

L'offre et la demande :

→ UN ÉCLAIRAGE AMÉRICAIN

ANNE-MARIE BERTRAND

École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques
anne-marie.bertrand@enssib.fr

Docteur en histoire, archiviste-paléographe, conservateur général des bibliothèques, **Anne-Marie Bertrand** est directrice de l'Enssib. Elle fut directrice de bibliothèque municipale à Roubaix et à Nantes, responsable du service Études et recherche de la BPI, chargée de mission à la Direction du livre et de la lecture, puis rédactrice en chef du BBF. Elle est auteur ou coauteur de nombreux ouvrages et articles, dont *Ouvrages et volumes : architecture et bibliothèques* (Éd. du Cercle de la librairie, 1997), *Les villes et leurs bibliothèques : légitimer et décider* (id., 1999), *Les bibliothèques municipales : enjeux culturels, sociaux, politiques* (id., 2002), *Les bibliothèques* (La Découverte, 3^e éd. 2007), *Bibliothèque publique et Public Library : essai de généalogie comparée* (Presses de l'Enssib, 2010) et a dirigé *Quel modèle de bibliothèque ?* (Presses de l'Enssib, 2008).

Encore la question de l'offre et de la demande ! Oui, encore... Mais sous un éclairage différent : l'analyse comparée des bibliothèques publiques américaines et françaises nous permet une approche nouvelle. La diversité, la richesse des collections américaines ne tiennent pas seulement au souci de satisfaire leurs publics, mais aussi au long combat pour la liberté d'information qu'elles mènent depuis plus de soixante-dix ans maintenant. L'ouverture à toutes les opinions, tous les sujets, tous les goûts a évidemment une influence sur la composition des collections.

Un débat américain : la demande reine ?

Les collections des bibliothèques publiques américaines sont volontiers vues comme riches mais sombrant dans un total relativisme culturel et ouvertes à toutes les dérives (films d'horreur, livres de poche pas catalogués, vidéos communautaristes...). De bons budgets d'acquisition permettent d'avoir des collections diversifiées, éclectiques, solides, cohérentes. Mais la demande des usagers augmente le poids pris par la fiction, le respect des modes (notamment la *fantasy*) et les achats en multiples exemplaires. Au cours de l'été 2005, par exemple, plus de mille exemplaires de *Harry Potter and the Halfblood Prince* ont été achetés par la New York Public Library !

Comment expliquer cette situation contrastée ?

Les Public Libraries s'affirment comme une institution éducative, chargée de proposer les documents et informations dont les citoyens ont besoin pour se former tout au long de leur vie, se forger leur propre opinion

et jouer leur rôle civique¹. Ce rôle est aujourd'hui encore complètement assumé, plutôt oublié ou carrément dénié. La constitution des collections est ainsi différemment marquée par cette généalogie. Certains, arguant de la nécessité pour les Public Libraries d'obtenir et conserver le soutien public, avancent que le rôle des bibliothèques est, prioritairement, de donner aux usagers ce qu'ils souhaitent : « *Give them what they want* » est leur credo. N'oublions pas, dans ce paysage, les bibliothécaires techniciens qui pensent que les nouvelles technologies de l'information sont la réponse universelle aux attentes de la population. Réponse supposée universelle qui peut être en complet décalage avec ces attentes : ainsi, la nouvelle Public Library de San Francisco a été fatale à son directeur-concepteur, victime du mécontentement des usagers qui trouvaient qu'il y avait peu de livres, qu'ils étaient « cachés », peu accessibles.

Sur ce large éventail de pratiques documentaires, deux sont aujourd'hui dominantes : la demande et l'accès à internet semblent avoir pris le pas sur la richesse construite des collections. Quelques illustrations : « *Don Napoli, directeur de la Saint-Joseph County Public Library (South Bend, Indiana) annonce lui aussi de bons chiffres de prêts, de même que Gary Strong, à la Queens Borough Public Library (New York) – bibliothèque qui s'enorgueillit d'être la plus active des États-Unis avec 17 millions de prêts par an. Tous deux expliquent que leur politique consiste à donner aux usagers ce qu'ils veulent et à mettre l'accent*

* Les traductions des citations sont de l'auteur, à l'exception de l'extrait de *Mémoires d'un rouge*.

