

La bibliothèque en temps de crise, une mise à distance

PAR RAPHAËLLE BATS

Paradoxalement, l'obligation de les maintenir éloignés a créé une nouvelle proximité entre les bibliothécaires et leurs lecteurs, perçus comme des concitoyens durant l'expérience commune du confinement. L'événement a aussi révélé une crise des compétences et des ressources numériques et a permis l'émergence d'une nouvelle réflexion, « l'écologie documentaire ».

↓
La BIB de Dunkerque. Photo Charlotte Henard, CC BY SA.



La crise sanitaire, que nous connaissons aujourd'hui en décembre 2021, n'est déjà plus la crise sanitaire que nous avons connue en mars 2020, pas plus qu'elle n'est sa version de l'automne 2020 ou celle du printemps 2021. À chaque vague auront correspondu et continuent de correspondre des restrictions sanitaires, des restrictions de déplacement et d'usage des espaces publics.

Dans quelle mesure ces restrictions sont-elles significatives pour les bibliothèques ? Ont-elles fait émerger de nouvelles modalités de mise en œuvre de leur mission (la mise en circulation des informations et des savoirs en vue de l'émancipation des citoyens, ce qui implique de leur rendre possible de développer leurs connaissances, d'aiguiser leur esprit critique et de s'encapaciter) ?

Nous nous proposons d'observer plusieurs mises à distance de la bibliothèque à différents objets, ici ses publics et ses espaces, et d'en tirer des réflexions sur le renouvellement des missions et des compétences dans un temps où la crise est devenue la nouvelle normalité.

Raphaëlle Bats
Coresponsable de l'Urfist de Bordeaux. Raphaëlle Bats a soutenu en 2019 une thèse en sociologie : « De la participation à la mobilisation collective, la bibliothèque à la recherche de sa vocation démocratique ». Elle a animé le séminaire « Les bibliothèques en temps de crise : la crise du covid 19 » de mars 2020 à décembre 2020 et a été nommée bibliothécaire de l'année en 2020 par le magazine *Livres Hebdo*.

À DISTANCE DE SON PUBLIC

Expérience commune et réflexe citoyen

La bibliothèque a d'abord connu une mise à distance de son public. Le confinement, l'ouverture sans public, l'ouverture mais sans droit de séjourner, l'ouverture sans le retour des enfants, puis enfin l'ouverture avec le pass, sont autant de mise à distance. Cette mise à distance du public est pourtant l'occasion d'une nouvelle proximité avec les habitants, non pas seulement nos publics, mais nos concitoyens avec lesquels nous partageons bien plus que l'expérience d'un lieu.

Le premier confinement a notamment été un point de bascule dans cette perception des publics, en ce qu'il a suscité une double communauté d'expérience avec ceux-ci : celle de vivre la même situation (de confinement, d'inquiétude, etc.) et celle d'être en même temps des citoyens devant faire face à de nouvelles conditions de possibilité de faire son travail comme d'accéder à de l'information.

Cette expérience partagée a conduit les bibliothécaires à penser des services qui seraient utiles, non pas pour un usager des bibliothèques, mais pour des citoyens faisant face à une pandémie et à un confinement. Cette attention aux situations vécues par les habitants invite les bibliothèques à penser également leurs services comme des réponses à des urgences sociales, environnementales, économiques, locales. Plus encore, l'attention que les bibliothécaires ont portée aux habitants a permis de penser les difficultés d'accès aux services non pas comme une preuve d'exclusion, mais comme un ensemble de vulnérabilités émergeant lors de situations de troubles, comme celle-ci ou comme toute situation d'aléas.

