



World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council

1-9 August 2003, Berlin

Code Number: 062-F
Meeting: 139. Management and Marketing
Simultaneous: Yes
Interpretation:

Marketing et Lobby : même combat ? De l'action locale au débat international autour du SMSI

Daisy McAdam

University of Geneva
Geneva, Switzerland

Introduction

Entrées de plain-pied dans la société de la connaissance en intégrant rapidement les nouveaux outils technologiques dans leurs pratiques professionnelles, les bibliothèques doivent en même temps s'adapter à de nouveaux défis économiques et à des règles du jeu plus compétitives. Face aux menaces d'une commercialisation intensive de l'information et de la culture, et confrontées à de profondes mutations dans le mode de production et de diffusion, les bibliothèques se mobilisent en réseaux efficaces pour pouvoir continuer d'assumer leur mission traditionnelle.

Les bibliothèques se voient ainsi soumises à une double contrainte : remise en question de leur rôle et renouvellement des pratiques professionnelles sans cependant revenir sur les objectifs traditionnels d'accès à l'information et de diffusion. Pour s'adapter au changement, les mentalités des bibliothécaires doivent évoluer dans le sens d'une compréhension et d'une meilleure écoute des usagers, attitudes que le management doit savoir favoriser pour développer des compétences en relation avec une approche créative et un esprit innovateur.

Le cas spécifique de la Suisse

La Suisse, petit pays situé au milieu de l'Europe et au cœur des Alpes, offre un canevas unique sur le plan culturel et linguistique avec quatre langues nationales (allemand, français, italien et romanche). C'est un Etat fédéral divisé en 26 cantons qui se subdivisent en 3.000 communes. Le pouvoir politique est partagé entre ces

trois instances. Ainsi, la culture et l'éducation sont à la charge des cantons, ce qui signifie que l'organisation des bibliothèques est décentralisée.

Le paysage bibliothéconomique de la Suisse se caractérise par une très grande densité de bibliothèques dans un pays relativement petit, soit plus de 6.000 bibliothèques pour 41.285 km².

La typologie des bibliothèques est particulière et spécifique à la Suisse selon la répartition suivante :

- Les bibliothèques de lecture publique, de la grande bibliothèque de métropole à la petite bibliothèque de village, qui dépendent des municipalités ou des communes
- Les bibliothèques scolaires administrées par les organismes responsables des écoles et des collèges
- Les bibliothèques scientifiques y compris la Bibliothèque nationale qui dépendent de la Confédération helvétique ou des cantons
- Les bibliothèques d'étude et de culture générale issues d'une tradition historique, à la fois publiques et scientifiques
- Les bibliothèques spécialisées à tous les niveaux politiques ou organisations internationales.

Il faut encore relever qu'avec sa large ouverture sur le monde, la Suisse joue un rôle de terre d'accueil sur le plan humanitaire ce qui a des répercussions sur le plan démographique. 20 % de la population est étrangère pour l'ensemble de la Suisse, et à Genève, on trouve 40 % d'étrangers. Cette situation favorise une grande diversité culturelle.

Manuel pour un lobby des bibliothèques suisses

Malgré sa réputation de pays riche, la Suisse a aussi été confrontée à une période de coupes budgétaires drastiques. Les bibliothèques ont dû apprendre à s'adapter et ont compris qu'il fallait insister sur la visibilité offerte par le marketing qui devenait alors une véritable aubaine. D'autant plus qu'elles ont une carte essentielle à jouer sur le plan démocratique en offrant un accès à l'information libre et gratuit garanti à toutes les couches sociales.

Riches de cette conviction et décidés à faire reconnaître leur rôle professionnel aux différentes autorités de tutelle, des bibliothécaires suisses ont été impressionnés par la solide expérience des bibliothécaires américains sur le plan lobby (Library Advocacy). Ils se sont alors mobilisés pour développer une stratégie du même type en Suisse en s'inspirant du modèle américain et en l'adaptant au contexte local dans une vision fédérative de rassemblement des différentes communautés linguistique autour d'un projet commun.

Un groupe de travail a été mis sur pied sous les auspices de l'Association des bibliothèques et des bibliothécaires suisses (BBS). En 2000, il a publié le **Manuel de lobby des bibliothèques suisses**¹ qui est un véritable outil de communication bilingue, français-allemand. Basé sur des principes de marketing, il encourage les professionnels de l'information à s'impliquer dans des programmes de lobby face à toutes les catégories de décideurs (gouvernementaux, politiques, scientifiques, commerciaux, etc.). Comme le souligne l'ancien conseiller national Peter Tschopp dans sa préface : « c'est un excellent bréviaire d'initiation aux relations publiques » qui « montre que les bibliothécaires ont pris conscience de leur importance stratégique dans la bataille à laquelle tout le monde est aujourd'hui confronté, celle de trouver le Nord dans le déluge d'informations qui déferle sur nous à journée faite. »

Ce manuel démontre une prise de conscience politique et concrétise la naissance d'un mouvement de mobilisation générale en faveur des bibliothèques qui doivent rester des centres d'information libres d'accès et offrant gratuitement des services à valeur ajoutée à un public vaste et diversifié.

Quelques exemples d'action locale

Dans la foulée de cette approche lobby, une plus grande confiance professionnelle a favorisé de nouveaux partenariats. C'est par exemple le cas du projet de didacticiel de recherche documentaire CALIS qui est un programme d'enseignement à distance inscrit au cursus académique en voie d'accréditation qui comprend 3 modules de 10 leçons. CALIS est un projet ambitieux qui regroupe plusieurs partenaires (HEG-ID, BCU-Dorigny, BSES-UniGE)². Il a pu se concrétiser car des bibliothécaires ont saisi l'opportunité de poser leur candidature en s'introduisant dans un nouveau créneau réservé aux chercheurs scientifiques, à l'occasion d'une mise en compétition nationale de projets TIC.

