

Le service de référence, carrefour multidisciplinaire

Thérèse Bard

Volume 22, numéro 2, juin 1976

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1055345ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1055345ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Résumé de l'article

Tout en suivant le mouvement irréversible qui a conduit le bibliothécaire, d'une attitude passive, auto-défensive, axée sur la collection, à une approche beaucoup plus dynamique, agressive au bon sens du terme, et centrée sur la clientèle, cet article analyse brièvement les répercussions de tels changements sur le service de référence.

Éditeur(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

ISSN

0315-2340 (imprimé)

2291-8949 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Bard, T. (1976). Le service de référence, carrefour multidisciplinaire. *Documentation et bibliothèques*, 22(2), 81–84. <https://doi.org/10.7202/1055345ar>

Tous droits réservés © Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED), 1976

Cet document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter en ligne.

<https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/>

érudit

Cet article est diffusé et préservé par Érudit.

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche.

<https://www.erudit.org/fr/>

Le service de référence, carrefour multidisciplinaire

Thérèse Bard

Service de référence
Bibliothèque
Collège de Rimouski

Tout en suivant le mouvement irréversible qui a conduit le bibliothécaire, d'une attitude passive, auto-défensive, axée sur la collection, à une approche beaucoup plus dynamique, agressive au bon sens du terme, et centrée sur la clientèle, cet article analyse brièvement les répercussions de tels changements sur le service de référence.

This article follows and briefly analyses the movement from a passive, self-defensive and collection-oriented librarianship, to a much more dynamic, aggressive and client-oriented approach. The immediate implications of these major changes upon reference services are underlined.

Este artículo sigue el movimiento irreversible del bibliotecario, antes pasivo, auto defensivo, y orientado sobre la colección, que se volvió en una persona mucho más dinámica, agresiva y mas centrada sobre la clientela, y al mismo tiempo analiza brevemente las repercusiones de estos cambios en los servicios de referencia.

«Nos idoles modernes sont la science et la technologie, et leurs temples sont les institutions qui propagent leur culte et qui tirent avantage de leurs bénéfices. La promesse de ce culte moderne — tout homme étant roi, avec son palais et son carrosse royal privés — a séduit l'imagination de la plupart des humains. Supposons même que ce culte soit déjà dans le présent. Qu'y aurait-il à faire? Il n'y aurait qu'un incessant échange de visites royales, et l'on organiserait sans arrêt des courses entre les chariots royaux en commençant à d'innombrables carrefours. Éliminez les carrefours pour mettre à la place des échangeurs et des passages souterrains, et voilà l'essence même du jeu qui serait détruite. Ce serait comme pour un jeu de dames où l'on déplacerait les pions blancs et les pions noirs sur des damiers différents...

Ce que nous pouvons tous faire et ce que nous devons faire, s'il doit jamais y avoir un monde équitable, c'est de

commencer à vivre comme nous devrions vivre dans ce monde-là.»

Everett REIMER

Le monde futuriste décrit par Reimer peut sembler, à première vue, ne relever que de la pure fantaisie. Nous y référons néanmoins, convaincus qu'il s'avère une excellente introduction au thème que nous voulons développer ici et qui touche l'un des aspects importants de la *documentation* et des *bibliothèques*, celui de la référence. Afin de bien situer le sujet, nous rappellerons d'abord la «crise d'identité» que traversent les bibliothèques, celles du Québec en particulier, à l'heure où commence à se jouer le grand jeu des carrefours, des échangeurs et des passages souterrains. Dans un second temps, nous décrirons la référence telle qu'elle nous paraît devoir être comprise, structurée, et surtout pratiquée, pour répondre à son triple mandat de *service*, de *point de convergence*, de *lieu privilégié d'échanges et de créativité*. Nous ajouterons enfin quelques suggestions pratiques.

Sur des damiers différents?

Les efforts déployés, ces dernières années, pour réajuster le vocabulaire professionnel des bibliothécaires, pour établir des normes adéquates, pour obtenir un traitement plus équitable, témoignent d'une volonté non équivoque de se redéfinir, de se revaloriser, peut-être même d'oublier un peu le passé et de repartir à neuf.

