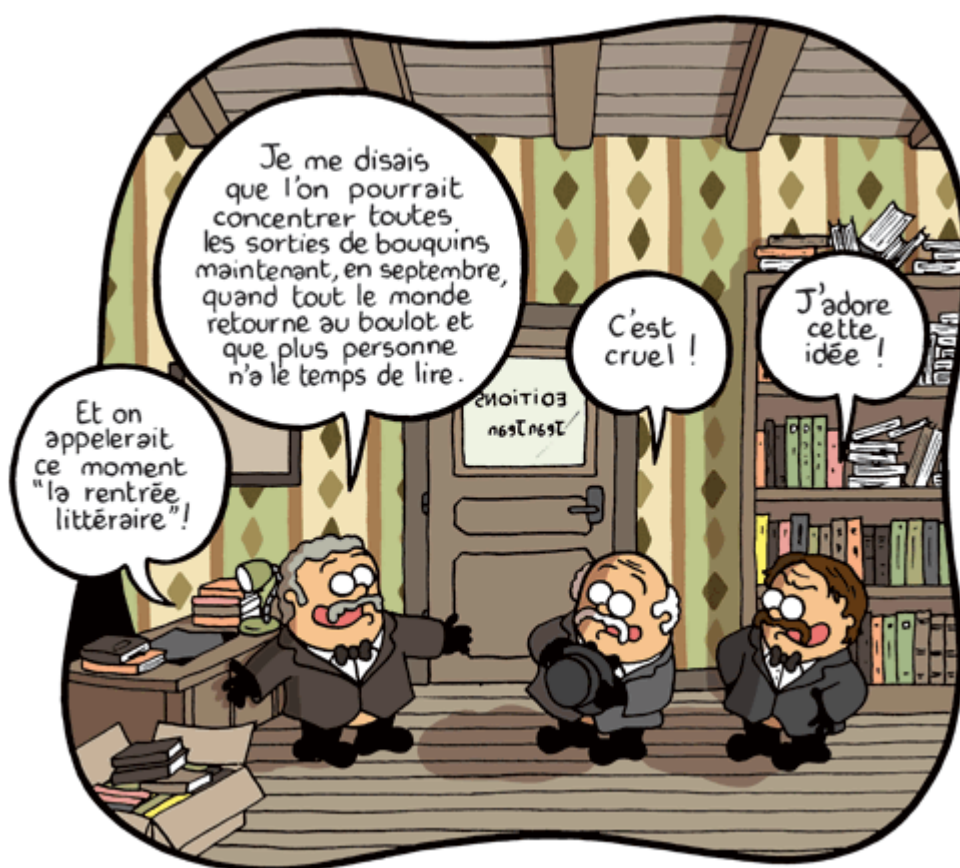


HORS-TEXTE



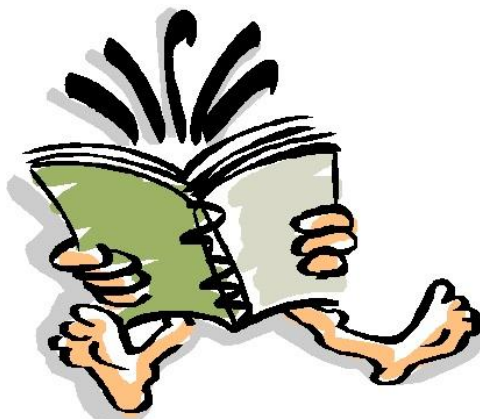
La rentrée



Bulletin de l'AGBD - Genève
Octobre 2014 - No 105

ce qu'ils ont dit

Je faisais alors des recherches au sujet du médecin et magnétiseur Mesmer, paracelsien encore peu connu aujourd'hui, et je ne trouvais à vrai dire pas grand-chose à me mettre sous la dent ; car les œuvres qui le traitaient se révélaient insuffisantes, et le bibliothécaire à qui, novice innocent, j'avais demandé des renseignements, m'avait répondu en maugréant que les références bibliographiques étaient mon domaine et non le sien. Alors mon collègue m'avait mentionné son nom, pour la première fois : « Je t'emmène voir Mendel, m'avait-il promis, lui qui connaît tout peut tout te trouver, te rapporter le livre le plus saugrenu de la librairie d'occasion la plus oubliée d'Allemagne. C'est le meilleur à Vienne, et un original par-dessus le marché, un saurien des livres d'une race éteinte, venu tout droit de la préhistoire. »



Aussi nous rendîmes-nous tous deux au café Gluck et, tenez, derrière ses lunettes, dans sa barbe informe et ses habits noirs, il y avait là Mendel-aux-livres qui lisait en se balançant comme un buisson noir au vent. Nous nous avançâmes ; lui ne remarquait rien. Il était simplement assis là, lisant et balançant le buste au-dessus de la table en avant et en arrière comme dans une pagode et, derrière lui, pendu à un crochet, son paletot noir élimé oscillait, lui aussi plein à craquer de notes et de bouts de papier. Pour nous annoncer, mon ami toussa avec vigueur. Mais Mendel, dont les épaisses lunettes appuyaient tout contre le livre, ne remarquait toujours rien. Finalement, mon ami frappa sur le plateau de marbre avec autant de force et de bruit que l'on frappe à une porte ; alors Mendel finit par lever les yeux, poussa machinalement sur son front ses lunettes rebelles cerclées d'acier, et, sous les sourcils en bataille d'un gris cendré, deux yeux singuliers pointèrent sur nous, de petits yeux noirs éveillés, vifs, acérés et dansants comme la langue d'un serpent. Mon ami me présenta et je formulai ma requête, mais une fois que, l'air furibond – mon ami m'avait expressément recommandé cette ruse –, j'eus d'abord commencé à me plaindre du bibliothécaire qui n'avait pas voulu me renseigner, Mendel recula son dos et cracha avec soin. Puis il eut un rire bref, disant dans son âpre jargon de l'Est : « Pas voulu, qu'il a ? Non... c'est : pas pu, qu'il a ! Un *parech*, que c'est ! Un âne bête à poil gris. J'le connais – miséricorde ! – depuis bien vingt ans, mais ce qu'il a appris entre-temps, c'est : rien du tout. Empocher leur salaire, c'est tout ce qu'ils savent faire. Ils feraient mieux de façonner des briques, tous ces docteurs, au lieu de s'attarder au milieu des livres. »

Cette décharge véhémement avait brisé la glace, et un geste débonnaire de la main m'invita pour la première fois à cette table carrée sous son étalage de notes, à cet autel inconnu de la révélation bibliophile.

Extrait : Stefan Zweig, *Le bouquiniste Mendel*, Edition Bernard Grasset, 2002, pp. 183-184.

édito

La rentrée, c'est raconter ses vacances, changer de garde-robe et tenter de préserver son bronzage chèrement acquis. Mais c'est aussi la parution d'une flopée de nouveaux romans, l'arrivée de jeunes étudiants qui cherchent désespérément les imprimantes et les toilettes, et bien d'autres choses encore que nous vous invitons à découvrir dans ce numéro consacré à la rentrée sous toutes ses formes et ses implications pour les bibliothèques.

Ariane Perruchoud

billet du président

Jean-Philippe Accart
Président AGBD

SCORE ou l'éternel recommencement

Il semble que certains combats ne s'achèvent jamais. Celui, récurrent, pour la défense de notre métier revient périodiquement sur le devant de la scène, alors que la situation semblait bel et bien réglée. Un certain nombre d'entre vous se rappellent qu'il y a 15 ans, en 1999, l'AGBD avait créé GREF, le Groupe de réévaluation des fonctions qui a remporté un certain nombre de victoires auprès de la Ville et de l'Etat de Genève (voir <http://www.agbd.ch/documents-et-realizations/groupe-de-reevaluation-des-fonctions/>).

En 2014, le projet SCORE (Système COmpétences Rémunération Evaluation) de l'Etat de Genève remet fortement en question ces acquis, pour les bibliothécaires, mais également pour d'autres catégories socioprofessionnelles (les policiers, les infirmiers). En ce qui nous concerne, en dehors du fait que SCORE est très opaque (qui propose ? qui décide ? en vertu de quels critères ? qui a été consulté ?), les bibliothécaires se voient, dans ce projet de nouvelle grille salariale, complètement dévalués : les BDA en 14 et 15 actuellement puis en 7 et 8 selon SCORE, soit une perte de salaire de 10%. La filière I&D de la HEG qui n'a pourtant plus rien à prouver se voit déconsidérée et se trouve quelque peu bafouée. Et enfin, SCORE introduit des inégalités entre bibliothécaires.

Tout n'est cependant pas perdu, et croyez que le Comité AGBD est en première ligne pour la défense et le maintien des acquis. Nous collaborons avec plusieurs instances, participons à des séances, nous tenons informés régulièrement. Nous intervenons et prenons part aux actions. Mais l'action doit venir aussi de vous et de vos collègues concernés. Nous n'en serons que plus forts.

un nouveau code d'éthique professionnelle pour les bibliothécaires et professionnels de l'information de Suisse et de Genève : pourquoi, comment ?

Michel Gorin

Président du Groupe de travail « Ethique professionnelle » de
Bibliothèque Information Suisse (BIS)
Chargé d'enseignement, Haute École de gestion de Genève,
Département Information documentaire
michel.gorin@hesge.ch

Introduction [1]

Aarau, 6 septembre 2013. Genève, 25 février 2014. Les assemblées générales de BIS et de l'AGBD adoptent un nouveau code d'éthique, basé sur celui de l'IFLA.

Genève, 2013-2014. Le projet de réforme de l'ensemble de la politique salariale de l'État, baptisé SCORE, préoccupe l'AGBD, puisque les fonctions documentaires sont particulièrement dévalorisées dans la grille proposée.

Quel est le lien entre ces trois événements ? Je vais essayer de le montrer dans la suite de cet article.

Pourquoi un code d'éthique pour les bibliothécaires et professionnels de l'information ? [2]

« La déontologie n'est pas une discipline théorique, mais le résultat de pratiques majoritaires qui peuvent et doivent évoluer, faites de maîtrise collective et

[1] Cette contribution reprend partiellement la teneur de l'article suivant : GORIN, Michel. Ein neuer professioneller Ethikkodex für die Bibliothekare und Informationsfachleute der Schweiz : Hintergrund und Entstehung. Mitteilungen der Vereinigung Österreichischer Bibliothekarinnen und Bibliothekare, 67 (2014), 1, p. 58-69. Disponible sous :

<https://fedora.phaidra.univie.ac.at/fedora/get/o:340605/bdef:Content/get>
(consulté le 14.7.2014)

[2] Ce chapitre reprend en partie ce que le soussigné avait déjà affirmé en 2003 dans Hors-Texte : 11 ans après, ces réponses demeurent tout à fait d'actualité et il est bon de se les remémorer... (GORIN, Michel. 1998-2003 : bilan cinq années après l'entrée en vigueur des codes de déontologie de l'AGBD, de la BBS et de l'AAS. *Hors-Texte*, novembre 2003, no 7, p. 25-32)

individuelle et de convictions irréductibles et intangibles » [3]. L'auteur de cette déclaration est Gilbert Coutaz, directeur des Archives cantonales du Canton de Vaud.

La pertinence et l'actualité de l'affirmation de Gilbert Coutaz doivent être relevées : l'éthique professionnelle est en effet tout sauf une matière théorique, car elle se fonde sur les pratiques d'un groupe professionnel spécifique, qu'elle s'efforce de déterminer et de délimiter avec précision, en les faisant reposer sur des convictions profondes dûment établies et, par conséquent, non négociables. Ces pratiques évoluent en fonction de nombreux facteurs, ce qui a pour conséquence le fait que tout code d'éthique se doit d'être périodiquement mis à jour. Enfin, la notion de « maîtrise collective et individuelle » fait référence à la caractéristique essentielle de toute éthique professionnelle, à savoir le fait que son application est laissée à l'appréciation personnelle de chaque personne concernée, alors que sa définition et le contrôle de son application sont le fait du groupe professionnel concerné dans son entier.

