



Rencontres nationales

Enjeux de la ressource dans le domaine culturel

Mardi 1^{er} juin 2010 - Salle Boris Vian, Paris.

Introduction

Gilles Castagnac, directeur de l'Irma

Bienvenue. Je remplace Marie-José Sallaber, présidente de la conférence permanente, souffrante. La Conférence permanente des centres nationaux de ressources regroupe le Centre National de la Danse (CND), le Centre National du Théâtre (CnT), HorsLesMurs, centre national de ressources des arts de la rue et du cirque et l'Irma, centre d'information et de ressources spécialisé pour les musiques actuelles, auxquels se joignent le service d'informations musicales de la Cité de la Musique et le centre de ressources du CNV, Centre national des variétés, de la chanson et du jazz.

La conférence permanente a été créée en 2003 par le CnT, HorsLesMurs et l'Irma, rejoints en 2008 par le CND. Elle a été initiée dès les années 90 par les directeurs des centres de ressources qui avaient la volonté de comparer leurs pratiques, s'enrichir les uns les autres de leurs expériences, collaborer sur des productions et manifestations communes. Très vite le constat a été fait qu'il existait des points communs entre les différents centres de ressources mais que chacun développait des métiers différents. Par exemple, certains vont privilégier une lecture par les œuvres, d'autres par les artistes, par les entreprises... De même le rapport au patrimoine ou au marché n'est-il pas le même. Ces différences n'empêchent pas de conduire des actions communes. Par exemple, les centres de ressources organisent ensemble depuis 1999 des journées d'information juridique : 12 se sont tenues depuis cette date sur des thématiques communes et toujours différentes. Ces journées rencontrent un grand succès : les salles sont toujours comblées, de 200 à 300 personnes.

La journée d'aujourd'hui est différente et cela faisait longtemps que la conférence permanente souhaitait l'organiser : elle est centrée sur nos métiers et sera, je l'espère, propice aux débats, aux rencontres. Cette journée a été préparée avec la participation de la plate-forme interrégionale d'échange et de coopération pour le développement culturel et le Réseau Ressource. Merci à eux, merci à la Villette de nous accueillir et merci à la vingtaine d'intervenants qui viennent participer à ces débats.

Vous êtes près de 300 inscrits aujourd'hui. Vous êtes majoritairement des professionnels de la ressource, de l'information / documentation et de l'accompagnement sous toutes ses formes, à Paris comme en région impliqués sur les divers champs de la ressource. Cette journée est une première et nous permettra, je l'espère, d'avancer sur nos métiers, une lexicologie commune, des chantiers communs.

Je vous invite à consulter le dossier réalisé par l'Irma il y a peu : « *De la ressource en milieu culturel : une fonction, des métiers, un engagement* »¹ disponible sur son site Internet.

Nous vous proposons une journée articulée en trois temps : un premier temps politique, un deuxième plus technique, un troisième plus prospectif.

¹ <http://www.irma.asso.fr/DE-LA-RESSOURCE-EN-MILIEU>

Table ronde 1 :
**Les objectifs et les enjeux de la ressource
dans le domaine culturel**

- *Connaissance, expertise, visibilité, structuration, veille et prospective*
- *Circulation de l'information, outillage, insertion professionnelle, insertion économique*
- *Structuration d'outils "parapublics", soutien d'une fonction professionnelle*
- *Définition de politiques publiques, coordination*

Intervenants :

- **Jean-Louis Biard**, administrateur de l'OPC, Observatoire des politiques culturelles
- **Stéphane Fiévet**, délégué au théâtre auprès de la DGCA (Direction générale de la création artistique), ministère de la Culture
- **Bernard Maarek**, directeur de l'Arcade-Paca
- **Christopher Miles**, directeur-adjoint de la DGCA, (Direction générale de la création artistique) ministère de la Culture
- **Jany Rouger**, vice-président de la FNCC, Fédération nationale des collectivités territoriales pour la Culture
- **Stéphane Simonin**, directeur de HorsLesMurs

Modération : Alex Dutilh

Communication

« *L'information et la ressource : 4^{ème} pilier de la structuration culturelle* »

Alex Dutilh, journaliste, ancien directeur du Cenam

Je souhaite commencer par l'évocation d'une expérience personnelle. Avant d'assurer la direction du Cenam (Centre national d'action musicale) dans les années 80, j'étais inspecteur des douanes. Alors, déjà, je m'étais rendu compte de l'importance de la ressource. Les services des douanes permettaient d'élaborer les statistiques du commerce extérieur et c'est dans ce cadre que je me suis rendu compte de l'importance des données brutes, qui permettent ensuite de prendre des décisions politiques. Sans la qualité des données au départ on est handicapé pour prendre les bonnes décisions. C'est peut-être la chose la moins visible, la moins médiatique, mais c'est la plus fondatrice ; celle qui permet de structurer des secteurs économiques.

Deuxième point, j'ai aussi appris que ce sont les méthodes de collecte qui déterminent la fiabilité de ces informations. Déterminer les méthodes de collecte qui sont les plus opérantes est primordial. Les méthodes de recueil de ces informations doivent se faire en concertation avec les professionnels, tous les acteurs.

Troisième constat : l'efficacité du travail est liée au choix des bons partenaires tant à l'amont qu'à l'aval. Des partenaires qui partagent une même charte de qualité et d'exigence de rigueur sur le travail. La nature des réseaux de collecte de l'information en amont est déterminante. A l'aval, si les informations ne sont pas diffusées, ou qu'elles le sont mal, cela ne sert à rien. Le mode de diffusion de l'information va aussi valoriser tout le travail amont. Le travail de collecte, de traitement, de diffusion d'information n'est pas spécifique à la culture : il concerne tous les domaines.

