



Cécile Toutou (dir.)

Bibliothèques publiques britanniques contemporaines Autopsie des années de crise

Presses de l'enssib

Chapitre 6. Positions des bibliothécaires : entre militantisme et pragmatisme

Carine El Bekri-Dinoird et Frédéric Blin

DOI : 10.4000/books.pressesenssib.12092

Éditeur : Presses de l'enssib

Lieu d'édition : Villeurbanne

Année d'édition : 2020

Date de mise en ligne : 4 juin 2020

Collection : La Numérique

ISBN électronique : 9782375461167



<http://books.openedition.org>

Édition imprimée

Date de publication : 4 juin 2020

Référence électronique

EL BEKRI-DINOIRD, Carine ; BLIN, Frédéric. *Chapitre 6. Positions des bibliothécaires : entre militantisme et pragmatisme*. In : *Bibliothèques publiques britanniques contemporaines : Autopsie des années de crise* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2020 (généré le 01 février 2021). Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/pressesenssib/12092>>. ISBN : 9782375461167. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.12092>.

CHAPITRE 6. POSITIONS DES BIBLIOTHÉCAIRES : ENTRE MILITANTISME ET PRAGMATISME

La position des bibliothécaires face aux décisions des tutelles locales et au désengagement de l'État n'est pas homogène : **Carine El Bekri-Dinoird** identifie les rapports de force et les arguments en exploitant notamment les déclarations et actions des associations professionnelles ainsi que les commentaires dont ils font l'objet dans la presse et auprès des internautes. Le point sensible du recours aux bénévoles est analysé dans ses nuances par **Frédéric Blin** qui restitue les logiques à l'œuvre. Ce chapitre se clôt par deux entretiens réalisés auprès de deux bibliothécaires au profil différent : Alan Wylie, activiste militant, et Isobel Hunter, présidente de Libraries Connected*.

LES FORMES DE MOBILISATION

PARMI LES BIBLIOTHÉCAIRES

par Carine El Bekri-Dinoird

Les premiers concernés par la fermeture des bibliothèques sont bien sûr aussi les bibliothécaires. Ce sont presque 8000 emplois de bibliothécaires qui ont disparu entre 2010 et 2016, soit environ 25 % des professionnels. Au même moment, quelque 15000 bénévoles ont été recrutés et 343 bibliothèques ont définitivement fermé leurs portes¹.

Dans ce contexte, les bibliothécaires tentent de s'organiser et de se constituer eux-mêmes en force de proposition sous forme de « lobbys ». Ces militants-bibliothécaires présentent des « programmes innovants » pour sauver le secteur en difficulté. Plusieurs associations se constituent en force de protestation et de propositions.

Le **CILIP**, Chartered Institute of Library and Information Professionals, réclame principalement que le gouvernement respecte le « 1964 Public Libraries and Museums Act » qui précise le droit des Britanniques de disposer d'un service public de bibliothèque de qualité. Ce décret précise également que le service des publics est sous la gouvernance d'un « Secretary of State to superintend library service ». Le CILIP, devant la menace des fermetures de bibliothèques, rappelle les termes du texte et s'appuie sur l'arsenal législatif pour argumenter. Il a pris également conseil de l'avocat spécialiste des

1. "Libraries lose a quarter of staff as hundreds close", *BBC News*, 29 mars 2016. [En ligne] < <https://www.bbc.com/news/uk-england-35707956> >.

droits de l'homme, Eric Metcalfe, et précise que le gouvernement ainsi que les autorités locales sont tenus de développer et de promouvoir un service de bibliothèque efficient. Les termes « *comprehensive and efficient* » sont martelés². Rappelés dans la loi et précisés dans l'article 7 (« L'administration d'une bibliothèque doit en particulier tenir compte de la désirabilité »), le texte oblige à proposer une collection documentaire en nombre et qualité suffisante, à encourager adultes et enfants à utiliser pleinement les ressources de la bibliothèque. Il précise également le rôle du secrétariat d'État qui a le devoir de superviser et de promouvoir le développement d'un service de bibliothèque. Pour ce faire, il est de son ressort d'inspecter les bibliothèques afin de vérifier qu'elles fournissent un service conforme aux attendus précédents.

Faisant fi de leur réputation traditionnelle d'amateurs de paix et de tranquillité, les bibliothécaires s'apprêtent à livrer une bataille acharnée pour les bibliothèques de Grande-Bretagne au secrétaire à la Culture.

Le Chartered Institute of Library and Information Professionals (CILIP) conteste le gouvernement pour son «manquement à ses obligations légales envers le public» et à maintenir ses succursales ouvertes. Il exhorte le gouvernement à respecter la loi sur les bibliothèques publiques et les musées de 1964, qui stipule que le public a droit à un service de bibliothèque publique de qualité, à la suite des coupes effectuées dans des centaines de services de bibliothèque partout au pays.

«Nous en avons assez. Nous avons marqué notre position dans le sable. Le gouvernement se comporte comme s'il n'avait pas d'obligation de diligence et c'est pourtant ce que prévoit la loi. Nous pensons qu'il est temps d'être clair sur ce que cela signifie», a déclaré Nick Poole, directeur général de CILIP, après l'annonce de la fermeture de plus de 100 succursales de bibliothèques l'an dernier, et alors que d'autres succursales au Royaume-Uni sont confrontées à des menaces de fermeture³.

Ainsi que le relate encore Alison Flood dans *The Guardian*, daté du 18 août 2015, le CILIP, dans une lettre ouverte aux autorités, exige par exemple que la ville de Birmingham reconsidère les coupes budgétaires dans ses

2. Voir le chapitre 4 de Cécile Touitou, «Existence ou utilité des bibliothèques?», p. 75.

3. Alison Flood, "Librarians take legal battle against library closures to government", *The Guardian*, 17 décembre 2015. [En ligne] < <https://www.theguardian.com/books/2015/dec/17/librarians-take-legal-fight-against-library-closures-to-government> >.

bibliothèques. Nick Poole écrit au conseil municipal de Birmingham pour lui demander de conserver ses bibliothèques ouvertes et dotées d'un personnel professionnel.

«Nous sommes préoccupés par la continuité de la qualité de services offerts par les bibliothèques aux quartiers et aux citoyens de Birmingham», écrit Nick Poole, directeur général du Chartered Institute of Library and Information Professionals.

Poole exhorte le conseil municipal à «examiner attentivement l'impact des compressions budgétaires sur les services de la bibliothèque et la façon dont les communautés et l'économie locale seront à leur tour affectées», recommandant qu'il maintienne «le plus d'expertise professionnelle possible au sein des établissements afin que les bibliothèques de Birmingham continuent à innover et répondent aux nouveaux besoins de la ville».

Offrant de rencontrer l'équipe de Rogers, Poole écrit que même si «je comprends que le conseil municipal de Birmingham doit faire des économies importantes... des services de bibliothèque dotés de ressources et de personnel adéquats», font «partie intégrante de la solution.»⁴

Nick Poole déclare comprendre que le conseil devait réduire les dépenses, mais il utilise un nouvel argument et insiste sur le fait que les bibliothèques peuvent aider à générer des revenus en «soutenant les petites entreprises et l'emploi, en améliorant la santé et le bien-être et en offrant à chacun des opportunités d'apprentissage et de développement de nouvelles compétences». À l'appui de ses déclarations, il donne quelques chiffres dans une lettre ouverte⁵: «Le réseau national des centres des centres d'affaires et de la propriété intellectuelle, dont la bibliothèque de Birmingham, a permis de créer 1692 nouvelles entreprises et 4178 emplois entre 2013 et 2015», a-t-il déclaré. «Le réseau a généré 38 millions de livres sterling (valeur ajoutée brute), soit 4,50 £ pour chaque livre dépensée.» Dans cette lettre, Nick Poole sollicite fortement le conseil pour maintenir son personnel professionnel dans les bibliothèques et offre l'aide de CILIP pour transformer le service.

4. Alison Flood, "Librarians call on Birmingham to maintain library services", *The Guardian*, 18 août 2015. En ligne < <https://www.theguardian.com/books/2015/aug/18/librarians-call-on-birmingham-to-maintain-library-services> >.

5. < <https://advisor.museumsandheritage.com/news/cilip-calls-on-birmingham-council-chief-to-improve-library-services/> >

C'est donc souvent en interlocuteurs raisonnables que se posent les bibliothécaires. Ils cherchent avant tout à défendre le rôle des bibliothèques d'un point de vue sociétal et ce dans une démarche économique raisonnable.

La fermeture de centaines de bibliothèques anglaises affecte forcément les bibliothécaires eux-mêmes très profondément. Les remarques de certains lecteurs du *Guardian* peuvent être assez négatives à leur égard. Les bibliothèques souffrent parfois de l'image d'un service dépassé, plus du tout en phase avec la réalité des besoins des citoyens britanniques.

[Extrait de commentaire]

C'est une épée à deux tranchants. Je suis un professionnel du secteur. D'une part, les conservateurs saisissent toutes les occasions de réduire les services publics quand ils le peuvent, mais je sais aussi que la demande de services de bibliothèque par le public n'est plus la même qu'il y a 30 ans, encore moins à l'âge d'or du XIX^e siècle où les travailleurs avaient besoin des savoirs et des connaissances disponibles en bibliothèques, pour gravir l'échelon social du développement de leur vie personnelle. Le paysage médiatique a complètement changé. Qui emprunte des CD ou des DVD? Amazon, CloudPlayer, Kindle, Netflix, Spotify, iTunes, etc., rendent inutile l'emprunt de matériel audiovisuel et imprimé. Le gouvernement n'est pas responsable de la paresse ambiante qui règne en matière d'apprentissage. Tout le monde obtient instantanément de l'information et des divertissements sur ses appareils numériques. Beaucoup ne connaissent pas les services complémentaires qu'offrent les bibliothèques, par exemple certaines d'entre elles ont de vastes collections de partitions. Mais la prochaine fois que vous aurez besoin de connaître certains faits, prenez-vous le bus pour aller dans la section de référence de la bibliothèque de prêt de votre ville, parcourir les encyclopédies, les collections de données biographiques, les livres imprimés ou les bibliographies, ou bien est-ce que vous préférerez les «googliser»? Peut-être ont-ils un bon café et y a-t-il une exposition de collections spéciales comme des livres d'oiseaux illustrés à la main? Rencontrez de vraies personnes! La technologie a tout changé et le gouvernement peut donc justifier plus facilement leur infâme austérité⁶.

