

La bibliothèque entre mutation de l'offre et mutation de la demande

Au cours des années 1970, et surtout à partir de 1980, l'histoire des bibliothèques françaises s'accélère. Celles-ci se trouvent confrontées à la nécessité de constituer des collections importantes et de les actualiser, et font entrer à côté du livre de nouveaux supports et de nouveaux modes d'accès à l'information.

Dominique Peignet

Bibliothèque municipale
de Bordeaux
Peignet.noel@wanadoo.fr

En vingt ans, la situation des bibliothèques en France a radicalement changé, les bibliothécaires disposent aujourd'hui d'un large éventail de réflexions professionnelles portant sur les dimensions techniques et organisationnelles du métier. La bibliothéconomie s'est considérablement enrichie et son statut fait l'objet d'interrogations. À côté des réflexions sur la normalisation et la gestion des catalogues, sur l'accueil des publics, sur le marketing et le management, le discours sur les collections domine aujourd'hui, avec celui sur l'adaptation aux nouvelles technologies, nos préoccupations.

Après le développement de l'offre en moyens matériels et humains, il devient nécessaire de repenser l'offre documentaire jugée souvent inadaptée et considérée comme un facteur limitant l'efficacité de nos établissements et leur fréquentation. Toutefois il faut remarquer que les nouvelles problématiques dominantes se situent dans une logique d'offre et dans la continuité d'une politique de développement, plus marquée par une logique extensive de l'offre que par un souci d'analyse de la demande sociale et de ses mutations. Il faut aussi considérer la mutation technico-économique qui affecte l'économie de la production et de la diffusion

des biens et des services de culture, d'information et d'éducation. Dans cet environnement économique en proie à une mutation accélérée, les significations attachées à la constitution des collections bougent, et l'horizon de la politique documentaire dépasse le strict cadre physique de la bibliothèque.

Un environnement saturé

En cette fin de siècle nous sommes passés, en matière de produits culturels et d'information, d'une économie de la rareté à une économie de l'abondance et d'une *logique éditoriale* à une *logique de flot*.

À l'heure des réseaux, l'écrit, l'image et le son deviennent des biens de consommation courante, comme hier l'eau et l'électricité. Ils sont susceptibles d'atteindre directement l'individu sur son lieu de vie.

Aux produits longuement élaborés par des créateurs et des producteurs correspond une logique d'édition ; aux programmes qui remplissent les grilles des radios et de la télévision jour et nuit, à l'information en flux continu, aux œuvres programmées par le tempo médiatique, correspond la logique du flot.

Chargé des bibliothèques de quartier à la bibliothèque municipale de Bordeaux, **Dominique Peignet**, docteur en sciences de l'information et de la communication, a été précédemment directeur des bibliothèques publiques de l'agglomération d'Évry, puis enseignant en bibliothéconomie à l'IUT de Bordeaux. Il a écrit un article, dans le Bulletin d'informations de l'ABF sur la « Gestion des collections et projet de service : le cas d'Évry ».

L'information est dominée par le « flot », mais elle répond aussi à des besoins quotidiennement exprimés dans les activités humaines ; elle oblige la bibliothèque à une stratégie particulière où il s'agit de sélectionner le type d'information pertinente et ses modes d'accès. Aujourd'hui, une petite bibliothèque rurale peut très bien permettre l'accès à des articles de presse spécialisée, *via* Internet par exemple, et, plus généralement, il peut y avoir un profil de gestion de l'information correspondant à certains publics cibles. Rappelons que le flot n'est pas une question de support, mais de mode de production. Certains livres sont aujourd'hui conçus comme des magazines, et, inversement, certains numéros de revues valent bien des monographies. Ne parlons pas de ces faux livres bâtis à la hâte en reprenant des articles et des interventions dans la presse ou dans des colloques.

La connaissance est généralement associée à la logique éditoriale où l'éditeur/producteur met en adéquation la forme et le contenu, et organise un produit permettant une lecture réflexive. La connaissance s'inscrit dans une tradition longue de la pensée et de l'intelligence humaine ; elle est fondée sur le principe d'un échange patient et parfois difficile entre l'auteur et le lecteur ; elle est généralement problématique et cumulative, et suppose un apprentissage permanent.