Un mot maintenant sur l'expérience du Cenam, assez pionnière dans le secteur musique et danse. Les

deux disciplines étaient regroupées en relais de la direction de la musique et de la danse du ministère de la Culture. Créé en 1976, le Centre d'animation musicale est devenu Centre d'action musicale sous l'impulsion de Maurice Fleuret, portant un engagement clair de structuration de son secteur d'intervention. Une de ces principales fonctions : déterminer « qui fait quoi où ? » et ce, notamment, en ce qui concerne les pratiques amateurs.

En 1982, on parlait pratiquement de rien sur ce chantier. Il s'agissait alors de savoir à qui poser les questions et comment on allait exploiter les réponses. C'était une période particulière : celle du doublement du budget public consacré à la culture. Le contexte bougeait et le travail d'enquête accompagnait la structuration du secteur. Le réseau privilégié était le réseau des agences départementales. Un réseau pyramidal s'est mis en place (avec les agences départementales et agences régionales) mais avec une circulation de l'information dans les deux sens : du niveau national au niveau territorial et inversement. **C'est ce mouvement d'aller-retour qui est fondamental dans l'attitude que l'on peut avoir dans l'activité ressource. Il ne s'agit pas d'aspirer l'information mais d'organiser sa circulation.** On motive d'autant plus les réseaux locaux qu'on les mobilise sur cette circulation d'information.

Pour le Cenam, collecter de l'information auprès des conservatoires permettait de disposer de données que le ministère de la Culture lui-même n'avait pas. Parfois certains acteurs craignent de communiquer des éléments directement à l'Etat et moins aux agences dont la collecte d'information est la mission. Une fois ces informations collectées, il est apparu naturel de les faire circuler, notamment sur les pratiques innovantes, les éléments les plus susceptibles de provoquer des changements positifs. Cela passait aussi par l'organisation de débats, de journées nationales... La production de guides pratiques, de revues qui rendent compte des évolutions de terrain est apparue elle aussi naturelle. Ce n'étaient pas les mêmes personnes qui réalisaient la collecte et le rendu : il s'agit de métiers différents.

Au Cenam, le passage des pratiques amateurs aux pratiques professionnelles s'est fait naturellement. Des centres d'informations spécialisés sont apparus : le Centre d'information du jazz (CIJ) et le Centre d'information des musiques traditionnelles (CIMT). Le Centre d'information du rock (CIR) s'est mis en place en parallèle. Les professionnels ont eu eux aussi besoin de savoir dans leur secteur « *qui fait quoi où ?* » : trouver les coordonnées des musiciens, connaître les acteurs... de fluidifier la circulation de l'information. Ces différentes initiatives ont été réunies pour créer par la suite une partie des fonctions de l'Irma.

Cet outil s'est développé avec les partenaires dans les régions. **La relation aux acteurs de terrain est en effet fondamentale pour la qualité de l'information : plus les acteurs de terrain sont utilisateurs des données et meilleures seront les informations qu'ils communiqueront.**

L'observation est une étape indispensable et complémentaire. Il ne faut évidemment pas les confondre, mais à partir du moment où le travail de collecte d'informations se fait, on se rend compte que l'articulation avec l'observation est naturelle. En termes de complémentarité entre ressource et observation, je voudrais donner un exemple que j'ai vécu récemment au Centre régional du jazz en Bourgogne (CRJB) qui est l'un des membres du réseau du CIJ. Ce centre régional a des activités de d'information, de diffusion et de production. Il s'est aussi donné une mission d'observation sur les publics et les non-publics du jazz en Bourgogne. L'action menée par cet organisme en partenariat avec le département des études, de la prospective et des statistiques (Deps) du ministère de la Culture a été d'une telle qualité que les conclusions de cette étude peuvent être extrapolées à l'ensemble du territoire.

Une fois encore, il ne s'agit pas de confondre ressource et observation. **Mais il peut arriver que l'observation puisse être développée par des structures ressources si elles savent s'entourer de partenaires dont l'observation est le métier.**

On parle fréquemment des trois piliers de l'action culturelle : Formation / Création / Diffusion. S'il s'agit de trois mousquetaires, la ressource et l'observation en incarnent le quatrième qui soude l'ensemble. Depuis longtemps les politiques publiques ont soutenu les trois premiers mousquetaires. **Le mousquetaire**

« information / ressource » est celui sans qui les autres auraient du mal à avancer. Aujourd'hui, en tant que journaliste, il n'est pas un jour sans que je sois utilisateur de ressource. Pour toucher quelqu'un à un endroit pour un projet particulier.

La ressource est l'outil démocratique par excellence. Les données brutes sont un outil démocratique pour s'emparer de son activité. L'observation, elle, c'est déjà un engagement politique, une synthèse, une relecture... Il y a déjà là, par définition, une manipulation des données de base, un tri, un tamis.

Tribune :

• **Bernard Maarek, directeur de l'Arcade Paca**

Je suis un militant de ce 4^e pilier de l'action culturelle.

L'absence ou l'insuffisance de ressources

Avant d'évoquer la question des objectifs et des enjeux de la ressource, on peut s'interroger sur l'absence de ressources disponibles (informatives ou d'observation). Cette absence peut être dommageable dans un secteur comme le nôtre et l'on pourrait considérer que les moyens qui sont aujourd'hui consacrés à l'exploitation de la ressource sont encore bien insuffisants.

