Quand les restrictions budgétaires font éclater la bibliothèque

Michelle Gauthier
Responsable de la Médiathèque
Musée d'art contemporain de Montréal

Les restrictions budgétaires posent un défi de taille selon l'ampleur et la durée du phénomène. En ce qui concerne la situation actuelle des bibliothèques de musée, il semble qu'une mutation profonde soit en train de se produire à l'échelle canadienne, sinon internationale. Les transformations affectent les services documentaires dans les institutions et tous les maillons de la chaîne documentaire s'en trouvent affectés. Il s'agit d'une affirmation sans aucune prétention scientifique, une déduction tout au plus liée à dix ans de pratique dans le milieu. Les changements technologiques remettent en question les modèles traditionnels du savoir à une vitesse sans précédent depuis l'invention de l'imprimerie. La situation économique difficile ne vient que compliquer davantage le portrait général. Chaque jour cette réalité s'impose et il faut s'en accommoder. Le hic, c'est de trouver comment. Il serait sans doute intéressant d'aborder la question du point de vue théorique et de l'élargir à l'ensemble des bibliothèques spécialisées. Dans le cadre d'une telle recherche, la Médiathèque du Musée d'art contemporain de Montréal pourrait présenter un cas type intéressant.

Fondée en 1965, un an à peine après la création du Musée, la Médiathèque est une bibliothèque spécialisée de taille moyenne, selon les normes publiées par ARLIS/Art Libraries Society of North America, et essentiellement consacrée à l'art contemporain. Autre particularité, elle conjugue ses fonctions de bibliothèque d'institution avec un mandat d'ouverture au public; plus de 20 000 usagers la fréquentent chaque année. À cette clientèle s'ajoutent, depuis le 14 mars 1996, les quelque 1 000 visiteurs mensuels de son site Web (http://Media.MACM.qc.ca). Désignée au départ sous le vocable de Bibliothèque, elle devient Centre de documentation en 1987 et Médiathèque en 1992. Jeu de mots peut-être, mais très révélateur d'une évolution orientée en grande partie par les contraintes budgétaires.

La première mission donc, que le Musée abandonne pour son service documentaire en 1987, est celle de l'exhaustivité des collections. Comme cette ambition dépassait les capacités des budgets d'acquisition alloués, il serait dorénavant plus réaliste de miser aussi sur une collection virtuelle par la création de liens avec l'extérieur pour la cueillette d'information. La bibliothécaire venait de prendre sa retraite, le budget d'acquisition était sévèrement amputé et le projet de déménagement au centre-ville provoquait une réflexion et une remise en question des pratiques et des structures à tous les niveaux de l'organisme. La question de son orientation se résumait en quelques mots pour le secteur de l'information documentaire: comment continuer de repérer, acquérir, traiter, diffuser l'information dans ce nouveau contexte, tout en devenant un agent de consolidation pour l'institution? À partir de ce cadre d'analyse, une réponse en quatre volets s'est immédiatement imposée: améliorer la qualité du service; revoir la chaîne de travail; identifier les ressources disponibles et apporter une expertise de gestion de l'information à tous les niveaux de l'institution. Tout un programme qui allait se traduire par des mesures concrètes et entraîner des conséquences déroutantes.

La clientèle d'abord

Consolider le plus important dès le départ. La vitrine de la bibliothèque, et sa véritable structure de communication, demeure le service de référence et, dans une situation critique, il faut plus que jamais se le rappeler. Qui sont les usagers? Comment les atteindre? Quels sont leurs attentes et leurs besoins d'information? Comment les soutenir efficacement dans l'exercice de leurs fonctions? Quels services leur assurer et comment les adapter? Comment planifier l'aménagement des espaces? En un mot, il faut connaître ses clientèles et établir un rapport privilégié avec chacune d'elles. La collection la plus extraordinaire, la bibliothèque la mieux organisée n'échappent pas à cette nécessité absolue. Dans le cadre de cette première étape, la bibliothèque de recherche du Musée en est venue à développer un éventail de «*produits à plus forte valeur ajoutée*» et de services personnalisés pour répondre efficacement aux besoins complexes des chercheurs.

Travailler à la consolidation d'une institution muséale qui se veut un lieu de savoir, c'est aussi assumer pleinement une responsabilité éducative vis-à-vis de la clientèle externe. Il y a une marge entre tolérer le public et lui offrir des services adéquats. Évidemment, il faut des moyens pour le faire, mais au bout du compte toute l'institution en profite de multiples façons. La qualité de tous les échanges que le Musée entretient avec son public crée un dynamisme au niveau de la circulation de l'information, dont la recherche dans le domaine de l'art contemporain dépend très étroitement. Il s'agit d'une ressource essentielle que le Musée choisit de protéger et de développer.

Une gestion fiable et rentable

Parallèlement aux efforts consentis pour maintenir et améliorer le service de référence, un processus s'enclenche qui vise à revoir la chaîne de travail dans ses moindres détails. Il s'agit d'un exercice énorme dans tous les sens du mot, long et fastidieux mais revêtant un potentiel