

# UN REGARD EXTÉRIEUR SUR L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE DES BIBLIOTHÉCAIRES

Une profession ne cesse de composer avec un environnement changeant, des obligations diverses. A Vichy, en 1994, lors du congrès de l'Association des bibliothécaires français, ces derniers se sont beaucoup interrogés sur les nouvelles technologies – vont-elles changer le rôle du bibliothécaire ? – sur le rôle de l'ingénieur en information – ne va-t-il pas occulter le rôle culturel ?<sup>1</sup>, – sur la bibliothèque comme lieu physique, espace de collection et d'accueil – a-t-elle encore des raisons d'exister ?<sup>2</sup> A l'opposé, la massification de la lecture désigne la bibliothèque comme un lieu d'apprentissage et de socialisation. La présence importante des adolescents et des enfants oblige à réfléchir sur la bibliothèque comme lieu de citoyenneté. Peut-on, à leur propos, parler de vivre hors de l'espace et du temps ? N'y a-t-il pas tiraillement entre les fonctions, les spécialisations ? Un doute effleure parfois les professionnels : « Y a-t-il un substrat commun à la profession ? »<sup>3</sup>.

Est-il pertinent de faire appel sur le sujet à un regard extérieur, malgré ses inévitables méconnaissances ? Cet article assumera la responsabilité des naïvetés que l'on pourra y voir, naïvetés qui cependant en disent beaucoup sur l'image donnée par une profession.

## Définition de la profession

Pour le regard extérieur, il n'y a pas de doute : la continuité des professions existe. Professions ou métiers ? le *Premier recensement des métiers des bibliothèques* a choisi de parler de métiers. « *Le métier, c'est davantage qu'une profession. Dans le métier, c'est l'individu qui prime et non la structure dans laquelle il agit : l'exercice d'un métier, c'est aussi la maîtrise d'un savoir-faire et la reconnaissance d'une identité* ». Cette articulation entre individu, savoir-faire et identité est essentielle, et ne sera pas abandonnée. Mais, pour le moment, on conservera ici le terme de profession, en référence à la sociologie du travail.

Traditionnellement, un professionnel cumule une compétence théorique et une compétence pratique. Il crée des organismes qui définissent les

1. Congrès de l'Association des bibliothécaires français, carrefour 2, *Bulletin d'informations de l'ABF*, n° 164, 1994, p. 9-11.

2. Michel BAUWENS, « Le temps des cybérothécaires », *Documentaliste*, vol. 31, n° 4-5, 1994, p. 233-237. Le professionnel de l'année 1994 était un cybérothécaire. Centre d'un « espace électronique » dans lequel « l'information digitalisée du monde entier est potentiellement disponible », le cybérothécaire « [échappe] aux contraintes liées à l'espace et au temps » en se débarrassant des lieux, des collections, du traitement de l'information.

3. Congrès ABF, carrefour 4, *op. cit.*, p. 28.

4. *Premier recensement des métiers des bibliothèques* : rapport rédigé par Anne Kupiec à la demande de la DISTB (Direction de l'information scientifique et technique et des bibliothèques, Bureau de la formation), Paris, Médiadix, 1995, 206 p.

ODILE RIONDET  
Institut de formation  
des bibliothécaires

carrières, et construit avec son public une relation selon des normes données. Par conséquent, une profession acquiert une identité sociale forte par la maîtrise des trois points suivants : cohérence des connaissances pratiques et théoriques sur lesquelles elle s'appuie, efficacité des modes de représentation et de régulation professionnels (unité et force de conviction de ses instances représentatives), et représentation cohérente de la notion de service (réflexion et pratique envers son public)<sup>5</sup>.

Si l'on utilise les méthodes de pensée, les leçons des sciences de l'information et de la communication, comment lit-on la question de l'identité des bibliothèques ? Comment le corpus de connaissance des sciences de l'information et de la communication peut-il contribuer à la constitution d'une science des bibliothèques ? Quels outils d'analyse offre-t-il pour parler de l'identité professionnelle entre formation et pra-

tique ou de la relation au public ?  
**Des sciences construites à la marge de plusieurs disciplines**

Partir des sciences de l'information et de la communication n'est pas un hasard. En l'absence de reconnaissance de la bibliothéconomie en tant que science universitaire, les bibliothèques sont rattachées à cette discipline. Elles constituent l'un de ses objets d'étude. Pour le profane, la différence entre information et communication peut paraître faible, voire frôler le jeu de mots : on communique des informations, et une information non communiquée ne sert à rien. Or, scientifiquement, *information* et *communication* relèvent d'écoles différentes, de sensibilités

différentes, d'interrogations différentes, ont des applications différentes. La France est d'ailleurs le seul pays à lier les deux dans une même discipline<sup>6</sup>. Les sciences de l'information et de la communication constituent un ensemble énorme, ainsi que le montre le schéma ci-dessous.