1. Le premier nom de l'Intellectual Freedom Committee, créé en 1940, était « Comité de la liberté d'information pour protéger les droits des usagers des bibliothèques à la libre investigation ».

sur les collections populaires, les best-sellers et l'audiovisuel².» Gary Strong revendique cette position : « Tout tient au suivi de la satisfaction de nos usagers, qui consiste à savoir précisément ce que veulent nos clients et à le leur donner³. »

Ce débat sur la demande est compliqué, depuis quelques années, par l'accès à l'information numérique. Puisque tout est accessible (doit être accessible, j'y reviendrai), l'idée même d'une offre documentaire perd de sa pertinence : le bibliothécaire est là pour donner accès, pas pour choisir du contenu. Cette position n'est pas, on s'en doute, unanimement partagée, et les arguments échangés nous intéressent au premier chef, nous, bibliothécaires français.

Liberté d'information

Au début de tout, aux États-Unis, est la liberté d'information, valeur nodale révéree au même titre que la démocratisation culturelle chez nous. Mais valeur à la fois forte, ambiguë et rhétorique.

Valeur forte : depuis 1939 et le premier *Library Bill of Rights*, les bibliothécaires américains (à travers leur puissante association, l'ALA, American Library Association) ont mis en place une doctrine et des armes pour la défendre : des textes de référence (*Library Bill of Rights*, *Freedom to Read Statement*), un comité de réflexion (Intellectual Freedom Committee), un bureau avec du personnel pour agir (Office for Intellectual Freedom), un groupe de travail pour veiller et mobiliser les énergies (Intellectual Freedom Round Table) et une fondation pour financer les dépenses nécessaires (Freedom to Read Foundation). Les actions sont multiples : Banned Books Week (semaine des livres censurés), appui aux bibliothécaires attaqués, soutien juridique, publication régulière de la liste des livres censurés, témoignages de-

vant les tribunaux ou les commissions d'enquête, campagnes d'opinion, tel « *Your Right to Know* » en 1992⁴, etc.

Mais, aussi, valeur ambiguë et difficile à défendre en raison des obstacles que sont le marché, le conformisme et l'autocensure. Ainsi, Nancy Kranich doute de la capacité, aujourd'hui, « à offrir refuge à toutes les idées et tous les points de vue du monde. L'abondance de l'accès ne se traduit pas en diversité d'accès. Au contraire, nous avons maintenant accès à toujours plus d'idées semblables, les idées alternatives étant marginalisées par la course au profit, les expédients politiques et les caprices du marché⁵. »

Le poids du conformisme (la « tyrannie de la majorité », disait déjà Tocqueville) est souligné par Michael Gorman : « Examinons l'idée que les collections dans les petites bibliothèques comme dans les petites communautés devraient être encadrées par des "community standards" – doctrine qui nous a menés aux nombreuses et tristes absurdités recensées dans la liste annuelle de l'ALA des livres censurés ou interdits. Une Public Library dans une petite ville doit servir les habitants de la ville, mais sa politique d'acquisitions devrait-elle être basée sur les opinions de la majorité (comme c'est suggéré dans leurs "community standards") et alors prétendre empêcher un jeune usager de la bibliothèque de lire *L'attrape-cœurs*⁶ ? »

Quelle influence a, aujourd'hui, ce débat sur les collections des Public Libraries ?