Lorsqu'on évoque un secteur d'activité comme le spectacle vivant par exemple qui occupe sur un territoire donné (national ou plus local) une place aussi importante en termes de personnes en activité, de projets, d'entreprises, d'emploi, de productions matérielles ou immatérielles, de transactions, de poids ou de retombées économiques :

- **Au regard d'une telle potentialité, aucun autre secteur de l'économie ne saurait se priver de la constitution de pôles de ressources,**
- L'absence ou l'insuffisance de la ressource disponible peut être un frein ou un sérieux handicap au développement de l'activité.

A l'inverse, l'obsession de compilation de données sans réels fondements ou nécessité, l'incohérence des initiatives ou leurs redondances, peuvent entraîner la mise en œuvre de moyens humains et matériels excessivement disproportionnés.

Combien doit-on investir dans l'information ou la gestion et la communication de la ressource ? Y a-t-il un seuil ou une limite à établir face une demande potentielle considérable et à la nécessité de mettre en relation et en cohérence l'existant, les initiatives ou leurs développements ?

– La responsabilité vis-à-vis de la constitution et la mise à disposition de ressources

Si potentiellement, on devrait disposer d'un ensemble de ressources constamment accessibles et mises à jour, susceptibles de répondre à une multitude de besoins, il convient alors de savoir qui est prêt à assumer cette responsabilité.

Gérer les ressources sur un territoire donné c'est se placer comme un acteur investi au coeur d'un écosystème d'interpellations, d'analyses de besoins et de réponses adaptées, d'organisation des flux de données, de conservation et d'entretien avec toute la réactivité nécessaire par rapport à son territoire et au public concerné.

La responsabilité d'intervenir sur la gestion de la ressource et d'en être l'un des pôles désignés ou auto-désignés, qu'elle relève d'une mission formelle ou non, et qui consiste à se saisir du travail de gestion de la ressource impose un engagement.

Cette prise de responsabilité exige de surcroît de se doter de moyens suffisants pour assurer quelle que soit la dimension de ce service : un service sérieux et fiable avec la nécessité de cibler, de circonscrire son rôle et le service rendu.

Un tel investissement et l'engagement dans cette responsabilité placent alors celui-ci dans un service que l'on peut considérer comme d'intérêt général.

– La notion de territoire géographique ou de territoire d'activité

On ne peut pas dissocier la question de la responsabilité vis-à-vis de la ressource, de la question de l'endroit d'où l'on s'exprime et où l'on exerce cette activité.

La position et la vocation des structures régionales de développement du spectacle par exemple que je représente ici et qui se sont orientées vers la gestion ou l'exploitation de la ressource ou de la connaissance, déterminent et circonscrivent de fait les objectifs, le champ et le public auxquels elles s'adressent.

Le rôle à cet égard des structures régionales et dans une certaine mesure des structures départementales a été très ancien, au moins depuis les années 80 et prépondérant depuis une vingtaine d'années ; travail qui a toujours tenté de se développer en bonne articulation et complémentarité avec les démarches de niveau national, que ce soit celles très mobilisatrices du Cenam au départ, puis celles des centres de ressources nationaux thématiques par la suite.

Dans ce cas, la posture régionale induit un niveau de sollicitation et une nature de services de ressources qui se caractérise par sa subsidiarité, sa grande diversité, sa proximité avec un terrain, sa fonction interface entre la connaissance des acteurs et des activités au plan local comme celles qui se situent ou qui rayonnent à l'échelon national ou international.

Sommes-nous sur tout le champ de la culture, une partie ? Le spectacle, une partie du spectacle ?

Quels liens entretiennent ces différents territoires considérés : a-t-on établi ou considéré les passerelles pour naviguer entre ces différents territoires sectoriels ou géographiques ?

Si ces questions de positionnement ont dû certainement être abordées au plan national, au plan local le réseau des centres de ressources régionaux réuni dans le cadre de la plateforme interrégionale et le réseau Ric (réseau d'information culture coordonné par la Cité de la Musique), a dû sans cesse interroger cette dimension territoriale ou sectorielle.

On peut constater aujourd'hui de belles avancées tant sur le plan d'une gestion concertée de l'information que plus récemment de l'observation de nos secteurs d'activités.

– Constitution de la ressource

Autre question essentielle avant de parler des enjeux :

L'idée selon laquelle il suffit de se baisser ou fouiller ici ou là ou bien créer sur Internet des portails pour trouver ou mettre à disposition tout ce que l'on recherche n'est pas très sérieuse.

Il y a une part fondamentale de constitution dans la ressource, de création ou mise en forme des éléments de la ressource.

Dans le cas des structures ressources régionales, il s'agit de constituer ou de développer une ressource au plan régional susceptible d'offrir un niveau de précision et de lisibilité suffisamment fin et complet des activités des secteurs sur lesquelles ces structures interviennent et de toute information documentaire et technique complémentaire de nature à accompagner son développement.

Outre d'être les plus complets possible, ces éléments se doivent d'être classés, fiables, actualisés et accessibles.

Pour tous ceux qui constituent des références en matière de ressources et à quelque niveau que ce soit, ils savent ce que ce travail représente en termes d'investissement humain et matériel : il faut donc bien évaluer ce que l'on est en mesure d'assurer, de proposer et ce dans une certaine durée, pour ne pas dire permanence.

À cela s'ajoute une dimension paradoxale dans la constitution de la donnée et qui se situe dans le souci de répondre à des demandes et des besoins de connaissance prévisibles pour certains et imprévisibles pour d'autres.

S'il paraît illusoire et irréaliste de disposer d'une connaissance universelle disponible à tout moment et capable de répondre à tous les niveaux de connaissance, on ne peut pas toujours prendre le temps de longues investigations pour constituer des réponses si l'on veut conserver un minimum de réactivité.

