

Que pensent les élus municipaux québécois des missions des bibliothèques publiques ?

Résultats d'une étude de cas

What do Elected Municipal Officials Think of the Mission of Public Libraries?

¿Qué opinan los funcionarios municipales electos quebequenses de las misiones de las bibliotecas públicas?

Resultados de un estudio de caso

Dominique Gazo, Ph.D

Volume 56, numéro 1, janvier–mars 2010

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1029168ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1029168ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

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

ISSN

0315-2340 (imprimé)

2291-8949 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Gazo, D. (2010). Que pensent les élus municipaux québécois des missions des bibliothèques publiques ? Résultats d'une étude de cas. *Documentation et bibliothèques*, 56(1), 5–13. <https://doi.org/10.7202/1029168ar>

Résumé de l'article

Cet article présente les résultats d'une étude menée dans le cadre d'un projet de recherche doctoral. Douze élus municipaux québécois ont été interrogés sur les missions des bibliothèques publiques. Ils s'expriment en tant qu'élu, individu ou usager pour évoquer une bibliothèque qui paraît passive et traditionnelle. Ces élus ne parviennent pas à imaginer une bibliothèque autre que celle qu'ils connaissent présentement et qui les satisfait généralement. Malgré ses limites concernant surtout les valeurs, les publics, le personnel et la variété des services offerts, le discours des élus ressemble étrangement au discours du public et converge avec celui des professionnels.

Que pensent les élus municipaux québécois des missions des bibliothèques publiques ?

Résultats d'une étude de cas

DOMINIQUE GAZO, PH.D.

Post-doctorante
HEC Montréal
dominique.gazo@gmail.com

RÉSUMÉ | ABSTRACTS | RESUMEN

Cet article présente les résultats d'une étude menée dans le cadre d'un projet de recherche doctoral. Douze élus municipaux québécois ont été interrogés sur les missions des bibliothèques publiques. Ils s'expriment en tant qu'élu, individu ou usager pour évoquer une bibliothèque qui paraît passive et traditionnelle. Ces élus ne parviennent pas à imaginer une bibliothèque autre que celle qu'ils connaissent présentement et qui les satisfait généralement. Malgré ses limites concernant surtout les valeurs, les publics, le personnel et la variété des services offerts, le discours des élus ressemble étrangement au discours du public et converge avec celui des professionnels.

What do Elected Municipal Officials Think of the Mission of Public Libraries?

This article presents the results of a study undertaken as part of a doctoral research project. Twelve elected Québec municipal officials were surveyed regarding their perception of the mission of public libraries. Their perception, either as elected officials, individuals or users, is that libraries are passive and traditional. These elected officials cannot imagine a library other than the one they know and with which they are generally satisfied. In spite of the limits of public libraries regarding values, the public, the personnel and the range of services offered, the position of the elected officials is quite similar to that of the public and converges with that of the professionals.

¿Qué opinan los funcionarios municipales electos quebequenses de las misiones de las bibliotecas públicas ? Resultados de un estudio de caso

Este artículo presenta los resultados de un estudio realizado en el marco de un proyecto de investigación doctoral. Se solicitó la opinión de doce funcionarios municipales electos quebequenses acerca de las misiones de las bibliotecas públicas. Estos se expresaron como funcionarios electos, como personas o como usuarios, evocando una biblioteca que puede parecer pasiva y tradicional. Para estos funcionarios electos, es difícil imaginar una biblioteca distinta de la que conocen en la actualidad y que los satisface plenamente. Dentro de los límites que incluyen los valores, los distintos públicos, el personal y la variedad de servicios ofrecidos, el discurso de los funcionarios electos se parece extrañamente al discurso del público en general y coincide con el de los profesionales.

