



UFR SHA

Mention *Information-Communication*

Spécialité Documentation

Année universitaire 2016-2017

Les services de question-réponse : entre harmonisation des pratiques professionnelles et personnalisation de la réponse à l'utilisateur

Mémoire pour l'obtention du Master esDOC

Présenté par

Coralie Chapuis

Le 22 septembre 2017

Sous la direction de

Madame Marina Dinet-Dumas

Université de Poitiers





UFR SHA

Mention *Information-Communication*

Spécialité documentation

Année universitaire 2016-2017

Les services de question-réponse : entre harmonisation des pratiques professionnelles et personnalisation de la réponse à l'utilisateur

Mémoire pour l'obtention du Master esDOC

Présenté par

Coralie Chapuis

Le 22 septembre 2017

Sous la direction de

Madame Marina Dinet-Dumas

Université de Poitiers



Remerciements

Je remercie ma directrice de mémoire, Madame Marina Dinet-Dumas, qui m'a conseillée, guidée et rassurée tout au long de cette dernière année d'étude pour réussir ce mémoire.

Je voudrais également remercier le reste de l'équipe pédagogique du Master esDOC, Monsieur David Guillemain et Madame Emmanuelle Vareille, pour leur accompagnement et leurs conseils tout au long de ces deux années de formation.

Je souhaite également remercier l'équipe du Guichet du Savoir, Anne-Laure Collomb, Delphine Bordet, Edith Tissier et Yakouta Medjoub, qui m'ont accueillie lors de mon premier stage à la Bibliothèque de la Part-Dieu de Lyon et qui ont su se rendre disponibles pour les entretiens très utiles à ce mémoire.

Ma reconnaissance va également à toute l'équipe de mon second stage à la Bpi, le service Webmagazine et le service Eurêkoi, en particulier Anne Gourhand qui s'est chargée de ma formation et Nathalie Nosny qui m'a très chaleureusement accueillie.

Je remercie mes camarades et amis de la promotion 2015-2017 du Master esDOC : leur soutien collectif et virtuel a été essentiel pour achever ce travail.

Enfin, je remercie mes relectrices officielles, Mathilde et Marie, pour leurs conseils et leur compte-rendu très précieux ainsi que pour leur soutien inconditionnel.

Table des abréviations

ABF : Association des Bibliothécaires de France

BnF : Bibliothèque nationale de France

Bpi : Bibliothèque Publique d'Information

ENSSIB : Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques

GdS : Guichet du Savoir

OPAC : Online Public Access Catalog

RADIS : Réponses A DIStance

RUSA : Reference and User Services Association

SI@DE : Services d'Information @ la DEmande

SQR : Service de Question-Réponse

Sommaire

Remerciements

Table des abréviations

Sommaire

Introduction

I. Les services de question-réponse : des services documentaires qui favorisent la transmission des connaissances

I.1. Du renseignement en présentiel au renseignement virtuel

I.2. Des pratiques professionnelles à harmoniser

I.3. Un service orienté usager : le besoin individuel de réponse

II. Les bibliothécaires du Guichet du Savoir de Lyon : études de leurs pratiques professionnelles

II.1. Présentation de l'expérimentation

II.2. Présentation de l'entretien collectif

II.3. Présentation des entretiens individuels

III. Répondre aux usagers : l'usage de trois dynamiques complémentaires

III.1. Le service de question-réponse, un service en quête de qualité

III.2. Un usager et des internautes : prise en compte de tous les publics

III.3. Répondre dans un service de question-réponse : une mission à (re)définir

Conclusion

Bibliographie

Webographie

Table des annexes

Annexes

Table des matières détaillée

Introduction

Dans la société d'information dans laquelle nous évoluons, alors que toutes les connaissances sont à notre disposition immédiatement, il est plus difficile pour les citoyens de prendre du recul par rapport à ce qu'ils lisent. Les nouvelles technologies, en particulier les appareils mobiles, ont des avantages évidents pour ceux qui les utilisent : l'information est facile à obtenir, rapide et disponible en abondance. De plus, les réseaux sociaux, particulièrement *Facebook* et *Twitter*, donnent la parole à tous les internautes qui le souhaitent et, s'ils ont un minimum d'influence, leurs propos peuvent très rapidement se répandre. Cependant, toutes les informations recueillies par ce biais manquent d'une prise de recul et de vérification. Si la société d'information favorise l'accès à la connaissance à un nombre de personnes toujours plus grand, elle ne doit néanmoins pas priver les internautes de leur regard critique.

Les bibliothèques de lecture publique ont un rôle majeur à jouer dans cette toile de fond car elles ont pour objectifs de s'adresser à tous et d'inviter tous les citoyens à utiliser leurs ressources pour se former et s'informer dans leur vie personnelle et professionnelle. On appelle les bibliothécaires des professionnels de la documentation car ils ont pour mission de transmettre des connaissances aux publics par des animations dans et hors-les-murs (ateliers, conférences, rencontres...) et par le numérique. Depuis les années 90, ce dernier a révolutionné le monde de la documentation et les bibliothécaires ont dû adapter leurs pratiques professionnelles pour répondre aux besoins des usagers. Plus que des catalogues, les OPAC (Online Public Access Catalog) sont devenus de véritables sites Internet qui proposent des ressources et surtout des services documentaires qui participent à la médiation de l'information.

Venus du monde anglo-saxon, les services de question-réponse à distance témoignent de cette volonté d'utiliser le numérique comme intermédiaire entre les usagers et l'information. Les bibliothécaires de référence ont pour mission de fournir une réponse rédigée et structurée avec des ressources vérifiées, croisées et fiables. Chaque usager qui fait appel à ce service attend une réponse précise et personnalisée. Pourtant, des règles communes sont définies dès la création de ces services pour uniformiser les pratiques des professionnels et respecter une cohérence d'ensemble. Ainsi, dans quelle

mesure être répondant dans le cadre d'un service de question-réponse amène-t-il le bibliothécaire à composer avec deux dynamiques sensiblement différentes : entre harmonisation des pratiques professionnelles et personnalisation du service à l'utilisateur ?

Cette problématique nous amène à poser plusieurs hypothèses qui vont guider ce mémoire. En premier lieu, le savoir-répondre des bibliothécaires s'acquiert par des formations qui vont uniformiser ou harmoniser leurs pratiques. Un service de question-réponse est toujours composé d'une équipe de répondants plus ou moins nombreux qui ont tous des façons de faire différentes pour rechercher les informations et rédiger les réponses. Des consignes communes à tous seraient donc un moyen pour gagner en cohérence au sein du service. En deuxième lieu, nous pouvons affirmer que l'utilisateur qui a posé une question est la première personne à qui on destine la réponse. Le bibliothécaire de référence s'efforce donc de répondre précisément à sa demande, ce qui fait naître une relation interpersonnelle à distance qui dépasse le simple échange d'informations. Le bibliothécaire cherche à personnaliser la réponse grâce à des marques écrites qui correspondent à l'utilisateur. En troisième lieu, le service publie souvent les réponses sur Internet ce qui permet aux internautes d'avoir accès à une base de connaissances. Les répondants doivent donc prendre en compte ces lecteurs qui sont anonymes et dont le besoin d'information n'est pas connu. Le contexte de communication est élargi ce qui va nécessairement modifier leurs pratiques de réponse.

Afin de vérifier ces hypothèses, nous allons d'abord présenter les services de question-réponse ainsi que leur mission de médiation puis les bibliothécaires de référence et leurs pratiques professionnelles, et enfin les publics qui ont recours à ces services. Dans un second temps, nous décrirons l'expérimentation que nous avons mis en place, sous la forme de cinq entretiens avec l'équipe de répondantes du Guichet du Savoir de la Bibliothèque municipale de Lyon. La confrontation des résultats de cette étude avec nos hypothèses nous permettra finalement d'obtenir des réponses et de comprendre les pratiques professionnelles des bibliothécaires de référence.

I. Les services de question-réponse : des services documentaires qui favorisent la transmission des connaissances

I.1. Du renseignement en présentiel au renseignement virtuel

I.1.1. La médiation des savoirs, une finalité pour les bibliothèques

Inscrit dans le *Manifeste de l'UNESCO*¹ de 1994, une des missions principales des bibliothèques de lecture publique est de favoriser l'acquisition de savoirs pour tous les usagers en leur assurant un accès gratuit à l'information. Dans notre société actuelle, basée sur le numérique, ceci est d'autant plus important que l'abondance d'informations disponibles sur Internet rend la compréhension du monde et le regard critique sur l'actualité plus complexes.

Cet essor du web a fait naître des espaces de partage entre internautes et les bibliothèques ont d'abord craint de perdre leur utilité pour les citoyens. Nous rentrions dans une phase de désintermédiation où le métier de bibliothécaire ne semblait plus offrir des services satisfaisants. La surabondance d'informations a cependant montré ses limites et les bibliothécaires ont su se réapproprier leur fonction d'intermédiaire en plaçant la médiation documentaire au cœur de leur profession. Tous les services mis en place dans une bibliothèque répondent à cet objectif de transmettre aux usagers de l'information. Ainsi, grâce à cette transmission, les usagers acquièrent des connaissances qui leur seront utiles dans leur vie personnelle ou professionnelle. Dans son ouvrage *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*, Bertrand Calenge définit la médiation de cette manière : « *La médiation des connaissances est un dispositif humain, fonctionnel et continu, activement organisé pour l'accroissement des connaissances d'une population, mobilisé par l'identification des besoins cognitifs des personnes concernées, et s'inscrivant dans leurs pratiques et dans la communauté qu'elles constituent* »².

1 PLATHE, Axel. Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique. *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* [en ligne]. 29 novembre 1994. [Consulté le 01 juillet 2017]. Disponible à l'adresse http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html

Ainsi, les bibliothécaires favorisent la circulation, l'appropriation et la compréhension de l'information, ce qui conduit les usagers à construire des connaissances ; tout ceci par le biais de services documentaires qui ont une forte valeur pédagogique. Cécile Gardiès affirme que « *son sens d'intermédiaire et de rapport entre le singulier et le collectif situe la médiation documentaire comme une médiation des savoirs qui met en place, grâce à un tiers, des interfaces qui accompagnent l'utilisateur et facilitent ses pratiques. Elle permet d'unir et de concilier deux choses jusque là non rassemblées pour favoriser l'accès à l'information* »³. Les services de question-réponse participent donc de cette médiation en offrant aux usagers un accompagnement dans la recherche, la compréhension et le traitement de l'information. C'est une transmission des savoirs qui s'effectue par l'intermédiaire d'une interface numérique et grâce à laquelle le bibliothécaire exerce sa fonction principale de médiateur de connaissances.

Il est important de faire un point terminologique qui sera utile tout au long de ce mémoire étant donné la diversité des termes que l'on peut utiliser pour mentionner les services de question-réponse. On parle également de « service de référence » ou de « service de réponses » ou encore de « guichet virtuel ». Pour opposer ces services à ceux en présentiel, on utilise les termes de « en ligne », « virtuel » ou « à distance ». Il paraît préférable de s'arrêter sur une seule expression qui sera « service de question-réponse » ou « SQR ».

Inscrit dès le départ dans le projet d'établissement, la mise en place d'un SQR doit faire l'objet d'une réflexion et d'un échange entre la tutelle et les responsables de la structure pour prévoir les moyens humains et techniques. La création d'un service documentaire virtuel doit répondre à un besoin des usagers et à un objectif des professionnels afin d'atteindre une certaine cohérence et une complémentarité entre les services dans les murs de la bibliothèque et ceux à distance. Ce projet

2 CALENGE, Bertrand. *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*. Paris : Editions du cercle de la librairie, 2015. p.38. Collection Bibliothèques.

3 GARDIÈS, Cécile, 2012. *Dispositifs info-communicationnels de médiation des savoirs : cadre d'analyse pour l'information-documentation*. Thèse. Sciences de l'information et de la communication. Toulouse : Université de Toulouse Le Mirail. Partie II Le réseau conceptuel de médiation documentaire, p. 145. Disponible sur http://oatao.univ-toulouse.fr/9862/1/Gardies_9862.pdf

d'établissement permet de définir une politique documentaire qui comporte habituellement trois volets : l'acquisition de documents et de ressources, leur conservation et la médiation auprès des publics. Le SQR appartient au volet médiation car le professionnel devient un intermédiaire entre l'information et l'utilisateur.

Une bibliothèque de lecture publique est fréquentée par des personnes différentes qui ont des besoins différents. Cependant, l'analyse du besoin collectif, par des questionnaires, des entretiens, des observations, permet de connaître le besoin individuel des usagers grâce à une connaissance du contexte dans lequel le besoin s'exprime et du profil de l'individu⁴. Ainsi, cette compréhension des besoins favorise la mise en place d'un service de qualité, qui apporte une réelle valeur ajoutée aux services en présentiel⁵, dans une approche orientée usager. L'objectif de cette démarche est de connaître tous les publics d'une bibliothèque pour construire avec eux une structure composée de services qui répondent à leurs besoins en particulier⁶. L'utilisateur est au cœur de la réflexion afin de lui proposer des formations, des ateliers et des animations qui lui apporteront des connaissances utiles dans sa vie quotidienne ou pour ses recherches sur Internet.

Enfin, une évaluation est nécessaire afin de faire évoluer le service. Cela passe principalement par des enquêtes auprès des internautes et l'analyse d'indicateurs tels que la fréquentation du site, le temps de visite, le nombre de questions posées, etc. Tout ceci est à croiser pour obtenir des résultats porteurs de sens.

Il est également important de mentionner la place du numérique dans les bibliothèques : les professionnels ont su s'adapter à cet outil apparu il y a une vingtaine d'années et proposer en conséquence un grand éventail d'offres. Cependant, la progression du numérique va de pair avec une abondance de l'information et des données qu'il devient difficile de traiter et pour lesquelles la prise de recul n'est pas

4 LE COADIC, Yves-François. *Le besoin d'information : formulation, négociation, diagnostic*. Paris : ADBS éditions, 2007. 204 p. Collection Sciences et techniques de l'information.

5 VERRY-JOLIVET, Corinne (sous la direction de). *Créer et gérer un service de référence*. Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1996. 143 p. Collection La boîte à outils.

6 LE COADIC, Yves-François. Usages et usagers de l'information. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1998, n° 3 [consulté le 18 août 2017]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-03-0099-007>

aisée. Ce phénomène porte le nom de désintermédiation⁷ car si les citoyens ont accès facilement et rapidement à beaucoup de données, ils ne comprennent plus l'intérêt de faire appel à un intermédiaire, c'est-à-dire le bibliothécaire, qui perd son rôle de médiateur. L'immédiateté de l'information rend sa tâche plus complexe car il a moins de facilité à intervenir⁸.

Pourtant, le professionnel apporte une plus-value à l'information car dans le processus de réintermédiation⁹, son expertise lui donne une certaine légitimité en tant que passeur d'informations. Les moteurs de recherche n'offrent pas un accompagnement ; pourtant une interaction humaine est importante pour que les usagers acquièrent des compétences informationnelles. Les bibliothécaires qui participent aux SQR ont cette volonté de réunir des sources fiables pour les usagers et de leur donner un accès direct au contenu plutôt qu'au document tout en ouvrant sur des pistes de réflexions et en expliquant la démarche de recherche¹⁰. C'est de cette manière que les usagers peuvent s'approprier l'information dans la perspective d'atteindre l'*information literacy*¹¹, c'est-à-dire une maîtrise des outils et des concepts de l'information et de l'actualité. Les professionnels œuvrent dans cette voie et les SQR favorisent cette transmission des savoirs.

La mission des SQR de répondre à un objectif de médiation est désormais acquise et tout ceci s'explique par l'histoire de ces services d'abord aux Etats-Unis puis en France, et de leur place de plus en plus importante dans les structures documentaires.

7 CALENGE, Bertrand. *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*. Paris : Editions du cercle de la librairie, 2015. 147 p. Collection Bibliothèques.

8 BERTRAND, Anne-Marie. Médiation, numérique, désintermédiation : une nouvelle astronomie ? *Bulletin des bibliothèques de France*, 2013, n° 3 [consulté le 19 août 2017]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-03-0023-004>

9 ACCART, Jean-Philippe. *La médiation à l'heure du numérique*. Paris : Editions du cercle de la librairie, 2016. 172 p. Collection Bibliothèques.

10 CALENGE, Bertrand. *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*. Paris : Editions du cercle de la librairie, 2015. 147 p. Collection Bibliothèques.

11 BRETTELLE-DEMAZIERES, Danièle, MESGUICH, Véronique, LE MEN, Hervé. Évolutions de la relation avec les usagers. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 2009, vol. 46, p. 32-44

1.1.2. Historique des services de question-réponse : un modèle de médiation qui évolue

A l'origine, les SQR sont des services documentaires anglo-saxons qui se sont développés aux Etats-Unis, à la fin du XIX^{ème} siècle, dans les centres de documentation et les bibliothèques municipales afin de favoriser l'acquisition de connaissances pour les usagers. Cela était concomitant avec l'accroissement des collections et l'invention de nouveaux systèmes de classification des collections. Le *Library Journal*, fondé en 1876 par Melvil Dewey, le créateur de la Classification Décimale Dewey, a défini quatre fonctions à ces bureaux de référence : aider à comprendre le fonctionnement de la bibliothèque, répondre aux questions, aider à sélectionner de bons ouvrages et, enfin, favoriser la visibilité de la bibliothèque pour les citoyens.

Les professionnels dédiés à cette tâche répondaient aux questions à l'aide d'encyclopédies et d'ouvrages de référence acquis dans l'objectif de fournir à l'utilisateur une information, une bibliographie ou un accompagnement dans sa recherche. La médiation et la transmission de savoirs était déjà au cœur des missions des professionnels de la documentation.

Plus d'un siècle plus tard, en 1992, l'*American Library Association* a rédigé les *RUSA Guidelines*¹² afin de donner une ligne de conduite aux bibliothécaires dans le processus de renseignement en présentiel. En 2004, le développement du numérique et des SQR par *chat* et *mail* a forcé l'association à rédiger un nouveau guide qui s'adapte à ces nouvelles pratiques. De nouvelles modifications ont été effectuées en 2013.

La première règle, *visibility* ou *approachability* signifie que des panneaux de signalétique doivent indiquer le bureau de référence lorsque le service est en présentiel. En virtuel, le site Internet de la structure doit rendre visible le service sur ses différentes pages. Dans les deux cas, il faut montrer un accueil chaleureux et une disponibilité pour les usagers.

12 American Library Association. Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers. *Reference and User Services Association* [en ligne]. 28 mai 2013. [Consulté le 01 juillet 2017]. Disponible à l'adresse <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>

La deuxième règle, *interest*, nécessite de fournir un accompagnement de qualité et de montrer un intérêt pour la question en faisant preuve de neutralité.

La troisième règle, *listenning* ou *inquiring*, demande de favoriser, en présentiel, une situation de communication favorable à l'échange d'informations en étant réceptif et en posant les bonnes questions. L'objectivité de la part du professionnel est primordiale.

La quatrième, *searching*, suppose d'effectuer une recherche pertinente selon la demande, d'expliquer à l'utilisateur la méthodologie de recherche et les ressources utilisées et de réorienter si la recherche ne fournit aucun résultat satisfaisant.

Enfin, la cinquième règle, *follow-up*, requiert de proposer des sources pour approfondir la recherche et de demander à l'utilisateur sa satisfaction afin d'évaluer le service.

Tout comme les bibliothèques en général, les SQR ont nécessairement évolué avec l'arrivée du numérique. D'abord bureau de référence où le professionnel était face à l'utilisateur pour prendre connaissance de son besoin d'information, lui demander des précisions, reformuler sa demande et, enfin, lui fournir des éléments d'information grâce aux ressources disponibles dans la structure ; à présent c'est un service qui utilise une interface par l'intermédiaire de laquelle les internautes posent leurs questions. Ce nouvel espace de communication offre de nouvelles opportunités : le répondant a plus de temps pour faire ses recherches, il peut contacter un expert si besoin et, à la fin, donner une réponse plus complète. Comme SQR virtuel, nous pouvons citer le service américain *Ask a librarian*¹³ de la Bibliothèque du Congrès de Washington qui propose ce service virtuel depuis 2003. Les internautes peuvent poser une question par *chat*, c'est-à-dire en direct avec un bibliothécaire, ou alors par le biais d'un formulaire.

Il existe deux modèles de SQR à distance : le premier, le service synchrone, permet d'obtenir une réponse immédiate par téléphone ou par *chat*. Grâce à un entretien de référence, l'utilisateur précise sa question, le professionnel reformule et la recherche d'informations s'effectue en direct. De cette manière, l'internaute connaît la

13 *Library of Congress* [en ligne]. 2016 [consulté le 01 juillet 2017]. Ask a librarian. Disponible à l'adresse <https://www.loc.gov/rr/askalib/>

méthodologie de recherche et comprend la démarche. Cependant, même si ce modèle facilite la transmission de l'information et la personnalisation du service, il nécessite des moyens humains, techniques et financiers importants qui sont parfois trop lourds pour les structures. Un service asynchrone, quant à lui, est le plus fréquemment utilisé car il est plus aisé de le mettre en place sans pour autant perdre toutes les qualités du service synchrone. Par l'intermédiaire d'une interface rattachée au site de la structure documentaire, les usagers posent leurs questions. Les répondants ont alors un temps maximal (souvent 72 heures) pour fournir une réponse écrite avec une synthèse des résultats obtenus, une liste de sources à consulter ou une réorientation vers d'autres services.

Qu'ils soient en présentiel ou virtuels, les SQR ont toujours eu cet objectif d'accompagner l'utilisateur dans sa recherche et de répondre à son besoin d'information dans l'idée de transmettre des savoirs. La médiation, mission primordiale des bibliothèques, est au cœur de ces services qui se sont exportés en France pour se développer dans les bibliothèques municipales, universitaires ainsi que d'autres structures documentaires.

1.1.3. Les services de question-réponse en France, une offre plus récente

Alors que les SQR sont devenus une tradition aux États-Unis, ces services ont mis plus de temps à s'implanter en France. Cependant, la logique d'offrir aux publics un service à distance, disponible pour tous, afin d'accéder à l'information et à la connaissance s'est peu à peu développée et leur légitimité n'est plus à prouver. Les différentes structures qui les proposent permettent de toucher une grande diversité d'utilisateurs.

Le premier SQR à distance, appelé RADIS, a été créé par la Bpi en 1977 lors de la création de la bibliothèque installée dans le Centre Pompidou à Paris. Au départ, les professionnels répondaient par téléphone et par courrier aux utilisateurs. Nous retrouvons donc les modèles synchrone et asynchrone. Ce service a progressivement évolué en proposant à partir de 1986 un échange par minitel puis en 1997 par courriel.

Appelé plus tard Bibliosésame (2006) et à présent Eurêkoi, le SQR de la Bpi a su s'adapter aux évolutions technologiques et a toujours proposé une offre de service qui répond aux besoins de ses usagers.

Les SQR francophones ont perçu la nécessité d'être présents sur Internet afin d'être visibles pour les internautes et les usagers des bibliothèques. Rejoignant la logique des bibliothèques hors-les-murs¹⁴, l'objectif est d'aller vers des usagers potentiels pour les amener à elles et de proposer des services gratuits qui favorisent l'interaction humaine. Une offre pérenne permet de fidéliser les usagers et de faire progresser le service en fonction de leurs besoins.

Afin de garantir à l'utilisateur des réponses de qualité, la BnF a mis en place la charte SI@DE¹⁵ pour toutes les bibliothèques qui ont mis en place un SQR. Cette charte instaure certaines règles qui imposent aux structures, en tant qu'institutions, de fournir des informations fiables et pertinentes aux internautes, dans un temps défini (trois jours ouvrables). Cette charte prescrit également les limites de ces services : le temps de recherche est limité pour le professionnel, les internautes ne peuvent pas poser de questions d'ordre juridique ou médical, la confidentialité et la gratuité du service doivent être respectées.

Voici les principaux SQR français qui ont adhéré à cette charte de service mais qui possèdent tous des fonctionnements différents :

Eurêkoi est un un réseau coordonné par la Bpi qui réunit 48 bibliothèques de lecture publique réparties en France et en Belgique francophone. Anciennement Bibliosésame, il a changé de nom en 2015 en augmentant le nombre de ses membres. Eurêkoi est un service généraliste et s'adresse à un public hétérogène qui a des besoins multiples. Les professionnels doivent donc s'adapter à chaque demande et fournissent des bibliographies ou des réponses factuelles pour satisfaire les curieux. Chaque réponse

14 MASSE, Isabelle. Bibliothèques hors les murs. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2002, n°3 [Consulté en ligne le 02 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-03-0086-005>

15 *Bibliothèque nationale de France* [en ligne]. 2017 [consulté le 02 juillet 2017]. Poser une question à un bibliothécaire (SINDBAD). Disponible à l'adresse http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/poser_une_question_a_bibliothecaire/s.charte_siade.html

individualisée est envoyée par *mail* à l'internaute et certaines d'entre elles seront reprises dans la base de connaissances eurêkoi.org¹⁶ accessible à tous. Depuis mars 2017, Eurêkoi propose également des recommandations de fictions, en partenariat avec le réseau social culturel Sens Critique¹⁷.

Le *Guichet du Savoir*¹⁸ (GdS) est un service du réseau des bibliothèques municipales de Lyon. Créé en 2004, c'est également un service de lecture publique généraliste avec un public diversifié. L'équipe du GdS coordonne le travail de 80 contributeurs appartenant aux différents départements documentaires de la bibliothèque de la Part-Dieu. Il connaît un bon référencement dans Google ce qui lui permet d'être visible auprès des internautes. Il fournit des listes de références d'ouvrages ainsi que des réponses factuelles qui sont envoyées par *mail* à l'utilisateur et publiées directement sur le site du service afin d'être lisibles par tous.

*Ubib*¹⁹ a été créé en 2009 et regroupe une vingtaine de bibliothèques universitaires principalement réparties dans l'Ouest de la France. Destiné aux étudiants, aux enseignants et aux chercheurs, le service répond par *mail* en 48h ou par *chat* les jours de semaine pour répondre en direct. Il n'existe pas de base de connaissances ce qui signifie que les questions ne sont pas accessibles pour les autres internautes. Les répondants fournissent des renseignements sur les bibliothèques partenaires ainsi qu'un accompagnement à la recherche documentaire.

*Rue des Facs*²⁰, également créé en 2009, était un service qui réunissait des bibliothèques universitaires de Paris et de la région parisienne. Le service qui a fermé en décembre 2016 était également destiné à un public universitaire. Les réponses, principalement bibliographiques avec un accompagnement méthodologique, sont toujours disponibles sur le site et sont classées par catégorie. Ces dernières correspondaient aux spécialités de chaque répondant.

16 CARRIER, Christine. *Eurêkoi* [en ligne]. 2016 [consulté le 02 juillet 2017]. Disponible à l'adresse <http://www.eurekoi.org/>

17 *Sens critique* [en ligne]. 2017 [consulté le 03 juillet 2017]. Disponible à l'adresse <https://www.senscritique.com/>

18 *Guichet du savoir* [en ligne]. 2016 [consulté le 03 juillet 2017]. Disponible à l'adresse <http://www.guichetdusavoir.org/index.php>

19 *Ubib* [en ligne]. 2009 [consulté le 03 juillet 2017]. Disponible à l'adresse <http://www.ubib.fr/>

20 JEANGUENIN, Jeremy. *Rue des facs* [en ligne]. 2016 [consulté le 03 juillet 2017]. Disponible à l'adresse <http://www.ruedesfacs.fr/>

*SINDBAD*²¹ a été créé en 2005 par la BnF qui fournit des références bibliographiques ou des informations factuelles. Il est possible de poser une question par formulaire, par *chat* ou par téléphone. Les entretiens en direct se font les jours de semaine à des horaires précis. Tout comme Eurêkoi, certaines questions-réponses sont sélectionnées pour être publiées sur la base de connaissances de la BnF.

*Questions ? Réponses !*²² a été créé par l'ENSSIB afin de répondre aux questions des professionnels des bibliothèques et de la documentation sur les sujets de bibliothéconomie. Tout comme les autres SQR, les répondants aident à la recherche documentaire, fournissent des références d'ouvrages et donnent des informations factuelles. Une base de connaissances, classée par grandes thématiques, donne accès à des réponses sélectionnées.

Il existe également d'autres SQR francophones dans le monde dont voici deux exemples : *SwissInfoDesk*²³ de la Bibliothèque Nationale Suisse et *Le saviez-vous ?*²⁴ de la Bibliothèque et Archives Nationales du Québec.

De tels services possèdent une forte valeur ajoutée dans une structure documentaire car ils permettent d'être présents sur Internet tout en conservant une interaction humaine qui fait la différence avec les moteurs de recherche bien connus. Cette médiation documentaire destinée aux usagers s'adaptent à leurs besoins grâce à la réflexion qu'il y a eu au préalable et à l'investissement des professionnels qui harmonisent leurs pratiques pour offrir un service de qualité.

21 *Bibliothèque nationale de France* [en ligne]. 2017 [consulté le 02 juillet 2017]. Poser une question à un bibliothécaire (SINDBAD). Disponible à l'adresse http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/poser_une_question_a_bibliothecaire/a.sindbad_votre_question.html

22 PETIT, Christelle. *ENSSIB* [en ligne]. 2016 [consulté le 03/07/2017] Questions ? Réponses ! Disponible à l'adresse <http://www.enssib.fr/questions-reponses>

23 *Bibliothèque Nationale Suisse* [en ligne]. 2014 [consulté le 03 juillet 2017]. SwissInfoDesk. Disponible à l'adresse <http://www.nb.admin.ch/dienstleistungen/swissinfodesk/index.html?lang=fr>

24 *Bibliothèque et Archives Nationales du Québec* [en ligne]. 2016 [consulté le 03 juillet 2017]. Le saviez-vous ? Disponible à l'adresse http://www.banq.gc.ca/services/saviez_vous/

1.2. Des pratiques professionnelles à harmoniser

La cohésion autour d'un objectif commun favorise la pérennité du service. Transmettre des connaissances aux usagers et les accompagner dans leurs recherches ne suffisent pas, un service de qualité doit harmoniser ses pratiques surtout lorsque les contributeurs sont nombreux.

1.2.1. Une organisation en équipe

Nous avons déjà expliqué qu'un SQR se crée dans la logique d'un projet d'établissement réfléchi avec des objectifs précis. C'est généralement une volonté hiérarchique (tutelle ou direction de la bibliothèque) mais il est important que cette décision fédère les équipes et que celles-ci s'investissent pour la réussite du projet.

Suivre une politique commune et établir des objectifs communs permet d'avoir une cohérence des actions du service. Bertrand Calenge affirme qu'« *un tel service réclame une organisation collective au service de demandes individuelles* »²⁵. En effet, il ne faut pas perdre de vue que le destinataire de ce service est l'utilisateur à qui il faut apporter une réponse satisfaisante.

Le cahier des charges est un document qui permet de réaliser n'importe quel projet : la fondation d'une nouvelle bibliothèque, le renouvellement d'un SIGB ou la création d'un nouveau service documentaire. C'est un document de référence très important qui pose le contexte, les objectifs, les contraintes et les moyens à disposition. Si les équipes peuvent participer à sa rédaction, elles seront davantage impliquées dans le projet.

Tout d'abord, contextualiser le service dans la structure permet de poser les objectifs et de comprendre les enjeux d'un tel projet : la situation de la structure (fréquentation, effectifs, abonnements à des bases de données, nombre de documents de référence, etc) et les raisons de la création du service (être visible sur Internet, toucher les non-usagers de la structure, donner accès à une information fiable, etc). Les objectifs

25 CALENGE, Bertrand. *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*. Paris : Éditions du cercle de la librairie, 2015. p.68. Collection Bibliothèques.

peuvent se décliner en trois entrées²⁶ : **orienter** les usagers vers les ressources dont ils ont besoin, les **informer** sur la structure, son fonctionnement et ses ressources, avec la plus-value d'une expertise professionnelle et, enfin, **former** dans une optique pédagogique de maîtrise de l'information.

Le service doit se baser sur les compétences de chaque bibliothécaire qui compose l'équipe. Un socle commun est essentiel pour avoir des pratiques professionnels communes (recherche d'informations, connaissance des bases de données et autres outils de recherche, facilité rédactionnelle) mais le SQR peut également s'enrichir des spécialités de chacun (parcours universitaire ou centres d'intérêt dans des domaines précis). Cela favorise la complémentarité entre les répondants et concourent à apporter au service des facilités à transmettre le savoir. De plus, des formations sont à prévoir au cours de leur carrière afin d'actualiser les compétences des répondants et d'obtenir un travail harmonisé qui suit des règles précises.

Sans pour autant effacer l'humain derrière l'écran et l'institution, il est primordial d'établir des règles communes qui donnent au SQR une harmonie dans les réponses aux usagers. La démarche de recherche, les éléments essentiels de rédaction ou les imperfections à corriger doivent faire l'unanimité parmi les répondants. L'adhésion à ces principes est essentielle pour un bon fonctionnement du service, toujours dans l'optique de satisfaire l'utilisateur.