C'est pourquoi un « *code [...] donne un cap, une direction, une force [...], [il] est un nécessaire de survie, une science du comportement, une parade aux agressions et aux sollicitations contradictoires* » [4] auxquelles les bibliothécaires sont confrontés. Il poursuit plusieurs objectifs et l'on peut donc trouver huit réponses à cette question :

1. Structurer, rendre cohérente l'identité de la profession autour de valeurs reconnues par tous
2. Mettre en valeur – voire revaloriser – et affirmer des compétences spécifiques, relevant aussi bien du savoir-faire que du savoir-être
3. Promouvoir une image de marque de la profession ; ce faisant, contribuer à l'octroi d'une sorte de « label de qualité » à cette dernière
4. Disposer d'un outil de promotion de la profession vers l'extérieur (autorités politiques, employeurs, clients, grand public)
5. Répondre au désir de point d'appui, que ressentent des professionnels d'autant plus conscients de leurs responsabilités, qu'ils ont un rôle important à jouer dans la société de l'information
6. Rechercher une certaine forme de sécurité dans l'exercice de sa fonction : les bibliothécaires doivent pouvoir assurer leur défense et s'entraider, lorsque des questions graves sont posées ou en cas de différends
7. Doter une association professionnelle d'un texte fédérateur, d'un élément rassembleur, en même temps que d'un outil qui serve à la formation

[3] COUTAZ, Gilbert. L'urgence d'un code de déontologie pour les archivistes suisses. *Revue suisse d'histoire*, 1997, vol. 47, no 93, p. 278-285

[4] Op.cit.

8. En définitive, affirmer certains devoirs inhérents à la profession et revendiquer certains droits.

Afin d'être encore plus concret, voici une liste d'objectifs spécifiques qui ressortent de divers entretiens que j'ai eus avec des collègues et des étudiants :

- Définir et formuler précisément les principes directeurs de la profession de bibliothécaire
- Codifier précisément les pratiques professionnelles
- Créer un esprit d'appartenance, ainsi que ce que l'on pourrait nommer une « fierté professionnelle »
- Harmoniser les pratiques et lutter contre certains préjugés, voire certains abus
- Disposer d'une véritable « carte de visite », d'un document de référence servant à expliquer aux clients, employeurs et autorités politiques, dans leurs grandes lignes, les missions remplies par les bibliothécaires
- Justifier de compétences spécifiques et de droits inaliénables, que les employeurs et autorités politiques méconnaissent souvent, voire ignorent carrément
- Proposer un « argumentaire » détaillé très utile au niveau politique, pour la défense de la profession
- Dans le cas spécifique de la Suisse, en l'absence d'une politique commune des bibliothèques en raison du fédéralisme, bénéficier tout de même d'un texte hautement fédérateur pour les bibliothécaires.

On peut, en outre, souligner que le code d'éthique de BIS, fait sien par l'AGBD, a une légitimité importante, puisqu'il a été rédigé collectivement, adopté officiellement en assemblées générales et, partant, cautionné par des associations représentatives des milieux professionnels concernés.

Le second Code d'éthique des bibliothécaires suisses

Le premier « Code de déontologie des bibliothécaires suisses » [5] comprend sept articles (Principe général, Constitution des collections, Accès aux documents, Préservation, Formation, Coopération et Responsabilité) assortis de quelques notes explicatives. Il est élaboré par un groupe de travail ad hoc présidé par le soussigné, puis promulgué en 1998, par les assemblées générales de la BBS (devenue par la suite BIS) et de l'AGBD.

BIS étant le résultat de la fusion entre la BBS et l'ASD/VSD (Association suisse de documentation), effective au 1^{er} janvier 2009, elle comporte une grande

[5] BBS. *Code de déontologie des bibliothécaires suisses = Berufsethik der Schweizer Bibliothekarinnen und Bibliothekare*. Bern : 1998

diversité de membres, aussi bien individuels que collectifs, issus à la fois du monde des bibliothèques de toute nature, mais aussi de celui de la gestion de l'information dans un sens large, en particulier dans les entreprises privées. La question de la révision totale du texte élaboré dans le cadre de la BBS se pose alors, ce d'autant plus qu'au moment de la création de BIS, le « Code de déontologie des bibliothécaires suisses » a déjà plus de dix ans d'âge.

C'est pourquoi un groupe de travail se constitue fin 2012, sous la responsabilité du soussigné, avec pour objectif de proposer un texte révisé au vote de l'assemblée générale 2013 de BIS.

En moins d'une année, le groupe de travail composé de treize personnes motivées et représentatives des milieux professionnels concernés, se réunit deux fois et travaille à distance de manière intensive. Il consulte les membres de BIS sur un projet de texte intermédiaire et prend en compte, dans la version finale, les remarques et propositions faites. Le nouveau code d'éthique [6], fortement inspiré du texte de l'IFLA mais néanmoins différent, entre en vigueur le 6 septembre 2013, promulgué par l'assemblée générale de BIS. L'assemblée générale de l'AGBD adopte ce même texte le 25 février 2014 ; ce faisant, l'AGBD est le premier groupe d'intérêt de BIS qui fait officiellement sien le code de déontologie de notre association nationale.

Code d'éthique de l'IFLA ou Code d'éthique de BIS ?

Le groupe de travail de BIS, on l'a vu, n'a pas fait le choix de reprendre tel quel le texte de l'IFLA. Est-ce le reflet d'un certain particularisme, tendance assez marquée en Suisse, dans bien des domaines ?! La réponse est négative. Si l'élaboration d'un code d'éthique n'est pas une tâche insurmontable, elle nécessite, tout à la fois, une grande capacité d'introspection, un long mûrissement de même qu'une confrontation des idées, et une volonté affichée de dégager des manières communes de pratiquer et d'agir. Et, surtout, elle doit impérativement mener à un résultat qui suscite l'envie, chez les destinataires du texte, de se l'approprier, s'en imprégner et veiller en permanence à en (faire) respecter les principes dans leur pratique quotidienne. Or, pour atteindre cet objectif, le texte doit être rédigé dans un langage adapté et prendre en compte le contexte spécifique au sein duquel il est en vigueur.

C'est ainsi que le code d'éthique de BIS prend largement appui sur celui de l'IFLA, mais en diffère sur de nombreux points, ce pour les raisons suivantes :

- Mauvaise qualité des traductions française et allemande proposées par l'IFLA

[6] BIS. *Code d'éthique de BIS pour les bibliothécaires et les professionnels de l'information*. Disponible sous : http://bis-ch.prv22.hostpark.net/fileadmin/ressourcen/arbeitsgruppen/Code_ethique_f.pdf (consulté le 14.7.2014)

- Certains éléments propres au contexte de l'IFLA n'ont pas été retenus
- Certaines formulations jugées peu claires ont été retravaillées
- Éléments manquants en général : certains principes jugés importants ont été ajoutés, comme, par exemple, la nécessité de veiller à la conservation et à la préservation des collections en lien avec la mission propre à chaque institution, la contribution à la lutte contre l'illettrisme et à l'apprentissage tout au long de la vie, le droit à la formation continue
- Éléments manquants ou nécessitant une adaptation par rapport au contexte suisse : des corrections ont été apportées, comme, par exemple, le respect des minorités linguistiques et du droit d'accéder à l'information dans sa langue maternelle
- Suppression de listes d'exemples ou d'illustrations, qui alourdissent le texte, ont le désavantage de devoir être régulièrement complétées et paraissent exclusives
- Suppression des conditionnels : dans un code d'éthique, tout conditionnel (y compris l'emploi de la conjonction « si ») affaiblit la portée de ce qui est affirmé et rend son utilisation plus malaisée. Un tel document doit affirmer clairement les choses, sans rendre possibles diverses interprétations
- Logique générale du texte : de nombreux points ont été repris tels quels, mais disposés autrement (regroupements différents) pour en faciliter la lecture et la bonne interprétation
- Suppression d'un point : le fait que les bibliothécaires doivent reconnaître qu'il est dans l'intérêt général que les mauvaises conduites, la corruption et le crime soient rendus publics par les « whistleblowers », au détriment de la confidentialité, a été considéré comme sujet à mauvaise interprétation, intrusif et de sensibilité anglo-saxonne
- Pas de version abrégée : contrairement à celui de l'IFLA, le code de BIS n'est pas complété par une version abrégée. Le groupe de travail de BIS y a renoncé, après réflexion approfondie et pour les raisons suivantes : il est très difficile de faire un abrégé sans ôter sa substance au texte, sans perdre des nuances importantes, d'une part, et il y a un risque à disposer de deux documents distincts reflétant une éthique professionnelle, d'autre part.

Consultation des membres : une exigence

Une particularité du travail effectué par les deux groupes qui ont rédigé les textes de 1998 et de 2013 doit être ici relevée, ce d'autant plus qu'elle me paraît déterminante pour le succès d'une telle démarche.

Outre le fait que la réflexion a été menée par des groupes de travail aussi représentatifs que possible de la BBS et de BIS, issus des deux grandes aires linguistico-culturelles suisses – ce qui était indispensable – je veux parler ici du

dialogue institué entre chacun des deux groupes et les membres de l'association. Loin de représenter un frein au processus de réflexion, il a au contraire contribué à l'alimenter et à l'enrichir, ainsi qu'à lui éviter de devenir trop théorique. En outre, je crois pouvoir affirmer que cet échange a favorisé une prise de conscience progressive de l'intérêt de définir des règles d'éthique professionnelle rigoureuses et explicites : les membres de la BBS et de BIS, parfois indifférents et sceptiques, se sont peu à peu approprié leur code, dont ils ont pu suivre de près toute la genèse, et à la rédaction duquel ils ont été amenés à apporter leur contribution.

Concrètement, cela a impliqué la mise en place d'une procédure de consultation des avant-projets de textes, l'analyse approfondie de tous les commentaires et propositions de correction reçus et, ensuite, l'envoi à chaque intervenant d'une réponse circonstanciée, lui expliquant les raisons pour lesquelles ses suggestions avaient ou non été prises en compte par le groupe de travail.

Respect du code d'éthique par les professionnels : un vœu pieux ?

On l'a vu, les codes d'éthique ne font pas mention de sanctions possibles à l'égard des professionnels qui ne respecteraient pas l'un ou l'autre principe présent dans un texte [7]. Il en va de même pour le code d'éthique de BIS (et de l'AGBD). Dans ces conditions, un tel document – dont je rappelle qu'il n'a par ailleurs aucune valeur juridique – ne souffre-t-il pas d'un défaut rédhibitoire ?

A cette question déterminante, je réponds par la négative : la force d'un tel texte réside clairement dans sa valeur morale. En effet, il vise une responsabilisation personnelle de chaque professionnel, il fait appel à sa conscience, il lui fait percevoir ses responsabilités à l'égard de ses clients et de la société en général. Chaque professionnel de Suisse et de Genève est donc invité à faire siens les principes énoncés dans ce document, à se les approprier individuellement et à tendre à leur respect dans sa pratique quotidienne. BIS et l'AGBD doivent par conséquent jouer un rôle actif en faveur de la promotion de ce texte, et c'est l'objectif principal visé au travers de l'instauration, par BIS, d'un groupe de travail permanent chargé des questions d'éthique professionnelle, mis en place par le soussigné et opérationnel depuis le 1^{er} janvier 2014.

[7] Certains textes encouragent néanmoins les professionnels à dénoncer les violations. C'est le cas, notamment, des « Règles d'éthique des membres de la Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec » (disponible sous : https://cbpq.qc.ca/sites/cbpq.qc.ca/files/fichiers/corporation/loi_et_regl/Regles_ethique_2005.pdf) et du « Code of Professional Practice » du Chartered Institute of Library and Information Professionals (GB) (disponible sous : <http://www.cilip.org.uk/cilip/about/ethics/code-professional-practice>) (consultés le 14.7.2014)

Le mandat de ce groupe de travail est le suivant :

- Assurer, de concert avec le Comité-directeur de BIS, la promotion du code d'éthique auprès des professionnels, des employeurs et du monde politique, au travers d'actions spécifiques de formation et de lobby ;
- Assurer la mise à jour du code d'éthique, en s'appuyant sur une veille permanente portant sur l'actualité professionnelle nationale et internationale en matière d'éthique professionnelle des bibliothécaires et professionnels de l'information ;
- Assurer le suivi de l'utilisation du code par ses destinataires, en s'appuyant sur une veille permanente (enquêtes, sondages ponctuels) ;
- Conseiller les membres de l'association confrontés à des problématiques liées à l'éthique professionnelle.

