle jeunesse*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2009 (coll. Le sens social), p. 285, p. 302.

Hallak Jacques, « Éducation et globalisation », in *Contributions de l'Institut international de planification de l'éducation* (document de travail, n° 26), Paris, Unesco – Institut international de planification de l'éducation, 1998.

Hobohm Hans-Christoph, « Les bibliothèques sont-elles rentables ? : usages et valeur des services », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2008, t. 53, n° 3, pp. 64-68. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-03-0064-008> >.

Holcman Robert, « Responsabilité, irresponsabilité, pouvoir : réflexions sur la relation hiérarchique », *Revue française de gestion*, 2009, vol. 35, n° 196, pp. 67-80.

Husén Torsten, "The Idea of the University: Changing Roles, Current Crisis and Future Challenges", in Torsten Husén (ed.), *The Role of the University: a Global Perspective*, Tokyo, Université des Nations Unies, 1994, pp. 7-31.

Jarousse Jean-Pierre, « Les contradictions de l'université de masse dix ans après (1973-1983) », *Revue française de sociologie*, 1984, vol. XXV, n° 2, pp. 191-209.

Jellab Aziz, « Une autre pédagogie s'impose face à la montée de la précarité étudiante », *Le Monde*, 20 janvier 2012, p. 20.

Joignot Frédéric, « Wikipédia, bazar libertaire », *Le Monde, culture et idées*, 14 janvier 2012, n° 20834, p. 1.

Jouguelet Suzanne, « Les learning centres : un modèle international de bibliothèque intégrée à l'enseignement et à la recherche », *Rapport de l'Inspection générale des bibliothèques*, 2009, n° 2009-022.

Jouguelet Suzanne, Vayssade Claire, « Comparaison internationale de bibliothèques universitaires : étude de cas », *Rapport de l'Inspection générale des bibliothèques*, 2009, n° 2009-0017.

Jung Laurence, « Je ne travaille jamais en bibliothèque ». *Enquête auprès d'étudiants non fréquentants ou faibles fréquentants*, Mémoire d'étude pour le diplôme de conservateur des bibliothèques : enssib, décembre 2010,

p. 33, p. 56. [En ligne] < www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-49500 >.

Kendrick John W., "Total Capital and Economicgrowth", *Atlantic Economic Journal*, 1994, vol. 22, n° 1, pp. 1-18.

Lachenaud Jean-Philippe, « Bibliothèques universitaires : le temps des mutations : rapport d'information fait au nom de la commission des Finances, du contrôle budgétaire et des comptes économiques de la Nation sur la situation des bibliothèques universitaires françaises », *Rapport n° 59*, Paris, Sénat, novembre 1998. [En ligne] < http://www.senat.fr/rap/r98-059/r98-059_mono.html > (consulté le 27 janvier 2012).

Latour Bruno, *Nous n'avons jamais été modernes : essai d'anthropologie symétrique*, Paris, La Découverte, 1991.

Latour Bruno, « Plus elles se répandent, plus les bibliothèques deviennent centrales », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2011, t. 56, n° 1, pp. 34-36. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2011-01-0034-007> >.

Leboucq Brice, « Internet, le cynisme en partage ? », *Études, revue de culture contemporaine*, novembre 2009, t. 414, n° 5, p. 538.

Levin Henry M., "About Time for Educational Reform", *Educational Evaluation and Policy Analysis*, 1984, vol. 6, pp. 151-164.

Levin Henry M., Mun C. Tsang, "The Economics of Student Time", *Economics of Education Review*, 1987, vol. 6, n° 4, pp. 357-364.

Lévy-Garboua Louis, « Les demandes de l'étudiant ou les contradictions de l'université de masse », *Revue française de sociologie*, 1976, vol. XVII, n° 1, pp. 53-80.

Line Maurice B., « Les bibliothèques dans une économie de l'information : des bastions de la liberté et de la culture », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2000, t. 45, n° 2, pp. 17-25. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-02-0017-001> >.

Mann Sarah J., "Alternative Perspectives on the Student Experience: Alienation and Engagement", *Studies in Higher Education*, 2001, vol. 26, n° 1, pp. 7-19.

Masjuan Josep Maria, « La construction de l'espace européen de l'enseignement supérieur : mythe ou réalité ? », in Tino Bargel, Charles Hadji et Josep Maria Masjuan (dir.), *Étudier dans une université qui change. Le regard des étudiants de trois régions d'Europe*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, 2005 (coll. Sciences de l'éducation, Recherches et études), pp. 254-280.

Mc Kenzie Donald F., *La bibliographie et la sociologie des textes*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 1991, préface de Roger Chartier, p. 15.

Melot Michel, « La forme du fonds, cahier des charges pour architectes futurs », in Richard Figuier (dir.), *La bibliothèque : miroir de l'âme, miroir du monde*, Paris, Autrement, 1989 (coll. Mutations, n° 121), p. 177.