Pour répondre à ce besoin, la communication avec la direction d'une part et entre les membres de l'équipe d'autre part favorise l'implication de tous. En effet, des réunions régulières pour formaliser les règles communes dès le départ et, par la suite, des échanges en interne pour prévenir les répondants de l'actualité du service, les placent au cœur du SQR et les positionnent en tant que membres actifs. C'est cette démarche participative qui est très intéressante pour offrir à l'utilisateur un service de qualité qui répond à ses demandes.

Chaque professionnel n'est pas seul lorsqu'il répond dans un SQR et l'harmonisation des pratiques donne une dimension collective au service qui n'est pas à négliger. Cela

26 ACCART, Jean-Philippe. *Les services de référence. Du présentiel au virtuel*. Paris : Editions du cercle de la librairie, 2008. 283 p. Collection Bibliothèques.

est d'autant plus vrai lorsque les collaborateurs sont nombreux et que le service touche un nombre très important d'utilisateurs.

1.2.2. La coordination d'un réseau de bibliothèques

L'organisation en réseau d'un SQR apporte une nouvelle dimension au service car cela demande une coordination par une structure tête de réseau, de recruter des partenaires et d'établir des objectifs communs auxquels chaque membre participant peut répondre. Ce fonctionnement a l'avantage d'apporter plus de moyens humains et financiers au projet et d'avoir une meilleure emprise sur le territoire qu'il couvre.

En effet, mettre en réseau un SQR assure une meilleure visibilité de ce service numérique pour les publics des bibliothèques, voire même pour ceux qui en sont absents. Un réseau qui couvre un territoire plus grand qu'une ville est assuré de toucher davantage de personnes. En effet, la communication et la médiation sont plus visibles et les points d'entrée au service sont plus nombreux. Le service est donc potentiellement plus accessible à tous.

De plus, en mutualisant les moyens, on partage le coût financier, le temps de travail, la disponibilité des répondants et les dispositifs techniques. Ceci est très important car la pérennité du SQR repose sur cette répartition équilibrée entre les structures participantes. Le statut spécial de la tête de réseau est majeur car cette structure va coordonner et synchroniser le service, être en contact avec tous les membres, résoudre les problèmes, organiser des réunions et des formations. Il ne s'agit pas d'une équipe principale qui prend toutes les décisions mais elle encadre le réseau, veille à la cohérence d'ensemble et mène une politique de *management*²⁷ afin d'offrir un service de qualité.

De leur côté, les structures membres s'organisent pour répondre aux conditions du réseau : une personne référente dialogue avec l'équipe coordinatrice, transmet les informations, encadre l'équipe de répondants et répartit les rôles. Le SQR acquiert une

27 LEPORT, Véronique, NKOLLO, Françoise, GRANGE, Mélanie. Du management et des bibliothèques. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2014, n°3 [Consulté en ligne le 07/07/2017]. Disponible à l'adresse : http://bbf.enssib.fr/matieres-a-penser/du-management-et-des-bibliotheques_66247

valeur ajoutée si chaque structure se spécialise dans un domaine. Cela dépend des compétences des bibliothécaires et également des points forts de chaque structure. Par exemple, dans le réseau Eurêkoi, la médiathèque de l'Alcazar de Marseille est spécialisée dans la littérature jeunesse et traite toutes les questions sur ce sujet. Cela favorise les réponses de qualité pour l'utilisateur et la diminution du temps de recherche pour les professionnels.

La coopération est donc au cœur de cette démarche car tous les partenaires se complètent et ont un objectif commun. Cela signifie que la co-construction du réseau est importante pour que les répondants soient impliqués et puissent suggérer des évaluations et évolutions possibles, apporter des modifications et proposer de nouvelles fonctions au service.

La communication en interne est d'autant plus importante lorsque le réseau regroupe un nombre de personnes qu'il est complexe de réunir. Les membres référents ont donc un rôle majeur à jouer car ce sont eux qui favorisent le dialogue. Les réunions de réseau sont des moments privilégiés pour communiquer, travailler ensemble et former les participants. La régularité de ces assemblées favorise donc un service de qualité.

Le réseau Eurêkoi²⁸, qui recouvre le territoire français et le territoire belge francophone, est un exemple concret de ce fonctionnement : comme cela a déjà été précisé, une équipe de la Bpi coordonne le réseau de 48 bibliothèques. Leurs moyens (techniques, humains, financiers) étant plus importants qu'un seul service dans une seule structure, cela leur permet de répondre à beaucoup plus de questions qui sont bien réparties selon chaque spécialité. De plus, les usagers ont plusieurs choix pour poser leur question ce qui facilite la démarche : le site Internet principal d'Eurêkoi, un encart sur l'OPAC de chaque bibliothèque du réseau et une application pour mobiles. De plus, des réunions de réseau sont organisées deux fois par an afin de former les répondants, d'échanger sur leurs pratiques et de prendre connaissance des évolutions du service. Le point fort d'Eurêkoi est donc de s'appuyer sur un nombre très important de bibliothécaires qui ont tous des compétences communes et leurs spécialités.

28 MERCIER, Silvère. Eurêkoi - Il suffit de demander : vers un modèle de service public coopératif. In POUCHOL, Jérôme (dir.). *Mutualiser les pratiques documentaires : bibliothèques en réseau*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2016, p. 92-100. Collection La boîte à outils.

Un SQR s'enrichit donc de manière évidente lorsqu'il est en réseau, composé de membres actifs qui respectent les règles communes et qui dialoguent régulièrement. L'harmonisation est essentielle pour fournir des réponses qui répondent aux besoins des usagers. Nous allons maintenant chercher à connaître la place du professionnel dans un SQR.

1.2.3. Le savoir-répondre du bibliothécaire de référence

Précédemment, nous avons parlé du SQR en tant que service dans sa globalité, en tant que dispositif collectif. L'objectif est à présent de présenter le professionnel en tant qu'individu qui sert les objectifs d'une institution. Respectant les règles du service, le répondant possède des compétences qui lui sont propres, un savoir-faire transmis par sa culture professionnelle et nous supposons également qu'une latitude d'action lui est nécessaire.

Lorsque les bibliothèques se sont vues attribuer des missions par le *Manifeste de l'UNESCO pour la bibliothèque publique*, les bibliothécaires ont eux aussi reçu des missions et des objectifs à atteindre. Le bibliothécaire est au service de l'utilisateur et devient un intermédiaire entre les publics et les documents. Former, informer, conseiller, guider, renseigner, accompagner, orienter sont des formes déclinées de la médiation, que le professionnel effectue pour l'utilisateur. Des auteurs comme Olivier Chourrot parle d'accompagnement plutôt que de médiation²⁹ car le bibliothécaire est confronté à une autonomie de plus en plus forte des publics³⁰ avec qui il faut entretenir une nouvelle forme de relation. Mais que l'on parle de médiation ou d'accompagnement, le professionnel travaille dans un établissement public, au service du public.

29 CHOURROT, Olivier. Le bibliothécaire est-il un médiateur ? *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2007, n°6 [Consulté en ligne le 08 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0067-001>

30 SAADA, Hélène. *Les services de référence virtuels : quelle autonomie pour l'utilisateur ?*. Mémoire : documentation. Université de Poitiers, 2010. 127 p.

Être répondant dans un SQR demande d'appliquer les mêmes principes que sur place mais par l'intermédiaire d'une interface numérique. L'utilisateur a nécessairement plus besoin de ressentir le rapport humain derrière son écran lorsqu'il a recours à un service tel que les SQR. Ainsi, le professionnel possède des connaissances qu'il a acquises au cours de sa formation et de sa carrière, et en développe d'autres pour répondre aux objectifs du service. Il est donc soumis à des règles mais peut s'affirmer par son savoir-répondre et les spécialités qui lui sont propres. Le SQR ne se résume alors pas à un service sans humeur ni couleur mais à un véritable service documentaire avec des bibliothécaires.

Malgré ce que nous venons d'énoncer, les compétences communes sont primordiales et témoignent de la qualité du service. Nous pouvons énoncer quatre axes principaux que Jean-Philippe Accart a déclinés dans son ouvrage sur les SQR en présentiel et virtuels³¹. Les **compétences techniques** sont essentielles pour connaître les outils à mobiliser, c'est-à-dire le logiciel de réponse ainsi que les bases de données à interroger pour obtenir l'information souhaitée. De plus, les **compétences méthodologiques** permettent d'avoir une stratégie de recherche d'information pour qu'elle soit efficace et fiable. Le **savoir-faire** suppose de fournir à l'utilisateur une information qui sera fiable, vérifiée, critiquée et de communiquer sur la méthode de recherche afin qu'elle fasse sens pour l'utilisateur. Enfin, le **savoir-être** implique que les bibliothécaires aient les mêmes techniques d'accueil que dans la structure : c'est-à-dire les formules de politesse, proposer un suivi du service et connaître le public visé car cela facilite la compréhension de leur demande.

Les compétences que nous venons de citer sont communes. Cependant, le répondant possède une marge de manœuvre suffisante pour se placer en tant que professionnel singulier dans le service qui a ses spécificités propres : son parcours universitaire, ses centres d'intérêt et sa curiosité permettent à chaque bibliothécaire de se démarquer et de rendre le SQR plus humain, moins impersonnel.

31 ACCART, Jean-Philippe. *Les services de référence. Du présentiel au virtuel*. Paris : Editions du cercle de la librairie, 2008. 283 p. Collection Bibliothèques.

L'avantage d'offrir un service humanisé aux usagers permet d'obtenir une vraie relation basée sur l'échange d'informations. Le professionnel, grâce à son savoir-répondre, s'adapte à la demande de chaque internaute. Il n'existe donc pas deux réponses identiques possibles car un bibliothécaire suit sa propre démarche de recherche et de rédaction de la réponse qui sera différente de celle d'un autre bibliothécaire. En effet, si citer ses sources est très normé, les sources elles-mêmes peuvent varier d'un répondant à l'autre selon les bases de données et les ouvrages qui auront été consultés. De plus, les formules de politesse et les signes, dans la rédaction, qui montrent que le professionnel s'adresse à l'utilisateur qui a posé la question peuvent être plus ou moins nombreux, plus ou moins personnalisés. Enfin, présenter de telle ou telle manière l'information recueillie dépend de chaque bibliothécaire qui peut vouloir mettre en avant des éléments différents : une bibliographie uniquement, une synthèse des informations ou une diversité de médias à consulter ou encore une explication de la méthode de recherche pour avoir une visée pédagogique.

Grâce à son expertise, le répondant fournit une réponse à l'internaute qui avait un besoin précis. S'il n'existe pas de loi relative aux bibliothèques, plusieurs textes indiquent la déontologie que les bibliothécaires doivent suivre ; c'est-à-dire leur devoir vis-à-vis de l'institution (en tant que fonctionnaire), vis-à-vis de l'équipe de bibliothécaires et vis-à-vis des publics. Nous faisons intervenir la déontologie professionnelle ici car elle influence le travail des répondants appartenant à un SQR. Dans le cadre de Bib'lib (Bibliothèque pour l'accès libre à l'information et aux savoirs), l'ABF a rédigé en 2016 la *Charte du droit fondamental des citoyens à accéder à l'information et aux savoirs par les bibliothèques*³² dans laquelle sont listés tous les droits auxquels les citoyens peuvent prétendre en tant qu'utilisateurs de bibliothèques et donc tous les devoirs des bibliothécaires : « *Dans un monde saturé d'informations, les bibliothèques contribuent par leur médiation et leur accompagnement à promouvoir des œuvres, à mettre les contenus en perspectives, à évaluer les ressources et à fournir les clés de compréhension. Le bibliothécaire, par ses qualifications et sa déontologie, est un intermédiaire de confiance entre les citoyens, leurs usages et les ressources*

32 Association des Bibliothécaires de France [en ligne]. 22 février 2016 [consulté le 09 juillet 2017]. Charte du droit fondamental des citoyens à accéder à l'information et aux savoirs par les bibliothèques. Disponible à l'adresse <https://www.abf.asso.fr/6/46/537/ABF/charte-du-droit-fondamental-des-citoyens-a-acceder-a-l-information-et-aux-savoirs-par-les-bibliotheques>

disponibles ». Ainsi, le répondant dans un SQR respecte parfaitement ces directives car il accompagne l'internaute vers l'information en mettant à sa disposition des contenus documentaires.

Ainsi, un service tel que le SQR impose aux bibliothécaires d'avoir une posture particulière. Le fonctionnement en équipe exige de respecter des règles communes ; d'autant plus que les professionnels exercent en tant que représentants d'une institution publique. On leur accorde tout de même une certaine liberté qui leur permet de s'adresser personnellement à un individu. Nous avons jusqu'ici centré notre propos sur la figure du bibliothécaire ; un SQR étant un service orienté usager, nous allons à présent nous concentrer sur ce public et son besoin d'information.

1.3. Un service orienté usager : le besoin individuel de réponse

Un SQR d'une bibliothèque de lecture publique a pour objectif d'être généraliste en touchant tous les publics. Chacun peut être satisfait de ce qu'il aura obtenu, peu importe son âge, son genre, son niveau d'étude ou sa catégorie socio-professionnelle. L'important est de placer l'utilisateur et son besoin au cœur du service.

1.3.1. Le besoin d'information de l'utilisateur

La raison d'être d'un SQR est de répondre à un besoin particulier d'information émanant d'un individu particulier. Ce besoin est au cœur de la demande et nécessite d'être formulé, analysé et compris. Yves-François Le Coadic dans son ouvrage *Le besoin d'information : formulation, négociation, diagnostic*³³ décrit cet état dans lequel un internaute peut se trouver lorsqu'il est dans le besoin d'une information et qu'il a un manque de connaissances.

Le besoin d'information est un problème cognitif à résoudre : un individu se situe dans un contexte particulier qui l'amène à être confronté à un problème. Ce dernier met en évidence un manque de connaissances de la personne qui se manifeste en besoin d'information. A partir de là, résoudre ce problème, c'est-à-dire combler ce manque et

³³ LE COADIC, Yves-François. *Le besoin d'information : formulation, négociation, diagnostic*. Paris : ADBS éditions, 2007. 204 p. Collection Sciences et techniques de l'information.

répondre au besoin est très important pour ne pas conserver cet état. C'est ici que le professionnel intervient, mais uniquement si l'individu en fait la demande, ce qui n'est bien évidemment pas automatique.

Dans le cas où ce besoin d'information est exprimé à un professionnel par le biais d'un SQR, la formulation et peut-être la reformulation est nécessaire. Cela intervient dans le cadre d'un entretien de référence lorsque le SQR est synchrone ; il est cependant impossible avec un service asynchrone. Nous reviendrons un peu plus tard sur ce sujet.

Le besoin d'information est lié à une personne en particulier et est différent selon chaque individu : cela implique que le bibliothécaire réponde à un internaute en particulier et qu'il personnalise sa réponse afin de combler un manque de connaissances. La question est importante car c'est elle qui exprime le besoin et la demande de l'internaute.

Si chaque besoin d'information est personnel, en les analysant dans leur globalité, ils peuvent refléter un besoin collectif qui provient des citoyens, des publics des bibliothèques. Le professionnel doit prendre cet élément en considération car il répond à celui qui a posé la question mais également à tous les internautes qui lisent la réponse par la suite, dans le cas où les réponses sont publiées.

Dans le processus du SQR, poser une question montre un état dans lequel la personne se trouve. Elle est confrontée à un manque de connaissances qui l'oblige à rechercher l'information et à avoir recours à un service comme le SQR. C'est alors le rôle du répondant de satisfaire le besoin de réponse personnalisée de cet internaute.

1.3.2. Le besoin de réponse personnalisée de l'utilisateur

A partir du moment où l'internaute a exprimé son besoin d'information, un autre besoin se fait sentir ; celui de recevoir une réponse personnalisée. Il s'est adressé à un SQR, c'est-à-dire à une structure documentaire qui fait figure d'institution. Cela signifie qu'il recherche, en premier lieu, une information fiable et pertinente et, en second lieu, un rapport humain qu'il ne peut trouver avec les moteurs de recherche.

La notion de relation interpersonnelle est primordiale car c'est ce qui rend les SQR singuliers : la réponse est différente pour chaque usager, les répondants s'adaptent à l'internaute et à son besoin. Jean-Philippe Accart parle « *d'interaction humaine* »³⁴, particulièrement dans le cas d'un service synchrone, car le professionnel et l'utilisateur peuvent dialoguer et la réponse sera enrichie grâce à une meilleure compréhension du premier et à la reformulation faite par le second.

L'entretien de référence est un moment majeur dans la démarche du SQR³⁵ car c'est lui qui permet d'éclaircir le besoin d'information. Il ne peut exister qu'en synchrone mais on peut trouver des équivalences dans un service asynchrone. L'entretien de référence n'existe réellement qu'en direct : par *chat*, par téléphone ou en présentiel. Nous pouvons distinguer plusieurs étapes : l'accueil avec les formules de politesse et la bonne posture, l'écoute et l'analyse de la question, le travail commun de reformulation de la part du professionnel et de l'utilisateur, la recherche d'informations expliquée au fur et à mesure, la réponse qui doit faire sens pour celui qui a posé la question et, enfin, le suivi dans une démarche qualité où l'on cherche à savoir si l'utilisateur est satisfait. Nous pouvons nous rendre compte que c'est un échange continu entre les deux individus et que la personnalisation du service est au cœur de ce moment car le professionnel ne cherche à satisfaire que le besoin d'information de cette personne en particulier.

Dans le cas d'un SQR asynchrone, l'entretien de référence ne peut exister car l'internaute qui a posé sa question n'intervient plus dans le travail de recherche. Cependant, le répondant peut avoir une démarche plus ou moins équivalente : relire plusieurs fois la demande pour s'imprégner du besoin d'information, faire preuve d'empathie pour comprendre l'internaute qui ne pourra pas reformuler sa demande, avoir une démarche pédagogique dans la rédaction de la réponse, demander un suivi pour connaître la satisfaction de l'utilisateur. Le modèle asynchrone étant privilégié par rapport au modèle synchrone, nous pouvons supposer qu'il est possible pour les professionnels de répondre au besoin d'information des internautes sans pour autant avoir eu un entretien.

34 ACCART, Jean-Philippe. *Les services de référence. Du présentiel au virtuel*. Paris : Editions du cercle de la librairie, 2008. 283 p. Collection Bibliothèques.

35 SAADA, Hélène. *Les services de référence virtuels : quelle autonomie pour l'utilisateur ?* Mémoire : documentation. Université de Poitiers, 2010. 127 p.

Le besoin de réponse de l'utilisateur est important à prendre en considération ; tout en citant des ressources, le professionnel doit favoriser l'accès à l'information directement. Cela est préférable à l'accès au document dans son intégralité sans explication. La réponse doit comporter la mention de tous les ouvrages et tous les sites qui ont été consultés mais une référence citée hors de son contexte ne peut être comprise par l'internaute. En lui donnant directement accès à l'information, le répondant est véritablement à son écoute, sa demande est respectée et il ne devra pas faire de recherches supplémentaires dans les divers documents cités. Cette démarche permet de personnaliser concrètement la réponse pour l'utilisateur qui a posé sa question. En tant que service d'une bibliothèque de lecture publique, le SQR s'adresse à tous. Cependant, une des particularités de ce service est d'offrir une réponse et un accompagnement personnalisés. Jean-Philippe Accart insiste sur l'individualisation du service car la volonté est forte de fournir une réponse personnalisée, suite à une question particulière d'un internaute³⁶. En effet, à question individuelle, il est nécessaire de fournir une réponse individuelle. Cela est un point fort des SQR qui offrent un service d'accompagnement à l'utilisateur.

Le numérique renforce cette possibilité d'individualiser l'offre du service et de répondre à chaque internaute personnellement. En effet, par l'intermédiaire d'une interface numérique, l'utilisateur s'adresse à une équipe de bibliothécaires qui vont lui répondre de manière personnalisée sur sa boîte *mail*. Il permet également d'atteindre un second objectif : s'adresser à tous et inciter les visiteurs à poser des questions. En effet, si les questions sont accessibles sur des bases de connaissances, c'est pour valoriser le travail des bibliothécaires et inviter les internautes à s'y intéresser.

1.3.3. La co-construction du service avec les usagers

Nous venons d'aborder la personnalisation du service, mais le SQR ne se destine pas uniquement à toucher un internaute seul. Il est également important pour le service d'être visible par tous et de s'adresser à tous. Le site ou la base de connaissances

³⁶ ACCART, Jean-Philippe. *La médiation à l'heure du numérique*. Paris : Editions du cercle de la librairie, 2016. 172 p. Collection Bibliothèques.

favorisent cette valorisation car ils ont pour but d'être exploités pour des recherches. Tous les publics peuvent se sentir concernés par ce qui est publié, par toutes les questions qui sont posées.

Dans le cas d'Eurêkoi, seulement un tiers des réponses sont sélectionnées pour être publiées sur la base de connaissances. Les réponses ne sont d'abord que lisibles, sur leur boîte *mail*, par les internautes qui ont posé une question, puis celles qui ont été sélectionnées sont accessibles à tous. Le choix se fait sur la base de plusieurs critères (sujets généralistes, réponses complètes, sujets insolites...) et incite les internautes à poser leurs propres questions. De son côté, le Guichet du Savoir publie toutes les réponses auxquelles l'équipe répond. Il n'y a pas de filtre, sauf cas extrême, ce qui permet de montrer toute l'amplitude des questions posées.

Ces deux exemples montrent que cet accès libre à tous favorise la circulation des connaissances. Après avoir été préparée pour une seule personne, la réponse se destine à tous les lecteurs intéressés, et d'autant plus si elle est publiée sur *Facebook* ou *Twitter*. En effet, les deux SQR que nous venons de citer utilisent les réseaux sociaux pour valoriser certaines réponses. En étendant le public, les professionnels participent au processus de réintermédiation déjà cité car ils accompagnent vers l'information le premier usager qui a posé la question et par la suite tous les visiteurs potentiels du site.

L'accès libre à ces bases permet de mettre en place une véritable stratégie de médiation pour faire participer l'utilisateur et le rendre actif dans la co-construction du service. De la même façon que le réseau social de lecture *Babelio* s'appuie sur ces membres pour enrichir son contenu (référencement des œuvres, résumés, critiques), le souhait des bibliothécaires est de reproduire ce schéma avec les SQR. Fédérer les internautes autour de thèmes communs, les fidéliser grâce à un renouvellement régulier des réponses publiées et enrichir la base grâce aux corrections et commentaires des internautes. Dans *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*³⁷, Bertrand Calenge explique que des services tels que les SQR peuvent s'appuyer sur l'expertise de chaque usager qui visite la base de connaissances. Car si les bibliothécaires savent chercher l'information, ils ne peuvent avoir acquis un savoir sur

37 CALENGE, Bertrand. *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*. Paris : Editions du cercle de la librairie, 2015. 147 p. Collection Bibliothèques.

tous les sujets. A l'inverse, les internautes ont des métiers ou des passions qui leur donnent des connaissances sur des domaines précis. Ouvrir ces bases aux commentaires, c'est donc les ouvrir aux corrections, aux ajouts donc à l'expertise de ceux qui souhaitent s'exprimer. Cette démarche favorise une véritable co-construction du service avec l'utilisateur car le professionnel n'est plus le seul producteur de contenu, il devient un médiateur qui assiste à la circulation des connaissances.

Il semble important de préciser le rôle d'une base de connaissances pour un SQR : qu'elles soient sélectionnées ou non, les réponses sont publiées dans les deux services que nous avons mentionnés plus haut, avec pour objectif de mutualiser ces réponses. Ce sont donc des connaissances qui sont archivées depuis la création de chaque SQR ce qui signifie que c'est une véritable collection, au même titre qu'une collection physique de monographies sur les étagères d'une bibliothèque. Cette base de connaissances représente donc une mémoire collective de toutes les demandes et de toutes les réponses qui y ont été apportées. Cela nécessite de référencer, d'enrichir, de vérifier l'actualité du contenu et de supprimer, ou de désherber, en cas d'obsolescence. Cela représente un travail très important, et l'appui des internautes, même s'il ne se fait pas encore, pourrait être bénéfique à la gestion et à la co-construction du SQR.

Nous pouvons citer un exemple où les usagers participent à une production de contenu. La Bpi a créé en 2014 le webmagazine *Balises*³⁸ dans lequel les bibliothécaires publient des contenus sur l'actualité culturelle et générale. Environ une fois par semaine, une réponse est sélectionnée de la base de connaissances d'Eurêkoi selon le lien avec d'autres contenus du webmagazine. Elle est remise en forme, retravaillée pour être à son tour publiée sur *Balises*. Ce processus est expliqué par Jean-Philippe Accart : « *il est important de mettre en scène l'information grâce à l'éditorialisation des contenus : le web amène les professionnels de l'information à créer de nouveaux produits et services documentaires, ils sélectionnent les ressources, les structurent et les organisent en utilisant des outils qui permettent le partage et la collaboration, et les mettent en forme* »³⁹. Dans le cas présent, l'internaute n'ajoute pas de commentaire,

38 Bpi [en ligne]. 2016 [consulté le 10 juillet 2017]. Balises. Disponible à l'adresse <http://balises.bpi.fr/a-la-une>

39 ACCART, Jean-Philippe. *La médiation à l'heure du numérique*. Paris : Editions du cercle de la librairie, 2016. p.11. Collection Bibliothèques.

ne modifie pas un contenu, mais sa question a permis d'enrichir un webmagazine à destination de tous les internautes.

Co-construire avec les usagers signifie que le service s'adresse à tous, dans l'objectif d'éveiller l'intérêt du plus grand nombre. Plusieurs contradictions nous semblent alors apparaître car si répondre dans un SQR, c'est respecter la cohérence du service établie par des règles communes, c'est également personnaliser sa réponse pour être au plus proche des attentes de l'utilisateur et c'est aussi s'adresser à tous, dans la continuité d'une mission de service public. Ce paradoxe nous amène à nous interroger sur les pratiques du bibliothécaire de référence qui doit composer avec ces dynamiques bien différentes.

Pour obtenir des éléments de réponse, une expérimentation a été mise en place avec les bibliothécaires du Guichet du Savoir de Lyon afin de connaître leurs pratiques professionnelles. Cette étude de cas nous a permis de comprendre comment chaque répondant compose dans le SQR pour effectuer son travail.

II. Les bibliothécaires du Guichet du Savoir de Lyon : études de leurs pratiques professionnelles

II.1. Présentation de l'expérimentation

II.1.1. Contexte de l'étude

Un stage effectué du 18 avril au 30 mai à la Bibliothèque de la Part-Dieu de Lyon, dans le service du Guichet du Savoir, a été une opportunité pour mettre en place des entretiens avec l'équipe de bibliothécaires. Pendant un mois et demi, une première phase d'observation de l'organisation du service, des pratiques des professionnelles et des réponses sur le site du GdS a été très importante pour créer une expérimentation qui corresponde le plus possible au contexte de l'enquête.

Ce stage avait pour objectif de répondre aux questions des internautes ; c'est-à-dire faire de la recherche d'informations et publier une réponse précise et développée grâce aux éléments recueillis.

La connaissance du service et de l'équipe était essentielle pour pouvoir, dans une deuxième phase, définir des objectifs cohérents et concevoir des entretiens réalistes qui répondent à ces objectifs. C'est ainsi qu'un entretien collectif à toute l'équipe, composée de quatre bibliothécaires, uniquement des femmes, suivi d'entretiens individuels avec les mêmes personnes ont été mis en place afin d'avoir une approche expérimentale la plus précise possible et de donner la parole à toutes les participantes.

II.1.2. Définition des objectifs de l'enquête

Afin de répondre au mieux à nos hypothèses de travail, il a été nécessaire de définir des objectifs avant de commencer l'expérimentation. Ils ont eu pour dessein de guider les différents entretiens afin de ne pas perdre de vue le but final de ce travail.

Tout d'abord, l'idée de réunir les professionnelles pour des entretiens visait à susciter le dialogue entre elles afin qu'elles confrontent leurs idées et, de cette façon, expliquent leurs pratiques de réponse. Une simple description ne suffisait pas, il était

important qu'elles expliquent leur manière de faire mais surtout qu'elles échangent leurs idées et leurs conceptions de leur mission de répondantes dans un SQR.

Ces entretiens avaient également pour objectif de différencier les pratiques ponctuelles des pratiques habituelles afin d'identifier les façons de faire de chaque bibliothécaire. Cela signifie qu'elles devaient exprimer précisément ce qu'elles font lorsqu'elles répondent à une question d'un internaute : réflexion, recherche d'informations, synthèse et rédaction. En connaissant les habitudes de chaque répondante, il est possible d'établir des discours de professionnels et des méthodes de réponse.

Il a également été posé comme objectif de connaître la perception des bibliothécaires face aux différents contextes de communication dans lesquels elles transmettent l'information (à un seul usager ou à tous les visiteurs du site). Savoir si elles en ont conscience change la compréhension de leurs propos et de leurs avis, particulièrement s'ils sont divergents.

Enfin, les réponses des participantes devaient amener le travail d'expérimentation selon les trois angles d'approche suivants : le professionnel d'un SQR harmonise ses réponses selon les règles communes du service, tout en personnalisant chaque réponse pour l'utilisateur qui a posé la question mais en ajoutant des éléments qui montrent qu'il s'adresse au plus grand nombre. L'objectif final était de savoir si les bibliothécaires étaient en accord avec ces affirmations et quelle en est leur perception.

A partir de cette définition des objectifs, le travail d'expérimentation a pu se mettre en place.

II.1.3. Le choix des participants

Du choix des participants dépendent la réussite des entretiens et la qualité des résultats. Le poste et les missions de chacun dans la structure influencent ce choix ainsi que le nombre de personnes à sélectionner.

Comme cela a précédemment été énoncé, le GdS est composé de quatre bibliothécaires. Ces dernières répondent à environ 60 % des questions posées sur le site. Nous avons donc voulu les réunir toutes les quatre car chacune présente, par

rapport aux autres, des différences quant à son profil, son parcours universitaire, son expérience dans ce service et dans d'autres, sa méthode et son avis.

Il a également été question d'ajouter des bibliothécaires d'autres départements documentaires de la bibliothèque de la Part-Dieu, comme « Société » ou « Littérature » qui sont très actifs. Tous les départements réunis de la bibliothèque de la Part-Dieu ainsi que la médiathèque du Bachut, spécialisée dans la médecine et la santé, et la médiathèque de Vaise, spécialisée dans les arts du spectacle, répondent à 40 % des questions posées par les internautes. Chaque département possède sa propre organisation, et il aurait été pertinent d'ajouter au moins deux bibliothécaires qui répondent régulièrement au GdS. Il apparaît évident qu'ils auraient apporté des avis différents et intéressants ; ce n'est pas leur activité principale mais leur pratique fréquente leur permet d'avoir un point de vue professionnel sur la question. Cependant, notre stage était concomitant avec une période de charge importante de travail pour toutes les équipes de la bibliothèque de la Part-Dieu et il aurait été impossible de réunir des personnes extérieures au service du GdS.

Nous avons donc pris la décision de ne réunir que les quatre bibliothécaires déjà citées pour construire notre expérimentation. Pour l'entretien collectif, l'une d'entre elles a dû s'absenter au dernier moment ce qui a réduit l'entretien à trois participantes. Cela l'a sans doute rendu moins foisonnant en échanges et l'avis de la bibliothécaire n'a pas pu être entendu mais nous avons pris garde à revenir sur ce qui a été dit lors de l'entretien individuel avec cette bibliothécaire. Ainsi, l'expérimentation dans sa globalité n'a pas été perturbée par un manque de participation.

Étant donné que toutes les répondantes travaillent dans le même service, nous avons pu craindre que les avis varient peu mais chaque profil est différent et cela n'a pas été un obstacle pour la réussite de l'expérimentation.

II.1.4. Un entretien collectif et quatre entretiens individuels

Pour répondre aux objectifs énoncés plus tôt, il nous a paru préférable de mener l'expérimentation en deux temps : un entretien collectif pour que les participantes puissent s'exprimer ensemble, débattre, confronter leurs idées ou s'accorder. Puis,

dans un second temps, des entretiens individuels avec les mêmes personnes pour approfondir ce qui a été dit, pousser le raisonnement plus loin et parler davantage pour les plus effacées. La complémentarité de ces deux modes d'enquête était donc primordiale pour obtenir des résultats satisfaisants pour notre étude.

L'entretien collectif a débuté la série d'entretiens qui s'est achevée sur les quatre entretiens individuels. Il a duré une heure et a été enregistré pour nous permettre d'être entièrement attentive et ne pas prendre de notes. Ce fut également le cas par la suite.

A partir de ce que nous avons analysé les semaines précédentes, nous avons rédigé un protocole d'expérimentation⁴⁰ et réuni un corpus de cinq questions-réponses⁴¹ qui avaient été publiées dans les semaines voire les années précédentes. Chaque réponse présentait des caractéristiques remarquables pour notre sujet⁴² ; c'est-à-dire qu'ont été relevées toutes les marques d'harmonisation des pratiques ou de personnalisation de la réponse ou encore des expressions qui montrent que le répondant s'adresse à tous les visiteurs du site Internet. Après avoir sélectionné ce corpus, une trame a été définie pour pouvoir guider les participantes tout au long de l'entretien et les inciter à s'exprimer sur ces questions-réponses et à travers elles sur leurs pratiques professionnelles. Dans l'ouvrage *L'enquête et ses méthodes : l'entretien collectif*, il est dit que « *l'intérêt de l'entretien collectif paraît alors évident : il est de saisir les prises de position en interaction les unes avec les autres et non de manière isolée. Il permet à la fin l'analyse des significations partagées et du désaccord, grâce à la prise en compte des interactions sociales qui se manifestent dans la discussion* »⁴³ Cela signifie que l'entretien s'enrichit et se nourrit des échanges entre les participants et que les idées naissent et s'expriment mieux de cette façon. Ici, le temps de parole était parfois déséquilibré et il a fallu relancer plusieurs fois les répondantes mais il en est ressorti des avis qui ont pu être ré-exprimés, reformulés et mûris par la suite.