Un tel groupe de travail, au travers des différentes actions qu'il mènera, contournera en quelque sorte la difficulté mentionnée plus haut, en agissant et en informant pour convaincre, plutôt qu'en usant de sanctions. La priorité actuelle de ce groupe de travail est, d'ailleurs, la promotion du code d'éthique auprès des membres, au travers de la diffusion du texte, de la mise sur pied d'activités spécifiques (assemblée des bibliothécaires des HES en juin 2014, congrès BIS de Lugano en septembre 2014) puis de l'élaboration de matériel promotionnel.

Conclusion

Quel rapport entre SCORE et ce nouveau code d'éthique de BIS et de l'AGBD ?

Toutes proportions gardées et nonobstant le fait qu'il n'a pas de valeur juridique, ce code d'éthique est à la profession de bibliothécaire ou, plus largement, de professionnel de l'information, ce que la Constitution fédérale est à la Confédération helvétique : un texte fondateur, dont personne n'ignore l'existence, mais dont l'influence sur les activités quotidiennes est difficilement perceptible. Un texte fondateur dont la lecture attentive et, surtout, la prise en compte et la mise en valeur au quotidien – par les intéressés – des valeurs et principes qui le composent, seraient à même de donner un portrait plus objectif et plus complet des responsabilités importantes qu'ils assument. Portrait qui irait dans le sens d'une meilleure valorisation salariale, sans nul doute.

Réflexion quelque peu simpliste ? Peut-être... Mais je suis convaincu que les bibliothécaires et professionnels de l'information ne savent pas se vendre et mettre en valeur les compétences qui sont les leurs. Or, un code d'éthique tel que celui de BIS et de l'AGBD est un remarquable « descriptif de fonction », plus représentatif que ce qui est ressorti des investigations effectuées dans le cadre de SCORE... En particulier parce que le code d'éthique de BIS (de l'AGBD) met en évidence des savoir-être et savoir-faire que tout professionnel utilise quotidiennement, sans pour autant qu'ils ne soient visibles de l'extérieur.

Voilà pourquoi ce code d'éthique doit devenir un véritable outil de travail, auquel se référer tant pour consolider des pratiques et renforcer la cohésion entre les professionnels, que pour affirmer des compétences et promouvoir une profession ! C'est là un vœu qui m'est très cher et j'œuvrerai dans ce sens au sein du groupe de travail de BIS chargé des questions d'éthique professionnelle. C'est à cette condition que la présente rentrée pourra coïncider avec une véritable prise de conscience de la nécessité impérieuse, pour les bibliothécaires et professionnels de l'information, d'être proactifs en matière de valorisation de leurs compétences.

PUBLICITÉ

LE GESTIONNAIRE DE VOTRE INFORMATION



www.securarchiv.ch

Leader sur le marché de la dématérialisation de documents en Suisse depuis 25 ans, **Secur'Archiv** numérise vos livres, registres, documents anciens et fragiles afin d'assurer leur pérennité. Un système de caméras à faible charge thermique et lumineuse dépourvue d'UV se charge du travail tout en préservant vos documents les plus précieux.



Secur'Archiv
 GENÈVE - LAUSANNE
 BERN - BÂLE - ZÜRICH
 TEL: 022 827 80 85



rapport Congrès IFLA Lyon 2014

Lucile Grandjean

Mots-clés : International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), congrès, découvertes, connaissances

Introduction

Voici un bref compte-rendu du 80e congrès de l'IFLA, à Lyon, du 16 au 22 août 2014, auquel j'ai participé grâce à une bourse aimablement accordée par l'AGBD. Il m'a donc été demandé d'assister aux réunions de travail (Standing Committee = SC) et conférences des sections auxquelles l'association appartient : « Marketing and Management » et « Preservation and Conservation ». Les autres conférences décrites dans ce rapport sont celles auxquelles j'ai été par intérêt pour les thématiques. Ce rapport est organisé comme un journal de bord, selon le programme du congrès.

16 août 2014

La première réunion est celle du samedi à 9h45 pour le SC I « Marketing and Management ». Chaque section organise ses SC qui permettent de discuter du plan stratégique et des actions de la section pendant l'année, de passer en revue le programme de conférences du congrès, afin d'insister sur les thématiques importantes pour le groupe, de parler du budget de la section et des prochains congrès. Cette année, les sections doivent aussi rédiger un texte en faveur de la « Déclaration de Lyon », dont le propos est d'affirmer la place des bibliothèques dans l'apprentissage, la création, l'innovation, le développement et l'évolution de la société, en soutenant l'accès à l'information digitale.

A la SC I de la section Préservation et Conservation, les participants sont également revenus sur la conférence satellite organisée à Genève les 13 et 14 août 2014.

La journée s'est terminée avec le Caucus francophone, qui est une réunion des participants francophones au congrès. Différentes actions sont présentées par l'Association internationale francophone des bibliothécaires et documentalistes (AIFBD) et le Comité français international bibliothèques et documentation (CFIBD), telles que le congrès de Limoges, le projet de traduction du site de l'IFLA en français et le réseau numérique francophone. Toutes ces actions ont pour but

de promouvoir la langue française dans les bibliothèques et centres de documentation et sur Internet.

17 août 2014

Il est essentiel pour une première participation au congrès de prendre part à la session destinée aux novices du congrès, les « Newcomers », pour comprendre les principaux enjeux de l'IFLA à savoir : soutenir les professionnels dans leur travail, protéger les biens culturels, aider à s'adapter aux nouvelles situations économiques (coupes budgétaires) et aux nouveaux comportements des usagers (croissance de l'usage des technologies) et montrer l'importance de nos métiers dans le développement culturel des populations à l'international. L'IFLA permet de trouver des solutions et des idées utiles à tous les professionnels du domaine, de partager des expériences et de les appliquer par la suite dans sa propre institution, afin de se créer un réseau et enfin d'élargir son horizon professionnel.



Conférence d'ouverture du congrès, plus de 3000 participants, amphithéâtre de la Cité des Congrès, Lyon

Lors de la conférence d'ouverture, la présidente de l'IFLA, Mme Sipila, rappelle l'importance des bibliothèques. M. Hamon, le ministre français de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, insiste sur le devoir du gouvernement français d'opérer le tournant numérique dans ses écoles. Puis, la ministre française de la Culture et de la Communication, Mme Filippetti parle des enjeux 2014 pour les bibliothèques françaises : l'extension des horaires d'ouverture, le développement de l'accessibilité au numérique pour tous et la rénovation de la Bibliothèque Publique d'Information à Paris (BPI).

Enfin, Bernard Stiegler, philosophe français, énonce son idée de mutation d'une bibliothèque en un lieu social d'accumulation des savoirs grâce à l'herméneutique, c'est-à-dire le partage de l'interprétation des textes grâce aux notes de lecture.

L'après-midi se tient une conférence avec plusieurs intervenants sur les services du « cloud » pour les bibliothèques. Ont été mis en avant la fiabilité de stockage des données, la capacité de mémoire extensible et la souplesse qui permet à toute une équipe de travailler en même temps sur ces ressources. Pour passer au « cloud » il est conseillé d'adopter le « change management » qui consiste à préparer les collaborateurs en les informant et en les faisant participer aux réflexions. Les rapports écrits pour cette conférence sont disponibles sur cette page :

➤ <http://library.ifla.org/view/conferences/2014/2014-08-17/301.html>

La journée se termine avec la présentation des « Ideas Box », dont le but est l'accès à l'information pour les populations vivant des crises humanitaires.



"Ideas Box"

18 août 2014

Chaque matin, le comité organisateur invite une personnalité à venir parler du monde des bibliothèques, lors de sa séance plénière. La première invitée est la Princesse Laurentien des Pays-Bas. Elle aimerait que les bibliothèques soient plus visibles et communiquent mieux sur ce qu'elles ont à proposer, qu'elles surprennent le public, car elles sont essentielles à la bonne marche de la société. Selon elle, l'effort doit être soutenu par les politiques.

La conférence suivante est « Digital preservation of e-books », présentée conjointement par les sections « Préservation et Conservation » et « Bibliothèques Nationales ». Il en ressort qu'il est nécessaire d'avoir un cadre politique pour la conservation des livres numériques avec un dépôt légal (voir le cas de la Bibliothèque Nationale de France BNF), sachant que les e-books sont livrés par les distributeurs sans DRM. Par ailleurs, la Deutsche Nationalbibliothek (DNB) a mis en place un système de « workflow » automatique, afin de collecter les métadonnées des documents numériques pour son dépôt légal.

Pour en savoir plus sur les interventions citées ci-dessus et les autres non-mentionnées :

- <http://library.ifla.org/view/conferences/2014/2014-08-18/316.html>

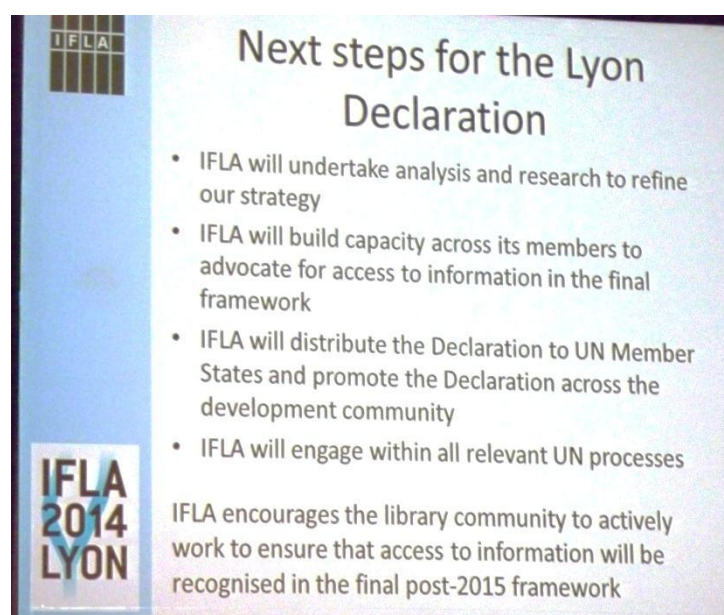
A 13h les participants suisses à l'IFLA se rencontrent lors d'une séance informelle pour réaffirmer l'intérêt de la Suisse d'accueillir le congrès de l'IFLA en 2019. La « Déclaration de Lyon » est aussi au centre de la discussion pour qu'elle soit signée par les institutions et associations du métier en Suisse.

L'IFLA permet également de se confronter à d'autres réalités. C'est le cas à la conférence donnée par les bibliothèques d'Amérique Latine et des Caraïbes présentant une étude sur le développement des accès à Internet au Brésil dans les lieux publics, de même que la recherche menée afin de faire connaître l'Open Access dans les universités en Argentine.

19 août 2014

Lors de la session plénière de mardi Mme Florence Aubenas, journaliste, met en avant le rôle clé joué par notre profession dans le transfert d'information. Cependant, elle insiste aussi sur les risques du transfert en temps réel découlant du numérique. En effet, toute information peut être fautive et ne pas correspondre à la réalité du terrain. Il n'est possible d'être objectif que lors de l'action, quand le fait est raconté dans un second temps, la subjectivité prend le dessus. Elle conclut en proposant la création d'un nouveau métier : « décripteur » d'Internet, qui consisterait par exemple à dater une vidéo et savoir identifier son authenticité.

Pour approfondir sa connaissance du fonctionnement de l'IFLA, il est recommandé d'assister aux « IFLA Highlights », où plusieurs thèmes sont abordés. Le thème phare de cette édition 2014 est la « Déclaration de Lyon ». Les bibliothèques doivent être au cœur des discussions politiques.



La campagne est couronnée de succès, l'avenir est à portée de main

Les tendances de l'IFLA sont également énoncées. Le mot d'ordre est d'initier les changements, pour ne pas vivre dans un monde que nous n'avons pas choisi.

