



HAL
open science

Rue des facts, le pari de l'intelligence collective

Jeremy Jeanguenin

► **To cite this version:**

Jeremy Jeanguenin. Rue des facts, le pari de l'intelligence collective. Documentaliste, 2013, 50 (2), pp.46. 10.3917/docsi.502.0046 . hal-02149177

HAL Id: hal-02149177

<https://hal.science/hal-02149177>

Submitted on 12 Jun 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

focus



Diplômé en sciences de l'information et de la communication et en sciences du langage, **Jeremy Jeanguenin** coordonne depuis novembre 2010 le service de référence virtuel Rue des facs. Il a auparavant été responsable des rubriques électroniques du *Bulletin des bibliothèques de France* et a collaboré avec différentes bibliothèques de l'enseignement supérieur.

jeremy.jeanguenin@univ-paris3.fr

[état de l'art] Les services de référence virtuels démontrent l'importance de la coopération non seulement en terme de production mais pour la synergie qu'ils engendrent. Un article pour présenter le mode d'organisation adopté et l'impact sur la profession. Retour en quelques points clefs sur le succès de Rue des facs.

Rue des facs, le pari de l'intelligence collective

Nombreux sont les services de référence virtuels (SRV) désormais bien installés dans le paysage des bibliothèques universitaires françaises : Ubib.fr (universités Ouest Atlantique), PingPong (universités normandes), Rue des facs (Île-de-France) et, très récemment, Une Question ? (PRES Université de Toulouse).

Avant cette effervescence, on avait constaté le retard français (ou décalage¹) des bibliothèques en matière d'instances de médiation, au profit du paradigme des collections : à l'instar des bibliothèques québécoises, dont les avancées en matière de SRV furent souvent contre-carrées par un recul lié aux interrogations portant sur la nature même des enjeux d'un tel service, les bibliothèques françaises semblent toujours en quête du SRV idéal. Et ce serait peu dire qu'elles en exigent beaucoup...

À l'heure actuelle, Rue des facs est un réseau de 27 établissements soutenu par la ville de Paris et l'université numérique de Paris-Île-de-France² proposant une réponse personnalisée et suffisamment approfondie à toute question de recherche documentaire ou portant sur les services des bibliothèques. Si Rue des facs s'adresse en priorité au public universitaire, il fut dès son origine ouvert à tous.

La période 2010-2012 a vu croître le nombre de requêtes des usagers (+35 % de volume de questions traitées), mais a aussi donné lieu à une remise en cause

des modes opératoires. Au fil du temps et sous l'égide du coordinateur, la synergie s'est affirmée entre les répondants de ce service coopératif sans murs.

UN MODE OPÉRATOIRE : LA BIBLIOTHÈQUE VIRTUELLE

Les bibliothécaires de tous les établissements coopèrent par groupe thématique (encadré par un responsable issu ou non d'un établissement Cadist³). Ce mode coopératif et libre dans l'assignation des questions suppose l'apparition de nouvelles formes de cooptation professionnelle hors les murs. Le double paradigme thématique/établissement n'était pas sans soulever des problèmes de positionnement fonctionnel et parfois politique. En effet, la politique de performance des établissements documentaires entre sur certains points en contradiction avec les efforts de mutualisation. Le modèle de la fleur (un cœur de service accompagné de bibliothèques pétales ayant chacune leur spécificité : localité ou domaine d'excellence) n'est pas réellement issu d'une théorisation de la part des professionnels des bibliothèques et de la documentation. C'est un calque de ce qu'impose la structure fonctionnelle même du logiciel OCLC QuestionPoint. Ce dernier, implanté en juin 2002⁴, en partenariat avec la Library of Congress, offre une traçabilité et une gestion collective des questions, un moniteur de chat et une base de connaissances.

L'enjeu d'une mutualisation ne doit pas s'en tenir à un allègement financier par amortissement équilateral des coûts fonctionnels. La réflexion sur le *modus operandi* du service de Rue des facs porte à la fois sur le souci d'efficacité du service mais aussi sur la valorisation des aspects qualitatifs induits par une coopération resserrée entre établissements de statuts variés (SCD, SICD, bibliothèques associées, GIP, fondations, musées).

ÉVALUER

Il faut sopeser les effets d'une identité visuelle forte du service à distance. La création d'une ligne éditoriale, d'une marque est décisive. Acquérir une visibilité comme service à part entière nécessite au moins trois ans. Dans le même temps, des établissements peuvent déplorer l'hypothétique manque d'intégration aux services locaux.

Pourtant, les bibliothèques bénéficiant d'un SRV performant, ayant assis sa réputation et sa publicité, sont au diapason des humanités numériques : les réponses positionnent la profession et l'expertise professionnelle dans le champ de la connaissance, *a fortiori* dans un contexte universitaire.

Un SRV décloisonné décuple les capacités du modèle local en proposant des réponses parfois multiples par différents établissements. Du point de vue de l'appréciation des qualités intrinsèques d'un SRV, l'évaluation semble plus aisée

qu'en présentiel : si la mesure quantitative du service rendu peut se faire à partir des statistiques d'activité, il convient d'étudier le regard rétrospectif tant de l'utilisateur que des responsables de thématiques. La prochaine enquête se fixe pour objectif d'élaborer un outil plus complet et externalisé de questionnaire, tant il est vrai que le dernier sondage d'appréciation des usagers *via* le logiciel QuestionPoint a permis de collecter moins de 10% de retours sur l'intégralité des interactions de questions-réponses.