Il faut garder à l'esprit qu'il ne s'agit pas là de réalité palpable, mais de la conceptualisation d'une opposition qui traverse les auteurs producteurs, les lecteurs et les professions intermédiaires, dont les bibliothécaires,

lorsqu'ils sont amenés à prendre position. Approches de flot ou éditoriale se matérialisent dans des formes de production et des types de produits. Depuis une vingtaine d'années, la logique du flot envahit les médias et l'édition, bousculant les hiérarchies et les légitimités, suscitant de multiples initiatives visant à ré-ordonner des corpus et des hiérarchies de valeurs. D'une certaine façon, elle a aussi envahi les bibliothèques suscitant un malaise et obligeant les bibliothécaires à interroger en profondeur leur stratégie d'offre.

Ce nouveau contexte oblige à reconsidérer les bibliothèques confrontées à des défis considérables. Du point de vue de la conservation et de la préservation du patrimoine des biens culturels, le défi est immense. Du point de vue de la socialisation des biens et de la garantie de leur accessibilité à tous, le changement en cours est considérable, d'autant que les bibliothèques vont être contraintes d'entrer - à travers leurs choix et leurs aptitudes à valoriser et à discriminer les biens utiles - dans une forme de « *logique éditoriale* » où elles vont devoir constituer leur propre « *régime de vérité et de validation* », alors que, jusqu'à présent, elles se soumettaient aux régimes de l'édition et du monde intellectuel et universitaire.

À cette fin, il semble utile de revenir sur la signification politique de l'institution et de s'interroger non plus seulement sur la spécificité de l'offre mais sur la question de la « demande sociale de bibliothèque ».

La bibliothèque comme institution et/ou comme réponse à des besoins

Toute bibliothèque est un *projet politique* matérialisé dans un système constitué par un espace, des bibliothécaires et une collection de ressources documentaires, et visant à rendre le plus largement accessible ce système à une collectivité d'usa-

gers. Sous cette définition, on peut regrouper toute bibliothèque ayant une vocation de service public quel que soit son statut.

La notion de projet politique se comprend aisément dans le cas des bibliothèques publiques, elle vaut aussi pour les bibliothèques universitaires, dans la mesure où l'université est structurée par des valeurs et un projet culturel et social, et pour les bibliothèques spécialisées dont la vocation est de maintenir accessibles les outils et supports de questions qui ne sont pas encore posées par les chercheurs utilisateurs.

La bibliothèque, en France, est indissolublement une institution - concrétisant un pacte social autour de la socialisation de la culture, des connaissances, du savoir, de la mémoire - et un outil fonctionnel garantissant des droits (ceux de connaître, de se cultiver et de savoir), et assurant une forme d'égalité des individus devant ces biens soustraits de la sphère marchande par l'institution. Elle agit au sein d'un environnement socio-historique qui spécifie à la fois l'institution et l'outil fonctionnel et la relation entre ces deux pôles.

Du côté de la demande : bibliothèque et usagers

Pour se situer du côté de la demande, il faut s'interroger sur l'existence et sur la forme de la demande sociale de bibliothèque, il convient de connaître et de singulariser la population que la bibliothèque a vocation à desservir, dont il faut mesurer les besoins et les attentes.

En créant un nouveau type humain, l'individu démocratique, en élargissant le recrutement des compétences et des esprits créatifs, les sociétés contemporaines ont aussi créé une demande sociale de biens et de services d'éducation, de loisirs et de culture. Mais cette demande a été longtemps encadrée et canalisée à l'intérieur des groupes et des classes sociales, et a fait l'objet d'une négo-

ciation complexe entre les puissances organisées du marché, de l'État et des grandes institutions traditionnelles de la société comme l'Église et les sociétés philanthropiques. Il reste à faire l'histoire de la perception de cette demande par les institutions culturelles et éducatives et par le marché.

L'histoire des bibliothèques et des bibliothécaires reste à écrire à travers le prisme de cette perception de la demande dans la lignée du travail déjà réalisé sur les discours et représentations de la lecture depuis la fin du XIX^e siècle. L'association systématique de la bibliothèque à la seule culture écrite légitime, la séparation entre vocation culturelle et vocation informative et documentaire de la bibliothèque, le refus obstiné de lectures jugées illégitimes et la cécité devant la diversité des pratiques culturelles ont longtemps maintenu, en France, les bibliothèques à l'écart du mouvement social.