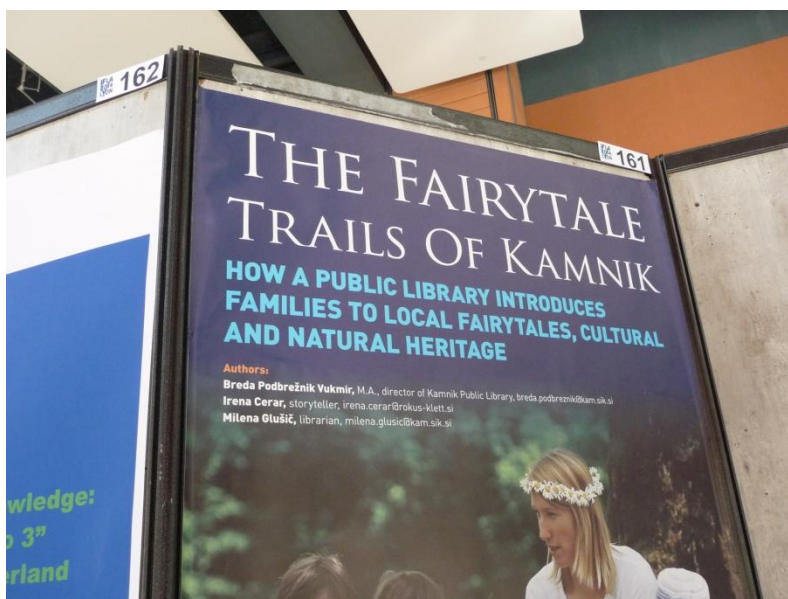
Deuxième SC de la section « Marketing et Management », la discussion porte sur la subvention allouée par l'éditeur de presse Emerald, qui finance le Prix donné par la section chaque année. En effet, Emerald souhaiterait être plus visible pour continuer à le financer (présence du logo, les citer à la remise des prix, etc.). Le programme de conférences au Cap en Afrique du Sud en 2015 puis à Columbus aux USA en 2016 sont abordés. Les décisions seront prises à Munich à la prochaine réunion de la section.

Retour sur le terrain avec des exposés de bibliothèques ou institutions africaines œuvrant pour les enfants et les jeunes. Deux expériences à relever : au Ghana, un bus faisant office de bibliothèque mobile sillonne la campagne avec des ordinateurs et permet d'organiser des cours d'informatique. Au Kenya, un accès à Internet est fourni à l'aide de tablettes, un ordinateur étant trop gourmand en énergie électrique pour des quartiers n'ayant que peu d'accès à cette ressource. Les rapports de ces interventions sont à retrouver ainsi que d'autres à cette adresse :

- <http://library.ifla.org/view/conferences/2014/2014-08-19/370.html>

Lors de la deuxième rencontre de la section « Préservation et Conservation », la décision est prise de faire une conférence satellite à Durban en 2015 les 12 et 13 août en collaboration avec la section des livres précieux. A savoir que la première conférence donnée dans le cadre du congrès sera une discussion.

Voici un aperçu des posters exposés pendant le congrès, débordant de créativité et de bonnes idées.



La bibliothèque de Kamnik, Slovénie, propose de découvrir des lieux et des contes



<http://fr.slideshare.net/PostersEnssib/why-ebooks-gamification-may-impact-your-own-way-to-read>

Il est aussi possible de découvrir un grand nombre de stands : on y trouve des éditeurs de périodiques numériques, des vendeurs de bornes de prêt-retour automatiques et beaucoup de vendeurs de scanners. La mode est au tout numérique...

20 août 2014

Troisième et dernière session plénière, Pierre Dillenbourg, professeur à l'EPFL vend ses « MOOCs » (= cours en ligne ouverts et massifs), qui sauveraient les bibliothèques : les étudiants lisent des livres de la bibliothèque qui leur sont proposés dans leurs cours en ligne et se réunissent pour travailler à plusieurs à la bibliothèque.

Il est passionnant de voir que les bibliothèques peuvent être à la base d'actions les plus diverses, comme le montre le séminaire suivant *Librarians as change agents: finding, using and managing data for social change for women*. Une action originale est celle menée en Uruguay où les bibliothèques se sont lancé le défi d'aider les jeunes femmes et adolescentes venant de milieux défavorisés et pour qui s'est creusé le fossé numérique. Ce public n'a pas conscience des ressources mises à disposition par la bibliothèque ; mieux informées, cela pourrait notamment les aider à trouver du travail. L'objectif est donc de sensibiliser cette population à l'aide de moyens visuels simples comme des flyers.

➤ <http://library.ifla.org/view/conferences/2014/2014-08-20/392.html>).

Les interventions suivantes portent sur le marketing et sur la question de la survie des bibliothèques en ces temps incertains : étude initiée à Barcelone pour montrer la valeur économique et sociale de ces institutions et transformer la vision des politiciens, voir cela comme un investissement et non un coût.

En Australie, pour les bibliothèques publiques, la porte de sortie pour résister aux coupes budgétaires est de s'allier et de parler d'une seule voix. De même qu'en Suède, le pari du travail en réseau est de constituer une communauté forte et active de bibliothèques.

- <http://library.ifla.org/view/conferences/2014/2014-08-20/393.html>

Lors du cycle de conférences sur la conservation préventive, les idées n'ont pas manqué pour prévenir la décomposition d'un document endommagé par les moisissures.

- <http://library.ifla.org/view/conferences/2014/2014-08-20/413.html>

La journée s'est terminée avec l'Assemblée Générale de l'IFLA, où la Présidente fait un rapport de ses activités de l'année (travail sur le Droit d'auteur avec l'OMPI, partenariat avec l'UNESCO, etc.). Le trésorier annonce que les finances sont saines et suivent les prévisions.

21 août 2014

L'« IFLA President-Elect Session » est l'occasion de participer à une table ronde sur l'utilisation des « Trend Reports » dans les différentes régions du monde. La conclusion des présentations et des discussions est qu'il faut se vendre et montrer qu'on est important quelle que soit la situation du pays. La population doit savoir comment on peut lui être utile.

L'inondation qui a eu lieu le 12 janvier 2014 à la Bibliothèque nationale de France est présentée à la conférence sur la préservation et le management de l'héritage culturel et les conclusions très détaillées peuvent être appliquées dans d'autres établissements

- <http://library.ifla.org/view/conferences/2014/2014-08-21/433.html>

Les services de gestion de l'information sont définitivement partout : la preuve lors de l'action « Occupy Wall Street » en 2011, des archivistes ont décidé de documenter et d'archiver le mouvement pour faire comprendre à toute la population l'importance de cette action.

Le progrès n'attend pas à Singapour, une application pour les bibliothèques est créée, elle permet le prêt et le retour des documents avec son « smartphone ». De son côté, la bibliothèque de la Cité des Sciences à Paris va bientôt tester une application qui utilise la réalité augmentée pour repérer le livre demandé sur un plan que l'utilisateur n'a plus qu'à suivre.

- <http://library.ifla.org/view/conferences/2014/2014-08-21/434.html>

La dernière conférence porte sur les actions de l'IFLA dans le domaine des bibliothèques pour enfants et jeunes adultes. La première action est « Le monde à travers les albums ». Elle permet de découvrir chaque pays représenté dans un catalogue par ses albums et qui est maintenant devenu un fond de documents se

baladant de pays en pays pour être exposé dans les bibliothèques. Ce concept est intéressant pour faire découvrir les divers pays et les cultures à tous grâce au support livre.

- <http://www.ifla.org/node/6718>

Le deuxième grand projet de l'IFLA pour les bibliothèques pour enfants est celui des « Sister Libraries » qui met en lien des bibliothèques du monde entier, afin de collaborer. 48 bibliothèques publiques et 24 bibliothèques scolaires ont déjà été mises en contact, pour réaliser, par exemple, un journal bilingue.

- <http://www.ifla.org/node/1750>

La conférence de clôture du congrès est très impressionnante, elle annonce les lieux des prochains congrès et invite les pays hôtes à faire leur « pub », avec des spots vidéo. Après ce congrès réussi à Lyon, 3991 participants, 200 volontaires, 13 personnes engagées depuis 2 ans pour l'organisation et 225 posters présentés, rendez-vous est pris pour Le Cap en Afrique du Sud en 2015 et Columbus aux USA en 2016.

22 août 2014 Visite de bibliothèque

La Maison du Livre de Villeurbanne est originale tant d'un point de vue architectural que d'un point de vue organisationnel : ici pas de projets de bornes de prêt ou de transversalité des compétences des professionnels. Le but est de rester un lieu qui se veut social, pour le public, tout en proposant des offres numériques telles que la Vidéo à la Demande (VoD).



Intérieur de la Maison du livre

Conclusion

Je remercie grandement l'AGBD de m'avoir donné la possibilité de participer à ce congrès. Cela m'a permis de voir les bibliothèques comme des institutions internationales liées les unes aux autres par de mêmes valeurs et de me rendre compte que nous faisons un bien beau métier, oh combien important à la marche du monde !

J'ai pu découvrir le fonctionnement de l'IFLA et cela m'incite à m'impliquer davantage dans le milieu associatif des bibliothèques. Plusieurs personnes rencontrées lors du congrès font maintenant partie de mon carnet d'adresse et je me réjouis d'en apprendre plus sur leur réalité professionnelle au fil des années.

Je retournerai à l'IFLA, sûrement en tant que volontaire dans un premier temps, car c'est une façon intéressante de voir un congrès de l'intérieur.

PUBLICITÉ

LOGICIEL POUR BIBLIOTHEQUES

BiblioMaker est composé de différents modules qui couvrent l'ensemble des besoins d'une bibliothèque ou d'un centre de documentation.

BiblioMaker est utilisé par plus de 300 bibliothèques en Suisse et est développé depuis 1987 par Micro Consulting SA.

Kit d'évaluation gratuit !

Biblio Maker

Versions :	dès
Light	Fr. 290.-
Standard	Fr. 2'400.-
PRO	Fr. 5'800.-

 **0800 822 228**

www.bibliomaker.ch

info@bibliomaker.ch

Labo-Cité : une rentrée numérique pour les Bibliothèques municipales

Martine Etter Longchamp et Florent Dufaux,
Bibliothèques municipales de la Ville de Genève

<http://www.labo-cite.ch/>

Les Bibliothèques municipales de la Ville de Genève (BM) ont effectué leur rentrée de septembre 2014 sur un mode numérique et décomplexé. Les travaux en cours dans la Bibliothèque de la Cité ont été saisis par la direction du service comme une opportunité à deux niveaux. D'une part, les équipes de la Bibliothèque de la Cité vont profiter de cette période pour mener un projet de redéploiement des collections et des prestations pour mieux répondre aux besoins des publics et intégrer un pôle musical issu de la centralisation des discothèques et d'autre part, la fermeture de la quasi-totalité de la bibliothèque nous a conduits à imaginer un espace expérimental, le Labo-Cité, consacré exclusivement au numérique. Ce projet implique l'ensemble du réseau des BM, dans une perspective d'information et de formation. En poursuivant le développement de l'offre numérique de nos bibliothèques et en mettant en avant les compétences des bibliothécaires dans ce domaine, il se situe dans la continuité d'*InterroGE* inauguré il y a un an. Comme le service de référence en ligne, le projet Labo-Cité a bénéficié du soutien de Sami Kanaan, magistrat en charge du Département de la culture et du sport en Ville de Genève, conscient des enjeux que représentent les évolutions technologiques pour les bibliothèques.

Le projet du Labo-Cité

Dans le contexte des travaux de rénovation de la Cité planifiés sur plusieurs mois, entre août 2014 et le printemps 2015, seuls deux espaces restreints de la bibliothèque pouvaient rester ouverts : son quatrième étage (salle des périodiques) et sa salle d'exposition (rez-de-chaussée). La question de l'offre et des prestations qui pourraient être proposées dans ce dernier espace relativement limité, environ 180 mètres carrés, nous a amenés à suivre l'exemple de nos collègues texans désormais bien connus de [Bibliotech](#) et à proposer temporairement une « bibliothèque sans livres » entièrement dévolue au numérique. Dans sa dimension expérimentale et provisoire, et comme son nom peut l'indiquer, notre projet doit aussi beaucoup de son inspiration au [Labo BnF](#).

Alors que l'ensemble des collections de la Cité est stocké en garde-meuble, le Labo-Cité nous permet de mettre en avant une offre numérique renouvelée, mais aussi d'approfondir la question du numérique en bibliothèque en recueillant de précieuses informations sur les besoins de nos publics. L'espace de la salle

d'exposition devait donc pouvoir devenir un lieu d'accueil équipé pour le numérique, proposer un espace d'ateliers et de formation, pouvoir accueillir des conférences et débats et être un lieu convivial de discussion, de travail ou de lecture individuelle.

