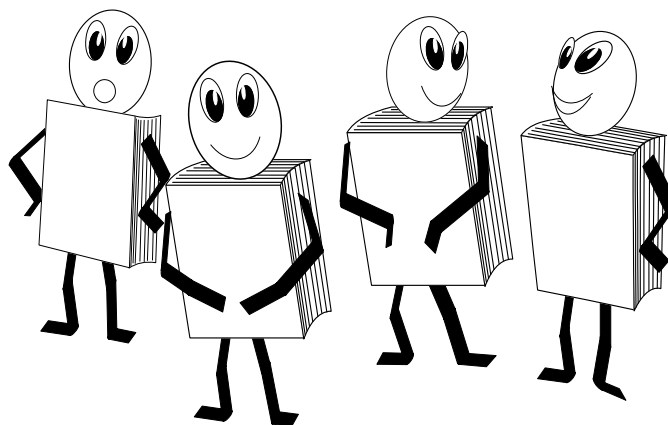


# HORS-TEXTE



Bulletin de l'AGBD - Genève  
Mars 2011 - No 94



## ce qu'ils ont dit

Clarissa sort par la porte côté parc et se dirige vers l'aile Salève. Elle hésite. Il fait si beau et le jardin, très arborisé et fleuri, paraît resplendissant dans cette lumière matinale. S'enfermera-t-elle dans la bibliothèque ? Si.

Elle passe le hall dallé de marbre de couleur et monte au premier étage. Clarissa préfère s'asseoir à la galerie pour avoir une vue d'ensemble. Dans cette vaste salle, les étudiants se font face à des tables noires surmontées de lampes carrées diffusant une douce clarté, complétée par les hautes fenêtres et la verrière au zénith. Il règne une sorte de bourdonnement fait de chuchotements, de froissements de papier, de pas amortis par la moquette grise, de cliquetis de quelques ordinateurs portables. Clarissa aime s'intégrer, se fondre dans cette atmosphère studieuse.

Le long de la paroi de la galerie circulaire, des portraits, sévères, semblent surveiller chacun. Ces personnages portent perruques et évoquent une époque lointaine. Au-dessus des rayonnages de livres, une douzaine de bustes racontent – entre des fenêtres en demi-lune – l'histoire de cette université. Car Clarissa ne doute pas que se sont eux qui ont successivement créé les facultés enseignées en ces lieux...

Elle sort de son sac le bloc de papier donné par son voisin et dessine quelques croquis : des têtes penchées sur les cahiers, des doigts serrés autour des stylos, puis des filles, là-bas, consultant le même ouvrage. Pourquoi pas ce Daniel et son copain, toujours en discussion ?

Demain elle reviendra, se plongera dans ces encyclopédies, livres d'histoire et autres dictionnaires alignés autour d'elle. Pour l'instant, elle préfère observer, dessiner.

Janine Payot

Extr de : *Clarissa* – Sierre : Ed. à la Carte, 2004. - p. 31-33.

Photo de la couv. : Marc Karaman, *Parc des Bastions*

## EDITORIAL

Le printemps arrive et Hors-Texte va donc accomplir sa mue. Soyons clairs et précis toutefois, notre revue se débarrasse bien de sa vieille peau et non pas de ses vieilles peaux – ô que ce pluriel serait incongru - même si l'équipe rédactionnelle change et se rajeunit. En effet, Elisabeth Bernardi, Marie-Pierre Flotron, Danièle Tosi et votre serviteur quittent le comité de rédaction avec ce nonante-quatrième numéro, tandis que Malou Noetzlin y restera, le temps de passer au mieux le témoin à Dorothee Crettaz, Julie Gindre, Jan Krause et Ariane Perruchoud.

Ce n'est certes pas sans nostalgie que nous, les anciens, abandonnons une aventure rédactionnelle assurée avec plaisir... et un certain succès (osons le dire) depuis de nombreuses années. Mais le nouveau comité est plein d'idées pour la poursuivre. En particulier, nos jeunes successeurs possèdent à merveille les tactiques pour répondre du tac au tac aux défis des TIC. Ainsi, non seulement Hors-Texte retrouvera sa place sur la toile (qu'il avait hélas perdu dans les méandres des mutations du site WEB de l'AGBD), mais il s'y enrichira, car il ne s'agira pas simplement de mettre notre revue en ligne, mais de la prolonger d'une plateforme interactive. Ainsi nos rubriques *Allo, biblio, échos* et *Entre deux vagues* pourront-elles mieux coller à l'actualité, vous pourrez annoncer vos manifestations (expos, conférences etc. - ce que notre rythme de parution trisannuel ne permettait que de manière boiteuse) et... pourquoi pas réagir aux articles publiés. Parallèlement, on signalera que, sous la houlette d'Alain Jacquesson, une équipe d'étudiants de l'HEG-ID a entrepris la digitalisation de toute la collection de Hors-Texte. Qu'on se rassure toutefois, la version papier de Hors-Texte, celle qui fleure l'encre au moins quand on la reçoit, ne disparaîtra pas ; beaucoup y sont attachés du reste et pas seulement parmi les plus vieux membres de l'AGBD. Alors bon vent à la nouvelle équipe.

Quant à moi, après vingt ans de présence au comité de rédaction (un p'tit record !), il est grand temps que je m'en aille, de peur de lasser... J'avais, depuis une petite dizaine d'années, pris l'habitude de signer l'éditorial, avec pour seule ambition de vous donner l'envie de lire Hors-Texte, en en égrenant le contenu. Je me livrais généralement à cet exercice (assez apprécié si j'en crois quelques échos) juste avant le bouclage (ce qui explique que quelques coquilles aient parfois échappé à notre contrôle). Comme il n'est jamais trop tard pour innover, je dérogerai, pour ce dernier édito sous ma plume, à cette mise en lumière du menu *hors-textien*. Etant, en effet, fort occupé à l'instar de moult retraités, je suis contraint de rédiger ces quelques lignes à l'avance, soit sans savoir exactement de quoi Hors-Texte sera fait. Je suis certain, toutefois, que vous saurez cette fois vous y plonger sans que je vous tienne la main et... parce qu'il faudra bien vous faire au changement.

Je ne saurais cependant conclure sans remercier à mon habitude celles et ceux qui ont participé à ce numéro, mais surtout – et avec émotion – toutes les collègues qui m’ont accompagné au long de ces vingt ans au comité de rédaction (et oui, j’ai toujours été le seul homme). Et merci à vous aussi, naturellement, lectrices et lecteurs qui m’avez gardé votre confiance pendant ces deux décennies, qui ont vu nos métiers et nos bibliothèques évoluer de manière assez conséquente, pour rester plus que jamais indispensables.

Eric Monnier

# BILLET DU PRÉSIDENT ou la réorganisation des bibliothèques de l'Université de Genève et l'AGBD

---

Aux 316 membres de l'AGBD,

Aux hors-textiens qui nous lisent,

## **Attentisme, réaction... : acte 1**

Les derniers mois de 2010 ont révélé l'ampleur de la réorganisation des bibliothèques de l'Université de Genève. Les attentes comme les inquiétudes des collègues sont parvenues au comité de l'AGBD lors d'une brusque accélération des événements début décembre. Depuis plusieurs mois, le comité gardait un œil – distant mais en alerte – sur l'évolution du projet. Cependant il se gardait bien de prendre position ou d'intervenir dans un processus orchestré par et pour une institution indépendante. Changer nos bibliothèques ? Oui, il faut s'adapter, se remettre en question et évoluer. Nos métiers s'appuient puissamment sur les technologies de l'information et de la communication. La métamorphose permanente de ces dernières nous encourage à innover et à offrir de nouveaux services. L'organisation même de nos bibliothèques doit en tenir compte. Donc, bouger, repenser nos méthodes de travail, concevoir différemment nos collections et inventer de nouveaux services sont autant d'actions positives soulignant la vitalité de notre profession. L'Université de Genève réorganise ses bibliothèques ? Objectivement, nous le saluons.

Les saisons ont changé mais des échos initiaux peu rassurants, qui étaient loin de s'apaiser, persévéraient à tintinnabuler à nos oreilles. Fallait-il intervenir ? Mais comment apprécier pleinement la situation avec notre regard extérieur et notre connaissance lacunaire du dossier ? Et la sirène a fini par retentir : des membres, bibliothécaires à l'Université, nous ont interpellés. Ils nous ont éclairés sur certains aspects de la réorganisation. Le projet est indispensable sur le fond, mais il accuse de vrais manquements sur la forme. Je pense notamment aux trois points essentiels suivants :

- un calendrier précipité
- un déficit d'information et une culture du secret
- une obligation pour chaque collègue de postuler à nouveau.

