



HAL
open science

Rue des facts, libérez le bibliothécaire

Jeremy Jeanguenin

► **To cite this version:**

| Jeremy Jeanguenin. Rue des facts, libérez le bibliothécaire. 2012. hal-03072786

HAL Id: hal-03072786

<https://hal.science/hal-03072786>

Submitted on 16 Dec 2020

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.

Rue des facs, libérez le bibliothécaire

06/11/2012

Jeremy Jeanguenin

François Michaud [a livré](#) sa vision d'initiateur du projet Rue des facs. A l'invitation de PremierMardi, c'est à moi de vous donner mes observations et impressions.

Je coordonne depuis le 30 novembre 2010 le service de référence virtuel Rue des facs, un métier neuf, qui s'invente quotidiennement. Dans le référentiel des bibliothèques BiblioFil, ce profil est à rapprocher certainement de celui de « [médiateur documentaire](#) ».

Lorsque j'ai pris mes fonctions, j'étais assisté par un « comité de suivi opérationnel » de 3 conservateurs volontaires, tous directeurs de leur établissement. Nous avons établi la règle de nous réunir tous les deux mois. La bibliothèque Sainte-Barbe, pilotant le projet, m'a offert un bureau. Je n'avais, pour tout document, qu'un très sommaire mode d'emploi de QuestionPoint (le logiciel utilisé pour répondre aux usagers de manière collégiale et constituer une base de connaissance), un wiki en décrépitude et des identifiants pour gérer le site www.ruedesfacs.fr. Autant dire que je suis parti quasi ex-nihilo.

Un baptême du feu, le premier « comité de pilotage » me projetait dans le vif du sujet. J'étais donc en face de 27 directeurs d'établissements dont la quasi unique antienne se résumait à « il y a du travail, mais il faut que ça marche ».

Pour bien comprendre la tâche qui m'attendait, il faut redéfinir Rue des facs : c'est tout simplement une grande bibliothèque de 250 bibliothécaires à animer, née sur les hauteurs de la Montagne Sainte-Geneviève et qui s'étend désormais jusqu'à Versailles, Évry, Cergy et Orsay, pour ne citer que les sites les plus éloignés. Pour organiser le service, il faut d'abord tenir compte de la contrainte des 72 heures garanties à l'utilisateur. A partir de là, de petites équipes thématiques sont organisées : celles-ci sont totalement coopératives et mêlent des professionnels de tous établissements. Deux paradigmes structurent le mode opératoire : le référent d'établissement (interface des ressources humaines locales, relai du service dans son établissement) et le responsable de thématique (que l'on préférera au barbare « administrateur disciplinaire »).

Cette organisation pose donc un défi double : celui d'une organisation totalement décloisonnée (pas de fonctionnement en pétale : ni local ni thématique. En des termes plus concrets, un répondant voit les questions dans tous les domaines lorsqu'il se connecte au logiciel QuestionPoint) et celui de la responsabilisation des différentes strates de l'organigramme fonctionnel. En tant que coordinateur du réseau, la réaffirmation des rôles dans ce schéma apparaît indispensable pour consolider les aspects tant qualitatif que quantitatif. Si le volet formation, que je souhaite développer et renforcer, participe de cette logique d'amélioration du service rendu, la formalisation des statuts dans le service et leur acceptation dans la fiche de poste de l'établissement pourvoyeur du répondant est le préalable (inachevé) à un service fluide. Partant, la problématique de la masse critique

disponible est toujours à l'ordre du jour : les sous-effectifs, tout comme les surnuméraires, concourent à un grippage du dispositif. En effet, si très peu de répondants ne suffisent pas à traiter un nombre trop peu important de question, l'inverse est tout aussi valable : trop de répondants pour peu de questions entraîne le découragement total des moins impliqués et un écrémage conséquent.

L'équilibre que l'on cherche ici sera donc le fruit d'un travail de longue haleine sur les profils professionnels et sur l'implication collaborative des institutions.

