



De l'accès :

→ LA BIBLIOTHÈQUE, LIEU DE L'ACCESSIBILITÉ ?

GILLES ÉBOLI

BMVR de Marseille
geboli@mairie-marseille.fr

Après avoir dirigé la BDP de la Moselle, été l'adjoint du directeur de la BM de Dijon, chargé de mission au Carré d'art de Nîmes et directeur de la Cité du livre d'Aix-en-Provence, Gilles Éboli, archiviste-paléographe, dirige la BMVR de l'Alcazar, à Marseille. Auteur de plusieurs articles dans le BBF et dans Bibliothèque(s), ancien président de l'ABF, il a récemment publié Livres et lecteurs en Provence au XVIII^e siècle : autour des David, imprimeurs-libraires à Aix (Atelier Perrousseaux, 2008).

L'accessibilité est souvent abordée en considérant deux angles de vue, a priori bien différents : celui du handicap et celui des horaires ; cette vision, qui, bien sûr, n'épuise pas le sujet, n'est toutefois pas dénuée de fondement. Tout d'abord parce qu'au-delà des dispositifs réglementaires désormais en place, la question de l'accès des personnes en situation de handicap pose, en éclaircissant le trait, toutes les questions de l'accès de même que le hors-les-murs pose toutes les questions de la dimension sociale de la bibliothèque. Quant aux horaires, il suffit de parcourir les différents forums, blogs et autres espaces d'échange utilisés par les bibliothécaires pour voir qu'ici aussi, on se trouve à un carrefour des questionnements professionnels.

Y a-t-il cependant urgence, en 2009, à reposer cette vieille question cent fois posée et traitée, cela à l'heure du bouleversement de nos environnements fondamentaux ? Sans aucun doute, et il suffit d'élargir le champ de l'investigation sinon à l'ensemble du domaine bibliothéconomique, du moins à celui qui constitue le cœur de la réflexion sur la bibliothèque de demain pour s'apercevoir que l'interrogation sur l'accès à la bibliothèque a déjà envahi le champ de cette réflexion. Tentons de cerner ce domaine pour planter le décor et, avec lui, les questions posées, sans prétendre y répondre de façon définitive mais en essayant de fixer les contours d'un débat complexe.

Une bibliothèque hybride : certes. Orientée publics : on y travaille. La bibliothèque lieu de vie : c'était le thème du dernier congrès de l'ABF. La « trilogie du nouveau modèle », lancée au congrès du centenaire à Paris en 2006, fait son chemin et sa problé-

matique, large, aiguille aujourd'hui les débats des bibliothécaires sur l'avenir de leurs établissements. Mieux même : elle engendre, de façon féconde, de nouvelles questions, de nouvelles mises en cause ou en perspective dans une logique tout compte fait des plus saines.

Au premier rang de ce renouvellement professionnel, et de façon paradoxale à première vue, se place donc la question de l'accessibilité. Paradoxale parce qu'on pourrait s'étonner de voir ce « fondamental » du métier se retrouver au premier plan des tableaux prospectifs ? Pourquoi, en 2009, retrouver de manière quasi obsessionnelle l'accessibilité bouchant en quelque sorte le panorama ? Peut-être parce que, si les environnements évoluent, et vite, la mission reste la même en 2009 qu'en 1909 et que cela nous ramène, en usant d'un vocabulaire sportif pas si anachronique, aux « fondamentaux ». Mais, désormais, ces « fondamentaux » séculaires se parent d'habits neufs avec une garde-robe à la mode du XXI^e siècle.

Par ailleurs, l'acception traditionnelle du mot accessibilité, à l'origine essentiellement physique, se multiplie désormais sinon à l'infini, du moins dans plusieurs directions : l'accès proprement dit à la bibliothèque pose le problème du réseau et de sa constitution, mais aussi celui des horaires et celui de l'accès à la bibliothèque virtuelle. S'ajoute bien sûr l'accès aux collections elles-mêmes, notamment à la lumière d'un examen de la balance offre/demande. Et, pour terminer en ouvrant la perspective sur un débat plus large, il est permis de s'interroger sur l'accessibilité... des bibliothécaires.

