

# Le service de réponses à distance de l'Enssib :

## → TOUT SUR LES BIBLIOTHÈQUES

### CATHERINE JACKSON

*École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (Enssib)*  
catherine.jackson@enssib.fr

*Après une formation en lettres modernes, un DEA d'études cinématographiques et différents postes dans le domaine des bibliothèques en lecture publique puis en BU, Catherine Jackson a été chef de projet pour la création du service Questions ? Réponses ! de l'Enssib, dont elle actuellement responsable.*

2006 fut une belle année pour les services de référence à distance des bibliothèques, orientés lecture publique.

2009 sera l'année des éclosions de ces services dans les bibliothèques universitaires et organismes de coopération.

Pendant cette période, le service spécialisé de réponses à distance de l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (Enssib) a été élaboré, puis a ouvert<sup>1</sup>.

### Au commencement...

Le projet d'établissement 2007-2010 de l'école comptait parmi ses mots d'ordre : « Mettre l'expertise de l'Enssib à la disposition du monde professionnel. » Ce qui incluait, parmi plusieurs projets, celui de « créer un service de références ».

Le calendrier permettait de consacrer une petite année à l'invention du service. Le travail a débuté par un tour d'horizon des services existant en France, la lecture des mémoires d'étudiants – seule littérature française à cette époque sur le sujet<sup>2</sup> – et un coup d'œil à une littérature anglo-saxonne, prolifique. Le département des ressources documentaires, auquel le service Ques-

tions ? Réponses ! allait être rattaché, n'avait pas de service de référence en présentiel. Comme dans toute bibliothèque, des questions et des réponses circulaient, sans qu'elles soient formalisées.

En parallèle, il fallut se familiariser avec l'application Question Point – option technique envisagée dès le départ et non remise en cause –, outil nord-américain (OCLC) récemment introduit en Europe du Sud et utilisé par quelques services en France (le réseau Bibliosés@me de la Bibliothèque publique d'information et Sindbad de la Bibliothèque nationale de France par exemple). Il était clair que cette familiarisation serait lente pour les utilisateurs francophones<sup>3</sup>. Les principes attractifs de Question Point vont de sa dimension internationale



3. Les données des adhérents du réseau Question Point sont hébergées chez OCLC. Disponible sur : [www.oclc.org/questionpoint/default.htm](http://www.oclc.org/questionpoint/default.htm) (consulté le 13 mars 2009). Une certaine perplexité s'est également exprimée sur le champ d'indexation libre des questions traitées et sur le peu d'ergonomie proposée par la Base de connaissances locale – chaque établissement utilisateur peut alimenter de ses réponses la Base de connaissances globale (le réseau international, soit des milliers de réponses) et, en parallèle, sa propre base de connaissances, et y donner accès à partir de son site web. Toutefois, les questions et réponses s'affichent sans fonctionnalités de recherche pertinentes. L'outil n'est pas orienté Base de connaissances, le module est encore basique.

1. Pour des éléments de contexte et de définition, consulter la fiche pratique « Les services de référence en ligne ». Disponible sur : [www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1692](http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1692) (consulté le 13 mars 2009).

2. C'était avant le très attendu manuel de Jean-Philippe Accart, *Les services de référence : du présentiel au virtuel*, préface de Patrick Bazin, Paris, Éd. du Cercle de la librairie, 2008.

de réseau à l'accès à sa base de connaissances et aux facilités d'utilisation qu'il présente pour le travail collaboratif (*chat*, *co-navigation*).

Dans le même temps, la communauté des acteurs des bibliothèques réfléchissait aux notions de services, de services en ligne, au rôle toujours plus grand des bibliothèques en tant que producteurs d'informations et à la valeur ajoutée du travail des bibliothécaires dans le flux croissant de l'information. Le web 2.0 était dans l'air du temps, et la notion de formation tout au long de la vie faisait son chemin.

À partir de ces constats, il fut proposé d'asseoir une première phase du service sur les éléments suivants :

- mettre au cœur du service les bibliothécaires de l'école<sup>4</sup>;
- concevoir un service qui s'articule de manière dynamique avec les autres projets de l'école;
- mettre en ligne rapidement les questions traitées.

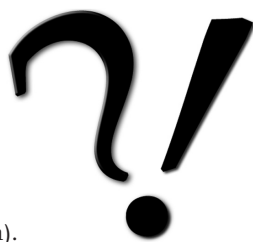
Le public des utilisateurs et les besoins de la profession n'ont pas fait l'objet d'étude, faute de temps en cette phase 1<sup>5</sup>.