Ce qui implique – attention, liste exhaustive – d'aller recenser les bibliothécaires, dresser des listes par établissement, par thématique de spécialité, aller à leur rencontre, communiquer, former, promouvoir, rechercher des partenaires, assurer des communications dans des journées d'étude... Mais aussi : être webmestre, travailler conjointement avec le prestataire pour l'amélioration (ce serait beaucoup dire, disons le maintien) du produit, valoriser les meilleures questions-réponses, organiser une veille sur l'innovation, les logiciels propriétaires et libres, rencontrer les homologues au sein du « club utilisateur QuestionPoint », animer les réunions, etc.

250 bibliothécaires, pour le dire un peu vite, c'est la quadrature du cercle. Comment faire en sorte qu'ils se connaissent, qu'ils coopèrent de façon dynamique ? Avec la montée en charge des formations, je compte sur la journée professionnelle « Les rencontres de Rue des facs » pour donner de l'homogénéité et asseoir le fonctionnement du service asynchrone en disséminant des référentiels concis et précis pour « savoir répondre ».

Malheureusement, je n'ai pu exercer pendant 22 mois cette mission qu'à mi-temps. La tâche a été difficile et j'ai pu compléter ce temps de travail par un remplacement de bibliothécaire (service communication) puis de conservateur (service informatique). Ce mélange des genres, s'il était parfois difficile à conjuguer, m'a cependant permis de rester en prise avec la variété des tâches du personnel d'une bibliothèque universitaire.

J'ai beaucoup appris de ce métier de coordonnateur de service de référence virtuel, qui échappe un peu aux définitions classiques des profils de postes en bibliothèque et en documentation. Ce métier émerge pourtant de plus en plus, pour peu que l'on consulte les offres d'emplois contractuelles ou statutaires.

Animer une équipe décloisonnée n'est pas une mince affaire, loin s'en faut. Pour peu qu'on vous manifeste en plus des difficultés financières liées à la conjoncture actuelle, vous voilà à défendre votre service de référence virtuel (puisque le jargon bibliothéconomique le qualifie comme tel) bec et ongles, vous accrochant, le promouvant telle une cravate dernier cri comme dans le *Petit Commerce* de Boris Vian.

A tout seigneur tout honneur, le comité de pilotage s'est positionné récemment en faveur d'un poste à temps complet pour mener à bien cette mission de coordination francilienne. Je me réjouis de l'élargissement de ce périmètre d'action et d'activités, qui devrait permettre d'accélérer la réflexion portant sur les choix techniques et les modes opératoires.

Il m'a fallu apprendre très rapidement à cerner QuestionPoint, pour en pointer, avec une relative précision, les limites. Au risque d'être accusé (encore) de dénigrement de produit, que

faire, en effet, d'un logiciel qui coûte, selon l'abonnement, jusqu'à 25 000 €, et qui n'est pas capable d'envoyer des courriels d'alerte à la communauté, ni même de proposer une recherche pertinente dans la base de connaissance qu'il offre ? Par ailleurs, la mauvaise qualité de ce logiciel a un impact négatif sur les bibliothécaires. Son architecture et son interface surannées, son incapacité à proposer un simple éditeur visuel de texte et à intégrer des logiciels de citation bibliographique, la complexité même du mode opératoire et le module statistique sont autant de points le rendant absolument déconcertant. C'est d'ailleurs un constat d'insatisfaction générale analogue qui a conduit la bibliothèque de l'université de Yale à tirer définitivement un trait sur ce produit après cinq années de déboires¹.

C'est pourquoi j'ai démarré une veille professionnelle centrée sur les solutions techniques de renseignement à distance, publiée sur [mon blog professionnel](#). Elle s'intéresse à la fois aux solutions propriétaires et aux solutions open source.

De cette veille, j'ai également tiré un exposé présenté à la journée « Les Rencontres de Rue des facs », premier grand rendez-vous du réseau, le 26 octobre 2012 au Musée du Quai Branly.