Constituer de la ressource prend du temps et si l'on veut être en mesure de répondre dans une certaine instantanéité, il faut donc pouvoir anticiper et prévoir, cibler les besoins potentiels ou à venir, pour être en mesure d'en assurer une restitution au moment où le besoin sera exprimé.

Une autre responsabilité sous-jacente dans la constitution de la ressource réside dans l'établissement d'un minimum de normes descriptives pour permettre le travail en commun, pouvoir dialoguer, échanger, comparer : **la définition de normes permet aussi à différents opérateurs de se retrouver sur une lecture, une approche commune surtout dans le travail de l'observation.**

Enfin une autre responsabilité dans la gestion de la ressource et de veiller à mutualiser tout ce qui peut l'être : décroïsonner et fusionner les ressources, éviter le travail parallèle, les déperditions, veiller à la complémentarité, l'accessibilité... Créer une véritable économie dans la gestion de la ressource.

Beaucoup de réseaux de collaboration comme outils d'optimisation de la ressource sont aujourd'hui à l'œuvre :

- Le réseau des correspondants de l'Irma a été l'un des premiers,
- Le Réseau d'information culture est certainement l'un des meilleurs et durables exemples de ce travail collaboratif,
- RéseauDocs mis en place par le Réseau ressource en est un autre.

D'autres sont plus difficiles à mettre en place, comme par exemple tout ce qui touche aux œuvres et à la production artistique que les problèmes de numérisation et de droits rendent difficile en termes de circulation.

– Les publics de la ressource et les enjeux qui y sont liés

Les objectifs et les enjeux de la ressource sont indissociables des publics auxquels on s'adresse ou auxquels on répond.

Au plan régional, en général, nous sommes confrontés à un public potentiellement important concerné par le domaine du spectacle par exemple, et qui présente une grande diversité.

La réalité veut que selon que l'on se trouve en face d'un professionnel en région, ou un responsable dans une institution publique, la recherche d'informations sera probablement de nature différente; c'est une évidence.

Je prendrai trois exemples parmi tant d'autres :

Pour un professionnel du spectacle, connaître l'environnement du spectacle parce qu'il met en oeuvre des *prospects* pour son activité de production ou de diffusion de spectacle ou qu'il recherche des données techniques ou administratives sur l'organisation d'une manifestation diffère bien sûr d'une demande d'une institution portant sur la connaissance territoriale des potentialités du secteur, de ses caractéristiques artistiques, sociales, économiques et son évolution...

Même si dans le fond on travaille sur un même terreau, « l'activité du secteur », la nature des informations à rassembler n'est pas la même, la finalité non plus.

Dans ce premier exemple, **le public de professionnels du spectacle ne forme toutefois pas une entité homogène**, mais au contraire est constitué de profils diversifiés par leurs disciplines artistiques (artistes interprètes de la musique, de la danse, du théâtre, directeurs artistiques de compagnies ou ensembles musicaux), leurs métiers (administrateurs, chargés de production, entrepreneurs de spectacles, chargés de communication, managers, responsables de formation...), les types d'activités de leurs structures (production, diffusion, formation, enseignement...). Et à l'intérieur de ces catégories, des degrés de professionnalisation différents (jeunes entrants, professionnels expérimentés, personnes en reconversion...).

La diversité des profils et des besoins nécessite ainsi des réponses toujours plus spécifiques et adaptées. L'enjeu sera de penser l'accompagnement des professionnels, dans leur projet, et le développement de leur entreprise, et la ressource sera l'un des services utiles à envisager.

Le deuxième exemple d'interlocuteur évoqué émane du niveau institutionnel.

L'évolution constante des politiques culturelles s'est traduite par l'implication croissante des collectivités territoriales, un foisonnement des initiatives et une plus grande complexité des modes d'intervention, des projets et de ce fait, le besoin d'outils d'information et d'analyses s'est considérablement accru.

Par ailleurs le développement des politiques contractuelles et la création de nouvelles instances de concertation entre partenaires publics à l'échelle régionale (Coreps, Miat, accord cadre emploi-formation,..), ont contribué à renforcer ce besoin de données descriptives et analytiques des secteurs d'activités : **la demande en matière de chiffres, d'outils d'aides à la décision et d'instruments d'évaluation est donc devenu croissante.**

Ici l'enjeu de la ressource est indéniable, lorsqu'il s'agit d'apporter une information susceptible d'alimenter le débat public, les politiques partenariales, le besoin d'une information fiable, partagée, précise ou plus globale : il ne s'agit pas obligatoirement de l'expertise ou de l'évaluation, mais de données descriptives sûres et homogènes, de référence qui pourront servir à une approche plus analytique ou prospective.

Enfin dernier exemple de la nécessité de la constitution d'une ressource sur un secteur donné :

Les enjeux du spectacle font écho à des problématiques plus transversales: économie, emploi, formation, développement durable, tourisme... Étant porteur d'une connaissance fiable et maîtrisée sur un secteur d'activité, on peut être amené à dialoguer et à travailler de plus en plus régulièrement avec des partenaires professionnels ou institutionnels en dehors du champ de la culture et assurer un point de référence ouvrant à une transversalité avec d'autres secteurs ou publics, en donnant des clés de lecture, des représentations.

Cet enjeu ou service de la ressource oblige à se constituer comme un pôle ouvert sur des attentes et des besoins plus excentrés, sur des enjeux moins strictement axés sur l'activité du secteur et de son public.