En France, la conception de la bibliothèque reste encore associée à l'idée du progrès social et de l'émancipation de l'individu politique conçue depuis le XVIII^e siècle dans une perspective eschatologique. Il existe des valeurs suprêmes, un héritage culturel - l'héritage de l'humanisme, de la science et des valeurs des « Lumières » - qui doit être transmis, démocratisé, et un principe supérieur et actif qui assure cette fonction : l'État national. On retrouve là l'écho d'une conception politique de la citoyenneté française qui repose sur l'intégration dans une norme, quand le modèle anglo-saxon se contente d'un service minimal à l'individu sans l'obliger à se défaire de ses appartenances communautaires. Dans notre conception, la vocation de la bibliothèque est de démocratiser l'accès à la culture, à la connaissance, aux savoirs. Il ne s'agit pas bien entendu de renier cette vocation, mais d'éclairer le contexte où elle opère.

Culture, éducation, apprentissage, information, loisirs, sociabilité, créativité sont des besoins que la bibliothèque peut satisfaire. Longtemps

pris en charge par la puissance publique et par une économie liée à la commande publique, ils le sont désormais et de façon croissante depuis plusieurs décennies, par l'économie de marché. Cette économie est aujourd'hui mondialisée et les innovations techniques s'y succèdent. Les réseaux numériques ouvrent la perspective d'une individualisation croissante de la satisfaction de ces besoins. L'individu contemporain, de

Il est visible
que les solutions libérales
de type anglo-saxon,
ou républicaines
de type français
ne suffisent pas
pour le monde
qui s'annonce

plus en plus sollicité dans ses dimensions affectives, psychologiques et intellectuelles, dispose d'une palette élargie de supports d'œuvres, d'information et de connaissance, et d'outils de communication variés et peu coûteux. De moins en moins contraint et guidé par des croyances et des structures collectives, il hésite entre les appartenances et les identités, et consacre une partie notable de son temps à ce que l'on appellera, faute de mieux, la « consommation culturelle ».

Il faut comprendre que la « démocratisation culturelle », c'est-à-dire la transmission d'une culture légitime qui porte, quoi qu'on en dise, la marque des classes dominantes, a été absorbée par un mouvement plus vaste, qu'il est trop tôt pour qualifier et cerner avec précision, celui de l'explosion de la « consommation culturelle ». La révolution industrielle, mixant l'énergie, la mécanisation et

l'organisation rationnelle de l'utilisation de la force de travail humaine, s'est accompagnée nécessairement d'un effort pour élever le niveau culturel des individus en rendant par exemple l'éducation obligatoire.

Aujourd'hui, « l'information », les réseaux de télécommunications et l'utilisation intensive des affects et de l'intellect humain préfigurent une nouvelle organisation sociétale. Celle-ci, pas plus que celle issue de la révolution industrielle, ne garantit un développement harmonieux et équilibré des sociétés, et n'oblitére les responsabilités politiques. Il est déjà visible que les solutions libérales de type anglo-saxon, ou républicaines de type français ne suffisent pas pour le monde qui s'annonce. Toutefois, il est évident que cette nouvelle organisation intensifie l'usage des « biens et pratiques culturels » avec, comme par le passé, le souci d'élever le niveau de la force de travail et de la conscience sociale, mais aussi d'assurer un contrôle social et le formatage des consommations.

Les bibliothèques, dans leur acception actuelle, sont contemporaines de la révolution industrielle, elles accompagnent le développement des industries du livre et de la presse et le processus d'éducation de masse. Aujourd'hui, un siècle et demi plus tard, elles restent largement dominées par l'écrit et par le livre et, malgré une mutation entamée voici une trentaine d'années, elles restent, nous le verrons, prisonnières du modèle de « démocratisation culturelle » en maintenant une hiérarchie des objets et des pratiques, et en continuant à se penser comme les dépositaires et les dispensatrices de la « culture ».

Les adaptations récentes quoique réelles sont encore loin de coller à la nouvelle économie de la « culture ». Ainsi, alors que la production de livres stagne, que le nombre de lecteurs pratiquant une lecture régulière de livres diminue, on assiste à un fantastique développement de la presse spécialisée et à l'élargissement social des pratiques de lecture. Il faut aussi

prendre en compte l'extraordinaire diversification et spécialisation des médias et le développement de médias communautaires (radios notamment).

Plus significatif encore est le mouvement d'individualisation et de personnalisation des services rendus par ces nouveaux prestataires de biens d'information. Les auditeurs appellent et demandent conseil au jardinier, à l'astrologue, au médecin. Les hommes politiques sont sollicités. Mieux, il existe aujourd'hui sur le web des sites où l'on peut pratiquer sous certaines formes l'auto-diagnostic médical. Personnalisation, rapidité des services dont la fiabilité est sans doute contestable – mais la qualité de l'information des collections des bibliothèques est-elle elle-même toujours fiable ? – constituent un usage nouveau.