## Créer une intention de réponse

Les grandes étapes de ce projet ont consisté à :

- *Créer une équipe de répondeurs.* La majorité des personnels du département – une dizaine de bibliothécaires (catégories A et B) – a accepté de participer à ce futur service, aux contours encore flous.

- *Associer cette équipe à la définition du service.* Une feuille de route, sur huit mois, fut établie, avec un ensemble



de paramètres et propositions à discuter ensemble. Le groupe de travail se réunissait chaque mois. Il importait de déterminer : qui est bon sur quoi ? Quel sera le public cible ? Quel périmètre précis au sein des sciences de l'information et des bibliothèques (SIB) nous accordons-nous ? Quels scénarios d'organisation d'équipe choisir ? Qu'est-ce qu'une réponse ? Quelles règles nous donnons-nous ? etc.

L'objectif était surtout de favoriser un esprit d'équipe, d'impliquer les collègues dans un nouveau service, aux exigences toutes particulières, de créer, en quelque sorte, « une intention de réponse ».

- *Obtenir un soutien continu de la direction.* Garder trace des réunions, expliquer le pourquoi du comment, demander clairement du soutien dans la prise en compte réelle de cette nouvelle activité (faire figurer l'activité dans les fiches de poste, traduire dans le fonctionnement général du département le caractère prioritaire de l'activité du répondeur sur celui de ses autres tâches, organiser le service public afin de permettre aux répondeurs d'être disponibles deux fois par semaine pour des réunions-qualité, d'une heure environ, de suivi et de débriefing<sup>6</sup>, adopter un nom consensuel pour ce service, préconiser une non-communication sous peine d'asphyxie à l'ouverture, maintenir envers et contre tout la nécessité de publier en ligne les questions traitées).

- *Réactiver les compétences.* Plusieurs sessions de formations internes ont permis de remettre en jeu ou d'actualiser les compétences en recherche documentaire, d'approfondir la connaissance des ressources de la bibliothèque ainsi que l'actualité du domaine des sciences de l'information et des bibliothèques.

Des ateliers de simulation, avec de vraies questions et en utilisant Question Point, ont permis de tester

6. Même si Question Point permet de répondre depuis n'importe quel ordinateur, il était important de disposer d'un bureau dédié pour l'équipe de Q ? R ! – une reconnaissance symbolique.

le fonctionnement du service, l'idée étant de développer progressivement un « savoir-répondre ».

- *Documenter le service.* C'est, d'une part, assurer le paramétrage et l'administration de Question Point, travailler avec les informaticiens pour créer les pages du service sur le site et définir le cahier des charges de la Base de connaissances<sup>7</sup>. C'est aussi mettre à la disposition des répondeurs les mémos de fonctionnement du service, les règles de réponses, la liste des mots-clés à utiliser<sup>8</sup>, etc. D'autre part, il s'agit aussi d'inscrire le service dans l'école en communiquant et en associant les collègues et parfois les élèves au projet.

- *Ouvrir.* Le service a ouvert le 8 octobre 2007, à midi. Concrètement cela veut dire qu'une rubrique « Questions ? Réponses ! » est apparue sur le site de l'école, avec un onglet « Poser votre question<sup>9</sup> ». *L'angoisse du gardien de but au moment du penalty* est sans comparaison avec l'attente de la première question à traiter.

- *Mettre en ligne les questions traitées.* Chacune des questions et réponses est indexée avec une classification élaborée en interne. Ce qui a permis, dans un premier temps, de donner accès à une liste de questions et réponses classées par thèmes et sous-thèmes<sup>10</sup>. Depuis janvier 2009, ces questions et réponses sont accessibles dans une Base de connaissances plus élaborée.

7. La Base de connaissances de l'Enssib est disponible en ligne : [www.enssib.fr/questions-reponses/base-de-connaissances](http://www.enssib.fr/questions-reponses/base-de-connaissances) (consulté le 12 mars 2009). C'est la modératrice qui alimente cette Base (anonymisation des questions et réponses, vérifications des liens, indexation...); le versement se fait via le module de Question Point.

8. Pour le moment, nous utilisons un intranet qui nous permet de rassembler notre documentation sur une plateforme accessible à toute l'équipe (Sharepoint).

9. Un compte rendu précis des réunions de suivi est établi et communiqué à l'ensemble des collègues du département; le Journal interne de l'école recense, à chaque publication, deux ou trois questions et réponses.