Le réseau

Le réseau par exemple: centrales, annexes et territoires, vieille scie toujours en activité, mais actionnée par de nouveaux leviers et mécanismes.

Quelques questions, plusieurs éclairages, français et étrangers: tout d'abord, a-t-on désormais suffisamment construit de mètres carrés et doit-on s'attendre à des développements plus en termes de logistique améliorée (prêts et retours indifférenciés, collections flottantes) que de constructions ajoutées? Si des mètres carrés restent à construire, et le simple examen des réseaux actuels le laisse facilement penser pour bon nombre de villes petites, moyennes et grandes, quel format adopter?

Toujours et encore une vaste centrale disproportionnée et engloutissant l'essentiel des budgets au détriment du reste du réseau, mais qui fait signe dans la ville et concrétise visuellement les efforts des élus en matière de lecture publique? Ou alors une couverture plus équilibrée et répartie sur le territoire avec des pôles équivalents de services et de collections?

Pour les annexes, si on reste sur le schéma historique, un sur-mesure au coup par coup, pragmatique et adapté au terrain, mais lent à mettre en place au gré des opportunités locales ou alors un «kit» passe-partout, systématiquement et partout reproductible, faisant certes le sacrifice de la créativité des équipes, mais aussi l'économie de montages de dossiers et d'études toujours longues et coûteuses. On peut penser aux «ruches»: injustement décrié, trop orienté rural dans sa mise en œuvre, ce programme du début des années 2000 était en fait réellement novateur et porteur d'avenir si l'on veut bien oublier son intitulé décalé et reconsidérer attentivement sa teneur¹.

1. Christophe Séné, «Le programme national des médiathèques de proximité, les "Ruches"», *BBF*, 2007, n° 1, p. 88. «*Les Ruches déclinent la notion d'accessibilité, à la fois du bâtiment à tous les publics, y compris handicapés, et des collections à tous types d'utilisateurs. Elles proposent des collections multimédias et des services en liaison avec les nouvelles technologies. Elles se distinguent par la présence, avec le soutien de l'État, de professionnels nombreux de la filière culturelle de la fonction publique*

Mais où en sommes-nous aujourd'hui, quel bilan tirer et quelles perspectives tracer au vu de ce bilan? Enfin, que faire aussi des bibliobus,

“L'accès proprement dit à la bibliothèque pose le problème du réseau et de sa constitution, celui des horaires, de l'accès à la bibliothèque virtuelle et aux collections elles-mêmes, et il est permis de s'interroger sur l'accessibilité... des bibliothécaires”

ou comment renouveler leur mission (retour pur et dur aux écoles, «tout animation», intégration au pool logistique...)?

Autre éclairage: au congrès ABF de Reims en 2008, Tomàs Rehaç, directeur de la bibliothèque municipale de Prague, prédit pour les dix années à venir un vaste mouvement de fermeture des bibliothèques, condamnant les points de lecture les plus petits pour concentrer les efforts sur des établissements dépassant une taille critique: «*De nombreuses bibliothèques*

territoriale qui assurent la médiation entre les collections, les services et le public. Les Ruches peuvent de ce fait être considérées comme des bibliothèques hybrides où se côtoient les activités et les publics de plusieurs champs disciplinaires, reflétant une conception de la bibliothèque élargie à de multiples services publics.»

publiques dans le monde ne vont pas passer la prochaine décennie... Nous étions en position de monopole, nous ne le sommes plus. Moins de bibliothèques, mais de meilleures bibliothèques, disposant d'espaces suffisamment vastes qui soient des lieux attrayants et remarquables, des bibliothèques raisonnablement pourvues en personnel qui aime les êtres humains plus que les livres, un personnel qui respecte les usagers et qui veut collaborer avec eux, et non leur donner des leçons².»