40 Voir annexe 1, p. 83

41 Voir annexe 2, p. 86

42 Voir annexe 3, p. 101

43 SINGLY, François de (sous la direction de), DUCHESNE, Sophie, HAEGEL, Florence. *L'enquête et ses méthodes : l'entretien collectif*. Paris : Armand Colin, 2008. p. 35. Collection 128, Sociologie et Anthropologie.

La seconde phase a consisté en quatre entretiens individuels qui ont été mis en place à quelques jours d'intervalle pour que les participantes gardent en mémoire l'entretien collectif. Les durées ont varié entre 26 et 46 minutes : cette différence de durées s'explique par la loquacité de certaines bibliothécaires et la timidité d'autres. L'expérience que nous avons acquise au fur et à mesure des entretiens a également fait évoluer la méthodologie d'enquête.

Les questions que nous avons posées traduisaient les hypothèses que nous avons définies et l'entretien a été découpé en cinq temps : des questions sociologiques sur le profil de chaque répondante, l'harmonisation des pratiques du service, la personnalisation de la réponse, le fait de s'adresser à tous ou à un plus grand nombre de personnes et, enfin, quelques questions d'ouverture sur le GdS. Ce qui avait été dit pendant l'entretien collectif a été réutilisé afin de mieux comprendre la pensée des bibliothécaires, qu'elles confirment leurs propos et les développent un peu plus. L'entretien individuel favorise une parole plus libérée ce qui a permis de préciser ce qui avait été dit, sans crainte d'être écoutée.

Ainsi, dans un intervalle de dix jours, les quatre bibliothécaires ont pu s'exprimer sur leurs pratiques professionnelles et leurs méthodes de réponse aux usagers. Les réponses apportées ont parfois confirmées, ou non, nos hypothèses mais nos objectifs ont été atteints. A présent, une présentation précise de chaque entretien et un croisement des propos tenus vont permettre de comprendre notre réflexion.

II.2. Présentation de l'entretien collectif

La présentation de l'entretien collectif aura pour but de décrire le profil des participantes, de détailler leurs propos et la manière dont la séance s'est déroulée.

II.2.1. Le profil sociologique des répondantes

Les bibliothécaires étaient au nombre de trois pour cet entretien collectif, nous décrivons tout de même ici les quatre répondantes qui ont participé à l'expérimentation. En effet, celle qui a été absente compte quand même dans l'analyse car elle s'est exprimée elle aussi sur les questions qui nous intéressent. Nous

aborderons leurs parcours universitaire et professionnel, leur expérience au GdS et les formations qu'elles ont pu suivre au cours de leur carrière. Toutes ces données ont pu en effet influencer leurs propos.

Parcours universitaire

En premier lieu, elles ont toutes effectué des études différentes mais dans des domaines proches ; leur culture professionnelle connaît donc quelques similarités. Trois d'entre elles ont une formation en Information-Communication (DUT - Diplôme Universitaire de Technologie, DEUST - Diplôme d'Etudes Universitaires Scientifiques et Techniques - ou Master) avec des spécialités liées au monde des bibliothèques et à la documentation. En premières années d'études, on retrouve une licence de lettres modernes et une autre d'histoire. Enfin, la responsable du service a un doctorat en Histoire de l'Art mais n'a pas effectué d'études dans le domaine de la documentation ou de la bibliothéconomie.

Les quatre répondantes ont donc toutes en commun d'avoir suivi des études en Sciences Humaines. Nous pouvons supposer que les trois participantes qui ont reçu un enseignement en Information-Communication ont acquis des connaissances professionnelles de bibliothécaires, chacune à des niveaux différents. Au contraire, nous pouvons penser que n'ayant pas de diplôme dans ce domaine, la dernière répondante a sûrement obtenu cette culture professionnelle en travaillant sur le terrain. Nous pouvons peut-être penser qu'une telle différence de formation initiale va provoquer des avis divergents.

Une seule répondante a précisé avoir obtenu des concours de la fonction publique territoriale : d'abord Bibliothécaire Adjointe Spécialisée puis Assistante Qualifiée de Conservation du Patrimoine. Cela ne donne que plus de poids à sa formation (DUT Information-Communication) mais n'enlève évidemment pas aux autres leur légitimité à leur poste.

Parcours professionnel

Ensuite, nous avons abordé le sujet du parcours professionnel. Aucune n'avait exercé dans un autre SQR avant de travailler au GdS. Elles ont chacune des expériences professionnelles très variées. Trois d'entre elles ont connu de brèves expériences en bibliothèques universitaires avant de rejoindre d'autres structures : la BnF pendant quelques années pour l'une, des centres de documentation (de la CAF - Caisse d'Allocations Familiales - ou de différentes associations) pour l'autre et le réseau des bibliothèques de Lyon pour la dernière. Elles ont finalement intégré la BmL à des périodes différentes. Elles ont occupé différents postes dans différents services : l'espace numérique, le département Sciences et techniques ou encore la réserve qui est appelée le « Silo ». Encore une fois, la dernière participante a connu un parcours bien différent : ses études d'Histoire de l'Art l'ont amené à travailler dans des galeries d'art et des musées puis à l'Institut de l'Histoire du Livre de Lyon pour lequel la BmL est partenaire. Ce parcours est donc bien différent des autres mais cette entrée dans la BmL lui a sûrement permis d'acquérir les connaissances et compétences au métier de bibliothécaire.

Nous pouvons penser que les précédentes expériences professionnelles des répondantes les ont marquées et qu'elles ont, pour cette raison, des visions de leur mission et de leurs pratiques plus ou moins différentes les unes des autres. Ce point est cependant à nuancer : nous supposons en effet que c'est davantage le temps passé à travailler dans le service du GdS que les autres emplois qui influence les pratiques des bibliothécaires.

Expérience au Guichet du Savoir

Elles ont toutes les quatre des anciennetés très différentes dans le service du GdS. La première est arrivée en 2004, quelques mois avant le commencement du GdS ce qui lui a donné l'opportunité de participer aux étapes de création. Nous supposons que de nombreuses questions se sont posées à cette occasion sur les règles à mettre en place et sa participation lui donne une position particulière dans notre expérimentation. La responsable du GdS a intégré le service en 2009 ce qui lui donne une expérience assez longue. Elle a, elle aussi, une bonne connaissance du service, de son organisation et des pratiques suivies. Une bibliothécaire est arrivée plus récemment, en 2013, en

complément d'un autre poste à la Bibliothèque de la Part-Dieu. Elle a une moins grande expérience que les deux précédentes mais possède une bonne connaissance du service. Enfin, la dernière arrivée avait un mois et demi d'ancienneté lors de l'entretien et n'était là que pour une durée de deux mois ; ce qui est un temps court. Sa récente admission à ce poste rend son avis et sa pratique intéressante car elle découvrait encore ses missions et nous supposons que son regard neuf sur le service peut produire un avis intéressant.

Ce rapport à l'ancienneté apporte des différences très marquées pour notre expérimentation et nous nous attendons à ce que les avis et les pratiques soient possiblement divergents. C'est une donnée très intéressante à exploiter et à prendre en compte pour la suite de l'expérimentation.

Formations

Enfin, nous avons abordé les formations que les bibliothécaires ont pu recevoir pour améliorer leur travail au GdS. Ces formations sont ponctuelles et ne sont pas obligatoires pour les employés, ce qui implique que certaines personnes ne suivent pas ces sessions. Dans notre cas, seulement deux bibliothécaires ont suivi la formation intitulée « Écrire sur le web » qui était plus destinée aux bibliothécaires pour écrire sur le webmagazine de la BmL, *L'Influx*, que répondre au GdS. La responsable et celle qui a la plus grande ancienneté ont donc suivi cette formation tandis que les deux autres n'en ont pas eu l'occasion mais nous pouvons supposer qu'elles se sont transmises les informations les plus importantes à retenir.

Le sujet abordé lors de la formation touche de près notre travail puisque écrire sur le web signifie s'adresser à des internautes et être le plus intelligible possible. Cette formation aura sans doute influencé les répondantes qui l'ont suivie et qui appliquent les principes qui y ont été abordés. Cela ne signifie pourtant pas que les avis vont diverger entre le groupe des participantes et celui des non-participantes à la formation car y assister ne veut pas dire adhérer à l'enseignement reçu. L'étude qui va suivre sur chaque thème abordé permettra de connaître les avis qui ont été énoncés.

Ainsi, d'après cette première analyse sociologique, différents profils se dégagent et permettront d'éclaircir les propos tenus par chaque répondante, d'abord lors de l'entretien collectif, puis pendant les entretiens individuels. Une présentation du corpus sur lequel les répondantes ont échangé est avant tout nécessaire pour comprendre ce premier entretien.

II.2.2. Présentation du corpus de questions-réponses

Le corpus de réponses a demandé un travail d'observation et d'analyse de ce qui est publié sur le site du GdS. Entre avril et mai 2017, la base de données répertoriait presque 65 000 réponses. La sélection devait être réfléchie et correspondre à des critères précis pour réduire plus facilement le choix des réponses.

Pour commencer, la décision de ne choisir que cinq réponses a été prise facilement : cela nous a permis de proposer aux participantes suffisamment de matière pour soulever la discussion sans pour autant donner un corpus trop important qui aurait allongé l'entretien de manière inutile. De plus, en étudiant quotidiennement les réponses publiées sur le site du GdS, il nous est apparu qu'il serait plus aisé de choisir des réponses récentes pour que les bibliothécaires les aient encore en mémoire et qu'il leur soit plus facile d'en parler. Il a également été décidé d'équilibrer les réponses selon les bibliothécaires qui y ont répondu. Nous avons pensé que cela permettrait d'intégrer plus facilement tout le monde dans la discussion. Les personnes attribuées pour chaque réponse sont repérables grâce à leurs initiales : « db », « alc », « et » et « ctp ». Nous avons également sélectionné une question d'un département documentaire, en l'occurrence « sci », Sciences et techniques.

A partir de ces décisions prises en amont, nous avons basé notre sélection sur les caractéristiques que nous avons rencontrées en analysant les réponses publiées. Ainsi, dans une même réponse, nous pouvons trouver : un respect des règles communes pour harmoniser le service, la personnalisation de la réponse pour l'utilisateur qui a posé une question et, enfin, le signe que le professionnel s'adresse également à un public plus large, c'est-à-dire les visiteurs du site Internet. Pour le premier cas de figure, nous avons donc repéré la présence de formules de politesse, la manière de mentionner les liens hypertextes et de citer des ouvrages ou encore la rédaction à la première

personne du pluriel (« nous ») afin de parler au nom du GdS. Pour le deuxième cas de figure, nous avons remarqué qu'il est possible de s'adresser à l'internaute à la deuxième personne du pluriel (« vous »), de nuancer les formules de politesse ou encore d'avoir un ton plus original en adéquation avec la demande de l'internaute. Enfin, pour le troisième cas, les professionnelles se contentent surtout de recontextualiser le sujet afin de permettre à tout le monde de comprendre la réponse⁴⁴.

Nous avons voulu choisir des réponses qui réunissaient plusieurs caractéristiques de chaque catégorie afin de faciliter la discussion. Nous avons également souhaité que ces choix soient représentatifs des types de questions que le GdS reçoit : pratique, factuelle, bibliographique, insolite, juridique, médicale, etc. Il nous faut tout de même préciser qu'il nous a semblé intéressant que certaines caractéristiques soient moins repérables afin de susciter des réactions de la part des participantes à l'entretien et qu'elles s'interrogent davantage sur leurs pratiques. Nous avons supposé que certaines devaient être implicites et que les répondantes n'en avaient pas totalement conscience.

Voici les cinq réponses⁴⁵ que nous avons utilisées pour notre expérimentation :

« Comment faites-vous pour répondre aussi vite aux questions ? » (15/06/2012) : deux questions avec le même thème ont été posées le même jour et à cette occasion la bibliothécaire avait répondu de manière originale. On retrouve les formules de politesse, des renvois aux ressources de la BmL, la réponse est structurée à l'aide des mots mis en italique et en gras. De plus, les questions sont mélioratives pour le service, elles appellent donc un rapprochement avec les usagers ; cela se fait à l'aide du pronom personnel « vous », de la mention des pseudonymes des internautes et aussi de l'utilisation de l'humour. Enfin, nous ne pouvons pas affirmer que la réponse recontextualise le sujet mais elle s'adresse tout de même à tous puisqu'elle décrit précisément le service et son organisation.

44 Voir annexe 3 un tableau qui récapitule toutes les caractéristiques qui ont permis d'effectuer ce travail de sélection, p. 101

45 Voir annexe 2, p. 86

« **Quantité ballon foot dans un coffre** » (29/03/2017) : cette réponse ne contient que la formule de politesse « bonjour », mais c'est une réponse très structurée avec les explications de la recherche et des renvois à deux ressources. De plus, la bibliothécaire qui a répondu est entrée dans la logique de l'internaute, cela se perçoit grâce à l'utilisation du pronom « vous » à plusieurs reprises. La question étant originale, la réponse est sur le même ton avec des expressions comme « avec ou sans ballon » accompagnée des dessins de ballons. Enfin, pour s'adresser au plus grand nombre, les éléments de la question ont été repris : taille du ballon et taille du coffre de voiture.

« **Local poubelles de mon voisin au bord de mon terrain** » (27/04/2017) : c'est une question juridique qui demande une réponse très précise et à réorienter l'internaute vers un professionnel. Encore une fois, on retrouve les formules de politesse élémentaires, la réponse est très structurée pour aider à la compréhension avec des citations, des renvois à des ouvrages de la BmL et à des sites officiels sur Internet, et enfin une synthèse qui réunit toutes les informations recueillies. La mention du pronom personnel « vous » est encore présente et pour personnaliser davantage, la bibliothécaire a ajouté une formule de politesse de fin différente qui permet de montrer de l'empathie. Quelques mots en gras facilitent la lecture et la compréhension du texte. Enfin, il est plus difficile de s'adresser à tous avec ce genre de question qui correspond à un cas particulier mais ce problème peut également concerner d'autres internautes.

« **Vélo homme, vélo mixte, vélo femme** » (05/05/2017) : cette question est d'ordre pratique, la bibliothécaire a répondu avec les formules de politesse attendues, des citations et des références d'ouvrages disponibles à la BmL et des sites Internet. Pour ajouter un peu de dynamisme, elle a mis en évidence quelques termes importants grâce au gras et pose une question rhétorique qui permet d'inclure l'utilisateur dans la réponse, la mention du pronom « vous » est toujours présente et la formule de politesse de fin est légèrement modifiée pour mieux personnaliser la réponse. Enfin, les éléments de la question sont repris afin d'intégrer à la réponse tous les visiteurs du site du GdS. La mention du pronom personnel « on » permet de généraliser et de s'adresser au plus grand nombre.

« **Médiathèques et FN** » (05/05/2017) : cette question était très actuelle lorsqu'elle a été posée, potentiellement polémique et demandait de la part de la professionnelle de respecter son devoir de neutralité. C'est une réponse structurée avec les formules de politesse habituelles, des citations, des mentions de sites et d'ouvrages de la BmL ainsi qu'une synthèse des éléments recueillis dans les différentes sources. Ici, la réponse ne montre aucun signe de personnalisation, pas même de « vous », car elle s'adresse à tous étant donné que c'est un sujet d'actualité. De cette façon, tous les visiteurs du site du GdS sont inclus dans la réponse.

Ainsi, à partir de ce corpus choisi avec soin les trois participantes à l'entretien collectif ont pu discuter sur chacune de ces questions et faire part de leurs pratiques professionnelles, habituelles ou ponctuelles. Cela leur a permis de réfléchir à leur activité et à leur mission. Une description détaillée de ce premier entretien nous aidera à comprendre les échanges qui ont eu lieu entre les répondantes.

II.2.3. Description de l'entretien collectif

Comme cela a déjà été dit, l'entretien collectif a duré une heure, ce qui a laissé suffisamment de temps pour discuter des cinq réponses que nous venons de présenter. Nous tenons à préciser que la bibliothécaire absente était celle qui ne travaillait que depuis quelques semaines au GdS, il nous manquait donc son regard neuf.

Nous avons établi une trame pour guider l'entretien et aborder des thèmes essentiels. Quelques éléments d'introduction ont permis d'expliquer notre travail, les objectifs des entretiens et le déroulé prévu de l'entretien collectif. Nous avons demandé aux participantes de parler de leurs pratiques professionnelles, de ce qui relève d'une habitude ou de faits ponctuels par rapport à l'harmonisation des pratiques, à la personnalisation de la réponse ou au fait de s'adresser au plus grand nombre. Le corpus de réponses devait servir de base de discussion et aider les répondantes, grâce aux différents cas de figure, à s'exprimer sur leur travail. Nous leur avons demandé d'essayer de débattre entre elles et d'approfondir leur réflexion. Nous nous sommes efforcées de questionner leurs affirmations pour comprendre leur raisonnement.

Après une rapide discussion sur les thèmes que nous souhaitions aborder, les bibliothécaires ont commenté les questions et ont parlé de leur travail. Il n'y a pas eu de désaccords majeurs et cela est sûrement dû au fait qu'elles composent toutes la même équipe et qu'elles suivent les mêmes consignes professionnelles. Il nous faut également préciser que le temps de parole fut déséquilibré entre les bibliothécaires : la responsable du service a davantage parlé et les deux autres répondantes étaient plus effacées. Nous n'avons pas réussi à rééquilibrer cette situation et les discours de chacune ne révèlent parfois pas assez leurs avis. Cependant, les entretiens individuels, intervenus plus tard, ont permis de corriger cela.

Cet entretien a quand même été une expérience de groupe où il a été intéressant d'entendre les professionnelles parler de leurs pratiques et elles ont apporté des éléments très importants pour notre expérimentation. Nous avons posé peu de questions durant cet échange, nous souhaitions surtout les amener à parler sur les thèmes que nous avons déjà cités.

Harmoniser le service

Pour chacune d'entre elles, il est évident que respecter des règles qui ont été créées pour le service est essentiel car c'est ce qui permet de l'harmoniser et de ne pas faire d'erreur. Le corpus les a amenées à parler de leur façon de suivre ces règles qui sont communes pour tous les professionnels qui répondent au GdS.

Toutes les réponses du corpus ont montré la nécessité de bien citer les sources (ouvrages ou sites Internet) pour que les internautes puissent les retrouver. Structurer la réponse, surtout si elle est longue, est également essentiel pour faciliter la lecture et la compréhension : les bibliothécaires donnent d'abord l'élément de réponse puis expliquent les recherches qui ont été effectuées, les sources qui ont été consultées et développent les informations obtenues. Cette organisation suit les règles d'écriture sur le web. Cela a particulièrement été le cas pour la deuxième question qui est technique et nécessite des explications très précises. C'est d'ailleurs ce qui est demandé pour tous les sujets ; la précision est une règle majeure du travail de recherche dans un SQR et les

bibliothécaires du GdS l'ont mentionné à plusieurs reprises. Si cela n'est pas possible, il faut réorienter l'internaute vers des experts, c'est le cas pour la troisième question qui est juridique : « *pour ces questions là, on réoriente vers des organismes spécialisés comme l'Adil ou vers des juristes, en sachant qu'il y a plein de consultations juridiques gratuites* »⁴⁶. Les répondantes ne s'expriment jamais en leur nom, mais parle au nom du GdS, c'est pour cela qu'elles utilisent le pronom personnel « nous » dans toutes les réponses. Ainsi, elles ne prennent jamais position et ne donnent pas leur propre interprétation du sujet. C'est encore le cas pour la réponse d'ordre juridique ou pour la dernière réponse qui a demandé à la répondante de faire preuve de neutralité car c'est un sujet polémique. Elle s'exprime ainsi : « *j'ai essayé de me prononcer le moins possible, de rester neutre dans mes propos et de laisser la place aux citations* »⁴⁷. Enfin, d'autres règles à respecter ont été mentionnées : les bibliothécaires doivent s'adapter au sujet et type de question : pratique, juridique, médical, bibliographique, insolite. Cette adaptation définira ensuite la méthode de recherche et les sources à favoriser. Dans tous les cas, privilégier les ouvrages de la BmL est essentiel pour valoriser un fonds documentaire très riche. Presque toutes les réponses du corpus présentent des références de documents appartenant au réseau des bibliothèques de Lyon.

Les règles qui ont été citées ici pour harmoniser le service sont admises par toutes les participantes à l'entretien et elles semblent toutes les mettre en pratique de manière incontestable.

Personnaliser la réponse

Le corpus les a également amenées à parler de la personnalisation de la réponse pour l'internaute qui a posé la question. De ce côté aussi, leurs pratiques paraissent semblables à quelques nuances près.

Tout comme il fallait s'adapter au sujet de la question, il semble nécessaire de s'adapter à l'usager qui s'interroge et de lui apporter des éléments qui montrent qu'on s'adresse à lui avant tout. C'est particulièrement le cas pour la première question qui est méliorative pour le service, et la bibliothécaire a voulu donner une réponse très

46 Auteur anonyme, voir annexe 4, p. 103

47 Auteur anonyme, voir annexe 4, p. 103

personnelle : *« on a rarement ce type de questions, des encouragements, des félicitations, ou des questions sur le Guichet, on répond de manière sympathique »*⁴⁸. C'est donc être proche de l'utilisateur mais également se mettre à sa place et avoir son raisonnement pour connaître son réel besoin d'information et être capable de reformuler la question. La bibliothécaire qui a répondu à la question factuelle sur les vélos est particulièrement sensible à cette démarche, ce qui l'aide à répondre à l'internaute qui a posé la question en particulier. Ceci passe également par une appropriation de la question, un moyen pour les professionnels d'éveiller leur curiosité : *« il faut aussi se mettre à sa place et essayer de comprendre son raisonnement et puis s'approprier sa question. Se dire « moi aussi j'ai envie de savoir pourquoi... ? ». Se mettre à sa place et d'essayer de trouver la réponse qui pourra le satisfaire au mieux »*⁴⁹. Enfin, l'humour est un indice de la personnalisation de la réponse. Il est peu présent dans le corpus que nous avons préparé mais c'est un ton que les bibliothécaires utilisent régulièrement. Son usage doit être prudent pour ne pas contrarier un utilisateur (cela est déjà arrivé). Si le ton de la question est humoristique, une réponse également humoristique permettra de se rapprocher de l'utilisateur et de créer une certaine complicité qui peut exister dans une relation interpersonnelle.

La personnalisation de la réponse est une démarche qui semble essentielle pour les bibliothécaires du GdS. Le service a pour objectif de mettre en place cette relation entre êtres humains. Mais n'oublions pas que toutes les réponses sont publiées sur Internet et qu'elles sont lisibles par tous.

S'adresser au plus grand nombre

La mise en ligne immédiate de toutes les questions sur le site Internet du GdS fait naître une autre préoccupation : s'adresser à tous les visiteurs du site ou, au moins, au plus grand nombre d'entre eux.

Cette démarche semble être la plupart du temps implicite pour les répondantes qui considèrent qu'elles écrivent pour l'utilisateur qui a posé sa question, bien sûr, mais aussi pour quelques autres lecteurs. Il est important de le préciser car elles ont conscience

48 Auteur anonyme, voir annexe 4, p. 103

49 Auteur anonyme, voir annexe 4, p. 103

que tout le monde ne peut être intéressé par tout ce qui est publié. La responsable du service s'est exprimée de cette façon : « *Ce n'est pas parce que nos réponses sont mises en ligne qu'elles doivent convenir à tout le monde* »⁵⁰. Le fait d'élargir la réponse pour un plus large public passe donc par une recontextualisation du sujet, comme c'est le cas avec la question sur le service du GdS ou sur les médiathèques et le FN. Recontextualiser signifie que les répondantes posent des éléments que l'utilisateur qui a posé la question connaît déjà mais tous les autres lecteurs seront inclus dans la réponse par ces quelques éléments. C'est une pratique effectuée par toutes, quasiment pour chaque question. S'adresser à un plus grand nombre passe également par l'ajout d'éléments non demandés au départ. Les bibliographies, quasiment comprises à la fin de chaque réponse, sont des exemples de ces ajouts destinés à tous. Un désaccord est apparu lorsque nous avons abordé les publications sur les réseaux sociaux : alors que la responsable du service affirme que les réponses publiées sur *Facebook* et sur *Twitter* ne connaissent pas un traitement particulier, les deux autres bibliothécaires pensent que ces réponses doivent parler d'un sujet qui touchera un plus large public étant donné l'audience plus grande qu'elle va avoir. Et, surtout, cette réponse doit davantage respecter les règles d'écriture du web pour attirer davantage de lecteurs. L'une d'elles s'est exprimée ainsi : « *Comme on est publié en ligne et que tout le monde peut lire, ça nous oblige à être rigoureux dans nos réponses, ça oblige à une certaine qualité. Si on veut la mettre en valeur dans une publication sur les réseaux sociaux, on va essayer d'avoir un ton plus grand public et de bien appliquer les règles d'écriture sur le web* »⁵¹.

Les réseaux sociaux sont le seul élément de désaccord, mais élargir le contexte de communication semble être une évidence pour les répondantes qui s'adaptent aux sujets pour répondre au plus grand nombre de personnes.

Cet entretien collectif nous a permis d'avoir une première approche du sujet avec les bibliothécaires. Les entretiens individuels intervenus dans les jours suivants ont donné l'opportunité d'approfondir la pensée de chacune sans que les autres soient présentes

50 Auteur anonyme, voir annexe 4, p. 103

51 Auteur anonyme, voir annexe 4, p. 103

pour écouter, ce qui peut parfois libérer la parole. Cette seconde phase d'entretiens a également été favorable pour rétablir les manquements du premier entretien. Nous allons maintenant présenter ces entretiens individuels et en expliquer la complémentarité avec l'entretien collectif.

II.3. Présentation des entretiens individuels

II.3.1. Rappel des participantes et du contexte

Les entretiens individuels se sont déroulés dans les quelques jours qui ont suivi l'entretien collectif afin de garder en mémoire ce qui avait été dit et d'avoir une régularité dans les rendez-vous. Nous avons donc retrouvé les trois participantes de l'entretien collectif ainsi que la dernière bibliothécaire qui n'avait pas pu y être présente. Nous nous sommes efforcées de lui raconter les discussions qui avaient eu lieu pendant l'entretien collectif pour qu'elle comprenne nos objectifs et d'insister sur les points qui avaient été abordés. Même si elle n'était pas à ce poste depuis longtemps, sa formation de documentaliste et ses précédentes expériences lui ont donné des clés pour avoir la même pratique professionnelle que ses collègues plus habituées.

Les entretiens individuels ont été l'occasion de revenir sur des points à éclaircir de l'entretien collectif, des réflexions à approfondir et des points de vue à confronter. Nous souhaitons également que celles qui s'étaient moins exprimées puissent parler, développer leurs pensées et expliquer leurs pratiques.

Nous allons à présent expliquer la complémentarité des entretiens individuels avec l'entretien collectif pour comprendre le choix du dispositif d'expérimentation dans son ensemble.

II.3.2. Une approche complémentaire avec l'entretien collectif

Effectuer un entretien collectif et plusieurs entretiens individuels avec les mêmes bibliothécaires a été une véritable valeur ajoutée pour notre expérimentation car il existe une complémentarité entre ces deux types d'entretien.

Tout d'abord, les répondantes sont placées dans des contextes différents et nous pouvons supposer que chaque situation appelle de nouvelles idées. Les quelques jours d'intervalle leur auront sûrement permis d'approfondir leurs pensées et ainsi de pouvoir revenir sur ce qu'elles ont dit et mieux expliquer leur travail. Dans l'ouvrage *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*, il est écrit : « *L'entretien est en quelque sorte une "improvisation réglée". Une improvisation, parce que chaque entretien est une situation singulière susceptible de produire des effets de connaissance particuliers ; réglée car, pour produire ces effets de connaissance, l'entretien demande un certain nombre d'ajustements qui constituent à proprement parler la technique de l'entretien* »⁵². Multiplier les entretiens, c'est donc multiplier les chances d'obtenir les informations les plus précises possibles sur les pratiques des professionnelles du GdS.

Lors de ces entretiens individuels, nous avons souhaité revenir sur certains propos qui avaient été tenus afin que les bibliothécaires réexpliquent leurs avis. Nous avons donc préparé une trame de questions⁵³ qui s'appuie sur le premier entretien et sur nos hypothèses de travail. Par exemple, nous avons senti un léger désaccord sur la publication des réponses sur les réseaux sociaux, nous avons donc voulu connaître plus précisément les avis des professionnelles sur la question. De plus, nous souhaitions savoir si telle ou telle conception des missions des répondantes du GdS était unanime. Par exemple, l'une d'entre elles avait abordé le fait de se mettre à la place de l'utilisateur pour mieux répondre à sa question, nous avons voulu savoir si cette idée était partagée par toutes et comment cela se manifeste dans les réponses qu'elles rédigent.

Nous avons également supposé que les participantes auraient un rapport différent à la parole dans les deux types d'entretien : le premier devait soulever le débat et être basé sur l'échange de parole. Mais cette dernière ayant été peu partagée, nous avons souhaité rattraper cette erreur avec les entretiens individuels pour que la bibliothécaire absente et les autres participantes plus effacées puissent s'exprimer avec plus de facilité. Nous avons souhaité que les entretiens se passent dans des espaces fermés pour que personne ne puisse écouter, commenter ou juger les propos tenus.

52 SINGLY, François de (sous la direction de), BLANCHET, Alain, GOTMAN, Anne. *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*. Paris : Armand Colin, 2010. p. 19. Collection 128, Sociologie et Anthropologie.

53 Voir annexe 5, p. 115

Établir cette relation de confiance était essentiel. C'est ainsi que nous avons pu en apprendre davantage sur les pratiques professionnelles des bibliothécaires du GdS.

Cette parole plus libérée et équilibrée a favorisé des prises de position plus affirmées par rapport à certains sujets comme le lien très fort entre personnaliser la réponse et publier une réponse qui s'adresse au plus grand nombre. Cela a également fait naître des contradictions car certains avis avaient été énoncés durant le premier entretien mais ils n'ont ensuite pas été repris. Nous pouvons supposer que les bibliothécaires ont réfléchi à leurs propos entre les deux entretiens et leur avis ont pu évoluer. Cependant, il faut analyser cela avec prudence car cela ne signifie pas que leur méthode ait changé.

Nous avons basé la trame des entretiens individuels sur nos trois thèmes habituels : harmoniser les pratiques du service, personnaliser la réponse et s'adresser au plus grand nombre. Nous avons également posé des questions supplémentaires en ouverture pour savoir ce que pense chaque bibliothécaire du service.

II.3.3. Description des entretiens individuels

Avant d'aborder les trois thèmes principaux que nous venons de citer, nous avons posé des questions aux répondantes pour déterminer leur profil. Ce sont ces questions qui nous permis de faire plus tôt la présentation sociologique des participantes⁵⁴.

Grâce à la trame de questions que nous avons déjà mentionnée, les quatre entretiens individuels ont pu se dérouler facilement. Les bibliothécaires avaient plus ou moins de facilité à s'exprimer sur leurs habitudes professionnelles mais les questions les ont guidées pour qu'elles répondent simplement et précisément. Certains sujets les amenaient parfois à remettre en question leur travail ce qui pouvaient les bloquer mais il nous était très important qu'elles ne se sentent pas jugées : mentionner brièvement les propos des autres répondantes ont pu les rassurer. De plus, le classement des questions par thèmes leur a permis de bien comprendre notre sujet d'étude. Il nous a semblé qu'elles ne s'étaient jamais réellement interrogées sur ce paradoxe mais cela les a inciter à se questionner. Elles étaient prête à donner des réponses les plus précises possible et deux d'entre elles ont même ajouter des

54 Voir partie II. 2. 1. Le profil sociologique des répondantes

éléments quelques jours après leur entretien. Leur réflexion et leur investissement nous ont beaucoup aidé pour cette expérimentation.

Grâce à l'entretien collectif, nous avons connu une première expérience pour mener un entretien. La trame de questions nous a été très utile car elle nous a permis de ne pas nous écarter des thèmes essentiels à aborder et surtout elle a été d'un bon appui pour relancer le discours des répondantes. De plus, il était à chaque fois un peu plus facile de poser les questions et de les développer si nécessaire. En effet, au fur et à mesure des entretiens, nous avons pu supprimer quelques questions qui ne semblaient pas pertinentes pour notre étude ou peu compréhensibles pour les bibliothécaires. Par exemple, nous souhaitions poser la question suivante « *est-ce que vous avez en tête des "types d'usagers" à qui vous vous adresseriez selon la question ?* ». Nous souhaitions parler des internautes qui visitent le site du GdS et lisent quelques questions mais, rapidement, nous nous sommes rendue compte que cela ne nous apporterait aucune réponse significative. L'expérience permet donc d'améliorer le processus pour mener des entretiens.