AJUSTER LA MASSE CRITIQUE, PÉRENNISER LES RÔLES

L'attention est portée sur le nombre de répondants et l'activité du service. Si un nombre trop faible de répondants par rapport au nombre de questions reçues affaiblirait le service rendu en 72 heures par un effet d'absence et de retard, nous avons observé que l'absence de *numerus clausus* de bibliothécaires dévoués à la pratique du SRV par établissement nuisait à son dynamisme. Certains, accablés par le nombre de questions déjà assignées, perdent la main et se retirent de la vie du réseau par un effet contre-productif de non sollicitation.

Il y a donc un espace de compétence à réserver et à renforcer aux répondants qui se révèlent des référents distants : leur prisme d'action est conditionné par la célérité de la réponse apportée et par sa pertinence.

FORMATIONS ET JALONS

Les formations sont organisées à chaque arrivée de nouveaux répondants dans le dispositif, complétées par des rappels. D'une durée de 2 heures, elles introduisent aux missions d'un service de référence virtuel, favorisent une prise en main optimale du logiciel et posent les jalons d'un savoir-répondre, voué à s'affiner. Un référentiel a paru sous la forme d'une brochure : le *Guide du répondant 2013*, sésame du service, dont il rappelle la charte et la méthodologie d'accompagnement à la recherche documentaire. Il est distribué à chaque formation et accessible en ligne.

VERS DES SERVICES EN DIRECT PLUS PERFORMANTS

La disparité des abonnements souscrits par les différents établissements pour la documentation électronique pose le problème de la visibilité des abonnements dans chacun d'entre eux. Un SRV mérite et exige de s'appuyer sur une politique d'acquisition au moins régionale sinon nationale, pour un accès transparent aux ressources acquises.

La co-navigation est une voie à privilégier pour pérenniser le rôle des services de référence virtuels. Aussi convient-il de les inscrire dans une politique de formation des usagers. À l'instar de l'expérience menée par Bibliothèques et Archives Canada⁵, l'accompagnement démonstratif avec le professionnel doit être inscrit au périmètre d'amélioration du service proposé. Aussi, l'adhésion des bibliothèques universitaires au principe du service synchrone (le *chat*) mérite d'être remise à l'ordre du jour : comment trouver un équilibre entre permanence et domaine d'expertise des établissements ? Comment convaincre les professionnels réticents ?⁶

DISCOURS ET GESTE DOCUMENTAIRE : CURATION ET VISIBILITÉ

À défaut de base de connaissances, nous nous devons de communiquer sur l'aspect qualitatif : la sélection et l'édition de questions-réponses sur un carnet académique, en regard de la pérennité des références fournies, s'avèraient une réponse rapide et efficace à la lourdeur d'une base de connaissances nous confrontant à un moteur de recherche peu convaincant et à des subdivisions disciplinaires (classes de sujets) peu compatibles avec celles pratiquées en France.

L'expérience de valorisation des réponses a montré qu'un simple blog académique (le carnet Hypotheses.org) suffisait à diffuser l'activité du service sur le Web. Avec près de 5000 visiteurs différents par mois, l'expérience du carnet de Rue des facs s'est révélée concluante : elle rend les bibliothèques

visibles et réaffirme leur rôle de médiation.

VIRTUEL VS PRÉSENTIEL : UN FAUX DÉBAT ?

Si Frédéric Desgranges dénotait la différenciation de perception des usagers du service de renseignement en présentiel du service virtuel⁷, Max Szczepanski met en garde sur le développement de l'un au détriment de l'autre : « *Mais le mouvement de balancier qui consiste à tout jeter d'un côté [...] au profit d'un service innovant (le SRV) me semble assez étrange : comme si le développement de l'un devait se faire au détriment de l'autre, alors que les deux sont liés à mon avis.* »⁸

Il n'y a pas de réponse définitive sur l'articulation local/collaboratif et modes présentiel/virtuel. En revanche, nous savons que l'identité forte d'un SRV et sa dissémination ainsi que la valorisation du discours documentaire sur le Web permettent d'affirmer aujourd'hui qu'il n'est en rien un service contingent : la perception de son potentiel commence alors seulement de s'imposer et de le rendre incontournable. ●

1 C. NGUYEN. « *Mettre en place et développer un service de référence virtuelle dans une perspective d'intégration à un réseau collaboratif : analyses comparées et propositions à partir de l'exemple de l'Université de Montréal* ». Diplôme de conservateur de bibliothèque, Enssib, 2006, p.38.

2 F. MICHAUD. Rue des facs. Une aventure francilienne, 12 octobre 2012 <http://premiermardi.hypotheses.org/238>

3 Centre d'acquisition et de diffusion de l'information scientifique et technique.

4 Dans le cadre du Collaborative Digital Reference Service (CDRS) project <http://www.oclc.org/questionpoint/about/partnership/default.htm>

5 Bibliothèques et Archives Canada propose un service d'entretien bibliographique sur le logiciel Skype, avec partage d'écran <http://www.enssib.fr/brevets/2012/11/08/bibliotheque-et-archives-canada-propose-un-service-de-referance-par> - <http://ledecoublogue.com/2012/11/01/reference-sur-rendez-vous-par-skype/>

6 N. ALARCON. « Le bibliothécaire qui avait peur du chat », *Assessment Library*, 9 février 2012 <http://assessmentlibrarian.fr/?p=1511>

7 <http://enssib.enssib.fr/bibliotheque/documents/dcb/desgranges-frederic-vol1.pdf>, p. 50

8 <http://blog.univ-angers.fr/mxsz/2012/12/17/ubib-rue-des-facs-et-le-bureau-de-renseignement>

UN SERVICE DE RÉFÉRENCE VIRTUEL (SRV) N'EST EN RIEN UN SERVICE CONTINGENT