



VI. La communication externe et l'action culturelle en bibliothèque universitaire (octobre 2014)

Selon les missions de la structure documentaire et son public, l'existence ou non d'un service de communication ou d'un service culturel au sein des établissements, la communication ou l'action culturelle peuvent recouvrir plusieurs activités. Les activités peuvent varier aussi selon les structures et la mise en valeur de certains aspects comme par exemple l'aspect patrimonial et historique des fonds, l'architecture des lieux, la politique culturelle des établissements... L'évolution permanente des outils et supports de communication ainsi que des usages ajoutent une complexité dans les définitions des fonctions.

Pour des raisons opérationnelles, nous avons inclus pour l'instant **l'action culturelle** avec la communication. Organiser des expositions (documentaires, de réalisations scientifiques, artistiques) ou des rencontres, les valoriser, s'adresse également aux publics de la Bibliothèque (universitaires et non universitaires), et suppose des compétences spécifiques (techniques, mise en espace, juridique, recherche de financement) que les professionnels des bibliothèques doivent développer, tout en travaillant avec les « spécialistes » que sont les instituts ou services culturels universitaires

Evolutions constatées

La communication externe d'une bibliothèque s'adresse à son public d'utilisateurs, aux non utilisateurs, à la communauté universitaire, mais aussi de plus en plus à des décideurs

On communique de plus en plus vers les « décideurs » au sens large, c'est-à-dire les relais structurés d'information, de financement ou de décision : médias, associations professionnelles, composantes de l'établissement, gouvernance de l'établissement (Direction générale des services, présidence), Ministère (IGB, DISTRD mais aussi au-delà, notamment en interministériel), collectivités territoriales (notamment région).

Les métiers de la communication sont en pleine évolution, hors même du champ des bibliothèques (stratégie d'influence), et les réseaux sociaux sont devenus des supports incontournables d'une communication efficace.

Les activités de communication sont partagées entre des tâches très opérationnelles et d'autres relevant du pilotage et de la stratégie : - webmaster - *community management* - PAO : conception d'affiches - de flyers - alimentation des écrans TV - conception et suivi de projets éditoriaux et d'une « politique éditoriale » en général - conception et suivi de campagnes de communication - organisation du site web - élaboration de plans de communication...

Le tout en lien étroit avec la direction de la communication de l'Université.

Les fonctions de chargé de communication en bibliothèque sont aujourd'hui des fonctions « hybrides », et la question de la légitimité des personnels de bibliothèque qui assurent ces fonctions est récurrente.

La fonction de chargé de communication peut être considérée comme hybride au sens où elle ne relève pas du « cœur de métier » (collections/services), le fait que cette fonction soit occupée par un personnel de bibliothèque ne va pas de soi. Une reconnaissance de l'aspect transversal et stratégique de la fonction est nécessaire.

Les difficultés liées à la fonction

- La formation initiale ne prépare pas à la fonction ni aux outils de chargé de communication.
- Les contraintes spécifiques de la fonction communication restent mal connues au sein des bibliothèques.



- Les activités de communication sont chronophages et ont tendance à se faire au détriment du reste, alors même que d'autres missions doivent être effectuées.
- Les relations sont ambivalentes avec les « vrais » professionnels de la communication, (graphistes, *community manager*, Direction de la communication...) : d'un côté ils sont contents d'avoir un interlocuteur capable de comprendre leurs enjeux et contraintes et de les appliquer au domaine concerné, de l'autre ils souhaitent logiquement conserver le contrôle sur les actions de communication de l'établissement (aussi bien pour des questions de cohérence du message, de respect de la charte graphique que de développement stratégique)
- mais si l'on devait faire appel à eux pour toutes les réalisations en matière de communication (affiches, flyers, conception et alimentation de blogs et d'actualités...), ils ne seraient pas assez nombreux pour répondre aux demandes.

La fonction de communication dans un SCD peut-elle/ doit-elle être assurée par un professionnel des bibliothèques ?

Oui :

- Sauf dans les grandes bibliothèques, les moyens de recruter un personnel ITRF BAP F spécialisé en Communication sont pour l'instant peu nombreux. De plus en plus de bibliothécaires occupent donc un poste de « chargé de communication », mais cette activité vient en plus des autres.
- On ne peut pas déléguer toute la communication/action culturelle de la bibliothèque à des services extérieurs (direction de la communication/culture dans une université, une collectivité...).
- Atouts des bibliothécaires : connaissance des enjeux propres aux bibliothèques et à la fonction documentaire, du public, proximité via les acquisitions, les contacts en salle de lecture et en formation, Mission action culturelle reconnue depuis longtemps.

Mais :

- La communication est un métier, les bibliothécaires ne le maîtrisent pas, et n'ont pas à le faire. On parlera davantage de compétences en communication, et d'application au domaine de la fonction documentaire.
- La formation : a priori la formation initiale ne suffit pas. On peut se former via la formation continue, mais jusqu'où aller dans la spécialisation ? Est-ce que cela ne risque pas de rendre plus difficile la mobilité vers des fonctions différentes ensuite ? On aborde ici l'éternelle question entre polyvalence et spécialisation.
- Les questions d'organisation et de niveaux d'activités différents : il y a différents niveaux d'intervention entre des aspects très opérationnels et concrets, voire routiniers, et d'autres qui relèvent plus du pilotage et de la stratégie, nécessitant une proximité avec la direction de l'établissement. Soit un seul personnel fait l'ensemble, soit les activités sont réparties selon différentes catégories de personnels.

Les activités liées à l'action culturelle sont pris en charge de façons très diverses selon les établissements, mais nécessitent des compétences spécifiques.

Au-delà de la valorisation des collections patrimoniales, dont les techniques sont bien identifiées par les formations, les activités culturelles dans les bibliothèques requièrent des compétences souvent transverses : organisationnelles (mise en œuvre de partenariats, transport des œuvres, construction d'un calendrier de programmation..), juridiques (rémunération des auteurs ou des artistes, contrats, droits de captation...), relationnelles. Faute de formation et de reconnaissance formelle de ces missions, ces fonctions sont encore souvent assumées par des personnels motivés, en plus de leurs fonctions initiales.

Les activités culturelles restent souvent sous la responsabilité d'une personne, et restent peu intégrées dans les activités quotidiennes des équipes.

Alors que les bibliothèques de lecture publique se sont progressivement structurées pour prendre en charge les activités culturelles, la programmation culturelle en BU est souvent mal intégrée dans le



quotidien des bibliothèques : la prise en charge de visite de groupes, la construction de parcours pédagogique, sont peu partagés au sein des équipes, et rendent la continuité de ces activités fragile.

Pistes proposées:

- améliorer la connaissance de la « fonction communication /action culturelle dans les bibliothèques » : en direction des personnels, des établissements (fiche et cotation des postes)
- développer les actions de communication/action culturelle en incluant différentes catégories de personnels, selon l'activité concernée
- développer les formations des personnels
- travailler en réseau, avec des correspondants dans les différents services
- idéalement : associer des professionnels des bibliothèques formés aux enjeux et outils de la communication et des professionnels de la communication/culture (soit au sein de la bibliothèque soit au sein du service communication de la tutelle) avec par exemple un professionnel des bibliothèques pour le stratégique, un professionnel de la communication pour l'opérationnel (community manager, PAO)