Les bibliothécaires peuvent-ils rester insensibles à ce mouvement ? Ne doivent-ils pas s'interroger sur leur aptitude à capter eux aussi une part de cette demande diffuse, et en premier lieu, sur la représentation qu'ils se font de la demande sociale de bibliothèque ?

La demande sociale de bibliothèque

Informés par une idéologie inconsciente reposant sur une vision insuffisamment critique de leur propre histoire, réduite souvent à la « geste de la lecture publique », mal assurés dans leur identité professionnelle, écartelés entre les exigences de la « démocratisation de la culture » et la diversification des demandes qui leur sont adressées, les bibliothécaires utilisent une terminologie floue pour désigner la demande : public et/ou publics, lecteurs, inscrits et non-inscrits, usagers.

Adoptons le terme d'usager pour sa neutralité. Il rappelle que les bibliothèques appartiennent aux services publics, que chaque membre de la collectivité contribue à l'existence de

la bibliothèque et qu'il est en droit d'en obtenir certains services. Il présente en outre l'avantage de limiter l'usage du terme « lecteur » dont l'ambiguïté et la charge symbolique ont

La bibliothèque s'adresse donc à des usagers, à une collectivité d'usagers et à des communautés, qu'elles soient familiales, scolaires, ethniques, religieuses

l'inconvénient de focaliser et de réduire l'analyse. Il convient enfin de réfléchir au caractère individuel et/ou communautaire des besoins et des attentes.

On entendra par usager de la bibliothèque, toute personne susceptible d'utiliser ses services, soit parce qu'il vit ou travaille dans sa zone d'influence, soit parce qu'il appartient à la collectivité publique qui la finance et en a la tutelle. La bibliothèque s'adresse donc à des usagers, à une collectivité d'usagers (ceux qui contribuent fiscalement) et à des communautés, qu'elles soient familiales, scolaires, ethniques, religieuses, etc. La figure de l'usager pour la bibliothèque ne saurait se réduire à sa « clientèle » d'inscrits et d'habituels, elle est une représentation de besoins latents ou exprimés que la bibliothèque a vocation, avec d'autres acteurs privés ou publics, à satisfaire. Ces besoins sont ceux de sujets raisonnables engagés dans des processus rationnels, mais aussi d'individus et de communautés, ces micro-réseaux familiaux, ethniques, professionnels, idéologiques, religieux qui nous procurent appartenance, identité et protection. La bibliothèque peut-elle s'intéresser à cette vie com-

munautaire, ou ne doit-elle considérer l'usager que dans sa figure de « sujet autonome et raisonnable » dégagé de l'emprise de la proximité et du contingent ?

Malgré des efforts pour cibler des publics en tant que groupe (et exception faite du cas des enfants à travers l'institution scolaire), et en remarquant qu'il s'agit le plus souvent d'actions faites « hors les murs » de l'institution, la représentation qui prévaut reste celle de l'individualisation du lecteur, et plus encore du lecteur inscrit.

Le lecteur : une construction en miroir

La logique extensive et développementaliste – rendue nécessaire par le retard pris – a conduit à mettre l'accent sur l'offre de bâtiments, de surfaces, de collections et de personnels spécialisés. Depuis la dernière décennie, un effort a été entrepris pour mettre en cause nos présupposés et notre vision inconsciente des usages. Il faut poursuivre cet effort et interroger sans relâche notre représentation fondée sur l'idée de l'autonomie de l'utilisateur. Non qu'il faille y renoncer, mais bien plutôt comprendre que tous ne sont pas autonomes de la même façon, et qu'il nous faut adopter nos significations et notre mode de relation à la diversité des usages et des usagers.

L'usage d'une bibliothèque publique en France présuppose la maîtrise d'un ensemble de codes et l'acceptation d'une identité particulière, celle d'un lecteur autonome, maître d'une consommation régulière, dont toutes les enquêtes sur la lecture montrent précisément qu'il est en régression.

Ainsi, on a longtemps ignoré et on connaît encore mal le nombre et les motivations de ceux que l'on nomme les non-inscrits. Ces usagers anonymes qui séjournent et semblent y ignorer la nécessité de s'inscrire pour emprunter des ouvrages. De même, on s'est rarement intéressé à la poly-

consommation dans un même espace urbain¹.