Dans le contexte actuel, quand un professionnel acquiert, bulletine, assure un service en salle, inscrit, renseigne du public, il perçoit le renseignement à distance comme une charge en plus, superfétatoire. Pour être plus acerbe, cette vision serait anodine si le renseignement à distance n'était pas en plus suspect de « terrain d'amusement », « délire 2.0 » et perçu comme un service inutile. Las ! Un service de renseignement n'est pas là parce qu'il est à la mode, mais parce que vos usagers en ont bel et bien besoin.

Par ailleurs, pour tenter de dissiper un malentendu, selon lequel « une question à distance coûte cher », j'ai envie de renvoyer la balle à qui de droit par les interrogatives suivantes : « a-t-on jamais compté le nombre de questions posées en présentiel à un agent en service public ? A-t-on évalué, rationalisé le coût d'un agent qui rêve à son poste ? ». Cessons donc de rapporter tout à du quantitatif. Un conseil, un service rendu, a besoin de qualité. Pour être de qualité, il demande des investissements minimaux (financiers et humains) et un engagement des professionnels.

Le potentiel des « SRV » qui devrait progressivement se fondre dans les médias sociaux est porteur pour la profession. Revenons à un niveau plus général que la définition qui en fait un entretien à distance avec un expert, sous le sceau de la confidentialité : le SRV est un moyen de médiation. Il n'est certainement pas là, ce serait naïf de le penser, pour faire revenir le public dans une salle de lecture sous-fréquentée, ou, au contraire, pour faire baisser l'affluence aux moments cruciaux de l'année universitaire. Il est un service offert, en plus. C'est pourquoi il doit être adossé à un dispositif mettant en scène des rôles de manière efficace. L'université Paris-Descartes m'avait semblé lancer une excellente initiative, par exemple, en lançant il y a quelques années des « Carnets » (basés sur la solution libre [Elgg](#)) pour le personnel de l'université, constituant un réseau social académique. Un SRV mériterait d'être relié à ce type de plateforme. Il se pose alors la question : « jusqu'où allons-nous chercher l'utilisateur ? ». En effet, ne doit-on pas considérer qu'il est un atout pour un service documentaire de faire valoir ses compétences dans l'ensemble des établissements académiques ?

Pour résumer la position des établissements face aux SRV: ceux qui n'en ont pas en rêvent, ceux qui l'ont laissé trop passer cette chance.

Il devient clair que le service de référence virtuel (ou virtuelle, selon la définition anglophone : c'est la référence qui est virtuelle, le service restant quant à lui bien réel) doit à nouveau poser la question de ce qu'est un service de référence. Les bibliothécaires, libérés des opérations répétitives (bureau de prêt remplacé par des automates), n'ont-ils pas vocation à se former sur les manières de « bien répondre » ou « bien renseigner » ? Ne doit-on pas adosser la « référence » aux services de formation des usagers ? La fonction documentaire ne doit-elle pas nécessairement s'accompagner d'une capacité discursive ?

Ces questions doivent rester au cœur de la problématique de la qualité de l'accueil et du service rendu.

Enfin, une transformation générale reste à opérer. Je ne parle pas d'intégrer tout à Facebook (devenu, comme on le sait, presque tout le web). Il s'agit de faire évoluer les plateformes mutualisées, en allant vers un véritable réseau social des bibliothèques, où les professionnels qui font de la « référence » seraient identifiés et se rendraient disponibles à l'utilisateur. Une transposition idéalisée de l'entretien en présentiel.

1. <https://collaborate.library.yale.edu/usability/reports/Virtual%20Reference%20Service%20at%20Yale.docx> – “Libanswers, Questionpoint and Reftracker were examined. Questionpoint was ruled out due to its complexity and poor track record (Yale used it unsuccessfully 5 years ago).” (« Libanswers, QuestionPoint et Reftracker ont été examinés. QuestionPoint a été exclu eu égard à sa complexité et à la faiblesse de l'archivage »).

Jeanguenin, J. (s. d.). Rue des facs, libérez le bibliothécaire [Billet]. PremierMardi. Consulté 16 décembre 2020, à l'adresse <https://premiermardi.hypotheses.org/291>