Introduction

DEPUIS PLUSIEURS DÉCENNIES, les bibliothèques publiques sont dans la tourmente de la société de l'information. Elles ont atteint un point au-delà duquel la philosophie qui prévalait jusqu'alors est déstabilisée ; on parle de changement de paradigme (McKee, 1987). On distingue désormais le paradigme traditionnel, caractérisé par une vision communautaire et sociétale des missions des bibliothèques publiques, du paradigme postmoderne qui se caractérise par une vision individualiste de ces missions (Muddiman, 1990). Dans ce débat, le seul point d'accord entre les deux paradigmes est le bénéfice à tirer d'un questionnement sur les missions des bibliothèques publiques d'aujourd'hui. Le besoin de redéfinir les missions des bibliothèques publiques pour conforter leur légitimité est reconnu par les chercheurs et ressenti par les responsables des bibliothèques. Ces derniers craignent que le doute ne soit jeté sur les missions des bibliothèques publiques, sur leur utilité même (Gomez & Hernandez, 1998 ; Kerslake & Kinnell, 1998 ; Rubin, 2004) et sur leur légitimité (Kann-Christensen & Pors, 2004). De plus, rares sont les pays qui ont défini les missions des bibliothèques publiques dans des textes législatifs, comme l'ont fait le Danemark ou la Belgique (Poulain & Darrobers, 1992). L'UNESCO (1994) ainsi que plusieurs associations professionnelles telles l'IFLA (2001), l'ALA (McClure *et al.*, 1987) et l'ASTED (1996) ont traité des missions des bibliothèques publiques, mais sans que leurs propos aient force de loi. Les textes de référence dans le domaine des bibliothèques publiques sont pluriels (Tableau 1) et ambigus (Bouthillier, 1996). Ceci n'aide pas la prise de décision en ce qui concerne la définition des missions des bibliothèques publiques. Or, une mission peu ou mal définie est source de tension, d'instabilité chez les professionnels (March & Olsen, 1976) et d'interprétations multiples chez les élus dans le cas d'institutions publiques (Bouthillier, 1995 et 1997). Les responsables des bibliothèques publiques québécoises se plaignent justement de l'incompréhension et du désintérêt des élus vis-à-vis les bibliothèques publiques (Baillargeon,

Tableau 1

Les missions des bibliothèques publiques dans les textes officiels.

UNESCO (1994)	IFLA (2000)	ALA (1987)	ASTED (1996)
Information Alphabétisation Éducation Culture	Éducation Information Développement personnel Enfants et jeunes Développement culturel	Centre d'activités communautaire Centre d'information communautaire Centre de support éducatif Centre indépendant d'apprentissage Bibliothèque populaire Porte d'apprentissage aux enfants d'âge préscolaire Bibliothèque de référence Centre de recherche	Accès à l'information Développement de la culture Diffusion de la culture québécoise Soutien aux activités éducatives, économiques, industrielles, scienti- fiques, récréatives et culturelles

2002 ; Lefebvre-Roux, 1993), alors que ces mêmes élus ont le sort des bibliothèques publiques entre leurs mains (Lajeunesse, 2005).

L'étude

Devant cette problématique, une étude sur les missions des bibliothèques publiques, telles qu'évoquées par les élus municipaux québécois, a été menée dans le cadre d'une recherche menant à l'obtention d'un doctorat, sous la direction de Réjean Savard, professeur titulaire à l'École de Bibliothéconomie et des Sciences de l'Information (EBSI) de l'Université de Montréal¹. L'objectif principal de cette recherche était de comprendre, *via* les discours, le point de vue des élus municipaux québécois sur les missions des bibliothèques publiques, pour les comparer ensuite avec les pratiques dans ces bibliothèques. Pour atteindre cet objectif, une étude de cas multiples a été réalisée. Les statistiques pour l'année 2006 des bibliothèques publiques autonomes ont été utilisées. Lors de l'établissement de notre échantillon, les villes situées à plus de 150 km de l'Université de Montréal ont été retirées de la liste des 106 villes dotées d'une bibliothèque publique autonome, pour des raisons logistiques. Les 64 villes restantes ont été réparties en 6 ensembles en fonction de leur taille (grande ville, ville moyenne, petite ville) et de l'allocation municipale octroyée à la bibliothèque (égale ou supérieure à la moyenne provinciale, inférieure à la moyenne provinciale). Dans chacun de ces 6 ensembles, deux cas ont ensuite été choisis aléatoirement. L'échantillon était donc constitué de 12 cas. Pour chacun de ces cas, des entrevues ont été menées auprès des élus municipaux en charge du dossier « bibliothèque », que ce soit *via* un conseil d'administration, un comité municipal ou une commission municipale. Ces entrevues, ainsi que les politiques culturelles municipales, ont fait l'objet d'une

analyse de discours afin d'en extraire les éléments thématiques et contextuels les plus significatifs. Des entrevues ont également été menées auprès des responsables des bibliothèques dans les 12 villes constituant notre échantillon. La documentation concernant ces bibliothèques a été analysée. Une analyse de contenu a permis d'extraire des entrevues et des documents ainsi que des renseignements contextuels et factuels intéressants.

Afin de respecter la confidentialité des données et d'éviter que les villes ou les individus ne soient reconnus, seuls les résultats globaux sont présentés ici. Mais auparavant, une présentation des 12 élus ayant participé à l'étude s'impose.