Le temps de l'action était venu. Une lettre a été envoyée le 8 décembre 2010 au recteur de l'Université de Genève. J'ai participé à l'audition des délégués du personnel des bibliothèques de l'Université de Genève par la Commission de l'enseignement supérieur du Grand Conseil du canton de Genève (13 janvier), à la réunion de l'Assemblée de l'Université de Genève qui a longuement traité du sujet le 19 janvier et à l'audition à nouveau des délégués du personnel des bibliothèques de l'Université de Genève par la Commission des pétitions du Grand Conseil du canton de Genève (7 février). Afin d'entendre la position de l'Université de Genève, j'ai sollicité par lettre le 12 janvier un entretien avec Madame Véronique Hadengue Dezael, responsable de la Direction de l'information scientifique (DIS) de l'Université de Genève et maîtresse d'œuvre du projet. J'attends encore sa réponse.

L'AGBD a été épaulée par des membres travaillant à l'Université. Cette aide a permis aux membres du comité de se forger une opinion et de prendre des décisions au plus près de leur conscience et dans le respect de la déontologie professionnelle que notre association défend. Je salue ici le travail considérable fourni par ces bibliothécaires engagés, membres actifs de notre association, qui ont constitué un solide dossier pour étayer leurs arguments. Les membres du comité ont directement profité de leurs explications pour mieux comprendre les problèmes soulevés. J'aimerais leur adresser mes remerciements sincères. J'aimerais aussi les féliciter d'avoir fait appel à l'AGBD. Notre association est là aussi et surtout pour défendre les intérêts de la profession. Quand l'un des deux principaux employeurs de bibliothécaires de notre canton lève contre lui un tel bouclier de protestation, je crois du devoir de notre association de réagir.

La réorganisation des bibliothèques de l'Université de Genève se poursuit. Je le répète, c'est heureux. Se conduira-t-elle dans un climat plus serein ? J'ai personnellement entendu le 19 janvier la vice-rectrice Anik de Ribaupierre annoncer des corrections : davantage d'information et la fin des « repostulations » (remplacées par des « déclaration d'intérêt pour les cahiers des charges »). Par contre, le calendrier au pas de charge est maintenu. L'AGBD continuera de surveiller le déroulement de l'opération. J'espère pouvoir aussi vous donner ultérieurement la position de la DIS. L'acte 2 est donc à venir.

\* \* \*

*Sur la longue langue des ph(r)ases écrites, efflorescence de mots, un regard d'adieu se porte au près et ploie le genou le chapeau au vent. Texte hors ? – Trésor, murmura-t-il.*

Les pages que vous tenez entre vos mains magnifient le travail discret mais infallible des membres du comité de rédaction de *Hors-Texte*. La qualité et l'intérêt de ces pages reflètent fidèlement l'énergie qu'ils ont dépensée pour

assurer la parution de ce numéro, de l'alpha à l'oméga, du rassemblement des textes ou de leur rédaction au bouclage chez l'imprimeur. La mise en page, dans le respect des choix d'origine (en 1979), est aussi leur marque, leur empreinte inscrite dans l'histoire de l'AGBD. Cette équipe formée depuis plusieurs années par Elisabeth Bernardi, Marie-Pierre Flotron, Maria-Luisa Noetzelin, Danièle Tosi et Eric Monnier est sur le point d'être profondément chamboulée par le départ de Elisabeth, Marie-Pierre, Danièle et Eric. Je voudrais au nom du comité les remercier très vivement d'avoir rythmé la vie de l'AGBD durant de nombreuses années en nous livrant des *Hors-Texte* au contenu si appétissant et plaisant. Je voudrais aussi leur dire merci en tant que lecteur insatiable et impénitent de *Hors-Texte*, comblé par la découverte de beaux témoignages sur notre métier et nos institutions. Je voudrais enfin saluer, en tant que contributeur occasionnel – hors billets présidentiels et autres rapports attachés à la fonction et « imposés » par celle-ci –, l'accueil généreux de textes spontanés par un comité toujours soucieux de laisser s'exprimer le professionnel lambda. Trois fois merci qui se rassemblent en un bouquet de gratitude envers une Œuvre collective, portée sur le long terme par une équipe compétente qui sut apporter aux membres ou abonnés que nous sommes trois cadeaux l'an.

Les pulsations hors-textiennes ne vont pas cesser – heureusement –, et je remercie aussi Malou de poursuivre encore dans un comité de rédaction « recomposé » et dont nous attendons avec impatience et malice de goûter aux fruits ensoleillés comme l'été à venir.

Pierre Boillat

Fait à Berne, aux dépens de Mars, le 4e de sa course

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2010 de l'Association genevoise des bibliothécaires et professionnels diplômés en information documentaire (AGBD)

---

Composé de Chantal Gallarotti (animations), Marie-Aude Python (secrétariat), Jean-Philippe Accart (vice-présidence et relations internationales), Alexander Boder (site web), Philippe Cosandey (archives et Prix romand en bibliothéconomie), Dimitri Donzé (trésorerie) et le soussigné (présidence), le Comité de l'AGBD a vécu deux démissions à la fin de l'été [1]. En plus du travail courant des membres du Comité, l'AGBD a pu mener de nombreuses activités et poursuivre les projets ou les voies tracés ces dernières années.

Présentons d'abord les quatre mandats achevés ou débutés en 2010 :

- étude d'une sélection de sites web (et portails documentaires) d'associations professionnelles essentiellement francophones (mandat pour deux étudiantes de la Haute école de gestion de Genève, filière information documentaire [HEG-I+D]). Cette étude permettra de nourrir la réflexion pour le nouveau site web de l'AGBD
- enquête de satisfaction auprès des membres de l'association (mandat pour cinq étudiantes de la HEG-I+D ; il s'achèvera en juin 2011)
- numérisation de tous les numéros de *Hors-Texte* (travail mené par Alain Jacquesson ; un mandat HEG-I+D est en cours pour effectuer la reconnaissance optique des caractères et pour l'indexation des articles)
- refonte de site web (mandat donnée à Madame Anne-Christine Robert).

Par ailleurs, les activités suivantes ont été proposées aux membres :

- trois conférences dans le cadres des Midis-AGBD : *L'histoire orale, approche méthodologique et résultats pratiques* par Fabienne Regard le 20.01.2010, *Valeurs ajoutées aux prestations de bibliothèques* par Eric Sutter le 14.04.2010 et *Les nouveaux usages numériques : les services de référence virtuels* par Jean-Philippe Accart (par ailleurs membre du comité) le 13.12.2010
- une sortie en Valais le 05.06.2010 pour visiter les archives de l'abbaye de Saint-Maurice et la Grotte aux fées aussi à Saint-Maurice.

---

[1] Réorganisation du Comité comme suit : Chantal Gallarotti (animations), Marie-Aude Python (secrétariat et archives), Jean-Philippe Accart (vice-présidence et relations internationales), Alexander Boder (site web) et Pierre Boillat (présidence, trésorerie *ad interim* et Prix romand en bibliothéconomie).



Notre association a aussi ouvert les cordons de sa bourse pour :

- soutenir l'action de la Fédération internationale des associations de bibliothécaires et d'institutions (IFLA) en faveur des bibliothèques haïtiennes suite au tremblement de terre ravageur de janvier (1000 francs)
- apporter une aide financière à un membre dans le cadre d'une formation post-grade en intelligence économique et veille stratégique (500 francs)
- payer les frais d'inscription au congrès 2010 de l'IFLA à un membre (415 euros).