La figure emblématique de l'usager reste l'inscrit, celui qui, par un rituel bien décrit par Marielle de Miribel², atteste qu'il possède bien les éléments requis et qu'il accepte les conditions de la bibliothèque. Cette place accordée à l'inscription est aussi révélatrice de l'importance donnée par la bibliothèque à sa fonction distributive (le prêt de document) au détriment de sa fonction informative et documentaire. L'usage encore trop massif du critère du nombre de prêts comme indicateur principal d'activité, malgré les récents efforts pour construire des critères d'évaluation plus diversifiés et cohérents, renforce encore cette tendance. Des observations personnelles qu'il faudrait confirmer m'ont montré qu'une minorité d'usagers assure le plus souvent la plus grande partie des emprunts de documents.

Il faudrait aussi s'interroger sur la normalisation inévitable des conditions de prêt (limitation du nombre de documents, limitation de la durée, souvent incompatible avec la lecture de certains textes) qui conduisent tout aussi inévitablement à identifier les bons et les mauvais usagers.

En fait, un examen attentif de l'ensemble du système, malgré les accommodements et la bonne volonté des bibliothécaires, conduit quasi mécaniquement à construire la figure d'un usager à travers les notions de fidélité, de régularité, de respect des règles et de consommation encyclopédique et volontariste de la bibliothèque. Le bon usager est le lecteur, celui qui partage les présupposés du bibliothécaire lui-même acquis - en conscience sinon en pratique - aux vertus d'un usage intensif et spécifié de la lecture des œuvres. En ce sens, la critique souvent adressée aux bibliothèques et aux bibliothécaires d'être

au service des classes moyennes intellectuelles est recevable.

La simple observation de terrain montre que la majorité des usagers ne correspond pas à ce profil, que l'usage de ceux-ci est souvent épisodique et motivé par des besoins particuliers que la bibliothèque appréhende mal. Comment ces usagers peuvent-ils, dans la masse, distinguer des bibliothécaires encore réticents à porter le moindre signe distinctif ? Comment apprécient-ils ces si somptueuses bibliothèques plus souvent fermées qu'ouvertes ? Comment sont-ils guidés dans des collections abondantes au classement obscur ? Comment utilisent-ils les catalogues informatisés ? Qui les informe de la totalité des services que la bibliothèque peut leur rendre ?

Il est inutile de rappeler que la pratique de plus en plus répandue du paiement à l'inscription écarte une grande masse de ces usagers.

Il serait intéressant de synthétiser les efforts faits ici et là dans ces différents domaines (classement, information sur les services, services particuliers), et, en particulier, l'impact des inscriptions à l'essai, des inscriptions pour une durée limitée.

La collectivité d'usagers : une approche rationnelle et politique

La collectivité des usagers peut et doit être approchée objectivement, elle doit aussi faire l'objet d'une élaboration politique. Ces deux approches doivent être préparées conjointement par les bibliothécaires et les services de tutelle et proposées en débat à l'autorité, aux élus. L'analyse démographique, sociale et culturelle des besoins documentaires de la population cible est menée en utilisant toutes les techniques classiques d'analyse sociologique, d'étude de marché et de marketing, et en tenant compte de l'environnement documentaire existant. Il est souhaitable qu'elle soit faite en coopération avec les services de la collectivité de tutelle.

La question de l'élaboration politique est plus délicate et vise à faire prendre conscience de l'image publique de la bibliothèque. Il s'agit de

L'usage de la majorité des usagers est souvent épisodique et motivé par des besoins particuliers que la bibliothèque appréhende mal

penser la difficile question de l'articulation entre la demande et l'offre. Lieu de légitimation et de délégitimation de certaines lectures, lieu de coexistence chez la même personne ou chez différentes personnes de pratiques de lectures et d'appropriation du savoir : lieu collectif de matérialisation et de mise en scène de l'existence de la mémoire, des connaissances et de l'imaginaire humain, la bibliothèque est indissolublement un outil et un symbole.