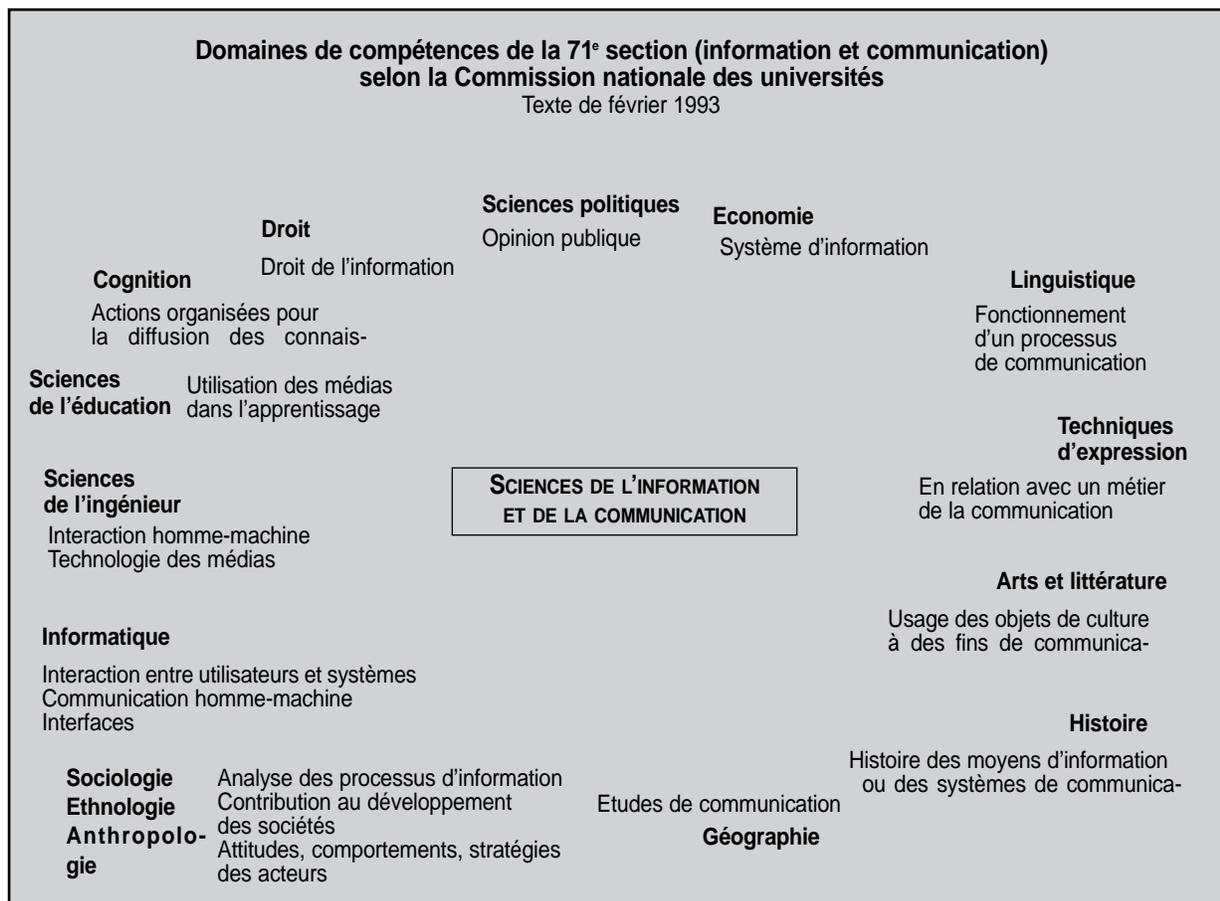
Les sciences de l'information

Une information peut se présenter sur différents supports (papier, disquettes), sous différentes formes (texte, images) et différents médias (livres, journaux). Elle circule entre

5. Claude DUBAR, *La socialisation, construction des identités sociales et professionnelles*, Paris, A. Colin, 1991, chap. 6, p. 131-151.

6. Comité national d'évaluation, *Les sciences de l'information et de la communication, rapport d'évaluation*, 1993.

les individus, dans les sociétés, dans



les entreprises. Les sciences de l'information concernent toutes ces situations.

L'économie a été l'un des premiers secteurs à se saisir de la notion d'information, information qui se vend et s'achète. Et plus elle emploie des moyens technologiques sophistiqués, plus son coût devient apparent. Ce secteur est le premier sens de l'expression *économie de l'information*. Il n'est pas le seul.

L'économie n'est pas seulement le coût immédiatement identifiable (le prix de vente d'un bien ou d'un service). Une entreprise est concurrentielle lorsqu'elle innove, et elle innove en fonction de la capacité de ses salariés à prendre des décisions qui engagent l'avenir. « *Dans la société postindustrielle, le problème central n'est plus de savoir comment organiser efficacement la production [...], mais de savoir comment s'organiser pour prendre des décisions – c'est-à-dire traiter l'information* »<sup>7</sup>. La maîtrise de l'information apparaît comme un avantage : à un moment donné, l'information se convertit en décision, donc en action.

D'autre part, toute entreprise, toute administration traite de l'information (notes internes, adresses de clients, bons de commande, écriture comptable, rapports...). La rapidité de traitement d'un document est un enjeu chiffrable. La technologie du *Groupware* (traitement en commun de documents numérisés sur un réseau interne) est une des expressions de cette réalité.