L'AGBD maintient ses bonnes relations avec des associations consœurs, qu'elles soient de Suisse romande, nationales ou internationales. Ainsi :

- remise le 24.11.2010 du Prix romand en bibliothéconomie 2010 à Nicolas Labat pour son mémoire intitulé *Développement de la lecture publique dans le val d'Hérens (VS) : vers la création d'une bibliothèque multisite*, prix décerné en collaboration avec le Groupe régional des bibliothécaires vaudois (GRBV) et le Groupement valaisan des bibliothèques (GVB)
- représentation le 13.02.2010 à l'assemblée générale de l'Association des agent(e)s et des assistant(e)s en information documentaire (AAID) et à la remise du Prix AID 2010 le 05.11.2010
- représentation le 18.02.2010 à l'assemblée générale de Association of International Librarians and Information Specialists (AILIS)
- participation aux deux réunions des associations romandes les 11.09.2010 et 11.12.2010 : Association des bibliothèques fribourgeoises (ABF), Association jurassienne de bibliothécaires (AJB), GRBV et GVB
- rencontre le 28.01.2010 de l'AGBD, du GRBV et du GVB avec la présidente de Bibliothèque Information Suisse (BIS), Madame Yolande Estermann Wiskott, et la secrétaire générale de BIS, Madame Christine Schaad Hügli ; participation le 04.03.2010 à la réunion du Conseil consultatif ; suivi de la révision de la structure de BIS
- accord de principe pour participer aux coûts de la refonte des *Normes pour les bibliothèques scolaires* sous l'égide de la Communauté de travail des bibliothèques suisses de lecture publique (CLP)
- présence de Jean-Philippe Accart, en tant que membre du comité de l'AGBD, au congrès 2010 de l'IFLA et suivi par ce dernier des dossiers concernant les relations internationales de l'AGBD.

Le Comité de rédaction de *Hors-Texte*, composé de Elisabeth Bernardi, Marie-Pierre Flotron, Maria-Luisa Noetzlin, Danièle Tosi et Eric Monnier, a produit les numéros 91, 92 et 93. Les membres du Comité de rédaction ont mené par ailleurs une réflexion sur l'avenir à donner à notre bulletin et sur la nécessité

de trouver de nouvelles personnes suite aux retraits prochains de plusieurs de ses membres.

L'association a fait part au rectorat de l'Université de Genève de l'inquiétude manifestée par plusieurs de ses membres suite à la réorganisation des bibliothèques de l'Université de Genève. Les délégués du personnel des bibliothèques ont aussi été rencontrés. L'AGBD suivra avec attention l'évolution de cette réorganisation.

Le Département de la culture de la Ville de Genève a sollicité l'AGBD pour trouver un conférencier dans le cadre d'une matinée d'information sur les défis de la numérisation le 7 décembre 2010. Cette matinée d'information était destinée aux bibliothécaires travaillant pour la Ville de Genève.

Finalement, les points suivants sont à relever :

- quatre interventions contre des offres de postes imprécises
- reçu une demande de conseils pour entamer un processus de réévaluation des fonctions pour une bibliothèque communale du canton de Genève
- reçu une demande d'information par un non membre sur la politique salariale dans les bibliothèques de la Ville de Genève
- prise de contact par l'Office fédéral de la statistique pour inclure l'ensemble des bibliothèques communales du canton de Genève dans la statistique suisse des bibliothèques. Nous avons refusé car il en aurait coûté à l'AGBD 4000 francs par an
- représentation de l'AGBD à l'inauguration de la Bibliothèque Ernst et Lucie Schmidheiny (bibliothèque de la Faculté des sciences de l'Université de Genève) le 18 octobre 2010
- deux lettres de condoléances ont été envoyées.

Pierre Boillat, président

# RAPPORT DU TRÉSORIER

## Remarque préliminaire

La gestion de la trésorerie, des membres et des abonnés a vécu une année perturbée par la démission en cours d'exercice du trésorier en titre et la reprise au pied levé par le soussigné. Je tiens à préciser que les avoirs financiers de l'association ont été bien gérés et n'ont à aucun moment souffert de ce passage abrupt de témoin. La gestion des membres, quant à elle, en a été perturbée. L'une des conséquences malheureuses a été l'impossibilité de confirmer toutes les demandes d'adhésion reçues en 2010. Sur quinze demandes d'adhésion – nous nous réjouissons par ailleurs de ce chiffre élevé –, seules trois ont été validées partiellement. L'acceptation définitive de ces quinze personnes se fera au début 2011. Les chiffres ci-dessous reflètent cette situation chaotique ; ils présentent des incohérences entre les données 2009 et 2010. Je vous prie de bien vouloir accepter mes sincères excuses.

## Membres

Selon le rapport 2009, l'AGBD comptait 317 membres au 31 décembre 2009. Trois adhésions (dont une en tant que membre en formation), 4 démissions et malheureusement 2 décès ont été enregistrés par le comité durant l'année 2010. Selon le fichier des membres, l'association comptait au 31 décembre 2010 :

- 306 membres, dont
  - 250 membres en activité
  - 49 membres retraités
  - 3 membres en formation
  - 4 membres d'honneur

Les abonnés à *Hors-Texte* étaient quant à eux 75 au 31 décembre 2010.

## Trésorerie

Pour rappel, l'Assemblée générale 2007 avait approuvé le principe selon lequel l'AGBD n'a pas pour vocation de thésauriser un avoir qui représentait à l'époque presque deux ans de recettes (soit près de 30'000 francs). Le Comité

avait ainsi planifié des comptes déficitaires pour les deux à trois années suivantes.

Comme en 2009, mais dans des proportions moindres, l'année 2010 s'achève sur un déficit d'un montant de 2'371,92 francs (4'392,04 francs pour 2009). Les principales dépenses ont concerné un don à l'IFLA (pour son opération en faveur de la reconstruction des bibliothèques en Haïti), des aides financières à des membres (frais d'inscription au congrès de l'IFLA et formation continue) et par le financement de trois conférences (Midi-AGBD) dont deux avec des intervenants venant de France (frais de transport et de logement en sus de l'indemnisation).

Dans les chiffres, les dépenses pour 2010 se sont montées à 14'202,92 francs, dont 2'042,00 dévolus aux dons et aides financières, et les recettes à 11'831.00 francs, provenant essentiellement des cotisations des membres (9'600,00 francs) et des abonnements à *Hors-Texte* (1'450,00 francs).

Au final, la fortune de l'AGBD au 31 décembre 2010 était de 18'630,32 francs.

Pierre Boillat

Président de l'AGBD

Trésorier *ad interim*



# N'AVIONS-NOUS VRAIMENT RIEN VU VENIR ?

## leçon de rattrapage en marketing des services documentaires

---

Signe des temps, la regrettée formation du CESID proposait un cours de « Marketing des services documentaires » lors de sa dernière volée en 2009 ; vingt ans plus tôt, en 1990, Jean-Michel Salaün écrivait : « Parler de « marketing des bibliothèques et des centres de documentation » paraît encore à certains étrange ou même iconoclaste. »[2] Il n'est pas certain que la restructuration qui secoue les bibliothèques de l'Université de Genève va modifier les opinions de façon favorable, car plusieurs des éléments novateurs – et pour certains perturbateurs – de cette réorganisation sont directement issus de cette pratique que l'on croyait à tort cantonnée aux vulgaires « boîtes à fric ».

Pourtant, comme le faisait remarquer à l'époque celui qui allait devenir le directeur de l'Ecole de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'université de Montréal, « [p]ar de multiples canaux les techniques de marketing pénètrent aujourd'hui les bibliothèques. En particulier, les études sur le public sont courantes : les tentatives d'adaptation plus systématique des services à des clientèles ciblées ou encore les politiques de communication utilisent des savoir-faire développés dans les écoles de commerce en renouvelant les antiques principes de la bibliothéconomie qui déjà mettaient souvent l'accent sur la satisfaction du lecteur ou du chercheur. Mais ces emprunts sont faits au coup par coup. S'ils sont ponctuellement très utiles, ils ignorent l'intérêt principal de la discipline qui réside dans la mise en place d'une stratégie globale des relations entre une organisation et son environnement. »



### La fameuse et obscure « servuction »

Salaün rappelle que « l'activité des bibliothèques et centres de documentation est une activité de service, « service » entendu ici au sens économique, par comparaison aux activités agricoles ou industrielles. On sait aujourd'hui que ce type d'organisations a certaines caractéristiques