Que l'on songe, à titre d'exemple, aux efforts déployés, à l'heure actuelle, pour assurer le «marketing» des bibliothèques. À maints endroits, n'a-t-on pas cessé d'y venir prosaïquement pour fréquenter plutôt des *centres multi-média*, des *informatiques*, des *centres de documentation* et quoi encore? Peu importe que la réalité fondamentale demeure la même, que l'endroit lui-même ait peu changé; c'est l'événement en soi qui fait la différence.

Or, que peuvent *signifier* un tel vent de printemps sur les enseignes poussiéreuses, une recherche d'identité aussi tenace, un dynamisme si soudain, de telles mutations? Que peuvent-ils signifier sinon que l'inquiétude, le besoin de remise en question, la nécessité, soudain reconnue, du changement bombardent la profession à la façon d'une armée de globules blancs affectés à la défense d'un corps. Et s'ils le font, n'est-ce pas pour rétablir un équilibre, pour aider à déloger un foyer d'infection caché, pour mieux assurer la santé générale?

Tout semble révéler que les bibliothécaires et leurs collaborateurs immédiats, techniciens et commis, ne sont pas encore des gens heureux, aussi satisfaits de leur sort qu'ils pourraient modérément le souhaiter. La plupart constatent, et souvent de façon très aiguë, que les pourparlers, les théories formulées, les nouvelles dénominations n'ont jamais fait et ne feront jamais que, magiquement, du jour au lendemain, se trouvent transformées les réalités concrètes sous-jacentes aux discours, aux théories et aux étiquettes.

Là se situe le dilemme: celui, précisément, des joueurs de dames qui s'évertueraient à déplacer pions blancs et pions noirs... sur des damiers différents!

Derrière nous, et encore plus ou moins avec nous: une tradition plusieurs fois centenaire, des habitudes «professionnelles», une routine confortable, des lacunes maintes et maintes fois signalées, une bonne volonté devenue insuffisante. Dans le présent, et surtout *devant* nous: une technologie envahis-

sante, des agents d'information de tout acabit et de toute provenance, scientifiquement formés et, qui plus est, solidement déterminés à se mesurer à la «toute royale» formation humaniste que possèdent la plupart d'entre nous.

Qu'y aurait-il à faire? Renier le passé?... Tout bousculer et tout recommencer?... Démissionner?... Ou trouver un terrain commun où jouer la partie de façon cohérente et efficace?

Opter pour LE service

Ce serait, nous semble-t-il, faire preuve d'injustice flagrante à l'égard d'une légion d'hommes et de femmes dévoués, souvent doués de qualités intellectuelles remarquables, que de rayer d'un trait de stylo soi-disant «feutré», tout le passé des bibliothèques. Celles-ci conservent mauvaise presse: c'est un fait indéniable. Le visage qu'elles se sont façonné au cours des âges continue, malgré la subtilité des maquillages, d'offrir des «soupçons», sinon des traits nets, de «conservatisme», de «marginalité», de «fermeture», d'«étroitesse»... Le fait que ces carences et ces laideurs aient frappé la mémoire des foules au même titre qu'une verrue inesthétique prouve-t-il pour autant que le service n'ait jamais préoccupé très fort nos devanciers et qu'il ne cesse d'inquiéter, souvent à un très haut degré, ceux de nos collègues qui hésitent encore à quitter les sentiers battus pour des voies apparemment moins orthodoxes et sûrement plus exigeantes et plus hasardeuses?

Certes, nous souscrivons avec enthousiasme aux défis que nous lançait Jean-Rémi Brault, il y a un an à peine, au moment où, prenant la relève de l'ACBLF, l'Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation dévoilait fièrement un visage désormais révélateur d'une profession multidisciplinaire:

«Passer du rôle de conservation à celui de diffusion, s'inscrire dans l'axe de l'accès diversifié et facilité à des documents multifformes, (...) inventer et même créer des modes de diffusion, faire désirer le bien culturel par des procédés analogues à ceux qui sont appliqués pour tous les biens de consommation...»¹

1. Jean-Rémi Brault, «La documentation et ses langages», *Documentation et bibliothèques*, vol. 20, no 3 (septembre 1974), 123.