On peut ainsi trouver concrètement l'expression des ressources du spectacle sur des portails du tourisme, sur des programmes de développement économique régionaux, sur des dispositifs de développement de l'emploi et de la formation professionnelle, auprès des chambres de l'économie sociale et solidaire, dans les agences d'urbanisme ou les schémas de cohérence territoriale...

Là encore, **la démarche de veille et de représentation des ressources disponibles peuvent servir de points d'appui pour travailler sur une prospective plus globale intégrant la dimension du secteur dont on a la charge.**

D'autres usages de la ressource exprimant la nature des besoins renvoyant à des services auprès des publics pourraient être évoqués pour traduire la diversité des objectifs et des enjeux de la ressource bien au delà de ces quelques exemples.

- **Jany Rouger, vice-président de la FNCC** (Fédération nationale des collectivités pour la culture)

Je suis ici pour donner le point de vue d'un élu, mais je dirige aussi une association régionale [l'Agence régionale Spectacle Vivant de Poitou-Charentes ARSV] et cette expérience a nourri ma réflexion.

La FNCC est une fédération d'élus et notamment des adjoints à la culture. Bien souvent les adjoints à la culture sont isolés dans l'exercice de leur mandat. Ce sont très souvent des militants, au-delà des clivages politiques : tous les horizons politiques sont représentés. Et ce sont des militants qui défendent l'ambition culturelle de leur collectivité parfois difficilement. **Ils ont besoin d'outils professionnels pour les aider dans leur mission.**

Quels sont les enjeux de la ressource ?

Le mot ressource renvoie à un sens intéressant : on parle souvent de se « ressourcer », de trouver les ressources pour avancer... La ressource, ce sont les outils dont on a besoin. Comment s'élabore la connaissance ? Alex Dutilh a dit combien était importante la collecte des données. Même la collecte des

données n'est pas neutre car on travaille sur des données humaines : ce qui entraîne certaines difficultés à appréhender les données. Moi qui fus très militant des cultures orales, je me pose encore la question de quel est le meilleur niveau ethnologique : de l'intérieur ou de l'extérieur ? Personnellement, je pense que l'on a dépassé la vision de l'ethnologie faite de l'extérieur attachée à la conception occidentaliste. **Aujourd'hui il faut défendre l'appropriation de la connaissance dans le domaine culturel par les acteurs eux-mêmes.** Une vision extérieure manquerait la compréhension du sens de ce que l'on observe et risquerait même de dénaturer le sens.

Pour les élus, tout cela a un sens politique : toute ressource a un sens politique. Il y a deux écueils que l'on pourrait pointer et tâcher d'éviter :

L'indépendance du centre ressource. Un outil ressource est-il indépendant des acteurs ? Il ne doit pas être inféodé et doit garder l'indépendance dans la définition de ses actions. Néanmoins, il ne peut être complètement indépendant : **il est dans un écosystème dont il est partie prenante** et doit privilégier la vision de l'intérieur. La qualité des connaissances, de l'accompagnement, est fonction même de l'expérience qu'a pu acquérir celui qui se dit expert dans sa pratique même de l'action culturelle. Pour situer le sens de cela : je conversais avec une directrice culturelle régionale qui parlait de l'outil ressource régional "agence" en se posant la question de quelles devraient être ses missions. Elle pensait que celui qui observe ne peut pas être celui qui agit. Je ne suis pas d'accord avec cette vision. Au contraire ce qui donne la légitimité de celui qui observe c'est qu'il agit ou qu'il a agi. En outre, on est en permanence dans l'interaction : celui qui porte la ressource, c'est quelqu'un qui est en dialogue permanent avec ceux qui détiennent une part de la connaissance, les acteurs. **Ce qu'attendent les élus des porteurs de ressource, c'est qu'ils apportent une aide à la décision et non pas qu'ils nous disent ce qu'il faut faire.** À ce sujet, il faut souligner l'importance de la co-construction des décisions publiques. S'il appartient aux élus d'apporter la décision finale, l'élaboration de cette décision est à faire en co-construction.

Le deuxième écueil à éviter est l'instrumentalisation. Un autre exemple : lors d'une conversation avec un directeur de service de région, celui-ci m'indiquait que l'agence devait lui dire si les actions régionales sont bien utiles. On voit bien la difficulté d'évaluer l'impact d'une subvention qui ne représente qu'une part minoritaire de financement d'un secteur... et le risque d'instrumentalisation que cela peut engendrer. L'instrumentalisation doit être évitée. Il faut favoriser la compréhension des enjeux par un travail de co-construction.

Par un effort de co-construction, on peut échapper à ces deux écueils, afin que la ressource puisse avoir un vrai rôle politique, permette que la compréhension des enjeux dans leur globalité donne du sens.

• **Jean-Louis Biard, administrateur de l'OPC** (Observatoire des politiques culturelles)

Le nom de l'Observatoire des politiques culturelles (OPC) traduit une ambiguïté. Quand on parle d'observatoire, on pense à des données brutes, quantitatives. L'OPC, ce n'est pas ça. Il a été créé il y a 20 ans, principalement par le ministère de la Culture. Il est toujours aujourd'hui soutenu très majoritairement par lui pour accompagner la décentralisation, soutenir le développement des politiques publiques de la culture, chose que le ministère avait du mal à faire en direct, en raison de la suspicion que l'Etat s'immisce dans les politiques publiques des collectivités.

Trois missions de l'OPC sont liées aux missions de la ressource :

- Une mission de formation : former des acteurs culturels travaillant dans les collectivités, des directeurs des affaires culturelles des collectivités territoriales, et plus largement des personnes qui travaillent dans les directions d'établissement, de lieux de spectacles, de bibliothèques, d'associations travaillant dans la création ou la diffusion des œuvres. Cette formation est fondée sur la notion d'enrichissement des ressources humaines. C'est un travail lourd et important qui va dans le sens de la professionnalisation.