Enfin, la circulation de l'information est importante en matière de gestion du personnel et de relations sociales à l'intérieur de l'entreprise. Une entreprise est un système d'information avec ses circulations, ses interprétations, ses retours. La conscience de ce système est essentielle pour sa bonne marche. « *Chaque fois que l'on oublie que l'organisation atteint ses objectifs à travers le comportement des indivi-*

*us* »<sup>8</sup>, il y a un problème de cohérence. La circulation de l'information concernant l'entreprise autorise une meilleure communication entre les diverses strates du personnel (entre services, entre niveaux hiérarchiques). Elle aide ses membres à se constituer une *culture commune*, faite d'informations et de convictions partagées, et permet aux individus de s'identifier aux objectifs (et de les identifier).

#### La société de l'information

L'expression « société de l'information » signifie la prise en compte de ces réalités. Dans l'entreprise, monnaie, produits, personnel, équipements sont les quatre flux traditionnels. L'information est le cinquième. Dans nos sociétés, la circulation de l'information représenterait

## LA CIRCULATION DE L'INFORMATION CONCERNANT L'ENTREPRISE AUTORISE UNE MEILLEURE COMMUNICATION ENTRE LES DIVERSES STRATES DU PERSONNEL

la majorité du temps de travail. Quelles en sont les implications professionnelles ? En voici deux exemples. En premier lieu, la réflexion de l'entreprise est si fortement marquée par cette réflexion sur le « système d'information » qu'aucune formation de cadres (qu'il s'agisse de cadres des bibliothèques ou de cadres d'entreprises industrielles)

n'échappe à ses approches. Les techniques de management, de gestion, de direction du personnel en sont très profondément imprégnées.

En second lieu, une bibliothèque est un opérateur public d'accès à l'information. Elle doit donc s'interroger sur ses missions : jusqu'où va la mise à disposition ? Vers qui ? Quel jeu joue la bibliothèque dans une situation concurrentielle de production et de diffusion de l'information ? Quelles convictions, quelles traditions justifient sa position ? Faut-il tenir jusqu'au bout le principe de la gratuité ? Les savoirs accumulés en économie de l'information, droit de l'information, histoire de l'information peuvent nourrir une argumentation.

Le traitement de l'information est le second grand volet des sciences de l'information qui concerne les bibliothèques : décrire, interpréter, automatiser l'information. Il recouvre la linguistique et l'indexation automatique ; les interfaces et la psychologie cognitive (quelle sera la démarche de recherche d'un usager ?) ; la sociologie (les caractéristiques socioprofessionnelles d'un individu déterminent-elles des modes de recherche ?) ; et bien sûr l'informatique (quel système informatique faut-il mettre en place pour que l'utilisateur soit autonome ?).

Ce secteur est un univers complet, traversé de débats, sans doute caractérisé par une grande proximité des sciences dites « dures » par opposition aux sciences humaines. Il est alimenté par la description des opérations du cerveau et de ses relations avec la pensée : la notion de « cerveau ordinateur » (développée depuis les débuts de la cybernétique) est-elle une métaphore, un fantasme ou une réalité applicable ? Les recherches font une large part à la modélisation. Peut-on modéliser une discussion, des manières de réfléchir, des enchaînements logiques, des enchaînements de pensée ? Peut-on expliquer comment on parle grâce à un modèle combinatoire de construction de phrases ? Peut-on décrire le phénomène de la mémorisation comme une suite d'opérations élémentaires ? Tous les

7. Herbert A. SIMON, *Administration et processus de décision*, Paris, Economica, 1983 (1<sup>re</sup> éd. 1945), p. 262.

8. *Id.*, p. 97-98.

débats qui ont lieu actuellement sur l'indexation automatique, l'interrogation des bases de données, les interfaces homme-machine, les utilisations des nouvelles technologies doivent quelque chose à ce secteur de recherche.

*Les sciences de la communication*

Les sciences de la communication n'ont que partiellement la même origine. La cybernétique les a influencées, mais en quelque sorte à rebours : elles ont utilisé la cybernétique pour s'en démarquer. Pour les évoquer rapidement, on cite l'école de Palo Alto et la microsociologie.

L'école dite de Palo Alto a regroupé dans les années soixante des chercheurs en sciences humaines – psychanalyse, ethnologie, sociologie, anthropologie, éthologie –, qui cherchaient à comprendre comment les individus communiquent en prenant en compte toutes les dimensions de la communication, notamment les éléments non verbaux – respiration, ton de la voix, regard, gestes, attitudes. Comment le rythme respiratoire de l'un influence-t-il celui de l'autre ? Jusqu'à quel point peut-on dire *qu'on se sent* ? Qu'est-ce que l'intuition qu'on a de l'état intérieur de l'autre ? Comment deux individus se synchronisent-ils pour confirmer leur attention mutuelle ? Quelles sont les perturbations de la communication ? Il peut arriver que l'on communique deux choses en même temps : l'une par le contenu (les paroles) et l'autre dans la relation (le non verbal). Que fait mon interlocuteur de cette double communication, et éventuellement de leur contradiction ?