De leur côté, les répondantes ont été très à l'écoute et se sont rendues disponibles pour passer ces entretiens. Nous l'avons déjà mentionné, l'entretien collectif a provoqué un déséquilibre dans le temps de parole. Cependant, celles qui avaient le moins parlé ont fait des efforts pour davantage s'exprimer, développer leurs propos et expliquer leurs pratiques. Lorsque nous abordions certains points, comme les règles communes, il leur est arrivé de ne trouver aucune réponse tellement cela leur semblait évident. Dans ces cas-là, nous citons quelques exemples qui leur donnaient alors d'autres idées. De plus, alors que l'entretien collectif était basé sur l'échange entre elles, les entretiens individuels étaient surtout sur le modèle question-réponse. Il leur était donc plus facile de répondre à une question que de prendre la parole et d'exprimer une opinion face à des collègues qui pouvaient critiquer leurs propos.

Nous avons donc obtenu plus d'informations pertinentes pour notre étude lors des entretiens individuels mais l'entretien collectif a lui aussi été important. Il a révélé des légers désaccords sur lesquels nous avons voulu approfondir les pensées des répondantes. De plus, nous avons parfois souhaité reposer les mêmes questions pour qu'elles analysent ce qu'elles ont dit lors du premier entretien et ce qu'elles font

lorsqu'elles répondent à un usager. Par exemple, elles avaient déjà parlé des méthodes pour personnaliser une réponse mais nous souhaitons en apprendre davantage sur les pratiques propres à chacune. Nous avons donc obtenu des résultats complémentaires entre l'entretien collectif et les entretiens individuels.

Nous avons donc recueilli suffisamment d'informations pour continuer notre étude et connaître les pratiques des professionnelles du GdS. L'expérimentation dans sa globalité a apporté des résultats qui nous permettent de confirmer, ou non, nos hypothèses de travail. Ces entretiens ont amené les bibliothécaires à s'interroger sur leur travail et à questionner leurs pratiques ce qui nous a semblé très enrichissant. Leur méthode sont sensiblement identiques mais les légères différences dans leur propos nous apportent un matériau de travail intéressant.

Dans une troisième et dernière partie, nous allons à présent mettre en perspective les résultats de l'expérimentation avec nos hypothèses de travail. Cette analyse nous permettra de répondre à nos questionnements et nous apportera des éléments de réponse.

III. Répondre aux usagers : l'usage de trois dynamiques complémentaires

Avant d'analyser de manière approfondie les résultats de l'expérimentation, nous allons rappeler les hypothèses que nous avons établies : nous avons supposé que le répondant d'un SQR doit composer avec plusieurs dynamiques qui, de prime abord, semblent contradictoires. D'un côté, des règles communes à tous les professionnels s'établissent pour uniformiser le service et, d'un autre, chaque question individuelle appelle une réponse personnalisée destinée à l'utilisateur qui s'est interrogé. Enfin, lorsque le site du SQR publie toutes les réponses dans une base de connaissances, cela change le contexte de communication et le bibliothécaire doit prendre en compte tous les potentiels lecteurs du site. Le répondant s'efforce alors de combiner des pratiques qui lui permettent de fournir un travail de qualité qui répond à ces exigences.

III.1. Le service de question-réponse, un service en quête de qualité

III.1.1. Une institution publique qui s'adresse à tous

En tant que fonctionnaire de la fonction publique territoriale, les bibliothécaires qui travaillent en bibliothèque municipale ont un devoir de service au public. En répondant à des recommandations détaillées dans des textes de référence comme *Le Manifeste de l'Unesco* déjà mentionné, les professionnels ont pour objectif de fournir un travail de qualité. Cette notion est importante car ce service au public est destiné à tous les citoyens, de manière égale, pour avoir accès à l'information.

Les actions menées par les bibliothèques témoignent de cette volonté de fournir un service au public pour donner accès « à la connaissance, à la culture et au loisir »⁵⁵. Les bibliothécaires de référence qui travaillent dans un SQR participent à cette mission de service au public car le SQR est destiné à tous les internautes, soit qu'ils posent une question, soit qu'ils consultent les réponses publiées dans la base de connaissances.

55 LAHARY, Dominique. Bibliothèque, politiques publiques, service public. *Bibliothèque(s)*, décembre 2010, n°53-54, p. 11-17 [consulté le 24 août 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/59925-53-54-service-public.pdf>

C'est pour cela que les professionnels établissent des règles communes afin de fournir un service accessible à tous. Lors des entretiens, les bibliothécaires ont été plusieurs à parler de ce service au public comme élément essentiel de leur travail. Voici le témoignage de l'une d'entre elles : *« Je travaille dans un contexte de bibliothèque et je ne perds pas ça de vue, les fonds qu'on gère et tout ce que l'on fait appartiennent aux publics, c'est la propriété de l'humanité et nous avons le privilège et l'honneur de nous occuper de ces fonds, anciens ou non, et de rendre un service aux publics. Ce que je donne pour l'un, j'essaie que le maximum de personnes y trouvent quelque chose. Pour moi c'est le sens du service public »*⁵⁶. On perçoit l'importance de s'adresser aux usagers de la bibliothèque, aux internautes du service mais également aux autres, ceux qui ne sont pas des habitués mais qui pourraient s'intéresser au SQR ou à la bibliothèque.

En préférant l'expression *« s'adresser au plus grand nombre »* plutôt que *« s'adresser à tous »*, elles ont conscience que les sujets abordés par les questions et la rédaction des réponses ne peuvent intéresser les internautes d'un seul bloc, mais elles peuvent tout de même inciter les personnes à visiter le site et à poser des questions à leur tour. Apporter une information devient un service au public, à tous les publics : *« c'est un service public en ligne, toutes les réponses sont publiées en ligne. C'est un aspect important que les réponses puissent être lues par tous les internautes et puissent les intéresser aussi »*⁵⁷. Cette bibliothécaire effectue donc ses recherches dans l'optique que ses réponses soient abordables par tous. C'est en effet une dimension essentielle d'un service de lecture publique.

La mission pédagogique du service est également une préoccupation : il semble important de donner aux internautes des méthodes de recherche, des clés pour vérifier l'information et aussi des sites de références. Les étudiants et les lycéens seraient, selon trois d'entre elles, les premiers publics visés par cette démarche et la responsable du GdS affirme aussi qu'en tant que service public, c'est une des missions principales du service de former et d'informer tous les usagers et donc d'insister sur le processus de recherche.

56 Auteur anonyme, voir annexe 6b, p. 123

57 Auteur anonyme, voir annexe 6d, p. 133

Derrière les internautes, il existe également une personne à prendre en compte pour les répondantes : l'utilisateur qui a posé la question. C'est en effet d'abord pour lui qu'elles effectuent les recherches et donnent une réponse. Elles vont donc mettre en place des façons de faire qui vont leur permettre de s'adresser à lui en priorité : utiliser le pronom personnel « vous », s'adapter au ton qu'il a utilisé dans la question ou mettre en évidence les éléments de réponse qu'il a précisément demandé.

Proposer un service individualisé et, en parallèle, éveiller l'intérêt des internautes du site du SQR, c'est ce qui définit le service au public et ce qui donne une image positive de l'institution. Les bibliothécaires s'efforcent de répondre à cet objectif de créer un service de qualité qui réponde à l'ambition définie lors de la création de ce service et en même temps aux besoins des usagers.

III.1.2. Les outils du web : modification des pratiques professionnelles

En tant que service virtuel, un SQR a besoin d'utiliser les outils du web pour fonctionner, bien évidemment, mais aussi pour être visible auprès des internautes. Pour le GdS, les bibliothécaires ont recours à un forum de discussion en guise de site Internet. Il a connu plusieurs modifications depuis la création du service en 2004 et permet à tous les contributeurs du GdS, c'est-à-dire les bibliothécaires, de répondre aux internautes par l'intermédiaire de cette interface.

Le GdS utilise le logiciel libre phpBB⁵⁸ qui possède les fonctions de base d'un forum de discussion : faire des modifications dans le texte, prévisualiser la réponse à publier, ajouter des émoticônes, faire des sondages et personnaliser le graphisme du site public. Selon les propres paroles de la responsable, le site aurait besoin d'être modifié : *« le site dévalorise le service parce qu'il est archaïque mais bien évidemment que c'est une vitrine. Quand on monte un site sur Internet, on a intérêt à le faire alléchant et qui attire. A chaque fois qu'on refait le site, on prend en charge toutes les nouvelles fonctionnalités, l'évolution des coutumes sur Internet. Et à partir de là, on essaye de faire un site qui correspond aux attentes des internautes pour que ça devienne une*

58 *PhpBB* [en ligne]. 2016 [consulté le 25 août 2017]. Disponible à l'adresse <http://www.phpbb-fr.com/>

vitrine »⁵⁹. Cette impression peut en effet desservir le site et l'empêcher de s'adresser de manière efficace aux internautes car il a connu peu de modifications depuis sa création. S'il a été choisi en 2004, le modèle du forum de discussion n'est plus optimal et il serait peut-être préférable de créer un tout nouveau site Internet.

Le discours de la responsable du GdS montre que dès la création d'un site, il faut définir des missions et des objectifs pour répondre aux besoins des usagers et aux contraintes du numérique. Pendant les entretiens individuels, nous avons abordé leur pratique du *benchmarking*, c'est-à-dire l'étude et la comparaison de services similaires afin de s'en inspirer. Cependant, aucune d'entre elles n'effectue d'étude régulière. Elles sont seulement deux à faire des recherches ponctuelles afin de voir les évolutions de ces services. Par exemple, elles ont repéré que le site d'Eurêkoi présente une meilleure navigation pour la recherche des réponses et une meilleure manière de citer les sources.

Lorsque l'on parle d'Internet, un autre aspect est essentiel à prendre en compte : les réseaux sociaux. Les institutions publiques créent de plus en plus de profils, de pages ou de groupes pour pouvoir rendre visible les actions qu'elles mènent, d'abord auprès des habitués mais aussi auprès d'internautes qui ne connaissent pas le service. Le GdS est donc actif sur *Facebook* pour publier des sujets grand public ou insolites et sur *Twitter* pour parler de sujets d'actualité. Une publication par jour sur chacun permet de fidéliser les internautes et de les intéresser au SQR. Cependant, malgré des objectifs bien définis dès le départ, c'est une déconvenue car peu d'interactions naissent de ces publications. La bibliothécaire qui a le plus d'expérience au GdS pense que « *l'objectif de maintenant serait de créer une communauté à gérer, créer du lien, créer des petits événements. Il faudrait faire évoluer la page* »⁶⁰. Et pour rassembler les internautes, les professionnelles doivent publier des réponses destinées à un très large public pour fédérer plus facilement.

Au GdS, la valorisation des questions sur les réseaux sociaux se fait principalement par deux bibliothécaires qui publient quotidiennement. Leur choix s'effectue selon l'intérêt supposé du sujet et la qualité de la réponse. Les éléments de réponse qu'elles trouvent

59 Auteur anonyme, voir annexe 6c, p. 127

60 Auteur anonyme, voir annexe 6a, p. 117

influencent leur décision de publier. Elles vont ainsi plus développer ces réponses destinées aux réseaux sociaux pour s'adresser à tous : *« comme on est publié en ligne et que tout le monde peut lire, ça nous oblige à être rigoureux dans nos réponses, ça oblige à une certaine qualité. Si on veut la mettre en valeur dans une publication sur les réseaux sociaux, on va essayer d'avoir un ton plus grand public, de bien appliquer les règles d'écriture sur le web »*⁶¹. Rendre plus visible le GdS sur les réseaux sociaux demande donc de la pratique professionnelle et la bibliothécaire qui a peu d'expérience ne pense pas avoir assez d'expertise pour cela. Le contexte de communication est élargi car elles ne touchent plus seulement les visiteurs du site Internet mais aussi des internautes utilisateurs des réseaux sociaux qui découvrent le GdS sur leur fil d'actualités. Le nombre de lecteurs devient plus important même s'il est impossible à connaître.

C'est, en effet, un contexte de communication encore différent de celui d'une publication sur le site Internet du service. La réponse publiée reçoit des soins particuliers de rédaction pour respecter les règles d'écriture sur le web.

Nous avons reçu encore un autre témoignage, de la part de la responsable, qui souhaiterait que ces publications aient plus d'impact sur le service, sur la fréquentation du site et sur le nombre de questions posées. Le forum de discussion et les pages des réseaux sociaux sont uniquement des vitrines qui mettent en valeur le travail des bibliothécaires mais les interactions entre les internautes ou entre les internautes et les bibliothécaires ne fonctionnent pas.

A travers cette volonté de créer un site Internet de qualité et d'être présents sur les réseaux sociaux, on perçoit la recherche des professionnelles de fournir un service de qualité qui s'adresse à tous les internautes pour satisfaire leur besoin d'information. Ces outils vont faciliter le contact avec les usagers même si cela n'est pas facile à mettre en place et qu'il faut développer des moyens pour réussir.

61 Auteur anonyme, voir annexe 6a, p. 117

III.1.3. Uniformisation ou harmonisation ?

Nous avons supposé que la création d'un SQR nécessite d'établir des règles précises et communes à tout le service pour favoriser une cohérence d'ensemble. Selon cette hypothèse, tous les bibliothécaires sont tenus de respecter ces règles pour uniformiser les réponses, c'est-à-dire les rendre semblables, comparables les unes aux autres.

La nécessité d'établir ces consignes vient du fait que le GdS fonctionne avec une équipe principale composée des quatre bibliothécaires qui ont passé les entretiens, mais aussi d'environ 80 bibliothécaires qui viennent des différents départements documentaires de la BmL. Comme dans tout service, le GdS a besoin de règles de fonctionnement que les répondants respectent. Nous pouvons même penser qu'une partie d'entre eux ont participé à l'élaboration de ce règlement. La responsable du service a résumé la situation de cette façon : « *l'originalité du GdS, c'est qu'il y a 80 contributeurs, donc il y a forcément 80 styles différents, 80 manières d'aborder les questions, 80 manières de présenter les sources* »⁶². Ces 80 contributeurs ont donc la responsabilité de respecter ces consignes, tenus par la déontologie de la profession, c'est-à-dire le sens du devoir du bibliothécaire. Dans le cas du GdS, ce sont des bibliothécaires qui travaillent dans la même structure, nous pouvons donc imaginer que les dialogues en sont facilités. Le cas du SQR Eurêkoi présente plus de complexité car le réseau de bibliothèques coordonné par la Bpi regroupe un nombre beaucoup plus important de participants. De plus, les structures sont réparties sur tout le territoire français et une partie du territoire belge, ce qui impose une organisation plus stricte, des échanges par *mails* et des réunions de réseau régulières. Le GdS n'est pas dans cette situation mais la gestion de cette grande équipe de 80 personnes contraint de poser des règles communes à tous afin de déterminer un cadre de travail.

Pour les quatre répondantes, ces règles sont importantes car elles cadrent leur travail mais elles donnent aussi suffisamment de libertés pour rendre le service humain. Certaines règles sont primordiales comme l'usage du pronom personnel « nous » pour s'exprimer au nom du service, mettre en valeur la neutralité du bibliothécaire et valoriser les ouvrages de la BmL. La consigne la plus importante à respecter, sans prendre en compte le sujet de la question ou le profil de l'utilisateur, est d'être précis en

62 Auteur anonyme, voir annexe 6c, p. 127

utilisant des sources fiables et vérifiées car c'est la plus-value de ce service de consulter des sites de référence qui seront préférables à une recherche de l'utilisateur seul sur Internet. Voici une citation d'un entretien individuel qui récapitule ces enjeux : « *la règle sur laquelle il ne faut pas transiger c'est quand on cite quelqu'un, on doit être précis. C'est la seule chose pour laquelle il ne faut pas être original. On dit bien que telle information on l'a prise de tel livre, le nom de la revue avec l'année. On doit se positionner de manière scientifique, on cite correctement les choses. On ne s'approprie pas des textes ou des informations qui ne découlent pas de nous* »⁶³. Il ressort des entretiens que le peu de règles à suivre est important pour les répondantes car elles garantissent le professionnalisme de leurs réponses tout en leur permettant d'exprimer leur originalité grâce à la liberté de ton ou le besoin de montrer les humains derrière les écrans. En précisant cela, elles montrent que chaque réponse reflète leur personnalité de répondantes et affirme leur humanité. Nous n'avons pas reçu l'avis d'autres participants au GdS mais nous pouvons supposer qu'ils apprécient aussi cette quasi absence de contraintes qui permet de ne pas lisser les réponses mais seulement de guider les professionnels.

Nous percevons de manière très évidente que ces règles jouent un rôle majeur au sein du GdS. Les répondantes aux entretiens les défendent car elles cadrent leur travail, leur permet de ne pas faire d'erreur et favorise une réponse de qualité à l'utilisateur. Le règlement peut également être modifié au fil du temps à cause de l'évolution du site qui pose de nouvelles contraintes, du changement des publics qui posent les questions ou de la transformation du web : les raisons peuvent être multiples. Le GdS demande donc de s'adapter à chaque situation, à chaque question, à chaque sujet et à chaque usager pour répondre de la meilleure manière qui soit.

Cette harmonisation a donc un objectif précis : devenir un service cohérent avec des réponses cohérentes, des sources cohérentes et une méthodologie cohérente. Elle permet de forger une identité propre au GdS mais constituée de la somme des interventions des bibliothécaires. Celles-ci convergent pour répondre aux besoins de l'institution mais sont aussi différentes les unes des autres. Comme l'a précisé l'une d'entre elles pendant son entretien individuel, on trouve « *une certaine liberté de ton,*

63 Auteur anonyme, voir annexe 6c, p. 127

chacun rédige différemment, ça prouve que ce sont de vrais êtres humains qui sont derrière, ça ne serait pas une bonne chose que la réponse soit trop uniformisée avec trop de similitudes entre chaque réponse, on aurait l'impression que c'est un robot qui répond et qu'un moteur de recherche pourrait répondre. Là, on voit qu'il y a vraiment des êtres humains derrière. Ça reflète la personnalité de la personne qui répond. On peut mettre de l'humour, ça fait un petit plus »⁶⁴. Tous les participants au GdS sont donc tenus de suivre des règles qui permettent d'harmoniser le service sans pour autant les priver de leur liberté d'action en tant que professionnel de la documentation. Grâce à cela, on perçoit l'humanité du service.

Suite aux entretiens et à cette réflexion menée sur les règles communes pour favoriser une cohérence d'ensemble dans le service, nous pouvons affirmer que le GdS n'est pas un service uniformisé mais harmonisé. L'objectif est de poser un canevas qui guide les bibliothécaires dans leur recherche d'informations et dans la rédaction de leur réponse. L'harmonisation du service signifie que chaque répondant contribue à l'objectif de qualité du service orienté usager, d'une part en suivant ces consignes déjà citées, d'autre part en utilisant ses propres façons de faire. De cette manière, l'usager perçoit la relation interpersonnelle qui se met en place lorsqu'il pose une question sur le site du GdS. C'est à présent sur l'échange entre les professionnels et les internautes que nous allons nous concentrer.

III.2. Un usager et des internautes : prise en compte de tous les publics

Afin de pouvoir distinguer plus facilement la personne qui a posé la question et les visiteurs du site du GdS qui errent pour trouver des sujets qui les intéressent ; nous nommerons le premier « l'usager » et les seconds « les internautes ». Cela facilitera la compréhension de notre propos pour cette partie.

64 Auteur anonyme, voir annexe 6a, p. 117

III.2.1. La relation interpersonnelle entre le bibliothécaire et l'utilisateur

Nous allons commencer par aborder la relation qui donne sa raison d'exister au SQR : la relation entre le bibliothécaire et l'utilisateur. En ayant recours à un service tel que le GdS, l'utilisateur a besoin d'une information qu'il ne peut ou ne veut pas trouver lui-même. Il souhaite recevoir une réponse individualisée pour répondre à son propre besoin, avant tout.

Comme nous l'avons déjà expliqué, lorsqu'un SQR est en présentiel, un entretien de référence se met en place entre le bibliothécaire et l'utilisateur. Cet échange de paroles facilite la recherche d'informations car le professionnel reformule la demande, cherche des précisions et souhaite connaître la satisfaction de la personne. L'utilisateur est assuré d'obtenir une réponse personnalisée puisque lui seul a posé la question à un bureau d'information sans autre public que lui. Dans le cas d'un SQR virtuel, comme le GdS, cet entretien de référence ne peut pas exister. Cependant, l'utilisateur est tout autant en demande d'une réponse personnalisée. Les bibliothécaires ont conscience que le numérique est un intermédiaire entre deux êtres humains, ce qui n'empêche pas de faire naître une relation interpersonnelle. Il existe des façons de faire, propre à chaque répondante, pour personnaliser et pour s'adresser directement à l'utilisateur qui s'interroge.

Les participantes aux entretiens ont témoigné sur leur technique pour répondre personnellement à l'utilisateur. C'est pourtant une tâche parfois difficile puisque le service est anonyme et que l'utilisateur ne donne aucune information sur lui : *« c'était notre choix de ne rien demander aux internautes, de ne rien savoir sur eux parce que l'anonymat rend la chose plus facile, c'est important pour les internautes »*⁶⁵. Le ton de la question ou les détails dans les formulations des phrases sont des indicateurs pour les bibliothécaires pour adapter le niveau des ressources citées, nuancer les formules de politesse et détecter le vrai besoin d'information derrière la question. Ces propos rapportés nous permettent de comprendre cette façon de faire : *« tout dépend de ce que je sais de la personne, comme c'est un service anonyme, on ne sait pas grand chose, sauf s'ils le disent. Avec les éléments dont je dispose, j'essaie de m'adapter au*

65 Auteur anonyme, voir annexe 6c, p. 127

niveau de connaissance ; si c'est un étudiant, un lycéen, un chercheur ou un enfant. Il faut réussir à faire une réponse assez claire pour un enfant avec des ressources adaptées, ce n'est pas toujours facile. Tout dépend aussi du ton de la question, ça peut donner des indices sur ce que tu peux te permettre ou pas dans ta réponse, de l'humour ou pas »⁶⁶. Personnaliser la réponse n'est pas toujours facile, particulièrement pour les répondantes qui ont moins d'expérience dans le service, mais elles s'accordent toutes pour donner la priorité à cette démarche qui place l'utilisateur au cœur de leur travail.

Les participantes aux entretiens ont également listé ce qui leur permet de personnaliser leurs réponses et qui sont pour elles des fils conducteurs à chaque nouvelle question. Le GdS reçoit par exemple de nombreuses questions dont le sujet ou le ton sont portés sur l'humour, les bibliothécaires adaptent donc leur réponse à la demande de l'utilisateur en ajoutant, avec prudence, des éléments humoristiques. Voici un exemple révélateur pour celle qui a le plus d'expérience au GdS : *« cela se voit aussi dans le ton de la question, par exemple la question de Nestor Poireau "sur Terre on mange des Mars, est-ce que sur Mars on mange des Terres ?" . Tu vois tout de suite que le ton est rigolo donc j'avais fait une réponse humoristique »⁶⁷. Mais il est ressorti des entretiens que l'humour est un des éléments qui demande le plus d'expérience aux bibliothécaires. Elles le pratiquent plus aisément avec le temps si cela s'adapte à la situation.*

Apporter du rythme aux réponses favorise aussi une lecture plus agréable et donc produit plus de satisfaction à l'utilisateur qui percevra les efforts qui ont été faits pour lui répondre. Tout en respectant les règles d'écriture du web qui demandent de placer en premier l'élément d'information principal de la réponse puis de donner les explications ou la démarche de recherche, les bibliothécaires essayent de rythmer leur texte. Elles doivent faire preuve d'originalité car le forum de discussion n'apporte pas suffisamment de fonctionnalités pour cela. Aérer entre les paragraphes, mettre les termes importants en gras ou, encore, ajouter des citations courtes sont des astuces pour dynamiser leurs réponses. Confrontées à des limites techniques, elles sont conscientes qu'il reste des progrès à faire mais la démarche montre que des efforts sont faits en faveur de l'utilisateur.

66 Auteur anonyme, voir annexe 6d, p. 133

67 Auteur anonyme, voir annexe 6a, p. 117

Une dernière façon de faire donne une chance aux bibliothécaires de véritablement s'adresser à l'utilisateur pour instaurer une relation interpersonnelle : « *il faut aussi se mettre à sa place et essayer de comprendre son raisonnement et puis s'approprier sa question. Se dire "moi aussi j'ai envie de savoir pourquoi". Se mettre à sa place et d'essayer de trouver la réponse qui pourra le satisfaire au mieux* »⁶⁸. Pour la responsable du GdS, cela est compliqué car le service est anonyme et elle craint de se tromper en interprétant mal les indices laissés par l'utilisateur. Elle préfère donc ne pas suivre cette démarche. Au contraire, les autres bibliothécaires essaient de comprendre l'utilisateur en analysant la question, son vocabulaire, le ton ; ce qui passe par de nombreuses lectures et relectures au fur et à mesure de la recherche. L'appropriation de la question permet ainsi de répondre de manière précise et personnalisée. L'une d'entre elles a énoncé une comparaison qui nous a semblé pertinente : « *quand je réponds, c'est un peu comme si je cherchais un cadeau pour quelqu'un, je me mets la personne en tête, en faisant attention parce qu'il y a ce qu'on croit savoir et il faut bien se méfier, en essayant de ne pas être trop familière ou intrusive* »⁶⁹. Essayer de deviner ce que la personne veut vraiment, c'est lui répondre de manière individualisée pour satisfaire son besoin d'information.

Toute question individuelle induit nécessairement une réponse personnalisée. Les efforts effectués par les bibliothécaires sont primordiaux pour créer un contact avec l'utilisateur. Personnaliser la réponse est une compétence des professionnels et cette citation de Jean-Philippe Accart nous permet d'insister sur cette notion : « *cette orientation vers une individualisation des prestations est une voie d'avenir pour les professionnels de l'information* »⁷⁰. La relation interpersonnelle entre le bibliothécaire et l'utilisateur favorise la production d'une réponse complète qui répond précisément au besoin d'information de celui qui a posé la question. S'adresser aux internautes intervient dans un second temps pour les bibliothécaires de référence.

68 Auteur anonyme, voir annexe 6a, p. 117

69 Auteur anonyme, voir annexe 6b, p. 123

70 ACCART, Jean-Philippe. *La médiation à l'heure du numérique*. Paris : Editions du cercle de la librairie, 2016. p. 19. Collection Bibliothèques.

III.2.2. Les besoins multiples des internautes

Nous l'avons rappelé à plusieurs reprises, un SQR ne s'adresse pas seulement à l'utilisateur qui a posé une question. S'il existe une base de connaissances, un site où toutes les réponses, ou une partie d'entre elles, sont publiées, le SQR est destiné à tous les visiteurs du site et chaque réponse doit être lisible par tous. Les bibliothécaires ont donc pour mission de répondre à l'internaute, en premier, mais aussi à tous les autres internautes.

Nous venons d'exprimer l'importance de personnaliser la réponse à l'utilisateur pour créer une relation interpersonnelle. Les autres internautes ont des besoins d'information multiples, il n'est donc pas possible d'en prendre connaissance. Les professionnels considèrent qu'il est tout de même possible de s'adresser au plus grand nombre d'entre eux, d'éveiller leur intérêt par des réponses bien rédigées, structurées et précises. La responsable du service a souligné que : *« ce n'est pas parce que nos questions sont mises en ligne qu'elles doivent convenir à tout le monde »*⁷¹. En effet, le plus grand nombre semble déjà suffisant. Les répondantes aux entretiens ont conscience que la démarche n'est pas la même pour éveiller l'intérêt de visiteurs inconnus que pour répondre à l'utilisateur : *« mais on ne sait rien sur les gens, si c'est un homme, une femme, un enfant, un adulte, si c'est quelqu'un qui a fait beaucoup d'étude ou pas du tout, du coup c'est dur de personnaliser, donc c'est ce que nous avait dit Bertrand Calenge au début, on s'adresse à une personne qui a un niveau baccalauréat, ça serait le niveau de réponse moyen. Comme on n'a pas d'élément d'info, on essaye de faire en sorte que la réponse soit lisible par tous. Tu personnalises en répondant à lui, personne qui a posé la question et tu généralises pour le plus grand nombre en mettant des informations autour »*⁷². Ce témoignage montre l'approche très complémentaire qui existe entre répondre à l'utilisateur et s'adresser aux internautes. Étant donné que ces personnes sont des anonymes dont elles ne connaissent rien et qu'elles ne peuvent pas vraiment savoir combien ils sont, ils existent des techniques pour les inclure dans le processus de réponse. Elles estiment en effet que répondre à

71 Auteur anonyme, voir annexe 6c, p. 127

72 Auteur anonyme, voir annexe 6a, p. 117

l'un n'exclut pas de répondre à tous, mais cela demande d'avoir des pratiques complémentaires.

Selon les bibliothécaires, il existe deux façons d'élargir le contexte de communication : replacer dans son contexte le sujet de la question et ajouter des éléments de précision dans la réponse que la question d'origine n'appelait pas. Dans le cas d'une recontextualisation, cela permet à n'importe qui de comprendre de quoi on va parler et de saisir le contexte. Ainsi, dans un domaine technique, les bibliothécaires vont expliquer le vocabulaire ou éviter le jargon ou, si la question est très précise, elles vont d'abord apporter des éléments généraux. *« par exemple, une question d'avant-hier où je mettais "pour les internautes qui ne connaissent pas". Je remettais en contexte et après je répondais de manière précise. Mais souvent nos réponses étant toujours développées, n'importe quel internaute peut comprendre »*⁷³. Ajouter des éléments de réponse est également un moyen d'élargir le sujet pour intéresser plus d'internautes. Cela permet de répondre à une question qui est peut-être née dans l'esprit des lecteurs au fur et à mesure de la lecture de la réponse. Ces éléments rajoutés apparaissent souvent à la fin, en guise d'ouverture. C'est une démarche que toutes les participantes aux entretiens disent avoir car cela montre leur professionnalisme et la valeur ajoutée du service par rapport à une simple recherche sur Internet. L'une d'entre elles considère qu'il vaut mieux toujours apporter à l'internaute plus qu'il n'a demandé et rajoute une bibliographie pour qu'il puisse continuer ses recherches mais aussi pour être sûre que tout a été fait pour répondre précisément à la question. Pour les autres, cela permet surtout d'informer plus généralement les visiteurs du site. Cela facilite la compréhension des lecteurs : *« j'essaye d'analyser la réponse pour bien répondre à ce qui a été demandé mais dans la rédaction, j'apporte peut-être plus de précisions que je ne l'aurai fait si je ne répondais qu'à une seule personne surtout quand celle-ci à l'air de connaître un peu le sujet. J'essaye de faire en sorte que ce soit lisible par tous. J'ai en tête que ce soit abordable »*⁷⁴. Le GdS est un service individualisé mais cela n'est pas contradictoire avec l'idée de donner une réponse collective à tous les publics.

Élargir le contexte de communication de chaque réponse, s'adresser au plus grand nombre d'internautes, éveiller leur intérêt en publiant des réponses précises sur des

73 Auteur anonyme, voir annexe 6c, p. 127

74 Auteur anonyme, voir annexe 6b, p. 123

sujets variés, c'est donner une chance au GdS d'attirer un public plus large et fidèle. Les simples visiteurs du site ont des besoins qu'il est impossible à cerner pour les bibliothécaires mais ils sont aussi peut-être moins exigeants. S'ils lisent une réponse qui les intéresse, ils sont déjà en partie convaincus et le professionnalisme de l'explication favorise une appréciation positive. S'ils ressentent les efforts que nous venons de citer, ils seront satisfaits et ils auront obtenu une réponse à leur besoin d'information.

Il ressort des entretiens menés avec les bibliothécaires du GdS que les deux approches ne leur apparaissent pas contradictoires. Au contraire, elles estiment que c'est effectuer un travail de qualité que de personnaliser la réponse et de s'adresser au plus grand nombre. Ces démarches simultanées valorisent la réponse car elle sera plus complète pour tous ceux qui s'y intéressent. Tous les lecteurs ne cherchent pas les mêmes éléments d'information et cela est pertinent de rajouter des détails qui compléteront la réponse. Cette compétence constitue le savoir-répondre des bibliothécaires de référence et nous allons à présent examiner plus précisément les missions de ces professionnels de la documentation.

III.3. Répondre dans un service de question-réponse : une mission à (re)définir

Le bibliothécaire de référence a des missions bien particulières qui correspondent à sa fonction. Les compétences qu'il a acquises au cours de sa formation initiale et l'expérience gagnée au sein du SQR lui donnent des clefs pour transmettre de l'information aux usagers.

III.3.1. Le bibliothécaire de référence en tant que médiateur de l'information

Nous l'avons précisé dès le début de ce mémoire, les SQR sont des services qui transmettent un savoir aux usagers par l'intermédiaire d'une interface numérique. Nous cherchons à présent à définir le rôle particulier du bibliothécaire de référence à partir des entretiens menés avec les répondantes du GdS.