Les douze élus participants

Les 12 municipalités de notre échantillon se situent dans les régions administratives du Centre du Québec, de l'Estrie, de Lanaudière, des Laurentides, de la Mauricie et de la Montérégie.

Le hasard a fait que l'échantillon était constitué en égale proportion d'élus masculins et féminins. Les élus proviennent d'horizons professionnels très variés et un tiers d'entre eux détient un diplôme universitaire. Dix élus n'en sont pas à leur premier mandat en politique municipale. Onze élus sur les douze rencontrés ont plus de 45 ans et trois élus seulement ont fréquenté une bibliothèque publique dans leur enfance. Dix élus municipaux sur douze sont présentement inscrits à la bibliothèque ; les deux autres disent préférer acheter des livres. Signalons que les trois élus qui ont fréquenté une bibliothèque publique étant plus jeunes sont tous des usagers aujourd'hui. Mais la « pesanteur sociologique » qui touche, d'après Baillargeon (2002, p. 39), cette génération de Québécois qui n'ont pas connu de bibliothèque publique dans leur enfance, n'est peut-être pas si déterminante qu'il le craignait.

Les élus que nous avons rencontrés se sont montrés plus ou moins intéressés par le domaine des bibliothèques publiques. Certains d'entre eux (un tiers de l'échan-

1. Le texte intégral de la thèse est disponible à l'adresse suivante : <https://papyrus.bib.umontreal.ca/jspui/bitstream/1866/3030/1/Gazo-D-missions-bibliotheques-publiques-par-elus.pdf>.

Tableau 2

La direction des bibliothèques de l'échantillon.

DIRECTION DE LA BIBLIOTHÈQUE	GRANDES VILLES (N=4)	VILLES MOYENNES (N=4)	PETITES VILLES (N=4)	ALLOCATION PAR HABITANT < MOYENNE (N=6)	ALLOCATION PAR HABITANT ≥ MOYENNE (N=6)
Bibliothécaire	3 villes	4 villes		3 villes	4 villes
Technicien			3 villes	2 villes	1 ville
Autre	1 ville		1 ville	1 ville	1 ville

cas, les élus sont récalcitrants face à l'éventualité d'élargir les heures d'ouverture, probablement parce qu'ouvrir plus longtemps la bibliothèque signifie augmenter les heures de travail des employés et/ou des bénévoles.

Dans la littérature professionnelle, on parle d'égalité ou d'équité d'accès, une valeur primordiale pour les professionnels (Koehler, Hurych, Dole & Wall, 2000 ; Smith, 2008). De même, les élus rencontrés font montre d'un souci certain pour l'accessibilité de la bibliothèque, mais cette accessibilité ne se décline pas de la même manière selon les contextes. L'accessibilité de la bibliothèque pose donc problème dans la pratique, même si c'est une valeur récurrente dans le discours des élus municipaux québécois. Certains élus prônent l'accessibilité certes, mais à condition qu'elle n'ait pas un coût.

La qualité du service

Les animations sont le principal vecteur de qualité du service selon la plupart des élus municipaux que nous avons rencontrés (neuf élus sur douze). Toutefois, leur discours est loin d'être représentatif de ce qui se fait réellement dans les bibliothèques. Le plus souvent, les élus ne connaissent des animations que les activités destinées aux écoles ou les activités qui ont lieu à la bibliothèque, alors que les bibliothèques offrent déjà ou ont en projet toute une panoplie d'activités destinées à tous les publics, dans et hors les murs. De même, le public méconnaît les services offerts par les bibliothèques publiques (OCLC, 2005). Aux yeux des professionnels, le service à la clientèle, la référence et le conseil de lecture sont trois des plus importants services offerts aux usagers des bibliothèques (Smith, 2008). Or, ceux-ci n'apparaissent aucunement dans le discours des élus. Pourtant, un tiers des élus rencontrés s'est dit « *plus au courant* » de ce qui se fait en bibliothèque, mais en parallèle cinq élus sur douze mettent en cause le marketing des bibliothèques. Les professionnels ont donc intérêt à montrer aux élus la variété de l'offre de service.

Pour la majorité des élus (huit sur douze), la qualité du service est aussi assurée par la qualité du fonds documentaire. La bibliothèque est ici décrite comme un lieu qui regorge de trésors. Le fonds documentaire fait donc la richesse de la bibliothèque. Chez les professionnels, le service le plus important rendu aux usagers reste la collection (Smith, 2008). Le public apprécie également

particulièrement le fonds documentaire (Public Agenda, 2006). Dans une enquête menée par OCLC (2005), 70 % des personnes interrogées au Canada ont répondu penser prioritairement aux livres quand on évoque la bibliothèque. Les élus municipaux sont donc en phase avec les professionnels et le public lorsqu'ils mettent de l'avant la collection comme facteur décisif de la qualité du service de bibliothèque.

