

# Usagers et bibliothécaires : concurrence ou co-création ?

**XAVIER GALAUP**

Médiathèque départementale  
du Haut-Rhin  
xgalaup@gmail.com

Conservateur territorial, **Xavier Galaup** est depuis juillet 2007 directeur adjoint à la médiathèque départementale du Haut-Rhin, où il a été notamment responsable de l'action culturelle et de la bibliothèque musicale. Coordinateur de Développer la médiation documentaire numérique paru aux Presses de l'enssib en 2012 (coll. « La Boîte à outils »), il est l'auteur de nombreux articles dans différentes revues professionnelles. Formateur, il anime le blog XG\_BlogNotes ([www.xaviergalaup.fr/blog](http://www.xaviergalaup.fr/blog)).

## Le monde change autour des bibliothèques

Dans le monde de la rareté, les bibliothèques étaient à l'aise car elles proposaient un accès économique et intelligible à une collection assez large. Elles étaient d'autant plus légitimes qu'elles faisaient un tri, donnant ainsi un label à ce qui était censé convenir à l'honnête homme du xx<sup>e</sup> siècle. Le bibliothécaire était ce savant fou qui organisait le savoir pour le rendre accessible : « La tour de Babel pour les nuls » en quelque sorte.

Au côté de l'enseignant et d'autres professions intellectuelles, le bibliothécaire contribua à l'élévation intellectuelle et spirituelle des citoyens. C'était une belle mission, qui ne pouvait que bouleverser tout doucement le rapport que ces derniers pouvaient avoir avec les connaissances et les bibliothèques... À force d'apprendre, les citoyens devenaient plus exigeants, et surtout, soit ils n'auraient plus besoin des bibliothèques s'ils en avaient les moyens, soit ils auraient de plus en plus de mal avec une bibliothèque strictement prescriptrice et qui les prend du haut de son savoir si bien organisé. Cela dit, s'il n'y avait eu que cela, nous aurions pu nous adapter à cette nouvelle donne en construisant un nouvel emballage pour nos missions traditionnelles. Mais plusieurs autres bouleversements bousculent notre environnement.

Il y a d'abord la remise en cause de la culture légitime. Les « humanités » ne sont plus un marqueur d'élévation sociale et il n'est plus nécessaire de faire croire qu'on a lu tout Proust pour faire partie des élites. Il me semble que les bibliothèques qui sont identifiées à cette culture légitime pâtissent à différents niveaux de cet état de fait.

Dans l'univers marchand, les documents (livres, disques, DVD) ont perdu toute leur valeur, soit à cause d'une politique de prix incohérente (prix de lancement attractif, prix fort pendant quelques mois, soldes jusqu'à des prix divisés par trois ou plus en cas de vente par lots), soit parce qu'ils deviennent les bonus d'autres produits comme dans la presse ou les stations-services... Confirmé par la dernière enquête d'Olivier Donnat<sup>1</sup>, l'essor des pratiques culturelles amateurs change aussi le rapport à la culture, qui là encore est désacralisée. Ces phénomènes ne sont pas nouveaux, mais ils se sont fortement accélérés.

L'avènement d'internet et d'un monde numérique fut un nouveau coup dur pour les bibliothèques. La dés-adhérence des contenus à un support physique a achevé de les désacraliser. De surcroît, la disponibilité, fantasmée comme totale, des contenus culturels sur internet fait passer la bibliothèque comme un lieu ringard et inutile. Pourquoi se déplacer pour ne pas être sûr de trouver ce que l'on cherche (pas dans le fonds ou déjà emprunté) ? Pourquoi se déplacer pour ne pas être sûr de trouver ce que l'on ne cherche pas (déception en flânant dans les rayons, absence de conseils) ? En effet, sur internet tout est accessible facilement, en permanence, et nous pouvons y glaner simplement, parfois par hasard, des contenus intéressants. Le web participatif a porté le coup de grâce en permettant à chacun de devenir non seulement producteur de contenus culturels mais aussi critique et conseil sur ces contenus. Ces deux faits marquent la fin de l'aura des lieux concentrateurs et des inter-

1. [www.pratiquesculturelles.culture.gouv.fr](http://www.pratiquesculturelles.culture.gouv.fr)

médiatiques privilégiés que sont les bibliothécaires, les journalistes et autres professions intellectuelles prescriptrices.

La dimension participative du web a son versant obscur quand elle se « remixe » avec le marketing : inciter les internautes à recommander un produit afin de mieux le faire vendre. Le consommateur consomme, achète ainsi (joyeusement) des produits conseillés par d'autres, et la marque bénéficie d'une bonne image grâce à la part ludique de leur démarche de vente. Cependant, l'internaute n'est pas complètement dupe, car, si on abuse ou si on est trop incitatif, il va se détourner, voire faire une promotion négative. Cette approche participative existe aussi dans les magasins sous forme de jeux, comme les rallyes photos Fnac : photographier les curiosités de la ville, les mettre en ligne pour la Fnac et gagner un appareil photo plus performant... Tout cela existait déjà, mais, là encore, cela a pris de l'ampleur.