10. Liste des thèmes et sous-thèmes, disponible en ligne sur le site de l'Enssib : [www.enssib.fr/questions-reponses/classification-thematique](http://www.enssib.fr/questions-reponses/classification-thematique) (consulté le 12 mars 2009).

## Comment ça marche ?

L'utilisateur pose une question, via le questionnaire du site. La modératrice du service, alertée par mél, en prend connaissance depuis Question Point, et, selon son sujet, l'attribue, toujours via Question Point, à l'un des huit groupes thématiques de l'équipe<sup>11</sup>. Chaque question est traitée par un binôme (analyse de la question, du profil du demandeur, recherche des éléments de réponses, rédaction, attribution des mots-clés d'indexation et des formules de courtoisie, inscription

“Ce fonctionnement permet d'intégrer la formation continue à la pratique, active le partage des connaissances, et crée une dynamique”

du temps passé et relecture). Prévenue que la question est traitée, la modératrice relit, intervient éventuellement, et envoie la réponse au demandeur. Dans la majorité des cas, ce circuit s'effectue en trois jours maximum. Parfois, il y a des bouchons : trop de questions en même temps, une question difficile à cerner, des collègues fatigués, de la concurrence dans la priorité des tâches des uns ou des autres...

11. Plusieurs types d'alertes par mél peuvent se paramétrer dans Question Point.

Chaque semaine, nous nous retrouvons dans le bureau de Q ? R ! pour échanger sur notre pratique. Chacun fait retour sur ses réponses envoyées (Comment a-t-il reformulé la question ? Quel grand domaine est convoqué ? Donc vers quelles sources aller ? Quelles sont les difficultés rencontrées...?). Nous avançons aussi sur l'utilisation de Question Point, sur l'amélioration de notre circuit entre répondants, sur le partage de nos sources, etc.

C'est aussi l'occasion de pointer les besoins de formation ou de constater, par exemple, que la collection « papier » de la bibliothèque n'est pas assez utilisée, au profit des recherches sur le web. Depuis ce constat, nous nous répartissons de courtes présentations d'ouvrages du fonds, jugés incontournables.

Tous les mois, une réunion de suivi permet de revenir sur les règles de réponses, sur la composition des groupes thématiques, sur l'évolution du service<sup>12</sup>.

Nous tentons progressivement de différencier le type des questions reçues et les réponses correspondantes (bibliothéconomie appliquée, synthèses documentaires, bibliographies...).

Cela demande du temps. Trop ? C'est pourtant la seule garantie d'un véritable travail en équipe, condition première de la pérennité et de la qualité du service. Ce fonctionnement permet d'intégrer la formation continue à la pratique, active le partage des connaissances, et crée une dynamique pour ne pas s'épuiser devant le flux inextinguible des questions à venir.

Entre les temps d'échanges en commun, la communication est permanente. Il y a peu de questions finalement qui ne font pas l'objet d'une discussion entre deux ou trois des répondants, à une étape ou à une autre du processus de réponse. L'idée, là encore, étant à la fois de former des répondants référents sur un domaine particulier, en cohérence avec leur

12. L'équipe est informée autant que faire se peut de l'actualité du domaine (article ou billet sur le sujet, ouverture d'Ubib, Rue des facs... ou Si@de – services d'information à distance, label proposé par la BnF et auquel collabore l'Enssib).

## Types de questions posées

On peut distinguer quatre grandes catégories de questions :

- des informations pratiques sur les concours des bibliothèques et de la documentation (comment se préparer, les origines des candidats, la nature des épreuves, les différences entre les fonctions publiques, la validation des acquis de l'expérience – VAE...) et sur les formations proposées par l'Enssib ;
- des demandes de définition, de références documentaires thématiques, de données chiffrées ou encore de recherche d'exemples pour documenter un projet ;
- un besoin d'assistance pour un cas pratique, une situation singulière ;
- des interrogations sur l'évolution des métiers, d'un domaine ou d'une notion, d'une pratique.

profil de poste, mais au sein d'une équipe, afin que chacun se sente aussi concerné par la question que traite son collègue et puisse, éventuellement, soit apporter sa pierre à la réponse soit tirer bénéfice à s'écarter de son strict champ de compétence initial.

Tout un programme. Sur ce point, un autre article serait nécessaire<sup>13</sup>.