Plus modestement mais dans le même état d'esprit, le projet SCOPES du Fonds national de la recherche scientifique destiné à des chercheurs scientifiques a permis à une bibliothèque de l'Université de Genève d'aider une bibliothèque bulgare sur le plan d'une coopération interactive.

Il faut aussi mentionner l'action de stratégie-réseau de 600 bibliothèques suisses qui se sont mobilisées pour initier un passeport unique de carte de lecteur intitulé **BibliOpass**³ qui facilite la circulation des documents à travers le pays et garantit aux citoyens et habitants de la Suisse l'accès à un grand nombre de bibliothèques.

L'action locale débouche sur le débat international : les enjeux du SMSI

¹ Manuel pour un lobby des bibliothèques suisses = Handbuch für eine Lobby der Schweizer Bibliotheken. – Bern : BBS, 2000.

² Description du projet CALIS : http://www.geneve.ch/heg/rad/projets/cvs_5-6.html

³ Réseau de prêt des bibliothèques suisses BibliOpass : <http://www.bibliopass.ch/>

En 2002, la Suisse a posé officiellement sa candidature pour l'organisation d'un congrès IFLA en 2007. Cette candidature n'a pas été retenue mais elle a permis le développement d'un savoir-faire et la constitution d'un carnet d'adresses prestigieuses sur le plan culturel et politique.

La Suisse est le pays hôte de la première phase du Sommet Mondial sur la Société de l'information qui se tiendra sous les auspices des Nations Unies en deux phases, à Genève en décembre 2003 et à Tunis en novembre 2005. La délégation suisse à l'IFLA s'étant rendue compte de l'absence des bibliothécaires dans les discussions préliminaires a proposé d'organiser dans le cadre du SMSI une manifestation internationale consacrée à la visibilité des bibliothèques sur la scène internationale sous forme d'un **Side Event**. C'est ainsi qu'une conférence préparatoire sera organisée les 3 et 4 novembre 2003 au Palais des Nations Unies à Genève pour permettre une rencontre, des discussions et des échanges entre des délégués du monde entier et leurs représentants officiels auprès des Nations Unies.

C'est d'abord un projet national de mobilisation qui est en train d'être mis sur pied grâce aux efforts de la nouvelle association **Swiss Librarians for International Relations⁴ (SLIR)**, en marge de l'Association des bibliothèques et bibliothécaires suisses, mais en étroite collaboration avec l'IFLA. L'objectif est d'ouvrir un débat national pour mobiliser les bibliothécaires suisses. Le 12 juin 2003 a eu lieu une journée nationale de réflexion à Fribourg, ville bilingue entre la Suisse allemande et la Suisse romande. Le thème « **La place des bibliothèques dans la société de l'information** » a permis de dégager une prise de position commune des bibliothécaires suisses lors du Sommet Mondial sur la Société de l'Information (SMSI)⁵. Cette importante manifestation pour les professionnels de l'information documentaire a permis une prise de conscience nationale des enjeux politiques d'un engagement professionnel qui dépasse largement les quatre murs des bibliothèques.

« [LIBRARIES@theHEART](#) of the Information Society – Prelude to the Word Summit » est le titre de la conférence préparatoire de l'IFLA au SMSI, en étroite collaboration avec le SLIR, pour permettre aux bibliothécaires du monde entier de rencontrer les représentants officiels de leur pays auprès des Nations Unies pour les convaincre :

- d'obtenir que les bibliothèques soient mentionnées dans la déclaration d'intention politique comme garantes de la qualité et de la diversité des contenus et comme point d'accès universel et libre pour tous ;
- d'obtenir que toutes les propositions visant le développement et l'accessibilité des bibliothèques et centres de documentation partout dans le monde soient acceptées par le SMSI.

⁴ Swiss Librarians for International Relations (SLIR) : <http://www.unige.ch/biblio/ses/IFLA/slir00.html>

⁵ Sommet Mondial sur la Société de l'Information (SMSI) : <http://www.itu.int/wsis/> (en anglais) et <http://www.itu.int/wsis/index-fr.html> (version abrégée en français)

Pourquoi faut-il se mobiliser ?

Il faut que les bibliothécaires se mobilisent car ils sont des professionnels de l'information documentaire et qu'à ce titre ils ont un rôle clé à jouer en tant qu'acteurs à part entière de la société de l'information d'autant qu'ils sont déjà organisés en réseaux existants à travers le monde grâce à l'IFLA. Ils ont également des valeurs professionnelles à transmettre et à faire connaître sur le plan déontologique et éthique.

Quand l'action locale rejoint le lobby international, ou comment faire d'une pierre deux coups ?

Au lieu de réinventer constamment la roue et de remettre les choses en question, il conviendrait d'apprendre à tirer le meilleur parti de nos savoir-faire et de nos compétences professionnelles. Il devient alors primordial d'apprendre à communiquer plus efficacement en allant de l'avant au moyen d'un véritable plan d'action en combinant marketing et lobby.

Tout bouge autour de nous et nos seules limites sont les limites de notre imagination, de notre créativité voire de nos idéaux. Pour garantir la pérennité des bibliothèques, nous devons apprendre à nous montrer plus offensifs !

En Suisse, nous avons commencé par réfléchir ensemble de manière théorique et abstraite. Cette approche a débouché sur la concrétisation d'un manuel du lobby qui a favorisé l'action sur le plan local d'abord et les circonstances ont ouvert le débat sur une action internationale.

Daisy McADAM
Daisy.McAdam@ses.unige.ch