[2] Cette citation et les suivantes, sauf indication contraire, proviennent de Salaün, Jean-Michel, « Marketing des bibliothèques et des centres de documentation », BBF, 1990, n° 6, p. 346-355, [en ligne] <http://bbf.enssib.fr/>  
Consulté le 15 mars 2011

qui induisent des structures qui lui sont propres. La principale différence entre une entreprise de service et une entreprise industrielle classique tient dans le rôle actif que joue la clientèle ou l'utilisateur. Dans une production traditionnelle, le consommateur n'intervient qu'en bout de chaîne, une fois le produit entièrement terminé et conditionné. La coupure entre l'activité de production et de consommation est totale, l'articulation est réalisée de façon autonome par une autre activité, celle de la distribution et du commerce. Au contraire, un service ne peut se rendre que si la participation de son consommateur se fait beaucoup plus en amont, au moment même de la production du service. Pas de voyage sans voyageurs, pas de médecine sans malades, pas de gardiennage sans locataires, pas de restaurant sans clients attablés, pas de supermarché sans ménagères... L'utilisateur, dans les services, participe toujours à la production, plus ou moins selon le service proposé et son organisation. »

« Les spécialistes du marketing des services ont donné un nom barbare à la participation active de l'utilisateur : la « servuction », contraction entre « service » et « production », qui permet de nommer le moment où l'utilisateur et le producteur combinent leur énergie pour produire le service. Au-delà du vocabulaire, le phénomène a une importance capitale pour l'analyse de l'activité. Ses conséquences sont perceptibles dans la vie quotidienne. Les restaurants « self-service », les supermarchés, les guichets automatiques dans les banques ou les gares, l'accueil dans les hôtels... sont les résultats concrets de ce genre d'analyse, qui consiste à étudier les interactions entre les utilisateurs, les supports matériels et le personnel pour produire le service. »



Il est important de constater que « les services d'information suivent une évolution parallèle à celle, générale, des services grand public. L'organisation des salles en libre accès, par exemple, vise une meilleure gestion de la

« servuction ». Les OPAC, les commandes par messageries ou l'accès direct aux banques de données pourraient aussi entrer dans le même courant. »

### **Back office et front office, ou « Face-avant » et « base-arrière »**

« Dire qu'une part de l'activité de production de service se fait en liaison avec l'utilisateur suppose qu'une autre se fait en interne, coupée de ce dernier. L'illustration la plus parlante de ces deux pôles est celle du restaurant avec la cuisine d'un côté, la salle de l'autre. En jargon marketing, on dira « back-office » (base-arrière) et « front-office » (face-avant). (...) Tout le travail du back-office relève de la classique bibliothéconomie, en particulier la gestion des fonds, tandis que le front-office concernera les salles et le prêt. Pour la documentation, le dialogue entre le chercheur et le documentaliste relève de la « servuction » et donc se gère dans la « face avant ». La collaboration peut être plus ou moins poussée selon les cas. L'entretien du réseau documentaire, la gestion du fonds et des sources, mais aussi la réalisation de produits documentaires plus ou moins édités se réalisent dans la « base-arrière ».

Ce type d'analyse permet de comprendre l'évolution de l'organisation de ces services. La « base-arrière » et la « face-avant » ont leur propre dynamique et l'articulation entre les deux devient fondamentale.

L'activité de la « base-arrière » coupée de l'utilisateur a tendance à s'industrialiser de façon classique pour améliorer sa productivité. On y retrouve les trois formes traditionnelles de l'organisation du travail, illustrées par des exemples pris dans le domaine qui nous concerne : l'atelier pour les travaux courants de bibliothéconomie, avec une large polyvalence et certaines spécialisations, la manufacture dans les structures plus grosses où le travail de rentrée des données ou du catalogage, par exemple, prend de l'ampleur - mais aussi le travail à la chaîne pour certaines banques de données américaines - ou bien l'organisation par projets pour des demandes documentaires spécifiques. Enfin l'importance prise par les réseaux et la coopération tend à transformer en profondeur l'activité de la « base-arrière » qui, à la limite, pourrait se contenter de devenir une tête de réseau. L'exemple de la récupération des notices, et donc de la relativisation des tâches de catalogage dans les bibliothèques, est clair. Là encore, un parallèle peut être fait avec le restaurant et le développement de l'industrie agro-alimentaire qui, aujourd'hui, livre les plats cuisinés qu'il suffira de réchauffer dans un four micro-ondes.

S'intéresser à la « face-avant », c'est mettre l'accent sur les relations entre l'utilisateur, l'équipement et le personnel dans le processus de production. Le client, ou l'utilisateur, sous-traite à une entreprise de service une fonction nécessaire à la satisfaction d'un besoin. Plutôt que d'acheter un livre, un disque ou une revue, l'habitué des bibliothèques l'emprunte. L'étudiant travaille à la bibliothèque universitaire parce qu'il y trouvera mobilier, tranquillité, manuels disponibles ou pourra y faire des rencontres, mais il pourrait choisir

une autre solution pour étudier. Le chercheur ou le décideur s'adresse au documentaliste pour gagner du temps dans sa quête d'informations.

### **Apprentissage et qualité**

Le degré d'implication de l'utilisateur peut être variable, le choix d'un livre par exemple peut être laissé à l'initiative du bibliothécaire ; il peut aussi résulter d'une recherche dans le catalogue de la bibliothèque, puis être commandé à une banque, ou directement puisé dans les rayons dans le cas d'un accès libre ; ou bien un bibliobus apporte à proximité du domicile une partie du fonds disponible ; ou encore il peut, ou pourrait, être commandé automatiquement via une messagerie télématique et livré à domicile, etc. Chacune de ces prestations rend le même service de base, mais la « servuction », l'interaction entre l'utilisateur et la bibliothèque, est différente. Cet exemple - nous aurions pu en choisir bien d'autres - permet d'illustrer deux caractéristiques classiques des services : apprentissage et qualité.

L'implication de l'utilisateur nécessite un apprentissage. Celui-ci peut se faire de façon interne ou externe au service mais, pour participer à la production du service, l'utilisateur doit posséder un savoir-faire qui sera proportionnel à son degré d'implication. Moins la participation des professionnels est importante, plus l'éducation de l'utilisateur sera essentielle. Dans l'exemple précédent, il est bien entendu plus simple pour un lecteur de s'adresser à un(e) bibliothécaire ou d'attendre un bibliobus pour se faire guider dans son choix. Au contraire, l'utilisation d'un catalogue, a fortiori d'un catalogue automatisé, nécessite une formation. Attention, le moindre effort n'est pas synonyme de la meilleure satisfaction de l'utilisateur. Une personne cultivée, ou simplement indépendante ou timide, préférera souvent une recherche autonome, même plus longue, à l'aide d'un(e) bibliothécaire qui viendrait parasiter son propre cheminement. Quoiqu'il en soit, une attention particulière doit être portée sur l'apprentissage ou l'éducation de l'utilisateur en fonction du degré d'implication recherché.

Par ailleurs, l'implication de l'utilisateur dans la prestation le rend particulièrement sensible à la notion de qualité du service rendu. Le producteur du service, bibliothécaire, documentaliste, est en contact direct avec lui. Cette notion s'applique aussi bien à la qualité du résultat, le livre, le renseignement, le document adéquat trouvé dans un délai acceptable, qu'à la qualité du travail réalisé à la vue et avec la participation de l'utilisateur. Accueil, ambiance, compétence reconnue, ergonomie... tous ces éléments prennent une importance capitale. En particulier, le personnel en contact, souvent négligé dans les bibliothèques, doit au contraire être valorisé et formé spécialement pour ces tâches.

Un autre élément essentiel, mis en avant par les chercheurs du management des services, est la gestion des moyens matériels. Dans ce domaine, deux objectifs doivent être atteints simultanément. C'est le dilemme vitrine/ usine. Il faut être performant à la fois dans le domaine de l'ambiance et dans le



domaine de l'efficacité fonctionnelle. Il faut que le service soit rendu effectivement et qu'il soit reçu. Outre les classiques de l'ergonomie, mobilier, éclairage..., deux gestions sont importantes : celle de l'espace où vont évoluer à la fois le personnel en contact et les usagers, et celle du temps. Des salles de lecture ou pas de salles, des services physiquement séparés, des horaires d'ouvertures modulés, amplitude des attentes... A l'articulation de ces deux gestions se trouve celle des flux d'usagers.