On a beaucoup évoqué à propos de l'histoire récente de l'Europe et de notre pays le devoir de mémoire, il faut aussi s'interroger sur la capacité des bibliothèques à associer les besoins de mémoire et d'identité culturelle des minorités, et à mettre en scène, pour ces minorités et pour la collectivité, la complexité de leur apport à la civilisation, et celle, plus douloureuse, de leur histoire. Je pense ici en particulier aux communautés antillaises et musulmanes, mais la réflexion sur les minorités peut aussi s'appliquer pour moi à certaines catégories sociales. Appartenant à la catégorie des médias de service public, la bibliothèque se doit aussi de combattre les discriminations sociales et économiques dans l'accès à l'information et à la culture et de se donner tous les moyens pour le faire, en privilégiant au besoin - en

1. Claude Poissenot, « Les multifréquentants : une étude en Lorraine », *BBF*, 2000, t. 45, n° 3, p. 4-16.
2. Marielle de Miribel, « Les rites d'inscription du lecteur », *BBF*, 2000, t. 45, n° 4, p. 18-26.

accord avec sa tutelle – certaines demandes sur d'autres. Citons ici les remarques d'Olivier Tacheau : « ... *Le modèle républicain d'intégration semble avoir depuis toujours enfermé les bibliothèques publiques françaises dans un rôle prescripteur fondé sur l'idée d'une offre égalitaire pour tous. Lieu de culture consacrée et de savoir référentiel plutôt qu'espace public de partage, de représentation, et donc de confrontation des particularismes de la société, la bibliothèque a, à l'instar du reste de l'espace public, toujours craint le différentialisme en jouant un rôle culturel normatif* », et « ... *Contrairement au modèle anglo-saxon reposant sur le principe d'équité et la mise en place d'une offre compensatrice ou différenciée selon la nature et les demandes des publics, la bibliothèque publique est donc, en France, bien plus une matrice publique dont l'offre standard requiert et impose une posture particulière au lecteur* »³.

Acclimatant aujourd'hui, souvent sans le dire explicitement, les méthodes des bibliothécaires anglo-saxons, nous ne pouvons plus guère éluder le débat sur cette « *crainte du différentialisme* » dont parle Olivier Tacheau. Il s'agit moins aujourd'hui de « *démocratiser la culture et la lecture* », expression dont la généralité interdit toute utilité dans l'approche rationnelle des besoins précis d'une collectivité d'usagers, que d'adapter notre offre aux populations qui financent nos équipements et dont les besoins culturels et éducatifs différenciés peuvent être suscités et satisfaits à la fois par le marché et les institutions publiques et parmi celles-ci par la bibliothèque, pour peu qu'elle accepte de considérer ces demandes spécifiques. Certains de nos conci-

toyens et certaines communautés ont plus besoin de bibliothèque que d'autres, et, par ailleurs, la bibliothèque n'est plus, aujourd'hui, le recours ultime, mais un point d'accès, un aiguillage, et un lieu où l'individu doit pouvoir à la fois reconnaître son identité sociale concrète et s'en affranchir. Avant d'être un citoyen, chacun d'entre nous appartient à une famille, à un groupe social, ethnique et religieux.

Nous retrouvons là un débat qui fait écho aux profondes transformations de la société française confrontée à la

La bibliothèque
n'est plus, aujourd'hui,
le recours ultime,
mais un point d'accès,
un aiguillage, et un lieu
où l'individu doit pouvoir
à la fois reconnaître
son identité sociale
concrète et s'en affranchir

pression centrifuge de minorités qui réclament plus d'espace et de visibilité pour leur particularisme qu'il soit ethnique, religieux, linguistique ou confessionnel.

La bibliothèque doit donc expliciter à sa collectivité d'usagers ses visées politiques d'espace public, ou, pour le dire autrement, constituer un espace où chacun reconnaisse ses besoins, ses goûts, ses préférences, et où il puisse aussi reconnaître les valeurs et les aspirations qu'il partage au sein de la communauté politique et culturelle. Accueillant et dialoguant avec des individus singuliers, respectueuse de leur identité, la bibliothèque ne prend tout son sens que dans leur coexistence collective et dans la reconnaissance à la fois de leurs diffé-

rences et de leur destin commun. Il faut donc que tous ensemble, élus, responsables locaux et bibliothécaires pratiquent le difficile exercice de l'équilibre à tenir entre des intérêts si divergents.

Il semble nécessaire d'ouvrir un débat démocratique sur les objectifs de la bibliothèque non pas en soi, mais au sein de la collectivité particulière. Maintenir l'idée d'un socle commun de service valable partout peut s'accompagner de mesures particulières s'insérant dans une politique locale tendant à satisfaire des besoins particuliers. L'égalité et l'équité ne me semblent pas incompatibles et des mesures de discriminations positives, pourvu qu'elles fassent l'objet de débats démocratiques réguliers, acceptables. La bibliothèque, comme d'autres institutions publiques, doit aider ceux qui en ont le plus besoin.