A l'inverse de la partie cognitiviste des sciences de l'information, l'« intention » est ici centrale. Certains comportements sont intentionnels et d'autres involontaires. L'individu vivant, parlant, communiquant, qu'il le veuille ou non, n'échappe pas à une certaine duplicité, cause de nombreux échecs de la communication. La parole elle-même dit sans tout à fait dire, esquisse et laisse suspendu, affirme et sous-entend<sup>9</sup>. On voit bien la première implication de ces recherches : mieux maîtriser son

comportement relationnel en face à face, ce qui peut être essentiel dans bien des circonstances professionnelles et notamment face à un public. Les techniques comportementales que les sciences de la communication ont engendrées, comme la capacité à analyser un dialogue, sont largement utilisées dans tous les secteurs où la relation fait partie des compétences professionnelles (santé, accueil, pour les professionnels en contact avec le public).

La compréhension de la relation sociale en est aussi profondément modifiée. La sociologie met en lumière les relations entre groupes sociaux, décrit les situations permanentes, statistiquement visibles (les femmes vont plus à la bibliothèque que les hommes, les enfants d'employés se réinscrivent plus que les enfants de cadres supérieurs et d'ouvriers...). Or, il existe aussi une relation de pouvoir entre les individus et les petits groupes. La microsociologie dira donc comment ceux-ci cautionnent ou refusent les situations dans lesquelles ils se trouvent. Elle est ainsi logiquement très utilisée pour réfléchir à l'innovation : dans un groupe, quels équilibres se jouent et se déjouent ?

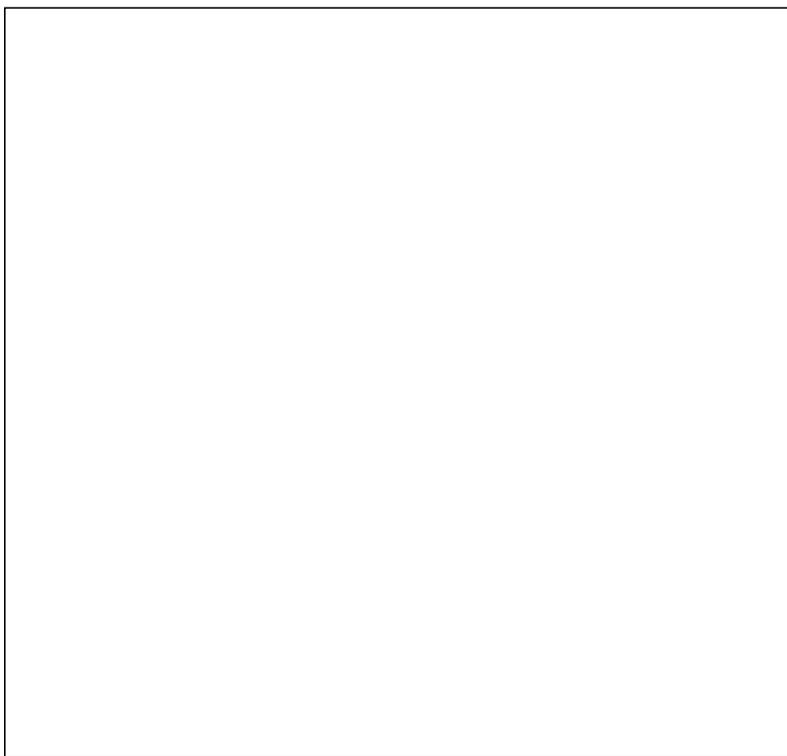
Comment se fait-il que, à un certain moment, l'idée de l'un soit acceptée par le groupe<sup>10</sup> ? Qu'est-ce que la cohérence d'un milieu professionnel ? Comment un individu ou un groupe peuvent-ils être dits novateurs par rapport à ce milieu ? Ces questions peuvent intéresser aussi les bibliothèques.

L'identité professionnelle entre formation et pratiques

Les membres d'un groupe ou d'une société sont en « interaction » les uns

9. On fait ici référence à des auteurs comme SEARLE, AUSTIN, DUCROT.

10. M. AKRICH, M. CALLON et B. LATOUR, « A quoi tient le succès des innovations ? », *Annales des Mines*, juin 1988, p. 4-17 et septembre 1988, p. 14-29.



avec les autres : ce que je comprends de l'autre est déterminant pour mes propres comportements comme ce qu'il dit l'est pour mes paroles. L'interaction est une adaptation continue à l'environnement humain. Elle est incessante dans toute situation, et l'est donc dans la vie professionnelle. Par cette confrontation, nous acquérons une identité, car les autres nous font comprendre comment ils nous perçoivent. En ce sens, une identité professionnelle est à la fois personnelle et donnée par les autres. C'est pourquoi on ne peut séparer « l'identité individuelle de l'identité collective »<sup>11</sup>. Cette perspective a une conséquence importante : l'identité n'est pas construite une fois pour toute dans l'enfance, et appliquée ensuite dans des situations de la vie adulte. Elle se construit durant toute la vie. Dans l'univers professionnel, l'identité bouge. Chacun sait qu'il est à la merci, dans le regard des autres, d'une réalisation mal ciblée, d'une mauvaise estimation, d'une fatigue, d'un concours de circonstances mal maîtrisé, etc. L'individu articule ses négociations internes (comment il se perçoit, ses essais et ses erreurs) et une négociation externe (comment il est perçu dans un milieu de travail plus ou moins propice). Il peut se sentir intérieurement d'accord avec son statut, sa fonction, le regard des autres. Il peut se sentir en décalage sur l'un ou l'autre point (en accord avec sa fonction, mais pas avec son statut, en accord avec les deux, mais pas avec le regard des autres, etc.). Une partie de son action professionnelle consistera à faire coïncider ces trois aspects. Cette approche aura des conséquences sur l'articulation entre formation et travail, et sur la relation à la nouveauté.