La majorité des élus municipaux (sept sur douze) s'entendent pour considérer les espaces comme un élément important de la qualité de la bibliothèque. Si l'on tient compte des projets de construction ou d'agrandissement en cours, dix municipalités sur douze sont sensibles au respect de la norme quant aux espaces disponibles par habitant. Généralement, les municipalités appuient donc les bibliothèques en termes de locaux, peut-être parce qu'une construction est une source de fierté pour les élus, une manière de laisser leur trace physiquement dans le paysage municipal, en plus d'être une attraction pour les citoyens (Shoham & Yablonka, 2008). Le public est, comme les élus municipaux, particulièrement sensible aux espaces dédiés à la bibliothèque (Ladhari & Morales, 2008).

Pour la moitié des élus rencontrés, la qualité du service des bibliothèques est assurée par la compétence du personnel. Mais notons que trois d'entre eux ne parlent pas spontanément de cette compétence, qu'ils ne reconnaissent que lorsqu'une question précise à ce sujet leur est posée. Dans les douze cas étudiés et présentés dans le Tableau 2, les bibliothécaires sont généralement à la direction des bibliothèques des grandes villes (trois cas sur quatre) et des villes moyennes (quatre cas sur quatre), tandis que les techniciens en documentation dirigent les bibliothèques des petites villes (trois cas sur quatre). Ceci est logique puisque les directives de l'ASTED (1996) préconisent un bibliothécaire pour 6 000 habitants. Les responsables de bibliothèques qui ne sont pas issus des milieux documentaires sont plus rares (une grande ville dont l'allocation municipale octroyée à la bibliothèque est inférieure à la moyenne provinciale et une petite ville dont l'allocation municipale octroyée à la bibliothèque est égale ou supérieure à la moyenne provinciale). Notre recherche confirme la pauvreté des bibliothèques en termes de personnel qualifié (Savard, 1998 et 2004), ne serait-ce qu'au poste de direction. Cela s'explique sans doute par le coût sala-

rial d'une personne qualifiée et la méconnaissance des qualifications et des compétences respectives des bibliothécaires et des techniciens en documentation de la part des élus, mais aussi plus généralement du public. L'impact positif du personnel, notamment du personnel qualifié, sur la qualité du service reste donc à démontrer aux élus comme au public.

La qualité du service est la valeur prioritaire chez les professionnels (Dole, Hurych & Koehler, 2000 ; Smith, 2008). Pour les élus, comme pour le public d'ailleurs, la qualité du service passe principalement par les espaces, le fonds documentaire et les activités d'animation. Le personnel et les autres services offerts par la bibliothèque semblent de moindre importance comme facteurs de qualité aux yeux des élus que nous avons rencontrés.

Quand l'élu s'exprime en tant qu'individu

À travers leurs discours, les élus évoquent également leurs valeurs, leurs convictions personnelles, que sont le goût de la lecture, le souci de la qualité de la langue française et le respect des autres.

Le goût de la lecture

Sept élus sur douze n'hésitent pas à proclamer leur goût pour la lecture. La lecture permet de « *développer la matière grise* » ; elle est un « *stimulant* » ; elle est synonyme d'« *ouverture* ». La bibliothèque est décrite comme une « *vitrine* », un lieu de découvertes. Le goût de la lecture est une valeur que les élus veulent inculquer aux enfants par l'« *éveil à la lecture* ». D'ailleurs, le public est lui aussi sensible à cet « *amour du livre* » (Public Agenda, 2006). Le goût de la lecture est donc une valeur partagée par la majorité des élus et par le public.

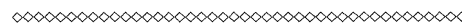
Le souci de la langue

À l'analyse, une valeur est apparue dans un quart des cas, alors qu'elle n'était jamais mentionnée dans la littérature, à savoir la qualité de la langue. Tous les élus que nous avons rencontrés étaient francophones. Dans leur ville, les communautés francophones et anglophones se côtoient. Ils défendent plutôt l'usage du « *bon français* » que le bilinguisme.

Le respect

Quelques rares élus ont évoqué le respect (deux élus), l'accueil de tous (un élu) comme valeurs essentielles des bibliothèques publiques. Également rares sont les élus qui ont parlé du respect de l'individualité (deux élus). Les valeurs humaines et sociales des bibliothèques apparaissent donc de façon très limitée dans le discours des répondants.