Les bibliothécaires
et l'accès libre et équitable
à l'information
et à la connaissance

Aujourd'hui, on peut dire, en poussant le trait, que pour ses utilisateurs, qui sont aussi des consommateurs, la bibliothèque-médiathèque est un des médias où ils peuvent accéder gratuitement ou à un prix modique à l'information, à la connaissance, au divertissement et à la création. Il faut se rendre compte que, depuis plus d'une vingtaine d'années, les points d'accès offrant ce type de service se sont multipliés : l'offre de films sur les chaînes de télévision, ou l'extraordinaire diversification des possibilités d'entendre de la musique, et maintenant l'accès quasi gratuit à des journaux *via* Internet.

Le succès de nos établissements recèle une certaine ambiguïté ; est-il celui des « missions » ou bien l'écho d'un mouvement profond porté par la nouvelle économie de l'information et de la culture ? Sans doute un mélange des deux dans des proportions qui restent à discuter.

3. Olivier Tacheau, *Bibliothèque publique et multiculturalisme aux États-Unis : jalons pour repenser la situation française*, Enssib, Diplôme de conservateur de bibliothèque, Mémoire d'étude 1998, p. 52-53.

Télévisions, paraboles, radios, magnétoscopes, graveurs de cédéroms, micro-ordinateurs donnent accès à des coûts réduits au cinéma, à l'information et à la musique ; mais la connaissance reste l'apanage du livre, et le livre - malgré une réelle baisse du coût d'une fraction de la production (le tiers de livres vendus sont des poches) et une diffusion beaucoup plus populaire qu'il y a trente ans - reste un produit difficile à acheter pour un grand nombre de titres d'un grand intérêt. En ce sens, le livre et l'écrit restent l'avenir des médiathèques. Toutefois la diversité des supports et des canaux de diffusion facilite l'apparition d'ensembles culturels particuliers et de pratiques collectives, dont il faut se demander si les bibliothèques doivent favoriser la visibilité, ou, au contraire, les fondre dans un modèle universel. Faut-il sur le modèle américain des « *black studies* » créer des collections antillaises ou des fonds islamo-maghrébins, et repenser la constitution des fonds régionaux en fonds régionalistes ?

Une double responsabilité : envers les collections et envers les usagers

Devant cette situation, la responsabilité du bibliothécaire s'accroît car il ne s'agit plus seulement de diffuser, de mettre à disposition une production relativement rare et filtrée, prescrite par des autorités : les éditeurs, l'université, et, jusqu'aux années 1970, les monopoles publics des médias audiovisuels. Il ne s'agit plus seulement de socialiser une richesse rare pour la rendre accessible au plus grand nombre, mais bien de filtrer et de prescrire une offre dans chaque

bibliothèque en articulant à la fois :
 - la bibliothèque et l'offre considérable des industries du loisir, de la connaissance et de l'information ;
 - la dimension effective des besoins documentaires exprimés et la charge symbolique dont la bibliothèque est par tradition dépositaire dans l'espace public.

Cela place le bibliothécaire dans une situation nouvelle et délicate, et devrait nous inciter - nous bibliothécaires - à nous rapprocher, comme le notait Joël Roman⁴, des préoccupations de l'éditeur, du directeur de revues et de l'enseignant, professions également remises en cause par les mutations en cours. Si le web augmente le nombre potentiel d'auteurs et de créateurs, et construit l'illusion

d'un rabattement de l'auteur sur le lecteur, il appartient à nos professions de maintenir cette distinction (élaborer une œuvre, un savoir n'est pas affaire de technique, mais de temps et de maturation), et de trier, dans le flot continu les nœuds, les « œuvres » qui facilitent la maîtrise du savoir. De fait, cela augmente notre responsabilité envers les usagers qui attendent de nous un travail de tri, de sélection, de vérification de la pertinence et de la validité des informations. Cela nous conduit à nous interroger sur notre capacité à développer une fonction critique nouvelle, qui s'inspirerait des traditions de la critique universitaire et de la critique littéraire, et les dépasserait en y intégrant notre connaissance accumulée, mais rarement explicitée et formulée, des pratiques des usagers dans leurs relations aux œuvres et aux collections.