4. « Beaucoup de gens ne font pas le lien entre les bibliothécaires et leur droit de savoir. Ils ne se rendent pas compte qu'ils ont accès à un professionnel de l'information et à un important et pertinent gisement d'information dans leur bibliothèque locale. Ils ne comprennent pas davantage le rôle du bibliothécaire qui lutte contre la censure et s'assure que l'information importante (les documents du gouvernement, l'information sur la santé ou l'environnement, comment trouver du travail, etc.) est accessible à tous » (*Your Right to Know: Librarians make it happen. Celebrating Libraries, Librarians and the Right to Know*, ALA Library Campaign Book, ALA, 1992).

5. Nancy C. Kranich, « Libraries, the New Media and the Political Process », *Libraries & Democracy*, ALA, 2001.

6. Michael Gorman, *The Enduring Library*, ALA, 2003.

Faut-il tout acheter ? (débat américain)

Il faut défendre la liberté d'opinion et la liberté d'expression. Les citoyens doivent forger eux-mêmes librement leurs propres convictions en confrontant un large éventail de sources d'information et de prises de position.

“Peut-on faire comme si tous les textes, tous les documents transmettaient des idées et des opinions de même valeur ?”

Mais, cependant, peut-on faire comme si tous les textes, tous les documents transmettaient des idées et des opinions de même valeur ? Est-ce qu'on peut, est-ce qu'on doit conserver une attitude de neutralité, quel que soit l'objet, la façon dont le sida se transmet, la négation de l'holocauste, le racisme, etc. ? Est-ce que le principe est intangible ? Est-ce qu'il doit prévaloir sur toute autre considération ? Est-ce que la logique doit mener à l'intégrisme ?

Oui, répondent (pas dans ces termes) l'ALA, impavide, et certains de ses zéloteurs, comme Kathleen Wolkoff qui, après avoir étudié les objections à acheter des documents négationnistes, conclut que les Public Libraries doivent cependant le faire : « La liberté d'information doit inclure la liberté de croire à un mensonge. Les bibliothécaires doivent avoir foi en la capacité de la société de répondre aux mensonges d'une façon assurée et raisonnée et il ne peut pas y avoir de réponse si les mensonges sont tus », et plus loin : « Les bibliothécaires devraient répondre en

2. Françoise Gaudet, Claudine Lieber, « L'Amérique à votre porte : nouveaux usages, nouveaux services, nouveaux concepts de bâtiments... un avant-goût de notre avenir ? », *BBF*, 2002, n° 6, p. 70-77.

3. Gary Strong, « Relever le défi de la diversité à la Queens Library », *BBF*, 2002, n° 1, p. 81-85.

constituant, de façon responsable et intelligente, des collections qui comprennent des ouvrages révisionnistes et ceux qui les réfutent [...]. Est-ce que les bibliothécaires devraient se cacher la tête dans le sable et prétendre que l'antisémitisme n'a pas existé ou n'existe pas⁷ ? » Dans un autre registre, le libre accès des enfants à internet, quel que soit le contenu de ce qu'ils peuvent voir, est défendu sans états d'âme.

Inversement, des voix s'élèvent pour que l'ALA sorte du dogme (de la rhétorique) et prenne en compte d'éventuels conflits de valeurs. Ainsi, Ann Symons, alors President-Elect de l'ALA, reconnaît que la présence de documents pornographiques (*sexually explicit*) ou haineux (*hate speech*) dans les Public Libraries, via internet, pose un problème : « Notre soutien déterminé à une valeur, la liberté d'information, est en conflit avec notre valeur de répondre aux souhaits de la communauté et avec la valeur sociale de créer des bibliothèques tranquilles et accueillantes », et elle s'interroge : « Devons-nous avoir une hiérarchie de valeurs⁸ ? »

Mais la critique la plus connue est celle de Gordon Baldwin⁹ qui consiste, d'une part, en une analyse des lacunes du *Library Bill of Rights* (qui, par exemple, ne fait pas la différence entre institutions publiques et privées ou qui ne traite pas de la gratuité d'accès) et, d'autre part, en un examen de la doctrine qui veut qu'aucun document ne soit exclu de la bibliothèque (article 1). Mais quel est le rôle de la bibliothèque, exactement ? « L'American Library Association souligne la liberté de lire mais de lire quoi ? Si une publication n'est pas légalement protégée – par exemple, les livres obscènes –, il est difficile de défendre la liberté de la lire. La liberté de lire

n'entraîne pas le devoir du gouvernement de procurer de la lecture. » Présenter « tous les points de vue » est une ambition inatteignable (article 2). S'allier avec tous les partenaires concernés