- Une mission de recherche : travailler en lien avec les universités pour le développement des recherches dans le domaine culturel et des politiques publiques de la culture. Avec l'université de Grenoble, ville où est implanté l'OPC, mais aussi avec d'autres universités.
- Une mission d'accompagnement des collectivités : à travers du conseil, l'organisation de colloques ou de séminaires pour des collectivités ou un ensemble plus large de partenaires.

Aujourd'hui, où en est-on et quelles sont les questions qui se posent sur l'observation ?

On relie beaucoup les notions d'observation et d'évaluation que l'on tâche de traiter chacune avec ses fonctions propres. Pour évaluer, il faut des données. Il faut donc mettre en place le recueil de ces données. Si on ne dispose pas des données brutes au départ, le recueil des données risque d'être perverti en fonction des questions que pose l'évaluation et donc risque de passer à côté d'un certain nombre de réalités. On risque également, dans ce cas-là, de ne pas avoir de données historiques suffisantes.

L'évaluation d'une politique publique se fait sur plusieurs années. L'un des problèmes de l'évaluation est donc de pouvoir recueillir des données fiables dans le temps et dans la durée.

Quand on parle d'évaluation, on questionne le rôle, l'impact, la pertinence des actions menées et des acteurs qui interviennent. Pour ces acteurs, l'évaluation est souvent perçue comme un risque de sanction y compris financière. Cette crainte perturbe très fortement l'évaluation et le recueil des données nécessaires.

Aujourd'hui nous sommes dans une situation délicate. J'ai été directeur des affaires culturelles pendant un certain nombre d'années dans différentes collectivités et j'ai toujours été en grande difficulté pour recueillir des données. Mettre en place un travail d'observation représente du temps, des investissements et je crois qu'il y a toujours eu une réticence des élus à consacrer des moyens pour développer ces outils. D'autant que l'on sait que le travail d'observation n'a de sens que dans la durée. C'est l'évolution qui permet de s'interroger sur l'impact des politiques menées. On éprouve aussi encore aujourd'hui des difficultés à construire un travail méthodologique. Toutes les régions ne sont pas dotées d'observatoire mais toutes celles qui en sont dotées ont travaillé sur des données construites sur des méthodes différentes. Nous avons énormément de mal à échanger de l'information parce que nos outils de recueil de données ne sont pas construits de la même façon. Il reste un gros travail à mener sur cette méthodologie commune. **C'est au niveau au moins européen qu'il faut construire ce travail méthodologique.** Nos voisins ont aussi avancé sur ces questions-là et nous ne savons pas encore suffisamment comment ils travaillent.

• Stéphane Simonin, directeur de HorsLesMurs

Produire une information fiable, qualifiée : c'est un enjeu de la ressource d'autant plus important aujourd'hui avec la multiplication des informations disponibles, plus subjectives, parfois fausses qui se diffusent de plus en plus rapidement sur internet. **Le rôle de la fonction ressource est donc de trier l'information, de la valider, de la réorganiser, de lui donner un sens et de la rendre accessible à tous.** À ce titre, c'est une mission d'intérêt général qui relève d'un service public et qui va permettre une meilleure structuration d'un secteur. La responsabilité d'un centre de ressources est une responsabilité à long terme, celle de construire de la validité et de la fiabilité des données.

Un centre de ressource se doit aussi de développer une expertise sur un secteur artistique et/ou un territoire. Il faut une connaissance pointue, des clés de lectures qui nécessitent le développement de compétences spécifiques.

La richesse d'un centre de ressources ce sont d'abord ses salariés. Ce sont les compétences des salariés qui permettent d'orienter les professionnels, de les accompagner, de produire des outils. Cela ne peut se développer qu'en lien extrêmement fort avec les acteurs culturels de terrain, y compris pour les centres à vocation nationale. Pour HorsLesMurs, ces liens avec le terrain se traduisent par l'accueil de plusieurs centaines d'équipes et de porteurs de projets chaque année, par la participation de l'équipe aux

colloques, festivals, séminaires et autres rendez-vous organisés par les professionnels qui permettent d'identifier les problématiques du secteur, d'identifier des nouveaux besoins et tâcher de mettre à disposition les ressources qui leur seront utiles. C'est pour cela notamment que les centres nationaux ressources n'ont pas tous les mêmes missions, les mêmes fonctions : ils s'adaptent aux besoins des professionnels de leurs secteurs.

Une autre des missions est de nourrir les prises de décisions de politiques publiques. L'observation peut y contribuer. Il y a une forte tendance à la réduire à la production de données chiffrées. Or pour moi, l'observation est avant tout qualitative : il s'agit de repérer l'évolution des pratiques professionnelles, des besoins de formations, des disciplines... **C'est l'observation qualitative qui permet de construire une connaissance du secteur.** Au sein d'HorsLesMurs, c'est sous cette forme que nous faisons de l'observation : on produit des études et on les publie, on souligne des tendances artistiques dans notre magazine et nos productions éditoriales, on met en valeur des évolutions, on donne des clés de lecture... Notre responsabilité est de donner du relief au champ artistique dont on a la charge.

Dans l'état actuel des choses, s'il s'agit de produire des données chiffrées exhaustives, nous pouvons mettre à disposition les informations collectées lors de la préparation de notre guide-annuaire, mais s'il fallait aller plus loin, on passerait à un autre métier..