## Les grands principes du service

*Côté question* : nous prôtons une bienveillance dans la réception. Nouveau dossier à traiter ? Besoin de validation ? Besoin de gagner du temps ? Casse-tête devant les évolutions récentes du droit de la propriété intellectuelle ou besoin de repères pour différencier les statuts de la fonction

13. La littérature anglo-saxonne sur le sujet mériterait d'être traduite et de trouver des espaces éditoriaux en France. Par exemple : Lesley Farmer, *The Human Side of Reference and Information Services in Academic Libraries: Adding Value in the Digital World*, Oxford, Chandos, 2007.

publique? Isolement professionnel? Nécessité d'anonymat, par opposition à une liste de diffusion? Professionnel en prise de poste? Désir d'échanger? Besoin de mise à jour pour une nouvelle recherche? Nous ne portons pas de jugement sur le collègue ou l'étudiant qui pose une question. Nous considérons que l'utilisateur a eu besoin, à un moment donné, de s'adresser au service Q? R! de l'Enssib.

*Côté réponse:* nous cherchons à proposer du contenu et pas seulement à orienter ou donner des références. Nous nous adressons à des spécialistes de l'information qui, le plus souvent, ont déjà utilisé les moteurs de recherche habituels<sup>14</sup>.

## Un savoir-répondre en construction

Une culture professionnelle technique reste insuffisante pour ce type d'activité. Celle-ci suppose une capacité de compréhension analytique, dans un temps assez court. Ce qui requiert une solide culture générale et spécialisée. Ces compétences doivent s'assortir d'une curiosité permanente et surtout de la capacité de réintégrer à ses compétences propres les bénéfiques produits par le travail de l'équipe, pour les réutiliser.

Les capacités diagnostiques s'acquièrent: plus on répond, mieux on répond. Pour cela, il faut cultiver une disposition pour la gymnastique mentale (supporter qu'au sein d'une organisation de travail arrive du désordre, de l'imprévu) et considérer la complexité du monde des bibliothèques comme une richesse<sup>15</sup>.

## Un premier bilan

L'expérience est très positive<sup>16</sup>. Une évolution probante du métier de bibliothécaire s'est construite, semble-t-il, au fil des mois. L'activité de répondeur, encadrée par un processus de partage des connaissances, fait progresser chaque collègue et devient un formidable levier pour la qualité d'un centre de ressources.

Pour durer, le service de réponses à distance se doit d'être ambitieux en s'organisant en facettes de productions: il permet de répondre à chaque question de façon individuelle, d'alimenter une base de connaissances accessible à tous, de rédiger des fiches pratiques thématiques<sup>17</sup>.

C'est par cette multiplication de produits documentaires, en prise avec les besoins exprimés par les utilisateurs du service, que les moyens à consacrer à ce service prennent tout leur sens.

“Les capacités diagnostiques s'acquièrent: plus on répond, mieux on répond. Pour cela, il faut cultiver une disposition pour la gymnastique mentale et considérer la complexité du monde des bibliothèques comme une richesse”



Ce projet d'un service extensif, à plusieurs branches (de ses missions principales à la commande d'une recherche-action, ou encore à l'implication des élèves sur le sujet), permet à la fois un retour sur investissement nécessaire et une dynamique interne, favorable à la dimension prospective portée par l'Enssib.

Le corpus documentaire qui se constitue dans la Base de connaissances forme un objet d'étude passionnant sur les évolutions des bibliothèques et des bibliothécaires, les transformations de l'administration française, les besoins des professionnels<sup>18</sup>, les attentes vis-à-vis de l'Enssib et celles des étudiants... Espérons que ce nouveau service de l'Enssib, qui participe au renouveau des enjeux des bibliothèques, servira aussi de terrain d'investigation aux chercheurs en sciences de l'information et des bibliothèques. ●

Mars 2009

14. La « fonction pédagogique » me semble devoir évoluer, dans notre cas, vers une fonction de production documentaire de fiches, dossiers, ressources diverses.

15. Ces nouvelles habiletés professionnelles mériteraient une étude approfondie. À ce sujet, voir le livre d'Yves-François le Coadic, *Le besoin d'information: formulation, négociation, diagnostic*, Paris, ADBS, 2007.

16. Sans évaluation fine encore du service, on constate cependant que le nombre de questions augmente sans cesse (45 questions en moyenne par mois), et les sondages de satisfaction reçus sont à 95 % très bons.

17. Les fiches pratiques sont en ligne, dans la bibliothèque numérique: [www.enssib.fr/bibliotheque-numerique](http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique)

18. Majoritairement en métropole, mais avec un nombre significatif de questions en provenance des DOM-TOM et des pays francophones (Afrique, Europe et Suisse).