Les répondants d'un SQR effectuent un travail similaire aux bibliothécaires qui sont en contact direct avec les usagers, dans les espaces de la bibliothèque. Ils effectuent des recherches d'information, ils en expliquent la démarche, ils donnent des recommandations et ils sont en contact avec le public, qu'il soit réel ou virtuel. Ils sont des médiateurs de l'information entre les ressources et les usagers. Le bibliothécaire « classique », quant à lui, est un médiateur grâce aux documents qu'il acquiert, aux animations qu'il met en place et à l'accueil qu'il procure aux publics. Ses missions sont d'être présent sur le terrain pour fournir aux usagers un service et de leur transmettre des informations.

Le bibliothécaire « classique » et le bibliothécaire de référence possèdent la même culture professionnelle, ils ont le même objectif de répondre aux besoins des usagers, ils sont tous les deux des intermédiaires entre l'information et ces usagers et ils travaillent dans des bibliothèques similaires ; pourtant, le bibliothécaire de référence a un rôle particulier qui lui est donné par son utilisation du numérique. Le SQR apporte des caractéristiques particulières à sa mission. En effet, les entretiens avec les répondantes du GdS ont montré que le service a pour objectif de faciliter l'accès à une information fiable grâce à un savoir-faire professionnel. C'est aussi le cas en présentiel mais, ici, la tâche est modifiée par l'intermédiaire du numérique. Être visibles sur Internet leur permet également de toucher des publics qui ne se rendent pas à la bibliothèque, parce qu'ils ne le peuvent pas ou ne le souhaitent pas. Ce sont ces spécificités qui rendent le travail des bibliothécaires de référence en ligne particulier.

En abordant leur technique de travail, nous allons comprendre comment elles occupent leur rôle de médiatrice de l'information. La manière dont elles rédigent leurs réponses dépend de leur expérience dans le service : pour les deux qui sont arrivées le plus récemment, elles privilégient les citations qu'elles accompagnent d'explications qui sont des synthèses de leur recherche : *« j'ai tendance à privilégier les citations car je considère que les sources que je consulte ont plus de connaissances. Et c'est aussi une façon de se protéger car si l'information n'est pas bonne, ça n'est pas le GdS, donc moi qui ait dit telle information, mais la source que j'ai citée »*⁷⁵. Citer directement les sources est donc une manière de ne pas prendre de risque et ne pas déformer

75 Auteur anonyme, voir annexe 6d, p. 133

l'information recueillie. De cette façon, elles sont certaines de transmettre une information fiable. Quant à la bibliothécaire qui a le plus d'expérience, elle aussi a commencé par privilégier les citations mais elle a pris plus d'assurance avec le temps et préfère maintenant rédiger des synthèses pour reformuler l'information pour l'utilisateur et lui donner précisément et directement ce qu'il souhaite obtenir. Enfin, la responsable du service aime également mettre des bibliographies ou écrire une synthèse. Ces choix dépendent du sujet de la question et de la demande de l'utilisateur mais prouvent que la transmission de l'information est au cœur des préoccupations de ces bibliothécaires.

Elles ont toutes exprimé que l'intérêt personnel qu'elles ressentent pour une question est un vrai motif de travail et une facilité pour mieux donner la réponse aux internautes. Un sujet qui les intéresse permet de les impliquer personnellement et de vouloir la réponse pour elles-mêmes et pour l'utilisateur : « *à chaque fois, je le prends comme un défi. C'est une sorte de jeu pour moi de relever le défi, de trouver la réponse qui pourrait le satisfaire* »⁷⁶. La responsable du service a pourtant un avis divergent : l'intérêt personnel ne devrait pas interférer dans le travail de recherche car il faut considérer toute question comme légitime. L'intérêt qu'elles vont ressentir pour certains sujets va tout de même influencer le traitement de la question et la manière dont les bibliothécaires vont transmettre les informations demandées.

Être médiateur de l'information est donc un rôle essentiel pour les répondantes du GdS. Elles sont au service des internautes qui attendent des réponses professionnelles et précises. Développer des compétences en savoir-répondre devient donc essentiel pour atteindre les objectifs définis par le service.

III.3.2. La formation des bibliothécaires

Que ce soit avant leur prise de poste ou pendant qu'ils effectuent leur travail, former les bibliothécaires est nécessaire pour qu'ils soient compétents et que le service soit de qualité.

76 Auteur anonyme, voir annexe 6a, p. 117

Sur les quatre participantes aux entretiens, trois ont suivi des formations initiales dans le domaine de la documentation. Que se soit au niveau licence ou master, elles ont donc acquis des connaissances et des compétences essentielles pour exercer la profession de bibliothécaire. La responsable du service n'a pas suivi le même parcours mais elle a occupé différents postes en bibliothèque qui lui ont tout de même permis de construire sa culture professionnelle. Nous voulons montrer l'importance pour les bibliothécaires de suivre des formations tout au long de leur carrière.

Dans un premier temps, il existe des DUT, des licences professionnelles et des masters qui proposent des enseignements en Information-Communication. Ces formations sont une première étape pour découvrir les métiers de la documentation et en comprendre les missions. Dans un second temps, les formations proposées aux professionnels lorsqu'ils sont en poste permettent de s'améliorer, de mettre ses connaissances à jour et d'acquérir de nouvelles compétences. Pour favoriser une évolution dans les carrières des fonctionnaires, ces formations sont essentielles car la pratique ne suffit pas toujours.

Lorsqu'elles sont en initiales, ces formations ne sont pas spécialisées dans les SQR mais elles éveillent la culture professionnelle des futurs bibliothécaires qui apprennent la recherche d'informations, la médiation aux usagers ou encore l'utilisation de certains logiciels ou bases de données. Lorsque ce sont des formations proposées par la structure documentaire, elles sont ciblées selon les besoins et le poste des bibliothécaires. Dans le cas des bibliothécaires de référence, acquérir des compétences techniques (pour la gestion du logiciel ou du site), relationnelles (pour avoir les bons réflexes de communication à distance avec les usagers) et en bibliothéconomie (pour effectuer de bonnes recherches et trouver des informations fiables) est primordial. Les bibliothécaires peuvent s'appuyer sur ces formations pour remplir les missions que nous avons évoquées précédemment.

Dans le cas des professionnels du GdS, nous avons découvert une faille dans les formations. A la prise de poste, les bibliothécaires sont formés en quelques heures pour prendre connaissance du logiciel et de la méthode de travail mais aucune autre formation n'a été organisée alors que le service existe depuis 13 ans. Récemment, une formation pour connaître les règles d'écriture sur le web a été mise en place pour tous

les bibliothécaires qui contribuent à *L'Influx*, le webmagazine de la BmL. Sur les quatre bibliothécaires du GdS, seulement deux ont pu y assister. Cela a pu modifier quelques unes de leurs pratiques mais globalement, cette formation n'était pas destinée aux professionnels de SQR. Pour les participants au GdS qui viennent des départements documentaires de la BmL et qui ont moins l'habitude de répondre, nous pouvons supposer que cela leur a été bénéfique pour améliorer leur rédaction. Cependant, les répondantes aux entretiens regrettent ne pas avoir suivi des formations spécialisées sur la recherche d'informations ou les bases de données essentielles à connaître. De plus, diagnostiquer le besoin d'information de l'utilisateur, particulièrement à distance, ne peut s'effectuer de manière innée, c'est un savoir qui se travaille, qui s'apprend, tout comme le savoir-répondre.

De plus, les bibliothécaires ne cherchent pas qu'à fournir une réponse à la demande de l'utilisateur, elles considèrent que cela est important d'ajouter des explications sur leur démarche de recherche. Cela correspond à la mission pédagogique du GdS qu'elles défendent toutes : *« il m'arrive d'avoir le besoin d'expliquer ma démarche de recherche, par exemple quand je m'adresse à des étudiants, parce que je considère que c'est important pour un étudiant, pour tout le monde d'ailleurs, de pouvoir rechercher l'information. C'est très important dans la société où l'on vit. Pour certaines questions, j'ai tendance à expliquer mes recherches pour que ça puisse leur servir. En général, ça me préoccupe quand il y a des étudiants qui ne connaissent pas les ressources qui sont faites pour eux, pour leur permettre de faire leurs recherches. J'ai tendance à plus prendre le temps pour eux »*⁷⁷. La bibliothécaire qui a le plus d'expérience pense cependant que cela peut alourdir sa réponse et désintéresser les lecteurs ; elle va donc limiter ses explications pour se concentrer sur les éléments demandés : *« je vais plutôt dire "dans Cairn j'ai trouvé ça", je vais plus prendre le temps de développer mais je n'explique pas toujours ma méthodologie de recherche. J'ai l'impression que ça alourdirait la réponse. Les gens veulent leur réponse »*⁷⁸. Nous mentionnons la dimension pédagogique du GdS car si les bibliothécaires veulent expliquer leur méthodologie de recherche, elles doivent nécessairement avoir elles-mêmes une bonne pratique professionnelle et de bons réflexes en recherche d'informations.

77 Auteur anonyme, voir annexe 6d, p. 133

78 Auteur anonyme, voir annexe 6a, p. 117

Suivre des formations, écouter des conférences, participer à des ateliers, cela fait partie du processus pour devenir un bibliothécaire de référence, un médiateur de l'information qui se met au service des usagers. Pour qu'un service évolue et continue à satisfaire les besoins des publics, le bibliothécaire doit se former ou être formé. Les compétences pour gérer les trois dynamiques qui nous préoccupent depuis le début de ce mémoire sont peu mentionnées entre collègues, selon ce que nous avons perçu pendant les entretiens. Ce sont des dynamiques complémentaires, qui se combinent entre elles et qui ont besoin d'être travaillées pour obtenir un résultat satisfaisant pour l'utilisateur, les internautes, le bibliothécaire et le service.

III.3.3. Associer les dynamiques pour mieux répondre aux usagers

Les bibliothécaires de référence ont la mission de transmettre de l'information car ils ont acquis les connaissances et les compétences pour mener à bien cette tâche. En ayant recours à un SQR, les usagers souhaitent obtenir une réponse avec des éléments d'information qui correspondent précisément à leur demande. Quant aux visiteurs du site, il semble qu'il n'ait pas de besoins précis, nous pouvons supposer qu'ils sont simplement curieux des sujets qui y sont abordés.

Lorsqu'en ouverture des entretiens individuels, nous avons voulu connaître l'avis des répondantes sur la mission principale du service, il est ressorti que le GdS doit avant tout faciliter l'accès à une information fiable à tous les usagers. L'aspect pédagogique, que nous avons déjà mentionné, leur paraît également essentiel pour apporter une méthodologie de recherche à ceux qui voudront le faire seul par la suite. Enfin, elles considèrent qu'elles doivent mettre en valeur la BmL, ses services et ses ressources. En exprimant ces idées, les bibliothécaires montrent la valeur ajoutée du SQR par rapport à un simple moteur de recherche et l'importance des actions qu'elles mènent.

Leur professionnalisme les pousse à effectuer un travail de qualité pour satisfaire les besoins d'information des usagers. En effet, si ces trois dynamiques (harmoniser les pratiques, personnaliser la réponse et s'adresser au plus grand nombre) nous ont préoccupées depuis le début de ce mémoire, c'est que les bibliothécaires de référence doivent quotidiennement les gérer pour fournir des réponses précises et complètes. Leur complémentarité est évidente pour que chaque usager qui pose une question

puisse lire une réponse fiable avec des ressources vérifiées mais aussi pour qu'il comprenne qu'on s'est personnellement adressé à lui. Jean-Philippe Accart s'est exprimé sur cette idée : « *un service en ligne doit fournir des prestations en exacte adéquation avec les besoins de l'utilisateur et, donc, personnaliser le service rendu. [...] On peut donc aisément affirmer que, malgré le phénomène d'uniformisation actuel, le service de référence virtuel a tous les caractères d'un service "artisanal", fait sur mesure pour l'utilisateur* »⁷⁹. La réponse serait pourtant incomplète si, lorsqu'elle est publiée, on ne trouve aucune marque qui montre qu'elle s'adresse au plus grand nombre de visiteurs. Accompagnées du respect des consignes du service, ces marques de personnalisation et de recontextualisation montrent que les bibliothécaires de référence n'effectuent pas simplement un travail de recherche d'information, dans une approche orientée usagers, ils s'investissent véritablement pour ces derniers acquièrent des connaissances fiables.

Chaque bibliothécaire remplit donc individuellement sa mission de médiateur documentaire même s'il s'exprime au nom du service. Il effectue ses recherches et rédige sa réponse selon son interprétation de la question, son analyse du besoin d'information mais surtout ses compétences professionnelles. Les bibliothécaires du GdS ont plusieurs fois mentionné que leur personnalité ressort dans chaque réponse qu'elles écrivent car elles ont chacune leurs habitudes et leurs façons de faire. Si l'une d'entre elles voit chaque question comme un défi à relever, si une autre cherche à se mettre à la place de l'utilisateur qui a posé la question ou si encore une autre souhaite surtout donner des explications méthodologiques, cela prouve que chaque question est traitée différemment. Le GdS se nourrit donc de cette pluralité d'être humains qui participent à un service à distance pour proposer des réponses vraiment personnalisées. Chaque bibliothécaire de référence ne peut donc éviter une part de subjectivité dans la tâche qu'il effectue. C'est ce qu'exprime Cécile Gardiès dans sa thèse sur *Les dispositifs info-communicationnels de médiation des savoirs : cadre d'analyse pour l'information-documentation* : « *la médiation documentaire mise en œuvre dans la production, la diffusion et l'appropriation de l'information par un processus de ré-écriture doit rester neutre, et s'accomplir sans jugement préalable.*

79 ACCART, Jean-Philippe. *La médiation à l'heure du numérique*. Paris : Editions du cercle de la librairie, 2016. p. 73. Collection Bibliothèques.

*Néanmoins, l'établissement du lien est nécessairement personnalisé et la médiation intègre donc de la subjectivité »*⁸⁰. En mettant en lien des bibliothécaires et des usagers, un service documentaire comme le GdS relie donc des êtres humains entre eux, avec chacun leurs connaissances, leurs compétences et leurs centres d'intérêt.

80 GARDIÈS, Cécile, 2012. *Dispositifs info-communicationnels de médiation des savoirs : cadre d'analyse pour l'information-documentation*. Thèse. Sciences de l'information et de la communication. Toulouse : Université de Toulouse Le Mirail. Partie II Le réseau conceptuel de médiation documentaire, p. 145. Disponible sur http://oatao.univ-toulouse.fr/9862/1/Gardies_9862.pdf

Conclusion

Ainsi, ce mémoire nous a amené à confronter plusieurs hypothèses qui nous semblaient au premier abord paradoxales. Afin d'atteindre une cohérence dans les réponses publiées, les SQR établissent des règles communes qui posent un cadre au travail de recherche et de rédaction des bibliothécaires de référence. Ces derniers doivent alors faire face à plusieurs dynamiques qui semblent s'opposer : respecter ces consignes générales qui posent des contraintes, rédiger une réponse personnalisée à l'utilisateur qui a posé une question et, enfin, prendre en compte tous les internautes anonymes qui peuvent lire la réponse publiée sur la base de connaissances. Nous avons supposé que répondre dans un SQR et transmettre une information devient plus complexe par l'intermédiaire du numérique car cela oblige à jongler avec plusieurs contraintes, plusieurs besoins et plusieurs publics.

Grâce aux cinq entretiens menés avec les bibliothécaires du GdS, nous sommes parvenues à comprendre les pratiques professionnelles mises en place pour gérer ces exigences et ces différents contextes de communication. Le savoir-répondre est une compétence qui s'acquiert grâce à des formations et l'expérience du terrain. Connaître le règlement du SQR n'est pas suffisant pour effectuer un travail de qualité qui satisfera le besoin d'information de l'utilisateur qui a posé sa question. Les bibliothécaires ont témoigné de leur capacité à s'adapter à chaque situation, à chaque question et à chaque usager. En tant qu'actrices d'un service public, elles ne peuvent concevoir de ne s'adresser qu'à cet usager qui s'interroge et cherchent toujours à intéresser le plus grand nombre d'internautes dans leurs réponses, quel que soit le sujet abordé. Il ressort donc de notre étude et du discours des répondantes du GdS que respecter les règles communes, personnaliser la réponse et s'adresser au plus grand nombre d'internautes sont des dynamiques qui se complètent bien grâce à leurs compétences de professionnelles de l'information.

Le paradoxe que nous avons énoncé au départ apparaissait comme une contrainte pour les bibliothécaires mais il semble plutôt que la combinaison de ces trois dynamiques soit une richesse pour le SQR qui peut ainsi être cohérent et s'adresser à des publics qui ont des besoins d'information multiples. Le numérique est un intermédiaire qui permet de toucher facilement plus d'utilisateurs qu'en présentiel car il

donne l'opportunité aux bibliothécaires de s'adapter à chacun pour s'adresser au plus grand nombre. La visibilité offerte sur Internet est favorable pour intéresser les internautes et les inciter à poser des questions, qu'elles soient pour un cadre professionnel ou personnel, sérieuse ou insolite.

Harmoniser, personnaliser, s'adresser au plus grand nombre : ce sont donc les trois missions des bibliothécaires de référence pour offrir un service public de qualité à tous les usagers. Chaque réponse est façonnée par ces trois dynamiques. Les répondantes du GdS n'envisageraient pas de modifier leurs pratiques professionnelles, de ce point de vue là, car c'est ce qui leur permet de publier des réponses fiables, complètes et intéressantes.

Pourtant, le GdS bénéficierait d'un changement radical de son site Internet pour donner plus de visibilité aux questions et aux actions des bibliothécaires. Les évolutions du web demandent de s'adapter pour continuer à attirer l'attention des usagers et à éveiller leur intérêt.

Bibliographie

Monographies

ACCART, Jean-Philippe. *La médiation à l'heure du numérique*. Paris : Editions du cercle de la librairie, 2016. 172 p. Collection Bibliothèques.

ACCART, Jean-Philippe. *Les services de référence. Du présentiel au virtuel*. Paris : Editions du cercle de la librairie, 2008. 283 p. Collection Bibliothèques.

ACCART, Jean-Philippe, VAISSAIRE-AGARD, Clotilde. *Les 500 mots métiers*. Bois Guillaume : Klog éditions, 2016. 192 p.

CALENGE, Bertrand. *Les bibliothèques et la médiation des connaissances*. Paris : Editions du cercle de la librairie, 2015. 147 p. Collection Bibliothèques.

LE COADIC, Yves-François. *Le besoin d'information : formulation, négociation, diagnostic*. Paris : ADBS éditions, 2007. 204 p. Collection Sciences et techniques de l'information.

MERCIER, Silvère. Eurêkoi - Il suffit de demander : vers un modèle de service public coopératif. In POUCHOL, Jérôme (dir.). *Mutualiser les pratiques documentaires : bibliothèques en réseau*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2016, p. 92-100. Collection La boîte à outils.

SINGLY, François de (sous la direction de), DUCHESNE, Sophie, HAEGEL, Florence. *L'enquête et ses méthodes : l'entretien collectif*. Paris : Armand Colin, 2008. 126 p. Collection 128, Sociologie et Anthropologie.

SINGLY, François de (sous la direction de), BLANCHET, Alain, GOTMAN, Anne. *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*. Paris : Armand Colin, 2010. 126 p. Collection 128, Sociologie et Anthropologie.

VERRY-JOLIVET, Corinne (sous la direction de). *Créer et gérer un service de référence*. Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1996. 143 p. Collection La boîte à outils.

Articles

BENOIST, David. Référence virtuelle : quel rôle face aux moteurs de recherche ? *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2007, n°6 [Consulté en ligne le 29/06/2017]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0025-004>

BERTRAND, Anne-Marie. Médiation, numérique, désintermédiation : une nouvelle astronomie ? *Bulletin des bibliothèques de France*, 2013, n° 3 [consulté le 19 août 2017]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-03-0023-004>

BRETELLE-DEMAZIERES, Danièle, MESGUICH, Véronique, LE MEN, Hervé. Évolutions de la relation avec les usagers. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 2009, vol. 46, p. 32-44

CHOURROT, Olivier. Le bibliothécaire est-il un médiateur ? *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2007, n°6 [Consulté en ligne le 08 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0067-001>

EBOLI, Gilles, ALVES, Hélène. Google ou le savoir-faire des professionnels de l'information ? *I2D - Information, données & documents*, 2015, vol. 52, p. 12-15.

LAHARY, Dominique. Bibliothèque, politiques publiques, service public. *Bibliothèque(s)*, décembre 2010, n°53-54, p. 11-17 [consulté le 24 août 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/59925-53-54-service-public.pdf>

LE COADIC, Yves-François. Usages et usagers de l'information. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1998, n° 3 [consulté le 18 août 2017]. Disponible à l'adresse :

<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-03-0099-007>

LEPORT, Véronique, NKOLLO, Françoise, GRANGE, Mélanie. Du management et des bibliothèques. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2014, n°3 [Consulté en ligne le 07/07/2017]. Disponible à l'adresse :

http://bbf.enssib.fr/matieres-a-penser/du-management-et-des-bibliotheques_66247

LINCK, Marie-Christine. Le renseignement personnalisé à distance : une nouvelle donne pour les bibliothèques. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne], mars 2005, n°2. [Consulté le 18/11/2016] Disponible à l'adresse :

<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-02-0099-010>

MASSE, Isabelle. Bibliothèques hors les murs. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2002, n°3 [Consulté en ligne le 02 juillet 2017]. Disponible à l'adresse :

<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-03-0086-005>

MICHEL, Jean. De l'industrie de l'information à la net-économie : une affaire de "valeur". *Documentaliste-Sciences de l'information*, septembre 2011, vol. 48, n°3, p. 28-29.

PIROLI, Fabrice. Une approche informationnelle de la médiation des savoirs dans les organisations : médiations documentaires et pratiques informationnelles. *Communication et organisation* [en ligne], 2016, n°49, p.33-41. [Consulté le 21/11/2016]. Disponible à l'adresse :

<http://www.cairn.info/revue-communication-et-organisation-2016-1-page-33.htm>

POISSENOT, Claude. Comment envisager l'avenir des relations avec les usagers ? *Documentaliste-Sciences de l'information*, août 2009, vol. 46, n°3, p. 58-60.

Travaux universitaires

GARDIÈS, Cécile, 2012. *Dispositifs info-communicationnels de médiation des savoirs : cadre d'analyse pour l'information-documentation*. Thèse. Sciences de l'information et

de la communication. Toulouse : Université de Toulouse Le Mirail. Partie II Le réseau conceptuel de médiation documentaire, p. 142-154. Disponible sur http://oatao.univ-toulouse.fr/9862/1/Gardies_9862.pdf

SAADA, Hélène. *Les services de référence virtuels : quelle autonomie pour l'utilisateur ?*. Mémoire : documentation. Université de Poitiers, 2010. 127 p.

Intervention

SIMONNOT, Brigitte. Le besoin d'information : principes et compétences. In *Thémat'IC* 2006 « *Information : besoins et usages* », Strasbourg, 17 mars 2006 [en ligne]. Format PDF. Disponible sur :

<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1940-le-besoin-d-information-principes-et-competences.pdf>

Documents officiels

American Library Association. Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers. *Reference and User Services Association* [en ligne]. 28 mai 2013. [Consulté le 01 juillet 2017]. Disponible à l'adresse

<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>

Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique. *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* [en ligne]. 29 novembre 1994. [Consulté le 01 juillet 2017]. Disponible à l'adresse

http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html

Webographie

Association des Bibliothécaires de France [en ligne]. 22 février 2016 [consulté le 09 juillet 2017]. Charte du droit fondamental des citoyens à accéder à l'information et aux savoirs par les bibliothèques. Disponible à l'adresse

<https://www.abf.asso.fr/6/46/537/ABF/charte-du-droit-fondamental-des-citoyens-a-accéder-a-l-information-et-aux-savoirs-par-les-bibliotheques>

Babelio [en ligne]. 2017 [consulté le 10 juillet 2017]. Disponible à l'adresse <https://www.babelio.com/>

Bibliothèque et Archives Nationales du Québec [en ligne]. 2016 [consulté le 03 juillet 2017]. Le saviez-vous ? Disponible à l'adresse

http://www.banq.qc.ca/services/saviez_vous/

Bibliothèque nationale de France [en ligne]. 2017 [consulté le 02 juillet 2017]. Poser une question à un bibliothécaire (SINDBAD). Disponible à l'adresse

http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/poser_une_question_a_bibliothecaire/s.c_harte_siade.html

Bibliothèque Nationale Suisse [en ligne]. 2014 [consulté le 03 juillet 2017]. SwissInfoDesk. Disponible à l'adresse

<http://www.nb.admin.ch/dienstleistungen/swissinfodesk/index.html?lang=fr>

Bpi [en ligne]. 2016 [consulté le 10 juillet 2017]. Balises. Disponible à l'adresse <http://balises.bpi.fr/a-la-une>

ENSSIB [en ligne]. 2016 [consulté le 03/07/2017]. Questions ? Réponses ! Disponible à l'adresse <http://www.enssib.fr/questions-reponses>

Eurêkoi [en ligne]. 2016 [consulté le 02 juillet 2017]. Disponible à l'adresse <http://www.eurekoi.org/>

Guichet du savoir [en ligne]. 2016 [consulté le 03 juillet 2017]. Disponible à l'adresse <http://www.guichetdusavoir.org/index.php>

Library of Congress [en ligne]. 2016 [consulté le 01 juillet 2017]. Ask a librarian. Disponible à l'adresse <https://www.loc.gov/rr/askalib/>

PhpBB [en ligne]. 2016 [consulté le 25 août 2017]. Disponible à l'adresse <http://www.phpbb-fr.com/>

Rue des facs [en ligne]. 2016 [consulté le 03 juillet 2017]. Disponible à l'adresse <http://www.ruedesfacs.fr/>

Sens critique [en ligne]. 2017 [consulté le 03 juillet 2017]. Disponible à l'adresse <https://www.senscritique.com/>

Ubib [en ligne]. 2009 [consulté le 03 juillet 2017]. Disponible à l'adresse <http://www.ubib.fr/>

Table des annexes

Annexes.....	83
Annexe 1 : protocole d'expérimentation.....	83
Annexe 2 : corpus de questions-réponses.....	86
<i>Question 1 : comment faites-vous pour répondre aussi vite aux questions?.....</i>	<i>86</i>
<i>Question 2 : quantité ballon foot dans un coffre.....</i>	<i>89</i>
<i>Question 3 : local poubelles de mon voisin au bord de mon terrain.....</i>	<i>91</i>
<i>Question 4 : vélo homme, vélo mixte, vélo femme.....</i>	<i>93</i>
<i>Question 5 : médiathèques et FN.....</i>	<i>95</i>
Annexe 3 : caractéristiques des réponses.....	101
Annexe 4 : retranscription de l'entretien collectif.....	103
Annexe 5 : trame de questions des entretiens individuels.....	115
Annexe 6 : retranscription des entretiens individuels.....	117
<i>Annexe 6a : Delphine Bordet - 19/05/2017 - 46 min.....</i>	<i>117</i>
<i>Annexe 6b : Yakouta Medjdoub - 22/05/2016 - 36 min.....</i>	<i>123</i>
<i>Annexe 6c : Anne-Laure Collomb - 23/05/2016 - 30 min.....</i>	<i>127</i>
<i>Annexe 6d : Edith Tissier - 25/05/2016 - 26 min.....</i>	<i>133</i>

Annexes

Annexe 1 : protocole d'expérimentation

L'objectif de l'entretien collectif est de réunir plusieurs bibliothécaires qui participent activement au service de question-réponse de la bibliothèque municipale de Lyon : le Guichet du Savoir. Il est composé de quatre bibliothécaires qui y travaillent quotidiennement. A cause d'une charge de travail importante des autres bibliothécaires qui participent également au GdS mais qui sont rattachés à d'autres départements documentaires, les deux bibliothécaires qui devaient au départ participer à l'entretien ne seront finalement pas présents.

L'entretien collectif permettra aux bibliothécaires de porter un regard sur les questions-réponses proposées, de les analyser, de donner leur avis, d'expliquer leurs pratiques. Elles pourront échanger, s'opposer, s'exprimer librement. Le but est de favoriser l'interaction entre elles afin d'approfondir leurs pensées et d'ouvrir leur réflexion.

Le corpus qu'elles analyseront pendant environ 1h sera composé de cinq questions choisies selon des critères précis et issues de la base de connaissances du GdS.

Le GdS ne vise pas l'uniformité mais plutôt la cohérence du service ; les professionnels doivent donc suivre des règles communes qui permettent d'harmoniser les pratiques. En répondant à une question précise donc à un individu unique, les bibliothécaires font un effort de personnalisation de leur réponse pour satisfaire les attentes de cet usager. Cependant, les réponses étant publiées sur le site du GdS, elles sont lisibles par tous les internautes et c'est un élément important à prendre en compte lors de la recherche d'informations et de la rédaction de la réponse.

Le corpus doit réunir des questions qui correspondent aux différentes pratiques et "façons de faire" des professionnels et doit permettre d'ouvrir la réflexion. Les commentaires effectués par les bibliothécaires doivent permettre de percevoir des pratiques habituelles ou ponctuelles. Ces tendances sont importantes à connaître pour savoir si c'est une ligne directrice du service ou non.

Les questions sont diversifiées entre les efforts pour suivre les règles communes ou non, les efforts de personnalisation ou non, et les efforts pour s'adresser à tous ou non.

La base de données du GdS comporte presque 65 000 réponses, ce n'est donc pas un choix évident à faire et même si des critères ont été établis, il est important de préciser qu'il dépend d'un certain de degré de subjectivité selon la date de publication (les réponses récentes ont été favorisées) et le sujet traité.

Les questions

[Comment faites-vous pour répondre aussi vite aux questions ?](#) (15/06/2012) :

1. Formules de politesse, renvoie aux ressources de la BmL et à la page facebook, réponse structurée, utilisation de l'italique et du gras pour structurer.
2. Humour puis sérieux pour répondre clairement, mention du pronom personnel "vous", introduction pour s'adresser directement aux deux usagers en utilisant leur pseudonyme.
3. Réponse à certains éléments que les deux usagers savent déjà mais peut-être pas le reste des lecteurs de la réponse.

[Quantité ballon foot dans un coffre](#) (29/03/2017) :

1. Formules de politesse (uniquement "bonjour"), réponse structurée avec explication des recherches, utilisation de l'italique, renvoie à deux ressources.
2. Mention du pronom personnel "vous", rentre dans la logique de l'utilisateur même si la question semble peu primordiale, un peu d'humour "avec ou sans ballon...", émoticônes ballons.
3. Reprise des éléments de la question (taille du ballon, manque de précision pour la taille du coffre).

[Local poubelles de mon voisin au bord de mon terrain](#) (27/04/2017) :

1. Formules de politesse, réponse structurée, citations, renvoie à des ouvrages de la BmL et des sites officiels, synthèse des éléments cités, question juridique qui appelle à une réorientation vers un professionnel.
2. Nuance dans les formules de politesse pour être davantage dans l'empathie, utilisation du gras pour mettre en évidence des informations, mention du pronom personnel "vous".
3. Difficile pour cette question car c'est une question très particulière et personnelle. Cependant, il y aura sûrement d'autres internautes avec les mêmes questionnements.

[Vélo homme, vélo mixte, vélo femme](#) (05/05/2017) :

1. Formules de politesse, citations, renvoie à des ouvrages de la BmL et des sites.
2. Nuance dans les formules de politesse pour répondre avec humour, utilisation du gras pour mettre en évidence certains termes, question rhétorique pour rendre la réponse dynamique et permet d'inclure l'utilisateur dans la réponse, mention du pronom personnel "vous".
3. Reprise de plusieurs éléments qui pourraient paraître superficiels à l'utilisateur qui a posé la question car sa question précise déjà des informations qu'il connaît, mention du pronom personnel "on" qui permet de généraliser et d'inclure tous les internautes.

[Médiathèques et FN](#) (05/05/2017) :

1. Formules de politesse, réponse structurée, citations, mentions de sites et d'ouvrages de la BmL, synthèse d'éléments recueillis dans les sources, neutralité.
2. Pas de mention du pronom personnel "vous" = c'est une question qui ne s'adresse pas à un usager mais à tous.
3. Préoccupations générales et un sujet d'actualité où il est nécessaire d'inclure les autres lecteurs, le sujet est pris dans sa globalité.

Informations à recueillir pendant l'entretien

- Est-ce que, selon vous, il y a une **contradiction** entre harmonisation des pratiques et personnalisation des réponses ?
- Est-ce que, selon vous, la réponse personnalisée suit toutes les **règles** établies pour harmoniser le service ?
- Avez-vous conscience que vos réponses sont lues par l'internaute qui a posé la question mais par d'autres internautes ? Comment vous emparez-vous de ces **deux contextes de communication simultanés** ? Est-ce que cela modifie votre méthode de recherche et de rédaction ?
- Quelle est la **latitude** que chacune s'autorise dans la rédaction de la réponse ?
- Quelles sont vos **pratiques courantes** de réponse et de recherche ?

