

Plus proches des lointains

Une actualité politique récente a porté sur le devant de la scène culturelle une thématique nouvelle, celle de la proximité, entendue non plus seulement comme un élargissement de la démocratisation mais comme son approfondissement par la prise en compte de chaque situation et des attentes de chacun, pour ne pas dire de son vécu. D'un certain point de vue, cette irruption de la proximité a toutes les apparences d'une prise de conscience panique des multiples fractures (entre ceux d'en haut et ceux d'en bas, entre les cultures, etc.) qui mettraient en péril le corps social et signeraient l'échec de plusieurs décennies de démocratisation culturelle.

Patrick Bazin

Bibliothèque municipale de Lyon
pbazin@bm-lyon.fr

De ce point de vue, elle semble donc répondre au désir rédempteur de mettre enfin en accord les actes du milieu culturel avec son grand récit, celui d'une société sauvée d'elle-même par les vertus partagées de l'art et de la pensée. Mais, d'un autre côté, on peut aisément interpréter la montée en puissance du proche comme la continuation par d'autres voies d'une conquête des esprits, ce nouvel Eldorado du consumérisme postmoderne...

Au cœur de cette ambiguïté, la bibliothèque publique occupe une position de choix. En effet, aucune institution culturelle n'entretient des liens aussi forts et aussi permanents avec une telle diversité d'utilisateurs, de tous âges et de toutes conditions socio-culturelles, et n'irrigue à ce point le territoire, jusque dans les banlieues, voire les campagnes les plus déshéritées, s'approchant ainsi au plus près d'un véritable idéal de démocratisation. Mais aucune institution, non plus, malgré parfois d'énormes moyens de communication (surtout dans le domaine du spectacle vivant), ne peut rivaliser avec les réseaux de bibliothèques dans la diversification de l'offre de services et, bientôt, grâce à la maîtrise des technologies de l'information, dans une personnalisation

extrême de cette offre, digne de la grande distribution.

La finalité des bibliothèques

Autrement dit, face à l'enjeu de la proximité, les bibliothèques se doivent de réfléchir, une fois de plus, à leur finalité. Tant que celle-ci consistait à rendre accessible le plus largement possible un savoir constitué dont la légitimité ne semblait pas faire problème, mais seulement ses modes de diffusion et de médiation, les bibliothèques étaient confrontées uniquement à des questions de moyens et de périmètre d'activité - et cela suffisait à motiver la bataille pour la lecture publique.

Aujourd'hui, la perspective commence à changer avec le développement des nouvelles technologies de l'information et l'émergence d'une société du savoir qui placent la gestion des connaissances au cœur de l'activité quotidienne de chacun. Paradoxalement, ce qui devrait représenter pour les bibliothèques une chance, voire une consécration, place celles-ci devant une difficulté qui ne tient pas seulement à la maîtrise des techniques mais surtout à la légitimité de leur mission dans un contexte où la

Conservateur général des bibliothèques, titulaire d'une maîtrise de philosophie, **Patrick Bazin** est directeur de la bibliothèque municipale de Lyon. Il a auparavant exercé à la bibliothèque de l'École des mines. Il est l'auteur de plusieurs articles, en particulier : « Vers une métalecture » (BBF, n° 1, 1996), « La mémoire reconfigurée » (Cahiers de médiologie, n° 11, 2001). Il a collaboré au catalogue de l'exposition Tous les savoirs du monde : encyclopédies et bibliothèques, de Sumer au XXI^e siècle : « Le futur du bibliothécaire » (BnF, Flammarion, 1996).

satisfaction des besoins de chacun ressortit au moins autant à une logique de consommation pure qu'à l'aménagement d'un espace public du savoir.