Se soucier des vulnérabilités

Cette référence à l'attention et à la vulnérabilité fait écho à l'éthique du care. Celle-ci a d'abord été pensée par Carol Gilligan dans *Une voix différente* (Gilligan et al., 2019), puis théorisée politiquement par Joan Tronto dans *Un monde vulnérable* (Tronto, 2009). L'idée de s'appuyer sur l'éthique du care pour développer des

services en bibliothèque n'est pas incongrue. L'évolution de la Charte Marianne, outil développé pour l'amélioration de la qualité des services, témoigne de l'inscription du care dans la modernisation du service public. Un des éléments de la Charte consiste dans la qualité de la réponse adaptée aux besoins. L'intitulé de cet item sera transformé à chaque édition de la Charte entre 2016 et 2020 : « faciliter l'accompagnement des personnes à mobilité réduite » en 2016, « [nous nous engageons à] faciliter l'accès aux démarches des personnes en situation de handicap et nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté » en 2017, et enfin « vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle » en 2020. Cette transformation est révélatrice d'une attention portée à des vulnérabilités et des besoins qui ne sont pas définis en amont par l'État, mais qui dépendent d'une multiplicité de situations et qui concernent tout le monde.

Une attention aux besoins spécifiques

En bibliothèque, la question des services pour tous ou des services pour chacun se pose depuis longtemps, notamment dans l'accueil des personnes en situation de handicap. Les réponses spécifiques pour des publics spécifiques ont parfois été considérées comme stigmatisantes (Le Seven, 2006), parfois au contraire comme une étape facilitant l'usage de la bibliothèque avec les autres (Roy-Desautels, 2018). Aujourd'hui les bibliothèques veulent développer de plus en plus une réponse mixte, combinant valorisation des besoins spécifiques et animations permettant la rencontre entre des publics divers, qui permette de concevoir des services adaptés à une multiplicité de besoins des habitants. Cette même attention se retrouve dans le travail de recherche de Marie Martel sur l'évaluation des projets de conception de service par l'éthique du care (Martel, 2017).

Une occasion à saisir...

Si la mise à distance des publics a pu être une occasion de se rapprocher des habitants, il convient de voir comment transformer cette occasion en une attention constamment renouvelée. Nous pouvons aujourd'hui apprendre à ne plus attendre la communauté d'expérience, mais être à l'écoute des expériences de vulnérabilité qui nous enseignent ce qu'est habiter le monde aujourd'hui, avant même que nous en partagions l'expérience. Qu'il s'agisse de nouvelles approches dans la connaissance de nos publics, par un travail approfondi de sociologie et d'anthropologie ou qu'il s'agisse d'une nouvelle approche documentaire d'écoute et de transmission des récits de nos concitoyens, la possibilité de mener à bien nos missions repose sur une responsabilité assumée de servir tous les habitants dans des temps de trouble et de vulnérabilité.

À DISTANCE DE SES LIEUX

Le révélateur d'une crise numérique

La bibliothèque n'a pas connu qu'une mise à distance de ses publics. Elle a connu également une mise à distance de ses propres espaces et bâtiments, qui a eu pour corollaire de faire émerger une véritable crise du numérique, dont la première manifestation est une crise des équipements des personnels



↑ Médiathèque José Cabanis, Toulouse (31). Photo Charlotte Henard, CC BY SA.



↓ Médiathèque de l'Ourse, Dinard (35). Photo Charlotte Henard, CC BY SA.



et de leur culture numérique. Si un essor de compétences a pu se faire dans l'urgence, il importe de construire, sans attendre une prochaine crise d'espace, un ensemble de compétences, que l'on peut penser autour des deux autres manifestations de cette crise du numérique.

La crise sanitaire aura ainsi révélé la faiblesse de la médiation des ressources numériques. Presque deux ans après, celle-ci reste un angle mort dans nombre de bibliothèques. La multiplicité des catalogues, la passivité dans la constitution des offres numériques et l'hyperspécialisation des bibliothécaires conduisent à déléguer entièrement les questions numériques aux médiateurs numériques, quand il y en a. Et pourtant, nous avons un enjeu documentaire fort, à la hauteur de nos missions de bibliothécaires, de créer des relations entre nos ressources matérielles et immatérielles. Il ne s'agit pas que de donner accès, il s'agit de proposer des parcours de découverte et d'étonnement dans les savoirs que nous pouvons mettre à disposition. Il s'agit même de donner du sens à des questionnements à travers ces relations. C'est ce que j'appelle l'écologie documentaire, et que nous avons étudié dans le projet PLACED (R. Bats *et al.*, 2021 ; Groschel *et al.*, 2018) à travers la création d'une interface de valorisation des ressources physiques ou numériques autour d'événements.