Annexe 2 : corpus de questions-réponses

Question 1 : comment faites-vous pour répondre aussi vite aux questions?

par Playx9, le 15/06/2012 à 22:59 - 13205 visites

Bonjour Je suis allé sur votre site et j'ai vu nombre de questions tordu et donc je n'ai pas pu m'empêcher de savoir comment vous faites pour répondre aussi vite toujours ou presque avoir raison

Merci

par michtrel, le 16/06/2012 à 08:27

Bonjour

J'ai vu que plus de 42000 questions avaient été posées sur le guichet du savoir, et par conséquent autant de réponses ont été apportées par les bibliothécaires. Bravo ! Mais combien êtes-vous donc ? Comment êtes-vous organisés pour pouvoir apporter toutes ces réponses de qualité ? Enfin, avez-vous pensé offrir à des non professionnels de la lecture publique, à des usagers, la possibilité de répondre à des questions ?

Encore bravo, et merci !

Réponse du Guichet du savoir

par gds_alc, le 16/06/2012 à 09:15

Bonjour,

Ce matin, quelle ne fut pas notre surprise de constater que deux internautes étaient stupéfaits par nos compétences et notre rapidité ... nous en sommes très touché(e)s .

Nous en profitons, Playx9 et michtrel, pour vous faire une réponse commune

Alors qui sommes-nous ?

Nous aimerions vous dire que nous sommes des supermen ou superwomen de la documentation et l'information mais puisque que l'heure est au retour à la « normalité » nous ne pouvons cacher notre réelle identité. Derrière la grenouille, la jeune fille blonde et le jeune homme souriant se cachent en fait une équipe de trois personnes complétée par l'aide ou plutôt l'intervention de quatre-vingt bibliothécaires qui toutes et tous se passionnent pour chacune de vos interrogations.

Comment faisons-nous pour être aussi rapide ? Quelle est notre recette ?

Pour faire le portrait du Guichet du Savoir,

Prendre tout d'abord 360 gr de curiosité

Prendre ensuite

quelque chose de lent

mais quelque chose d'efficace

la patience

Placer vous ensuite entre les rayons

et découvrez

où se cachent

les dictionnaires

les encyclopédies

ou les derniers romans

Parfois la réponse arrive vite

mais elle peut aussi bien mettre de longs instants

avant de se décider

Ne pas se décourager

attendre

attendre s'il faut pendant ce long moment ...

La vitesse ou la lenteur de l'arrivée de la réponse

n'ayant aucun rapport

avec la réussite de la question

Quand la réponse arrive

si elle arrive

observer le plus profond silence

Nous n'avons plus alors qu'à faire comme Prévert, arracher tout doucement le stylet de la grenouille pour écrire notre nom dans un coin de l'écran.

Pour être plus pragmatique, nos réponses s'appuient à la fois sur la collection possédée par la Bibliothèque municipale de Lyon qui est d'une richesse insoupçonnée, les bases de données auxquelles nous sommes abonnés ainsi que tous les documents publiés sur la toile.

A partir de là, les bibliothécaires font preuve de curiosité, de vivacité d'esprit, de savoir faire et bien souvent de patience car les recherches peuvent parfois être très longues. Tout cela est bien évidemment combiné avec une volonté de rendre un service public de qualité.

Pour finir sur ces considérations, le propre du bibliothécaire est de savoir chercher au milieu des méandres de la connaissance.

Avons-nous pensé à offrir à des professionnels de la lecture publique, des usagers la possibilité de répondre à ces questions ?

Bien évidemment, nous y avons réfléchi et proposons des solutions qui n'apparaissent pas toujours satisfaisantes.

- Vous pouvez publier un commentaire sous forme de questions que nous combinons alors à la réponse.

- Nous vous invitons à commenter les questions sur notre page facebook ; cela pourra être l'occasion de discuter avec des membres de l'équipe du Guichet du Savoir dont Eugénie Crapouillette ou Antoinette La rainette.

Pour publier une question sur notre page facebook puis la commenter, il vous suffit de vous rendre sur le site du Guichet du Savoir puis « voter » pour elle en cliquant sur le top 10.

A très bientôt et merci pour ces encouragements.

Question 2 : quantité ballon foot dans un coffre

par maxhyuga, le 29/03/2017 à 23:24 - 1007 visites

Bonjour,

j'aimerais savoir combien de ballon de football, taille standard, il est possible de faire tenir dans un coffre de 440 litres, ainsi que le calcul à faire pour obtenir un tel résultat.

Je vous remercie.

Réponse du Guichet du savoir

par bml_sci, le 01/04/2017 à 17:36

Réponse du Département Sciences et Techniques

Bonjour,

Vous précisez dans votre question qu'il s'agit d'un ballon de football standard, c'est-à-dire homologué officiellement, en l'occurrence par La FIFA - la taille de celui-ci ne varie que très peu en fonction des modèles et le diamètre reste inchangé à 22 cm (> rayon 11 cm).

Le type de ballon traditionnel à panneaux cousus est un polyèdre, de type icosaèdre tronqué de 32 faces ; il est constitué de 12 pentagones et 20 hexagones. On peut donc considérer qu'un ballon de foot est une sphère. Le calcul du volume de la sphère s'obtient selon la formule $\frac{4}{3} \pi r^3$. Pour le cas qui nous intéresse cela donne 5.575l.

La densité d'empilement (d) est le rapport entre le volume des sphères identiques et celui de la boîte les contenant. C'est, en fait, le pourcentage d'espace occupé par les sphères (les boules).

Selon la méthode d'empilement appliquée, le calcul est à chaque fois différent. L'empilement peut-être cubique, cubique à faces centrées ou hexagonal compact. Ici les modes de calculs de ces densités. Pour chacun des assemblages celle-ci est respectivement égale à 0.523, 0.740 et 0.604.

Nous détaillerons dès que possible les calculs réalisés, mais selon ces trois méthodes, il semble que la fourchette oscille entre 41 et 58 ballons.

Toutefois, pour ce qui est du coffre, vous ne donnez pas de précision sur le modèle ou la forme. Il nous est vite apparu qu'il s'agissait sans doute d'un coffre de toit de voiture, puisque sa capacité nous permet de le deviner. Les dimensions varient selon les fabricants mais une moyenne arrondie correspond environ au format 200 x 85 x 40. La particularité de ce type de coffre est son profil fuselé améliorant son aérodynamisme. Ce qui implique en conséquence que le volume intérieur de 440 litres est un absolu. Si la longueur est fixe, la largeur et surtout la hauteur peuvent varier considérablement de l'avant à l'arrière. Selon cette configuration, l'empilement des ballons sera

forcément irrégulier ou plus exactement la quantité de ballons empilés sera irrégulière en raison de la forme particulière du coffre et de l'irrégularité morphologique de son volume.

Pour aller plus loin, avec ou sans ballon...

Les indispensables mathématiques et physiques pour tous / Alexandre Moatti

Surprenantes images des mathématiques / Georg Glaeser, Konrad Polthie

Question 3 : local poubelles de mon voisin au bord de mon terrain

par jpr93, le 27/04/2017 à 19:15 - 553 visites

Mon voisin propriétaire d'un immeuble, vient d'installer une dalle de ciment entourée de pare-vent en bois non couvert pour y entreposer les poubelles de son immeuble.

Cette dalle est située en bordure de mon terrain à moins de cinq mètres de mes fenêtres.

Ai-je le droit de m'y opposer ?

Merci de votre réponse. Cordialement

Réponse du Guichet du savoir

par gds_ctp, le 28/04/2017 à 17:16

Bonjour,

En premier lieu, nous vous invitons à vérifier s'il existe des mesures locales prises par votre mairie ou votre préfecture (Article L1311-1 du Code de la santé publique).

En effet, « les préfets et les maires instituent souvent des **règlements sanitaires départementaux**, sur le modèle d'un règlement type, imposant des contraintes spécifiques en matière [...] d'élimination des déchets [...] Ces règlements, complétés au niveau local par des arrêtés municipaux, s'imposent à tous et leur violation constatée par des agents assermentés peut entraîner des sanctions et des peines d'amende. »

Par exemple, vous pouvez « faire appel aux autorités locales si [des] mauvaises odeurs sont le fait d'un voisin ayant l'habitude de brûler ses ordures ménagères à l'air libre, ou d'un voisin à l'hygiène douteuse qui accumule détritiques et déjections dans sa propriété. [...] pour toutes ces difficultés, contactez votre mairie pour faire constater le trouble. Vous éviterez ainsi, dans bien des cas, une procédure judiciaire longue et coûteuse. »
Source Les relations de voisinage : plantations, bornage, servitudes, distances, mitoyenneté, bruit / "Le Particulier", p. 121.

En second lieu, sachez que dans le cadre d'une procédure judiciaire, « les juges rendent des décisions au cas par cas pour se prononcer sur l'existence ou non d'une nuisance[...] » (même source)

En conséquence, nous vous recommandons de prendre conseil auprès d'un avocat ou d'un juriste. Il existe des **permanences juridiques gratuites** dans tous les Barreaux, dans des associations telles que le réseau des ADIL, présent sur toute la France, ou dans certaines mairies.

Enfin, nous attirons votre attention sur le fait que la législation concernant les **troubles de voisinage** est en cours de modification, comme en témoigne cet article, Les troubles anormaux de voisinage bientôt sanctionnés par le code civil (voir notamment le lien en fin d'article concernant l'obligation de médiation).

Pour aller plus loin

Guides pratiques

Quelles démarches pour régler un problème de voisinage ?

Les troubles du voisinage : 1° partie (définition et régime) (art. 1244, al. 1)

Projet de réforme de la responsabilité civile Mars 2017

Bon courage dans vos démarches.

Question 4 : vélo homme, vélo mixte, vélo femme

par Damos Simonovsky, le 05/05/2017 à 23:32 - 1581 visites

Sur les vélos, les cadres bas, dit "femme", trouvent une origine potentielle dans le fait que les femmes portaient des jupes encombrantes, et qu'enjamber le cadre haut du vélo pouvait être inconfortable, ou jugé indécent.

Mais dans ce cas, s'il est plus simple d'enjamber un cadre abaissé, pourquoi tous les vélos ne sont-ils pas équipés de ce cadre bas?

Pourquoi les hommes seraient-ils contraints à lever la jambe?

Réponse du Guichet du savoir

par gds_db, le 06/05/2017 à 18:01

Bonjour,

La revue Ca m'intéresse répond à votre question : Pourquoi les vélos des hommes ont-ils une barre au milieu du cadre ?

" La différence entre les vélos des filles et ceux des garçons date des premiers modèles à transmission par chaîne, vers 1870 : le pédalier quitte alors la roue avant pour la place qu'on lui connaît aujourd'hui. **Le cadre, dit « en croix », est rapidement renforcé**

par une tige horizontale qui restera sur le cycle des messieurs et disparaîtra de celui des dames, pour ne pas soulever les jupes et les robes. En 1885, la barre oblique et courbe, appelée cadre en col-de-cygne, sera adoptée par les femmes... et les curés en soutane ! "

Est-ce toujours pour assurer une meilleure solidité que cette barre transversale a été conservé ? Pas seulement !

Aujourd'hui on veille à offrir au vélo une bonne géométrie du cadre car celle-ci **améliore son rendement, son comportement et son confort.**

"La géométrie d'un cadre de bicyclette a un effet direct sur sa maniabilité, son confort, sa performance et son comportement sur la route."

source : Docvelo : GÉOMÉTRIE DES CADRES DE BICYCLETTES

"Les vélos dits « d'homme », avec une barre transversale, sont moins fatigants à l'usage. Plus rigides, ils ont un meilleur rendement."

source : Que choisir ?

Nous vous laissons consulter ces sites pour tout connaître de la géométrie des vélos !

- Velotech : Géométrie vélo : l'ADN des cadres
- Top vélo : Débuter le vélo : L'importance de la géométrie du cadre

Quelques ouvrages pour aller plus loin :

- Cyclisme & science : comment fonctionne le couple homme-machine ? / Max Glaskin
- Vélos de course : concepteurs de génie, machines de légende / R. Moore et D. Benson
- Musée virtuel du vélocipède : 1817-2000 / Charles Astié

Bonne route !

Question 5 : médiathèques et FN

par Lucie ALICE, le 05/05/2017 à 15:58 - 4862 visites

Quid du devenir des médiathèques, notamment dans le choix des documents, en cas d'accession du FN à la tête de l'Etat ?

Y-a-t-il eu des précédents illustrant mes craintes dans les bibliothèques des communes gérées par le FN ?

Vive la culture !

Réponse du Guichet du savoir

par gds_et, le 09/05/2017 à 17:27

Bonjour,

Dans les années 1990, plusieurs municipalités gérées par des représentants du Front National ont suscité la polémique à cause (notamment) de l'ingérence politique des élus dans le fonctionnement des bibliothèques municipales : Orange, Marignane, Toulon et Vitrolles.

« A Orange, Marignane, Vitrolles et Toulon, le rapport à la culture a été un point de friction. Un premier rapport de l'Inspection générale des bibliothèques, en 1996, est consacré à la mairie d'Orange, conquise par Jacques Bompard. Ce document de treize pages s'achève sur ce que le contrôleur de l'Etat qualifie de «constats négatifs en ce qui concerne le rôle du personnel professionnel et le critère de choix des ouvrages». Le 11 juillet 1996, Libération publie des extraits de ce rapport. On y lit ainsi que les listes d'acquisition des livres pour adultes et jeunes sont soumises à l'adjoint délégué à la culture à la mairie d'Orange, lequel repousse certaines propositions d'achat. Le motif du refus apparaît sur les listes consultées par les auteurs du rapport : cela peut être lié au thème – le rap, le racisme... –, à la vision politique de l'auteur (les romans policiers

de Didier Daeninckx), au «mondialisme» (des contes régionaux de tous les pays font l'objet d'un refus motivé par écrit) ou encore au respect des bonnes mœurs. Ainsi, lit-on, «"la Jeune Amante" de Janine Montupet est interdit à cause de son titre».

Mais si Orange fut l'exemple le plus frappant de cette censure, la ville n'est pas le cas isolé que décrit Le Pen... Dans le même numéro de Libération de juillet 1996, le journaliste Renaud Dély évoque également le cas de Toulon, tombé dans les mains du frontiste Jean-Marie Le Chevallier en 1995. Si la censure n'y sévit pas comme à Orange, le journaliste raconte tout de même que l'adjoint frontiste à la culture impose par exemple un ouvrage d'Alexis Carrel, l'Homme, cet inconnu (le prix Nobel de médecine, vichyste, y théorise l'eugénisme et recommande l'élimination de certains délinquants et malades mentaux). L'article se conclut par un satisfecit donné – pour l'heure – à la ville de Marignane, gagnée en 1995 par Daniel Simonpieri. «A Marignane, Robert Egéa, adjoint FN chargé de la culture et des affaires scolaires, contrôle lui aussi les acquisitions de la bibliothèque. Mais aucun cas de censure n'est à signaler.» Un bon point qui n'est que temporaire.

Car, un an plus tard, la ville de Marignane a droit elle aussi à son rapport de l'Inspection générale des bibliothèques (dont on peut lire les principales conclusions ici). Parmi les critiques émises : la suppression des abonnements à Libération, la Marseillaise ou l'Evènement du jeudi, remplacés par trois parutions d'extrême droite (dont Minute et Rivarol). Concernant les livres, le rapport constate des refus par l'équipe municipale de signer des bons de commande proposés par la bibliothèque, ainsi qu'à l'inverse la rédaction de bons de commande par la mairie, sans consultation. Le rapport note l'arrivée d'ouvrages exprimant les positions de la droite nationale. Ces acquisitions et refus d'acquisitions sont justifiés par l'équipe municipale au nom du pluralisme, du «rétablissement» d'un «équilibre». Le rapport estime à l'inverse «qu'ils constituaient des entorses au pluralisme, et la rupture d'un équilibre» en concourant «au déséquilibre des fonds au profit de l'extrême droite : l'acquisition de ces publications militantes s'étant accompagnée de l'exclusion de publications relevant des autres familles politiques». Autre point soulevé par le rapport : «Il convient d'ajouter

que certaines des publications acquises par la municipalité, même si elles ne sont pas interdites par la loi, posent des interrogations dans la mesure où elles expriment plus ou moins ouvertement racisme, antisémitisme et négationnisme».

Quant à Vitrolles, dernière ville à tomber dans l'escarcelle du FN, en 1997, la mairie y constituera un comité de lecture chargé de choisir les documents de la bibliothèque, court-circuitant les bibliothécaires, et écartera les membres du personnel refusant de suivre la ligne municipale.

Source : Les mairies FN et les livres : la mémoire à trous de Marine Le Pen, liberation.fr

« Au milieu des années 1990, des membres du Front national avaient été élus à la tête de quatre villes du sud de la France, et très vite ils s'étaient intéressés au fonctionnement des institutions culturelles. Dans un article de Catherine Bédarida paru dans Le Monde du 18 octobre 1997, l'un d'eux, Jacques Bompard, affirmait en substance : « Il est temps de donner un bon coup de balai aussi bien dans les bibliothèques que dans les différents rouages du pouvoir ». De fait, il devint vite évident que le Front national entendait utiliser les bibliothèques pour étouffer les voix de ses opposants et diffuser son propre message politique et culturel. Largement dénoncée par la presse, cette situation fut portée à la connaissance de l'opinion publique internationale, tandis que les bibliothèques elles-mêmes devenaient le terrain symbolique où s'engageait la défense des principes démocratiques. En défendant le libre accès à l'information, les bibliothécaires se retrouvèrent toutefois aux prises avec le dilemme que posent le traitement à accorder aux écrits extrémistes, d'une part, et le développement de collections pluralistes d'autre part. »

Source : Aux armes citoyens !, Kibbee, Jo. Bulletin des bibliothèques de France (BBF), 2004, n° 6, p. 10-19.

« «L'idéologie nationaliste est sous-représentée»

Les conclusions du doyen Pallier sont édifiantes. Sur l'Espace Clodius, le rapport reste dans l'expectative: «Si la médiathèque a pris forme comme contenant, le contenu reste à définir.» En revanche, il est plus alarmiste à propos de la bibliothèque, aboutissant à «des constats négatifs en ce qui concerne le rôle du personnel professionnel et les critères de choix des ouvrages». En clair, la municipalité veut contrôler ce qui tombe sous les yeux des Orangeois et affirmer son emprise sur la bibliothèque.

Le premier moyen employé est le don de livres. «Un ouvrage à compte d'auteur (Le Cerisier du Hoggar, de Jean-Luc Sirviev) a fait l'objet d'un bon pour accord de commande par M. Lagier, en août 1995, puis d'un don en décembre 1995», établit le rapport. L'auteur de ce livre - que Gilbert Lagier nomme en un cocasse lapsus Le Cerisier du haut Gard - s'appelle de son vrai nom Louis Castay: il fut tête de liste FN aux dernières municipales à Vaucresson (Hauts-de-Seine) et, surtout, suppléant, en 1993, de Sophie Brissaud, candidate dans la 8e circonscription des Hauts-de-Seine et directrice de la communication de Jean-Marie Le Pen.

«Neuf publications de Max-Rodolphe François, dont quelques-unes en plusieurs exemplaires, ont été remises à la bibliothèque en janvier 1996 par le service communication dirigé par M. Beck, ajoute le rapport. (...) Mme Canazzi a reçu consigne d'accepter ces ouvrages. (...) Des principes généraux ont été exprimés par M. Beck à cette occasion: le bibliothécaire ne doit pas exercer une censure; la bibliothèque, où l'idéologie nationaliste est sous-représentée, doit pouvoir offrir un éventail étendu des opinions politiques; l'opinion du bibliothécaire ne peut pas être celle d'un lecteur de maison d'édition édictant le publiable et l'impubliable.» [...]

La censure est une autre arme de la municipalité d'Orange. L'achat des suppléments littéraires de Libération et du Monde avait été supprimé dès 1995, Alerte Orange, un collectif de «vigilance républicaine», décidant alors d'y abonner à ses frais la bibliothèque. Le rapport Pallier pointe d'autres dérives: «Les listes d'acquisitions (...) sont actuellement soumises à M. Lagier, qui repousse certaines propositions d'achat. (...) Quatre critères de refus apparaissent. La spécialisation de l'ouvrage: Le Métier de bibliothécaire, deux ouvrages généraux consacrés l'un à la philosophie, l'autre à la pédagogie. Le thème traité: le racisme, le rap (...). La vision politique de l'auteur:

romans policiers de Didier Daeninckx (...), mais aussi Montaigne à cheval, de Jean Lacouture [NDLR: M. Beck a finalement avalisé cet achat] (...). L'aspect "mondialiste": Contes régionaux de tous les pays (...), Contes maghrébins. Un autre critère a été cité par M. Bompard. Il s'agit du respect des bonnes moeurs, qui explique la suppression de quelques titres de roman.»

Le rapport conclut ainsi à trois dérives: «Des collections qui ne répondraient qu'à la fonction de distraction (...). Une interprétation du pluralisme qui postulerait un rééquilibrage systématique de thèmes et d'auteurs jugés de gauche - concept passablement étendu à Orange - par des thèmes et des auteurs de droite (...). Un principe d'ethnocentrisme.»

Source : Orange: le rapport qui dénonce la censure FN, Christophe Barbier et Romain Rosso, L'Express, 11/07/1996

« Pendant un an, on a pu travailler normalement, affirme une employée de la bibliothèque Jean d'Ormesson de Marignane. Les élus laissaient la directrice et les bibliothécaires agir comme avant, sans ingérence. Et puis, en juillet dernier, tout a changé. Au moment où l'affaire de la bibliothèque d'Orange a éclaté, les commandes ont commencé à être épluchées par la municipalité. Le premier adjoint a supprimé les abonnements à Libération, à l'Événement du Jeudi et à la Marseillaise (le quotidien local communiste ndlr)... Depuis, ça empire. Au prétexte d'économie, plusieurs commandes ont été refusées, pendant que d'autres livres, commandés directement par les élus, sont arrivés sur les rayons».

Source : La mairie Front national de Marignane prend les commandes à la bibliothèque, Hervé Vaudoit, Libération, 5 février 1997

En janvier 2015, Médiapart dénonce des pratiques de la part de David Rachline, le maire de Fréjus, qui rappellent de manière inquiétantes ces anciennes polémiques : l'annulation de l'abonnement de la bibliothèque municipale aux journaux Libération et Le Figaro.

(Source : Médiathèque de Fréjus : le FN coupe les abonnements à Libé et au Figaro, leparisien.fr)

Pour mieux armer les professionnels des bibliothèques contre ces pratiques, le conseil national de l'Association des Bibliothécaires de France a adopté en mars 2003 le code de déontologie du bibliothécaire qui, adressé à tous les professionnels des bibliothèques, énonce notamment la nécessité de pluralisme des collections et d'indépendance de la politique d'acquisition.

Notons également que le Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique précise que « les collections et les services doivent être exempts de toute forme de censure, idéologique, politique ou religieuse, ou de pressions commerciales. »

Pour aller plus loin :

- Chronique d'une censure ordinaire..., Michel Melot, Bibliothèque(s)- Revue de l'Association des Bibliothécaires de France n° 41/42 - décembre 2008 (p. 26-27)
- Enquête dans les municipalités FN : la culture, oui... mais identitaire, marianne.net
- Bibliothèques sous influence, Un film d'Eric Pittard

Bonne journée.

Annexe 3 : caractéristiques des réponses

1 : ce qui relève de l'harmonisation du service	2 : ce qui relève de la personnalisation de la réponse	3 : ce qui relève d'un contexte de communication plus large
<p>Formules de politesse : « bonjour » et « bonne journée » sont recommandés mais ils peuvent être nuancés ou avoir des ajouts.</p> <p>Liens : il faut les nommer précisément et insérer l'URL de manière invisible. Éviter les mots dépourvus de sens pour la réponse. Utiliser les permaliens dès que cela est possible.</p> <p>Structure de la réponse : d'abord l'élément de réponse attendu puis explication des recherches (pyramide inversée).</p> <p>Réponse précise : pas seulement une réponse bibliographique mais synthèse des informations recueillies.</p> <p>Recherche non aboutie : réorientation et explication de la démarche avec bibliographie si possible.</p> <p>Réorientation : vers des professionnels, des associations ou des ouvrages de référence pour des questions juridiques, médicales et bibliothéconomiques.</p> <p>Formules positives : plutôt que</p>	<p>« Vous » : pronom qui permet de s'adresser directement à l'utilisateur qui a posé la question.</p> <p>Ton : reprise du ton de l'utilisateur, humoristique ou sérieux.</p> <p>Formules de politesse : variation, nuance, ajout pour certaines réponses.</p> <p>Smiley : ce qui permet d'être plus proche de l'utilisateur ou de nuancer son propos.</p> <p>Réflexion : tentative de se mettre à la place de l'utilisateur qui a posé la question, de réfléchir comme lui et de deviner ses besoins pour lui répondre au mieux.</p> <p>Supplément : volonté de devancer les attentes de l'utilisateur en donnant des précisions intéressantes sur le sujet qu'il ne demandait pas.</p> <p>Typographie : choix personnel du gras, de la police, des couleurs, de la taille, etc pour mettre ou non en évidence des informations.</p> <p>Satisfaction : demande directe pour connaître la satisfaction de l'utilisateur, s'il a obtenu tous les éléments qu'il souhaitait ou si les recherches ne répondent que partiellement (le site ne permet cependant pas facilement à l'utilisateur de</p>	<p>Recontextualisation : reformulation de la question, du contexte, d'éléments de réponse plus larges afin d'englober tous les lecteurs potentiels dans la réponse et de leur permettre de comprendre.</p> <p>Importance d'apporter des précisions lorsque l'internaute a déjà effectué des recherches, il faut replacer dans son contexte le sujet pour les autres internautes qui ne sont pas connaisseurs du sujet.</p>

<p>les formules négatives pour réorienter.</p> <p>Devoirs scolaires : pistes de réflexion et bibliographie uniquement.</p> <p>Recherche : sources institutionnelles et fiables à croiser et vérifier.</p> <p>Neutralité : pas de prise de position, propositions de tous les points de vue sur un sujet.</p> <p>Originalité : la personnalité du répondant transparaît dans la réponse, l'objectif n'est pas l'uniformité.</p> <p>Rédaction : elle est obligatoire pour présenter les sources choisies et faire une synthèse des informations recueillies.</p> <p>Citation : entre guillemets et mention de la source.</p> <p>Pièce jointe : dans la réponse uniquement pour les documents libres de droit ; sinon dans un mail privé en précisant que le document n'est pas libre de droit.</p> <p>Image et vidéo : mention de l'auteur.</p> <p>Règles d'écriture : phrases courtes, textes concis, mise en avant de termes et éléments importants par du gras (éviter de souligner), pas de majuscules, éviter l'italique, utiliser le « nous » plutôt que « je ».</p>	<p>répondre).</p>	
---	-------------------	--

Annexe 4 : retranscription de l'entretien collectif

Coralie : est-ce que vous pensez que harmoniser le service, personnaliser la réponse et s'adresser à tous les internautes est contradictoire ?

Anne-Laure [responsable du GdS, huit ans d'expérience] : différence de **tonalité** et d'approche en fonction des connaissances, de la facilité rédactionnelle de l'envie, de la curiosité, des questions.

Edith [quatre ans d'expérience] : de la **personnalité de la personne** qui répond aussi.

Delphine [treize ans d'expérience] : si elle est à l'aise avec le sujet, si ça la passionne, elle peut développer ou pas.

AL : en tout cas, c'est évident qu'il n'y a pas de réponse type sauf quand on renvoie pour les questions de décret de naturalisation. L'intérêt et la différence avec les autres SQR et l'originalité du Guichet c'est cette **liberté de ton**, qu'on n'a pas donné de cadre. Les seules choses qui sont demandées c'est la **précision** et le fait que les références bibliographiques doivent être valides, vérifiées, que l'on mentionne correctement les choses mais tout le monde peut répondre comme il l'entend ; mettre de l'humour ou non, être morose ou non.

C : entre répondre à la personne qui a posé à la question et répondre à ceux qui ne se sont pas posé la question mais qui vont sur le site et qui lisent la réponse, comment vous faites ?

AL : je crois qu'on répond toujours aux questions de manière précise mais souvent ça nous arrive de mettre des définitions, de réexpliquer le contexte, on **recontextualise**. Moi je sais que ça m'arrive de le faire, par exemple, une question d'avant-hier où je mettais « pour les internautes qui ne connaissent pas ». Je remettais en contexte et après je répondais de manière précise. Mais souvent nos réponses étant toujours développées, n'importe quel internaute peut comprendre et peut saisir.

E : je suis d'accord.

D : on élargit toujours par une bibliographie, ça peut intéresser les personnes qui veulent creuser certains points pour se référer aux documents qu'on propose.

AL : toute question peut intéresser les internautes parce qu'elles sont toujours **développées**. A part quelques cas, quand il s'agit de travaux scolaires, on met des bibliographies qui sont spécialisées dans un domaine, et encore elles peuvent intéresser certaines personnes, mais sinon c'est toujours argumenté, développé donc tout le monde peut être intéressé par ça.

C : et toutes les questions d'identification de statuettes et médaillons, c'est beaucoup plus personnalisé, ça va moins s'adresser au plus grand nombre.

AL : bien évident mais tout dépend.

E : il y a d'autres gens qui les lisent. Il n'y a pas longtemps, j'avais eu une question sur les estampilles en porcelaine, une personne avait reposé une question sur une question déjà posée, sur la même estampille parce que ça l'intéressait aussi.

AL : je pense qu'il y a des collectionneurs qui sont vraiment intéressés, qui tombent sur la réponse et qui ont le même objet qu'ils n'ont pas réussi à identifier, du coup ils rebondissent. Je pense que ça peut les intéresser aussi. Il y a suffisamment de passionnés, avec des passions différentes pour qu'ils trouvent un intérêt à la question.

D : le fait que tout soit publié en ligne, les gens tombent sur les réponses en faisant leurs propres recherches, ça donne envie de poser une question. Ça leur permet de voir que comme on répond à tout, notre service peut les concerner eux aussi.

C : comment vous avez fait pour répondre, la démarche, si pour vous c'est une question particulière ou si c'est habituel et courant.

D : on n'en a pas souvent des questions sur le fonctionnement du Guichet.

Lecture de la QR1

AL : c'est moi qui ai faite cette réponse, c'est ce qu'on disait, les réponses c'est en fonction de l'humeur du jour, du temps que l'on peut y consacrer, de plein de choses. Je me souviens de cette question, j'étais de bonne humeur, je me suis dit qu'il nous avait fait des encouragements, je vais lui faire une belle réponse, pas le truc type. Je vais faire une réponse à la Prévert. J'aurais pu être d'une humeur différente et faire une réponse à la Baudelaire qui aurait été plus mélancolique. On a rarement ce type de

questions, des encouragements, des félicitations, ou des questions sur le Guichet on répond de manière sympathique. C'est très aléatoire en fonction du moment où c'est posé, du pic de travail ou non, et de notre aspiration aussi. Maintenant on en fait mais peut-être qu'à une période on faisait plus d'humour, ça dépend des moments moi je fais encore un peu d'humour quand j'ai du temps. Je me méfie aussi car les enquêtes aux publics nous ont montré que quand on fait de l'humour...

E : ... c'était pas forcément bien perçu...

AL : ... la personne le lisait en le prenant comme une agression.

D : des personnes se sont vexés suite à des réponses. On essaye d'être très clairs car sur Internet on peut être très vite mal compris, il y a des quiproquos qui se créent. Il faut vraiment rajouter des smileys partout.

AL : dans l'enquête, il y avait eu un retour sur le fait qu'on avait mis des smileys dans une réponse et que la personne l'avait mal vécu en disant qu'on lui avait mis des petits diables qui l'insultaient.

D : c'est très subjectif.

C : finalement, quand vous faites de l'humour, vous vous freinez plus par rapport à l'usager que par rapport aux règles.

AL : on fait attention, c'est difficile, on ne sait pas qui on a en face du coup on ne sait pas comment la personne réagit.

D : après ça se voit aussi dans le ton de la question, par exemple la question de Nestor Poireau « sur Terre on mange des Mars, est-ce que sur Mars on mange des Terres ? », tu vois tout de suite que le ton est rigolo donc j'avais fait une réponse humoristique.

AL : il y avait eu toutes les réponses sur les vampires aussi, sur les vampires qui se mangeaient entre eux.

D : on a eu des questions sur la rumpologie, l'art divinatoire dans la raie des fesses, donc là aussi ça amène de l'humour.

AL : les m&m's, des fois on peut se permettre, c'est des sujets légers.

D : « combien de m&m's peut-on mettre dans une baignoire ? ».

Lecture de QR2

E : c'était Claire [département Sciences et techniques] qui avait répondu à cette question, elle s'était fait aider de Cédric [département Sciences et techniques] et ils avaient passé beaucoup de temps à chercher les calculs.

AL : les questions comme ça, on aime bien les relever parce que c'est amusant et c'est des défis. On en a eu pas mal : les gouttes d'eau, les m&m's. On a fréquemment des gens qui posent ce genre de questions et systématiquement, c'est d'essayer de répondre **scientifiquement** mais en même temps en mettant de **l'humour**.

D : c'est de **s'adresser à un large public**.

E [qui est aussi au département Sciences et techniques] : j'ai pas eu forcément des questions amusantes avec sciences, j'essaye de répondre de manière plus **pédagogique**.