### L'articulation entre formation et travail

« Les qualifications professionnelles s'appuient-elles sur des apprentissages organisés en cours de forma-

tion et/ou sur une identité de travail, des situations professionnelles ? »<sup>12</sup>. En posant cette question, le congrès de Vichy se situait bien dans la réflexion sur la formation nourrie par la notion d'interaction. La construction de l'identité professionnelle est une construction en soi, une « seconde socialisation »<sup>13</sup>, après la première (familiale et scolaire). Elle ne se termine pas avec la formation initiale, elle commence avec la fin de cette formation. Cela est vrai (et observé) pour toutes les professions. Une vie professionnelle n'est pas une application pure et simple de savoirs préalablement acquis, elle est l'instant où les savoirs passent dans une situation de dialogue

## L'INTERACTION EST UNE ADAPTATION CONTINUE À L'ENVIRONNEMENT HUMAIN

avec la pratique. Les savoirs s'accroissent, mais aussi s'interrogent, s'adaptent et parfois se contestent. Ce qui se passe ainsi sur le lieu de travail a fait l'objet d'une attention particulière depuis plusieurs années. Apprendre en entreprise est précieux en période de chômage et pour les populations scolairement fragiles<sup>14</sup>. Cette approche a nourri une bonne partie de la réflexion sur l'alternance étendue à tous les niveaux professionnels, y compris de l'encadrement. Toute profession se définit comme alternance de formations et de pratiques. La relation à la connaissance d'un débutant ne peut être la même que celle d'un professionnel. Il tente de se représenter des tâches qui lui sont inconnues, mais ne peut totale-

ment en saisir les dimensions en l'absence d'expérience. Ce qui est enseigné est toujours une partie seulement de la réalité : on simplifie le réel pour pouvoir transmettre son savoir. L'enseignement est une réduction. La difficulté est d'ailleurs de décider de ce qu'on va sélectionner et de ce qu'on va garder.

### L'entrée dans la vie professionnelle

Entrer dans la vie professionnelle, c'est affronter la complexité du réel. Aucune formation initiale ne peut rendre compte de la totalité des situations professionnelles possibles. Le professionnel devra réexprimer ses savoirs pour se démarquer de ce qu'on lui a appris ou pour le compléter. La situation l'amènera à prendre un autre plan de coupe, à insister sur un autre aspect. Il y a ainsi un mouvement permanent entre l'expression des savoirs et l'expérience, entre les savoirs complexes et intuitifs de l'expérience et les savoirs construits et réducteurs de l'expression. On était sensible à cet état des choses pour tout ce qui implique une habileté manuelle (qu'il s'agisse de maçonnerie ou de chirurgie). On le devient pour les activités tertiaires, c'est-à-dire les savoirs sur les procédures. Les écoles de commerce, notamment, ont introduit l'alternance à tous les niveaux de recrutement. Les interrogations des professionnels des bibliothèques se situent tout à fait dans cette mouvance. Concrètement, qu'attendent-ils d'une formation initiale ? d'une formation continue ? de l'articulation entre les deux ? des périodes de stage ? La situation professionnelle renvoie vers des contenus esquissés en formation initiale, mais peu développés. Elle renvoie aussi à l'expérience de la vie collective. Le fait de se situer dans un ensemble va obliger l'individu à se confronter à la relativité de son savoir. A situer ce

11. Claude DUBAR, *op. cit.*, p. 113.  
12. Congrès de l'ABF, *op. cit.*, p. 28.

13. Claude DUBAR, *op. cit.*, p. 101.  
14. « L'alternance », *Education permanente*, n° 115, 1993.

15. Erving GOFFMAN, *La mise en scène de la vie quotidienne*, Paris, Ed. de Minuit, 1973.

qu'il peut par rapport à ce qu'il peut moins bien. A laisser faire les autres sur ces points de moindre pertinence. A conquérir – parfois de haute lutte – des « domaines réservés »<sup>15</sup>, qui seront ses points de compétence maximale, sa réussite propre. Il sera difficile, une fois cette reconnaissance acquise, d'accepter sans investissement affectif excessif les redéploiements de compétences lorsque l'équipe se transforme.

### Intégration du changement

L'adaptation est constante, mais elle est plus sensible à l'entrée dans la profession ou lors de changements de postes. L'inconfort personnel de la situation est souvent ressenti. Les implications professionnelles sont moins souvent soulignées.