Les bibliothèques ont-elles pour vocation de faire feu de tout bois afin de gagner des parts de marché en tant que prestataires de services ou doivent-elles encore inventer, organiser, préserver un espace propice à l'acquisition d'un savoir commun ? Telle est la question à laquelle est confronté le bibliothécaire à chaque moment de son activité, lorsqu'il choisit d'acquérir un livre plutôt qu'un autre, lorsqu'il négocie avec un fournisseur de presse en ligne, lorsqu'il organise une formation multimédia ou un concert dans ses murs. Et s'il ne se la pose pas, d'autres la lui posent en s'émerveillant ou en s'étonnant parfois que la bibliothèque ressemble de plus en plus à une caverne d'Ali Baba ou à un centre commercial dans lequel il se passe quelque chose à tous les instants, à tous les étages.

Bien sûr, on peut répondre que ce genre d'interrogation est vain puisque toute la culture aujourd'hui obéit à la même logique et que le risque pour la bibliothèque serait plutôt de ne pas épouser le mouvement général. Ce serait oublier que celle-ci occupe une place de plus en plus atypique et fragile dans le champ culturel, du fait de ce que l'on pourrait appeler son indétermination foncière : ne s'adressant pas à un public ou à un usage prédéterminés, elle n'est pas porteuse d'une ligne culturelle particulière, si ce n'est d'être à la croisée des lignes, et nulle limite dans les

contenus, les opinions ou les modes d'expression ne la contraignent *a priori*. Or, bien qu'ayant été jusqu'à présent le gage le plus sûr de son projet émancipateur, cette indétermination n'a pas pour seule conséquence, désormais, de brouiller l'image médiatique de la bibliothèque – ce qui serait un moindre mal –, elle a aussi, paradoxalement, celle d'estomper la frontière qui la sépare du vaste océan de l'économie de l'information, mettant ainsi en cause sa légitimité culturelle.

Par exemple, le mercantilisme de certains musées ou de certaines scènes lyriques de par le monde ne met aucunement en cause la spécificité de leur projet culturel, alors qu'à l'époque d'Internet et des librairies en ligne l'effort des bibliothèques pour apporter des réponses à toutes sortes de questions, jusqu'à celles de la vie pratique, peut sembler incongru, sauf sous le seul angle du moindre coût pour l'utilisateur (mais cela suffit-il ?). Comment interpréter, d'ailleurs, le débat récent sur le droit de prêt, autrement que comme le signe avant-coureur d'une interrogation de la société sur l'identité du projet bibliothécaire ?

Au fond, tout se passe comme si ce projet – constituer un espace de partage par le mouvement même de son ouverture et de la multiplication des points d'entrée, donner à tous toujours plus – risquait de se retourner contre lui-même par excès de zèle, à l'image d'une « *démocratie providentielle* » (Dominique Schnapper) qui se retrouve piégée, dans son extension même, par une demande toujours plus pressante de droits particuliers et de proximité.

À bien des égards, pourtant, le modèle classique de la bibliothèque s'oppose radicalement à ce que l'on entend aujourd'hui par proximité, c'est-à-dire ce mouvement d'empathie qui épouse le point de vue de l'utilisateur pour mieux y répondre. L'accès au savoir ménagé traditionnellement par la bibliothèque s'effectue, au contraire – du moins dans la doctrine bibliothéconomique classique, sinon

dans les faits – de l'extérieur vers l'intérieur, puisqu'il est proposé au lecteur d'entrer progressivement dans un espace largement prédéterminé par la sélection des documents et par les filtres qui leur donnent visibilité et cohérence (l'agencement des salles, la classification, les fichiers, etc.).

Conformément au paradigme éducatif qui le sous-tend, ce processus suppose un savoir déjà constitué qu'il s'agit de s'approprier, en y accédant, justement. Bien sûr, l'usage contribue, en retour, à façonner le système et l'on pourrait difficilement concevoir, par exemple, une politique d'acquisition qui ne tiendrait pas compte des pratiques réelles et des demandes du public. Mais l'enchaînement des *feedback* s'inscrit dans une logique endogène : il ne fait que la renforcer et la confirmer.