“ Héberger dans les rayons un livre affirmant que Jeanne d'Arc était un homme serait ainsi non seulement une faute contre l'esprit mais une faute professionnelle ”

n'est pas forcément souhaitable (article 4). Interdire toute discrimination en raison de l'âge de l'utilisateur (article 5) ne se retrouve pas dans la Constitution¹⁰. Le *Library Bill of Rights*, en bref, est vague et ambigu et ses recommandations peuvent être en contradiction avec la loi.

Comment, au-delà du *Library Bill of Rights*, appliquer une position équilibrée, responsable ? Débat sans fin...

Dans un article célèbre, « Social Responsibility vs The Library Bill of Rights¹¹ », David Berninghausen tente une synthèse : « Il est de la responsabilité sociale des bibliothécaires de sélectionner des documents de toutes les sources, venant de tout le monde de l'édition (et non d'une liste autorisée), de constituer des collections équilibrées présentant tous les

points de vue sur les sujets sensibles, sans considération de leurs propres convictions ou croyances. » D'autres doutent de la possibilité même de « collections équilibrées » : « Un bibliothécaire neutre contribue à maintenir le statu quo qui est, pour une large part, patriarcal, hétérosexuel, anglo-saxon et chrétien. Un tel statu quo est exclu. Ainsi, par définition, un bibliothécaire neutre ne peut pas être neutre¹². »

L'offre doit être la plus large possible, toute demande est légitime.

Quelle responsabilité reste-t-il, alors, aux bibliothécaires ? Réponse morose du rédacteur en chef du *Library Journal*, John Berry : « En d'autres termes, une collection ne peut pas être sélectionnée du tout. Les bibliothécaires doivent simplement acheter ce que n'importe quelle personne ou n'importe quel groupe demande – des documents sur le traitement du cancer par les noyaux d'abricots, des régimes sans aucune graisse, des atlas où la terre est plate, et les travaux des menteurs qui disent que l'holocauste n'a pas existé¹³. »

Et l'autocensure dans tout ça ?

N'y aurait-il pas un écart (grand ou petit) entre cette rhétorique bien huilée de la liberté d'information et les pratiques des bibliothécaires ? Enquêtant sur les principes et sur les pratiques à la fin des années 1940, Oliver Garceau trouve des bibliothécaires « en général extrêmement insistants sur les stéréotypes démocratiques de la liberté d'information et de la diversité d'opinions » et constate qu'il n'a eu connaissance que de très peu de cas avérés de censure. Ce n'est pas parce qu'il n'y a pas de censeurs, analyse-t-il, mais parce qu'il y a peu d'objets de censure dans les bibliothèques : « Il devient évident que la raison en est la prudence du bibliothécaire et non la tolérance de la communauté¹⁴. » Il cite même le cas de bibliothécaires ayant

7. Kathleen Wolkoff, « The Problem of Holocaust Denial Literature in Libraries », *Library Trends*, summer 1996. Adoptant cette position, elle est fidèle à Thomas Jefferson, opposé à toute censure de la presse : « Le jugement public corrigera les raisonnements faux et les opinions fausses, en entendant pleinement toutes les parties ; et aucune autre ligne ne peut être tracée entre l'inescapable liberté de la presse et sa licence démoralisante » (Second discours inaugural, 1805).

8. Ann Symons, Carla Stoffle, « When Values Conflict », *American Libraries*, 1998.

9. « The Library Bill of Rights – A critique », *Library Trends*, 1996.

10. « Constitution law does not » : Baldwin dit que l'âge peut être un facteur discriminant (les jeunes Américains, par exemple, ne peuvent acheter ni alcool ni tabac).