La création du lieu a pu être réalisée en partenariat avec la Haute école d'art et de design de Genève (HEAD). Des étudiants des filières architecture d'intérieure et communication visuelle ont planché sur ce cahier des charges pour proposer une scénographie et une signalétique adaptées. Cette collaboration représente une première dimension du projet. Si l'on a pu lire, à juste titre, que le numérique ne doit plus forcément se voir confiné dans des espaces dédiés dans les bibliothèques afin de réaliser, enfin, des bibliothèques "hybrides" (Mercier, 2014), la question de la « mise en espace » - la mise en rayons ? - du numérique et de son signallement dans la bibliothèque vaut la peine d'être posée. Dans ce domaine, la réflexion et les réalisations de futurs professionnels du design et de leurs enseignants représentent un apport considérable dont nous espérons tirer des enseignements pour une intégration à l'avenir plus poussée du numérique dans notre réseau.

Le passage par l'expérimentation et l'observation nous permettra de mettre en évidence les processus à garder pour les mettre en place, non seulement dans la nouvelle bibliothèque de la Cité, mais aussi dans l'ensemble du réseau des BM.

Dans cette optique, un groupe de pilotage a été constitué réunissant des membres de la direction des BM, les bibliothécaires responsables de la Cité ainsi que des représentants du réseau. Ensuite, afin d'animer cet espace, un appel à volontaires a été lancé sur notre réseau. Une cinquantaine de collaboratrices et collaborateurs se sont annoncés pour y travailler. Parmi ceux-ci, une douzaine de bibliothécaires se sont aussi proposés pour participer à la formation des publics.

Ressources numériques

Comme la plupart des bibliothèques, les BM ont tenté depuis quelques années de développer une offre numérique qui puisse venir compléter leurs collections « physiques ». Comme beaucoup de leurs consœurs de la lecture publique, elles se sont toutefois trouvées confrontées à la pauvreté de l'offre éditoriale en matière de numérique ainsi qu'à des modèles d'accès parfois peu adaptés ou à des difficultés à disposer d'un environnement technologique adéquat pour mettre en valeur l'offre constituée.

Ainsi, depuis plusieurs années, les BM sont abonnées à [Europresse](#). Cette banque de données de presse particulièrement importante - elle revendique plus de 10'000 sources indexées - propose par exemple les archives du journal *Le Monde* depuis sa création en 1944. Elle était jusqu'à présent accessible uniquement sur place, sur les postes internet peu nombreux disponibles dans nos bibliothèques (4 postes pour la Cité et 2 pour la plupart des bibliothèques du réseau). Cette faible disponibilité, les postes étant par ailleurs principalement sollicités pour surfer sur le web, a conduit à une utilisation quasi nulle de cette ressource.

Dans certains domaines du numérique, principalement le film ou la musique, les bibliothèques de lecture publique se trouvent prises entre une offre de ressources spécifiques restreintes, aux conditions d'utilisation relativement restrictives et une offre grand public légale gratuite ou à très bas coûts offrant des catalogues et une souplesse d'utilisation particulièrement attrayants. Nous pensons bien sûr à des sites comme *Deezer* ou *Spotify* pour la musique ou à *Netflix* qui vient d'étendre son service de vidéo à la demande à la Suisse. L'opportunité de réfléchir à la place de la vidéo et de la musique en ligne doit donc être saisie, mais représente une réelle difficulté face à laquelle nous n'avons pas encore de réponse. Dialoguer avec nos publics sur ces questions semble à ce titre essentiel, ce qui nous oriente d'ores et déjà sur la piste de la médiation plutôt que sur l'acquisition des ressources elles-mêmes.

D'autres secteurs peuvent probablement se développer avec des ressources numériques spécifiques proposées par la bibliothèque. Ainsi pour la presse, en plus de la banque de données *Europresse* déjà mentionnée, nous avons souscrit à deux applications de "kiosques numériques", [PressReader](#) et [LeKiosk](#). L'autoformation a elle aussi connu des développements intéressants et nous mettrons à disposition de nos usagers les sites [Toutapprendre](#), [Vodéclit](#) et [Orthodidacte](#). Enfin dans la sphère du livre, nous proposons des accès à [Iznéo](#) pour la bande dessinée, à [la Souris qui raconte](#) pour la jeunesse et sommes en train de finaliser une bibliothèque numérique avec le libraire Feedbooks dans le cadre du projet « Prêt numérique en bibliothèque » (PNB) (Feedbooks, 2014). Une partie de ces ressources sera proposée à distance pour les personnes inscrites aux BM. Le développement des offres à distance représente aussi l'occasion de repenser notre site web, notre communication sur les réseaux sociaux et notre catalogue en ligne afin de disposer de véritables outils de médiation numérique.

Enfin, le Labo-Cité représentait aussi l'occasion de s'interroger sur les écrans mis à disposition en bibliothèque. Nous avons donc étoffé notre offre de postes internet, mais aussi acquis 40 tablettes et une demi-douzaine de liseuses à cette occasion, afin de tester leur utilité dans notre contexte. Dix tablettes ont par ailleurs été réservées à l'installation d'applications destinées aux jeunes publics.

Nous former

Sélectionner des applications jeunesse pour les installer sur une tablette, par exemple, est un « geste » qui peut paraître assez naturel pour des bibliothécaires, dans le prolongement de leurs missions de sélection et d'organisation de collections. Sa réalisation n'est toutefois pas aussi simple. Le contexte éditorial comme l'environnement technique restent encore en grande partie inconnus des professionnels. Une phase de formation des collaboratrices et collaborateurs des BM a donc été engagée en vue de préparer le Labo-Cité. Travailler à un projet peut déjà être considéré comme une forme de formation par l'action. Le groupe de

pilotage a ainsi mené, entre autres, un travail préparatoire qui a permis à ses membres d'appréhender le domaine au travers d'une veille sur le numérique et d'un travail de sélection de ressources. Cette étude préliminaire, en plus de la préparation du projet lui-même a permis d'identifier certains points sur lesquels les volontaires du Labo-Cité devraient être formés, à savoir les contenus numériques destinés aux jeunes publics et la formation des usagers. Au-delà de la connaissance des contenus, il s'agit de deux domaines revêtant une forte dimension de médiation et nécessitant des compétences spécifiques.

Par ailleurs, l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs volontaires pour travailler au Labo-Cité ont été réunis pour deux demi-journées de présentation et de formation sur les ressources et outils numériques du laboratoire. Toutefois, il va presque de soi que dans un domaine aussi vaste et mouvant que le numérique, seule la confrontation à la pratique et aux questions du public peut faire office de véritable formation. L'un des défis en terme d'organisation pour l'équipe de projet consiste donc à offrir un cadre qui ne conduise pas à de la "formation sur le tas" mais à une véritable formation par l'action.

Former notre public, faire sens

La formation des usagers semble rester relativement peu présente dans les bibliothèques de lecture publique de Suisse romande, alors qu'elle a trouvé sa place chez nos homologues du monde académique. Pourtant bien qu'il ne soit plus d'usage aujourd'hui de parler de "fracture numérique", s'orienter dans l'information numérique reste un défi pour toutes et tous, bibliothécaires comme usagers. La formation reste un lieu et un temps particulièrement utile pour mettre en valeur les ressources numériques proposées par la bibliothèque mais aussi les compétences des bibliothécaires, tant la recherche et l'évaluation de l'information sont aujourd'hui des compétences cruciales. Les BM proposent depuis plusieurs années des ateliers de formation dans tous les domaines du numérique en bibliothèque : le livre numérique, la musique en ligne, les podcasts, la presse sur le web, mais aussi dans la production de contenus, comme avec la création de blogs ou les réseaux sociaux, puisque le citoyen connecté est aussi potentiellement créateur d'information. Le contexte du Labo-Cité représente dans ce domaine aussi une occasion de donner une meilleure visibilité à cette offre et d'étendre l'équipe des bibliothécaires impliqués.

Le projet du Labo-Cité vise aussi à développer le numérique dans les activités culturelles et de médiation des BM. Une programmation a donc été établie dans ce sens avec des intervenants et partenaires proposant des activités alliant numérique et création : musique électronique, littérature numérique, initiation à la programmation pour les jeunes, *Wikipermanences*, etc. Enfin, un cycle de conférences-débats viendra alimenter la réflexion sur les enjeux du numérique.

Conclusion : nous former avec et grâce à notre public

Après quelques jours d'activité du Labo-Cité, nous pouvons déjà exprimer qu'entrer dans le numérique constitue pour une bibliothèque de lecture publique une dynamique allant au-delà de la question des ressources numériques. En effet, le Labo-Cité représente une rupture assez radicale, en termes d'espace et d'offre, par rapport à la bibliothèque de la Cité dite "normale" qu'une grande partie du public vient encore chercher.

Tout d'abord, un tel espace transforme les usages qui sont faits aujourd'hui d'une bibliothèque. A ce titre, il apparaît que cette offre ne « parle pas » à certaines catégories d'utilisateurs qui gardent une vision assez traditionnelle de la bibliothèque en tant que lieu « déconnecté ». L'un des enjeux du Labo-Cité consiste dès lors à engager un dialogue constructif sur les technologies de l'information et de la communication, sans donner l'impression que la bibliothèque va verser dans le « tout numérique ».

La question du numérique nous oblige également à considérer les réseaux dans lesquels s'inscrit la bibliothèque. Il apparaît qu'au-delà des cercles qui sont les nôtres, comme par exemple dans la formation, l'économie sociale et solidaire ou le design, les enjeux du numérique sont déjà passablement assimilés. Les bibliothèques doivent se montrer plus actives dans ces réseaux afin d'entrer dans la dynamique du numérique et créer des synergies avec des partenaires plus variés.

Dans le même ordre d'idée, la question du numérique peut changer la manière dont l'institution entre en relation et communique avec son public et rendre ces interactions plus souples et conviviales. Ainsi, le compte [Instagram](#) mis en ligne pour l'occasion pouvait soulever au premier abord des questions sur le "droit à l'image". Au final, une partie du public et des bibliothécaires se prend au jeu, donnant une image et des visages à ce qui se passe dans la bibliothèque.

Enfin l'expérience interroge aussi, et peut-être surtout, la manière dont l'institution peut former son personnel et évoluer. Le Labo-Cité constitue un dispositif de formation et de projet parmi d'autres qui peut rendre les BM plus réactives afin de servir au mieux leurs publics. En effet, si la bibliothèque peut attendre de ses employés un certain nombre d'aptitudes et un niveau de formation, elle ne saurait exiger, dans un domaine aussi mouvant, une adaptation « automatique » et continue de ces derniers sans offrir un cadre qui y soit propice.

Bien sûr, ce qui nous manque encore après ces quelques jours d'activité ce sont de nouveaux publics que cette expérience pourrait toucher. Espérons qu'il nous rejoindrons pour venir bousculer encore, le temps de ce laboratoire et au-delà, notre conception de la bibliothèque, afin de la renouveler tout en conservant son sens et ses missions. Bien entendu, l'ensemble des réactions des publics mais aussi des collaboratrices et collaborateurs, devra être pris en considération pour la

suite. Un dispositif d'enquête a été mis en place afin de recueillir des informations fiables et pertinentes sur cette expérience.

Dans toute sa matérialité, car cet espace, tout numérique qu'il soit, est construit presque exclusivement de bois, le Labo-Cité a l'énorme avantage de concrétiser les enjeux du numérique qui restaient pour les BM en grande partie abstraits. Il ne nous reste donc plus, pour les quelques mois qui viennent, qu'à en faire un lieu de débats animés entre les professionnels, l'institution et les publics.



© Head - Baptiste Coulon

FEEDBOOKS, 2014. L'offre numérique à destination des bibliothèques arrive sur Feedbooks. In : *Blog Feedbooks* [en ligne]. 26 février 2014. [Consulté le 27 septembre 2014]. Disponible à l'adresse : <http://blog.feedbooks.com/fr/2014/02/26/loffre-a-destination-des-bibliotheques-arrive-sur-feedbooks/>.

MERCIER, Silvère, 2014. Faut-il en finir avec les salons numériques dans les bibliothèques ? In : *Bibliobsession* [en ligne]. 24 avril 2014. [Consulté le 23 septembre 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliobsession.net/2014/04/24/faut-il-en-finir-les-salons-numeriques-les-bibliotheques/>.