Système ouvert par excellence (à toutes les idées, à toutes les attentes), chaque bibliothèque, petite ou grande, fonctionne, en même temps, comme un tout organisé (et non comme un tas de livres ou un self-service), à l'image de l'encyclopédie qui en constitue l'horizon.

La crise du modèle encyclopédique

En effet, le postulat encyclopédique considère souhaitable et possible la représentation du monde en un système organisé où l'ajout de toute diversité nouvelle vient enrichir le paysage et en renforcer la cohérence. La théorie de la connaissance sur laquelle il s'appuie part du principe que la réalité elle-même, malgré sa complexité, est organisée en un seul système hiérarchisé et cohérent dont il s'agit de rendre compte par des changements successifs de focale. Le savoir est donc déjà inscrit dans la nature, comme un paysage dans la brume.

Les ignorances et les erreurs y sont perçues comme autant de *terra incognita* ou de zones de flou, d'approximations ou de déviations, qui ne

remettent nullement en cause le fait que la carte du savoir existe déjà, au moins sous forme d'ébauche, et peut s'améliorer sans cesse moyennant une exploration toujours plus poussée du territoire. Toute connaissance est donc perçue comme une « *connaissance approchée* » (Bachelard) qui déblaie progressivement le terrain pour en dégager la vérité. Mais cette approche n'a rien d'un effet de proximité car, en même temps, elle éloigne l'explorateur de son port d'attache, de ses habitudes et de ses préjugés.

De même, le processus d'apprentissage passe nécessairement par une mise à distance, un dépaysement, qui rend l'élève, en quelque sorte, étranger à lui-même, afin qu'il puisse accéder à un savoir constitué, différent de son expérience spontanée. Diversité, globalité, organisation sélective, ascese de l'accession au savoir, message universel, telle est la ligne de force constitutive de la démarche encyclopédique. Il n'est donc pas étonnant, pour toutes ces raisons, que ce thème hante depuis toujours la bibliothèque au point de s'y confondre, porté par la métaphore du monde comme bibliothèque ou de la bibliothèque comme microcosme, et qu'à la fin du XX^e siècle encore l'ouverture de la Bibliothèque nationale de France ait été placée sous le signe de l'encyclopédie. Cependant, tout porte à penser que cette dernière manifestation du mythe aura été aussi son chant du cygne.

De fait, la visée encyclopédique se retrouve aujourd'hui, non pas niée, mais en voie de dépassement sous la pression conjuguée de multiples mutations technologiques, sociétales, voire anthropologiques (Michel Serres). En conséquence de quoi, le projet bibliothécaire est à reconsidérer de fond en comble.

Le phénomène Internet

La manifestation la plus évidente de tous ces bouleversements réside dans l'explosion du phénomène Internet, c'est-à-dire dans l'avènement

de l'hypertexte à l'échelle mondiale. Celui-ci a toutes les apparences d'un triomphe pour le mythe de l'encyclopédie et de la bibliothèque universelle, alors qu'en réalité il en signifie la chute. En effet, il substitue un modèle poly-centré et en perpétuel mouvement à une vision hiérarchisée et relativement stable, ou du moins simplement cumulative, du champ de la connaissance.

Ce qui se trouve en cause du fait d'Internet, c'est moins l'accroissement des informations ou l'ouverture des murs de la bibliothèque (problèmes déjà difficiles à maîtriser), que la multiplication et la volatilité des points de vue, c'est l'impossibilité de continuer à s'inscrire dans la perspective régulatrice d'un point de vue unique, qui prétendrait englober les variations de l'opinion et de la sensibilité comme autant d'approximations d'une vérité. Autrement dit, à une épistémologie de l'extension et du remaniement correctif des connaissances, propre à l'encyclopédisme, se substitue celle d'un savoir en expansion, irrémédiablement pluriel, et en reconfiguration permanente.