Au congrès de Paris, cette année, Barbara Lison, directrice du réseau des bibliothèques de Brême, montre comment, en dix ans, le réseau passe de vingt à six annexes (et le personnel de deux cents à cent agents) avec, au bout du processus, une augmentation des prêts. À Stockholm, présente lors de la même session, on voit apparaître des points lecture, dans le métro, d'un genre entièrement nouveau: *slow and fast libraries*, avec téléchargement, tasse de café, mais... pas de personnel! À Amsterdam enfin, ouverture en fanfare de

la plus grande bibliothèque publique d'Europe: 30 000 m² ouverts 7 jours sur 7, de 10 heures à 22 heures. On y perd son latin.

Les horaires

Son latin peut-être, mais pas ses maths: 7 jours sur 7, de 10 heures à 22 heures: soit 84 heures d'ouverture. Mais comment font-ils (car à la question: est-ce que tous les services et collections sont accessibles 84 heures par semaine, la réponse fut oui, contrairement aux *learning centers* qui annoncent 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, mais pour certains services seulement, évidemment)?

2. www.abf.asso.fr/article.php3?id_article=971

Avant d'approfondir, deux textes pour se donner quelques repères. En premier lieu, le rapport de Georges Perrin, inspecteur général des bibliothèques, qui affirme : « *Les bibliothèques publiques, qu'elles soient dédiées à un public spécifique, ou qu'elles aient vocation à servir le public le plus large, ont un nouvel effort à faire pour amplifier et adapter leurs horaires d'ouverture... Ouvrir davantage pour servir mieux... Têl doit être désormais l'objectif prioritaire des bibliothèques publiques, municipales ou universitaires*³. » Tout en recommandant de « *trouver un juste équilibre entre la technicité du travail interne et l'amplification nécessaire des ouvertures au public [permettant de] remettre les lecteurs au centre du dispositif de lecture et d'accès à la documentation* », le rapport fixe un objectif clair et précis : « *50 heures pour les bibliothèques municipales et 65 heures et une ouverture significative pendant les congés universitaires pour les services communs de documentation des universités.* »

Deuxième approche avec la proposition de texte avancée par le président de l'ABF, Dominique Arot, sur le sujet : « *Par la conjonction de moyens humains pertinents, de la conception des espaces, du développement des services en ligne et de la volonté des bibliothécaires, les bibliothèques françaises doivent être désormais largement ouvertes tout au long de la semaine et de l'année à tous les publics : leurs horaires d'ouverture doivent être augmentés. Dans cet esprit, nous disons oui à l'ouverture des bibliothèques le dimanche, parce que les bibliothèques sont des institutions culturelles comme les musées, les théâtres, les lieux du spectacle vivant, parce que, à l'expérience, cette ouverture rend les bibliothèques accessibles à des publics nouveaux. Oui à l'ouverture du dimanche, si elle est pertinente dans un lieu donné. Non, à l'idée selon laquelle le dimanche serait, pour ceux qui travaillent ce jour-là, un jour comme un autre. Les compensations*

3. « Améliorer l'accueil dans les bibliothèques : propositions pour une extension des horaires d'ouverture ». www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pid20150/inspection-generale-des-bibliotheques.html

Voir aussi, dans ce dossier, l'article de Georges Perrin, « Accueillir de nouveaux publics ? Oui ! Mais quand ? », p. 24-27.

proposées doivent être à la hauteur de l'effort demandé aux bibliothécaires⁴. »

Avec ces deux approches, on a effectivement avancé : les bibliothèques publiques françaises ne sont pas assez ouvertes, des solutions existent (vacations), le dimanche « oui » (la bibliothèque comme la plage, le cinéma, etc.), « mais » (gagnant/gagnant public/personnel)... « Mais » encore, où trouver l'argent pour financer ces solutions gagnantes/gagnantes (on passe à Toulouse d'un samedi travaillé sur deux à un week-end sur trois avec une vingtaine – à peu de chose près – de titulaires volontaires bénéficiant de la mesure et une vingtaine – ou à peu près – de vacataires étudiants spécialement recrutés pour ce dispositif : tout cela a bien sûr un coût) et vers quoi vait-on ? Version rose : on automatise toutes les transactions, on maintient les effectifs et toute l'équipe est orientée

