

Bibliothécaires en mutation

Jean-Philippe Accart

jpaccart@gmail.com

Est-on bibliothécaire aujourd'hui comme on l'était il y a seulement 10 ans ? Le bibliothécaire doit-il posséder les mêmes compétences ou celles-ci ont-elles évolué ? Les changements constatés dans les bibliothèques ont-ils une influence directe sur le métier de bibliothécaire ?¹. A toutes ces questions, l'évidence est de répondre positivement. Cependant, il n'est guère possible d'affirmer que toute une profession a basculé et a modifié tous ses principes de fonctionnement séculaires sous la seule poussée de la technologie ou de l'air du temps. Ces questions pourraient être posées en les transposant aux journalistes, aux enseignants, aux libraires... qui sont d'autres métiers de l'information. Les fondements traditionnels du métier de bibliothécaire, n'en déplaise à certains, sont toujours là et bien là : il faut gérer une collection, la cataloguer et l'indexer, la classer, faire du prêt, répondre aux demandes de prêt interbibliothèques, en dresser un inventaire, réaliser le désherbage... Ce qui a changé, ce qui est en train de changer est probablement la place du métier dans la société et dans les organisations en général, à savoir trouver une réponse à cette question lancinante et qui revient régulièrement : « Un bibliothécaire est-il toujours utile à la société ? » Et si l'on va plus loin : « Tout un chacun n'est-il pas bibliothécaire ? ». Un journaliste de la Radio suisse romande (RTS) me la posait de manière indirecte il y a quelques jours : « Ne voit-on pas la fin de votre métier ? »². Il aurait bien sûr beaucoup aimé que je lui réponde oui. De même, mon employeur actuel n'a de cesse, après avoir visité des « nouvelles » bibliothèques aux Etats-Unis ou ailleurs par le monde, de me demander si « le tout numérique n'est pas la voie à suivre », sous-entendu : le papier ne sert plus à rien, il faut tout mettre en ligne, ce qui pose la question. « Quid du métier ? »³. Cependant la réponse n'est pas aussi simple, le passage d'un métier à un autre n'est pas si aisé, de nombreux paramètres entrent en ligne de compte. Il n'est pas inutile de voir quelques grandes tendances actuelles du métier de bibliothécaire.

La place du bibliothécaire dans la société change, ou évolue, car la place de l'information, du livre, du patrimoine culturel n'est plus la même, l'obligeant ou le conduisant à se positionner différemment. Le numérique est pour beaucoup dans cette évolution qui est une évolution sur la perception de ces objets et de leur usage, plutôt qu'un changement sur le fonds. La culture de l'écran fait que l'appréhension des supports culturels est différente par le public, son appropriation et son intégration également. Même si l'accès à l'information est rendu plus aisé grâce à la technologie, il semble que l'intermédiation avec le numérique n'a jamais été aussi nécessaire : l'intermédiation – ou médiation - est de tout temps une des caractéristiques fortes du métier de bibliothécaire, elle est renforcée avec la médiation numérique et la médiation culturelle, deux axes actuels forts du métier. L'arrivée des technologies de l'information permettent d'orienter différemment les services et les prestations documentaires et de proposer de nouveaux services. Les domaines d'intervention des professionnels de l'information s'élargissent considérablement : formation des

¹ Les mêmes questions pourraient être posées (avec une acuité différente) aux documentalistes et aux archivistes

² A écouter : « Le rôle des bibliothèques dans une société du tout numérique », Emission de la RTS « Intercités », <http://www.rts.ch/la-1ere/programmes/intercites/6308107-le-role-des-bibliotheques-dans-une-societe-du-tout-numerique.html>

³ Voir : "[Vers des bibliothèques sans papier?](#)" *Le Temps* (PDF, 68.95 KB), 21 octobre 2014

utilisateurs aux outils informatiques (interrogation de catalogues en ligne, de bases de données, de moteurs de recherche, utilisation de la traduction en ligne, etc.), assistance (à l'utilisation du ou des services proposés), conception de nouveaux produits d'information, application de techniques de marketing, veille informationnelle, etc.

La médiation numérique amène au web social, car elle se développe depuis son apparition. La relation de service qui se développe avec l'utilisateur en situation réelle peut aussi être développée de manière virtuelle : la médiation numérique prend en compte la dimension virtuelle des réseaux et facilite l'accès à l'information numérique. La présence de bibliothécaires sur les réseaux sociaux renforce le lien avec les utilisateurs et entre professionnels : l'aspect communautaire apparaît ainsi fortement. Mais pourquoi être présent sur les réseaux sociaux ? Brian Matthews, créateur du blog *The Ubiquitous Librarian*⁴, énonce quelques raisons :

- en vue de promouvoir les services, les événements et animations ;
- afin de donner un meilleur accès à l'information ;
- pour être là où les utilisateurs sont ;
- pour collecter les feed-back des utilisateurs.