Précisons-le immédiatement : ce changement de topologie (de l'extension du champ des connaissances sur un plan isotrope à son expansion dans un espace complexe à n dimensions) ne signifie pas pour autant la fin de la rationalité et de la possibilité de s'entendre sur des connaissances communes, mais c'est justement la capacité à s'entendre sur des questions concrètes et les procédures de cette entente qui prennent désormais le pas sur la référence à un point de vue englobant, surplombant, neutre, etc. Du coup, ne nous y trompons pas, c'est le statut des médiateurs de la connaissance et leur distanciation qui se trouvent mis en question.

La montée en puissance d'une épistémologie qu'il faut bien qualifier de relativiste est confortée par le fait que tout utilisateur d'Internet peut interagir avec le système et qu'en plus cette performativité de l'usage (écrire c'est faire) rejoint une évolu-

tion sociétale profonde tendant à valoriser l'expression personnelle et le souci de soi. La prétention à devenir immédiatement un acteur du système et à y faire valoir ses propres questions, attentes ou affects - le désir d'ajouter son grain de sel - caractérise à l'évidence le comportement non seulement des internautes, mais, plus largement, de tous ceux qui, pour une raison ou une autre, ont à faire l'expérience des réseaux de communication et d'information (médiatiques ou non).

Dès lors, le fait d'acquérir un savoir quelconque devient difficilement détachable d'une expérimentation individuelle : non plus simplement d'une expérience mentale de l'universel au miroir du for intérieur (comme celle de la lecture d'un livre), mais d'une véritable expérimentation de soi à travers des procédures matérielles et des réseaux relationnels. C'est pourquoi le jeu est devenu un modèle de l'apprentissage ; de même que l'événementiel, avec toute sa charge émotionnelle, devient un modèle de la transmission culturelle. Autrement dit, il n'est plus de salut aujourd'hui pour des dispositifs cognitifs qui n'impliqueraient pas l'individu, qui ne tourneraient pas autour de lui, au plus près de lui, comme la terre autour du soleil. Or, il n'est pas dit que cette révolution copernicienne cadre facilement avec (schéma inverse) l'enchaînement des filtres, le parcours initiatique, voire le saut d'obstacles, que proposent bien des bibliothèques, surtout les « grandes ».

Un effet de réseau

L'avènement de l'individu, voire de l'intime, dans le champ du savoir ne disqualifie pas, pour autant, la dimension collective de celui-ci, bien au contraire. Nous assistons même au triomphe des théories sociologiques de la connaissance. La connaissance apparaît de plus en plus comme un effet de réseau - ce qu'elle a sans doute toujours été, mais que l'instrumentalisation des échanges dans la

société de l'information met aujourd'hui clairement à nu, à tel point que les savoirs constitués semblent souvent ne plus être que la résultante de rapports de force. Cependant, cette vision n'a plus grand-chose à voir avec l'idée traditionnelle suivant laquelle les connaissances ont besoin d'institutions collectives pour se développer.

Le passage de l'institution (école, bibliothèque, société savante) au réseau marque, à la fois, une hyper-socialisation et une hyper-individualisation : l'émergence des savoirs y apparaît comme un « procès sans sujet » né du jeu des interactions entre des individus. Alors que l'institution sépare l'individu du milieu pour lui permettre d'accéder à l'universel, le réseau multiplie les appartenances, à l'intersection desquelles chaque expérience individuelle devient singulière et relative. Alors que l'institution pointe vers une collectivité abstraite, le réseau favorise l'émergence de communautés (d'intérêts, de savoir, de culture...) basées sur des expériences partagées.

Or, la bibliothèque, surtout en France, fonctionne encore largement comme une institution, même si, à la différence de beaucoup d'autres, elle se retrouve, par la force des choses, très proche des « gens ». Malgré bien des progrès dans la convivialité et le service, elle demande encore aux usagers de se dépouiller, avant d'entrer,

d'une bonne partie de leurs attentes singulières. Hantée qu'elle est, pour des raisons bien compréhensibles, par le souci de donner accès à la même encyclopédie, au même cadre de référence, elle peine à personnaliser le service et, simultanément, à prendre en compte le désir d'appartenance. En un mot, elle peine à s'approprier les nouveaux modèles culturels.