Le personnel et les autres services offerts par la bibliothèque semblent de moindre importance comme facteurs de qualité aux yeux des élus que nous avons rencontrés.



En entrevue, les élus ne s'étendent pas longuement sur leurs propres convictions. Aussi, leur discours paraît-il limité sur ce point, mais cela ne signifie pas pour autant qu'ils ne sont pas sensibles aux trois éléments précédents.

Quand l'élu s'exprime en tant qu'usager de la bibliothèque

Les élus que nous avons rencontrés se sont exprimés sur les usages réels ou supposés de la bibliothèque. Ils ont évoqué la bibliothèque comme lieu de rencontre, avec ses publics, ses collections et ses champs d'activité.

La bibliothèque, lieu social

Pour l'ALA (American Library Association), le rôle de centre d'activités communautaires que devrait jouer la bibliothèque publique invite à développer plusieurs services : des animations, des débats, des rencontres sociales, et l'intégration des communautés culturelles (McClure *et al.*, 1987 ; Hemmel, Wilson & Revision Committee of the Public Library Association, 1998). Dans le discours des élus municipaux, le rôle de centre d'activités communautaires se traduit par des activités d'animation et des rencontres sociales. La bibliothèque est considérée comme un « *lieu de rencontre* » par neuf des douze élus.

L'idée de créer des espaces de débat virtuels *via* la bibliothèque (Chowdhury, Poulter & McNemeny, 2006) est complètement absente du discours des élus municipaux. Jamais la liberté intellectuelle n'a été évoquée en ces termes. Mais trois élus ont parlé de la bibliothèque en tant que lieu qui permet « *la confrontation des idées* », « *le partage des idées, des conversations* » et qui devient « *un lieu de dialogue entre les lecteurs* ». La bibliothèque est donc un lieu de débat pour un quart des élus municipaux qui ont participé à notre étude. Le public canadien voit également la bibliothèque comme un lieu de débat (Ladhari & Morales, 2008). Pour plus de la moitié des élus, la bibliothèque joue plutôt le rôle d'une « *troisième place* » qui permet de rencontrer des personnes en dehors du cercle familial et amical et du cercle professionnel (Lawson, 2004). La bibliothèque est vue comme un espace social (deux tiers des élus) plutôt que civique (un quart des élus).

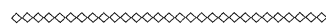
élus municipaux rencontrés (neuf sur douze) sont sensibles à la préservation de la culture locale, la culture au sens anthropologique du terme. Pour évoquer la culture au sens de culture générale, ils (onze sur douze) utilisent d'autres termes : « œuvres littéraires », « le monde des idées », « le savoir », « la culture de base », « la culture classique », « les lettres, les arts, et les sciences ». La culture est ainsi décrite soit par son contenu disciplinaire (littérature, arts, sciences), soit avec des concepts proches (savoir, idées, connaissances), soit par des qualificatifs (« culture de base », « culture classique »). La bibliothèque est décrite comme un « foyer culturel », un « pilier culturel » ou encore un « poumon de culture ». La bibliothèque est donc un lieu de vie et de soutien de la culture dans la ville.

La plupart des élus municipaux (dix élus sur douze) évoquent la mission d'information de la bibliothèque publique. Pour eux, l'information se situe dans les documents (imprimés ou électroniques) ; c'est une entité objective. Ils reconnaissent que la bibliothèque permet la recherche d'information. Ceci est également reconnu par les professionnels (Smith, 2008), mais aussi et surtout par le public (ALA, 2006 ; Metropolitan Cooperative Library System, 1999 ; OCLC, 2005). Pour les professionnels que nous avons rencontrés comme dans la littérature, outre les collections et les moyens d'accès, l'aide à la recherche d'information est essentielle (Sullivan, 2003). Or, du point de vue des élus, la recherche d'information n'implique pas nécessairement l'organisation d'un service à offrir, mais surtout des ressources documentaires à mettre à disposition. Un seul élu a évoqué l'aide aux lecteurs fournie aux usagers qui le demandent ; il s'agit du seul cas de bibliothèque dans notre échantillon qui offre un service de référence. Les autres élus ne voient pas la nécessité d'accorder aux lecteurs une aide autre qu'une aide occasionnelle. Ils ne savent pas ce qu'est un service de référence, tandis que la plupart des responsables de bibliothèques rencontrés ont dit souhaiter créer un tel service.