4. « Bibliothécaire : un métier de service public ». <http://abfblog.wordpress.com/2009/06/17/en-debat-bibliothecaire-un-metier-de-service-public-texte-propose-a-la-discussion/>

“Si le mouvement en cours de ce métier va bien de la collection vers les publics, on devrait voir les bibliothécaires asseoir leur légitimité professionnelle non plus sur leur seule compétence à construire et décrire une collection, mais bien sur leur capacité à réussir la mise en relation de l'utilisateur et du document”

publics. Version noire (quoique...): on automatise tout ou pas et on distingue « front » et « back » office. Le « front » s'éloigne du métier tel qu'il est encore conçu aujourd'hui, le « back » se réduit à une peau de chagrin pour en arriver à des bibliothécaires peu nombreux et isolés « à l'arrière » (Amsterdam toujours ou Delft, Alexandrina : 300 bibliothécaires sur 2000 agents). Nous allons revenir sur ce point.

La bibliothèque hybride

Basculons maintenant dans l'hybride, en faisant grâce, pour l'instant, au lecteur bénévole, des mondes Dadvsi et Hadopi.

Tout d'abord, même si nous sommes en mode virtuel, l'accès physique tout simplement, c'est-à-dire le nombre de postes accessibles à internet pour le public. Rappelons en passant qu'au pays des rêves (en Finlande), c'est la loi qui fixe ce nombre : un poste pour mille habitants, dans les bibliothèques évidemment. Retenons

seulement le ratio pour envisager la situation française : nous sommes bien sûr loin du compte dans les grandes villes, mais aussi à plus petite échelle.

Ensuite : quand les postes existent, comment y accède-t-on ? Librement ou sur réservation (autrement dit, pour revenir dans le monde physique, en accès direct ou en accès indirect ?) ? Les enquêtes font ici défaut pour répondre avec exactitude, mais on devine le poids (le frein) de la loi antiter-

roriste et des positions sécuritaires des DSI (directions des services informatiques) ; et, sans vouloir minimiser les problèmes posés, force est de constater qu'ici, « *digital is different* ».

Mais, avançons : notre usager est maintenant devant son poste, connecté : à quoi a-t-il accès ? Si l'on imagine le monde du web comme une collection, il revient au bibliothécaire, ici aussi, de gérer cet accès. Est-ce toujours le cas ? Là encore, les enquêtes

manquent à ce jour pour savoir combien de bibliothèques ont vraiment la main sur cet accès à la collection, et combien doivent s'en remettre au service informatique. Dernier avatar de l'accès à internet, l'accès adultes et l'accès jeunes, voire l'accès adolescents. Comment est-il géré, notamment pour les enfants, mais pas seulement ?

La collection

En restant dans le registre de la collection, qu'elle soit physique ou numérique, et en parlant toujours et encore d'accessibilité, on doit ensuite aborder la question du niveau intellectuel et avec elle reposer celle de l'offre et de la demande. Si le mouvement en cours de ce métier, comme celui des archives et de la documentation, va bien de la collection vers les publics, on devrait voir chartes d'acquisition et politiques documentaires aller de l'offre vers la demande et les bibliothécaires asseoir leur légitimité professionnelle non plus sur leur seule compétence à construire et décrire une collection, mais bien sur leur capacité à réussir la mise en relation de l'usager et du document.

On voit ici encore les bibliothèques nord-américaines évoluer de façon spectaculaire dans le sens de la mise en avant, voire de la mise en scène de la demande du public. Un exemple avec la bibliothèque du Queens à New York : implantée en plein quartier des immigrations, son rez-de-chaussée propose en premier contact et à grand renfort de signalétique explicite des documents dont on s'interroge encore en France sur leur place légitime dans nos établissements : « vrais crimes », « séries TV », romans à l'eau de rose. Faut-il ajouter que l'établissement est ouvert sept jours sur sept pour un total de 74 heures et qu'au pays du *Patriot Act*, à quelques kilomètres du site du 11 Septembre, un accès libre à internet est proposé au public ?