De nouveaux modèles culturels ?

Ces modèles, même en France, s'éloignent rapidement, qu'on le veuille ou non, de la croyance en la construction d'une culture commune ou, plus précisément, d'une culture homogène qui serait le résultat d'une construction. Ils valorisent, au contraire, la pluralité des expériences, la diversité des points de vue, la singularité des actes de mémoire. Ils parient plutôt sur le partage de ceux-ci, leur recoupement *a posteriori*, que sur leur intégration volontariste dans un idiome commun. Certes, des standards (comme *Harry Potter* ou les images de l'arrestation de Saddam Hussein) apparaissent tout d'un coup et se propagent à l'échelle planétaire, tels des signes de reconnaissance dans la foule, mais leur fonction unificatrice ne fait que compenser mécaniquement une ten-

dance opposée vers toujours plus de diversité.

Entre ces deux tendances complémentaires, l'espace public, en tant qu'espace neutre, tout entier dévolu à la préoccupation abstraite de l'intérêt général et d'un savoir dégagé des déterminations identitaires - cet espace que la bibliothèque publique a des raisons de vouloir occuper plus que toute autre institution - se réduit comme peau de chagrin.

Et pourtant, chacun le sent bien, l'existence d'un espace public qui garantisse le vivre et le penser ensemble est plus que jamais nécessaire. Mais sans doute faut-il le réinventer, en évitant de se crispier sur les sempiternelles oppositions entre l'universalisme prescripteur à la française (l'idéal d'une collection parfaite), le consumérisme individualiste (faire du chiffre avec « ce qui sort le plus ») et le communautarisme à l'anglo-saxonne (la juxtaposition des fonds ethniques). Sans doute s'agit-il, dans une société où les outils d'organisation et les modes d'accès traditionnellement réservés aux professionnels de l'information se répandent largement, non plus d'aménager un espace public séparé, régi par ses propres lois, mais d'imaginer des procédures de mise en relation et d'ouverture qui partent des pratiques réelles des gens et, en retour, les investissent ou les inspirent, plutôt que de prétendre les surplomber.

Cela suppose, inévitablement, d'accepter, d'une part, une bonne dose d'hybridation culturelle et, d'autre part, une approche orientée services, ne craignant pas, dans une certaine mesure, les pressions du consumérisme. C'est seulement à ce prix que les bibliothécaires pourront espérer remplir leur rôle de passeur et contribuer à l'animation d'un véritable espace public.

Au fond, s'il existe une nouvelle frontière pour les animateurs de la société de la connaissance et, singulièrement, pour les bibliothécaires, c'est bien la nécessité de co-construire des pratiques avec les utilisateurs eux-mêmes et d'en promouvoir l'usage ; c'est de mettre au point des stratégies d'accompagnement qui fassent de l'usager un partenaire et du professionnel un « coach », éclairé par la multiplicité de ses expériences plutôt que par un méta-discours. Loin d'être, pour le bibliothécaire, un aveu d'impuissance, une telle posture est particulièrement exigeante car elle suppose une proximité de tous les instants et une capacité de dialogue avec des interlocuteurs eux-mêmes exigeants, réactifs et souvent compétents.

L'essentiel se joue dans la relation

L'aggiornamento auquel nous sommes appelés n'est pas forcément en rupture avec nos pratiques réelles de terrain. Parmi les pistes qui se profilent, certaines sont totalement nouvelles – nous en évoquerons rapidement au moins une avec l'expérience lyonnaise du *Guichet du savoir* –, mais d'autres ne font que renforcer, voire remettre au goût du jour, des formes de proximité déjà anciennes.