Les enjeux peuvent varier d'un centre de ressources à l'autre : la complexité du paysage de la ressource est à l'image de celle du secteur culturel lui-même. Il est possible de rationaliser ce paysage mais il ne s'agit pas de tout globaliser, il faut se méfier de la centralisation et rester proche du terrain. Il existe une vraie complémentarité de l'approche thématique nationale (théâtre, danse, musique, arts de la rue et arts du cirque...) et de l'approche plus transversale au niveau territorial, incarnée notamment par les agences territoriales.

Peut-être, au-delà de cette journée, peut-on aller plus loin que le simple échange et mener des chantiers communs. On pourrait commencer par mieux communiquer sur ce qu'est la ressource, sur ce que sont nos missions, nos métiers, nos compétences... qui peuvent être assez difficiles à appréhender. **Un des premiers chantiers à mener ensemble est peut-être de développer la connaissance et la reconnaissance de cette fonction ressource.**

• **Christopher Miles, directeur-adjoint de la DGCA** (Direction générale de la création artistique, ministère de la Culture et de la Communication)

Beaucoup de choses intéressantes ont été dites ce matin. La prolifération de l'information a notamment été pointée. Mais je voudrais poser quelques questions, que j'entends quotidiennement :

- Quel est le nombre d'emplois exact dans les professions du spectacle vivant ?
- Quel est le chiffre d'affaires du spectacle vivant ?
- Combien y a-t-il de spectateurs payants et gratuits ?
- Quel est le salaire moyen d'un danseur, d'un acteur, d'un artiste de cirque ?
- Quelle est la part exacte de chaque collectivité et du secteur privé dans le financement du spectacle vivant ?
- Quels sont les emplois qui dérivent de l'activité du spectacle vivant ?
- Quelle est l'activité économique indirecte d'un festival ?
- etc

Ces questions me sont posées très souvent par le politique, et je suis souvent incapable d'y répondre de manière claire et argumentée.

Il y a beaucoup de centres ressources dans notre pays, mais il reste des questions fortes sur la manière dont c'est organisé. Certes la ressource, ce ne sont pas que des chiffres, mais les chiffres en font partie.

La ressource est-elle un pilier de la politique culturelle ? Oui, mais l'est-elle toujours et le restera-t-elle dans les années à venir ?

On peut dire que la politique culturelle musicale s'est structurée à partir d'associations régionales, puis nationales, etc. Dans d'autres cas, le ministère de la Culture et de la Communication a appuyé des initiatives venues de professionnels et a créé des centres ressources pour cristalliser l'émergence d'une discipline, comme dans le cas des arts de la rue. Par exemple, le Centre national de la danse (CND) a été le parachèvement d'une politique de la danse qui a commencé dans les années 80. Les collectivités territoriales ont aussi eu leur propre politique de la ressource : avec la création d'agences transversales... **Les centres de ressources sont des veilleurs, des guetteurs, aux avants postes de la prospective.** Ils sont à la fois observateurs et acteurs.

Aujourd'hui, nous nous situons à un tournant dans la vie culturelle nationale. Il va falloir réfléchir différemment. Les collectivités ont elles-mêmes développé leur propre politique culturelle, y compris dans le champ de la ressource. Certaines associations départementales ou régionales sont devenues des centres ressources multidisciplinaires. **L'appui du ministère à un développement volontariste des politiques culturelles n'a plus le même sens aujourd'hui.**

Quelle est la problématique de la ressource pour le ministère aujourd'hui ?

- la première est d'expliquer à quoi ça sert : expliquer la richesse du travail mené depuis 20 ans, à la fois qualitatif et quantitatif, qui consiste à recevoir et mettre en forme, puis structurer pour aboutir à des logiques d'information qualitative ou quantitative.
- Dans cette logique du financement des centres de ressource, qu'est-ce qui revient à l'Etat, aux collectivités territoriales, aux professionnels ?
- Comment se partage-t-on les rôles ? quelle utilité, quel retour, que l' élu soit national ou local ?
- Comment travailler mieux ensemble ? Comment avancer ensemble dans un paysage arrivé à maturité ? Quelles sont les mises en réseau et mises en commun de moyens qu'on peut mettre en place ?

Je remarque les initiatives prises dans les musiques actuelles, les initiatives relevées par les Entretiens de Valois, qui ont notamment fait émerger la nécessité d'un portail commun.

Les centres ressources ne sont pas les seuls producteurs de données chiffrées. il y a un travail très important de collaboration qui doit s'engager avec les autres acteurs : les collectivités territoriales et l'Etat, pas seulement le ministère de la Culture et de la Communication, mais aussi le Ministère de l'emploi, les organisations syndicales et professionnelles, l'université et la recherche, le Deps...

On en vient à se demander s'il faut développer un « gros machin qui fait tout », un outil répondant à toutes les questions ? Ce n'est pas évident ! On a acquis, au sein du ministère, la conviction qu'on n'y arrivera jamais, même si ce discours revient souvent au sein des élus.

Ce n'est pas évident non plus de travailler dans la position du ministère aujourd'hui, car nous sommes en permanence très sollicités, faisons l'objet d'une grande attente et sommes sans cesse questionnés sur notre légitimité. Cette matinée est une opportunité pour faire émerger des pistes de travail commun pour avancer ensemble.

• **Stéphane Fiévet, délégué au théâtre à la DGCA** (Direction générale de la création artistique, ministère de la Culture et de la Communication)

Le travail en commun a commencé aujourd'hui et on ne peut que féliciter les centres de ressources d'avoir pris l'initiative de cette rencontre. C'est un pas complémentaire dans la mutualisation de la réflexion et des données.