6. Commentaire de 124124 à l'article de Danuta Kean, "Major report on libraries futures' slammed as over-optimiste", *The Guardian*, 2 mai 2017. [En ligne] < <https://www.theguardian.com/books/2017/may/02/major-report-on-libraries-future-slammed-as-over-optimistic#comment-97782007> >.

D'autres internautes se mobilisent et contestent ces choix hautement politiques. Citons, par exemple ce commentaire d'un certain DadaSiegt à un article publié dans le *Guardian* sur le recours aux bénévoles :

[Extrait de commentaire]

Et que devraient faire les bibliothécaires nouvellement au chômage ? Aller faire des hamburgers dans des McDo ou travailler pour une bouchée de pain à Poundland ?

Ce gouvernement est « très bon » pour supprimer les emplois que le secteur public (c'est-à-dire les « contribuables qui travaillent dur » ou un euphémisme pathétique du genre) ne devrait pas soutenir, mais pas très bon pour créer de nouveaux emplois socialement bénéfiques. À quoi ça sert, pour qui que ce soit, de mettre de côté les travailleurs de Morrison⁷ au salaire minimum ? Ils ne contribuent que peu aux impôts, et avons-nous vraiment besoin d'un 5^e supermarché standardisé dans nos centres-villes standardisés vendant les mêmes déchets standardisés, depuis les pommes sans goût jusqu'aux lecteurs DVD qui tombent en panne en quelques années ? Nous nous acheminons vers une grande sous-classe surqualifiée, surdiplômée, sous-employée qui, selon la droite, n'a rien de mieux à faire que de travailler pour le salaire minimum dans un supermarché, et qui ne devrait pas chipoter parce que c'est ce qui va se passer dorénavant, si nous voulons relever le défi de la concurrence mondiale avec la Chine et l'Inde et payer les mêmes salaires. Et assurez-vous qu'ils ferment les bibliothèques pour éviter que les gens ne lisent, sinon ils pourraient avoir des idées au-dessus de leur condition...⁸

Quant aux militants professionnels, ils se font entendre par de multiples actions. Dès le début des fermetures de bibliothèques, un site militant est ouvert, *Voices for the Library*⁹, afin d'établir une carte géographique des fermetures. Le groupe, qui compte également parmi ses partisans des écrivains, a été créé en 2010 dans le but de prendre la parole et de lutter contre les importantes coupes budgétaires dans ce secteur.

7. La quatrième plus importante chaîne de supermarchés du Royaume-Uni.

8. Commentaire à l'article de Sophia Deboick, "Community-run libraries are part of the degradation of the service", *The Guardian*, 5 avril 2012. [En ligne] < <https://www.theguardian.com/commentisfree/2012/apr/05/community-run-libraries-degradation-service> >.

9. < <http://www.voicesforthelibrary.org.uk/> >

Capture d'écran 5. Page d'accueil du site de Voices for the Library

The screenshot shows the homepage of the website 'Voices for the Library'. At the top, there is a navigation menu with links: HOME, MANIFESTO, ABOUT, USERS' STORIES, BLOG, WHY PUBLIC LIBRARIES?, PROJECTS, and CAMPAIGNS. The main header features a green logo consisting of two curved lines forming a stylized 'V' or 'U' shape, with the text 'voices for the library' below it and the tagline 'Advocating for public libraries and library staff.' underneath. The page is flanked by two vertical stacks of colorful books. Below the header, the text reads: 'A place for everyone who loves libraries...'. A notice states: 'This site is no longer active. Please read this announcement about the closure of [Voices for The Library](#).' The main content area contains two paragraphs of text. The first paragraph describes the organization's mission: 'Voices for the Library aims to provide the facts about the public library service in the UK, the role of professional librarians and provide a space for library users to share their stories about the difference public libraries have made to their lives. Whether it be stories about how libraries helped develop their children's literacy or the provision of a free space to connect to the internet for those who do not have access at home, these stories demonstrate not only the continued relevance of the public library service but also its growing importance.' The second paragraph states: 'We also aim to support and provide a platform for the many public library campaigns that have sprung up across the country in defence of the public library service. We aim to provide a link to these campaigns and to draw attention to some of the battles that are being fought.' Below this is another paragraph: 'Above all, this is a place to celebrate the importance of public libraries and what they bring to our communities. Send us your stories, tell us why you believe the public library service is so vital, tell us about the difference it has made to you, your family or your local community. Get in touch with us and make sure your voice is heard!'. To the right of the text is a photograph of a young child with their hands raised, showing colorful paint on their fingers. Below the photo is the caption 'Image © Suffolk Libraries'.

Voices for the Library était dirigée par Gary Green, bibliothécaire au service de la bibliothèque du comté de Surrey, Ian Clark, responsable des systèmes de gestion de bibliothèque à l'université Canterbury Christ Church, et Tom Roper, bibliothécaire à la bibliothèque NHS (National Health Service) de Brighton et du Sussex. Au cours de ses sept années d'activité, le groupe a soutenu des campagnes aux niveaux national et local, a participé à la coalition Speak Up For Libraries pour développer la solidarité à travers le Royaume-Uni – en donnant des interviews à des médias en réponse aux coupes dans les bibliothèques – et aussi pour donner la parole aux usagers des bibliothèques et aux médias. Cependant, après plusieurs années de lutte, dans une déclaration publiée sur le site de *Voices for the Library*, le groupe a déclaré :

Dans le contexte actuel, la lutte pour nos services publics se poursuit. Cela n'est pas moins vrai pour les bibliothèques publiques, un service qui continue de subir de graves coupes, des fermetures massives et une déprofessionnalisation. Bien que Voices for the Library ait d'abord mis l'accent sur la situation des bibliothèques publiques, nous en sommes rapidement venus à reconnaître que l'attaque contre les bibliothèques publiques fait partie d'une attaque plus large contre

les services publics. Il ne suffisait pas de parler au nom des bibliothèques publiques, il s'agissait (et il s'agit toujours) d'une lutte pour les services publics en général et contre le programme d'austérité qui est manifestement inutile¹⁰.

Une autre association, Libraries Connected¹¹, monte également au créneau afin de défendre les bibliothèques publiques. Dirigée par Isobel Hunter¹², cette association soutient que le rôle des bibliothèques est d'améliorer l'égalité au sein de la société et axe principalement son discours sur la valeur des bibliothèques.

Capture d'écran 6. Page d'accueil du site de Libraries Connected

The screenshot shows the homepage of Libraries Connected. At the top, there is a navigation menu with links for 'About', 'Universal Library Offers', 'Major Projects', 'Training & resources', 'News & events', 'Members', and 'Value of libraries'. A search icon is also present. Below the navigation is a large image of people in a library setting. The main content area is titled 'Value of libraries' and features several key statistics and quotes:

- Value of libraries / Value of Libraries**
- Value of libraries**
- Quote: "Libraries are like a map." - *Envisioning the library of the future Phase 3: Understanding what people value about libraries, Arts Council England*
- Quote: "88% of librarians feel that their role is to improve equality by supporting people in the community" - *Library staff views: A review of UK libraries by Axiell 2017*
- Quote: "People can lose their lives in libraries. They ought to be warned." - *Saul Bellow*
- Statistic: Almost 33% of adults have visited a library in the past 12 months. **Find out more about the people who used libraries in England in 2017-18.**
- Statistic: 80% of librarians thought libraries should help ensure that non-English speakers are represented in their communities. **Find out more about the role of libraries and library funding in the UK.**
- Statistic: Nearly 68% of users accessed a library service, such as renewing a book, via the internet. **Find out more about library activity in England in 2017-18.**

10. < <http://www.voicesforthelibrary.org.uk/2017/10/an-announcement-and-final-blog-post-from-voices-for-the-library/> >

11. Site de Libraries Connected: < <https://www.librariesconnected.org.uk/page/value-of-libraries> >.

12. Voir l'interview d'Isobel Hunter en page 163.

ARGUMENTAIRES DES BIBLIOTHÉCAIRES

par Carine El Bekri-Dinoird

Pour qui a vu le film réalisé par Ken Loach, *I, Daniel Blake*, lauréat de la Palme d'or au Festival de Cannes 2016, ainsi que du César du meilleur film étranger, le rôle social joué par les bibliothèques britanniques dans les années 2010 n'est plus à expliquer. Ainsi, nous pouvons y voir le héros, Daniel Blake, souffrant de graves problèmes cardiaques et pris dans les méandres d'une administration tatillonne. Ken Loach dénonce comme jamais l'État anglais et sa machine bureaucratique qui broie les femmes et les hommes en position de faiblesse. C'est dans ce contexte social extrêmement difficile que les bibliothécaires vont bâtir leur plan de bataille et leurs arguments reprennent pour l'essentiel des motifs d'équité sociale et culturelle.

Une proportion importante de la population (23 % selon l'Office des statistiques nationales de 2011¹³) ne dispose pas de connexion internet à domicile. Les personnes qui en ont le plus besoin sont précisément celles qui n'ont pas les moyens, par exemple les chômeurs, les personnes à faible revenu, les personnes âgées. Les bibliothèques offrent un accès en ligne pour tous, souvent gratuit. Comme le note Biddy Fisher, président du CILIP en 2010 :

Les bibliothèques publiques ont un rôle vital à jouer en soutenant l'ambition de créer un véritable réseau national au Royaume-Uni. Il ne s'agit pas seulement de hubs numériques qui permettent aux gens d'avoir accès à des PC gratuits ou à bas prix, mais elles jouent aussi un rôle dans le soutien des gens pour se connecter et explorer tous les avantages que le web offre¹⁴.