11. *Library Journal*, 15 décembre 1972. Président de l'Intellectual Freedom Committee entre 1948 et 1954, David Berninghausen est alors directeur de l'école de bibliothécaires de Minneapolis.

12. Steven Jones, « Lesbian, Gay and Bisexual Library Service : a Review of the Literature », *Public Libraries*, déc. 2000.

13. « Some Books Demand Rejection », *Library Journal*, 1^{er} février 1995.

14. Oliver Garceau, *The Public Library in the Political Process*, Columbia University Press, 1949.

répondu qu'aucun livre n'avait été mis discrètement à l'abri sous clé dans un bureau et qui, devant l'insistance de l'enquêteur, vérifiait et en retrouvent, avec une « surprise ingénue ».

Cinquante ans plus tard, en 1995, Judith Krug, qui fut longtemps responsable de l'Intellectual Freedom Office, à la question « *Quelle a été la plus grande menace contre la liberté d'information que vous ayez rencontrée ?* », répond « *Nous-mêmes*¹⁵ ». En somme, à côté du grand et remarquable chantier de défense de la liberté d'information mené par l'ALA, se passent dans les bibliothèques elles-mêmes des actes de contournement de ces principes pourtant reconnus par tous comme importants. L'écart entre les principes et la pratique est constant, surtout dans les petites villes, là où les bibliothécaires sont moins nombreux, moins bien formés et se sentent moins forts.

Une enquête réalisée en 2002 à la Seattle Public Library indiquait que, alors que les textes de référence de l'ALA étaient massivement approuvés par les bibliothécaires, 37 % d'entre eux auraient interdit les sites pornographiques sur internet s'ils l'avaient pu. Peut-être plus intéressant encore, l'enquête explicite l'écart entre ce que les bibliothécaires pensent à titre personnel et ce qu'ils appliquent dans leur travail, et comment cet écart est vécu : « *Ce que je fais n'est pas ce que je suis. Ce n'est pas un problème si mes obligations professionnelles sont quelquefois en contradiction avec mes opinions personnelles* », écrit l'un(e) ; « *La question pour moi est qu'il s'agit d'un lieu public. Il n'est pas bien (inappropriate) de regarder du porno dans un lieu public. Je me fiche de ce que les gens font en privé. Mais la bibliothèque n'est pas privée* », explique l'autre ; « *Les gens qui s'occupent à l'ALA de l'Intellectual Freedom Committee agissent dans le brouillard. Ils ne travaillent pas en Public Library et ils n'ont aucune idée des usagers qu'on a ici* », remarque un(e) troisième¹⁶. Le désac-

Le témoignage d'Howard Fast

« Je voudrais ajouter une remarque étonnante concernant cette étonnante année 1949. Le 18 janvier, lors d'une réunion de l'Association des bibliothécaires scolaires de New York, il fut recommandé à ceux-ci de retirer de leurs rayonnages tous les exemplaires de *Citizen Tom Paine*. Au même moment, J. Edgar Hoover, qui était devenu le dictateur fantôme des États-Unis, envoya ses "G-men" à la Bibliothèque publique de New York et dans d'autres grandes bibliothèques à travers le pays, pour ordonner aux bibliothécaires de retirer les livres de Howard Fast des rayonnages et de les détruire. Non pas les livres de Karl Marx ni de Lénine mais les romans historiques de Howard Fast ! Dieu seul sait pourquoi.