AL : on la trouve amusante, c'est un moment où ils ont eu un peu de temps et ils ont pu faire des recherches conséquentes. Là, il y a eu du travail quand même. Pour apporter toutes ces réponses, il faut prendre en compte un certain nombre de paramètres et donc avec des calculs. Donc, il y a l'approche **scientifique** et l'approche **plaisante**, les deux sont traités là.

E : en n'étant pas mathématicien, il faut arriver à trouver quels calculs il faut faire.

AL : parfois, sur des questions de sciences, de maths, on a contacté des gens extérieurs pour nous aider, des scientifiques. Il y avait une association de science dure, la Société française de physique

D : souvent des retraités qui s'amusaient à répondre aux questions.

AL : et qui nous faisaient des bonnes réponses. Il faut garder ces contacts.

D : ils avaient une sorte de diffusion, il y en avait beaucoup qui avait répondu à une question.

C : et vous faites une synthèse de ces réponses ou vous mettez en citation la réponse ?

AL : tout dépend comment c'est rédigé. Si c'est rédigé correctement on peut la mettre tel quel, si c'est mal rédigé, on fait une synthèse. On met qu'on a contacté la société un tel, et on cite. Si la réponse est bien faite pourquoi la modifier. De toute façon, quand on demande à des gens extérieurs, on les cite. En tout cas c'est ce que je fais.

D : moi je demande leur accord et puis je cite.

C : est-ce vous citer chacune un peu différemment ?

AL : on mentionne toujours d'où ça vient. La **citation** c'est toujours **précis**.

D : c'est aussi une façon de se protéger, si jamais des informations inexactes ou si la personne se trompe.

AL : lorsque l'on contacte des administrations (les archives), on dit la « conservatrice de ... de Lyon nous a indiqué que... ». La règle sur laquelle il ne faut pas transiger c'est quand on cite quelqu'un, on doit être **précis**. C'est la seule chose pour laquelle il ne faut pas être original. On dit bien que telle info on l'a pris de tel livre, le nom de la revue avec l'année. On doit se positionner de manière scientifique, on cite correctement les choses. On ne s'approprie pas des textes ou des informations qui ne découlent pas de nous. Ça on le fait toutes.

D : les seules fois où on ne cite pas les sources c'est plutôt le fonds ancien qui a une expertise dans leur domaine qui prennent la responsabilité de ce qu'ils écrivent. Mais la plupart des départements vont prendre des sources quelque part et les citer. C'est vraiment la base. On cite toujours nos sources qui sont vérifiées, validées, sérieuses.

Lecture de QR3

D : c'est une question juridique et elle a renvoyé aux règles locales, c'est important de préciser qu'elles peuvent être différentes. Il y a la règle nationale et les règles locales. Et puis pour ces questions là, on réoriente vers des organismes spécialisés comme l'Adil ou vers des juristes, en sachant qu'il y a plein de consultations juridiques gratuites.

AL : au départ, dans le règlement, il était dit qu'on ne répondait pas aux questions juridiques, il s'est avéré que dès la création, il y a eu des réponses juridiques donc c'était compliqué de ne plus en faire. Aujourd'hui, on traite ces questions avec tous les

ouvrages qu'on a à notre disposition, en général on cite les articles, mais en aucun cas on s'avance, se prononce sur le bien fondé de la demande. On n'est pas juristes.

D : on dit ce que dit la loi mais on ne va pas interpréter.

AL : c'est ce qu'on fait dans toutes nos réponses, on renvoie, on conseille de contacter un avocat, un juriste, on explique où il peut le faire. Il y a plein d'ouvrages qui ont été fait sur les problèmes de voisinage, sur lesquels on s'appuie. On va en rayon et parfois on tombe sur ces exemples d'ailleurs, avec des cas de jurisprudence. Mais on précise bien que dans tous les cas de figures, on est bibliothécaires. Donc on trouve des sources que l'on propose, on renvoie vers des spécialiste et on fait la même chose en santé.

AL : il est évident qu'on ne va pas se prononcer. On a des cas de maltraitance aussi. On fait un petit rappel à la loi et urgence, vous pouvez contacter anonymement des centres pour ça, on renvoie à des professionnels. Une mère avec un bébé malade qui a posé la même question à un mois d'écart, on lui conseille tout de suite d'aller consulter. On ne cherche pas un article, ce qui pourrait mettre en péril la vie de son enfant. Dans les deux cas, question juridique ou question de santé, on cherche des articles, des ouvrages, mais on ne se prononce pas, on renvoie.

C : question très personnelle, donc comment vous faites pour s'adresser à tous ?

AL : c'est pas parce que nos questions sont mises en ligne qu'elles doivent convenir à tout le monde. Sur les questions juridiques, il y en a toujours qui se retrouvent également dans les réponses. Et en cherchant sur un forum « mon bébé est malade », la personne peut tomber sur une réponse du Guichet.

D : quand on cite le réseau des Adil, des avocats... à chaque fois on fait un lien sur la page nationale pour que les gens partout en France puisse trouver leur structure.

AL : il est évident que nos réponses ne s'adressent pas au plus grand nombre dans le sens où on fait des bibliographies et qu'on privilégie nos ressources. Donc quelqu'un qui habite à Paris, la bibliographie qui a 50 % d'ouvrages qui se trouvent à Lyon, ça lui convient plus ou moins. Mais nous on est Bibliothèque Municipale de Lyon, ville de Lyon, donc on promeut ce qu'il y a localement. A la personne de trouver dans sa région les livres de la bibliographie. On peut pas non plus répondre au plus grand nombre et

les limites c'est ville de Lyon, service de Lyon donc on privilégie nos ressources. Il y a quelques années, on avait pas mal de questions venant d'Algérie ou Tunisie pour des mémoires, pour avoir des bibliographies. Du coup, comme ils nous indiquaient qu'ils habitaient en Algérie, on essayait plutôt de leur indiquer des ressources de là-bas, pas des ressources de la bibliothèque. Il faut s'adapter un peu. Mais ça ne veut pas dire que ça n'intéresse pas d'autres personnes. Il y a peut-être d'autres tunisiens ou algériens intéressés par ces ressources. **On ne peut pas intéresser tout le monde.** Les questions sont précises et dans notre charte c'est « à question précise, réponse précise ». On essaye d'être le plus précis possible.

Lecture de QR4

AL : ben voilà, à question précise, réponse précise. On répond à sa question avec un article et on cite une bibliographie sur les vélos s'il veut aller un peu plus loin.

D : sachant que dans la bibliographie, il y avait vraiment des sites hyper techniques sur la géométrie du cadre, des notions de géométrie, de maths, de répartition des charges. C'était assez technique. Chacun peut y trouver son compte, le grand public comprend que c'est pour que ça soit plus solide et plus maniable, et puis ceux qui veulent aller plus loin ils trouveront aussi de quoi les satisfaire.

C : la personne a beaucoup détaillé sa question, plutôt que poser une question simple. Comment répondre quand la question est à ce point-là précise ?

E : quand la personne a déjà plus ou moins la réponse ?

AL : ou peut-être qu'elle n'a pas fait les bonnes recherches, elle n'a pas trouvé la réponse à sa question et nous, par notre expertise, on va faire la bonne recherche qui va nous permettre de trouver le bon article.

D : il faut aussi **se mettre à sa place** et essayer de **comprendre son raisonnement** et puis **s'approprier sa question**. Se dire « moi aussi j'ai envie de savoir pourquoi... ? ». Se mettre à sa place et d'essayer de trouver la réponse qui pourra le satisfaire au mieux. Je la trouve intéressante la question, c'est pour ça que j'ai cherché.

C : oui, ça change beaucoup si la question vous intéresse personnellement ou pas, dans la manière que vous allez répondre.

D : elles éveillent souvent notre curiosité.

AL : on répond bien mais c'est vrai que sur des questions d'histoire on est plus intéressés quand même.

D : à chaque fois, je le prends comme un défi. C'est une sorte de jeu pour moi de relever le défi, de trouver la réponse qui pourrait le satisfaire. J'ai eu une fois la question « est-ce qu'il y a des questions qui vous intéressent moins ? ». J'ai répondu que « personnellement » je les trouvais toutes intéressantes et qu'il n'y en avait pas qui m'intéressaient moins.

AL : on part du principe que toute question est légitime. Donc on n'a pas à juger de l'intérêt de la pertinence, si on dit celle-là est intelligente, m'intéresse, m'intéresse pas, déjà c'est subjectif et il y aurait beaucoup de questions qu'on n'aurait pas envie de traiter donc on part du principe que tout nous intéresse.

D : et puis on a envie de satisfaire le public, on travaille dans le service public donc c'est un peu notre vocation à la base d'aider les gens.

AL : c'est une belle chose quand on a des retours. Dans l'enquête on a beaucoup de remerciements et de félicitations donc c'est encourageant.

E : les remerciements ça fait toujours plaisir, de savoir ce qu'on a fait ça a servi à la personne.

C : par rapport à Facebook et Twitter, quand vous rédiger une réponse, vous ne savez pas encore que vous allez la publier ?

E : ça dépend.

D : ça dépend du sujet. Si on pense qu'un sujet va intéresser le grand public, on va essayer de faire une réponse plus développée.

C : la « spéciale Facebook » ou la « spéciale Twitter » va être bien plus développée et bien plus précise pour tout le monde ?

D : qu'elle soit agréable à lire. Comme on est publié en ligne et que tout le monde peut lire, ça nous oblige à être rigoureux dans nos réponses, ça oblige à une certaine qualité.

Si on veut la mettre en valeur dans une publication sur les réseaux sociaux, on va essayer d'avoir un ton plus grand public. Déjà, de bien appliquer les règles d'écriture sur le web : donner une réponse tout de suite en début de réponse, mettre les éléments principaux tout de suite, faire une lecture fluide en organisant bien le texte, apporter peut-être plus de soin.

AL [qui s'était absentée quelques minutes] : on rédige jamais en fonction de si on va poster sur Facebook ou Twitter ou pas. C'est ce que tu as répondu ?

D : non. Des fois tu vois la question et tu te dis que ça va être sympa.

E : tu te dis « ouais, on pourrait la mettre sur Facebook ».

AL : sinon il y a des choix photos, il faut trouver une photo pour la publier sur Facebook, mais sinon on répond aux questions et c'est ou avant, ou après, ou pendant...

D : moi j'essaye quand même de faire en sorte que ça soit plus agréable à lire, vraiment apporter beaucoup de soins à celle-ci parce que sur les réseaux sociaux ça va vite. J'applique vraiment les **règles d'écriture sur le web**. Quand tu vas sur ton portable et que tu consultes ton Facebook, il faut vraiment que ça soit percutant parce que tu ne peux pas aller voir les liens.

AL : quand on a beaucoup de travail, on ne pense pas forcément à la rédaction sur le web mais je pense que dans les prochaines versions du Guichet, il faudrait mettre des outils pour permettre les citations encadrées, ce genre de choses, pour améliorer la présentation et pour la lecture. Mettre des titres facilement. La lecture est très désagréable.

D : il faut plus de rythme, plus de choses en gras, il faut faire plus un travail de journaliste web.

C : il y a déjà pas mal de mots en gras pour mettre des éléments en avant.

D : de plus en plus, et les collègues dans les départements le font de plus en plus, pas tous.

AL : mais ça il faudrait qu'on le reprecise. Disons que ça permet de voir à l'internaute s'il veut tout lire, mais s'il veut pas tout lire la réponse à sa question, elle est là. Des fois

on en met beaucoup parce qu'on a trouvé des super sources parce qu'on est contents, parce qu'on trouve ça intéressant. Que l'ensemble est intéressant et du coup on a envie de tout proposé. Comme pour le vélo.

E : des fois il y a des réponses qui ne sont pas simples, il faut développer un minimum pour amener la réponse.

C : des fois vous complétez la réponse avec des éléments non demandés par l'utilisateur, comment ça se passe ?

D : ça apporte un plus à la réponse, concourir à faire en sorte que **d'autres trouvent aussi un intérêt à lire la réponse** ou retrouvent notre réponse via les moteurs de recherche. On avait une collègue qui répondait à la question directement, par une phrase ou deux, qui mettait des sources et c'est tout. Je lui avais dit que ça serait bien de mettre des extraits, d'illustrer sa réponse, développer un peu plus parce que ça faisait vraiment des réponses très courtes. Pour que ça soit agréable à lire, que ce soit presque comme un article de magazine.

E : surtout que les gens ne cliquent pas forcément sur les liens donc s'ils n'ont pas la réponse directement, ils ne vont pas aller chercher plus loin. Donc ils auront juste le petit paragraphe et pas plus. Donc c'est mieux de citer les éléments qui nous paraissent répondre à la question pour que la personne elle ait directement les infos dans la réponse.

C : le logiciel ne permet pas de voir le nombre de clics sur les liens ?

AL : non, on peut juste voir le nombre de clics sur chaque question. C'est faussé à cause du nombre important de bibliothécaires.

D : chaque fois qu'on prévisualise, ça rajoute une vue, chaque fois que la personne va lire sa question.

AL : je me méfie un peu. On comptabilise le nombre de questions qui sont posées par mois, c'est notre indicateur. Depuis 2004 on fait des statistiques sur le nombre de réponses apportées par chaque département et par le Guichet, c'est ce qui nous permet de voir les évolutions du Guichet.

D : c'est l'outil qui veut ça, on a un logiciel de forum de discussion, on n'a pas un outil spécial pour les SQR en bibliothèque.

AL : avec le nombre de questions qui sont posées par mois, avec le nombre de réponses, ça permet de nous donner un bon indicateur, plus les enquêtes des publics qu'on fait tous les deux ans. Pour moi, ce sont des indicateurs qui sont suffisants.

Lecture de QR5

E : j'ai mis beaucoup de citations dans cette réponse. Déjà parce qu'il y avait des articles plus développés dans le BBF et la revue de l'ABF, qui étaient intéressants à explorer mais je ne pouvais pas non plus faire des citations longues donc j'ai fait des citations plus ou moins courtes de différentes sources pour avoir un aperçu large de ce que c'était ; dans chaque ville, quelle était la situation. Et mettre en rapport avec ce qui se passe, des événements un peu plus actuels pour montrer que le problème est toujours d'actualité. C'est parce que on sait que ça s'est passé en 90s qu'on est peut-être plus vigilant, c'est quand même quelque chose qui peut encore arriver.

AL : tu t'es servi de la base de données Europresse ou pas du tout ?

E : je n'en ai même pas eu besoin parce que j'ai trouvé tout de suite sur Internet.

C : et tu as fait pas mal de synthèse entre chaque citation.

E : c'est plutôt à la fin parce que j'ai rajouté.

AL : un gros travail de recherche. Si c'était une question d'un travail scolaire, il a une super réponse.

C : quand j'ai relu les règles du service, il y avait la question de la **neutralité**. Ici, c'est un sujet politique, comment être neutre face à ça ?

E : par rapport à ce genre de questions, j'ai du mal à être neutre, personnellement.

D : tu cites des articles de presse généraliste.

E : j'ai essayé de me prononcer le moins possible, de rester neutre dans mes propos et de laisser la place aux **citations**.

D : aux **faits**.

E : de toute façon elles sont assez éloquentes par elle-même.

AL : de manière générale, on reste neutre, mais il y a quand même des sujets, où sans prendre position, bien évidemment qu'on va défendre des principes, c'est des principes démocratiques. Là, il ne s'agit pas d'accuser, les principes démocratiques sont remis en cause donc on a le droit de développer pour dire qu'il faut respecter ces principes. C'est même pas prendre position pour ou contre un parti, c'est juste rappeler. Comme pour le mariage pour tous, on a eu beaucoup de questions, ça faisait polémique, on a quand même le genre, point G, il est évident qu'il y a un respect de la personne qu'on va défendre et le respect de cette liberté, de ce choix. Sans se positionner, on va quand même faire des réponses qui sont neutres mais un peu orientées.

C : et si vous sentez que la personne est extrémiste dans sa question, que faites-vous ?

AL : on rappelle toujours les principes démocratiques. Par contre, s'il y a des propos homophobes, elle ne reste pas en ligne.

E : on la supprime.

AL : il y a directement un mail qui est envoyé. On n'est jamais arrivé à là, mais ça pourrait aller jusqu'à des poursuites judiciaires car ce sont des propos condamnables et attaquables.

D : on a eu une question sur les témoins de Jéhovah je crois. C'était le département de civilisation qui avait fait la réponse, et ils avaient rappelé la liste qui avait été publiée par la Miviludes, et ils en faisaient partie. On avait eu des mails de protestations là-dessus. Mais on a juste cité ce qu'a produit l'Etat. Et l'Opus Dei aussi, on avait eu des remarques sur les réponses qu'on avait faites sur l'Opus Dei. Le but c'est pas d'être polémique. On essaye de rester le plus neutre possible et à pas rentrer dans les débats parce qu'après on ne s'en sort plus.

Annexe 5 : trame de questions des entretiens individuels

> Pour mieux vous connaître

- Quelle **formation** universitaire avez-vous suivie ?
- Avez-vous travaillé dans d'**autres BM** ?
- Avez-vous été à d'autres postes à la BmL avant le GdS ?
- Si oui, aviez-vous déjà répondu à une question du GdS ?
- Depuis **combien de temps** travaillez-vous au GdS ?
- Avez-vous suivi la formation sur "**Ecrire sur le web**" ?
- Si oui, qu'en avez-vous retenu ?
- Est-ce que cela a **modifié** votre manière de répondre ?
- Avez-vous suivi d'**autres formations** pour vous aider dans le travail du GdS ?

> Harmoniser les pratiques

- Que signifie pour vous "**harmoniser les pratiques**" ?
- Pouvez-vous énoncer les **règles** qui sont **communes** à tout le service ?
- Pensez-vous qu'il faudrait en **ajouter** ?
- A l'inverse, souhaiteriez-vous qu'il y en ait moins pour avoir une **plus grande marge de manoeuvre** ?
- Est-ce que vous faites du **benchmarking** pour voir le fonctionnement des autres SQR ?
- Qu'en retirez-vous ?
- Est-ce que l'**intérêt personnel** que vous portez à une question est important pour vous ?

> Personnaliser la réponse

- Que signifie pour vous “**personnaliser la réponse**” ?
- Quels sont dans vos réponses les **éléments concrets de personnalisation** ?
- Quelle **marge de manoeuvre** vous permettez-vous d’avoir, par rapport aux règles communes, afin de personnaliser votre réponse ?
- Comment donnez-vous du **rythme** à vos réponses ?
- Comment utilisez-vous l’**humour** dans vos réponses ?
- Comment utilisez-vous la **liberté de ton** laissée par les règles ?
- Est-ce qu’il vous arrive de **compléter votre réponse** avec des éléments non demandés par l’internaute ? Est-ce que vous vous le refusez ? Qu’est-ce qui influence cela ?
- Que **privilégiez**-vous dans vos réponses ?
- Comment **se mettre à la place de l’internaute** ?

> S’adresser à tous

- Que signifie pour vous “**s’adresser à tous**” ?
- Quels sont les **éléments** que vous ajoutez qui montre que vous **élargissez** le contexte de communication ?
- Pourquoi et comment publier sur les **réseaux sociaux** ?
- La publication de toutes les QR sur le site rend visible le service, est-ce qu’on peut parler de **valorisation** ?

> Ouverture

- Selon vous, quelles sont les **missions** du GdS ?
- Selon vous, la **dimension pédagogique** est-elle importante dans les réponses ?

Annexe 6 : retranscription des entretiens individuels

Nous avons choisi de faire une retranscription partielle des quatre entretiens individuels : prise de note de idées principales et retranscription pour certains passages particulièrement importants, afin de pouvoir les citer dans le mémoire.

Annexe 6a : Delphine Bordet - 19/05/2017 - 46 min

> Pour mieux vous connaître

Formation	Licence d'histoire et DUT information-communication option métiers du livre en année spéciale à Grenoble.
Concours	BAS (Bibliothécaire Adjoint Spécialisé) et Assistant qualifié de conservation du patrimoine.
Anciens emplois	Rétroconversion à la bibliothèque de l'IEP à l'Université de Lyon puis à la BmL (département Sciences et techniques puis Silo) puis BnF (service des échanges internationaux).
Guichet du Savoir	Arrivée juste avant la création du GdS en 2004, participation à la réflexion (design du site, fonctionnement du service et autres).
Formation "Ecrire sur le web"	<p>Comment organiser la réponse pour être bien lu par les internautes avec les zones chaudes (en haut à gauche, les titres, les liens URL, les caractères en gras), être plus lisible, a vraiment modifié sa façon d'écrire.</p> <p>Lorsqu'un internaute arrive sur un nouveau site, il est d'abord destabilisé et très vite il repère des points clés sur la page (le logo, la zone du moteur de recherche).</p> <p>L'objectif est d'être le plus clair possible tout de suite pour l'internaute. Il faut mettre la réponse dès le début et pas présentation du contexte, puis les étapes de la recherche puis enfin la réponse.</p> <p>Il faut aller au but, faire des phrases courtes, faire simple, être synthétique.</p> <p>Bien démarquer, distinguer les citations avec le reste du texte.</p> <p>"On crée des sortes d'articles, c'est un peu comme <i>l'Influx</i>, on rédige, on met en forme, c'est censé être agréable à lire parce que c'est lu par pas mal de gens."</p>

Autres formations	“Rechercher sur le web” mais un peu trop généraliste, pas assez pour le GdS, elle aurait aimé une formation un peu plus poussée.
Méthode	Difficile de répondre car chaque question est différente. Il faudrait créer des typologies de questions. On ne répond jamais de la même manière, il n’y a pas de plan type. « D’abord une phrase de synthèse pour expliquer si j’ai trouvé la réponse ou pas. Et puis après apporter des éléments de citation, des documents que j’ai trouvé au cours de ma recherche, et à la fin je mets toujours “pour en savoir plus, pour aller plus loin” et puis des ressources bibliographiques, des articles, des livres, des sites internet. S’il y avait un plan type, ça serait peut-être ça. »

> Harmoniser les pratiques

Règles communes	<p>Citer ses sources, la règle la plus importante, des sources fiables, vérifiées, ce qui fait la différence du service avec un moteur de recherche. Il y a un humain qui contrôle les informations, qui les croise, les valide. “Si un collègue d’un département n’indique pas sa source, je n’ai pas de scrupule à lui demander de la mettre”.</p> <p>Citation entre guillemets.</p> <p>Petites règles : on dit “nous” plutôt que “je”, répondre avec précision dans la mesure du possible.</p> <p>“Question précise, réponse précise. Question vague, réponse vague”.</p> <p>Exemple de la question Déclaration de construction : pas très précise donc réponse vague et réorientation.</p> <p>Ne pas trop utiliser des forums de discussion, Wikipédia, essayer d’apporter un plus par rapport à ce qu’on peut trouver sur le Web, chercher de la documentation scientifique.</p> <p>Ne pas prendre parti, ne pas imposer ses idées, toujours rester neutre, “on est fonctionnaires, pas un parti politique ni une société religieuse”.</p> <p>Proposer des avis pour et contre pour que les gens se fassent leurs propres opinions.</p> <p>“Certaine liberté de ton, chacun rédige différemment, ça prouve que ce sont de vrais êtres humains qui sont derrière, ça ne serait pas une bonne chose que la réponse soit trop uniformisée avec trop de similitudes entre chaque réponse, on aurait l’impression que c’est un robot qui répond et qu’un moteur de recherche pourrait répondre. Là</p>
------------------------	--

	<p>on voit qu'il y a vraiment des êtres humains derrière. Ça reflète la personnalité de la personne qui répond. On peut mettre de l'humour, ça fait un petit plus."</p>
Benchmarking	<p>Le SQR de l'Enssib qui a souvent des réponses satisfaisantes pour les professionnels des bibliothèques et de la documentation : "on apporte une réponse courte qui répond au mieux mais on n'est pas des bibliothécaires au service des collègues, on réoriente sur le service de l'Enssib. Très souvent ils ont déjà répondu à la question ou en partie. On renvoie sur leur réponse".</p> <p>Eurêkoi : présentation agréable où ils démarquent bien les citations. Ils ont adopté le style d'écriture pour le web.</p> <p>"Mais je n'en ai pas consulté beaucoup, on ne fait pas trop de benchmarking, on ne prend pas le temps d'en faire, c'est peut-être un tort parce qu'on pourrait s'inspirer de nouvelles choses".</p> <p>Mais tous les SQR ne publient pas leurs réponses.</p> <p>En Suisse : SwissInfoDesk et InterroGE : mais on ne retrouve pas leurs réponses en ligne.</p>
Intérêt personnel	<p>"Si on connaît le sujet, ça permet d'être plus rapide, quel mot-clé entrer, ça simplifie la recherche, des fois étoffer autour".</p> <p>"Mais c'est rare que ça ne m'intéresse pas, à chaque fois je me prends au jeu, j'essaie de trouver la réponse, je fais un travail de détective, détective de l'information. Je me mets à la place de la personne, j'aimerais que la personne soit satisfaite de la réponse, j'essaie de fouiller au maximum. Mais si je ne connais pas le domaine, c'est sûr que je vais être moins bonne, il peut y avoir un petit côté frustrant, j'ai l'impression de ne pas être très efficace. On peut aller voir les collègues des autres départements. Lorsqu'on a des questions très pointues, c'est dur de pousser plus loin. Je réoriente facilement. J'essaie de ne pas laisser la personne sur sa faim".</p>
Amélioration	<p>Possibilité aux internautes de noter la réponse, de savoir s'ils sont satisfaits ou pas, de mettre des commentaires. "Mais cela ne veut pas dire qu'on pourrait faire mieux après." A l'ouverture du GdS, la question s'est posée d'ouvrir aux commentaires mais ça ne s'est pas fait.</p> <p>Maintenant, c'est plus d'actualité de laisser les gens s'exprimer. Dans les faits on voit qu'il y a très peu de débordement, les gens essaient d'apporter des réponses, s'ils sont spécialistes ils vont apporter des</p>

	compléments d'information. Les gens seront avertis que la première réponse est celle des bibliothécaires et après ce sont les gens qui proposent d'autres éléments de réponse.
--	--

> Personnaliser la réponse

Éléments concrets	<p>Formules de politesse différentes pour les enfants, ton humoristique, smiley (exemple de la question Recherche d'une citation) mais c'est dur de personnaliser quand on ne connaît pas les gens. Sinon, réponse par rapport au pseudo.</p> <p>“Mais on ne sait rien sur les gens, si c'est un homme, une femme, un enfant, un adulte, si c'est quelqu'un qui a fait beaucoup d'étude ou pas du tout, du coup c'est dur de personnaliser, donc c'est ce que nous avait dit Bertrand Calenge au début, on s'adresse à une personne qui a un niveau baccalauréat, ça serait le niveau de réponse moyen. Comme on n'a pas d'élément d'info, on essaye de faire en sorte que la réponse soit lisible par tous. Je ne sais pas si on peut vraiment personnaliser. Tu personnalises en répondant à lui, personne qui a posé la question et tu généralises pour le plus grand nombre en mettant des informations autour. Peut-être que lui il y trouvera son compte aussi, d'avoir un peu plus d'informations. S'il s'est mal exprimé, il attendait une chose mais on a compris autre chose. Personnaliser c'est lui répondre précisément à lui et généraliser c'est proposer d'autres pistes et d'autres éléments d'information mais il sera peut-être content qu'on ait fait ça.</p> <p>Personnaliser plus précisément c'est difficile dans la mesure où c'est un service anonyme, je ne vois pas trop comment on peut plus personnaliser sans connaître les gens. L'objectif c'est de répondre à sa question et possible que ça intéresse d'autres gens”.</p>
Humour	<p>Selon le ton de la personne, le sujet de la question, si on en trouve pendant les recherches, pas très souvent, pas possible pour toutes les questions. “Pourvu que ce soit clair que c'est bien de l'humour car ça peut être mal pris. Le second degré ne passe pas du tout. Il faut que ce soit clair avec un bon jeu de mot ou des smileys qui illustrent”.</p>
Rythme	<p>Mettre en gras, mettre des espaces entre les paragraphes (une collègue dans un département fait un bloc illisible donc elle restructure pour aérer), ne pas souligner, couleurs mais pas trop car il faut respecter la</p>

	charte graphique, pas de citations trop grandes ou avec les éléments importants en gras.
Se mettre à la place de l'internaute	Bien lire la question, sans arrêt, au cours des recherches, pour ne pas oublier un aspect de la question. “Ça m’est arrivé de répondre complètement à côté et de devoir recommencer toutes mes recherches. J’avais quand même réussi à garder ce que j’avais cherché parce que c’était intéressant. D’où la nécessité de revenir régulièrement à la question. Tu te l’appropries. Au départ, tu ne connais pas grand chose du sujet donc tu fais quelques recherches documentaires. Tu vas un peu mieux comprendre le contexte, ce qu’il veut vraiment, tu retournes à la question pour voir ce qu’il avait bien vu, mais il cherche plutôt cet aspect là. Alors tu continues. Plus tu avances dans tes recherches plus tu comprends ce qu’il demande”.
Supplément	Je préfère en mettre plus que pas assez. “Ce matin, je n’avais pas la réponse, j’ai quand même mis dans quel ouvrage j’ai cherché, comment faire pour chercher. J’essaie d’en mettre un petit peu plus de ce qu’ils demandent, pour être sûre de bien cadrer la réponse et pour que la personne puisse continuer de son côté s’il veut approfondir”.
Qu’est-ce que tu privilégies ?	Synthèse au début, à partir de la relecture de la question. “Au départ, je mettais des citations sans présenter et puis j’ai évolué, pris de l’assurance et grâce aux formations, je me suis améliorée. Et en voyant les réponses des collègues aussi : il y en a certains qui te font avancer dans ta pratique. Par exemple, un collègue mettait des puces pour lister et après j’en ai mis. Tu pioches certaines choses en lisant leurs réponses. Un collègue de musique faisait toujours des belles synthèses au début. Tu as tout de suite la réponse à la question même si après tu as des citations à lire ou c’est un peu plus compliqué”.

> S’adresser à tous

Éléments concrets	Ton neutre, élargir le sujet, ce qui pourrait intéresser un large public + autres éléments déjà cités.
Réseaux sociaux	Publication régulière depuis janvier 2015 (une fois par semaine). Volonté que les gens s’expriment sur le service car ils ne peuvent pas le faire sur le site. Mais ça ne fonctionne pas. Maintenant, Facebook est

	<p>plus une vitrine du GdS. L'objectif de maintenant serait de créer une communauté à gérer, créer du lien, créer des petits événements. Il faudrait faire évoluer la page.</p> <p>“Pour mon message de “bonne année 2017”, tout de suite il y a eu plein de “likes” et beaucoup plus de vues. Il y a du monde derrière. J’ai un peu moins l’habitude pour Twitter. Le ton est plus sérieux.”</p> <p>Ligne éditorial : sur Facebook, plus grand public avec de l’humour ; sur Twitter, des réponses plus sérieuses, dans l’actualité. Le ton de Facebook est plus léger.</p>
Valorisation	<p>“Le fait d’avoir un onglet “insolite” désinhibe les gens, ils se disent qu’ils peuvent poser des questions un peu drôles. Et puis, le jour où ils ont une question sérieuse, dont ils auront besoin, ils n’hésiteront pas. C’est bien d’avoir des questions originales et de les mettre en valeur, pour montrer que c’est vraiment grand public. On ne veut pas cloisonner. Il y a des gens qui pensent encore que rentrer dans une bibliothèque publique c’est payant donc le fait d’ouvrir nos portes au web à tous pour que chacun puissent s’exprimer, c’est bien. Le fait que tout soit publié sur Internet, ça permet au moteur de recherche de nous remonter dans les résultats et de nous faire connaître”.</p>

> Ouverture

Dimension pédagogique	<p>“Certains collègues expliquent la démarche à adopter avec les sites à consulter (Cairn, Persée, Sudoc), moi je vais plutôt dire “dans Cairn j’ai trouvé ça”, je vais plus prendre le temps de développer mais je n’explique pas toujours ma méthodologie de recherche. J’ai l’impression que ça alourdirait la réponse. Les gens veulent leur réponse. Il y en a qui ont demandé “pouvez-vous expliquer comment vous faites pour rechercher ?”, mais c’est rare. Les gens veulent du “tout-cuit”. La dimension pédagogique on l’aura pour les TPE, les TFE avec les fiches astuces. La dimension pédagogique on l’aura plus pour les étudiants. Mais on question généraliste, on ne va pas expliquer comment chercher”.</p>
------------------------------	--

Annexe 6b : Yakouta Medjdoub - 22/05/2016 - 36 min

> Pour mieux vous connaître

Formation	DEUST Information-documentation option entreprise et option lettres.
Anciens emplois	Centres de documentation (CAF, associations), BU (langues à Lyon). BmL : contrôle numérique des ouvrages numérisés par Google, espace numérique et département Sciences et technique.
Guichet du Savoir	Arrivée le 10 avril 2017 (pour un court CDD). Quelques difficultés mais essaye de progresser quotidiennement. Aucune formation.
Méthode	Recherche d'informations, rédaction sur un document Word pour ne pas perdre. "J'essaye de récupérer le maximum d'informations ; j'essaye de faire un plan, comme me l'a conseillé Delphine, avec la réponse au début et ensuite je développe. Au début, j'avais des problèmes de méthodologie. La plupart du temps, jusque là, je prenais ma conclusion et je la mettais au début en la modifiant un peu pour que ce soit cohérent. Et puis je mets des sources, des citations".
Contradictions supposées	Pas du tout car c'est un service pour tout le monde. "J'essaye d'analyser la réponse pour bien répondre à ce qui a été demandé mais dans la rédaction, j'apporte peut-être plus de précisions que je ne l'aurai fait si je ne répondais qu'à une seule personne surtout quand celle-ci à l'air de connaître un peu le sujet. J'essaye de faire en sorte que ce soit lisible par tous. J'ai ça en tête, que ce soit abordable".