BFM de Limoges

Le management d'un service associe donc deux organisations du travail, celle de la « base arrière » et celle de « la face avant ». La question se pose de savoir quelle part du service doit être réalisée en interne ou en sous-traitance, quelle autre doit se concevoir avec l'usager. Les réponses à cette question sont multiples et varient considérablement d'une structure à l'autre. Elles dépendent de fait des choix, conscients ou inconscients, effectués, d'une stratégie ou d'une fatalité. Mais dans les bibliothèques et les centres de documentation, comme dans les autres services traditionnels, la tendance à l'effacement de la « base-arrière » au profit de la « face-avant » est nette. L'ampleur prise par ce que les bibliothécaires appellent le « service public » en témoigne. L'identité de la profession, qui s'est construite autour des techniques pointues de la bibliothéconomie, transmises de génération en génération, s'en trouve ébranlée. »

### **Largeur et profondeur de l'offre**

« Une bibliothèque, une médiathèque, un centre de documentation offrent, bien entendu, plusieurs services qui peuvent être parallèles ou complémentaires. Mais ces structures, comme toutes les entreprises, s'organisent d'abord autour d'un service de base. Par tradition, le service de

base de la bibliothèque est le prêt de livres, celui du centre de documentation est la recherche documentaire.

Au prêt de livres d'une bibliothèque publique, il est possible d'ajouter l'accueil et le conseil, les salles de lecture, les expositions sur un thème proche. A la salle des usuels d'une bibliothèque universitaire en libre accès, s'articule la banque de prêts. De même, un centre de documentation peut proposer en supplément à un chercheur une veille documentaire, une revue de presse, un conseil en base de données personnelles... Ces services sont des services complémentaires du service de base, ils viennent compléter ou élargir ce dernier, ils permettent de l'approfondir.

Le prêt de livres pour enfants peut aussi être proposé en plus, comme celui de disques, de vidéocassettes, d'œuvres d'art, de logiciels... La bibliothèque déclinant son savoir-faire sur de multiples supports devient une médiathèque. La bibliothèque universitaire ouvre aussi ses portes aux étudiants de troisième cycle, pour qui l'exhaustivité et la tranquillité sont essentielles, ainsi qu'à des chercheurs soucieux d'un accès rapide à des documents rares ou lointains. Ces services sont différents et ne sauraient être considérés comme directement complémentaires des précédents. Les centres de documentation ont aussi des usagers aux besoins différents, nécessitant la mise en place d'autres services, d'autres « servuctions ». Ainsi, il existe plusieurs services de base différents dans une bibliothèque ou un centre de documentation qui répondent à des besoins et souvent des usagers différents. On appelle cette palette de services disponibles la « largeur de l'offre ». « Une offre est large si elle comprend un grand nombre de services de base, c'est-à-dire un grand nombre de services autonomes ayant des objectifs différents, susceptibles d'attirer une clientèle propre. Chaque service de base constitue un mode d'accès pour le client. Plus l'offre est large, plus le client peut satisfaire un nombre élevé de besoins. Une offre est profonde si elle propose une grande variété de moyens pour satisfaire un besoin exprimé. La profondeur exprime la richesse du choix offert par l'entreprise pour atteindre un résultat clairement identifié » [3].

Profondeur et largeur de l'offre [fournissent] une vision claire et synthétique des services offerts et de leurs éventuelles relations. L'organisation générale de l'articulation des « servuctions » apparaît clairement et peut être optimisée. Et surtout une vision globale facilite grandement les choix stratégiques. »

Ces choix stratégiques ont pour but de remédier aux dysfonctionnements des services s'ils existent et d'améliorer la qualité des prestations offertes. Si les intentions des professionnels du marketing et du management sont louables, le vocabulaire qu'ils emploient est souvent rébarbatif sinon pour certains dégradant. Toutefois, ne jetons pas le bébé avec l'eau du bain... A l'époque où

---

[3] Baudry, Christian (1986), *Manager les services, la qualité comme principe unificateur*, Paris, Economica, p. 48, cité par Salaün, 1990.

Salaün écrivait ces articles, j'entrais au cycle d'Orientation, j'étais fan des *New Kids on the Block* et Gorbatchev était encore président de ce qui était l'U.R.S.S. Certaines idées mettent du temps à s'imposer, mais les bibliothèques n'ont pas attendu que des termes comme « servuction » ou « back office » soient inventés pour toujours tendre vers la satisfaction de ses usagers ou « clients ». Les termes diffèrent, mais les réalités sont les mêmes. Cette approche « marketing » peut sembler barbare dans sa forme, mais son esprit ne s'éloigne pas tant de la vocation des bibliothèques, de leur histoire et de leur mission. « Il n'est pas question, par exemple, d'ignorer l'attachement au livre et au service public de ces établissements. (...) Cette tradition traverse l'histoire et trouve ses racines dans une identité forte qui dépasse les conjonctures de l'actualité. Elle a entre autres deux caractéristiques essentielles : l'attachement à la notion de document, ou si l'on préfère à celle d'information ; l'attachement à la notion de service universel. » [4]

C'est à nous, professionnels de toutes les bibliothèques, de tirer le meilleur parti de la dernière tendance managériale. Car Salaün l'admet lui-même : comme c'était le cas par le passé et le sera à l'avenir, « les archivistes, les bibliothécaires et les documentalistes conserveront leur mission et la responsabilité de mettre de l'ordre dans le chaos. »[5]

Ariane Perruchoud

Bibliothécaire, Uni-Mail

### Références électroniques

- Salaün, Jean-Michel, « Marketing des bibliothèques et des centres de documentation », *BBF*, 1990, n° 6, p. 346-355  
[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 15 mars 2011
- Salaün, Jean-Michel, « Marketing des bibliothèques et des centres de documentation », *BBF*, 1991, n° 1, p. 50-57  
[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 14 mars 2011

---

[4] Salaün, Jean-Michel, « Marketing des bibliothèques et des centres de documentation », *BBF*, 1991, n° 1, p. 50-57

[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 14 mars 2011

[5] Texier, Bruno (2006/2007), *Jean-Michel Salaün « de nouveaux modèles d'organisation documentaire vont se construire »*, *Archimag*, déc. 2006/janv. 2007.

[en ligne] <<http://archimag.com/fr/accueil-archimag/magazines/archimag-n200/evenement/jean-michel-salauen.html>> Consulté le 14 mars 2011

## VIVE LE CINÉMA À LA BIBLIOTHÈQUE DU CONGRÈS !

---



« Y a-t-il un pilote dans l'avion ? » (Jim Abrahams, 1980)

Quel rapport entretiennent des films aussi éclectiques que « Ben-Hur » (William Wyler, 1959), « Annie Hall » (Woody Allen, 1977) et « Toy Story » (John Lasseter, 1995), si ce n'est leurs qualités cinématographiques reconnues ? La réponse se trouve à la Bibliothèque du Congrès (BdC) à Washington. Ces titres et bien d'autres font en effet partie du panthéon des films que la bibliothèque nationale américaine a pris soin de sauvegarder pour l'éternité.

Depuis 1989, fidèle à son devoir patrimonial, la BdC s'efforce de préserver, parmi les classiques hollywoodiens les plus divers, documentaires, fictions et courts métrages ayant marqué l'histoire du cinéma américain par leurs valeurs esthétiques et culturelles. Une mission d'importance, si l'on songe que la moitié des films produits avant 1950 et près de 90 % de ceux antérieurs à 1920 sont aujourd'hui définitivement perdus.

Chaque année, un jury de spécialistes, dans lequel se distingue Martin Scorsese, sélectionne, parmi les milliers de propositions faites par le public, les 25 titres qu'il estime dignes de figurer au registre national des films de la bibliothèque. A ce jour, ce sont 550 œuvres qui ont été sauvegardées et rendues accessibles au plus grand nombre non seulement au sein de la BdC, mais aussi par l'intermédiaire de salles de cinéma et chaînes de télévision partenaires. Leur consultation en ligne sera également rendue possible.

Cette année, le jury a retenu des œuvres aussi variées que « La fièvre du samedi soir » (Johan Badham, 1977), « L'exorciste » (William Friedkin, 1973), « L'empire contre-attaque (Irvin Kershner, 1980), « La panthère rose » (Blake Edwards, 1964) et « Y a-t-il un pilote dans l'avion ? » (Jim Abrahams, 1980). De quoi permettre aux générations futures de continuer à vibrer, frémir et rire aux éclats face au bon « cinéma de papa ».