L'intégration d'un nouveau ou une modification de poste exigent un effort important d'adaptation de part et d'autre. Ce sont toujours une déstabilisation et une reconstruction. Pour les nouveaux, l'entrée en contact avec un milieu professionnel est l'entrée en conflit de l'image idéale de la profession ou du poste avec le réel. Or, le rapport au réel n'est pas le même pour tous. En face du réel professionnel, certains ont tendance à se situer en fusion, d'autres en retrait, les derniers à négocier. Pour l'équipe qui reçoit, tout nouveau est une question involontaire et vivante à l'histoire personnelle des uns, au mode relationnel des autres, à la manière de concevoir son statut ou sa fonction, à l'organisation du travail. Et chacun se sent plus ou moins assuré vis-à-vis de ses choix. Or, un professionnel intérieurement peu sûr de lui – pour des raisons objectives ou subjectives – aura paradoxalement tendance à se montrer tranchant, perpétuellement critique, à se situer sur la défensive. Ces réflexes se transmettent aussi : sur un lieu de travail, on acquiert des comportements.

Il existe des manières standard d'accueillir des nouveaux et des manières standard de rentrer dans un milieu. Une profession dit quelque chose de ses dispositions à l'égard de l'avenir dans sa culture de l'accueil des nouveaux et des déplacements de fonc-

tions. L'une des techniques les plus habituelles de gestion du personnel pour éviter ces questionnements est de promouvoir les gens en place et sur place. Cela évite toute une partie du processus de reconnaissance mutuelle. C'est parfois justifié. Cependant une profession qui use fréquemment de ce genre de processus ne donne pas l'image d'un très grand dynamisme.

La notion d'interaction, dans ce

## L'UNE DES TECHNIQUES LES PLUS HABITUELLES DE GESTION DU PERSONNEL POUR ÉVITER DES QUESTIONNEMENTS EST DE PROMOUVOIR LES GENS EN PLACE ET SUR PLACE

contexte, a l'intérêt de situer la question au niveau des groupes : qu'est-ce qu'une équipe ? Comment interpréter ce qui s'y passe ? Comment réguler les défenses de territoire et favoriser les mises en place de coopération ? Les pesanteurs administratives et institutionnelles ne peuvent être oubliées, mais la responsabilité collective des services et personnelle des individus ne peut l'être non plus. Le changement des individus est un facteur de bouleversement moins souvent évoqué que le changement de technologie, mais bien réel. Savoir comment on réagit à ce changement-là est symptomatique. Les associations de bibliothécaires, en tant que regroupement de professionnels et interlocuteur de leur employeur, ont une responsabilité en ce domaine.

### La relation au public

La mise à disposition de documents est au centre de la profession, mais la relation directe au public n'en est qu'un des aspects. La relation est plus souvent indirecte : elle passe par l'organisation de l'espace, les achats, les fichiers, etc. C'est-à-dire une masse de savoirs, de compétences d'organisation, de coopérations, qui resteront inconnus du public. Par contre, dans tout contact, cet arrière-fond s'engage.

Le public demande un résultat, ou au moins la certitude qu'on a mis à sa disposition des moyens opérationnels. Il n'a nulle conscience de ce qui se passe derrière la façade du service, nul désir – et nul besoin – de le connaître. Devant une organisation complexe (exigeant du temps, de l'énergie et de l'argent), il apparaît, dans son extériorité, à la fois exaspérant et naïf. La relation harmonieuse n'est pas immédiate. Elle s'obtient en se travaillant. C'est le sens des politiques de modernisation de la fonction publique<sup>16</sup>, qui mettent l'utilisateur au centre des services.

### Une politique de service public

Les phénomènes de communication observés entre les individus et des groupes informels sont également analysables entre des groupes formels ou institutionnels (syndicats, associations, représentants de l'État, etc.). Mais la communication entre groupes a une caractéristique essentielle : elle passe par la parole et la logique. La communication entre groupes a besoin de raisonnement, d'argumentation, de connaissances objectives. En particulier, l'individu doit apprendre à envisager

16. Circulaires Rocard relative au renouveau du service public, 23 février 1989.

17. Jürgen HABERMAS, *Théorie de l'agir communicationnel*, Paris, Fayard, 1987.

les choses sous différents points de vue, comme s'il sortait de lui-même pour endosser la logique de l'autre<sup>17</sup>. Il n'y a pas de science possible, pas de capacité à poser des hypothèses sans cette capacité particulière. Il n'y a pas de discussion, pas de démocratie, pas d'entente sur des règlements. Il faut étayer son point de vue, le raisonner et changer de perspective. Or, il ne faut pas croire que cet exercice est facile ou acquis une fois pour toutes. Il va à l'encontre de notre recherche de cohérence, il bouleverse parfois des connaissances chèrement acquises, difficilement synthétisées. Nous n'accomplissons un retournement de regard que lorsque nous y sommes obligés par des circonstances extérieures, rarement sous le coup de notre volonté propre.