Pour Brian Matthews, l'important est vraiment de collecter les feed-backs des utilisateurs, et de leur donner ainsi un moyen de s'exprimer, de partager leur expérience et d'amener d'autres utilisateurs sur la page Facebook de la bibliothèque. Selon une étude récente des bibliothèques de la Mairie de Paris⁵, plus de 1500 bibliothèques françaises sont présentes sur les réseaux sociaux, ce qui démontre une communauté active. A côté de la médiation numérique, un nouveau rôle pour le bibliothécaire est la médiation technologique qui se réalise autour des pratiques rédactionnelles et bibliographiques en milieu universitaire, avec des usages documentaires en sciences humaines et sociales, ainsi qu'en sciences dures. Elle oriente les fonctionnalités des services numériques pour la recherche de littérature scientifique et permet une collaboration entre chercheurs, enseignants, documentalistes et bibliothécaires. Quel que soit le domaine où il intervient, le bibliothécaire voit donc son rôle se développer autrement, avec une implication et une relation plus forte avec son (ses) public(s).

La médiation est multiple : elle peut se concevoir du point de vue du professionnel de l'information, de celui de l'utilisateur ou du fonds documentaire lui-même. Le recours à un spécialiste du thème, à un expert, renforce l'offre de service. Un autre type de médiation est la proposition faite, dans des secteurs variés, de prestations d'aide personnalisée à la recherche, avec l'assistance d'un professionnel. Cette prestation prend le nom de *Book a Librarian*⁶, donnant la possibilité à un utilisateur qui le souhaite de « réserver » les services d'un professionnel compétent. Cette orientation vers une individualisation des prestations est certainement une voie d'avenir pour les professions de l'information, elle correspond également aux évolutions actuelles de la société avec des offres de produits et de services de plus en plus personnalisés.

⁴ <http://theubiquitouslibrarian.typepad.com/> devenu <http://chronicle.com/blognetwork/theubiquitouslibrarian/>

⁵ « Benchmark. Les réseaux sociaux en bibliothèque de lecture publique. Etude comparative », Mairie de Paris, 2013 <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/61101-benchmark-les-reseaux-sociaux-en-bibliotheque-etude-comparative.pdf>

⁶ Voir l'exemple de la Bibliothèque nationale suisse qui propose cette prestation : http://www.nb.admin.ch/dienstleistungen/swissinfodesk/00769/index.html?lang=fr#sprungmarke1_11

La fonction de médiation vers de nouvelles prestations d'information entraîne l'acquisition de compétences et de savoirs supplémentaires : technicité, expertise, pédagogie, communication.

Le bibliothécaire développe et tend à créer un lien social fort dans la ville ou l'institution dans laquelle il exerce : la médiation sociale, qui s'adresse à des publics différents issus par exemple de l'immigration ou de milieux défavorisés, n'ayant pas accès au livre ou à la culture. Il s'agit aussi de publics dits « empêchés », qui incluent les prisonniers, les malades, les personnes en situation de handicap. Dans tous ces cas de figure, grâce à un travail en profondeur avec les associations locales, le bibliothécaire peut apporter des réponses par la mise en place de collections, de services et d'animations adaptés. La médiation sociale montre à l'évidence que la bibliothèque publique est un des rares endroits encore ouverts, libres et gratuits dans la cité où peut se construire le lien social. Une autre tendance forte est la médiation culturelle, qui s'applique à la politique culturelle en lien avec celle de la ville, de la région, de l'université, du pays. Elle permet l'organisation d'expositions, de vernissages, la venue d'artistes, d'écrivains, des conférences et des débats, la mise en valeur de collections particulières, de fonds locaux ou patrimoniaux. Un rapprochement bibliothèque et musée est alors possible.

A l'évidence, l'époque actuelle entraîne un changement radical dans la conception et le rôle du bibliothécaire. Profession par excellence du livre, elle s'oriente de plus en plus vers les services, la mise à disposition, la communication. D'aucuns peuvent le regretter, mais c'est aussi une manière de valoriser des compétences sociales qui ne demandent qu'à être renforcées : et si, finalement, le métier de bibliothécaire tendait à n'être qu'un métier de services, dans lequel la satisfaction de l'utilisateur-lecteur-client est devenue primordiale ? Les politiques et les décideurs ont tendance à ne percevoir ce métier qu'au travers du prisme du livre, et maintenant, pour certains, du numérique, réduisant considérablement les dimensions détaillées auparavant. Il reste à démontrer, et certains le font très bien, que le métier de bibliothécaire est capable d'évoluer vers d'autres dimensions.