4. Joël Roman, « Des bibliothèques pour une culture vivante », *BBF*, 1999, t. 44, n° 2, p. 10-12.

Cette fonction critique se référerait à des universaux (la vérité, la qualité informative, la valeur symbolique), et porterait moins sur les œuvres et les données en soi que sur leur place et leur enchaînement dans les processus individuels d'acquisition et de maîtrise des significations. Il s'agirait de donner à voir et à comprendre, de favoriser la comparaison critique, de fournir (à travers notamment les catalogues) des éléments critiques permettant de situer et de relier les lectures, de proposer des parcours de connaissance et d'appréhension des œuvres.

Pour relever ce défi, il me semble nécessaire de nous intéresser plus activement aux usages qu'aux objets et supports de ces usages. Les collections, les services, les pratiques professionnelles doivent se diversifier pour répondre à l'hétérogénéité des situations. Ils doivent aussi s'articuler en réseaux hiérarchisés : réseaux documentaires et de conservation, mais aussi réseaux d'expériences et de savoir. Dans un monde où l'information, la connaissance et les « biens culturels » sont devenus des marchandises, et obéissent à des logiques de segmentation sociale et d'identité, au détriment de leur dimension universelle, les bibliothécaires sont contraints de redéfinir leur responsabilité et leurs ambitions.

Ils vont devoir définir et exposer au débat leurs critères de sélection des documents et des ressources documentaires, mais aussi les orientations qu'ils prendront au service de leur collectivité. Cela suppose aussi de nouer des relations étroites avec d'autres acteurs professionnels, politiques et associatifs qui partagent ces objectifs et valeurs démocratiques.

Dès à présent, il leur faut concentrer leur savoir et leur travail sur deux aspects :

- *La connaissance des besoins de leurs usagers* : outre les questions de l'analyse et de l'élaboration de ces besoins vues précédemment, il serait souhaitable de mieux analyser et problématiser le rapport actuel des usa-

gers aux collections. Il est urgent de produire des analyses objectives de la place et de l'importance de la lecture sur place et de la recherche d'informations au sein de la bibliothèque,

Être bibliothécaire
aujourd'hui est une tâche
difficile, exigeante
qui suppose
une formation technique,
des connaissances
et aptitudes intellectuelles,
un état d'esprit propre
et un long apprentissage

mais aussi du choix de la bibliothèque publique comme lieu de travail et de réflexion.

Par ailleurs, aujourd'hui, les logiciels d'info-centre disponibles sur le marché permettent une exploitation extrêmement fine des données relatives aux transactions entre usagers et documents. Il reste cependant à construire des problématiques d'étude et à se demander s'il ne faut pas élaborer des catégories statistiques plus pertinentes pour les documents. Ces outils permettent par exemple de produire une analyse sur l'impact effectif de la littérature de création dans une bibliothèque, ou d'associer la lecture d'un corpus d'œuvres classiques à des catégories d'âge, de sexe et socioprofessionnelles. Il est également possible de mener des études sur le rapport utilitaire et le rapport cultivé au fonds documentaire en construisant des corpus de documents et en suivant leur évolution. Un vaste champ de recherche est ouvert aux chercheurs et notamment aux élèves conservateurs de l'Enssib.

- *Une connaissance plus approfondie du contenu de leurs ressources.*

Il faut non seulement que les recrutements diversifient les compétences disciplinaires parmi les bibliothécaires, il faut aussi créer collectivement des modalités et des structures d'évaluation, de sélection et de hiérarchisation des œuvres et des informations en relation avec les usages repérés.

Cela suppose bien sûr une profonde refonte de l'organisation du travail au sein des établissements et sans doute un net renforcement de la capacité de la profession à s'unir et à s'auto-organiser.

Comme beaucoup d'activités de service public, confrontées à la mutation de la société et de ses valeurs, être bibliothécaire aujourd'hui est

une tâche difficile, exigeante qui suppose une formation technique, des connaissances et aptitudes intellectuelles, un état d'esprit propre et un long apprentissage.

Nous appartenons à une lignée ancienne qui a en dépôt les outils de la pensée et notre objectif reste simple : assurer un accès égal et équitable au patrimoine intellectuel et culturel de l'humanité, à l'information nécessaire à l'exercice des droits de l'homme, assurer la liberté de pensée. Il nous faut nous donner les moyens dans un environnement bouleversé de garder le cap et d'assurer cet accès libre et équitable au bien commun.

Mars 2001