Les bibliothèques donnent accès à des collections riches et variées que peu de personnes peuvent s'offrir. Culturellement, cette diversité est essentielle et doit être accessible à tous. L'association Voices for Library a beaucoup œuvré afin de chiffrer et démontrer cette « valeur » des bibliothèques. :

Overdue Books tient un décompte de tous les livres que les usagers empruntent en bibliothèque, y compris les coûts afférents le cas échéant. Un billet de blog intitulé « Compter le coût » détaille comment cela a été fait techniquement. En moins de deux ans, si nous

13. < <https://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20160106221558/http://www.ons.gov.uk/ons/rel/rdit2/internet-access--households-and-individuals/2011/stb-internet-access-2011.html#tab-Household-Internet-Access> >

14. Blog *Voices for the Library*: < http://www.voicesfortheibrary.org.uk/the-story-so-far/?page_id=759 >.

avons acheté tous les livres que nous avons empruntés à la bibliothèque, nous aurions dépensé environ 3400 £, ce qui correspond à une dépense de 150 £ par mois, ce qui n'est certainement pas à notre portée¹⁵.

Et ainsi que certains commentaires le soulignent : « Notre jeune fils est le plus gros usager de la bibliothèque au regard du nombre de livres qu'il emprunte. Je pense qu'avoir accès à une telle richesse et une telle variété de livres est un énorme avantage en termes de développement de l'imagination, de compétences linguistiques etc. Ce ne sont pas des choses auxquels il est aisé d'attribuer une valeur. »¹⁶

En période de difficultés économiques, les bibliothèques sont un moyen d'économiser de l'argent car elles permettent d'emprunter des DVD ou des jeux à moindre coût, de lire des journaux, d'utiliser le wi-fi, internet, et de bénéficier de conseils ou tout simplement de lieux de rencontre !

Mais là encore, des voix s'élèvent pour souligner ce qui leur semble être une offre obsolète au XXI^e siècle :

Avons-nous encore vraiment besoin de bibliothèques physiques quand tant de choses sont en ligne, gratuites ou à des prix très abordables ? Si nous avons encore besoin du modèle de prêt, pourquoi ne pouvons-nous pas le faire avec des livres électroniques et des abonnements de bibliothèque à des périodiques électroniques ? En effet, les économies d'échelle pourraient être dégagées au niveau national plutôt que de maintenir des milliers de bâtiments individuels.

Le modèle de la bibliothèque publique était parfait quand les livres physiques, les journaux, les magazines étaient la source de toute l'information, mais il démontre aujourd'hui son obsolescence. Les bibliothèques de mon quartier semblent être des maisons de fortune pour les plus démunis qui s'assoient et bavardent, consultent sans cesse leur téléphone portable et organisent leurs affaires dans une multitude de cabas. Peu de chance de s'asseoir dans un environnement calme pour une lecture sérieuse car l'odeur épouvantable qui règne dans certaines de nos bibliothèques locales est consternante.

Le fonds de livres dans les bibliothèques de mon quartier est sévèrement réduit par rapport à ce dont je me souviens dans ma jeunesse et sa variété est encore réduite par des rayons de livres dans d'obscures

15. *Idem* : < <http://www.voicesforthelibrary.org.uk/2011/05/costing-public-library-use/> >.

16. *Idem* : < <http://www.voicesforthelibrary.org.uk/the-story-so-far/?p=1586> >.

*langues non européennes pour ceux qui ne peuvent se donner la peine d'apprendre la nôtre. Je ne vais donc pas souvent dans les bibliothèques locales, même si je les paie. Je vais en ligne pour une gamme étonnante de matériel technique, écrit par des passionnés*¹⁷.

Cependant, pour beaucoup, la bibliothèque est devenue un espace de rencontres et d'échanges. La bibliothèque est souvent le seul endroit où l'utilisateur peut parler à d'autres. Elles constituent un espace communautaire accessible et gratuit. C'est particulièrement le cas dans les petites communautés où elles sont actuellement le plus menacées de fermeture.

*Les bibliothèques sont une cible facile pour les autorités locales parce qu'elles ne sont pas considérées comme aussi vitales que certains autres services. Mais pour de nombreuses personnes, en particulier les jeunes familles, les chômeurs et les personnes âgées, qui n'ont souvent pas les moyens d'acheter des livres ou de se rendre facilement dans les bibliothèques centrales, la perte d'une bibliothèque de quartier compromettrait leur qualité de vie*¹⁸.

*Votre bibliothèque publique locale est un carrefour communautaire. C'est un refuge où les gens, surtout ceux qui sont sans abri ou qui vivent dans des logements surpeuplés, peuvent trouver un abri, de la compagnie, un endroit pour se reposer et utiliser les toilettes. Lorsque de vastes pans de nos villes sont aux mains d'opérateurs commerciaux, une bibliothèque offre un rare espace neutre où les gens peuvent se rencontrer*¹⁹.

Pour compléter cet argumentaire, de nouvelles propositions se font jour également. Certaines bibliothèques affichent leur ambition de devenir des « maisons des services publics ». Par exemple, à Hull, l'idée est venue aussi d'étendre les missions de la bibliothèque comme un guichet unique pour de multiples recherches d'information.

17. Commentaire de Cactiform, le 5 avril 2012, à l'article de Sophia Deboick, "Community-run libraries are part of the degradation of the service", *The Guardian*, 5 avril 2012. [En ligne] < <https://www.theguardian.com/commentisfree/2012/apr/05/community-run-libraries-degradation-service> >.

18. Martyn Bedford, "Eat-in' to be staged at Ilkley Library to encourage Bradford Council to re-think cuts", *Telegraph and Argus*, 12 avril 2011. [En ligne] < http://www.thetelegraphandargus.co.uk/news/local/ilkleynews/8967463.Author_organises_picnic_protest_over_library_closure_bid/ >.

19. Nicola Heath, "Public libraries are not just about books. At their heart, they are about social equity", *The Guardian*, 10 mai 2019. [En ligne] < <https://www.theguardian.com/commentisfree/2019/may/10/public-libraries-are-not-just-about-books-at-their-heart-they-are-about-social-equity> >.

Ils ont décidé que les bibliothèques, tout en protégeant et en augmentant les stocks de livres et les heures d'ouverture, devraient servir de points d'accès généraux pour une gamme d'autres services. Les bibliothèques étaient les véritables centres de service à la clientèle. Si vous voulez des informations, vous alliez à la bibliothèque locale. Nous sommes en train de réactualiser ce concept²⁰.

L'objectif du Public Libraries and Museums Act de 1964 était de fournir un service standard à l'échelle nationale. Cet objectif n'est plus atteint aujourd'hui. Il semble que pour beaucoup d'utilisateurs le service rendu soit simplement une ouverture de bibliothèque par des personnes motivées mais non professionnelles et des collections de livres constituées de dons variés sans grande cohérence. Les bibliothèques gérées par les communautés ont effectivement du mal à trouver suffisamment de bénévoles pour assurer des ouvertures pérennes et confortables ou de financements pour enrichir les collections ou remplacer les ordinateurs en panne.

Les bibliothécaires ou les associations professionnelles ont tenté de former ces bénévoles, ce qui paradoxalement contribue à asseoir leur pérennité et donc à favoriser un système reposant massivement sur cette « main-d'œuvre gratuite ».

LA QUESTION DES BÉNÉVOLES

par Frédéric Blin

Outre la fermeture pure et simple de centaines de bibliothèques, ayant entraîné la disparition de milliers d'emplois de bibliothécaires professionnels, l'un des faits majeurs des années de crise des bibliothèques au Royaume-Uni est la très forte implication de citoyens bénévoles pour sauvegarder un service jugé essentiel au sein de leurs communautés. Complémentaire des mouvements de protestations publiques manifestant contre la fermeture des établissements de proximité, le phénomène du bénévolat en bibliothèque a profondément changé le paysage au Royaume-Uni au cours des dix dernières années. La revue de la littérature comme des sources d'actualités fait apparaître une multitude de contributions au débat, d'analyses positives et négatives, mais aussi de réponses officielles et concrètes de la part de la profession comme du gouvernement. Il semble aujourd'hui que le paysage se soit

20. "Boyd Tonkin: A fresh wind from the Humber", *The Independent*, 8 avril 2011. [En ligne] < <http://www.independent.co.uk/arts-entertainment/books/features/boyd-tonkin-a-fresh-wind-from-the-humber-2264694.html> >.

structuré significativement, tandis qu’au vu des premières conséquences tangibles après quelques années d’expérience, certaines collectivités envisagent de faire marche arrière. Essayons de retracer les logiques des processus en œuvre.

Les débuts du mouvement

Au Royaume-Uni, le Public Libraries and Museums Act de 1964 prévoit que « les autorités locales ont la responsabilité légale de fournir un service complet et efficace de bibliothèque à toute personne souhaitant en faire usage. À la lumière des pressions budgétaires croissantes, de nombreuses collectivités locales sont passées, ou passent actuellement, à un modèle où elles travaillent en partenariat avec les communautés [de citoyens] pour délivrer ce service »²¹.

Le rapport commissionné par le gouvernement britannique en 2017 pour mesurer l’efficacité et la soutenabilité des bibliothèques communautaires (nous emploierons par la suite ce terme générique, bien que, comme nous le verrons sous peu, une catégorisation semi-officielle de ces établissements existe) s’ouvre sur ce paragraphe résumant le processus en œuvre ces dernières années au sein des bibliothèques publiques au Royaume-Uni. Dès janvier 2013, le gouvernement avait tenté de définir ce que recouvrait cette notion de « service complet et efficace » (« *comprehensive and efficient* » en version originale) en introduisant la dimension d’équilibre entre les besoins locaux et les ressources disponibles²², pour justifier le fait que « la fermeture de bibliothèques ne signifie pas nécessairement le non-respect de l’acte de 1964 »²³.