C'est le cas, par exemple, des bibliothèques de proximité œuvrant à l'échelle d'un quartier ou d'un village. L'isolement et l'archaïsme dont elles souffraient naguère sont aujourd'hui dépassés. Grâce à Internet et pour peu qu'elles sachent travailler en réseaux, elles deviennent des fe-

nêtres largement ouvertes sur le monde et des points de desserte efficaces, où n'importe quel document peut arriver, à la demande, en peu de temps. N'étant pas alourdis par la gestion de collections pléthoriques, elles peuvent se consacrer à l'accompagnement des lecteurs par le biais du conseil, de l'aide à la recherche multimédia ou de rencontres culturelles impliquant étroitement les participants. Et, surtout, les relations qu'elles entretiennent avec un public fidélisé, souvent différent d'un quartier à l'autre, les obligent à prendre en compte la demande réelle, directe, sans pouvoir biaiser au nom d'une politique générale. Bien sûr, ces bibliothèques de taille modeste n'invalident en rien les équipements plus importants dotés d'une offre documentaire et d'un ensemble de compétences beaucoup plus larges. Elles gagnent, d'ailleurs, pour toutes ces raisons, à s'y rattacher. Mais, loin d'en devenir dépendantes, elles contribuent, en retour, à les dynamiser.

Il faut donc considérer aujourd'hui les bibliothèques de proximité comme de véritables laboratoires où s'expriment de façon plus nette qu'ailleurs les exigences d'un service vraiment personnalisé, attentif aux attentes concrètes, modifiable en fonction des circonstances, mais néanmoins soucieux de stabiliser les meilleures pratiques et d'élargir les perspectives des lecteurs au-delà de l'utilité première. Le message de ces petits équipements est aujourd'hui essentiel car il met en lumière le retour en force du facteur humain et de la fonction de médiation : le savoir-faire, l'écoute, l'ouverture d'esprit, la créativité dans la recherche de solutions adaptées.

Située à l'interface entre l'usager et l'immensité du champ des possibles, la fonction médiatrice du bibliothécaire apparaît ainsi clairement, dans sa forme native, comme la pierre de touche des évolutions futures. Plus que l'ingénierie des bases de données hypertextuelles – laquelle devient la monnaie courante des ingénieurs –, c'est elle qu'il convient de repenser

et de valoriser dans le contexte des réseaux du savoir. En effet, à peine a-t-il absorbé tant bien que mal la première révolution de l'Internet – celle des nouveaux modes de lecture et de l'accès aux ressources extérieures – que le bibliothécaire doit affronter une deuxième révolution en gestation, celle de l'externalisation de la fonction bibliothécaire elle-même.

Une première étape, indispensable, consiste à proposer un renseignement à distance de type « *Ask a librarian* ». Ce genre de service est beaucoup plus que le simple prolongement du renseignement « présentiel », car la demande à laquelle il répond se trouve totalement autonome et détachée du contexte documentaire de la bibliothèque. Cette externalisation de la demande, plus encore que celle des ressources électroniques, place le bibliothécaire devant deux questions existentielles : celle de sa propre capacité à répondre rapidement et de façon pertinente à des questions totalement hétérogènes et celle de l'intérêt que l'usager peut réellement avoir à poser des questions sur tous les sujets possibles et imaginables, sans être sollicité par une prescription documentaire ou impliqué dans une relation de connivence avec la bibliothèque.

Autrement dit, c'est l'indétermination revendiquée de la bibliothèque publique (déjà signalée plus haut) et la légitimité du bibliothécaire comme généraliste de l'accès à l'information qui sont, ici, mis à l'épreuve. Bien sûr, le service *Ask a librarian* peut gagner en efficacité en s'appuyant sur un réseau de compétences interbibliothèques. Il n'en demeure pas moins qu'en poussant jusqu'au bout la logique de l'hyper-proximité et de la totale ouverture, sans que pour autant le bibliothécaire quitte sa position d'oracle, il place plus que jamais l'institution bibliothèque devant une contradiction récurrente, celle de vouloir tout apporter à chacun en particulier.