Immédiatement, un comité de bibliothécaires de la Bibliothèque publique de New York m'invita à faire une conférence dans le bâtiment principal de la 5^e Avenue à l'angle de la 42^e Rue. Environ deux cents bibliothécaires et autres employés de bibliothèque assistaient à la réunion, présidée par une char-

mante femme à cheveux blancs, qui déclara quelque chose comme : « *Un représentant du ministère de la Justice est venu me trouver pour me dire que, par ordre du directeur du FBI, les livres de Howard Fast devaient être détruits. Mais nous ne sommes pas en Allemagne nazie et nous ne brûlons pas les livres. Monsieur Fast, vos livres sont en sécurité au sous-sol, et dès la fin de cette folie, ils retrouveront leur place sur les étagères. À présent, nous aimerions entendre votre avis sur cette étrange époque que nous traversons.* »

C'était il y a quarante ans, et cette femme est sans doute morte aujourd'hui, mais elle m'a donné une leçon de courage simple et tranquille. Elle avait mis sa vie et sa carrière en jeu, dans la mesure où elle n'était plus toute jeune et où la perte de son emploi lui aurait été fatale. Je ne me souviens plus de son nom. Que Dieu la bénisse. »

Howard Fast, *Mémoires d'un rouge*, Rivages, 2000
(Trad. de Being Red, 1990)

cord peut aboutir à une plainte : ce fut le cas à Minneapolis où des employés de la Minneapolis Public Library portèrent plainte contre leur employeur pour harcèlement sexuel par un tiers, en raison des images qu'ils étaient amenés à voir en gérant l'accès aux ordinateurs de la bibliothèque. « *Croire dans la liberté d'information est facile ; la pratiquer ne l'est pas*¹⁷. » Certes.

En France, d'autres arguments ?

Ne refaisons pas ici le (long et vieux) débat sur l'offre et la demande. Tentons plutôt d'apporter un contrepoint au paysage américain que je viens de décrire. Je prendrai deux exemples : les documents porteurs d'idées extrémistes et un autre type d'ouvrages considéré comme particulièrement problématique, celui des best-sellers.

Toutes les opinions ?

Aux États-Unis, toutes les opinions doivent trouver leur place à la bibliothèque. Non, répondent les bibliothécaires français. Ainsi Jean-Luc Gautier-Gentès : « *Liberté. Égalité. Fraternité.* » *Ce n'est pas un si mauvais programme. La liberté, qui exclut que vous imposiez des opinions aux lecteurs. L'égalité, qui veut que la bibliothèque soit la maison de tous. La fraternité, selon laquelle l'accueil, parmi les collections, des extrémismes [...] s'arrête là où ils deviennent délation, appel au meurtre*¹⁸. » Ce qui est légal, ce qui n'est pas interdit, n'a pas pour autant une place légitime dans les collections de la bibliothèque – pensent et disent les bibliothécaires français. En France, le racisme n'est pas une opinion, mais un délit, ajoutent-ils pour se différencier des pratiques américaines.

La longue histoire de la prescription dans les bibliothèques explique

15. Citée dans Lowell Martin, *Enrichment: a History of the Public Library in the United States in the Twentieth Century*, The Scarecrow Press, 1998.

16. Michael Harkovitch, Amanda Hirts, Jenifer Loomis, « Intellectual Freedom in Belief and in Practice », *Public Libraries*, nov.-déc. 2003.

17. *Ibid.*

18. Jean-Luc Gautier-Gentès, « Lettre ouverte à une jeune bibliothécaire sur le pluralisme des collections », *Esprit*, février 1998.

aussi, encore aujourd'hui, ce refus de tout faire entrer dans les collections. Car un document présent dans une collection publique en retire une légitimité – héberger dans les rayons un livre affirmant que Jeanne d'Arc était un homme ou que la terre est plate serait ainsi non seulement une faute contre l'esprit mais une faute professionnelle.

Diversité des opinions, diversité des sources d'information. On le sait, les collections des bibliothèques françaises ont encore des progrès à faire en matière de couverture de la vie des idées, de la création, du monde scientifique. Les lecteurs ont, trop souvent, le sentiment qu'elles leur proposent une offre à la richesse inégale : une enquête menée en 1995 montrait que si 90 % des lecteurs sont satisfaits des fonds de littérature classique ou 88 % des romans contemporains, le taux de satisfaction tombe à 57 % pour les livres scientifiques et techniques, à 50 % pour les sciences humaines et sociales ou à 31 % pour les livres pratiques¹⁹. La prégnance des fonds littéraires est une autre des différences qui nous séparent des bibliothèques américaines.