Site officiel : [www.loc.gov/film](http://www.loc.gov/film)

Pierre-André Fink  
Bibliothécaire, IHEID

## GOOGLE : TERMES DE RECHERCHE RAPIDE : « COMMENT REUSSIR UNE RESTRUCTURATION »

---

L'un des premiers résultats affichés nous rappelle qu'une restructuration est une opération risquée en terme d'image (souvenez-vous du titre de l'article paru dans la Tribune de Genève : *Pagaille à l'Université...*) et peut fortement péjorer le climat social d'une entreprise.

« Une des erreurs les plus fréquemment commises est probablement de vouloir bousculer le déroulement des opérations alors qu'il est indispensable de prendre le temps de déterminer les objectifs, d'anticiper les conséquences des [décisions prises], de planifier les opérations dans le temps et bien entendu de communiquer. »

« Si l'entreprise prend le temps de répondre aux préoccupations et inquiétudes de ses collaborateurs, elle conservera davantage de crédibilité et contrôlera mieux les informations qui circulent. N'oublions pas que ce sont très souvent les rumeurs incontrôlées qui contribue à la dégradation du climat social de l'entreprise, avec pour conséquence une démotivation des collaborateurs voués à rester et un accroissement des risques contentieux. »

Extraits de « Prendre le temps de réussir une restructuration », article rédigé par Marie-Sophie Morawe le 16 novembre 2004, <http://rh.finaxim.fr/article84.html>, consulté le 1 mars 2011.



## CHACUN SON BOUQUIN : CHACUN SON COUSSIN

---

24 adolescents et un adulte lisent en silence. De temps en temps, un d'entre eux termine son roman, sort de la salle, rentre quelques minutes plus tard avec un nouveau livre, se réinstalle et plonge rapidement dans la fiction. L'adulte n'a interrompu sa propre lecture que pendant le bref instant requis pour vérifier du coin de l'œil que personne n'a besoin de lui.

Dans quelques minutes la sonnerie du cycle d'orientation de La Florence va retentir. Dans d'autres salles des élèves commencent à ranger leurs affaires avec plus ou moins de discrétion, l'attention n'est plus complètement centrée sur le cours donné. Dans la salle de lecture, rien n'a bougé. La fin de la période de travail surprend les 25 lecteurs, qui au son de la cloche lèvent les yeux de la page et semblent se demander pendant une seconde si l'école est bien réelle : ils étaient partis, la magie avait fait son beau travail, les voilà forcés de revenir.



Après la pause, je range. Des carpes koï nagent sur le fond noir d'un immense coussin rectangulaire, des pixels ou des lettres de mille couleurs en égayent quatre autres, des coussins et des poufs oranges ou rouges posés

directement sur le sol anthracite reflètent avec avantage le pâle soleil d'hiver qui traverse les grandes baies vitrées. De l'autre côté, le jardin aménagé dans le patio du sous-sol attend le printemps. J'ai le sourire aux lèvres, encore une fois l'expérience s'est avérée concluante : on lit mieux si on est installé confortablement, et pour un adolescent il n'y a rien de plus agréable qu'un grand coussin. Étant pionnière avec ce projet d'aménagement peu conventionnel j'ai reçu le soutien enthousiaste de mon directeur, M. Nicolas Kleinmann, et c'est à chaque fois un plaisir que de penser au rapport positif que je vais pouvoir lui présenter.

En effet, tout a commencé le jour où il m'a donné le feu vert pour que des classes viennent chaque semaine faire « Une heure de lecture en médiathèque », mais nous avons alors une salle meublée avec des tables et des chaises d'école, et si bien les normes de l'ergonomie étaient respectées le confort n'était pas spécialement remarquable. Une heure de lecture semble bien longue lorsqu'on n'est pas bien assis... Nous en avons parlé, et rapidement quelques bons vieux fauteuils ont été pris d'assaut par les ados. Mais il n'y en avait pas assez pour une classe entière, faute de place. Il faudrait pouvoir déplacer les murs! Tiens, tiens, en voilà, une idée...

Il y a des années je suis venue dans ce même cycle, travailler quelque temps avec les bibliothécaires, Mmes Janou Helg et Jacqueline Evrard, qui souhaitaient agrandir la bibliothèque. À l'époque, leur demande n'a pas abouti, je suppose que les budgets ne le permettaient pas. Après leur départ à la retraite, c'est moi qui ai eu le bonheur de pouvoir collaborer avec le directeur, lorsque les Grands Travaux ont commencé : tout le cycle de La Florence devait être transformé, médiathèque comprise, et M. Kleinmann a tenu à ce que les architectes prennent connaissance des besoins de chaque collaborateur pour que les nouveaux aménagements puissent répondre au mieux à nos attentes.

Et les murs sont tombés ! La médiathèque a envahi le couloir, a débordé sur l'ancien économat transformé en vaste salle de référence, s'est enrichie d'un petit auditoire ouvert avec de profonds gradins en bois clair, et la salle de lecture a pris la place d'honneur, au centre des nouveaux locaux aux parois vitrées. C'est là que désormais les élèves lecteurs passent la pause de midi, c'est là que ceux qui ont une heure creuse parcourent des bandes dessinées ou lisent des romans, c'est là que nous poursuivons le projet « Une heure de lecture », devenu « Chacun son bouquin : chacun son coussin ».

Aujourd'hui, mon seul souhait est que plus d'enseignants de français osent faire le pas et donnent à leurs élèves la possibilité de lire dans ce cadre exceptionnel : la concentration est accrue lorsque le groupe entier est mis dans un environnement spécifiquement présenté comme «salle de lecture version spéciale ados », la capacité de lecture est accrue. L'adulte ne se repose pas, c'est bel et bien une heure de travail. Les deux premières séances



sont déterminantes : aucun écart ne peut être toléré, le silence doit être exigé dès le début, même s'il ne se fait que progressivement, plus ou moins rapidement selon les dynamiques mises en place par chaque enseignant ou par la bibliothécaire, puisque c'est soit l'un soit l'autre qui reste lire avec les élèves. De nombreux adolescents ne savent pas ce qu'est une heure de silence, et ignorent comment faire abstraction des nombreux stimuli qui les sollicitent en permanence. Une heure par semaine à la salle de lecture est un minimum, et l'effet positif est évident. Les non-lecteurs ne deviendront peut-être pas des rats de bibliothèque, mais ils auront découvert qu'ils sont capables de lire pendant longtemps, que ce n'est pas une torture, et certains y prennent goût. Les lecteurs sont ravis, les bibliothécaires et enseignants aussi, nous sommes prêts à recommencer!

D'autant plus qu'il y a quelques semaines nous avons appris que d'autres cycles vont aménager des espaces avec de grands coussins, que le Learning Center de l'EPFL s'y est mis aussi ;-)

Claudia Mendoza

Bibliothécaire, CO Florence



# ENTRE DEUX VAGUES DEUX VAGUES

## ROBINS DES BOIS

Des internautes ont téléchargé plus de 900.000 livres sur Google Books pour les mettre sur Internet Archive, supprimer les restrictions d'usage imposées par Google et les remettre pleinement dans le domaine public.



Ces Robins des Bois exploiteraient une faille des conditions d'utilisation de Google Books. Celles-ci interdisent en effet d'extraire du contenu de Google Books en procédant à des « requêtes automatisées » (type aspiration de base de données), mais rien n'interdit à une myriade d'individus de venir télécharger quelques ouvrages pour les déposer dans *Internet Archive*. Google n'a pas la possibilité de les attaquer, pas plus certainement qu'il ne peut agir contre Internet Archive, dans la mesure où le site ne fait qu'héberger des contenus chargés par ces usagers.

Extrait : *Owni, digital journalism*

<http://owni.fr/2010/10/13/des-%C2%AB-robins-des-bois-%C2%BB-liberent-les-livres-de-google-books-sur-internet-archive/>



## MARIAGE DE RAISON ?

Hachette Livres et Google Books ont signé un protocole d'accord d'importance : les oeuvres épuisées, dont les droits appartiennent à Hachette pourront être numérisées, sous certaines conditions et vendues par la suite. Google Books repère les livres introuvables dans le commerce et propose la numérisation à l'éditeur qui demande également à l'auteur. Ce dernier, s'il existe encore, peut refuser. « *Mais c'est assez rare : les auteurs sont souvent ravis de savoir que leur ouvrage sera de nouveau disponible à la vente* », souligne Hachette.