Dans ce sens, il est bon pour un service public de se donner régulièrement une obligation de sortir de sa logique. C'est dans cette perspective qu'on s'est longuement préoccupé d'évaluation des politiques publiques. Une évaluation (par exemple par enquêtes) oblige à sortir de la logique professionnelle pour envisager le service avec les yeux de l'utilisateur. Quelles procédures mettre en place pour que les prestataires de service s'obligent à ce mouvement qui ne leur est pas spontané ? En respectent les implications ? Quelles procédures vont permettre une adaptation continue du service rendu ?

### La relation au document

L'utilisateur, de son côté, doit passer d'une perspective purement personnelle (la manière dont il perçoit sa question) à la réalité d'une organisation, d'un plan de classement, de la disponibilité des ouvrages, etc. De plus, il doit compter avec les exigences introduites par toute relation à un document. Des exigences qu'il ne mesure pas toujours. Aucune lecture de texte, d'image ou autre ne se comprend sans le pas-

sage permanent de ce qui est montré ou expliqué à l'expérience propre, aux savoirs acquis, aux affections. Sans relier ce qui est raconté à notre vie qui, elle, est une « *histoire non encore racontée, une histoire qui ne demande qu'à être racontée* »<sup>18</sup>. Quelqu'un qui lit, regarde un film ou écoute de la musique, travaille intérieurement, se démarque, se moque, s'ouvre, découvre, s'insurge, compatit. Il se crée une position. Bref, dans tous ces mouvements, il bouge. Un document n'a de sens que par rapport au mouvement intérieur qu'il provoque. S'il s'agit de savoir, celui-ci ne s'ajoute pas à d'autres sans une réorganisation. Car un savoir nouveau pose toujours question : comment articuler cet élément par rapport aux éléments anciens, antérieurs ?

Chaque utilisateur a, vis-à-vis de cette obligation de travail ouverte par tout document, une réaction toujours ambiguë de désir et de refus. Toute opération de réception est une sortie de soi. Elle peut devenir un effort plus ou moins important, qu'il s'agisse de fictions ou de savoirs. Un utilisateur percevra, à certain moment, tel ou tel document comme « difficile ». Son attitude pour dépasser ce point fait partie de son intimité.

C'est pourquoi la relation d'un lecteur au livre sera fluctuante. Un usager peut venir avec un rêve de lecture ou de consultation plus qu'un désir réel. Il construit son rapport propre au document à travers d'inévitables essais : un document pris et non utilisé, un temps d'absence, puis à nouveau la présence.

La bibliothèque est un lieu où l'usager est obligé de se confronter à l'exigence du document. L'exigence est plus ou moins lourde, mais globalement les bibliothèques offrent l'accès à de la pensée. Et personne, pas même le bibliothécaire le plus compétent, ne peut empêcher la pensée de rester un effort. Sans la compréhension – même intuitive – de ces phénomènes, on décrypte mal certaines attitudes, certaines demandes, certaines réactions. On peut être maladroit ou désarmé pour les traiter sur le terrain, comme pour définir une politique envers le public.

### Questions aux professionnels

A la fin de ce panorama, on peut se demander quelles sont les questions qui apparaissent à la charge des professionnels, quelles questions se posent sur les savoirs, sur l'identité professionnelle, et sur la relation au public.

#### Sur les savoirs

Quelle doit être la largeur du champ scientifique des bibliothèques ? Que choisir, entre l'interdisciplinarité, qui couvrirait toute l'expérience professionnelle, et une spécialisation plus étroite, mais plus spécifique de la profession ?

L'univers anglo-saxon, souvent donné en exemple, accole aux bibliothèques les sciences de l'information, et leurs cursus sont continus. Faut-il exiger des cursus complets de « *sciences de l'information-informatologie* »<sup>19</sup> ? Or, si l'on observe ce qui s'appelle « *sciences de l'information* » outre-Atlantique, on est frappé de constater que la réflexion sur le service au public est le premier des thèmes de recherche de la littérature professionnelle au Canada<sup>20</sup>. Alors que, chez nous, la tendance est de définir les sciences de l'information par les nouvelles technologies, l'ingénierie, l'informatique, les interfaces, la cognition. Les mécanismes identitaires fondés sur les compétences techniques, si importantes soient-elles, et la valorisation par la composante technologique, doivent-elles cristalliser le problème de l'identité de la profession ?

Il ne suffit pas d'avoir un champ pour

19. Hubert FONDIN, « Les filières d'accès aux métiers de la bibliothèque et de la documentation », *Documentaliste, Sciences de l'information*, n° 2, vol. 31, 1994, p. 95-98.

20. Etude de la publication des résultats de la recherche en sciences de l'information dans trois revues québécoises, *Argus*, vol. 22, n° 1, 1993, p. 10-25.