Ce mouvement de fermeture des bibliothèques et l’emploi de bénévoles à la place de professionnels, semblent avoir commencé vers 2007, avant d’accélérer vers 2010, de connaître un pic en 2011-2012, puis de ralentir légèrement jusqu’à aujourd’hui²⁴. En janvier 2019, un article résumait les chiffres : depuis 2010, le Royaume-Uni a vu la fermeture de 700 bibliothèques, et une baisse

21. Department for Digital, Culture, Media and Sport (DCMS) – Libraries Taskforce, *Final Report: Research and Analysis to Explore the Service Effectiveness and Sustainability of Community Managed Libraries in England*, mai 2017. [En ligne] < https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/631715/Research_and_Analysis_to_Explore_the_Service_Effectiveness_and_Sustainability_of_Community_Managed_Libraries_in_England_-_May_2017.pdf >, page 7.

22. Voir chapitre 4 de Cécile Touitou, « Existence ou utilité des bibliothèques? », p. 75.

23. *Government Response to the Report of the Culture, Media and Sport Select Committee, Third Report of Session 2012-2013: Library Closures*, cité par *Report on public libraries 2019*, p. 11.

24. « Analysis: The libraries that have been taken over by volunteers », *Third Sector*, 21 août 2012.

[En ligne] < <https://www.thirdsector.co.uk/analysis-libraries-taken-volunteers-policy-and-politics/article/1146150> >. Voir également, sur la chronologie des fermetures, le chapitre 3 d’Adèle Zwilling, « Statistiques d’activités des bibliothèques : des armes à double tranchant », p. 61.

budgétaire de 300 millions de livres sterling. Entre 2011-2012 et 2017-2018, le nombre de professionnels a baissé de 35 % en Angleterre, 1 500 d'entre eux ayant perdu leur emploi entre 2017 et 2018 uniquement, tandis que 50 000 volontaires ont contribué à hauteur d'1,8 million d'heures de travail en 2018²⁵. Rappelons ici simplement l'existence – déjà signalée par d'autres coauteurs du présent ouvrage²⁶ – du site web *Public Library News*, qui tient à jour de la manière la plus exhaustive possible la liste des bibliothèques ayant fermé ou ayant été confiées à des bénévoles depuis 2011²⁷.

L'initiative *Voices for the Library*, animée par des citoyens défenseurs des bibliothèques et aujourd'hui disparue, soulignait alors (2011) le chantage émotionnel exercé par les collectivités locales en menaçant purement et simplement de fermeture les bibliothèques qui ne seraient pas reprises par des citoyens bénévoles. Ceux-ci, la plupart du temps, se seraient ainsi engagés bien malgré eux au départ, juste pour ne pas voir leur bibliothèque fermer²⁸. L'association professionnelle CILIP n'a pas voulu encourager ce processus ; dans un communiqué publié en 2012, elle indique qu'elle « n'aidera pas à recruter ou former des bénévoles, qui seront utilisés pour remplacer des bibliothécaires qualifiés, formés et rémunérés »²⁹. La position de CILIP était alors de défendre la profession, face à un mouvement de plus en plus rapide de remplacement des professionnels par des bénévoles engagés pour sauvegarder leur bibliothèque de proximité. Pourtant, parmi les bénévoles figurent de nombreux bibliothécaires professionnels qui, soit en dehors de leurs heures de travail soit étant à la retraite, mettent leurs compétences en œuvre pour encadrer les autres bénévoles et souvent diriger eux-mêmes ces bibliothèques communautaires³⁰.

Un rapport officiel publié en 2013³¹ posa les bases d'une catégorisation des bibliothèques en fonction du degré d'implication des collectivités publiques³².

25. Mark Reynolds, "Army of 50,000 volunteers are keeping libraries open after £300m cuts take toll", *Express*, 8 janvier 2019. [En ligne] < <https://www.express.co.uk/news/uk/1068942/volunteers-libraries-300-million-cuts-government> >.

26. Cf. interview de Ian Anstice en page 87.

27. < <http://www.publiclibrariesnews.com/about-public-libraries-news/news-topics> >

28. < <http://www.voicesforthelibrary.org.uk/2011/05/happy-volunteers/> >

29. Site du CILIP, 19 avril 2017, "Public libraries use of volunteers". [En ligne] < <https://archive.cilip.org.uk/research/sectors/public-libraries/briefings-statements/public-libraries-use-volunteers> > [NDÉ : ce lien est cassé.]

30. Un exemple: Louise Elliott, "Fight back against £300m cuts : We're running our library ourselves", *Express*, 11 janvier 2019. [En ligne] < <https://www.express.co.uk/news/uk/1070719/crusade-save-our-libraries-house-of-commons-librarian-rohan-date> >.

31. Anne Goulding évoque également en détail ce rapport en page 37 du présent ouvrage.

32. Arts Council England, *Community libraries - Learning from experience: guiding principles for local authorities*, 2013. [En ligne] < <https://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20160204121809/http://www.artscouncil.org.uk/advice-and-guidance/browse-advice-and-guidance/community-libraries-learning-experience-guiding-principles-local-authorities> >.

Étaient distinguées les bibliothèques communautaires, gérées par des bénévoles sans aucun soutien public, des bibliothèques « partenaires », fonctionnant sur des partenariats entre la collectivité territoriale et des communautés de bénévoles. Ces deux catégories principales étaient elles-mêmes divisées en sous-catégories :

Tableau 3. Comparaison entre bibliothèques communautaires et bibliothèques « partenaires »

Bibliothèques communautaires		Bibliothèques « partenaires »		
Avec des possessions immobilières	Sans possession immobilière	Gérées par la communauté	Soutenues par la communauté	Bibliothèques commissionnées
Bibliothèque gérée par une communauté, propriétaire des locaux, parfois après transfert des autorités locales	Bibliothèque gérée par une communauté, sans être propriétaire ni disposer de bail de longue durée sur le bâtiment occupé	Bibliothèques dirigées par la communauté, rarement avec du personnel rémunéré, mais bénéficiant d'une certaine aide des collectivités, et faisant souvent partie du réseau des bibliothèques publiques	Bibliothèques dirigées et financées par les collectivités, avec du personnel professionnel rémunéré, mais bénéficiant de l'aide significative de bénévoles	Bibliothèques financées par la collectivité, mais dont la gestion a été confiée à une communauté ou une organisation sociale sans but lucratif

On commença alors à parler de *community managed libraries* – CML (bibliothèques gérées par des communautés), terme plus significatif que celui rencontré également de *volunteer-run libraries* (bibliothèques gérées par des bénévoles) car traduisant la volonté affichée, plus ou moins clairement, de certaines collectivités publiques de transférer la charge de gestion de ces établissements à des communautés organisées de citoyens. Le rapport annuel de 2014 sur les bibliothèques au pays de Galles accorde une grande importance à la question. Une recommandation importante y est formulée : les bibliothèques communautaires ne devraient pas être comptabilisées parmi l'offre de service légale en matière de bibliothèque (la *statutory library provision* mentionnée dans l'Act de 1964), à moins qu'elles ne puissent répondre à des

critères minimums de qualité et d'offre tels que définis par l'autorité publique compétente pour les bibliothèques publiques³³.

Les bénévoles en bibliothèque, pour ou contre ?

La qualité de l'offre de service, qui serait insuffisante, est un argument régulièrement avancé par les opposants à ce mouvement, principalement au sein de la corporation des bibliothécaires professionnels mais partagé également assez largement au sein du grand public. Depuis le début, arguments positifs et arguments négatifs se font face, au point de faire l'objet d'études universitaires et de rapports officiels nourris d'exemples divers et d'expériences contraires. Le site *Public Libraries News* dispose de pages résumant les principaux arguments pour et contre de la manière suivante³⁴:

Tableau 4. Les bénévoles en bibliothèque, pour ou contre ?

Pour	Contre
<ul style="list-style-type: none"> • Maintien d'un service, sinon menacé de fermeture • Fonctionnement moins onéreux pour la communauté des contribuables • Plus grande implication des citoyens dans la vie locale • Augmente l'usage des bibliothèques par les citoyens • Diversification des activités de la bibliothèque 	<ul style="list-style-type: none"> • Perte de compétences professionnelles • Disparition d'emplois rémunérés : impact social • Incertitude juridique : les bibliothèques privées ont-elles le droit de prêter des livres ? • Non jugée au tribunal, la situation reste floue • Moins facile dans les zones pauvres ou défavorisées • Difficultés budgétaires, soutenabilité pour les communautés impliquées • Les bénévoles coûtent aussi de l'argent : formations, etc. • Gros turnover parmi les volontaires • Non-objectivité des bénévoles : pas de nécessité de déontologie professionnelle • Faibles budgets, importants coûts de fonctionnement : peu d'argent pour l'innovation ou de nouveaux services

33. Welsh Government, *Expert Review of Public Libraries in Wales 2014*. [En ligne] < <https://gov.wales/sites/default/files/publications/2019-07/expert-review-of-public-libraries-in-wales-2014.pdf> >.

34. < <http://www.publiclibrariesnews.com/campaigning/volunteer-run-libraries> >

Une étude scientifique conduite en 2018³⁵ sur «les impacts positifs et négatifs de l'emploi de bénévoles dans les bibliothèques publiques» souligne également que l'activité bénévole permet à des gens en difficulté de s'insérer ou de se réinsérer dans la société et dans la vie active; elle facilite l'accès ou le retour à l'emploi en permettant à des jeunes ou moins jeunes d'acquérir de l'expérience, et contribue à l'augmentation de l'estime de soi. Cependant, l'étude relate également que la grande majorité des bénévoles sont des personnes blanches (principalement des femmes), à la retraite et appartenant à la classe moyenne cultivée (enseignants, ingénieurs). Un directeur de bibliothèque témoigne ainsi: «Mon expérience est que je n'ai jamais vu quelqu'un issu d'une minorité ethnique, avec un handicap ou de moins de 60 ans se porter bénévole. [...] Cela laisse une vaste portion de la population à l'écart!» La diversité sociale ne serait donc pas – ou très peu – représentée parmi les bénévoles.