<http://www.actualitte.com/actualite/22728-numeriser-vendre-livres-hachette-google.htm>

---

## APOSTROPHES

Le site Babelio, réseau social dédié aux livres et aux lecteurs, s'est associé à l'INA pour réunir 440 numéros de l'émission littéraire culte de Bernard Pivot. La recherche se fait par auteur.

*Vidéos d'écrivains des archives de l'INA*

<http://www.babelio.com/apostrophes.php?search=4768>

---

## TOUS AMIS DE LA BN

La Bibliothèque nationale suisse a ouvert sa page Facebook en février dernier. On y voit des photos du bâtiment construit dans les années 1930 par des architectes du mouvement Bauhaus puis rénové intégralement en 2000 ainsi que les nouveaux magasins sur 5 étages en sous-sol soit une prouesse technique de 50 kms de rayonnages.

En français et en allemand, les usagers peuvent laisser des commentaires, des suggestions même des griefs.

Ils peuvent aussi se tenir tout simplement au courant des fermetures exceptionnelles.

<http://www.facebook.com/bibliothequenationale.suisse>

## INDIGNATION !

Ecrivain pour la jeunesse, Philip Pullman s'indigne du projet de fermer une vingtaine de bibliothèques dans son comté de l'Oxfordshire.

Au cri de « Laissez les bibliothèques en paix ! », l'orateur a tenu un long discours pour la préservation des bibliothèques locales menacées par des coupes de budget.

Philip Pullman se souvient de sa toute première carte de bibliothèque et interpelle les élus : « Mais quel cadeau faire à un enfant, cette chance de découvrir que l'on peut tomber amoureux d'un livre et de ses personnages, que l'on peut devenir leur ami et partager leurs aventures par le pouvoir de l'imagination. Et le secret de cela, cette sainte intimité ! Personne ne peut venir vous embêter, personne ne vient vous envahir, personne même ne peut savoir ce qui se produit dans ce merveilleux espace qui s'ouvre entre le lecteur et le livre. Cet espace ouvert de démocratie empli de frissons, d'excitation et de peur, d'étonnement, où vos propres émotions et idées vous sont retournées clarifiées, magnifiées, purifiées, enrichies. Vous êtes citoyens de ce grand espace de démocratie entre vous et le livre. Et l'organe qui vous a permis ceci est la bibliothèque publique. Comment puis-je véhiculer la puissance de ce cadeau ? »

*Texte original : Leave the libraries alone. You don't understand their value*

<http://www.philip-pullman.com/pages/news/index.asp?NewsID=45>

*Traduction française* <http://www.cittagazze.com/article.php?id=172>



## IPAD

La firme Apple a publié le hit-parade des applications les plus populaires en 2010.

En Suisse, sans surprise, Facebook occupe la première place.

Cependant, sur la tablette iPad, l'application gratuite la plus plébiscitée est le lecteur de livres iBooks.

<http://pierreagle.wordpress.com/2010/10/09/classement-des-applications-gratuites-et-pas-gratuit/>



# ALLO BIBLIO ECHOS



## TOUT N'EST PAS PERDU !

Bonne nouvelle, l'enquête PISA 2009 révèle que la Suisse se situe nettement au-dessus de la moyenne de l'OCDE dans trois domaines : la lecture, les mathématiques et les sciences.

Les élèves suisses ont clairement amélioré leur position en lecture par rapport aux résultats obtenus en 2000.

La Suisse fait partie des rares pays de l'OCDE parvenus entre 2000 et 2009 à réduire la proportion d'élèves faibles en lecture tout en maintenant la proportion de bons lecteurs. Cette proportion est descendue de 20,4% à 16,8%.

Ce sont essentiellement les performances en lecture des jeunes issus de la migration qui se sont améliorées. Evolution d'autant plus remarquable, que la proportion de jeunes migrants a augmenté de 20,7% à 23,5% entre les deux enquêtes

<http://www.tdg.ch/eleves-suisses-forts-lecture-2010-2000-2010-12-07>

## BIBLIOTHECAIRE-GARDIEN

La Convention qui lie la Ville de Genève et ses bibliothèques à l'Etat de Genève pour la gestion de la bibliothèque de Champ-Dollon devra être rediscutée cette année.

La population carcérale a doublé depuis la mise en place de la structure en 1998, passant de 300 à 600 détenus.

Le nombre élevé de détenus empêche d'assurer le bon fonctionnement du service. Actuellement, deux bibliothécaires passent de cellule en cellule avec environ un millier d'ouvrages chaque semaine. Par manque de temps, certaines unités du pénitencier ne peuvent plus être visitées hebdomadairement.

Les bibliothécaires souhaiteraient s'occuper de la gestion des documents et laisser le personnel de la prison distribuer les ouvrages aux détenus.

De son côté la direction de Champ-Dollon réfléchit à la formation d'un « bibliothécaire-gardien » ou à l'aménagement d'une bibliothèque dans les nouveaux locaux disponibles.

*Le Courrier, mardi 15 février 2011*

## SENTINELLES DES LIVRES

Le budget 2011 de la Ville de Genève a permis la création de 3 postes d'agents de sécurité préventive aux bibliothèques municipales.

Ces vigiles d'un nouveau genre ont mission de désamorcer les conflits car hélas, les BM sont confrontées à de nombreux cas d'incivilité, de vols, voire de trafic de drogue et même d'exhibitionnisme !

Promus « sentinelles des livres », les agents sont à pied d'œuvre depuis le mois d'avril 2010, après avoir suivi une formation spécifique auprès d'un médiateur.

*Tribune de Genève, 21 décembre 2010*

## QUALITE

De plus, Livres Hebdo consacre un article assez élogieux sur l'évolution du réseau des bibliothèques municipales genevoises.

La réorganisation complète du fonctionnement en trois pôles : gestion, accueil et médiation est saluée et le journaliste se réjouit que l'image des bibliothèques de lecture publique se soit améliorée.

Grâce à la « démarche de qualité » entreprise depuis des années, les bibliothèques bénéficient à présent d'une considération identique à celle des musées qui ont toujours eu une image très prestigieuse.

*Livres-Hebdo, no 839 (29.10.2010)*



## BIBLIOTHECAIRE, VAUDOISE ET ROCKEUSE

Lundi 15 novembre 2010, la Tribune de Genève consacrait une pleine page à la directrice de la BAA, Véronique Goncerut-Estèbe.

La jeune « bibliothécaire en chef » expliquait sa vision du travail et son parcours professionnel.

Rebelote le 19 janvier 2011, toujours à l'occasion de l'exposition *100 ans de générosité* qui se tient à la Bibliothèque d'art et d'archéologie (BAA) jusqu'au 30 avril 2011.

<http://www.tdg.ch/bibliotheque-vivre-2011-01-19>

## RESTRUCTURATION DES BIBLIOTHÈQUES DE L'UNIGE

Suite à l'Assemblée générale des bibliothécaires du 10 février 2011, un blog a été créé afin de recueillir les témoignages sur les divers dysfonctionnements apparus avec la mise en œuvre du projet de restructuration.

Les bibliothécaires de l'Université sont enfin dans la blogosphère...

<http://bibliothecairesunige.blogspot.com/>

## ET UN LIVRE, UN !

Doté d'un beau slogan : « Lisez, on s'occupe du reste ! », le site Chronobook se présente comme un nouvel acteur sur le net. Il émane d'une idée simple : faire de la location de livres « papier » en ligne.

Pour le moment, le site n'offre aucun livre numérique.

Entre bibliothèque et librairie, le site offre trois formules d'abonnement mensuel : deux livres pour le lecteur « régulier » à € 12,90 ; trois livres pour € 18,90 pour le lecteur « gourmand » et enfin, sans limite pour le lecteur « passionné » qui paie € 29,90.

La livraison du livre est incluse dans le prix.

The screenshot shows the homepage of Chronobook.fr. At the top, the logo and tagline 'Le premier site de location de livres avec livraison par coursier! Lisez, on s'occupe du reste!' are visible. The navigation bar includes 'ACCUEIL', 'COMMENT ÇA MARCHE?', 'CATALOGUE', 'ABONNEMENTS', and 'ACTUALITÉS'. A central banner illustrates the service process in three steps: 1. Réservez vos livres sur Internet, 2. Recevez-les chez vous ou à votre bureau par coursier, and 3. Gardez-les le temps que vous souhaitez. Below the banner is a search bar for books and a 'MON COMPTE' section with options for 'DÉJÀ MEMBRE' and 'Inscrivez-vous à la newsletter!'. The main content area shows 'NOTRE COUP DE COEUR' with a book 'Le pays des hommes - Un conte d'hiver' and 'A LA UNE' with news about the Prix des Libraires 2011 and a new book by Jean Teule.