Le Guichet du savoir

C'est pourquoi il convient d'aller beaucoup plus loin dans l'externalisation de la fonction bibliothécaire en y impliquant les usagers eux-mêmes par la création de communautés de savoir ou par des alliances passées avec des communautés existantes. Tel est le sens du programme *Guichet du savoir* que la bibliothèque municipale de Lyon met en œuvre actuellement.

Ce programme, qui associe un service de renseignements à distance avec des forums et une base de connaissances, part du constat qu'une partie croissante des connaissances, mais aussi des savoir-faire dans l'organisation de celles-ci, se distribue entre un grand nombre d'acteurs, professionnels ou non, qui sont au-

tant de médiateurs possibles du savoir et de partenaires potentiels de la bibliothèque - à commencer par ses propres usagers. Ainsi, quantité de questions, très abstraites ou très pratiques, peuvent trouver plus facilement et plus rapidement réponse d'usagers à usagers, ou auprès d'experts partenaires de la bibliothèque plutôt qu'en s'en remettant exclusivement au seul bibliothécaire ou au moulinage aléatoire des moteurs de recherche.

Cela ne signifie absolument pas que le bibliothécaire n'a plus de raison d'être, bien au contraire : son rôle est, d'abord, de susciter et d'organiser la circulation horizontale de connaissances au sein de forums plus ou moins thématiques et de permettre ainsi l'émergence de véritables communautés de savoir ; il est aussi de va-

lider les informations et de capitaliser les meilleures d'entre elles dans des bases de connaissances réutilisables à volonté, en relation étroite avec l'offre déjà structurée de la bibliothèque ; il est, enfin, de s'appuyer lui-même sur ce capital intellectuel et ce tissu de compétences pour enrichir sa propre capacité à renseigner les lecteurs et à orienter correctement sa politique documentaire.

Le programme *Guichet du savoir* ne cache pas son ambition. Partant du principe que la bibliothèque, demain, sera partout où se traite, s'organise et circule l'information - y compris dans chaque foyer -, il se propose d'explorer ce que pourrait être véritablement une bibliothèque hors les murs, ou plutôt une bibliothèque qui, afin d'assumer correctement ses missions, prendrait place au cœur des réseaux

du savoir et non à côté. Au-delà du *Guichet du savoir* se profile, d'ailleurs, l'hypothèse de ce que l'on pourrait appeler la *Bibliothèque répartie*. Celle-ci serait constituée d'un réseau coopératif très souple de partenaires, institutionnels ou non, qui accepteraient de mettre en commun leurs ressources respectives grâce à des logiciels d'échange de type *Peer to Peer* et à des protocoles d'indexation fournis par les bibliothèques, lesquelles joueraient alors le rôle de carrefours.

Mais nous n'en sommes pas là. Pour le moment il s'agit simplement d'enrichir l'offre documentaire de la bibliothèque physique en mettant celle-ci à l'épreuve d'une activité bibliothécaire qui lui est totalement extérieure et qu'elle ne maîtrise pas, mais dont elle peut tirer profit, tout en y apportant son savoir-faire de passerelle généraliste. C'est seulement ainsi qu'elle peut encore prétendre jouer un rôle dans l'organisation d'un espace de partage du savoir, vraiment ouvert et public.