Welcome Days UNIGE 2014 : Participation de la Bibliothèque UNIGE - Compte rendu d'expérience

Laure Mellifluo, Isaline Renaud et Estelle Tinguely

1. Les Journées d'accueil UNIGE

Chaque année l'Université de Genève (UNIGE) organise les Welcome Days. Il s'agit de journées d'accueil qui ont lieu une semaine avant la rentrée universitaire en septembre, destinées aux nouveaux étudiants. Elles ont pour but de leur donner les informations essentielles pour bien démarrer leurs études. Elles touchent en moyenne deux mille étudiants. Des présentations et des stands faisant la promotion des différentes facultés, des services et des activités liées à la vie sur le campus et à Genève sont mis sur pied. L'édition 2014 a eu lieu durant quatre jours du 8 au 12 septembre sur les sites universitaires Uni Dufour et Uni Bastions. Le programme s'articulait autour de deux axes principaux :

- 1) Réussir sa rentrée universitaire : les prestations liées à la vie étudiante
- 2) Réussir ses études : les informations essentielles liées au cursus académique

La Bibliothèque de l'UNIGE a participé pour la première fois, cette année, aux journées d'accueil et elle a été intégrée en tant que service pour le soutien et la réussite des études.

2. Le but de la participation de la Bibliothèque UNIGE

La Bibliothèque UNIGE est en train de mettre en place une stratégie de communication intégrée. Pour l'instant, elle ne bénéficie pas encore d'une image de marque institutionnelle forte. Le but principal de sa présence aux Welcome Days était surtout de se faire connaître, de créer une identification et une première relation auprès de son public potentiel.

Elle a pu avoir ainsi un premier contact avec des futurs étudiants et, en se rendant visible, elle a pu renforcer sa collaboration avec d'autres services de l'UNIGE.

Sa participation lui a permis de se positionner comme soutien pédagogique. Elle favorise ainsi la réussite des études. Cet événement était l'occasion pour la Bibliothèque de marquer sa présence hors de ses murs et de valoriser son offre documentaire et de services.

3. La valorisation des services et des ressources documentaires

La Bibliothèque de l'UNIGE offre des ressources documentaires dans les disciplines enseignées et des services favorisant la réussite des études. Elle tend à rendre les étudiants autonomes dans tout ce qui touche aux compétences informationnelles (recherche, évaluation et utilisation de l'information). En plus d'être un lieu de travail, la Bibliothèque est aussi un lieu de vie, de rencontres et d'échanges.

Elle s'adapte aux besoins informationnels de son public en donnant accès à de la documentation à la fois physique et virtuelle, et en faisant évoluer le contenu de ses fonds.

Ce message a été mis en évidence au travers du matériel promotionnel élaboré pour l'événement, du stand et d'une présentation devant les futurs étudiants.

Le matériel promotionnel englobait une affiche et un dépliant général et décliné pour les différents sites de la Bibliothèque UNIGE : Uni Arve, Uni Bastions, Uni CMU et Uni Mail.

Afin de véhiculer une image cohérente, la Bibliothèque a défini un slogan qui a été diffusé sur l'affiche, sur le dépliant général et dans la présentation : « La Bibliothèque de l'UNIGE : des services, des ressources et des conseils pour vous soutenir dans vos études ».

Il permet de cibler n'importe quel étudiant entamant un cursus universitaire ou en cours d'études et fait ressortir trois axes essentiels :

- 1) Une offre de services
- 2) Une offre documentaire
- 3) Une interaction humaine

Ces prestations créent et renforcent une image positive des services, des collections ainsi que des compétences offertes.

Enfin, quatorze personnes ont travaillé activement à leur valorisation sur place.

3.1 La présentation de la Bibliothèque UNIGE

Le groupe de travail mandaté pour cette activité a pris la décision de préparer une présentation différente des exposés traditionnels qui seraient proposés dans ces journées par les autres services. Le plus important pour nous était de transmettre une image positive de la Bibliothèque et de ne pas se focaliser sur des détails que les étudiants ne pourraient pas retenir à cause de la masse d'information à assimiler pendant les Welcome Days.

Le concept retenu pour cette présentation était celui d'un dialogue entre un bibliothécaire et un futur étudiant, qui sort du public au début de la présentation pour interrompre le bibliothécaire avec une question. Cet échange avait plusieurs avantages : la présentation était rendue plus dynamique grâce au jeu des

questions-réponses, les étudiants pouvaient mieux s'identifier avec le bibliothécaire jouant le rôle de l'étudiant, la mise en scène du dialogue permettait d'ajouter des éléments plus « divertissants » et de créer une histoire autour de l'étudiant pour alléger les informations très formelles transmises par le bibliothécaire. Le dialogue créé durait environ quinze minutes.

Extrait du dialogue :

Etudiant

- *Mais alors, à la Bibliothèque, on ne trouve que du papier ! Des kilomètres et des kilomètres d'étagères remplies de livres, sûrement un peu poussiéreux d'ailleurs. Puis, bien sûr, le bouquin dont on a besoin, soit il est déjà pris, soit c'est interdit de le sortir. C'était déjà comme ça au collège. Une fois j'ai voulu emprunter un dictionnaire pour un examen mais le bibliothécaire m'a dit que c'était impossible.*

Bibliothécaire

- *Mais non, la Bibliothèque universitaire ce n'est pas que des livres qui doivent rester sur des rayonnages ! En plus, maintenant, une grande partie de la documentation est en ligne. Ce que vous voyez sur les rayons, finalement, c'est juste une petite partie de ce que nous offrons.*

Etudiant

- *Vous parlez de Google ? Pour ça, je peux me débrouiller tout seul, je n'ai pas besoin de la bibliothèque pour trouver ce que je veux. Hier soir, j'ai téléchargé toute la saison 4 de « Game of Thrones ».*

Un support de présentation de type PowerPoint accompagnait ce dialogue. Cependant, celui-ci ne contenait aucun texte. Il présentait uniquement des photographies de la Bibliothèque en lien avec les sujets abordés ainsi que des extraits de la vidéo promotionnelle disponible sur notre site Internet. Ces extraits filmés, quoi que très courts, ajoutaient également de la dynamique à la présentation et permettaient au bibliothécaire ou à l'étudiant de rebondir sur un sujet ou un autre.

Quatre bibliothécaires ont joué les rôles de bibliothécaires ou d'étudiants pour les quatre journées des Welcome Days. Certains s'en sont strictement tenus au texte rédigé au préalable, alors que d'autres ont osé quelques improvisations.

3.2 Le matériel et le stand de promotion

Le matériel de promotion a été élaboré par le personnel de la Bibliothèque avec l'aide des graphistes de l'Université. Sa conception a débuté au mois de juillet. Il s'agit d'un travail collaboratif au sein de la même institution. Il fallait pour ce faire respecter la charte graphique de l'UNIGE.



Les compétences engagées pour la création des dépliants ont été disparates. Pour des raisons de manque de ressources humaines et de délais, seul un dépliant a pu bénéficier de l'aide des graphistes UNIGE pour la mise en page et la conception finale. Un investissement important en temps de formation aux outils de publication et de conception graphique, notamment à InDesign, a été nécessaire. Nous avons finalement proposé cinq dépliants : le premier présentant la Bibliothèque UNIGE et quatre autres introduisant les offres spécifiques par site universitaire. Certains existaient déjà avant les Welcome Days. Les informations répertoriées présentent l'offre documentaire, les services d'aide à la recherche, la formation, l'autoformation et les visites, ainsi que des informations pratiques comme les horaires d'ouverture, les accès électroniques et les infrastructures.

Pour certains dépliants, nous trouvons en plus des conseils et une méthodologie pour la recherche documentaire ou une explication plus approfondie sur les conditions de prêt et les services proposés par le Réseau Romand des bibliothèques de suisse occidentale (RERO).

L'affiche a été entièrement réalisée par un graphiste de l'UNIGE sur la base d'un concept soumis par la Bibliothèque. Les images utilisées ont été reprises pour la première de couverture du dépliant général, afin de créer un rappel visuel et de permettre une identification plus directe.



Le slogan figure à la fois sur l'affiche et sur le dépliant. Cependant, il n'apparaît pas sur les dépliants des sites. Par ailleurs, la manière de nommer la Bibliothèque n'est pas uniforme. Nous trouvons ainsi les appellations « Bibliothèque UNIGE », « Bibliothèque », « Biblio CMU », « Bienvenue à Uni Mail ». Les seuls éléments homogènes sont la présence d'un bandeau aux couleurs institutionnelles avec la mention du logo UNIGE en bas de la première de couverture, le bandeau se poursuivant en bas des différents volets des dépliants. Les polices et styles utilisés sont conformes à la charte graphique UNIGE et apportent également une cohérence. De plus, chaque dépliant affiche un QR-Code renvoyant vers les pages web de la Bibliothèque.

Le stand promotionnel a mobilisé douze personnes en tout : trois personnes différentes pendant quatre jours de 11h45 à 13h30. Il mettait à disposition les différents dépliants, un ordinateur connecté au site Internet de la Bibliothèque et l'affiche collée en arrière-plan sur un panneau d'affichage. Le stand se situait à côté des services « Vie étudiante » et « Uni Party » de l'Université, tous deux renseignant sur des prestations pratiques et fédératrices sur le campus. Il a reçu environ trois cent quarante-cinq visites.

4. Le bilan de la participation de la Bibliothèque UNIGE

De manière générale, le bilan est positif pour une première participation de la Bibliothèque à cet événement annuel. L'objectif principal a été atteint : se positionner en tant que partenaire, parmi les services de l'Université, de soutien et d'aide à la réussite des études.

4.1 Les points forts

Sur le stand, nous avons promu les services et ressources de la Bibliothèque et répondu aux questions plus particulières des étudiants. Même si celles-ci concernaient souvent des services autres que ceux de la Bibliothèque, comme l'orientation dans les différents bâtiments de l'Université, nous avons tenté de les renseigner au mieux et de les rediriger vers les services adéquats. Les dépliants préparés auparavant nous ont permis de laisser une documentation minimale utile aux étudiants en prévision d'une future visite dans nos locaux. De plus, stratégiquement, le stand était bien placé à côté d'associations mettant en avant le lieu de vie qu'est l'Université. Celles-ci renvoyaient donc une image positive à la Bibliothèque.

Grâce aux présentations, nous avons pu toucher tous les étudiants de première année de l'Université de Genève qui sont venus à ces journées, soit plus de 2'000 étudiants issus de toutes les facultés.

Le concept mis en place pour la présentation a rendu la Bibliothèque accessible et banni les clichés qui pourraient lui être attribués : non, à la Bibliothèque, il n'y a pas que des livres poussiéreux et exclus du prêt ; oui, c'est un service aussi ouvert le soir, le week-end et pendant les vacances, etc.

Même si la présentation était très courte et très générale, tous les participants auront déjà entendu que les bibliothécaires seraient là pour les aider dans leurs études quelle que soit leur discipline. De plus, grâce au choix de prendre un ton différent et plus détendu de celui des nombreuses autres présentations de ces journées, les étudiants se souviendront peut-être plus longtemps de cette prestation.

Cette participation de la Bibliothèque aux journées d'accueil nous a également permis de créer des contacts avec d'autres services de l'Université et d'affirmer notre présence en tant que service utile pour la réussite académique.

4.2 Les points faibles

Sur les deux mille dépliants généraux mis à disposition sur le stand et à d'autres endroits du bâtiment, environ trois cent ont été distribués. Ils pourront être réutilisés et dispersés dans les différents lieux stratégiques du campus. Cela permettra alors de toucher un autre public que celui des nouveaux étudiants.

Par ailleurs, le QR-Code présent sur le dépliant n'a sollicité aucun téléchargement. Nous pouvons expliquer ceci par la présence de l'URL du site Internet de la Bibliothèque comme information suffisante.

Pour terminer, la Bibliothèque souffre encore du manque de mise en place d'une ligne éditoriale et graphique permettant d'uniformiser ses supports de communication.

4.3 Les perspectives

La Bibliothèque de l'Université de Genève sera à nouveau présente aux Welcome Days de la rentrée 2015. Un débriefing avec les responsables de l'organisation de ces journées est prévu prochainement et nous permettra de mieux déceler les points d'amélioration possibles.