## L'utilisateur co-créateur des services en bibliothèque

L'utilisateur d'aujourd'hui est-il co-créateur de services en bibliothèque<sup>2</sup>? En préambule, il faut lever toute ambiguïté sur un point : le bibliothécaire continue de mener sa politique documentaire, suggestions d'achat comprises, et l'utilisateur n'intervient pas directement dans l'organisation de la bibliothèque ou dans la politique de lecture publique, qui relève d'une décision politique même si elle peut être co-construite avec les citoyens. Les axes de « co-création » possibles concernent essentiellement la création de services non-documentaires avec l'aide des usagers.

Trois directions pourraient être empruntées, en lien avec les grandes missions de la bibliothèque. Premièrement, la mission *culturelle*, la bibliothèque devenant l'un des carrefours de

la vie culturelle locale avec davantage d'actions culturelles, plus informelles et plus participatives : des ateliers avant un événement, des comptes rendus après, faits par les usagers, pour que la bibliothèque se positionne comme lieu de pratiques culturelles amateurs (musique, écriture, vidéo). Deuxièmement, la mission *éducative*, avec par exemple l'échange de savoirs organisé par la bibliothèque seule ou en partenariat avec une association locale. Troisièmement, la mission *sociale*, en accentuant l'aide à la recherche d'emploi et en devenant l'un des lieux d'entraide entre usagers. Cette approche rejoint la notion de bibliothèque troisième lieu que Mathilde Servet<sup>3</sup> a défendue.

La co-création des activités dans la bibliothèque permettrait de donner un visage plus humain et plus proche de la bibliothèque à travers l'implication des usagers. Nous pourrions par exemple inciter des usagers inscrits à raconter des livres, ou à transmettre le contenu d'autres documents qu'ils ont aimés autour d'eux, puis les prêter en expliquant qu'ils viennent de la bibliothèque. À la manière du *bookcrossing*, il est tout à fait envisageable d'organiser une circulation de documents via ces usagers-relais sans passer systématiquement par la bibliothèque. L'objectif est de désacraliser l'image de la bibliothèque, d'en faire un lieu utile à tous et dont l'usage peut être quotidien.

Lors d'une journée d'étude<sup>4</sup> pour l'association VDL (Vidéothécaires, disothécaires de la région lyonnaise), j'avais écrit le scénario de la co-création de l'animation musicale en bibliothèque. Un groupe d'adolescents écoute une radio ou une *playlist* créée par les bibliothécaires. Ils découvrent ainsi un nouveau groupe de musique. Ils téléchargent les fichiers et viennent en atelier de MAO (musique assistée par ordinateur) faire un remix à la bibliothèque. Celui-ci est mis en ligne par ces usagers sur un blog de la bi-

bliothèque et écouté par les bibliothécaires, qui l'apprécient. Ces derniers proposent aux usagers créateurs de faire un petit concert à la bibliothèque. Le concert est filmé et enregistré, puis mis en ligne... D'autres usagers découvrent à la fois ce qui est fait par ce petit groupe et les musiciens qui ont suscité le remix... et la boucle de co-création peut continuer<sup>5</sup>...

La co-création d'activités est aussi une manière de dépasser la juxtaposition des consommateurs d'un service en faisant participer les usagers. Cette implication du public dans les activités ou les services de la bibliothèque donne le cadre d'un dialogue entre sujets et non plus un croisement d'utilisateurs ou un lien hiérarchique entre le bibliothécaire savant et les foules ignorantes.

## Co-création et/ou concurrence ?

Si nous associons mieux les usagers au fonctionnement et aux services offerts à la bibliothèque, nous serons très vite confrontés à la question d'une concurrence larvée ou frontale entre les usagers et nous. On pourrait, même, se demander si, à terme, la présence de bibliothécaires serait encore justifiée.