Pour les élus (huit sur douze), le divertissement est assuré par la lecture et par des locaux conviviaux. Dans une enquête menée par l'ALA (2006) auprès du public, 40 % des répondants ont dit aller à la bibliothèque pour se divertir. Les élus sont toujours sensibles aux habitudes et comportements des citoyens, mais le divertissement n'apparaît pourtant pas comme une mission prioritaire à leurs yeux. La mission de divertissement ne fait pas l'unanimité chez les élus municipaux, contrairement à ce que pensaient les professionnels québécois (Baillargeon, 2002).

Dans notre échantillon, la moitié des élus municipaux insistent pour que la bibliothèque n'agisse pas seule pour contrer l'analphabétisme, mais travaille de concert avec des partenaires spécialisés. Deux élus ne souhaitent pas que l'alphabétisation incombe aux municipalités, fusse *via* la bibliothèque. D'autres encore pensent que leur ville n'est pas concernée par ce sujet (trois élus).

Même s'ils utilisent le terme de « rôle », les élus que nous avons rencontrés ne conçoivent pas la bibliothèque comme un acteur ; pour eux, la bibliothèque est avant tout un lieu.



Enfin, pour un autre élu, la bibliothèque contribue à l'alphabétisation, mais l'alphabétisation ne constitue pas pour autant un champ d'activité des bibliothèques. L'alphabétisation n'est donc pas prioritaire pour nos élus.

Conclusion 1 : Une vision passive de la bibliothèque

Pour l'ALA, les rôles de la bibliothèque publique sont au nombre de huit : centre d'activités communautaires, centre d'information communautaire, centre de support éducatif, centre indépendant d'apprentissage, bibliothèque populaire, porte d'apprentissage aux enfants d'âge préscolaire, bibliothèque de référence et centre de recherche (McClure *et al.*, 1987). À chacun de ces rôles correspondent des services à mettre en place (Hemmel, Wilson & Revision Committee of the Public Library Association, 1998). Même s'ils utilisent le terme de « rôle », les élus que nous avons rencontrés ne conçoivent pas la bibliothèque comme un acteur ; pour eux, la bibliothèque est avant tout un lieu. Les élus reconnaissent les rôles de la bibliothèque publique, mais ne les traduisent pas en services à offrir ou à développer ; ils doutent parfois de l'utilité de certains services. Autrement dit, le discours des élus ne présente pas la bibliothèque comme un service, mais plutôt comme un lieu qui met à disposition des ressources, lesquelles peuvent être exploitées de différentes façons. L'action des professionnels est passée sous silence.

Conclusion 2 : Une vision traditionnelle de la bibliothèque

La mission traditionnelle de la bibliothèque perdue pour les élus, comme pour le public d'ailleurs (Public Agenda, 2006). La mission de la bibliothèque est essentiellement éducative et culturelle. L'information, le divertissement et l'alphabétisation sont également des missions évoquées par une portion des élus rencontrés. Mais, contrairement à ce que nous dit la littérature professionnelle, l'information n'apparaît pas comme une mission stratégique dans le discours des élus rencontrés.

Il s'agit également de baser la stratégie marketing sur les points problématiques dans le discours des élus : la méconnaissance des publics, des services, de la qualité du personnel de la bibliothèque et de la mission d'information.



Conclusion 3 : Une vision ancrée dans le présent

La majorité des élus rencontrés (sept sur douze) assure que leur bibliothèque est une réussite. Il ne s'agit donc pas de remettre en cause ce pris pour acquis : tout va bien pour la bibliothèque. Ces élus montrent peu d'incertitudes quant aux bibliothèques publiques si ce n'est sur les projets de construction et d'aménagement ou sur les besoins de services particuliers. Sept élus sur douze utilisent le futur ou le conditionnel dans leur discours ; ce sont plutôt des élus des petites villes, sans doute parce qu'ils rêvent d'une bibliothèque plus grande, plus moderne. Ce sont aussi principalement les élus des villes dont l'allocation municipale par habitant octroyée à la bibliothèque est inférieure à la moyenne provinciale. Il s'agit donc des bibliothèques les moins bien dotées ; il y a place à amélioration et les élus en sont sans doute conscients. Principalement, les possibilités de développement des bibliothèques publiques concernent des ressources plus importantes, des services élargis pour des publics plus diversifiés et un accès facilité. Quand il est évoqué, l'avenir des bibliothèques ne paraît donc pas révolutionnaire. Un élargissement des conditions présentes suffit à faire rêver les élus municipaux que nous avons rencontrés. Il semble que nos répondants soient satisfaits de la situation présente et sont, de ce fait, peu enclins à exiger plus.