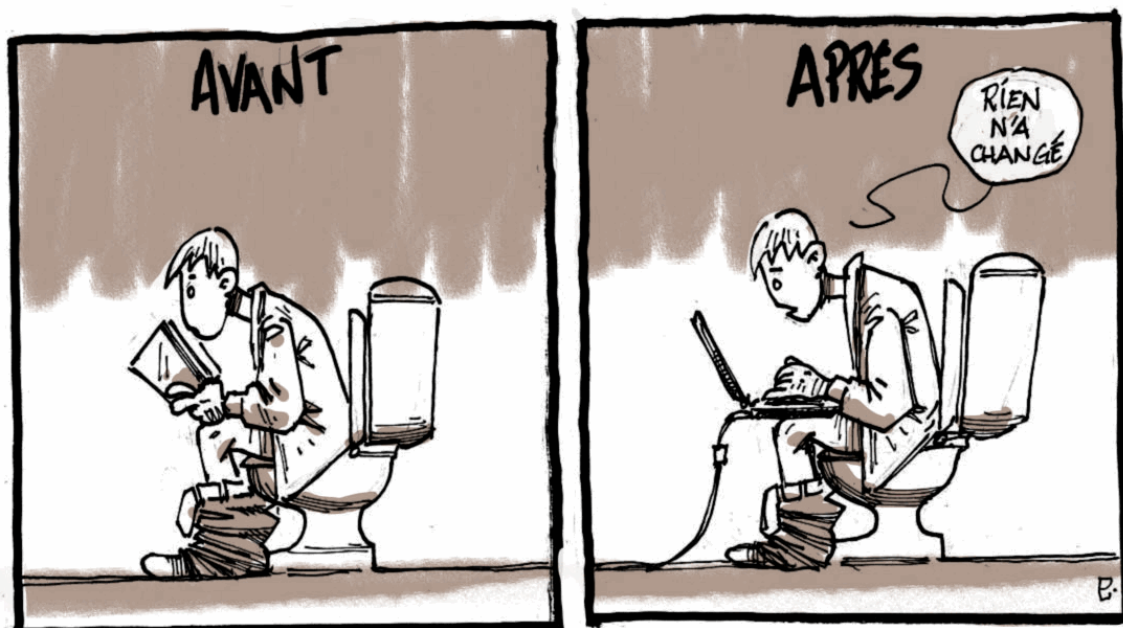
La forme de la présentation reste à discuter. Elle pourrait être rendue plus concrète en intégrant une démonstration de recherche dans une ou plusieurs banques de données et en présentant, par exemple, les outils d'aide à la création de bibliographies. Cependant, il est important de garder le dynamisme de ce dialogue entre un bibliothécaire et un futur étudiant.

En ce qui concerne le matériel promotionnel, soit les dépliants et les affiches, ceux-ci devront évoluer pour être plus uniformes. Si le slogan est maintenu, celui-ci devrait par exemple figurer sur chaque support de communication.

En harmonisant sa communication, la Bibliothèque pourra ainsi créer un effet de rappel auprès de ses publics. Il s'agira ensuite d'amener un sentiment d'adhésion.

HUMOUR

Les livres selon Google...



© Le PIXX
2009

ActuaLitté.com

interroge, premier bilan positif

interroge
la réponse est humaine



Le 10 septembre 2013, il y a tout juste un an, les bibliothèques de la Ville de Genève ont mis en ligne un nouveau service gratuit de questions-réponses, disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Des réponses fournies en 72 heures maximum et un accès unique pour tous nos publics à l'adresse : www.interroge.ch

Pourquoi mettre en place un service de questions/réponses ?

Selon l'Office fédéral de la statistique [8], 81% des Suisses utilisent internet quotidiennement. Or, les bibliothécaires constatent très régulièrement que les usagers ont parfois du mal à faire le tri parmi les millions d'informations qui circulent sur la toile. Dans ce contexte, la phrase de Neil Gaiman illustre parfaitement l'utilité d'un service comme *Interroge* : « Google peut vous fournir 100'000 réponses, un bibliothécaire peut vous fournir LA bonne réponse ! » [9]

En effet, depuis toujours, nous sommes des spécialistes de la recherche documentaire et les nouvelles pratiques numériques nous amènent de plus en plus à prolonger nos missions à distance, notamment à travers des services de référence en ligne.

Une belle occasion de mettre en valeur nos compétences et notre savoir-faire à travers des réponses validées par des sources fiables et pertinentes. Tout en restant présents auprès de bon nombre de nos usagers, à savoir sur le web.

La genèse du projet :

Lancée sous l'impulsion des Bibliothèques municipales de la Ville de Genève et de la Bibliothèque de Genève, une réflexion a été menée en 2010 avec l'aide de la Haute école de gestion. En 2011, le rapport final de cette étude a permis d'esquisser les grandes lignes du projet. Un groupe de travail constitué de représentants des différentes bibliothèques a ensuite pris le relai pour affiner et

[8]

<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/16/03/key/ind16.indicator.30106.160204.html>

[9] Indianapolis-Marion County Public Library, « Neil Gaiman on Libraries » - Publié sur la plate-forme *Youtube* le 19 avril 2010.

Consulté le 16 septembre 2014 à l'adresse <http://youtu.be/uH-sR1uCQ6g>

préciser les éléments du projet : structure du site internet, organisation du service, formations à mettre en place, campagne promotionnelle, etc...

Très vite, l'idée a été de proposer aux usagers de soumettre leurs questions via un formulaire simplifié, ne nécessitant de communiquer qu'un minimum d'informations personnelles. Ceci, dans le but de ne pas les décourager à faire appel à notre service mais également en raison de la *Loi sur l'information du public et l'accès aux documents* (LIPAD) et de son règlement sur la protection des données personnelles.

Le service ne devrait exclure aucune question. Les réponses devraient signaler les sources utilisées et préciser dans quelle bibliothèque genevoise les documents cités pourraient être empruntés ou consultés.

L'outil utilisé serait *QuestionPoint*, développé par OCLC ([Online Computer Library Center](#)). Ce système de gestion des références virtuelles est en effet utilisé par des milliers de bibliothèques dans le monde.

Si la France a vu, dès 2004, plusieurs créations de ce type de service par des bibliothèques de lecture publique, les services de référence suisses, tels que *SwissInfoDesk*, de la Bibliothèque nationale suisse, ou encore *Le Valais en questions* proposé par la Médiathèque Valais ont des vocations plus régionales.

En Suisse, *Interroge* est le premier service de référence en ligne encyclopédique. Il repose sur la collaboration de l'ensemble des bibliothèques de la Ville de Genève qui, pour la première fois, proposent une prestation commune à la population. Ce réseau permet de rassembler des domaines particulièrement variés réunissant ainsi des collections patrimoniales, scientifiques et généralistes.

Le réseau *Interroge* :

Outre l'équipe de coordination, composée d'une responsable et de deux bibliothécaires, les réponses sont fournies par 37 bibliothécaires des institutions suivantes :

- Bibliothèque d'art et d'archéologie
- Bibliothèque de Genève
- Bibliothèque des Conservatoire et Jardin botaniques
- Bibliothèque du Musée Ariana
- Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève
- Bibliothèque du Musée d'histoire des sciences
- Bibliothèque du Muséum d'histoire naturelle
- Bibliothèque musicale de la Ville de Genève
- Bibliothèques municipales de la Ville de Genève
- Centre d'iconographie genevoise
- Institut et Musée Voltaire

Pour des questions plus pointues, les conservateurs de musées apportent parfois leur précieuse expertise.

Nous sommes également heureux d'avoir reçu la proposition de collaboration du *Centre de documentation en santé* basé à la Faculté de médecine de l'Université de Genève et d'*Alliance Sud InfoDoc*, à Lausanne. Ces deux partenaires répondent respectivement aux questions sur la santé et aux interrogations relatives à l'actualité du développement et de la mondialisation.

L'équipe de coordination réceptionne les questions, les assigne selon leur contenu à la bibliothèque la plus à même d'y répondre, assure la relecture et l'envoi des réponses dans les délais.

Elle indexe ensuite les réponses (RAMEAU) et les archive dans une base de connaissance qui permet notamment de retrouver des questions auxquelles une réponse a déjà été apportée.

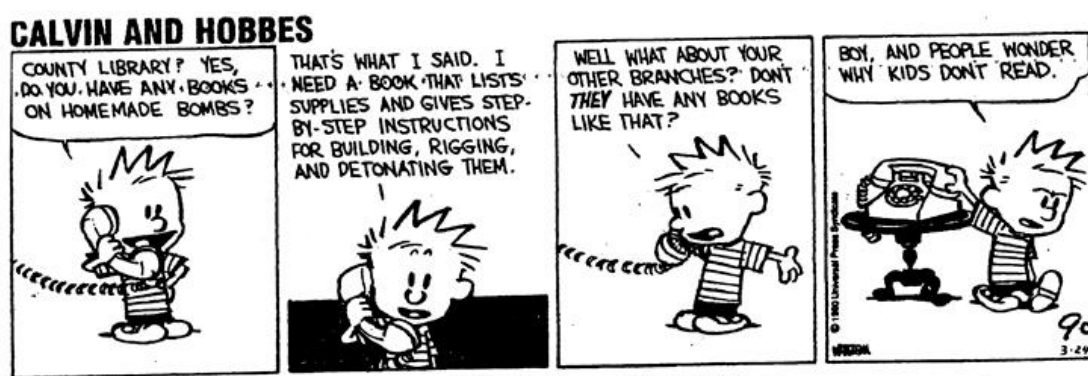
Publiées sur le site internet d'*Interroge*, la majorité des réponses se trouvent également accessibles au plus grand nombre, notamment via les moteurs de recherche.

A noter qu'*Interroge* offre toujours une réponse ou des pistes d'orientation et de recherches si la question s'avère trop spécialisée ou si elle ne relève pas de son champ d'action. En effet, selon sa charte, notre service ne fournit ni bibliographies exhaustives, ni expertises, ni devoirs ou encore des opinions et des prises de position.

Un bilan positif :

En un an, *Interroge* a reçu 1781 questions : une moyenne de 5 par jour, soit 7 questions environ à traiter par jour de travail.

Les questions portent principalement sur l'histoire et la géographie, la Suisse et plus particulièrement Genève, la langue française, les sciences ou encore la vie quotidienne à Genève.



Au vu de la diversité des questions, nous avons atteint l'objectif de pouvoir renseigner un vaste public dans ses recherches et ses questionnements, tout comme le font quotidiennement les bibliothèques en présentiel.

Les remerciements des usagers sont particulièrement enthousiastes et, d'après les sondages, 87 % d'entre eux estiment avoir reçu une meilleure réponse que s'ils avaient cherché par eux-mêmes, 92% sont satisfaits de la réponse reçue et 96% jugent le service bon ou excellent.

Là encore, l'objectif de fournir des réponses valorisant nos collections et notre expertise dans un délai relativement court est tenu. Les usagers ont toujours reçu une réponse en moins de trois jours et souvent plus rapidement.

Si certaines questions prennent du temps, d'autres sont en effet beaucoup plus rapides à traiter. De manière générale, l'équipe veille à ne pas dépasser quatre heures de recherche et de rédaction pour une question.

Les premiers constats :

Selon les sondages reçus, 42% des usagers ont découvert ce service par les médias ou voie d'affichage, 21 % par les bibliothécaires, les bibliothèques ou leurs sites web, 17 % par des connaissances, et 13 % en naviguant sur le net.

La parution d'un reportage sur notre service amène en général une grande affluence de questions les jours qui suivent.

Après un an de fonctionnement, nous nous apercevons que l'équipe de coordination prend en charge plus d'un tiers des questions, chiffre que nous n'aurions peut-être pas pensé aussi important au départ.

Il arrive à l'équipe de répondants de mener de véritables petites enquêtes en contactant différents services ressources qui les amènent progressivement à la bonne réponse. Elle doit parfois démêler le vrai du faux des informations véhiculées sur les forums ou les réseaux sociaux.

Malgré des recherches poussées, nous nous apercevons que certaines questions ne rencontrent pas toujours de réponse précise ni validée.

Nous constatons un fort besoin des usagers d'être aidés dans leurs démarches administratives. Là, l'équipe indique les textes législatifs qui réglementent le problème concerné et les services les plus à même de les renseigner, mais elle ne fournit aucune analyse de cas personnel, ce qui correspondrait à une expertise juridique.

La plupart des questions reçues sont posées par des adultes : jusqu'à présent, un peu plus de 6% des questions ont été posées par des enfants et 7% par des adolescents. Selon le sujet abordé, il n'est pas toujours simple de vulgariser les informations ou les explications scientifiques trouvées. C'est grâce aux collections jeunesse des bibliothèques et aux ressources en ligne destinées au jeune public que les bibliothécaires parviennent à aiguiller les enfants et leurs parents vers la bonne réponse et à proposer des pistes d'explications accessibles.