21. G. AVANZINI et A. MOUGNIOTTE, « Sciences infirmières et/ou savoirs infirmiers ? », dossier, *Lettre du CLERSE* (Centre lyonnais d'étude et de recherche en sciences de l'éducation), Université Lyon II, n° 17, déc. 1992.

avoir une science. Ce qui fait la valeur d'un domaine scientifique, c'est la force des questions appliquées au domaine, les hypothèses posées, les méthodes employées pour obtenir des réponses. Sinon, comment expliquer qu'il existe une recherche médicale, alors que l'idée même de science en soins infirmiers a tant de mal à s'imposer<sup>21</sup> ? Une science prouve sa validité petit à petit, par ses travaux de recherche. C'est son critère d'existence. Une discipline se crée par des travaux valides et validés. Où en est la recherche en bibliothéconomie ? Toute discipline partant d'un domaine professionnel doit emprunter à d'autres disciplines. Mais alors quel est son centre théorique ? Où est l'unité de la discipline ? On lui reprochera – comme d'ailleurs aux sciences de l'information et de la communication<sup>22</sup> – son éparpillement, voire l'emprunt à toutes les disciplines sans en être réellement une. Une discipline parvient à l'unité le jour où elle réfléchit sur elle-même. Le jour où elle parvient jusqu'à l'expression de son herméneutique (sa manière de rechercher la vérité), de son anthropologie (quelle définition de l'humain lui est sous-jacente), de sa philosophie (quel est son sens, sa sagesse). Comment se définit l'unité de la bibliothéconomie ?

### Sur l'identité professionnelle entre formation et pratique

Il y a un jeu du « théorique » et du « pratique » qui ne fonctionne que lorsqu'ils sont articulés l'un à l'autre. Tout comme une parole ne fonctionne pas sans faire appel à l'expérience de celui qui la reçoit, une expression théorique doit être

22. Comité national d'évaluation, *op. cit.*

23. Gaston BACHELARD, *Le nouvel esprit scientifique*, Paris, PUF, 1987 (1<sup>re</sup> éd. 1934), p. 58.

ancrée dans le réel. Elle est toujours appliquée. « *A aucun moment on ne saisit une pensée à vide* »<sup>23</sup>. Une pensée a d'autant plus de sens qu'elle respecte mieux son champ d'observation. A l'inverse, une action qui ne se réfléchit pas, une expérience qui ne cherche pas ses moyens d'expression et de généralisation, s'étiolent nécessairement. On peut se demander quels sont le dynamisme et la fréquentation des structures de rencontre permettant aux professionnels de confronter leurs techniques, leurs expériences, leurs réflexions.

Nul ne pense sans objet et toute situation appelle la pensée. Mais, en même temps, la réflexion a ses méthodes, ses contraintes, ses règles, une durée nécessaire qui l'oblige à devenir une spécialisation. Et ce sont ces méthodes qui aboutissent – entre autres – à la production d'une recherche. La question des profils d'enseignants souhaitables en fonction des niveaux, en formation initiale et en formation continue est donc posée.

Une « culture professionnelle » ne s'acquiert pas d'un bloc. Il ne faut jamais perdre de vue la lenteur et la progressivité de l'intégration dans un milieu. Il faut concevoir avec beaucoup d'attention une formation initiale, mais garder à l'esprit qu'on n'assure pas définitivement et automatiquement par là une compétence et une identité professionnelle. C'est pourquoi une formation initiale n'a de cohérence que par rapport à une formation continue. Il ne faut pas sous-estimer non plus les à-coups de l'insertion professionnelle. Aucune ne se passe sans réajustements ni tensions. Les instances de formation ont une responsabilité vis-à-vis des professionnels, l'inverse est également vrai. Comment l'efficacité de la formation en alternance est-elle garantie aujourd'hui ?

### Sur la relation au public

Ces dernières années, les techniques d'évaluation ont évolué et se sont étendues. Les bibliothèques

s'en servent déjà et peuvent encore le faire. Toutefois, les techniques les plus sophistiquées ne peuvent garantir l'ouverture à la proposition et à la critique. Cette attitude est un élément de la culture professionnelle à la charge de chacun. Dans quels lieux cette culture est-elle acquise ?

Un utilisateur, dans sa relation à un document, met à distance ses perceptions et réflexes immédiats. La relation à l'écrit, dans ce système, tient une place essentielle, mais non exclusive. Toute parole, toute expression, est aussi un travail de distance et de mouvement intérieur pour un récepteur. Les bibliothèques devenues des médiathèques ont enregistré le fait. Celles qui travaillent sur le conte et le récit oral l'ont aussi compris.

Pour les professionnels, s'approprier une réflexion sur la relation au document permet d'approfondir leurs choix et leur représentation des missions qui sont les leurs. En d'autres termes, de travailler sur le sens de l'action menée. Où, comment, à quelle fréquence ce thème est-il traité ?

### Un « objet bon pour penser »

Que peuvent dire les sciences de l'information et de la communication aux bibliothèques ? Plusieurs thèmes ont été évoqués ici, qui ne sont pas exclusifs, mais peu importe que l'éventail soit complet. Il ne s'agissait pas de convaincre de la pertinence des sciences de l'information et de la communication. Car, après tout, les bibliothèques peuvent estimer que la bibliothéconomie seule est leur science.

Par contre, les sciences de l'information et de la communication doi-

vent aux bibliothèques des remerciements. Elles constituent un « objet bon pour penser », comme on dit en psychologie cognitive, elles provoquent les sciences de l'information et de la communication sur la totalité de leurs terrains, et à leur jonction, vers cette pensée anthropologique, cette pensée de l'humain sans laquelle nous avons vu qu'une science ne trouve pas son unité.

*Août 1995*