Conclusion générale

Notre analyse a montré que les élus que nous avons rencontrés s'intéressent au dossier des bibliothèques publiques, au moins depuis leur élection. Le discours de ces élus est certes limité par rapport à celui des professionnels, ce qui est logique, mais c'est aussi un discours qui converge avec ce discours professionnel, et, surtout, un discours très proche de celui du public. L'analyse a également soulevé une quadruple problématique en ce qui concerne le point de vue des élus sur les missions des bibliothèques publiques :

- L'élu, qui doit assumer ses responsabilités de gestionnaire de la municipalité, est aussi un individu avec des convictions personnelles et une expérience personnelle par rapport à la bibliothèque. Il offre donc un point de vue construit sur trois voix qui lui sont propres. La problématique est la suivante : le professionnel ne doit pas seulement convaincre l'élu qui détient le pouvoir de décision, mais aussi l'individu et l'utilisateur (réel ou supposé) qu'il est aussi ;
- Les élus ont une vision homogène et tronquée des publics réels et potentiels des bibliothèques publiques. La problématique consiste à changer cette vision basée sur des pris pour acquis et à élargir les perspectives ;
- Les élus ont une image passive de la bibliothèque dans laquelle l'action et la médiation du personnel de la bibliothèque sont invisibles. La problématique réside dans l'évaluation et le marketing des services offerts pour rendre visibles, à la fois, le personnel de la bibliothèque et les services qu'il met en œuvre ;
- Les élus partagent un point de vue traditionnel de la bibliothèque. La problématique est de sensibiliser les élus à la mission d'information de la bibliothèque publique dans la société de l'information dans laquelle nous vivons.

Afin d'améliorer la communication entre les bibliothécaires et les élus municipaux, il s'agit finalement de préconiser un marketing relationnel qui vise à personnaliser le lien entre les bibliothécaires et les élus et à baser cette relation sur les valeurs à partager (c'est-à-dire s'adresser davantage à l'élu en tant qu'individu). Il s'agit également de baser la stratégie marketing sur les points problématiques dans le discours des élus : la méconnaissance des publics, des services, de la qualité du personnel de la bibliothèque et de la mission d'information. ©

Sources consultées

- ALA (American Library Association). 2006. *@ your Library : Attitudes toward Public Libraries Survey 2006*. <<http://www.ala.org/ala/aboutala/offices/ors/reports/2006KRCReport.pdf>>.
- ASTED (Association pour l'Avancement des Sciences et des Techniques de la Documentation). 1996. *Pour des bibliothèques québécoises de qualité : Guide à l'usage des bibliothèques publiques*. Montréal, Québec : ASTED.
- Baillargeon, Jean-Paul. 2002. Bibliothèques publiques, gestionnaires et élus municipaux. *Documentation et bibliothèques* 48 (2) : 37-40.
- Bouthillier, France. 1995. Des idéologies et une culture : La signification sociale des bibliothèques publiques. *Documentation et bibliothèques* 41 (4) : 205-216.
- Bouthillier, France. 1996. *The Meaning of Service : An Ethnographic Study of a Public Library in Quebec*. Thèse de doctorat, Faculty of Information Studies, University of Toronto. Toronto, Ontario.