Melot Michel, « Et comment va la mort du livre ? », in Pascal Lardellier, Michel Melot, *Demain, le livre*, Paris, L'Harmattan, 2007 (coll. Logiques sociales), p. 177.

Millet Mathias, *Les étudiants et le travail universitaire : étude sociologique*, Lyon, Presses universitaires de Lyon, 2003, p. 29, p. 72, p. 97.

Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, *L'état de l'enseignement supérieur et de la recherche*, 2011, n° 4.

Miribel Marielle de, *Accueillir les publics : comprendre et agir*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 2009 (coll. Bibliothèques), p. 20.

Morel Eugène, *Bibliothèques, essai sur le développement des bibliothèques publiques et de la librairie dans les deux mondes*, Paris, Mercure de France, 1908, vol. I, p. 27.

Muet Florence, Salaün Jean-Michel, *Stratégie marketing des services d'information*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 2001 (coll. Bibliothèques), p. 23.

Naudé Gabriel, *Advis pour dresser une bibliothèque*, Paris, Seuil, 1992 [1635].

Neyrat Yvonne (dir.), *Les cultures étudiantes : socio-anthropologie de l'univers étudiant*, Paris, L'Harmattan, 2010, p. 180, p. 182.

Note d'information de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, [en ligne] < <http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2011/>

59/3/DEPP-NI-2011-03-validation-acquis-etablissements-enseignement-superieur-2009_167593.pdf > (consulté le 30 novembre 2012).

Observatoire de la vie étudiante, *Enquête conditions de vie des étudiants*, éditions 1997 et 2006.

Otlet Paul, *Traité de documentation : le livre sur le livre, théorie et pratique*, Bruxelles, Palais mondial, 1934.

Owen John M., "The Future Role of Libraries in the Information Age", *International Summer School on the Digital Library*, 1997.

Palfrey John, Gasser Urs, *Born Digital: Understanding the First Generation of Digital Natives*, New York, Basic Books, 2008.

Pallier Denis, « Bibliothèques universitaires : l'expansion ? », in *Histoire des bibliothèques françaises*, t. 4, *Les bibliothèques au xx^e siècle, 1914-1990*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 1992, pp. 381-403, spécialt. p. 386.

Poissenot Claude, *La nouvelle bibliothèque, contribution pour la bibliothèque de demain*, Voiron, Territorial, 2009.

Poissenot Claude, « L'irruption de l'utilisateur concret », *Bibliothèque(s)*, décembre 2010, n° 53-54, p. 25.

Pung Carolin, Clarke Ann, Patten Laurie, "Measuring the Economic Impact of the British Library", *New Review of Academic Librarianship*, 2004, vol. 10, n° 1, pp. 79-102.

Quatrebarbes Bertrand de, *Usagers ou clients : écoute, marketing et qualité dans les services publics*, Paris, Éditions d'organisation, 1998 (coll. Service public).

Renoult Daniel, « Les formations et les métiers », in *Histoire des bibliothèques françaises*, t. 4, *Les bibliothèques au xx^e siècle, 1914-1990*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 1992, pp. 421-445, spécialt. p. 422.

Renoult Daniel, *Les bibliothèques universitaires et leurs publics : à propos d'une enquête récente*, Journée d'étude sur la lecture étudiante à l'université d'Artois, 16 mars 2004.

Renoult Daniel, « Enquêtes de publics dans les bibliothèques universitaires », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2006, t. 51, n° 2, pp. 5-9. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-02-0005-001> >.

Renoult Daniel, « Formation professionnelle des bibliothécaires : un regard rétrospectif et prospectif », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2009, t. 54, n° 5, pp. 63-66. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-05-0063-001> >.

Renoult Daniel, *Bibliothèques de recherche et mondialisation*, conférence au Collège de France. [En ligne] < <http://conferences-cdf.revues.org/305> > (consulté le 19 décembre 2011).

Riva Jacques et François, « La mise en vie des espaces de bibliothèques », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2000, t. 45, n° 3, pp. 70-77. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-03-0070-007> >.

Roselli Mariangela, Perrenoud Marc, *Du lecteur à l'usager : ethnographie d'une bibliothèque universitaire*, Toulouse, Presses universitaires du Mirail, 2010 (coll. Socio-logiques), cité par Vincent Chabaud dans *Les rats de bibliothèque*, 17 février 2011, [en ligne] < <http://www.laviedesidees.fr/Les-rats-de-bibliotheque.html> > (consulté le 13 décembre 2011).

Saby Frédéric, « Faut-il refonder la bibliothéconomie ? », *Bulletin des bibliothèques de France*, 1998, t. 43, n° 2, pp. 21-24. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-02-0021-002> >.

Salaün Jean-Michel, *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 1992 (coll. Bibliothèques).