À Miami, autre exemple, la centrale jeunesse s'ouvre par un véritable mur de mangas, tandis que, dans les espaces adultes, les collections relatives aux différentes communautés s'affichent comme telles, bien identifiées

« Kunnskap og opplevelse ! » ou Les mots pour le dire

Comment afficher en quelques mots ce que la bibliothèque offre à ses lecteurs ? De quel « slogan », comme on disait avant, ou mot d'ordre, de quelle accroche use-t-on en bibliothèque pour révéler à l'usager à quoi il aura accès en franchissant le seuil de l'établissement ou du portail sur internet ? La pratique n'est pas très française et la moisson est plus abondante dans ce domaine outre-Atlantique, outre-Manche ou en Scandinavie : elle ne laisse pas d'être éclairante, à sa manière, sur les missions et objectifs que se donnent les bibliothécaires à travers le monde.

« Explore the world's knowledge » (British Library), « National Gateway to Information » (Bibliothèque nationale de Finlande), « Your community resource for knowledge and enjoyment » (Dolores Public Library, Colorado) « Your pathway to knowledge » (Harris County Public Library) restent très classiques en mettant l'accent sur l'accès à la documentation. Plus précisément à la connaissance puisqu'il faut évidemment souligner ici l'ouverture des horizons que la bibliothèque veut annoncer.

La chose est encore plus nette avec « Linking YOU to the world » (Houston Public Library), « Discover the possibilities » (Jefferson County Public Library), « Enriching our community. Expanding our world » (Portland Public Library).

Parfois, c'est la bibliothèque qui se met en avant : « Discover a new generation of libraries » au Winchester Discovery Centre (Angleterre) promet un nouveau concept de bibliothèque ; à Jakarta (Indonésie), la bibliothèque hybride est à l'honneur avec « Digital

library is yours » ; l'American Library Association, elle, exploite la manie nationale de la carte de crédit avec « The library card is the smartest card in my wallet : Sign up for yours today ! », que reprend la bibliothèque de Miami (Miami-Dade Public Library System : « Your library card... the most powerful card you'll ever carry ! »).

Ailleurs, c'est l'usager lui-même qui est interpellé : « Readers are leaders ! », affirme Dallas, « It is never too late to begin where you are », assure Long Beach (Mississippi), « What do you want to know ? », demande la Boston Public Library.

Enfin, plus difficiles à classer ou parfois abscons, mais pleins d'allant, quelques mots d'ordre : « Education Information Inspiration » (Brampton Public Library), « Seak. Engage. Transform » (Pikes Peak Library District), « Check it out ! » (District of Columbia). Pour terminer cette amorce de florilège, exotique et décousu, comment résister à « Kunnskap og opplevelse ! »* : c'est la bibliothèque municipale de Trondheim (Norvège) qui le dit et, sans conteste, il est juste que le mot de la fin lui revienne.

Annie Prunet

Service références
Bibliothèque de l'Alcazar
aprunet@mairie-marseille.fr

Gilles Éboli

* Traduction de Google : « Les connaissances et l'expérience ».

et localisées et non pas noyées dans une Dewey intégratrice. Autre facette enfin avec ces logiciels – SIGB, système intégré de gestion de bibliothèque – nord-américains qui déclenchent sans autre forme de procès un bon de commande dans le « module » des acquisitions dès lors qu'un titre est réservé plus de trois fois.

Changeons de continent et de registre : à Delft, c'est tout un espace qui est consacré aux jeux vidéo, avec mobilier spécifique adapté aux consoles des différents géants de ce marché, tandis qu'un autre espace, traité avec humour et distance, réserve une sorte de grotte intime et retirée... aux romans d'amour. En sommes-nous là ? Pas encore ; faut-il y aller ? Peut-être pas, ou en tout cas pas de la même façon. Mais, prôner aujourd'hui une meilleure prise en compte des demandes et des attentes des publics, passer du service offert au service attendu, doit être pour le moins travaillé.