Une écologie documentaire

Cette écologie documentaire nous invite à faire le lien non seulement entre des savoirs publiés et légitimés, qu'ils soient physiques ou numériques, mais encore entre ces savoirs et des savoirs profanes, qui relèvent de ce que les usagers et les habitants expérimentent collectivement ou non. J'ai appelé l'accueil de ces savoirs dans les collections des bibliothèques : l'hospitalité documentaire (R. Bats, 2020). L'attention des bibliothécaires à faire cette écologie documentaire, à créer des liens entre les ressources, doit faire partie des nouveaux prérequis de l'expertise documentaire.

Accueillir dans les espaces numériques

Par ailleurs, la crise aura effectivement permis le développement spontané, rapide et enthousiasmant de services et animations numériques. Une question reste cependant en suspens : celle de l'accueil des publics dans cet espace numérique de la bibliothèque. L'accueil dans un espace physique tient compte de quatre éléments cardinaux : sécurité, santé, confort et ambiance (R. Bats, 2021).

Sécurité et santé sont également de véritables enjeux dans l'espace numérique : modération, sécurisation des échanges sur les plateformes anonymisées, et enfin attention au devenir des données des participants. La question du confort se retrouve dans le choix des plateformes et adresse autant la question de la difficulté à rejoindre la plateforme que celle de la difficulté à l'utiliser en cours d'événement. Quant à l'ambiance, elle est interrogée par tout ce que nous pouvons mettre en place pour briser la glace, sympathiser, faire corps ensemble sans parfois se voir, ni parfois s'entendre.



←
Bibliothèque de Witte Dame, Eindhoven (Pays-Bas).
Photo Charlotte Henard, CC BY SA.

↓
« Et... le babyfoot ! », La Dok, Delft (Pays-Bas). Photo Charlotte Henard, CC BY SA.



La question de la possibilité de faire communauté à distance à travers les outils informatiques est posée par nombre de chercheurs en informatique, qui montrent que l'expérience numérique est située. Non seulement elle n'est pas le décalque de l'expérience physique et doit être conçue comme une expérience singulière, qui demande scénarisation, mais encore l'expérience numérique est distincte selon les lieux physiques où elle est vécue (Korsgaard, 2016 ; Salehi et Bernstein, 2018). Ceci nous invite non seulement à prêter une attention vive à l'expérience vécue dans le numérique, mais encore à interroger la manière dont nous offrons des expériences numériques dans nos espaces physiques.

S'approprier le numérique pour faire communauté

Dans tous les cas, qu'il s'agisse de médiation de ressources numériques ou d'accueil dans les espaces numériques, la mise à distance avec les espaces physiques est une occasion de percevoir le numérique, non pas en tant que technique, mais en tant que processus, dynamique et même en tant qu'économie. Il importe alors que les bibliothèques ne fassent pas l'impasse sur les compétences économiques et sociotechniques, qui permettent de prendre conscience de ce qui se joue dans ce qu'on appelle l'« économie de l'attention ». Faciliter l'acculturation des équipes est par ailleurs un pas important dans le processus d'acculturation des usagers au numérique (Ta-Minh, 2021). La possibilité de la mise en œuvre de notre mission repose sur cette responsabilité vis-à-vis de l'expérience collective numérique.

POUR CONCLURE

Cette crise qui n'en finit pas est pour les bibliothécaires l'occasion de transformer notre manière de penser nos services, proposer nos services, évaluer nos services. Cependant la mise à distance de nos publics et de nos espaces s'est accompagnée aussi d'une mise à distance des équipes, de nos circuits de décision, de nos processus habituellement lents d'innovation.

Saisir l'occasion ne pourra donc pas se faire sans une analyse honnête de ce que nos institutions ont été et n'ont pas été pendant cette période. Des premières pistes d'analyse ont été soulevées ; la bibliothèque a fait et fait face à une crise advocatique ou en d'autres termes, une crise de notre capacité à faire reconnaître le rôle de la bibliothèque auprès des décideurs et des élus : une crise bibliothéconomique et une crise de l'action publique (R. Bats, 2021).