Cependant, l'exemple de la bibliothèque de New Cross, dans le sud de Londres, en 2012³⁶, relate une hausse de la fréquentation de la bibliothèque depuis son passage à une gestion communautaire, les bénévoles ayant fait de celle-ci davantage un lieu de vie et d'activités socioculturelles diverses, un *community hub* où séances de danse, projections cinématographiques et cours de cuisine ont attiré de nouveaux publics. Un autre article intéressant³⁷ évoque diverses expériences similaires, soulignant la transformation des bibliothèques sous l'impulsion des bénévoles. Il y est fait mention de divers témoignages, dont celui d'une élue municipale: «Les bénévoles font partie de la communauté, ils connaissent l'endroit et les gens. [...] Nous faisons ce que nous avons toujours fait, mais maintenant nous pouvons tordre les règles. Si quelqu'un veut venir juste pour s'asseoir et prendre une tasse de thé, c'est parfaitement acceptable aujourd'hui». Ou comme le résume un autre témoignage³⁸: «Les gens travaillent ensemble pour que la bibliothèque fonctionne. Et cela signifie que cela doit fonctionner pour eux, et servir les besoins de la communauté.» Ainsi, même si les bibliothèques publiques ne se limitaient jusqu'alors pas au simple prêt de livres, le risque de disparaître et l'implication des citoyens au cœur même de leur communauté ont, semble-t-il, contribué

35. Baber Gina, *The positive and Negative Impact of Using Volunteers in Public Libraries*, UCL, 2018. [En ligne] < <https://www.ucl.ac.uk/information-studies/sites/information-studies/files/gbaber2018.pdf> >.

36. «Analysis: The libraries that have been taken over by volunteers», *Third Sector*, 21 août 2012. [En ligne] < <https://www.thirdsector.co.uk/analysis-libraries-taken-volunteers/policy-and-politics/article/1146150> >.

37. < <https://www.theguardian.com/books/2018/jun/25/do-libraries-run-by-volunteers-check-out> >

38. *Ibid.*

de manière fondamentale à l'orientation sociétale des bibliothèques et à la diversification de leur offre de service.

Toutefois, ce type d'expérience ne serait envisageable que dans des zones favorisées économiquement, là où les citoyens pourraient plus facilement donner de leur temps et de leur énergie à la communauté; de fait, les inégalités territoriales se trouveraient accrues [Baber, 2018]. Et d'autre part, ce résultat positif risquerait d'être remis en cause par le désengagement, voire l'épuisement, progressif des bénévoles. En avril 2015, l'ancien président de CILIP, Dawn Finch, exposait par exemple dans un texte de blog sa «difficile vérité» sur les bénévoles en bibliothèque³⁹. Bénévoles, donc libres, ils ne peuvent être managés, évalués ou sanctionnés; on ne peut leur imposer de se former ni de rester neutre politiquement ou au point de vue religieux; ils ne sont pas couverts par un contrat de travail en cas d'accident; ils ne sont pas fiables, pouvant se désengager aussi rapidement qu'ils se sont engagés. Le désengagement des volontaires représente l'une des principales menaces pesant sur la pérennité des structures et des services. L'exemple d'un musée où le nombre de bénévoles, souvent retraités donc plus rapidement fatigués, a chuté de 75 à 13 entre 2014 à 2016⁴⁰, peut facilement être pris comme point de comparaison à cet égard. Face aux coûts d'entretien des bâtiments, si ce musée jusqu'alors gratuit envisage désormais de faire payer des droits d'entrée, les bibliothèques communautaires, non couvertes par l'obligation de gratuité liée aux bibliothèques publiques, pourraient légalement faire payer le service basique qu'est l'emprunt de livres⁴¹.

Les effets de ces désengagements de bénévoles commencent à se faire sentir dans les bibliothèques. Les lecteurs se détournent progressivement, les services fournis étant de plus en plus difficilement à la hauteur de leurs attentes⁴². Et lorsque les autorités s'en aperçoivent, la tentation de fermer les bibliothèques publiques encore en fonctionnement ou d'interrompre leur soutien aux bibliothèques communautaires revient à la lumière, l'argument étant que si les citoyens ne s'investissent plus pour leur bibliothèque, c'est donc qu'ils n'en ont pas vraiment besoin. Certaines autorités sont même tentées de remplacer les documentalistes dans les écoles par les élèves eux-mêmes⁴³... Tandis qu'à l'inverse, lorsqu'une expérience de bibliothèque communautaire

39. < <https://dawnfinch.co.uk/2015/04/05/the-truth-about-volunteers/> >

40. < <https://dawnfinch.co.uk/2016/09/05/v-for-volunteer-a-dystopian-reality/> >

41. < <http://www.publiclibrariesnews.com/campaigning/volunteer-run-libraries/pros> >

42. < <https://www.theguardian.com/books/2019/jul/21/backlash-grows-against-unstaffed-libraries> >

43. < <https://www.theguardian.com/books/2018/jun/07/experts-condemn-folly-of-pilot-scheme-using-pupils-to-staff-school-libraries> >

est un succès, elles peuvent être tentées de se désengager davantage en arguant du fait que la communauté fait très bien le travail seule⁴⁴.

Vers une structuration du paysage

Les situations rencontrées sont donc variées sur le territoire britannique. À tel point que l'on a pu écrire que le Royaume-Uni ne disposait plus aujourd'hui d'un réseau cohérent de bibliothèque publique⁴⁵. Les bibliothèques communautaires, centrées justement sur leurs communautés, ne travaillent pas, ou peu, en réseau. Cela pose des difficultés pour le prêt entre bibliothèques, pour l'établissement de statistiques communes, pour le respect des normes de description ou l'alimentation d'un catalogue national... L'augmentation de l'inégalité d'accès au service sur le territoire britannique est ainsi mentionnée dans les conclusions d'un rapport sur les bibliothèques écossaises en 2015⁴⁶. Parmi les enseignements de ce rapport figurent d'autres éléments déjà évoqués précédemment : l'engagement des citoyens à sauver leur bibliothèque peut encourager les collectivités à en fermer davantage ; la soutenabilité économique des bibliothèques communautaires représente un risque majeur ; le Public Libraries and Museums Act de 1964 doit être revu, ses termes étant trop flous ; les bénévoles peuvent être utiles, mais des professionnels pour encadrer et diriger restent indispensables.

Face à cette tendance à l'éclatement, un rapport indépendant⁴⁷ publié en décembre 2014 formule différentes recommandations, en particulier celle de « faire développer par le secteur professionnel des guides de bonnes pratiques pour aider les autorités locales à travailler avec des bénévoles et des bibliothèques communautaires ». À la suite de ce rapport, le gouvernement mit en place une « Libraries Taskforce »⁴⁸, incluant notamment l'association CILIP, pour organiser l'implémentation de ces recommandations. Le résultat principal fut la rédaction d'une « boîte à outils des bonnes pratiques » (*Community managed libraries: good practice toolkit*⁴⁹), actualisée régulièrement, pour délivrer des conseils aux autorités considérant le transfert de leur bibliothèque à une gestion communautaire, et aux communautés en charge de ces établissements. La Taskforce précise toutefois qu'elle ne cautionne

44. < <https://www.theguardian.com/books/2017/aug/08/public-libraries-at-the-crossroads-should-volunteers-be-keeping-them-open> >

45. < <https://www.theguardian.com/voluntary-sector-network/2017/oct/19/uk-national-public-library-system-community> >

46. < <https://scottishlibraries.org/media/1215/volunteers-libraries-report.pdf> >

47. < <https://www.gov.uk/government/publications/independent-library-report-for-england> >

48. < <https://www.gov.uk/government/groups/libraries-taskforce> >

49. < <https://www.gov.uk/government/publications/community-libraries-good-practice-toolkit/community-libraries-good-practice-toolkit> >

pas les situations où des bibliothèques communautaires fonctionneraient sans aucun moyen dégagé par les autorités locales. En parallèle, soutenue notamment par la Taskforce et le ministère avec des financements de la loterie nationale, a émergé une association des bibliothèques communautaires, le Community Libraries Network⁵⁰. Celle-ci organise principalement des formations de bénévoles à travers le pays, et fournit une plate-forme de rencontre et d'échange entre bénévoles et professionnels.

Le recours aux bénévoles a permis au cours de la période considérée de maintenir ouvertes bon nombre de bibliothèques au Royaume-Uni. À cet égard, le résultat peut être jugé positif, et les autorités nationales comme les autorités locales fondent aujourd'hui leur stratégie sur un développement conjoint des bibliothèques communautaires et des bibliothèques publiques dans une optique de les rapprocher des citoyens et d'augmenter leur usage⁵¹. Cependant, un mouvement de désengagement de certaines communautés de bénévoles, ayant réalisé le coût et la complexité liés à la gestion de bibliothèques, est apparu dans certains comtés⁵², ravivant les risques de fermeture d'établissements.

Il nous semble donc que la question essentielle, posée publiquement dès 2011, reste valable: «Si les communautés locales peuvent voir la valeur que représente le fait de disposer d'une bibliothèque de proximité au point de pouvoir en devenir bénévole pour la gérer, pourquoi des autorités publiques ne peuvent-elles pas voir la valeur que représenteraient l'ouverture et la gestion par des personnels formés, de bibliothèques qu'elles continueraient à financer elles-mêmes?»⁵³

Références bibliographiques

Gina Baber, *The Positive and Negative Impact of Using Volunteers in Public Libraries*, UCL, juillet 2018. [En ligne] < <https://www.ucl.ac.uk/information-studies/sites/information-studies/files/gbaber2018.pdf> >.