Enfin, pour clore l'épisode de la collection et de son accessibilité, la question de l'accumulation documentaire. Au congrès de l'Ifla à Oslo en 2007, un collègue danois avait surpris, ou provoqué comme on voudra, l'auditoire en passant une série de diapositives montrant différents espaces de différentes bibliothèques du Danemark. À première vue, rien que de très banal dans cette suite de photos déroulée dans un premier temps sans commentaires : des rayonnages de livres, des tables de travail, des chaises, des postes de renseignement. La surprise vint quand l'intervenant déplora cette situation catastrophique pour lui : trop de documents tuent l'accessibilité, trop de rayonnages condamnent un espace, qui devrait être un espace de vie, en entrepôt répulsif. Quant aux banques d'accueil et d'orientation, d'aspect plutôt classique, elles furent irrémédiablement condamnées elles aussi comme dominatrices et niant la notion d'échange par leur trop grande hauteur.

À Miami encore, Raymond Santiago, directeur distingué par ses collègues de l'American Library Association, fait, lui, la guerre... aux bibliothécaires assis(es) ! Il invente la « jump-station », station d'accueil et d'orientation, avec ordinateur, roulet-

tes, en position debout ; son équipe évalue à travers des formulaires adaptés l'« eye-contact », le contact visuel de l'utilisateur que doit rechercher le « bon » professionnel... On n'est pas loin du harcèlement !

... et les bibliothécaires

Ce qui nous amène pour terminer à l'accessibilité... des bibliothécaires ! Poser la question, c'est déjà faire scandale, puisque nous sommes accessibles par définition. Voire : d'abord

“Faut-il encore embaucher de ‘vrais bibliothécaires’ dans les bibliothèques ?”

accessibles combien d'heures par semaine pour le public ? Nouveauté dans la littérature professionnelle, on voit apparaître des préconisations de quotas d'heures au public qui sonnent plus comme une revendication que comme une réalité observée sur le terrain : trois quarts de temps ici et même la moitié du temps là, voire moins. Écoutons à nouveau Dominique Arot sur ce sujet : « *Le temps consacré à la présence face aux publics (dans les locaux ou en ligne) constitue un élément essentiel de l'activité des bibliothécaires et ne saurait jamais être inférieur au tiers de leur emploi du temps... Les bibliothécaires ne se réfugient plus derrière un guichet, mais sont largement disponibles, éventuellement repérables par un signe distinctif (badge non nominatif, par exemple) et facilement mobiles à travers les espaces pour accompagner les publics*⁵... »

5. *Ibid.*

Comme quoi le sacro-saint travail interne, à l'heure de la récupération des notices, des automates de prêt et de retour, voire des listes d'acquisitions (« Non ! pas les acquisitions ! ») proposées par les fournisseurs sur profil, a la vie dure. Le cœur du métier ici revendiqué ne doit pas habiller une résistance farouche aux évolutions du métier. La revendication est naturellement légitime, puisque nous sommes bibliothécaires et souhaitons le rester. Mais voyons bien que toute hypocrisie dans ce domaine nous amènerait à la réduction du territoire et à l'inélab-

le distinction-scission entre « front » et « back » office : à Delft, les bibliothécaires se disent isolés dans une équipe totalement orientée publics et où le contact avec les usagers est désormais assuré par d'autres cadres d'emplois. Tel collègue anglo-saxon me disait s'interroger de plus en plus sur sa politique de recrutement : faut-il encore embaucher de « vrais bibliothécaires » dans les bibliothèques ?

Pour moi, la réponse ne fait pas de doute : oui,

sans hésitation, mais en se mettant bien d'accord sur ce qu'est le « vrai » bibliothécaire. Un autre vaste programme en perspective, où il serait question de recrutement, de formation, de générations, etc. Bref, un véritable Grenelle du cœur de métier ! Pour l'heure, citons à nouveau notre collègue de Prague dans sa définition du kit de survie : « *Des bibliothèques raisonnablement pourvues en personnel qui aime les êtres humains plus que les livres, un personnel qui respecte les usagers et qui veut collaborer avec eux, et non leur donner des leçons.* » Un brin de provocation sans doute, une piste à creuser peut-être... ●

Juillet 2009