Certes, la recherche à la Google, qui génère du bruit mais pas de silence, ne nécessite pas d'intermédiaire et joue bien son rôle jusqu'à un certain point. Malgré ou à cause de ce bruit, les internautes ne trouvent pas ou n'ont pas l'impression de pouvoir trouver ce qu'ils cherchent. Ici, le professionnel de l'information peut apporter ses compétences en ciblant les mots clés efficaces, en utilisant la recherche avancée et d'autres sources pour trouver une information. Nous avons aussi un rôle de formation et d'interpellation quant à la vérification des sources d'information. Nous garderons ce rôle de référence pour valider une information et, dans ce domaine, nous serons perçus a priori

2. Cf. le mémoire de DCB de Xavier Galaup, *L'utilisateur co-créateur des services en bibliothèque publique : l'exemple des services non-documentaires*, 2007. En ligne : [www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1040](http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1040)

3. Mathilde Servet, *Les bibliothèques troisième lieu*, DCB, 2009. En ligne : [www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-21206](http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-21206)

4. <http://vdlblog.wordpress.com/2011/03/01/rencontres-du-troisieme-lieu-compte-rendu-de-la-journee-detude-vdl-du-13122010>

5. Ce scénario utopique ne tient pas compte de toutes les questions de droit d'auteur qu'il faudrait régler.

comme plus neutres que d'autres professionnels comme les journalistes.

Le nombre d'internautes écrivant des critiques sur des contenus culturels est impressionnant, notamment sur les livres. Force est de constater que, pour l'instant, ils sont très peu nombreux sur notre catalogue participatif. Deviennent-ils de ce fait nos concurrents dans le conseil documentaire ?

Si l'utilisateur peut être excellent dans une ou plusieurs niches documentaires, en revanche il n'a pas la vision globale d'un domaine et ne sera pas toujours en mesure de faire le lien entre tel et tel ouvrage ou telle et telle approche thématique. Face à la multiplication des contenus culturels, notamment numériques, il ne nous est plus possible de tout connaître pour conseiller. Nous avons donc besoin de multiplier les canaux de médiation en collaboration avec d'autres professions et, pourquoi pas, avec des amateurs éclairés. Capable de dépasser l'enthousiasme du partage (j'aime ou j'aime pas), le bibliothécaire devra amener une vision synthétique et une mise en perspective dans l'histoire littéraire ou dans l'évolution des sciences. D'ailleurs, notre atout est d'être des généralistes des contenus culturels.

Avec les outils numériques, l'utilisateur est obligé d'organiser ses fichiers ou ses ressources avec un système d'indexation plus ou moins assisté, mais il se préoccupera d'abord d'un classement qui lui convient et pas d'une harmonisation utile pour différents usages. La construction de

métadonnées fiables, pérennes et interopérables restera l'apanage des professionnels de l'information. Dans le bâtiment, le bibliothécaire met en scène des collections pour faciliter l'appropriation de celles-ci par le plus grand nombre... et pourquoi pas pour surprendre un peu l'utilisateur et lui permettre de faire des découvertes.

Face à l'essor progressif mais inéluctable des ressources numériques, le bibliothécaire devient un médiateur entre un usager et la ressource (payante ou gratuite). Il offre des espaces pour la pratique culturelle et accompagne les usagers dans leurs recherches et leurs projets. Certains d'entre eux pourront être bons dans une pratique culturelle, mais manqueront d'outils pour dépasser leur apprentissage autodidacte. Ils ne sauront pas forcément trouver et utiliser les outils qui leur correspondent. Nous le constatons bien dans les espaces publics numériques, où les animateurs multimédias forment non seulement les usagers de tous âges à l'usage des logiciels mais jouent aussi un rôle de conseil d'achat des matériels multimédias.

En ligne et sur place, le bibliothécaire devrait désormais proposer l'accès à l'ensemble des ressources disponibles. En effet, l'acquisition œuvre par œuvre aura de moins en moins de sens, et son nouvel horizon sera de tracer des chemins pour entrer et se repérer dans cette profusion d'informations et de contenus culturels. Dans ce cadre, le bibliothécaire devient plus un

médiateur et un manager de projets, le cas échéant en co-création avec les usagers, qu'un gestionnaire de fonds documentaires.

Certes, il peut sembler paradoxal de promouvoir l'autonomie des usagers, ce qui au bout du compte signifie qu'ils auraient une grande partie des compétences des bibliothécaires – et il faudrait craindre lors une forme de concurrence de leur part. Mais cette concurrence et le danger viennent davantage d'entreprises qui veulent recréer une forme de concentration des contenus et des services autour des biens culturels. Amazon tisse doucement mais sûrement sa toile, en détruisant les librairies, en imposant ses conditions aux éditeurs puis en devenant lui-même éditeur, en prêtant des livres et en facilitant l'autoédition. Apple et Google ont des stratégies similaires.

Ne nous trompons pas d'ennemi : l'utilisateur peut avoir besoin de nous, ces entreprises non. Si nous voulons réussir notre mutation dans cette ère pleine d'incertitudes, nous ne pouvons plus nous contenter de la plus belle offre documentaire qui soit – pour peu que nous en soyons encore capables financièrement –, mais il nous faut associer les utilisateurs finaux à la construction des services dont ils ont besoin, dans le respect de nos missions de service public et dans le cadre de véritables politiques de lecture publique définies avec les élus. ●

Mai 2012