Un réseau de proximités multiples

Mais l'idée, bien sûr, n'est pas de faire disparaître la bibliothèque physique au profit d'une pure entité virtuelle. La tendance culturelle est tout autant aux lieux de vie qu'aux échanges électroniques et, de ce point de vue, les bibliothèques ont une carte à jouer, décisive, en tant qu'espaces de rencontres et d'émotions. À bien des égards, c'est sur le terrain du relationnel encore plus que sur celui de l'Internet ou même de la performance documentaire, que se joue aujourd'hui leur avenir. Il serait dangereux de céder à une vision purement cognitive de leur rôle, d'abord parce que, dans le domaine de l'ingénierie de la connaissance, bien d'autres acteurs, concurrents très efficaces, sont apparus et, en

suite, parce que la connaissance n'est plus séparable de la façon dont elle s'incarne dans des formes, voire des styles de médiation (la qualité du service et de l'accueil, la chaleur de l'ambiance, la force émotionnelle de l'événement culturel, etc.). Il convient, donc, de travailler en priorité sur la relation qui se tisse entre le bibliothécaire et son interlocuteur.

Pendant, à la différence de bien d'autres secteurs voués à la circulation des biens immatériels (l'audiovisuel, mais aussi le spectacle vivant ou l'art contemporain), la pratique bibliothécaire aura souvent tendance à se bâtir sur l'opposition entre l'emballage et le contenu en craignant par-dessus tout que celui-ci puisse être sacrifié au profit d'une stratégie marketing. Cette distinction entre forme et contenu, qui est en quelque sorte la marque de fabrique des bibliothèques, dérive – nous l'avons vu – de l'idée que l'on s'y fait du savoir comme encyclopédie constituée, indépendante de ses modes de réception. Cette fiction a été longtemps entretenue par l'objet livre lui-même qui a pu donner l'illusion d'avoir la stabilité d'un monument alors qu'il était, d'abord, un outil de communication différée.

Mais, aujourd'hui, qui peut sérieusement soutenir que les contenus puissent se développer indépendamment de leurs médiations ? Qui peut imaginer que la maîtrise des contenus, plus que jamais nécessaire, spécialement pour le bibliothécaire, puisse faire l'économie d'une pratique créative de la communication ? Dès lors que la communication elle-même s'accélère, s'exhibe et s'industrialise, il devient urgent que les bibliothèques en tirent toutes les conséquences. La meilleure façon d'y parvenir est de s'appuyer sur leur atout principal : la relation de proximité, quotidienne et personnelle, qu'elles sont capables d'entretenir avec une grande diversité d'utilisateurs et dont les bibliothèques de quartier

nous donnent à méditer la scène primitive.

Le temps presse, cependant. Je suis frappé du décalage croissant entre l'image héroïque que nous nous faisons encore de notre mission de bibliothécaire et la perception qu'en a aujourd'hui le public. Pendant longtemps celui-ci a accepté, bon gré mal gré, de faire sienne cette image d'austérité bienveillante et d'activisme militant. Mais le mariage de raison se lézarde depuis que le modèle culturel qui le justifiait a perdu de son aura et que d'autres formes de rapport au savoir et d'expériences mentales apparaissent. Le succès qu'ont encore les bibliothèques publiques auprès des jeunes scolaires ne doit pas nous masquer notre difficulté à séduire les autres couches de la population.

C'est pourquoi j'ai insisté sur la nécessité de revisiter de fond en comble certains de nos présupposés philosophiques les plus sacrés, à commencer par le surplomb encyclopédique. Si nous voulons vraiment leur rester fidèles en esprit et continuer à œuvrer pour un partage des connaissances tout au long de la vie, nous ne devons craindre ni le grand large chaotique de l'Internet ni le désir qu'a chaque usager potentiel de voir sa demande particulière et sa voix singulière prises en compte. Nous devons, au contraire, rapprocher le tout autre ou le très lointain du plus proche ou du plus intime, en utilisant aussi bien les forums électroniques que les événements festifs.

Nous défiant d'un certain idéal de neutralité bien tempérée, qui prétend nous éclairer en nous maintenant à équidistance de tout (à distance de tout ?), c'est en inscrivant délibérément notre activité de bibliothécaires dans un réseau de proximités multiples que nous devons nous efforcer de favoriser une culture de la connaissance, cette façon, ne l'oublions pas, de rendre les lointains plus proches.

Janvier 2004