Deborah Forbes, Lindsay Findlay-King, Gordon Macfadyen et Geoff Nichols, "From public to volunteer library provision in the UK: lesson to be learnt – One size does not fit all", *Voluntary Sector Review*, 2017, vol. 8(3),

50. < <https://communitylibrariesnetwork.wordpress.com/> >

51. < <https://www.gov.uk/government/publications/libraries-deliver-ambition-for-public-libraries-in-england-2016-to-2021> >

52. Voir le cas du Comté de l'Essex depuis 2018 : < <https://www.theguardian.com/books/2019/jul/28/essex-isnt-known-as-a-hotbed-of-radicalism-how-protests-turned-back-library-cuts> > et < <https://www.thebookseller.com/news/essex-library-campaigners-urge-community-groups-withdraw-over-unsustainable-financial-burden> >.

53. < <http://www.voicesforthelibrary.org.uk/2011/05/happy-volunteers/> >

p. 343-353, University of Sheffield. [En ligne] < http://eprints.whiterose.ac.uk/124370/11/public_to_volunteer_library_provision_to_GN-1.pdf >.

Biddy Casselden, Alison Pickard et Julie McLeod, “The challenges facing public libraries in the Big Society: The role of volunteers, and the issues that surround their use in England”, *Journal of Librarianship and Information Science*, 2015, vol. 47(3), p. 187-203. [En ligne] < <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0961000613518820> >.

ENTRETIENS AVEC ALAN WYLIE ET ISOBEL HUNTER

La parole est ici donnée à deux bibliothécaires, représentatifs des deux courants, « militant » et « pragmatique », qui cohabitent au sein de la communauté des bibliothécaires. Les questions sont adaptées à chacun des interlocuteurs⁵⁴.

Entretien avec Alan Wylie, bibliothécaire activiste

Alan Wylie est un défenseur des bibliothèques. Il se présente ainsi sur son compte Twitter @wylie_alan : « Bibliothécaire, syndicaliste/socialiste, activiste militant pour la défense des bibliothèques contre la privatisation, la commercialisation et la déqualification des bibliothèques publiques. »

Il gère le blog *Stop the privatisation of Public Libraries*⁵⁵. Il a pris part à de nombreuses manifestations de soutien et a écrit plusieurs articles, dont « Local communities – Labour must fight to defend them », le 27 avril 2018 sur le site *OpenDemocracy*, qui commençait par le chapeau suivant :

Les bibliothèques sont décimées par les compressions, la privatisation, la déqualification et le passage au « bénévolat » et au « généralisme ». Mais on dit à ceux qui y travaillent de nier qu’il y a une crise.

En 2016, Alan Wylie, membre de la branche Islington du syndicat UNISON, déclarait à *News Line* alors que, fin octobre, plus de 5 000 bibliothécaires, syndicalistes, membres de leurs familles et sympathisants avaient manifesté à Londres contre les coupes et les fermetures : « J’ai aidé à organiser cette marche pour envoyer un message fort au gouvernement : nous allons lutter contre les coupes dans les bibliothèques, musées et galeries. Nous avons

54. Les deux entretiens ont été réalisés par Cécile Touitou par courriel, en juillet 2019 pour Alan Wylie et en mai 2019 pour Isobel Hunter. Traduction par Lara Touitou.

55. < <http://dontprivatiselibraries.blogspot.com/> >

perdu 8 000 postes et 600 bibliothèques ont été fermées ou données à des étrangers au cours des six dernières années.»

Cécile Touitou : Comment décririez-vous la situation des bibliothèques publiques anglaises au début des années 2010 du point de vue des professionnels ?

Alan Wylie : Il y avait déjà eu quelques coupes budgétaires avant 2010, mais la fréquentation des bibliothèques continuait d'augmenter. Nous avons perdu du personnel et des bibliothèques, mais la situation s'est aggravée au moment de l'arrivée au pouvoir de la coalition des Conservateurs avec les Libéraux-démocrates : nous avons perdu environ 800 bibliothèques et 12 500 postes, et des centaines de millions de livres sterling ont été retirées des budgets des bibliothèques.

Le Conseil des musées, bibliothèques et archives (MLA – Museums, Libraries and Archives Council) était l'organisme en charge du développement des bibliothèques jusqu'à ce que le mandat soit remis au Arts Council en 2012. Le conseil précédent n'était pas parfait, mais au moins, ils avaient une idée de la vraie mission et du rôle des bibliothèques publiques, contrairement au Arts Council.

Nous disposions encore des vestiges des normes et des critères nationaux pour les bibliothèques jusqu'à ce que la coalition Conservateurs/ Libéraux-démocrates y mette un terme en 2010.

C. T. : Comment décririez-vous la situation dans votre bibliothèque locale ?

A. W. : Ma bibliothèque locale à Haringey est une petite bibliothèque de type Carnegie qui est très utilisée et appréciée par la communauté locale, mais le service dans son ensemble a été vidé de son contenu en raison d'une réduction du personnel et des ressources. Le groupe des amis de la bibliothèque est très actif et d'un grand soutien.

C. T. : Qu'est-ce qui vous a motivé à vous mobiliser et quelle forme cette mobilisation a-t-elle prise ?

A. W. : Il y a quelques années, j'ai commencé à tenir un blog au sujet des bibliothèques, intitulé Stop the privatisation of public libraries⁵⁶, et je me suis impliqué aux côtés de militants américains qui luttait contre l'implantation de la société privée de gestion de bibliothèques LSSI⁵⁷ en Californie, et plus tard quand ils ont essayé de s'installer au Royaume-Uni.

Je me suis ensuite concentré sur la privatisation et la commercialisation des bibliothèques publiques au Royaume-Uni.

56. < <http://dontprivatiselibraries.blogspot.com/> >

57. Voir l'article "LS&S (formally known as LSSI)", *Public Libraries News*. [En ligne] < <https://www.publiclibrariesnews.com/user/lssi> >.

Par la suite, j'ai rejoint le groupe de campagne *Voices for the Library*⁵⁸ et j'ai ensuite obtenu une place au sein du comité national d'organisation de *Speak up for Libraries*⁵⁹, une coalition nationale de militants, rassemblant notamment UNISON, CILIP, etc.

J'ai aidé à l'organisation de lobbies auprès du Parlement, de manifestations et de marches d'ampleur nationale. J'ai également témoigné lors d'enquêtes parlementaires, écrit des articles pour la presse nationale et donné des interviews à Channel 4 News, Russia Today, etc

C. T. : Quels ont été les effets de cette mobilisation sur les décisions de fermeture ?

A. W. : À l'échelle nationale, nous nous sommes employés à ce que le sujet des coupes budgétaires et des fermetures fasse les gros titres. À l'échelle plus locale, nous avons aidé de nombreux groupes de campagne à monter des dossiers contre les coupes budgétaires et les fermetures, avec plus ou moins de succès. Nous avons également fait pression auprès des députés et des conseillers municipaux.

C. T. : Quel a été l'impact des réseaux sociaux sur la mobilisation ? Quels ont été les vecteurs de mobilisation les plus efficaces ?

A. W. : La grande majorité des groupes de campagne sont sur Twitter, Facebook, etc., et une grande partie de l'organisation et du partage d'informations se fait par ces canaux. Sans les réseaux sociaux, notre défense aurait été beaucoup plus localisée et inefficace.

C. T. : Aujourd'hui, si vous deviez recommencer, procéderiez-vous de la même façon ?

A. W. : Je regrette de ne pas avoir sollicité davantage de groupes de campagne dans la gestion de *Speak up for Libraries*. Je regrette aussi que les syndicats nationaux n'aient pas donné plus de temps, d'énergie et de ressources pour lutter contre les coupes budgétaires et les fermetures de bibliothèques, et que je n'aie pas réussi à convaincre le Parti travailliste d'adopter une politique nationale sur les bibliothèques.

C. T. : Selon vous, qu'est-ce qui rend les bibliothèques précieuses ?

A. W. : Il s'agit d'un service appartenant au public, et non à des entreprises privées ou à une partie de la collectivité, bien que nous ayons maintenant des bibliothèques gérées par des organisations du « troisième secteur » et par des bénévoles.

C'est le seul espace public où les citoyens peuvent se rendre sans être contraints de dépenser de l'argent, relativement libres de toute pression commerciale.

58. < <http://www.voicesforthelibrary.org.uk/> >

59. < <http://www.librarycampaign.com/tag/speak-up-for-libraries/> >

Les bibliothèques favorisent la participation démocratique et politique et donnent accès à la loi et aux droits.

C. T. : Que répondez-vous à ceux qui prétendent que les bibliothèques sont des équipements obsolètes au XXI^e siècle ?

A. W. : Tout d'abord, je leur dirais qu'en faisant une telle déclaration, ils s'expriment depuis une position privilégiée ; beaucoup de gens n'ayant pas les moyens d'acheter des livres ou des liseuses utilisent les bibliothèques, beaucoup de gens victimes de la fracture numérique utilisent les bibliothèques, beaucoup de gens n'ayant nulle part où aller utilisent les bibliothèques, beaucoup de gens qui ont besoin de contact humain et qui sont isolés utilisent les bibliothèques, et beaucoup de jeunes gens considèrent les bibliothèques comme un espace public sûr et digne de confiance. Ceux qui vivent dans des résidences étudiantes surpeuplées utilisent les bibliothèques pour étudier et pour faire une pause dans un monde souvent bruyant et hostile.

Je voudrais aussi les diriger vers le site The Reading Agency qui travaille en étroite collaboration avec différents partenaires pour offrir des programmes d'accès à la lecture à plus d'un million de personnes par an. Elle mène également des évaluations de l'impact de la lecture, mais aussi des bibliothèques⁶⁰.