C'est là, en effet, un programme merveilleux, et réalisable par surcroît. Et mille fois bravo si, depuis le moment historique où les bibliothécaires et les bibliotechniciens se sont unanimement et publiquement donné une vocation ajustée aux besoins de l'heure, les énergies ont été canalisées de ce côté.

Toutefois, il se peut que la réalité soit légèrement différente. Il se peut également qu'un certain nombre d'attitudes se révèlent, à la réflexion, tout aussi importantes que la griserie d'un nouveau départ: celles, par exemple, de ne pas basculer ipso facto d'un extrême dans un autre extrême; de reconnaître que LE service aura toujours des facettes multiformes, que le rôle de diffusion ne devra pas faire oublier totalement celui de conservation, qu'un excellent classificateur demeurera aussi nécessaire, voire aussi «professionnel», qu'un excellent bibliothécaire de référence ou qu'un excellent documentaliste.

Dans cet ordre d'idées, il nous apparaît périlleux d'accepter, sans examen et sans discussion, des formules aussi attrayantes à première vue que celle suggérée récemment par Hanks et Schmidt sous l'appellation d'«open systems librarianship» et selon laquelle

“the functional tasks of librarianship (...) would be returned to the holders of undergraduate degrees, while the client-centered roles would be the province of those with high credentials.”²

Une bibliothèque, un centre de documentation (l'appellation est secondaire) qui fonctionne bien, nous paraît, au contraire, nécessiter l'apport de professionnels et de techniciens compétents aussi bien au niveau des tâches techniques que des relations d'aide à la clientèle. Ne serait-ce pas plutôt l'exploitation maximale des ressources et des aptitudes de chacun qu'il faudrait rechercher avant tout? Et pour aller jusqu'au bout de cette réflexion, pourquoi exclure systématiquement la possibilité d'une équipe — nous disons bien, d'une équipe — travaillant à la poursuite d'un objectif commun: celui, par exemple, d'assurer à la clientèle d'une bibliothèque un choix éclairé, un traitement rapide et adéquat, la meilleure utilisation possible des documents. Et cela, en un processus continu, d'après une même philosophie du service, selon un plan d'action complémentaire et unifié.

Pourtant, les normes de nos types respectifs de bibliothèques ne nous ont pas aidé jusqu'à maintenant à envisager une telle cohésion. Nous mentionnons celles des collèges, pour la simple raison qu'elles nous sont mieux connues et immédiatement accessibles, tout en soupçonnant que la même tendance existe partout. Voici donc comment, dans un texte récent, se trouve exprimé le rôle des principaux services de bibliothèques de collège:

«Les services publics se composent de deux sections: le *service du prêt* dont le rôle est d'effectuer les opérations destinées à contrôler la circulation des documents; le *service de référence* dont le rôle est d'assurer le choix et l'utilisation optimale des ressources de la bibliothèque. Les services techniques sont eux aussi composés de deux sections: le *service des acquisitions* est chargé de l'achat de toute la documentation; le *service du catalogage* est responsable du traitement de la documentation.»³

Théoriquement, pour la commodité des organigrammes, il est clair que rien ne surprend dans cette formulation; toutefois il n'est pas sûr — ou du moins pas encore prouvé — que, rigoureusement observée au plan pratique, elle aboutisse aux meilleurs résultats imaginables.

Quelle que soit l'option choisie, elle influencera certainement, pour le meilleur ou pour le pire, la qualité de la référence comme service, et aussi, par voie de conséquence, l'attitude du bibliothécaire ou du documentaliste comme intermédiaire entre la clientèle et les ressources du milieu.

Mais il faut aller plus loin encore et évaluer la nature et la valeur des relations que nous réussissons à établir avec le niveau le plus élevé de notre clientèle: professeurs, chercheurs, autres professionnels. Quelle stratégie avons-nous imaginée pour que la communication s'établisse avec eux et pour qu'elle se poursuive, non pas à sens unique, mais dans un mouvement continu et bi-directionnel d'échanges d'idées et de projets?

D'aucuns évoquent leur manque évident de spécialisation, leur appartenance pour le moins indirecte ou fortuite à un corps: ensei-

2. Gardner Hanks and C. James Schmidt, "An alternative model of a profession for librarians", *College and Research Libraries*, vol. 36, no. 3 (May 1975), 183.