Servet Mathilde, « Les bibliothèques troisième lieu : une nouvelle génération d'établissements culturels », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2010, t. 55, n° 4, pp. 57-66. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001> >.

Singly François de, « Paradoxes et enjeux de l'école de masse », in Olivier Donnat, Paul Tolila (dir.), *Le(s) public(s) de la culture : politiques publiques et équipements culturels*, Paris, Presses de Sciences Po, 2003, vol. II, p. 25.

Soulié Charles, « L'adaptation aux "nouveaux publics" de l'enseignement supérieur : auto-analyse d'une pratique d'enseignement magistral en sociologie », *Sociétés contemporaines*, 2002, vol. 4, n° 48, pp. 11-39.

Stevens Philip, Weale Martin, *Lazystudents? A Study of Students Time Use* (document de travail), Londres, National Institute of Economic and Social Research, 2004.

Sutter Éric, *Le marketing des services d'information*, Paris, Éditions sociales françaises, 1994 (coll. Systèmes d'information et nouvelles technologies).

Teichler Ulrich, « Répondre aux exigences du monde du travail », in *L'enseignement supérieur au XXI^e siècle : vision et action* (document de travail), Paris, Unesco, 1998.

Tesnière Valérie, « Une bibliothèque sans collections ? Des collections sans bibliothèques ? », in Anne-Marie Bertrand (dir.), *Quel modèle de bibliothèque ?*, Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2008 (coll. Papiers. Généalogies), pp. 140-151.

Troiano Helena, « Quand les valeurs et attentes concernant l'avenir professionnel varient avec les profils motivationnels : la projection professionnelle des étudiants universitaires », in Tino Bargel, Charles Hadji et Josep Maria Masjuan (dir.), *op. cit.*

Trow Martin, *Problems in the Transition from Elite to Mass Higher Education*, Berkeley, Carnegie Commission on Higher Education, 1973.

Vandendorpe Christian, « Quelques questions clés que pose la lecture sur écran », in Claire Bélisle (dir.), *Lire dans un monde numérique*, Villeurbanne, Presses de l'enssib, 2011 (coll. Papiers), p. 60.

Varry Dominique (dir.), *Histoire des bibliothèques françaises*, t. 3, *Les bibliothèques de la Révolution et du XIX^e siècle (1789-1914)*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 2009 [1991], pp. 545-571, spécialt. pp. 552-557.

Vezeau Carole, Bouffard Thérèse, *Facteurs individuels et sociaux de l'adaptation réussie à la transition secondaire – collégial*, Rapport de recherche du programme d'aide à la recherche sur l'enseignement et l'apprentissage (PAREA), 2007.

Ville Myriam, *Enquête sur les usages de la bibliothèque au SCD de Bordeaux III*, 2008, p. 18, p. 40. [En ligne] < <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique> > (consulté le 30 novembre 2012)

Vinokur Annie, « Enseignement supérieur : un “changement sans réforme” ? », *Formation-Emploi*, 2002, n° 79, pp. 19-30.

Vourc'h Ronan, « Les étudiants, le livre et les bibliothèques universitaires », *Bulletin des bibliothèques de France*, 2010, t. 55, n° 5, pp. 13-16. [En ligne] < <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0013-002> >.

Secrétariat d'édition :
Silvia Ceccani

Mise en page :
Alexandre Bocquier

Conception graphique :
atelier Perluette, 69001 Lyon.
< <http://www.perluette-atelier.com> >

Achévé d'imprimer en mars 2013
imprimerie Ferréol (Meyzieu)



dépôt légal : 1^{er} semestre 2013

PAPIERS SOUS LA DIRECTION DE
THIERRY ERMAKOFF

++++
La collection Papiers a pour ambition d'explorer de nouveaux champs de recherche autour des sciences de l'information et des bibliothèques. Elle donne aux auteurs l'occasion de produire une réflexion nouvelle, originale, et propose de nouvelles lectures des domaines d'expertise de l'enssib.
++++

PRESSES DE L'ENSIB

École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques – Université de Lyon
17-21 boulevard du 11 novembre 1918
69623 Villeurbanne Cedex
Tél. 04 72 44 43 43 – Fax 04 72 44 43 44

Pour suivre l'actualité de nos publications :
< <http://www.enssib.fr/presses> >.

Pour obtenir la version imprimée (34 €) : commande auprès des libraires ou sur la librairie en ligne *Le comptoir des presses d'universités (LCDPU)*
< <http://www.lcdpu.fr/> >.

Supports : broché
ISBN : 979-10-910281-13-3
Nombre de pages : 224
Format : 15 x 23 cm
Parution : mars 2013
Prix : 34 €

Supports : numérique
ISBN : 979-10-91281-22-5
Format : PDF
Parution : mars 2015
Prix : 20.40 €