C. T. : Selon vous, quel est l'avenir des bibliothèques ?

A. W. : Leur avenir au Royaume-Uni et en Angleterre dépend de certains événements et décisions majeurs :

- une élection générale qui aura lieu très bientôt⁶¹ et au cours de laquelle un gouvernement travailliste dirigé par M. Corbyn prendrait le pouvoir – ce gouvernement travailliste adoptant une politique ou stratégie nationale sur les bibliothèques qui soutiendrait un financement et une gestion publics et un personnel rémunéré et formé ;
- la sanctuarisation des financements pour les bibliothèques publiques ;
- le rétablissement du financement et de la dotation en personnel de toutes les « bibliothèques » dirigées par des bénévoles ;
- le retrait du mandat actuellement détenu par le Arts Council, et la constitution d'un nouveau conseil consultatif qui soit vraiment représentatif ;
- le rétablissement des normes nationales de bibliothèque pour l'Angleterre ;
- se départir de l'esprit néolibéral (appuyé par le groupe de travail, Libraries Unlimited et al.) et reconnaître la véritable valeur sociétale

60. < <https://readingagency.org.uk/about/impact/001-library-facts/> >

61. Pour rappel, ces réponses ont été rédigées en juin 2019.

des bibliothèques et le rôle crucial qu'elles jouent dans la société. Sans ces changements essentiels, nous serons confrontés à davantage de coupes budgétaires, de fermetures et de privatisation, de commercialisation et d'amateurisme croissants.

Entretien avec Isobel Hunter, présidente de Libraries Connected

Libraries Connected est ainsi présenté sur son site web⁶² : « Libraries Connected est un organisme de bienfaisance qui a pris la suite de la Société des bibliothécaires en chef (Society of Chief Librarians – SCL). Il est en partie financé par l'Arts Council England en tant qu'organisation de soutien sectoriel aux bibliothèques. Ce financement a permis d'accroître la capacité d'une nouvelle équipe de permanents. Cependant, nous sommes fiers de rester une organisation de membres, composée de représentants issus de bibliothèques en Angleterre, au pays de Galles et en Irlande du Nord. »

En juin 2018, Isobel Hunter, prenant ses nouvelles fonctions de présidente, répondait à une interview de Ian Anstice pour son blog *Public Library News*⁶³ que nous reproduisons ici en français, en introduction à son interview :

Ian Anstice: Quelle était votre vision du monde des bibliothèques avant votre nomination? Cela a-t-il changé depuis?

Isobel Hunter: Bien que je travaille dans le monde des archives depuis quelques années, elles sont si étroitement liées aux bibliothèques publiques que j'estimais avoir une compréhension suffisante du secteur avant de commencer cette nouvelle mission. J'étais enthousiaste en prenant ce poste car les bibliothèques sont au cœur de la vie des gens et des collectivités d'un bout à l'autre du pays. J'ai longtemps été impressionnée par l'innovation, l'énergie et l'engagement qu'y déploient les professionnels dans l'idée de fournir un service de grande qualité. Ce que j'ai vu depuis ma prise de poste n'a fait que confirmer cette impression. Par exemple, l'un de mes premiers rendez-vous a été d'assister au lancement Makerspace⁶⁴ à Nuneaton, où Ada Lovelace a fait une apparition aux côtés d'un robot dansant.

62. < <https://www.librariesconnected.org.uk/page/about-us> >

63. < <https://www.publiclibrariesnews.com/2018/06/goodbye-society-of-chief-librarians-hello-libraries-connected-an-interview-with-isobel-hunter.html> >

64. < <https://thedesignconcept.co.uk/news/makerspaces-rugby-nuneaton-library/> >

I. A. : Quelles sont vos principales priorités pour les deux prochaines années ? Comment mesurera-t-on le succès de ces priorités ?

I. H. : Nous avons deux domaines prioritaires : (1) Assurer la transition vers une organisation pérenne sur la base d'un financement diversifié, une structure de base légère et efficace, et un engagement significatif auprès de l'ensemble des personnels travaillant dans les bibliothèques. (2) Soutenir l'innovation dans les bibliothèques et être un défenseur acharné de leur impact.

Les objectifs spécifiques de cette première année comprennent un examen des Universal Library Offers⁶⁵, un programme qui vise à aider les bibliothèques en région et à leur proposer le développement d'outils d'évaluation.

Nous présentons ici les réponses qu'elle a adressées à nos questions posées par courriel en mai 2019 :

Cécile Touitou : Comment décririez-vous la situation des bibliothèques publiques anglaises au début des années 2010 ?

Isobel Hunter : L'état des bibliothèques au Royaume-Uni constitue un débat très controversé. À Libraries Connected, nous estimons que la réalité est complexe et nuancée. Les budgets et les ressources ont considérablement diminué depuis 2010, et le nombre d'utilisateurs a diminué depuis des années, avant même la période d'austérité qui débute en 2005. Dans les médias britanniques, il y a souvent des articles autour du sujet des « bibliothèques en crise ». Toutefois, les bibliothèques publiques du Royaume-Uni ont fait preuve d'innovation dans la façon dont elles financent et fournissent leurs services, le nombre d'utilisateurs demeure incroyablement élevé et certains signes indiquent qu'il commence même à augmenter. Nous sommes un secteur qui devrait aborder l'avenir avec confiance et se concentrer sur une offre de services unique, précieuse et moderne pour nos collectivités.

C. T. : Quel est le statut des bibliothécaires britanniques, qui les emploie et quelle est la durabilité de leur emploi ?

I. H. : La plupart des bibliothèques publiques sont gérées par les autorités locales qui emploient les bibliothécaires et le personnel des bibliothèques. Un petit nombre d'entre elles ont fait l'objet d'une externalisation et sont gérées par exemple par des associations caritatives

65. < <https://www.librariesconnected.org.uk/page/universal-library-offers> >

indépendantes, et le personnel précédemment local ou municipal y a été transféré.

Les clauses contractuelles de ces emplois varient. Nombre d'entre eux sont sous contrat à durée indéterminée, mais les contrats à durée déterminée et les missions font également partie du paysage.

On craint que leurs compétences professionnelles ne soient diluées, et nous devons y remédier. Cependant, à mesure que les bibliothèques changent et s'adaptent, il est important que nous reconnaissons que les compétences évoluent et que nous devons former du personnel pour suivre le rythme de ce monde en constante évolution afin d'en assurer la durabilité.

C. T. : Comment décririez-vous la situation des bibliothèques publiques britanniques au début des années 2010, du point de vue des bibliothécaires ?

Tableau 5. Enquête CIPFA sur les bibliothèques 2017-2018

	2016-2017	2017-2018
Dépenses	771 673 213 £	741 423 730 £
Visites en bibliothèques	243 419 186	233 094 425
Employés (ETP)	16 194	15 483
Bénévoles	48 025	51 394
Heures de bénévolat	1 720 289	1 780 843
Point de service *	3 745	3 618
Livres prêtés	192 567 205	182 895 337
<p>* Un point de service est constitué par toute bibliothèque, fixe ou mobile, par laquelle l'administration de la bibliothèque publique fournit ou gère directement un service destiné au grand public. Un point de service fixe doit permettre l'accès au grand public (et pas seulement à des groupes particuliers) et, au minimum, fournir un point d'information doté de personnel, des installations de prêt et un terminal d'accès public. Les services situés dans un même bâtiment ne doivent pas être comptés séparément. Les bibliothèques centrales et les succursales sont comptées comme des points de service distincts.</p>		

Source: < <https://www.cipfa.org/about-cipfa/press-office/archived-press-releases/2018-press-releases/libraries-lose-branches-and-staff-as-spending-continues-to-drop> >

I. H. : Depuis 2010, tous les secteurs de l'administration locale – y compris les bibliothèques – ont subi d'importantes réductions de budgets et de ressources. Les données soumises chaque année au CIPFA montrent une réduction de 38 % des budgets des bibliothèques entre 2010 et 2018. Le même ensemble de données montre également une

réduction du personnel des bibliothèques (d'environ 20 000 équivalents temps plein à 12 000) et des succursales (de 17 %), ainsi qu'une diminution continue de l'utilisation des bibliothèques, qui est passée de 52 % en 2005 (avant le début de l'austérité) à 34 % l'an dernier.

Toutefois, au cours de la même période, le taux de satisfaction des usagers des bibliothèques est demeuré très élevé et constant, à environ 92 %, et il y a des signes évidents que le déclin de l'utilisation des bibliothèques s'est stabilisé et commence à augmenter à nouveau.

Les bibliothécaires ont réagi à l'austérité avec créativité, détermination et vigueur. Ils ont compris la nécessité de transformer le service. Bien que la majorité des bibliothèques soient encore régies directement par les autorités locales, il y a eu un certain nombre de cas d'externalisation où les autorités locales demandent à une association caritative indépendante de gérer leur bibliothèque. Les bibliothécaires ont également travaillé dur pour diversifier leur base de financement, en répondant à des appels à projets pour recevoir des financements, pour soutenir des projets au sein de leur collectivité et le développement de leurs budgets d'investissement, et en utilisant leurs bâtiments, leurs collections et leur expertise pour générer des revenus.

Par ailleurs, le recours aux bénévoles s'est accru de façon notable afin d'améliorer le travail du personnel salarié et d'établir des liens plus étroits avec les collectivités. Il y a aussi une augmentation du nombre de bibliothèques « gérées par la communauté », où le conseil a confié la responsabilité de ses bâtiments et de ses collections à un groupe communautaire. Les modèles à cet égard varient – d'un partenariat où le service de bibliothèque de base continue toujours de fournir un soutien professionnel, des ressources et un niveau de financement et où la bibliothèque fait toujours partie des dispositions statutaires du conseil, à un modèle où le conseil se dégage de la responsabilité et offre peu ou aucun appui. La durabilité et la qualité de ce dernier modèle sont discutables.