En ce sens, *Interroge* revêt un aspect pédagogique car il offre aux élèves ou aux étudiants des pistes de recherches, des sources ou des bibliothèques dont ils n'avaient parfois pas connaissance. Nous leur indiquons par exemple régulièrement comment démarrer leurs recherches, comment les formuler ou les poursuivre.

Au regard de tout cela, nous avons le sentiment que les usagers se sont rapidement appropriés ce nouveau service offert par nos bibliothèques et nous constatons qu'un peu plus de 30% d'entre eux l'ont réutilisé.

Malgré le succès d'*Interroge*, plus de 50 800 visiteurs sur son site et un haut taux de satisfaction des usagers, l'existence d'un tel service ne va pas forcément toujours de soi. Il semble donc que les bibliothécaires doivent continuer à communiquer sur les nombreuses évolutions de leurs missions.



Pour aller plus loin...

N'hésitez pas à consulter nos réponses à l'adresse www.interroge.ch et à [faire connaître ce nouveau service à votre public !](#)

Pour nous contacter : interroge@ville-ge.ch

L'équipe de coordination :

Susana Cameàn, bibliothécaire chargée de secteur : susana.camean@ville-ge.ch
– 022 418 32 84

Jürgen Haepers, bibliothécaire chargé de secteur : jurgen.haepers@ville-ge.ch –
022 418 32 84

Gaëlle Said, bibliothécaire responsable : gaelle.said@ville-ge.ch – 022 418 32 75
ou 022 418 32 37

ENTRE DEUX VAGUES ENTRE DEUX VAGUES DEUX VAGUES

... il y a encore un peu d'écho !

CHIMÉRIQUE

La grande mode, c'est la bibliothèque sans livre : la parfaite alliance entre bibliothèque et technologie - d'où la *BiblioTech* inaugurée au Texas en 2013, et qui fait des émules, notamment auprès de la *Florida Polytechnic University*.



<https://www.actualitte.com/bibliotheques/la-floride-se-dote-de-sa-bibliotheque-sans-livre-vision-futuriste-52097.htm> (21 août 2014)



FANTASTIQUE (C'EST IRONIQUE)

En attendant la dématérialisation complète des collections, il faut bien écouler la marchandise... ça a marché un temps pour les DVD, pourquoi pas pour les livres ? Prêt automatisé et sécurisé, disponible dans les gares et les toilettes publiques...

<https://www.actualitte.com/bibliotheques/les-distributeurs-de-livres-ou-la-bibliotheque-omnipresente-52072.htm> (20 août 2014)

POÉTIQUE



Un bon livre et un bain de soleil simultané, ça vous rappelle vos vacances ? Cet été, vous auriez pu croiser sur le lac Minnesota la *Floating Library*, où « le livre le plus apprécié est un ouvrage comestible, destiné à nourrir les poissons du lac. [...] il est imprimé avec une encre à base de soja, et un papier fait de pomme de terre et d'amidon... » Miam.

<https://www.actualitte.com/insolite/lire-sur-l-eau-la-floating-library-du-lac-minnesota-52248.htm> (29 août 2014)

ÉCOLOGIQUE & UTOPIQUE

Commencer par planter un millier d'arbres, puis, chaque année, produire du papier pour imprimer un seul livre commandé à un écrivain (si possible de renom). Enfin, entreposer chaque ouvrage dans une salle fermée de la bibliothèque publique Deichmanske, à Oslo. Répéter l'opération cent fois et attendre 2114 pour consommer. S'accompagne d'un bon cru de Bourgogne, millésime 2102.

<https://www.actualitte.com/bibliotheques/margaret-atwood-confie-un-livre-a-la-future-library-publie-en-2114-52491.htm> (10 septembre 2014)

PATHÉTIQUE ?

Les bibliothécaires s'inquiètent souvent de la préservation des contenus numériques et ils ne sont pas les seuls : si vous souhaitez immortaliser vos échanges par SMS, vous pouvez désormais les faire imprimer et relier, puis les déposer au dépôt légal de la BGE...

<https://www.actualitte.com/applications/mon-livre-sms-imprimer-le-contenu-de-sa-messagerie-sur-papier-52755.htm> (23 septembre 2014)

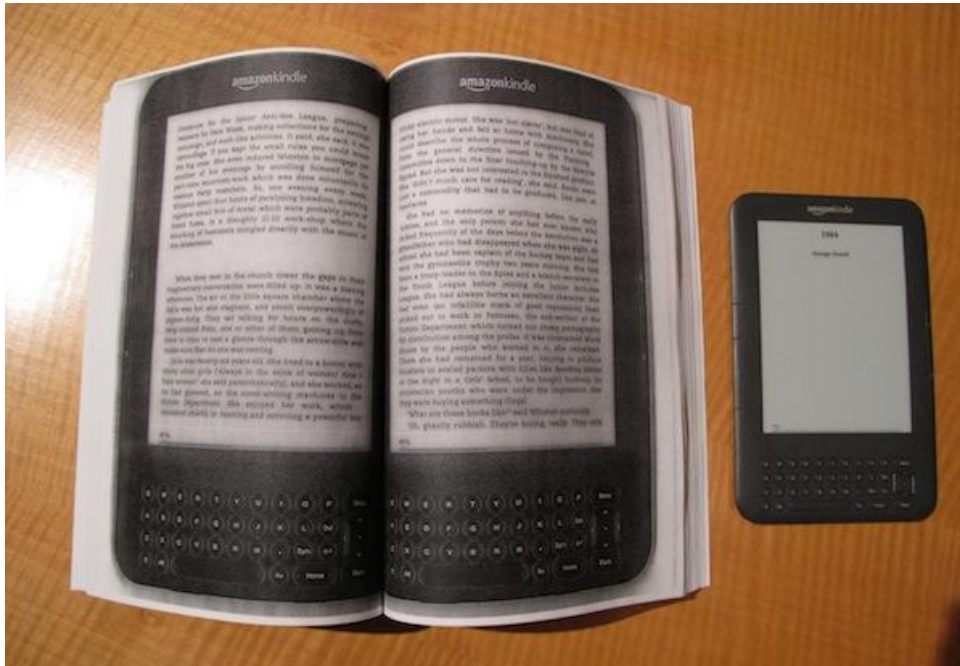
Et pour ceux que le phénomène inquiéterait, il a été démontré qu'il n'y avait aucun lien entre le niveau d'orthographe et la pratique assidue des SMS.

<http://www.leparisien.fr/flash-actualite-culture/les-sms-ne-sont-pas-une-menace-pour-l-orthographe-des-adolescents-18-03-2014-3683977.php> (18 mars 2014)



PARAPHRÉNIQUE

Mieux encore, pourquoi ne pas photocopier chaque page du livre téléchargé sur votre tablette ? Juste pour être sûr.



<https://www.actualitte.com/insolite/je-suis-un-grand-malade-la-photocopie-de-sauvegarde-de-son-ebook-51948.htm> (13 août 2014)

PAS DE PANIQUE...

... vous ne manquerez rien si vous n'oubliez pas de consulter régulièrement la page Facebook de l'AGBD, laquelle accueille des liens utiles, des annonces d'événements bibliothéconomiques et des nouvelles insolites.

A screenshot of the Facebook page for the AGBD (Association genevoise des bibliothécaires diplômés). The page header shows the Facebook logo and the organization's name. Below the header is a navigation menu with options like 'Journal', 'À propos', 'Photos', 'Événements', and 'Plus'. The main content area shows a post from the organization, dated 14 September, with the text 'Pour les fans d'Indiana Jones...' and a '[Hors-Texte]' label. The page also displays '235 mentions J'aime' and a 'PERSONNES' section.

concours de nouvelles

En marge de la rentrée littéraire, nous vous proposons d'affûter vos plumes ou de faire chauffer vos claviers pour le plaisir de l'écriture. Choisissez un des deux thèmes ci-dessous, transmettez-nous votre œuvre d'ici le **15 janvier 2015** et le jury d'exception (= le comité d'Hors-Texte) choisira le gagnant, dont le texte sera imprimé dans les pages du Hors-Texte 106, pour bien débiter l'année 2015. Vous pourrez découvrir les textes non primés (mais méritants) dans un numéro spécial en version électronique.



Donc, à vous d'écrire une histoire courte à partir de l'un des deux thèmes proposés, d'une longueur comprise entre 400 et 2'000 mots.

La participation est ouverte à tous.

Thème 1 : un texte de votre crû introduisant ces trois termes :

- désherber
- compactus
- indexation

Thème 2 : Et la suite ?

« La journée avait pourtant bien commencé, un calme apaisant régnait dans la salle de lecture, je n'étais pas submergé(e) d'e-mails de lecteurs insatisfaits ou de collègues angoissés, j'avais eu le temps de prendre un café et personne ne m'avait encore abordé(e) pour m'annoncer que :

- a) les toilettes étaient à nouveau bouchées
- b) une personne suspecte semblait avoir dormi dans la bibliothèque
- c) un collègue s'était déjà emparé de tous les ouvrages à cataloguer sur l'étagère

C'est pourquoi j'étais d'humeur plutôt sereine quand je dus aller chercher un document dans les magasins. D'une main ferme et sûre (la force de l'habitude), je saisis la manivelle des parois du compactus pour les écarter l'une de l'autre et c'est à ma plus totale stupéfaction que je découvris... »

Pour envoyer votre texte et pour toute question : hors-texte@agbd.ch

Hors-Texte

est le bulletin de l'Association genevoise des bibliothécaires et professionnels diplômés en information documentaire (AGBD). Il est envoyé gratuitement trois fois l'an à tous les membres de l'AGBD. Les personnes non membres ou les organismes peuvent s'y abonner au prix de Fr. 35.- l'an (ccp 12-20457-3)

Adresse du site internet de l'AGBD : <http://www.agbd.ch>

Le comité de rédaction

est composé de Dorothee Crettaz, Julie Gindre, Lucile Grandjean, Jan Krause, Ariane Perruchoud

Adresse

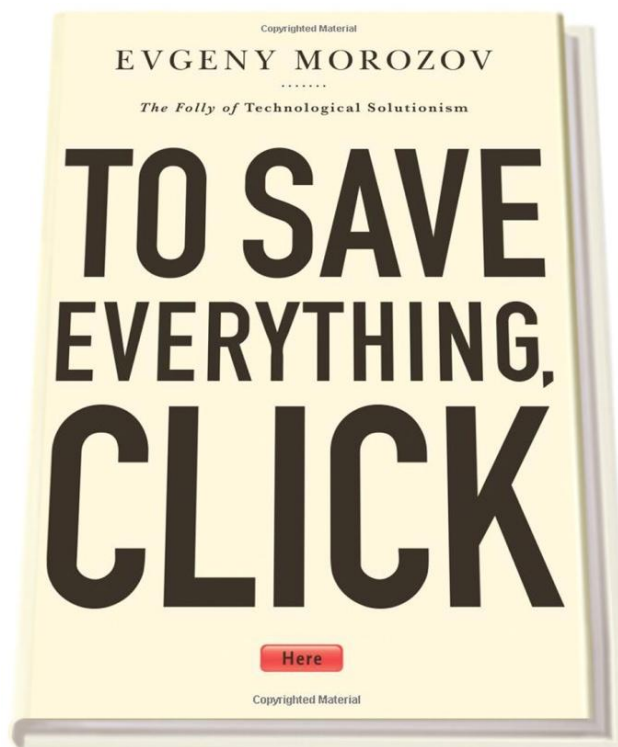
Rédaction de HORS-TEXTE / A.G.B.D.

Case postale 3494

CH - 1211 Genève 3

e-mail : hors-texte@agbd.ch

Thème du prochain numéro : Mission : conservation



Délai de réception des articles : 31 janvier 2015

SOMMAIRE

Ce qu'ils ont dit	2
Editorial	3
Billet du président	3
Un nouveau code d'éthique professionnelle pour les bibliothécaires et professionnels de l'information de Suisse et de Genève : pourquoi, comment ?	4
Rapport Congrès IFLA Lyon 2014	12
Labo-Cité : une rentrée numérique pour les Bibliothèques Municipales	21
Welcome Days UNIGE 2014 : Participation de la Bibliothèque UNIGE - Compte rendu d'expérience	27
InterroGE	34
Entre deux vagues	39
Concours de nouvelles	42