Le catalogue est encore modeste. Le lecteur le parcourt et réserve ses livres en ligne. Il les reçoit dans un délai d'un ou deux jours. Les livres sont restitués dans la limite du temps imparti. Chronobook ne compte pas de pénalité de retard si l'échéance est dépassée... Cependant les livres rendus détériorés sont facturés au lecteur.

Pour prévenir ce genre de désagréments, les ouvrages ont été couverts et sont nettoyés entre deux prêts.

Si un livre plaît, il peut être acheté. Une sorte de leasing du livre, en somme !

Premier site de location de livres avec livraison par coursier, le service se limite actuellement à Paris et sa proche banlieue, mais il devrait se développer par la suite dans d'autres villes françaises.

<http://www.chronobook.fr/accueil.html>

## PUBLICITE

Le doyen de la Faculté de droit de Brooklyn avait cru trouver un habile moyen de gagner quelque argent en louant les locaux de la bibliothèque de l'université pour une séance de photos de mode. Apparemment, le doyen n'avait pas bien compris que son client, une marque de vêtements, souhaitait utiliser la salle de lecture comme décor pour sa dernière campagne de lingerie.

Les photographes ont bien bousculé la sage image du lieu et Monsieur le doyen, penaud, a présenté des excuses aux usagers outrés...



[http://www.lexpress.fr/styles/mode-beaute/mode/la-fac-de-droit-de-brooklyn-piegee-par-diesel\\_936776.html](http://www.lexpress.fr/styles/mode-beaute/mode/la-fac-de-droit-de-brooklyn-piegee-par-diesel_936776.html)

## BUSINESS

Face aux restrictions budgétaires, les bibliothèques américaines doivent se montrer inventives et développent des services payants.

Pour financer leurs activités, certaines bibliothèques louent leurs locaux. Avec plus ou moins de succès, comme le montre la mésaventure de la bibliothèque de l'Université de Brooklyn !

Les bibliothèques louent leurs salles de réunion, ouvrent une cafeteria ou une boutique de souvenirs.

Dans l'Oregon, une bibliothèque met à disposition ses locaux pour des cérémonies religieuses : mariages ou bar-mitsva.

Cependant, certaines initiatives ne rencontrent pas le succès escompté. Ainsi la proposition d'offrir une carte « privilège » a été boudée par les usagers. Fréquenter la bibliothèque pendant les heures de fermeture ne semble tenter personne !

Reste que ces pratiques marchandes dérangent une partie des lecteurs et des professionnels, car elles contreviennent à la mission de service public gratuit.

*Livres-Hebdo, no 843 (26.10.2010)*



## CREATRICES

Il semble bien que mode et bibliothèque s'accordent au mieux. Dans le cadre de l'exposition « La mode dans tous ses états » deux collègues lausannoises ont pioché dans les nombreux ouvrages promis au pilon de la Bibliothèque municipale de Chauderon pour imaginer une dizaine de vêtements originaux.



© ODILE MEYLAN | Cosey recycle

*La mode dans tous ses états. Bibliothèque municipale, Place Chauderon 11, du 01.03. au 31.03.2011 (inclus)*

*24 heures, jeudi 4 mars 2011*

## OAI7

L'inscription à OAI7 (7th Workshop on Innovations in Scholarly Communication) est ouverte. Cet événement, co-organisé par le CERN et l'Université de Genève, aura lieu à Uni Mail du mercredi 22 au vendredi 24 juin 2011.

Le congrès, dont la thématique gravite autour du libre accès à l'information scientifique (open access), suivra la formule rodée des éditions précédentes : un mélange de travaux pratiques, de présentations de projets pointus, de groupes de discussion, une session de posters et des activités récréatives. Les précédentes éditions du congrès ont construit un fort esprit communautaire et OAI7 est une occasion unique d'échanger des idées et de rencontrer des collègues impliqués dans la communauté du libre accès. Les ateliers OAI ont une portée internationale et se situent parmi les conférences les plus importantes dans ce domaine.

Inscription et programme complet

<http://indico.cern.ch/event/oai7>

## HORS-TEXTE

Comme annoncé dans l'éditorial d'Eric, Hors-Texte change, Hors-Texte migre. Mais Hors-Texte ne reste pas hors du temps : une page se tourne, un fichier PDF s'ouvre.

L'équipe rédactionnelle des « baby-boomers » cède la place à de jeunes professionnels qui nous offriront de nouveaux points de vue et de nouveaux réseaux.

La réalisation d'un numéro d'Hors-Texte n'est sans doute pas un grand acte journalistique, mais passe par une assez longue gestation.

Au fil des numéros passés nous avons été 5 à nous réunir 3 fois par année dans les locaux de la Fapse. Au fur et à mesure des réaménagements d'Uni-Mail, les locaux sont devenus de plus en plus exigus.

Le rendez-vous est fixé à 18h. Elisabeth a déjà passé son après-midi à formater les articles...

Mais avant cette longue soirée de travail, il a fallu chercher, inciter, encourager des collègues à rédiger un article. Il a fallu dépouiller, répertorier de petites brèves pour les rubriques, il a fallu lire romans, nouvelles ou contes pour trouver un texte pour la « 2ème de couv. »

Le soir venu, reste à corriger les coquilles, à traquer quelques fautes d'orthographe égarées et parfois à redresser la ponctuation. Tous ceci bien sûr sans modifier le contenu du texte.

Puis, on organise l'ordre des articles. On cherche des correspondances entre eux, une sorte de fil rouge.

Au début de notre aventure, nous recherchions encore dans une grande enveloppe des coupures de presse pour illustrer les articles.

Vers 22 h. on part manger un morceau. Beau moment de convivialité en été sous les arbres de l'avenue du Mail.

Retour au bureau pour la numérotation. La totalité des articles doit former un nombre de pages divisible par 4. Il faut alors allonger ou resserrer, ajouter des illustrations, changer la grosseur des caractères. Et que dire lorsqu'on découvre qu'un texte a été oublié !

Une fois le sommaire fait, il faut encore prendre contact avec l'imprimeur, choisir une couverture puis mettre sous enveloppe les exemplaires du nouveau numéro.

Tout ceci en espérant vous intéresser et vous distraire chers lecteurs et collègues.

Au moment de quitter ces rubriques, je me permets de vous saluer et de présenter mes encouragements à la nouvelle équipe.

MPF

***HORS-TEXTE***

*est le bulletin d'information de l'Association genevoise des bibliothécaires et professionnels diplômés en information documentaire (AGBD). Il est envoyé gratuitement trois fois l'an (mars, juin et novembre) à tous les membres de l'AGBD. Les personnes non membres ou les organismes peuvent s'y abonner au prix de Fr. 25.- l'an (ccp 12-20457-3)*

**ADRESSE DU SITE AGBD SUR LE WEB:** <http://www.agbd.ch>

***LE COMITE DE REDACTION***

*est composé de: Elisabeth Bernardi, Dorothee Crettaz, Marie-Pierre Flotron, Julie Gindre, Jan Krause, Eric Monnier, Malou Noetzlin, Ariane Perruchoud, Danièle Tosi*

***ADRESSE***

*Rédaction de HORS-TEXTE / A.G.B.D.*

*Case postale 3494*

*CH - 1211 Genève 3*

***e-mail : hors-texte@agbd.ch***

***ATTENTION ! Délai de remise pour le prochain numéro***

***3 juin 2011***

***Afin de pouvoir vous envoyer HORS-TEXTE comme prévu, nous vous demandons de respecter ce délai. Merci d'avance!***

# SOMMAIRE

<i>Ce qu'ils ont dit</i> .....	2
<i>Editorial</i> .....	3
<i>Billet du président</i> .....	5
<i>Rapport d'activités 2010</i> .....	8
<i>N'avions-nous vraiment rien vu venir ?</i> .....	13
<i>Vive le cinéma à la bibliothèque du Congrès !</i> .....	20
<i>Google : comment réussir une restructuration</i> .....	22
<i>Chacun son bouquin : chacun son coussin</i> .....	23
<i>Entre deux vagues</i> .....	26
<i>Allo Biblio Echos</i> .....	29