Dans de nombreuses bibliothèques, les changements ont été correctement planifiés et bien exécutés, avec le soutien des autorités locales. Cependant, cela n'a pas été le cas partout et on craint de ne plus avoir d'offre de bibliothèque cohérente dans toutes les régions du pays, et que cette offre soit maintenant inadaptée dans certaines régions.

Au cours de la dernière décennie, la conséquence que cela a eu sur les bibliothécaires est qu'ils ont dû devenir des défenseurs déterminés de leurs établissements auprès des élus, des bailleurs de fonds et des décideurs. Ils ont également dû montrer qu'ils avaient des idées

innovantes et qu'ils étaient soucieux de s'adapter aux transformations afin de continuer à offrir une offre de services de bibliothèque de qualité au public local. Dans de nombreux conseils municipaux, le rôle des bibliothèques est maintenant mieux compris et on appréhende mieux les impacts que les bibliothèques peuvent avoir sur la vie des gens. Toutefois, à mesure que les conseils continuent de réduire leur budget, les bibliothèques devront continuer de défendre leurs intérêts en vue d'obtenir des financements qui permettront de préserver leur établissement.

C. T. : Quelle mobilisation le public a-t-il mise en œuvre ?

I. H. : Les militants locaux et des groupes d'amis des bibliothèques ont fait preuve d'un engagement très fort, ayant à cœur de protéger les bibliothèques. Ils s'unissent à l'échelle nationale par l'intermédiaire de Twitter et des réseaux sociaux, bien que leurs campagnes soutiennent en réalité davantage les intérêts locaux. Le CLIP est également parvenu à se faire entendre à l'échelle nationale et est souvent cité dans les médias et lors de conférences.

Les directeurs des bibliothèques ne peuvent pas activement faire campagne contre les changements prônés par leur tutelle, car ils ne peuvent pas tout simplement faire campagne contre le conseil municipal qui les emploie ! Cependant, ils s'efforcent de plaider pour leur établissement et d'influencer la prise de décision en interne, en utilisant des approches fondées sur des données factuelles et étayées par des enquêtes auprès des communautés qu'ils desservent.

Des organismes nationaux, dont le Arts Council England et Libraries Connected, s'emploient également à soutenir les services au cas par cas et à influencer les décisions relatives aux votes du budget. Ils s'emploient également à sensibiliser le gouvernement central à la valeur des bibliothèques et à fournir aux bibliothécaires des outils et des preuves pour les aider à plaider leur propre cause.

Un des membres de Libraries Connected, directeur de bibliothèque très chevronné, m'a expliqué :

Nous ne le faisons peut-être pas aussi bruyamment que d'autres acteurs l'ont fait (je ne sais pas si c'est la bonne analogie), et ce qui n'est pas aussi visible, ce sont les heures passées par les directeurs des bibliothèques à convaincre et à influencer d'une manière plus persuasive et acceptable nos élus et décideurs quant aux valeurs des bibliothèques et leurs impacts sur la santé et le bien-être et comment elles permettent aux usagers d'éviter de s'engager dans toutes sortes de dépenses coûteuses.

Grâce à plusieurs échanges avec mes collègues et à ma propre expérience, je sais que si vous pouvez donner la preuve de votre rapport qualité/prix et montrer un retour sur investissement positif, vous pouvez faire changer les gens d'avis, mais le processus a été lent et certaines personnes choisissent encore de ne pas nous écouter, mais nous ne devrions pas sous-estimer la révolution plus tranquille qui a déjà eu lieu chez nos tutelles. Je pense que le personnel des bibliothèques s'est mobilisé, non pas en brandissant des pancartes ou des bannières, mais en continuant à fournir d'excellents services, en démontrant leur valeur et en insistant constamment – sur toutes les plateformes possibles – sur le fait que les bibliothèques sont toujours nécessaires et méritent d'être défendues.

À titre d'exemple personnel, je me suis engagé auprès du membre du conseil municipal en charge de notre dossier, en lui montrant les services que nous offrons, en prenant le temps de promouvoir notre vision et en m'assurant qu'il comprend – au nom du conseil – la valeur des bibliothèques, mais aussi ce que nous pourrions perdre si nous fermions nos bibliothèques. Je me suis efforcé de m'engager auprès du directeur général, des administrateurs, etc., en participant aux réunions idoines, en plaçant mon personnel au bon endroit et au bon moment pour plaider et influencer.

Il y a peu de communication dans les médias autour de cette mobilisation car c'est un sujet qui n'est sûrement pas assez intéressant pour figurer dans un reportage ou un article – mais je peux vous dire que c'est ressenti comme une campagne au long cours, et je suis certaine que les militants des bibliothèques le ressentent aussi.

C. T. : Le public s'est-il exprimé d'une seule voix ou y a-t-il eu un débat sur les arguments à avancer ?

I. H. : Il existe bien sûr des divergences d'opinions sur la façon dont les bibliothèques devraient être gérées et financées. Les idées diffèrent au sujet du recours aux bénévoles et sur la valeur ajoutée qu'ils peuvent apporter au service.

Il n'existe pas d'approche universelle qui conviendrait à tout le monde, et ce n'est de toute façon pas ce vers quoi nous devrions tendre. Les bibliothèques ont toujours été pensées pour répondre à des besoins très locaux, de sorte que chaque bibliothèque a toujours été différente de ses voisines.

Cela étant dit, il est toutefois important que les instances dirigeantes et les dirigeants eux-mêmes se réunissent pour donner une orientation

claire à nos bibliothèques. Cela commence à se produire de plus en plus, avec le développement d'approches collaboratives et des partenariats au sein du milieu des bibliothèques.

C. T. : Quels effets cette mobilisation a-t-elle eus sur les décisions de fermeture ?

I. H. : Certaines fermetures sont inévitables, d'autres sont nécessaires, par exemple lorsque la population des villes évolue et que les bibliothèques ne sont pas situées au centre de nouvelles collectivités, ou lorsque les vieux bâtiments ne sont plus adaptés à l'utilisation qui en est faite.

Je pense qu'il est juste de dire que l'opinion publique et la vague de soutien aux bibliothèques confrontées à la fermeture ont parfois conduit à réfléchir à la façon dont les budgets et les ressources sont utilisés et alloués. Ce soutien, s'il est manifesté de manière adéquate, peut sauver les bibliothèques de la fermeture.

Il faut que cela s'oriente vers un soutien positif, et qu'on instaure un dialogue efficace et réfléchi à même de faire changer les gens d'avis.

C. T. : Combien de bibliothécaires ont perdu leur emploi et comment ont-ils changé d'emploi ?

I. H. : Les statistiques nationales recueillies par le CIPFA montrent une diminution de 38 % du personnel des bibliothèques à temps plein depuis 2010. Les rôles ont évolué à mesure que les équipes régies par différents conseils municipaux ont fusionné et cohabité, si bien que de nombreux membres du personnel des bibliothèques ont maintenant des rôles plus diversifiés qu'avant. Beaucoup d'entre eux apprécient les nouvelles méthodes de travail et les interactions plus fréquentes avec le public. Toutefois, il est nécessaire de plaider vigoureusement en faveur d'un personnel spécialisé et qualifié, qui reste essentiel à la gestion d'un bon service de bibliothèque. La collaboration régionale pour partager le personnel spécialisé et les compétences s'avère une approche fructueuse. En outre, l'utilisation de technologies telles que les automates de prêt/retour en libre-service représente désormais 50 % des transactions courantes, libérant ainsi le personnel pour un travail plus significatif et une plus grande interaction avec les usagers des bibliothèques.

C. T. : Comment évalueriez-vous la présence de bénévoles dans les bibliothèques britanniques aujourd'hui ?

I. H. : Le nombre de bénévoles a augmenté de 187 % depuis 2010 et le nombre d'heures de bénévolat est passé de 0,5 million à 1,7 million. Le recours aux bénévoles varie d'un service à l'autre. Dans de nombreux cas, ils sont déployés pour améliorer et développer le travail du

personnel rémunéré, recevoir une formation adéquate et servir de pont entre la bibliothèque et la collectivité.

Dans certains cas, les conseils ont transféré des locaux et des ressources à des groupes locaux et à des bénévoles et n'offrent ni financement ni soutien professionnel. La durabilité et la qualité à long terme de ce type de bibliothèque sont discutables.

C. T. : Pourquoi les bibliothèques sont-elles précieuses ?

I. H. : Les bibliothèques sont un espace protégé et neutre que les individus et les groupes peuvent utiliser. Elles sont souvent au cœur de la communauté et constituent parfois la seule présence citoyenne dans un quartier. La lecture est toujours importante et l'accès gratuit aux livres et aux documents de recherche est plus important qu'il ne l'a jamais été. Il en va de même pour la possibilité de se lancer dans l'apprentissage dans un environnement plus informel.

Le personnel possède les compétences et les connaissances nécessaires pour traduire ce qui représente parfois une quantité d'information déroutante pour les usagers. Les bibliothèques permettent aux gens de s'engager dans des activités culturelles, parfois sans même s'en rendre compte !

C. T. : Selon vous, quel est leur avenir ?

I. H. : Les bibliothèques sont tout aussi nécessaires aujourd'hui qu'au- paravant. Nous avons changé et nous nous sommes adaptés au fil des ans et nous devons continuer à le faire pour répondre aux besoins des groupes et des individus. Nous nous alignons sur les priorités et les ordres du jour de nos tutelles, ce qui nous permet d'atteindre les résultats qu'elles exigent de nous. Les valeurs uniques des bibliothèques doivent être protégées – dans un monde en constante évolution, les bibliothèques ont prouvé qu'elles représentent un modèle de confiance, capable d'aider et de soutenir les gens à se tenir au courant des technologies en constante évolution, à comprendre et à démêler la masse d'informations qui leur arrive et à leur fournir un espace de réflexion et de détente.