- _____. 1997. Le service et sa signification dans une bibliothèque publique du Québec. *Documentation et bibliothèques* 43 (3) : 115-123.
- Chowdhury, Gobinda, Alan Poulter, & David McMenemy. 2006. At the Sharp End Public Library 2.0 : Towards a New Mission for Public Libraries as a « Network of Community Knowledge ». *Online Information Review* 30 (4) : 454-460.
- Dole, Wanda V., Jikta M. Hurych, & Wallace C. Koehler. 2000. Values for Librarians in the Information Age : An Expanded Examination. *Library Management* 21 (6) : 285-297.
- Dolot, Louis. 1996. *Culture individuelle et culture de masse*. 6^e éd. Paris : Presses Universitaires de France.
- Gomez Hernandez, José. 1998. Legitimación y funciones de la biblioteca en el contexto de la sociedad digital. *Scire* 4 (2) : 63-77.
- Grandmont, Gérald. 2004. Premiers effets de la politique de la lecture et du livre. Dans *Bibliothèques publiques et transmission de la culture à l'orée du XXI^e siècle : Actes du colloque tenu à la bibliothèque Gabrielle-Roy les 5 et 6 mai 2003 à l'occasion du 30^e anniversaire de la fondation de l'ASTED et du 20^e anniversaire de l'inauguration de la bibliothèque Gabrielle-Roy*, sous la direction de Jean-Paul Baillargeon, 89-96. Montréal, Québec : IQRC ; ASTED ; Presses de l'Université Laval.
- Hemmel, Ethel, William James Wilson & Revision Committee of the Public Library Association. 1998. *Planning For Results : A Public Library Transformation Process : The Guidebook*. Chicago, Illinois : American Public Library Association.
- IFLA (International Federation of Library Associations and institutions). 2001. *Les services de la bibliothèque publique : Principes directeurs de l'IFLA/UNESCO*. URL : <<http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01-f.pdf>>.
- Kann-Christensen, Nanna, & Niels Ole Pors. 2004. The Legitimacy of Public Libraries : Cross-Pressures and Change Processes. *New Library World* 105 (1204/1205) : 330- 336.
- Kerslake, E., & M. Kinnell. 1998. Public Libraries, Public Interest and the Information Society : Theoretical Issues in the Social Impact of Public Libraries. *Journal of Librarianship and Information Science* 30 (3) : 159-167.
- Koehler, Wallace C., Jikta M. Hurych, Wanda D. Dole, & Joanna Wall. 2000. Ethical Values of Information and Library Professionals : An Expanded Analysis. *International Information & Library Review* 32 (3/4) : 485-507.
- Ladhari, Riadh, & Miguel Morales. 2008. Perceived Service Quality, Perceived Value and Recommendation : A Study among Canadian Public Library Users. *Library Management* 29 (4/5) : 352-366.
- Lajeunesse, Marcel. 2005. Le financement des bibliothèques publiques du Québec depuis 1960. *Argus* 34 (3) : 11-18.
- Lawson, Karen. 2004. Libraries in the USA as Traditional and Virtual "Third Places". *New Library World* 105 (1198/1199) : 125-130.
- Lefebvre-Roux, Maud. 1993. Les bibliothèques : Pourquoi pas la fierté de nos élus ? *Documentation et bibliothèques* 39 (4) : 213-214.
- March, James G., & Johan P. Olsen. 1976. *Ambiguity and Choice in Organizations*. Bergen, Norvège : Universitetsforlaget.
- McClure, Charles R. et al. 1987. *Planning and Role Setting for Public Libraries : A Manual of Options and Procedures*. Chicago, Illinois : American Library Association.
- McKee, Bob. 1987. *Public Libraries — Into the 1990 ?* Newcastle-under-Lyme, Royaume-Uni : Association of Assistant Librarians.
- Metropolitan Cooperative Library System. 1999. *Public Perception of Public Libraries*. <<http://www.library.ca.gov/lids/docs/META-summary09-99.pdf>>.
- Muddiman, David. 1990. Towards a Definition of Public Library Purpose. *Public Library Journal* 5 (4) : 90-94.
- OCLC. 2005. *Perceptions of Librarians and Information Resources : A Report to the OCLC Membership*. <http://www.oclc.org/reports/pdfs/Percept_all.pdf>.
- Poulain, Martine, & Martine Darrobers. 1992. *Les bibliothèques publiques en Europe*. Paris : Cercle de la librairie.
- Public Agenda. 2006. *Long Overdue : A Fresh Look at Public and Leadership Attitudes about Libraries in the 21st Century*. <http://www.publicagenda.org/files/pdf/Long_Overdue.pdf>.
- Rubin, Richard E. 2004. *Foundations of Library and Information Science*. 2nd ed. New York : Neal-Schuman.
- Savard, Réjean. 1998. L'évolution des bibliothèques publiques au Québec de 1960 à 1995. Dans *Les bibliothèques québécoises d'hier à aujourd'hui : Actes du colloque de l'ASTED et de l'AQÉI, Trois-Rivières, 27 octobre 1998*, sous la direction de Gilles Gallichan & ASTED, 141-157. Montréal, Québec : ASTED.
- _____. 2004. Les bibliothèques publiques de 1995 à 2001. Dans *État des lieux du livre et des bibliothèques*, sous la direction de l'Observatoire de la culture et des communications du Québec, 211-224. <http://www.stat.gouv.qc.ca/observatoire/publicat_obs/etat_livre.htm#pdf>.
- Shoham, Snunith, & Israella Yablonka. 2008. Monumental Library Buildings in the Internet Era : The Future of Public Libraries. *IFLA Journal* 34 (3) : 266-729.
- Smith, Susan. 2008. *Working Librarians' Perceptions of the Role of the Public Library in the 21st Century*. Ph.D. Dissertation, University of Texas at Arlington. Arlington, Texas.
- Sullivan, Michael. 2003. The Fragile Future of Public Libraries. *Public Libraries* 42 (5) : 303-308.
- UNESCO. 1994. *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique*. <http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html>.