3. Fédération des CEGEP, Commission des coordonnateurs de bibliothèque, «Normes des bibliothèques de CEGEP», *CACUL Newsletter/Nouvelles de l'ACBCU*, vol. 5, no 3 (9 mai 1974), 118-119.

gnant, hospitalier, etc. D'autres, enfin, misent sur le peu de temps qu'il leur est possible d'accorder aux rencontres et aux échanges. S'agit-il là de faux problèmes, de vains échappatoires, ou de sérieux handicaps avec lesquels il faut composer et en raison desquels il faut nécessairement freiner tout élan et toute initiative?

Une première évidence: il est humainement impossible de devenir spécialiste en tout; une seconde: peu de bibliothécaires possèdent l'irremplaçable acquis d'une expérience d'enseignement ou la pratique d'une spécialité autre que la leur; une troisième enfin: le temps est un facteur si intangible qu'il dépend de chacun, selon l'intelligence qu'il en a, de s'en voir desservi ou frustré...

D'où il ressort clairement que le monde de l'évidence n'est pas précisément générateur de solutions, qu'il faut chercher ces dernières ailleurs, et pourquoi pas dans le vécu de ceux d'entre nous qui se sont enrichis d'une expérience ad hoc?

Pour éliminer une première difficulté, il semble permis d'affirmer d'abord qu'aucun homme intelligent et lucide — et ceux qui travaillent avec nous le sont généralement — n'a jamais songé à exiger que nous soyons spécialisés en tout, que nous ayons tout lu, tout analysé, tout prospecté. C'est même exactement le contraire qui s'est produit: on n'a pratiquement rien réclamé de nous, nous voyant si accaparés par nos tâches «professionnelles» de classement, de contrôle minutieux, de conservation, ou encore... ne nous voyant pas du tout!

Au plan de la spécialisation, la première compétence à attendre d'un bibliothécaire de référence est, selon l'expression de William Katz, moins la connaissance exhaustive de sujets spécifiques que l'habileté à établir des relations entre les différents domaines d'apprentissage, moins une mémoire encyclopédique qu'une aptitude à repérer l'information de façon précise et rapide, moins une spécialisation outrée qu'un large éventail d'intérêts, un désir authentique d'aider l'utilisateur, de la persistance dans la recherche et un sens réel de l'organisation⁴.

Quant au facteur «temps», l'expérience la plus élémentaire révèle qu'il fait bien des choses sans nous, pour peu que nous sachions l'investir au bon moment et au bon endroit.

Nous en prendrons davantage conscience à l'heure où la technologie nous libérera d'une multitude d'opérations longues et fastidieuses au bénéfice de la recherche et de la créativité. Toujours selon Katz,

“the reference librarian, whatever he may be called, will continue to function as an intermediary between the information and the user. He will need to be able to interpret and evaluate materials in terms of users. This continuing role will be at more sophisticated levels, probably in connection with some aspects of automation, but the place of the reference librarian seems assured as long as men communicate with the other.”⁵

Quelques suggestions

Un certain nombre d'orientations se dégagent des considérations qui précèdent:

1. L'équipe de la bibliothèque (services techniques et services publics) aurait avantage à unifier ses efforts en vue d'un service à la clientèle plus coordonné et plus efficace.
2. Le service de référence devrait tendre à s'assurer au maximum la participation des professeurs et des chercheurs du milieu. Dans certains cas, la démarche initiale devra être celle du bibliothécaire qui, au lieu d'attendre une clientèle lente à démarrer, jugera préférable de s'enquérir des besoins immédiats et d'entamer une action dans la ligne de ces besoins, si minime que soit au départ la collaboration offerte.
3. La technologie rejoint, ou rejoindra bientôt, la documentation scientifique entre les murs de nos bibliothèques. De notre attitude d'accueil ou de rejet dépendra, pour une bonne part, la physionomie des bibliothèques de demain.

En somme, il nous est permis d'opter, dès aujourd'hui, pour un rôle de *catalyseur* ou pour un rôle d'*échangeur*.

Nous est-il donc si douloureux de choisir?

4. William A. Katz, *Introduction to Reference Work. II: Reference Services*, Toronto, McGraw-Hill, 1969, p. 15-16.

5. *Ibid.*, 19.