Observer les bibliothèques dans la pandémie questionne la modification du rôle des bibliothécaires comme la modification du regard que porte la société sur les bibliothécaires. Aussi se saisir de cette occasion peut paraître difficile, voire risqué, mais ne pas se saisir de cette occasion risque de nous affaiblir dans une société en plein trouble sanitaire, politique, cognitif. Or, c'est notre mission d'accompagner la société dans ces périodes de troubles, non pas pour les résoudre, mais pour en faciliter leur compréhension, pour permettre à chacun de préciser ses idées et ses connaissances, et pour pouvoir participer à la fabrique collective du vivre ensemble. ●

Bibliographie

- Raphaëlle Bats : « Les bibliothèques et le trouble. » *Crieurs Publics* (blog). December 18, 2020.
<http://raphaëllebats.blogspot.com/2020/12/les-bibliotheques-et-le-trouble-8eme-et.html>.
- Raphaëlle Bats : « Des bibliothécaires face aux crises. » Conference presented at the Bibliothécaire(s) : d'hier à demain, Paris, France, November 18. 2020, 2021.
<https://www.bnf.fr/fr/agenda/bibliothe-caires-dhier-demain>.
- Raphaëlle Bats, Alix Ducros, Aurélien Tabard and Projet PLACED. 2021. « Catalogue PLACED : concepts, prototype, dissémination. » Projet PLACED.
- Carol Gilligan, Annie Kwiatek, Vanessa Nurock and Fabienne Brugère : *Une voix différente : la morale a-t-elle un sexe ?* Edited by Sandra Laugier and Patricia Paperman. Paris : Flammarion, 2019.
- Carla Groschel, Peter Dalsgaard, Clemens Nylandstedt Klokmoose, Henrik Korsgaard, Eva Eriksson, Raphaëlle Bats, Aurélien Tabard, Alix Ducros, and Sofía E. Serholt : *Participate : Capturing Knowledge in Public Library Activities*. 2018.
<https://doi.org/10.1145/3170427.3188605>.
- Henrik Korsgaard : « Toward Place-Centric Computing : Making Place With Technology Together », PhD Thesis, Aarhus, Denmark : Aarhus University. 2016
<https://henrikkorsgaard.dk/pdfs/Toward-Place-Centric-Computing-Henrik-Korsgaard-Dissertation-2018-edits.pdf>.
- Aline Le Seven : « Publics handicapés en bibliothèque : accueil spécifique et politique générale d'accueil. » *Bulletin des Bibliothèques de France*, n° 3 : 109–11. 2006
<https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0109-013>.
- Marie D. Martel : « Le design du "care" en bibliothèque : du tiers lieu au lieu d'inclusion sociale. » *I2D – Information, données & documents* me 54 (1): 52–54. 2017.
<https://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2017-1-page-52.htm>.
- Annick Roy-Desautels : « Une bibliothèque de Mirabel ouvre ses portes aux enfants à besoins particuliers. » *Topolocal*, March 16, 2018, sec. Éducation Lieux et environnement Santé.
<https://www.topolocal.ca/2018/03/16/bibliotheque-mirabel-ouvre-portes-enfants-besoins-particuliers/>.
- Niloufar Salehi, Michael S. Bernstein : « Hive: Collective Design Through Network Rotation. » *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction 2* (CSCW) : 1–26. 2018
<https://doi.org/10.1145/3274420>.
- Vân Ta-Minh : « De l'économie à l'écologie de l'attention : perception et prise en compte du contexte numérique par les bibliothécaires français. » Mémoire DCB, Villeurbanne, France : Enssib. 2021
<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/70137-de-l-economie-a-l-ecologie-de-l-attention-perception-et-prise-en-compte-du-contexte-numerique-par-les-bibliothe-caires-francais>.
- Joan C. Tronto : *Un monde vulnérable : pour une politique du care*. Paris : Éditions La Découverte, 2009.



Médiathèque Entre les Lignes de Templeuve-en-Pévèle (59). Photo BC Intérieur Sarl. D.R.