> Harmoniser les pratiques

Règles communes	"Travailler en équipe et se mettre d'accord sur une méthodologie". Utiliser les sources fiables, les citer. "Ce sont des choses tellement évidentes que ça ne me vient même pas à l'idée de les citer". Neutralité : ne pas donner son opinion et utiliser le "nous". "Le GdS est ouvert, c'est un service mais en réalité c'est plus un concept puisque tout le monde répond". Il y a peu de règles. Elles se suffisent à elles-mêmes. Par contre, manque d'harmonisation avec les autres départements de
------------------------	--

	la BmL. "Mais est-ce que c'est vraiment nécessaire de s'harmoniser, je ne suis pas certaine. J'aime bien la différence entre chaque personne qui répond".
Benchmarking	Par le travail quotidien : des SQR juridiques. Enssib : réorientations possibles. Inspiration dans la manière de répondre, méthode de recherche. "Tout m'inspire mais c'est pas forcément de manière consciente".
Intérêt personnel	"Pour moi c'est plus un handicap d'être passionnée par une question parce que je vais avoir tendance à ne pas m'arrêter, à continuer à fouiller, à passer la journée dessus. Ce que je trouve passionnant c'est qu'on apprend énormément de choses. Je vais chercher avec plus de réjouissance". "Et quand au départ je ne vois pas d'intérêt, je commence à chercher et je me dis que c'est quand même intéressant, je trouve toujours un intérêt". "Sauf Illustration de Mac Nabb , c'est là les limites du GdS, ce genre de questions, je trouve ça frustrant, parce qu'on est dans un temps limité donc ce sont les limites de l'exercice. J'ai dit que je n'ai pas trouvé, j'ai indiqué la démarche que j'ai faite mais j'ai remarqué un petit détail, la mention d'imprimeur et donc j'ai orienté la personne vers les archives municipales de la ville d'implantation de l'imprimeur. J'ai orienté vers une autre piste de recherche. Et puis je suis allée voir les spécialistes de la question au sein de la bibliothèque. Mais ça m'intrigue, j'aimerais bien savoir". "Il y a quand même deux fois où j'ai directement orienté ailleurs. J'ai répondu un petit peu sèchement je l'avoue. C'était un petit peu sec. Du coup les collègues m'ont expliqué qu'il fallait un peu développer".

> Personnaliser la réponse

Éléments concrets	Questions juridiques : d'indiquer la procédure à suivre, renvoyer vers un avocat. "J'essaye de coller au plus près à la question". Formules de politesse, encouragements dans les démarches. Essayer de voir ce qui se cache sous la question : par exemple mort subite : "la vraie question c'était "je souffre, qu'est-ce que je peux
--------------------------	--

	<p>faire ?” donc j’ai mis un paragraphe avec des sources pour l’aider dans son deuil. Elle ne me le demandait pas véritablement mais je pense que c’était sa vraie question. Et tout en disant que ça peut servir à d’autres”.</p>
Humour	<p>Hésitation, trop débutante.</p> <p>“Je trouve que ce que j’écris c’est parfois trop ennuyeux”.</p> <p>Manque d’aisance du logiciel, regarde les pratiques des autres.</p> <p>Attention de ne pas heurter les gens.</p> <p>“Je pense qu’il me faudrait plus de pratique et puis ça dépend des sujets, sur des questions juridiques, pas trop.</p>
Rythme	<p>“Je trouve que je n’y arrive pas trop. C’est un gros point d’insatisfaction”.</p> <p>Présentation, que ça soit aéré, un peu de couleurs quand c’est vraiment très long. “Mais il n’y a pas ma patte. Je trouve que j’écris d’une manière très ennuyeuse. Par ailleurs j’écris de la fiction et des lettres et ça sort tout seul donc c’est d’autant plus frustrant”.</p>
Se mettre à la place de l’internaute	<p>Empathie, l’état d’esprit de la personne.</p> <p>“Les gens posent parfois des questions très peu détaillées, une question générale, j’étudie le vocabulaire utilisé, parfois il y a des indices de l’état d’esprit de la personne ou ce qu’elle demande exactement. D’autres fois, on aimerait bien connaître un peu plus le contexte. S’il y a des mots qui ont un peu une connotation émotionnelle ou très technique. C’est dans l’analyse de la question”.</p> <p>“Quand je réponds, c’est un peu comme si je cherchais un cadeau pour quelqu’un, je me mets la personne en tête, en faisant attention parce qu’il y a ce qu’on croit savoir et il faut bien se méfier, en essayant de ne pas être trop familière ou intrusive. Et en pensant aussi que ça peut servir à tous les autres”.</p>
Supplément	<p>Pour l’internaute qui a posé la question et pour tous les autres internautes du site : équilibre entre les deux.</p> <p>“Dans l’idéal, je souhaite que la personne qui a posé la question soit satisfaite et qu’elle ait la sensation qu’on lui ai répondu personnellement mais en même temps, je me doute qu’il y a d’autres personnes qui ont les mêmes questionnements. Par exemple, dans le cas du deuil du chien, il y a peut-être des gens qui peuvent penser que c’est illégitime de ressentir ce que la dame ressent et ça peut les intéresser”.</p>

<p>Qu'est-ce que tu privilégie ?</p>	<p>“J’aime bien mettre des citations, mais ça dépend des questions. Parfois je me dis qu’en synthétisant, on peut fausser la réponse. Et une citation c’est au plus près de la source. Ce que je privilégie c’est la pertinence. Il faut que ça soit lisible par l’internaute. Des textes de lois ou philosophiques, pour être au plus près de la pensée ou de l’information, la citation limite les risques de déformation de ma part”.</p> <p>“Et je rajoute une synthèse à la citation, je vais éviter de paraphraser. S’il y a des termes complexes, je vais rajouter soit entre crochets soit après des définitions. C’est vraiment un soucis de lisibilité, de répondre à la question, il faut que ce soit pertinent. Parfois je vais juste citer d’autres sources, parfois elles contredisent ce que je viens de dire. Même si c’est des sources minoritaires et que je les trouve pertinentes, je vais dire qu’il y a d’autres opinions et donner la source”.</p>
---	---

> S’adresser à tous

<p>Éléments concrets</p>	<p>“Je travaille dans un contexte de bibliothèque et je ne perd pas ça de vue, les fonds qu’on gère et tout ce que l’on fait appartiennent aux publics, c’est la propriété de l’humanité et nous avons le privilège et l’honneur de nous occuper de ces fonds anciens ou non et de rendre un service aux publics. Ce que je donne pour l’un, j’essaye que le maximum de personnes y trouvent quelque chose. Pour moi c’est le sens du service public, en tout cas dans la culture”.</p> <p>“Je réponds à la personne qui a posé la question en pensant qu’il faut que ce soit lisible par tous. Si un juriste me pose une question, si j’utilise des termes techniques je vais quand même faire une traduction en langage plus courant. Et quand il n’y a des textes qu’en anglais, je fais soit une traduction littérale soit expliquer pour que ce soit vraiment abordable”.</p> <p>“Je ne jargonne pas, je fais en sorte d’utiliser un vocabulaire pour tous : celui qui a posé la question et tous les autres”.</p> <p>+ autres éléments déjà cités.</p>
<p>Réseaux sociaux</p>	<p>Rares explications.</p> <p>Twitter : en lien avec l’actualité et si c’est la journée de quelque chose.</p> <p>Facebook : dans l’humour > entre la fin de la campagne officielle et le second tour, publication sur les bulles de savon.</p>

	<p>“Demain c’est... un autre jour... Aujourd’hui on est léger, mais alors léger... comme une bulle de savon”.</p> <p>“Je pense que je me freine un peu. Si c’était que de moi, je pense que je me lâcherais un peu plus. J’ai toujours en tête qu’on publie au nom de la bibliothèque”.</p>
Valorisation	<p>“Je pense que ça donne de la visibilité. Mais je ne sais pas si les publications sur les réseaux sociaux ont un impact”.</p>

> Ouverture

Missions du GdS	<p>Médiatisation des collections et de la bibliothèque.</p> <p>“Permettre à ceux qui ne viennent pas à la bibliothèque (veulent ou peuvent pas) d’y avoir un petit peu accès, ça permet éventuellement de créer une communauté parce qu’on est lu dans toute la francophonie. Et ça permet d’apprendre plein de choses”.</p>
Dimension pédagogique	<p>N’explique pas vraiment la démarche de recherche.</p> <p>Il n’y a pas eu d’occasion.</p> <p>Mais les sources donnent une indication.</p> <p>Mais, pour la question de Mac Nabb, toutes les sources consultées pour montrer la recherche infructueuse : “Pour moi c’est une pédagogie sous-jacente. Là j’ai beaucoup détaillé pour montrer qu’on avait cherché pour aussi que ça pouvait intéresser des gens pour avoir des sources, où chercher des informations sur l’art”.</p>

Annexe 6c : Anne-Laure Collomb - 23/05/2016 - 30 min

> Pour mieux vous connaître

Formation	Thèse en histoire de l’art.
Anciens emplois	<p>Domaine de l’art : galeries et musées.</p> <p>A la BmL : Institut de l’histoire du livre.</p>
Guichet du Savoir	Responsable depuis 2009.
Formation “Ecrire sur le web”	“Ça n’a absolument rien changé pour le GdS parce que notre interface est obsolète donc il faudrait tout revoir. Mais c’était intéressant pour

	<p>tout ce qui est projet en ligne, l'Influx ou le GdS. La réflexion porte désormais sur la mise en page et sur la nécessité de cadrer, de donner des consignes aux autres collègues”.</p> <p>“Les gens lisent mieux si c'est pas en italique, si on fait des sauts, il faut que ce soit clair, concis. La page du GdS est assez imparfaite, il faut d'abord fait un travail là-dessus avant de mettre en pratique une bonne rédaction sur le web”.</p>
Méthode	<p>Pas vraiment de méthode : chaque question est différente donc chaque réponse est différente.</p> <p>“Sinon, méthode propre à n'importe quel travail de rédaction : on fait une phrase d'introduction, on introduit le sujet, après on essaye de le préciser avec différentes sources. Je ne crois pas que ça soit une méthode, par contre pour moi il y a des choses qui sont importantes : la rigueur scientifique, quand on cite une source on l'a cite correctement. Quand je cite des articles, je cite la revue, le numéro, l'année. Avant je le faisais un peu moins mais quand j'y pense, je le fais. Et quand je cite un ouvrage, je vais mettre le titre et l'auteur et je rajoute la page. C'est important, parce que ça permet à l'internaute de voir que c'est pas de nous et ça lui permet de le retrouver rapidement”.</p>

> Harmoniser les pratiques

Règles communes	<p>Ne pas être négatif et essayer de répondre à tout le monde.</p> <p>Rigueur scientifique : l'équipe doit vérifier ses sources et proposer différentes sources.</p> <p>Éléments de réponse au début, pas à la fin. Sinon l'internaute doit tout lire pour arriver à sa réponse.</p> <p>Réorientation si non réponse à la question, citations des sources ou orientation vers un sujet proche.</p> <p>“Pour moi, une réponse qui propose qu'une seule source, ce n'est pas une bonne réponse”.</p> <p>“Je suis contre l'harmonisation, l'originalité du GdS c'est qu'il y a 80 contributeurs donc il y a forcément 80 styles différents, 80 manières d'aborder les questions, 80 manières de présenter les sources. Pour les sources bibliographiques, on pourrait</p>
------------------------	--

	<p>harmoniser mais je ne suis pas sûre que les collègues en aient le temps et l'envie".</p> <p>"Il y a beaucoup de SQR qui reprennent la question et ensuite c'est très cadré, je trouve ça un peu triste. Le GdS a un abord beaucoup plus sympathique, c'est son originalité par rapport aux autres SQR. Je ne pense pas qu'il faille harmoniser les pratiques".</p>
Benchmarking	<p>"Ils répondent bien. On va s'inspirer de leurs recherche plus que sur la formulation. Sur la mise en page on est assez mauvais et la plupart de mes collègues sont encore plus mauvais que moi : on ne voit pas les citations, il y a des gros pavés, il faudrait aérer, sauter les lignes, rendre ça plus lisible".</p>
Intérêt personnel	<p>"Personne ne marche au centre d'intérêt, on fait jamais la question qu'on voudrait traiter".</p> <p>"Si c'est une question qui nous plaît, on aura envie de faire plus de recherches, sauf si c'est une période où on a énormément de questions. Sinon, on va se permettre d'approfondir".</p> <p>"Il n'y a pas de question inintéressante car toute question est légitime et on apprend toujours quelque chose. C'est pas forcément ce qui nous fait vibrer mais ce n'est pas inintéressant et ce n'est pas illégitime. Le local poubelle permet de faire des recherches en droit, on découvre des choses qu'on ne connaît pas. Mais sur une question de droit, on va y passer moins de temps que sur une question d'histoire ou d'art où on va passer plus de temps. On pourra trouver des thèses et les rajouter".</p>

> Personnaliser la réponse

Éléments concrets	<p>"On répond vraiment à sa question".</p> <p>"Du moment où on répond de manière précise à sa question, on ne peut pas être plus personnel. Ou quand on n'a pas trouvé la réponse, on le dit".</p> <p>"Par exemple, je caricature, si j'ai une question si on mangeait des petits-pois en 1430 mais je n'ai que des sources de 1520, ça ne répond pas à la question. Je sais qu'on en mange en 1520 mais je ne sais pas si</p>
--------------------------	--

	<p>on en mange en 1430. Donc on n'a pas réussi à répondre, mais on complète. C'est ça qui fait que la réponse est individuelle. On répond vraiment à sa demande à lui, pas à la demande du plus grand nombre. On espère qu'elle sera lu par le plus grand nombre, et on fait en sorte que, parce qu'elle peut intéresser d'autres internautes, c'est bien référencé. On se trouve toujours concerné sur Internet. Ça touche aussi d'autres internautes. Mais c'est pas propre au GdS, c'est propre à l'utilisation qu'on a d'Internet".</p>
Humour	<p>"Si on n'a pas envie de mettre d'humour, on ne met pas d'humour. C'est en fonction de tout un chacun. Moi j'aime bien en faire de temps en temps. Le tout c'est de bien peser car les internautes qui sont en face peuvent mal l'interpréter, il faut toujours faire attention à ce que l'on met. L'humour c'est toujours compliqué mais c'est bien d'en mettre aussi car c'est ce qui fait la liberté de ton du GdS, il faut continuer comme ça, en étant prudent car il ne faut pas froisser les susceptibilités".</p>
Rythme	<p>"J'essaye de mettre en avant la réponse et je la mets en gras. S'il y a un pavé de 50 lignes, au moins l'internaute voit tout de suite sa réponse, libre à lui de continuer la lecture mais on ne lui impose pas de tout lire".</p> <p>"On n'utilise rien, on est assez nul".</p> <p>"Les points, les tirets, les retours à la ligne, on n'est pas bonnes là-dessus. On fera mieux quand la mise en page permettra de faire mieux. Certains collègues font des cadres pour les citations, et c'est beaucoup plus lisible. On ne voit pas les guillemets et l'italique c'est pas bon. On peut souligner si on fait des chapitres ou des parties. On peut aussi mettre des photos ou des vidéos. Mais graphiquement on n'est pas bons".</p>
Supplément	<p>Demandes extérieures : publication de la réponse en entier.</p> <p>Lorsqu'il y a besoin de compléter une réponse, quelques jours plus tard avec plus d'informations.</p>
Qu'est-ce que tu privilégie ?	<p>"On ne privilégie rien car chaque question engendre une nouvelle réponse donc on ne peut pas la traiter de la même façon. Il y a des questions qui vont demander des réponses synthétiques et d'autres des réponses développées. Pour une question universitaire, l'internaute veut des sources, des références, on va développer avec des citations. Et question pratique, on ne va pas développer. Sur un sujet de</p>

	<p>philosophie, on est amené à développer. C'est la question qui va induire la réponse. On fait selon. Si on n'a rien trouvé, on fait une réponse très courte. Cela dépend aussi si on aime écrire ou pas. Le GdS est humain donc pour une même question, on peut avoir des réponses totalement différentes, des excellentes et des mauvaises parce qu'il y a 80 contributeurs et contributrices".</p>
<p>Se mettre à la place de l'internaute</p>	<p>"J'essaye plus ou moins de savoir mais j'essaye de ne pas trop me mettre à la place. Delphine se met souvent à la place des internautes, elle croit que c'est un étudiant et puis finalement non. On ne peut pas se mettre à la place, on ne sait pas qui est en face. J'ai eu beaucoup de retours sur les enquêtes des publics où les gens disent qu'on les a pris pour des étudiants alors qu'ils ont 50 ans. Parfois, on pense parce qu'il y a une écriture enfantine ou d'autres éléments, c'est telle catégorie, c'est telle personne, mais on se trompe aussi. Donc il faut se méfier de "je me mets à la place", je pars du principe que j'essaye de faire pour le mieux. Par contre, si un grand-père pose une question pour sa petite-fille, je ne vais lui citer des revues scientifiques, je vais mettre une réponse pour que le grand-père puisse la lire directement ou l'expliquer de manière très simple, dans les livres d'enfants. Se mettre à la place de l'internaute, on essaye mais c'est très compliqué et on peut se tromper sur qui sont les gens. Il faut se méfier".</p> <p>"J'ai plein d'anecdotes sur des conclusions qui avaient été tirées par les collègues et c'était pas ça du tout. Mais il y a des personnes qu'on peut cerner parce qu'il y a des personnes qui disent beaucoup de leur vie sur Internet alors là, on a ses données, on peut se mettre à sa place, on essaye de faire la bonne réponse. Mais quand on n'a rien, on peut se tromper. Il faut se mettre à leur place mais pas trop non plus".</p> <p>"C'était notre choix de ne rien demander aux internautes, de ne rien savoir sur eux parce que l'anonymat rend la chose plus facile, c'est important pour les internautes. Quand on pose des questions sur l'âge, le sexe ou autre, on les perd. Dans les enquêtes aux publics, parfois les internautes disent "votre réponse est trop compliquée" ou "votre réponse est un peu basique", parce qu'on ne peut pas savoir à qui on répond. Quand je vois qu'il y a un niveau d'orthographe très faible, je ne vais pas prendre des références trop pointues. Ou si on me dit que c'est des lycéens, je fais attention. Mais c'est pas si évident".</p>

> S'adresser à tous

Éléments concrets	Voir éléments déjà cités.
Réseaux sociaux	<p>“Je trouvais important que le GdS ne soit pas que sur un site officiel mais qu’il y ait aussi un Facebook pour toucher d’autres publics. On a ensuite créé Twitter quand Twitter a commencé à se développer. Je le voyais comme un outil complémentaire avec des publics différents et avec des possibilités de traiter les questions différemment. Plutôt sur l’actualité sur Twitter alors que sur Facebook, des choses plus diverses et insolites. En terme de questions sur notre site ça n’a rien amené, c’est une vitrine. Il faudrait pouvoir développer ça et que depuis le Facebook les gens puissent poser des questions mais ils ne mettent déjà pas ou peu de commentaires”.</p>
Valorisation	<p>“Le site dévalorise le service parce qu’il est archaïque mais bien évidemment que c’est une vitrine. Quand on monte un site sur Internet, on a intérêt à le faire alléchant et qui attire. A chaque fois qu’on refait le site, on prend en charge toutes les nouvelles fonctionnalités, l’évolution des coutumes sur Internet. Et à partir de là, on essaye de faire un site qui correspond aux attentes des internautes pour que ça devienne une vitrine”.</p>

> Ouverture

Dimension pédagogique	<p>“C’est important et c’est important de répondre aux collégiens, lycéens, étudiants. Je pense que c’est nécessaire et c’est notre travail. Quand un collégien pose une question, l’idée ce n’est pas de lui faire ces devoirs mais si je lui cite trois articles et qu’il les lit, j’ai réussi ma mission. Il y a une vraie valeur pédagogique qui doit être développée. J’envisageais de faire des interventions dans les collèges et les lycées, au nom du GdS”.</p> <p>“On travaille pour la lecture publique, donc pour tout le monde, pour les citoyens soient éclairés, si on arrive à susciter des envies de lecture, tant mieux. Du moment où l’internaute va lire notre réponse dans son intégralité, même si on ne peut pas le savoir, on a réussi cette mission et c’est une dimension pédagogique. On donne toujours plein de ressources”.</p>
Missions du GdS	Répondre aux internautes.

Annexe 6d : Edith Tissier - 25/05/2016 - 26 min

> Pour mieux vous connaître

Formation	Licence de lettres modernes et Master Info-doc.
Anciens emplois	Stage dans une médiathèque de quartier à Villeurbanne (2 mois) Bibliothèque de l'INSA (Marie Curie)
Guichet du Savoir	Premier emploi à temps partiel et parallèlement sciences ou espace numérique ou annexe du réseau (2013)
Méthode	“J’essaye au maximum de ne pas dire de bêtises, j’ai tendance à moins en dire pour être sûre de ce que je dis. Je rédige relativement peu, je privilégie les citations.

> Harmoniser les pratiques

Règles communes	Privilégier les ressources de la BmL, éviter les formulations négatives, ne pas être brutale, faire des réponses qui reposent sur des sources fiables, des réponses documentées. “J’apprécie qu’il y ait une assez grande liberté dans le ton des réponses et leur contenu car c’est ce qui fait l’originalité et l’identité de ce service, ce qui fait que ça plaît aussi. Même si ça n’est pas dans toutes les réponses, je pense que les gens apprécie et moi aussi. Je ne me sens pas bloquée par le format des réponses.
Benchmarking	“Non, peut-être que je devrais, je n’y pense pas forcément”. “Mais je sais qu’à Eurêkoi les réponses sont très structurées. Au GdS, c’est un peu l’inverse, qu’on soit très libres dans notre façon de structurer et de rédiger nos réponses, les gens font ce qu’ils veulent, c’est pas très uniformisé”.
Intérêt personnel	Si la question inspire, plus de facilité à répondre et à rédiger. “Parce que je me sentirais plus impliquée personnellement et j’aurais plus tendance à jouer avec le sujet. Par exemple, une réponse sur Tolkien, c’est le genre de choses qui me parle, Game of throne aussi. Je m’amuse avec ces sujets, donc j’aurais un ton plus léger et différent”. “Un sujet qui m’intéresse beaucoup moins, on cherche toujours à trouver un intérêt, c’est un peu comme dit Delphine, un défi. Et puis tu peux finalement trouver un intérêt et faisant tes recherches et ta

	réponse. Même si c'est une question très chiante, tu arrives quand même à trouver un intérêt".
--	--

> Personnaliser la réponse

Éléments concrets	<p>“Tout dépend de ce que je sais de la personne, comme c'est un service anonyme, on ne sait pas grand chose, sauf s'ils le disent. Avec les éléments dont je dispose, j'essaye de m'adapter au niveau de connaissance, si c'est un étudiant, un lycéen, un chercheur ou un enfant. Il faut réussir à faire une réponse assez claire pour un enfant avec des ressources adaptées, c'est pas toujours facile. Tout dépend aussi du ton de la question, ça peut donner des indices sur ce que tu peux te permettre au pas dans ta réponse, de l'humour ou pas”.</p> <p>“Mais j'essaye de faire quand même des réponses qui puissent s'adresser aux autres internautes qui visitent le site, tout en m'adressant prioritairement à la personne”.</p>
Humour	<p>Pas souvent, par défaut ce sont surtout des réponses informatives.</p> <p>“Parce que la question a été posée sur un ton humoristique, c'est une question légère ou parce que c'est un sujet qui me parle particulièrement”.</p>
Rythme	<p>Dépend des réponses et des informations recueillies.</p> <p>Phrase introductive avant de mettre l'élément important de la réponse ou une citation.</p> <p>Si réponse pas claire, reformulation en introduction.</p> <p>Quelquefois, du gras pour mettre en évidence les éléments importants si longs paragraphes.</p>
Se mettre à la place de l'internaute	<p>“On essaye de donner la réponse la plus pertinente et la plus précise pour la personne. Donc tu es obligée de te mettre à sa place pour savoir quelle est l'information dont il a besoin pour pouvoir lui répondre le mieux possible”.</p>
Supplément	<p>“Si j'ai l'impression que ça peut lui être utile, si je trouve le sujet intéressant, s'il y a des choses qui n'ont pas été demandées mais qui me paraissent relever d'un certain intérêt, je peux en rajouter”.</p> <p>“Ça peut être aussi si la personne n'a pas connaissance d'un autre aspect de la question qui peut peut-être l'intéresser”.</p>

Qu'est-ce que tu privilégies ?	Citations. Synthèse parfois. “J’ai tendance à privilégier les citations car je considère que les sources que je consulte ont plus de connaissances. Et c’est aussi une façon de se protéger car si l’information n’est pas bonne, ça n’est pas le GdS, donc moi qui ait dit telle information, mais la source que j’ai citée. Par exemple, la question sur Gaëtan-Marie Vianney [elle n’a fait que citer des extraits de son site Internet ou de son compte Facebook et il veut porter plainte pour non respect de la personne].”
---------------------------------------	--

> S’adresser à tous

Éléments concrets	“C’est un service public en ligne, toutes les réponses sont publiées en ligne. Si on voudrait s’adresser à l’internaute, pourquoi rendre tout public donc c’est un aspect important que les réponses puissent être lues par tous les internautes et puissent les intéresser aussi. On ne sait jamais quelles sont les réponses qui vont intéresser les gens. Des fois, des sujets qui nous paraissent dépourvus d’intérêt sauf pour la personne qui a posé la question, il y a des gens qui les consultent”. J’essaie de faire la réponse la plus adaptée à la personne qui a posé la question mais en essayant aussi que les autres personnes qui la consulte y trouve leur compte. Par exemple, je propose des bibliographies plus larges que ce qui a été demandé. Je ne recontextualise pas systématiquement”.
Réseaux sociaux	Twitter : actualités et sujets sérieux ou sociétaux. Facebook : sujets drôles et sympas, par exemple Les éléphants aiment-ils le chocolat ? . “Je regarde en priorité l’intérêt de la réponse. Si on a une bonne question mais finalement la réponse fait trois lignes et elle renvoie vers une autre réponse, je l’élimine car c’est dommage de mettre en valeur une réponse qui n’est pas très développée. A contrario, si un sujet pas folichon mais a une réponse de qualité, ça me donne envie de la mettre en valeur et de la mettre sur les réseaux sociaux”.
Valorisation	“Oui, mais je ne me rends pas trop compte de l’influence que ça peut avoir sur la fréquentation du GdS. J’espère que ça les met en valeur parce que c’est le but mais je ne sais pas quel est l’impact réel”.

> Ouverture

Dimension pédagogique	<p>“Il m’arrive d’avoir le besoin d’expliquer ma démarche de recherche, par exemple quand je m’adresse à des étudiants, parce que je considère que c’est important pour un étudiant, pour tout le monde d’ailleurs, de pouvoir rechercher l’information. C’est très important dans la société où l’on vit. Pour certaines questions, j’ai tendance à expliquer mes recherches pour que ça puisse leur servir. En général, ça me préoccupe quand il y a des étudiants qui ne connaissent pas les ressources qui sont faites pour eux, pour leur permettre de faire leurs recherches. J’ai tendance à plus prendre le temps pour eux”.</p> <p>“Et quand je ne trouve pas la réponse, j’explique ce que j’ai cherché, comment je l’ai cherché, pour me justifier et plutôt que de dire directement “on n’a pas trouvé”, il faut quand même montrer qu’on a fait l’effort de rechercher, qu’on a pris leur question au sérieux, ça peut peut-être les aider d’expliquer la démarche de recherche pour qu’ils puissent chercher par d’autres biais, je me dis que ça peut être utile”.</p>
Missions du GdS	<p>Mise en valeur de la BmL et de ses ressources.</p> <p>Rôle pour faciliter l’accès à l’information pour les usagers, donner une information fiable à certains questionnements, aspect pédagogique très important.</p>

Table des matières détaillée

Remerciements.....	3
Table des abréviations.....	4
Sommaire.....	5
Introduction.....	6
I. Les services de question-réponse : des services documentaires qui favorisent la transmission des connaissances.....	8
I.1. Du renseignement en présentiel au renseignement virtuel.....	8
I.1.1. <i>La médiation des savoirs, une finalité pour les bibliothèques.....</i>	<i>8</i>
I.1.2. <i>Historique des services de question-réponse : un modèle de médiation qui évolue.....</i>	<i>12</i>
I.1.3. <i>Les services de question-réponse en France, une offre plus récente.....</i>	<i>14</i>
I.2. Des pratiques professionnelles à harmoniser.....	18
I.2.1. <i>Une organisation en équipe.....</i>	<i>18</i>
I.2.2. <i>La coordination d'un réseau de bibliothèques.....</i>	<i>20</i>
I.2.3. <i>Le savoir-répondre du bibliothécaire de référence.....</i>	<i>22</i>
I.3. Un service orienté usager : le besoin individuel de réponse.....	25
I.3.1. <i>Le besoin d'information de l'utilisateur.....</i>	<i>25</i>
I.3.2. <i>Le besoin de réponse personnalisée de l'utilisateur.....</i>	<i>26</i>
I.3.3. <i>La co-construction du service avec les usagers.....</i>	<i>28</i>
II. Les bibliothécaires du Guichet du Savoir de Lyon : études de leurs pratiques professionnelles.....	32
II.1. Présentation de l'expérimentation.....	32
II.1.1. <i>Contexte de l'étude.....</i>	<i>32</i>
II.1.2. <i>Définition des objectifs de l'enquête.....</i>	<i>32</i>
II.1.3. <i>Le choix des participants.....</i>	<i>33</i>
II.1.4. <i>Un entretien collectif et quatre entretiens individuels.....</i>	<i>34</i>
II.2. Présentation de l'entretien collectif.....	36
II.2.1. <i>Le profil sociologique des répondantes.....</i>	<i>36</i>
II.2.2. <i>Présentation du corpus de questions-réponses.....</i>	<i>40</i>
II.2.3. <i>Description de l'entretien collectif.....</i>	<i>43</i>
II.3. Présentation des entretiens individuels.....	48
II.3.1. <i>Rappel des participantes et du contexte.....</i>	<i>48</i>
II.3.2. <i>Une approche complémentaire avec l'entretien collectif.....</i>	<i>48</i>
II.3.3. <i>Description des entretiens individuels.....</i>	<i>50</i>
III. Répondre aux usagers : l'usage de trois dynamiques complémentaires.....	53
III.1. Le service de question-réponse, un service en quête de qualité.....	53

III.1.1. Une institution publique qui s'adresse à tous.....	53
III.1.2. Les outils du web : modification des pratiques professionnelles.....	55
III.1.3. Uniformisation ou harmonisation ?.....	58
III.2. Un usager et des internautes : prise en compte de tous les publics.....	60
III.2.1. La relation interpersonnelle entre le bibliothécaire et l'usager.....	61
III.2.2. Les besoins multiples des internautes.....	64
III.3. Répondre dans un service de question-réponse : une mission à (re)définir.....	66
III.3.1. Le bibliothécaire de référence en tant que médiateur de l'information.....	66
III.3.2. La formation des bibliothécaires.....	68
III.3.3. Associer les dynamiques pour mieux répondre aux usagers.....	71
Conclusion.....	74
Bibliographie.....	76
Monographies.....	76
Articles.....	77
Travaux universitaires.....	78
Intervention.....	79
Documents officiels.....	79
Webographie.....	80
Table des annexes.....	82
Annexes.....	83
Annexe 1 : protocole d'expérimentation.....	83
Annexe 2 : corpus de questions-réponses.....	86
Question 1 : comment faites-vous pour répondre aussi vite aux questions?.....	86
Question 2 : quantité ballon foot dans un coffre.....	89
Question 3 : local poubelles de mon voisin au bord de mon terrain.....	91
Question 4 : vélo homme, vélo mixte, vélo femme.....	93
Question 5 : médiathèques et FN.....	95
Annexe 3 : caractéristiques des réponses.....	101
Annexe 4 : retranscription de l'entretien collectif.....	103
Annexe 5 : trame de questions des entretiens individuels.....	115
Annexe 6 : retranscription des entretiens individuels.....	117
Annexe 6a : Delphine Bordet - 19/05/2017 - 46 min.....	117
Annexe 6b : Yakouta Medjdoub - 22/05/2016 - 36 min.....	123
Annexe 6c : Anne-Laure Collomb - 23/05/2016 - 30 min.....	127
Annexe 6d : Edith Tissier - 25/05/2016 - 26 min.....	133
Table des matières détaillée.....	137