Tous les goûts ?

Pour les best-sellers, une des questions est celle d'une demande pressante, répétitive, compulsive et souvent, aux yeux des bibliothécaires, illégitime. Oui, mais ces ouvrages sont souvent appréciés et lus par des non-familiers du monde de l'écrit : c'est donc un outil pour faire venir ou revenir de faibles lecteurs dans les bibliothèques ; créer de la familiarité, proposer du déjà vu est une des façons de créer cette connivence nécessaire entre un établissement et ses usagers. Dominique Lahary a développé cet argument dans une phrase que je cite volontiers : « Si quiconque entrant dans une bibliothèque n'y décèle rien qui lui soit déjà familier, alors il lui est signifié, j'ose dire avec violence, que cet endroit n'est pas pour lui. En ce sens, exclure des

19. Chiffres cités par Dominique Arot, « La bibliothèque, le livre et le lecteur », in *Regards sur un demi-siècle*, BBF, 2006.

“Au-delà de ce que les gens connaissent et ont envie de trouver, il semble important que les bibliothèques proposent aussi ce qu'ils ne connaissent pas et ne cherchent pas, et qui peut aussi leur plaire, ou pas”

*livres, ce peut être aussi, du même coup, et quelles que soient les intentions, exclure des gens*²⁰. »

Mais alors, ne pas répondre à la demande serait-il faire acte de censure ? « On n'a pas le droit de juger du choix des lecteurs et de la qualité d'un ouvrage », lit-on dans un autre message sur biblio-fr²¹.

Inversement, la politique de l'offre, du choix, de la nécessaire sélection a toujours de fervents défenseurs. Madeleine Deloule : « *Le premier danger qui guette les fonds de littérature est la standardisation, l'uniformisation. Les beaux fonds, ceux qui ont une couleur, une densité, sont ceux qui contiennent un certain mystère. On va y rencontrer des lignes de force, des résistances, des motifs de surprise et des incitations à la découverte. La diversité de la production doit inciter les professionnels à sortir des sentiers battus et à construire des collections diversifiées. Pas seulement pour répondre aux attentes supposées des différentes catégories de lecteurs. C'est une question de politique de l'offre, et même de politique culturelle*²². »

20. Message sur biblio-fr, du 8 juin 2000.

21. Message sur biblio-fr du 3 juin 2000.

22. Madeleine Deloule, « Acquisitions, classement, mise en valeur », in *Littérature contemporaine en bibliothèque*, sous la dir. de Martine Poulain, Éditions du Cercle de la librairie, 2001.

Quant à Dominique Lahary, il argumente avec le même talent la nécessité de répondre à la demande et d'aller au-delà de la demande (réelle ou supposée) en plaidant pour un « grand service public de la surprise ». Se contenter d'acheter ce que l'on pense que les usagers ont envie de lire semble être la négation du travail du bibliothécaire. Au-delà de ce que les gens connaissent et ont envie de trouver, il semble important que les bibliothèques proposent aussi ce qu'ils ne connaissent pas et ne cherchent pas, et qui peut aussi leur plaire, ou pas – et si ça ne plaît pas, ce n'est pas grave. Le rapport Borzeix parlait de « succès de bibliothèque » (par analogie avec les « succès de librairie ») pour souligner justement le rôle de découvreur, de passeur, de « prescripteur » des bibliothécaires. Pourquoi pas ?

Ces quelques pages sont sans conclusion. Cette tension entre offre et demande est insoluble, si ce n'est dans sa propre gestion – toute politique documentaire marie nécessairement les deux approches. L'écart entre pratiques américaines et françaises est irréductible, mais il permet de mieux analyser nos spécificités et de mieux identifier nos forces et nos faiblesses.

Continuons à réfléchir, à comprendre et à agir. ●

Février 2010