Le couple observation/ressource est indissociable. L'observation menée au sein de la direction générale de la création artistique par le Bureau de l'observation (merci à Catherine Lephay-Merlin et à son équipe)

est indispensable. J'ai entendu les remarques sur la subjectivité et l'indépendance. Mais on se cache derrière cette subjectivité pour ne rien faire. Un des enjeux fondamentaux est d'avoir une visibilité fine, précise, mais c'est aussi de parvenir à se resituer dans un tout. Comment montrer que l'on est une part de l'économie d'un pays, un espace de richesse intellectuelle et artistique mais aussi économique et sociale ? Je rappelle qu'en 2003, avec la crise de l'intermittence, un certain nombre de débats avaient eu lieu et qu'une de leurs vertus a été de replacer le spectacle vivant au sein de l'économie nationale.

Le rapport Guillot de décembre 2004 comparait l'économie du spectacle à celle de l'automobile.

L'observation et la ressource sont aussi des capacités collectives à comprendre ce que représente ce secteur en termes de poids économique, social et de production de richesses.

Si je dois réfléchir à une politique nationale et concertée avec les collectivités territoriales pour les compagnies, je ne dispose pas aujourd'hui des données chiffrées, qualitatives et d'évaluation pour avoir un regard à jour sur l'actualité, être en capacité de prévoir. Il faut se mettre d'accord sur un certain nombre de données fondamentales. **Il faut identifier ensemble (pouvoirs publics, centres ressources et syndicats professionnels) les données dont nous avons besoin pour comprendre les tendances, évaluer, faire les choix.** Nous avons besoin de l'information et de la ressource pour préparer demain.

J'ai entendu le terme de co-construction ce matin. Co-construction oui, cogestion non. Qui est responsable de quoi et qui fait quoi ? Pour l'Etat, la question est "*comment et pourquoi intervenir, où ?*" Se poser cette question ce n'est pas instrumentaliser la ressource, c'est prendre sa responsabilité politique. Chacun doit jouer son rôle, dans le respect de son autonomie. Il faut partager les questions et, si l'on peut, partager les réponses.

Débat :

Alex Dutilh

Avant d'entamer le débat et vos questions, je rappellerai quelques points.

Certains font consensus :

- **La nature de "pilier" de l'action culturelle de la fonction ressource** qui n'était pas forcément acquise au départ ;
- Il s'agit d'une **action d'intérêt général**, qui relève d'une activité parapublique ;
- La **notion d'écosystème** a été évoquée plusieurs fois : les outils doivent être immergés dans leur territoire, dans leur discipline.

La question de la méthodologie et de la nécessaire harmonisation des méthodes est revenue aussi. Très clairement, les compétences ont été mises en avant : celles des personnes en premier lieu. La question du long terme est revenue aussi : ressource et observation doivent s'inscrire dans la durée. La nécessité de davantage de coopération avec d'autres intervenants qui effectuent ces mêmes fonctions dans d'autres cadres a été pointée. De même, la nécessaire identification commune des données fondamentales de manière à mettre en place des outils communs.

Une question reste en suspens : c'est la question des moyens. Quelle clé de répartition pour financer les outils de la ressource, et par qui ?

On a beaucoup parlé du spectacle vivant, mais n'oublions pas tout ce qui relève de la formation et n'oublions pas non plus les industries culturelles, le disque, le livre...

• Interventions du public

François Deschamps, Directeur de l'ODAC de la Haute-Savoie, Président de l'association nationale Culture et Départements, membre du CLIDAC, l'association des Directeurs des affaires culturelles et animateur de la lettre d'information Culture du groupe Territorial

Je voulais constater un certain paradoxe sur la notion de temps, entre la fiabilité des données d'un côté, chère à l'OPC et aux centres de ressources, et la nécessité de réactivité de l'autre. Il est difficile de donner des chiffres rapidement pour les centres de ressources, notamment pour orienter les décisions. Les centres ressources devraient travailler sur des chiffres clés, pour pouvoir répondre très vite à des demandes toujours urgentes. On a des données qui datent toujours un peu...

Christopher Miles : Il est déjà très difficile, en 2010 par exemple, d'avoir toutes les données 2009.

Barthélémy Martinon, directeur des projets professionnels et des partenariats du groupe EAC

Je voulais poser une question de moyens : combien de personnes sont dédiées, destinées à la veille, à la recherche et à l'intelligence dans un centre de ressources, combien de budget est dédié à ce poste dans les centres de ressources pour acheter ou commanditer des études, ou initier des partenariats pour effectuer ces études ?

Jusqu'à quel point un centre de ressources peut-il accéder à des sources publiques type Insee ou autres services de l'Etat ou de l'Union européenne ? Quel modèle économique et quelles sources de financement pour accroître les moyens, mieux mutualiser les recherches ?

Alex Dutilh :

Je ne suis pas sûr que les réponses existent, mais vous venez de fixer le cadre d'une mission exploratoire !

Christopher Miles :

Nous avons moyen de chiffrer les moyens consacrés par l'Etat, par l'administration centrale, notamment le nombre de chargés d'étude. Cela se complique ensuite quand on rentre dans la logique des structures cofinancées, ou pour ce qui concerne les agences financées sur le programme 224. On va s'attaquer, au sein de la DGCA, à cette question de la mise en cohérence de nos ressources au sein de l'Etat et entre l'Etat et les collectivités territoriales afin de bâtir cette cartographie.

Bernard Maarek :

Il y a effectivement des données qui n'existent pas, elles n'ont pas été collectées ou ne font pas l'objet d'une compilation, donc il y a nécessité de créer cette ressource, de la collecter. Par ailleurs, il y a des données qui se monnaient, notamment à l'Insee, à la Chambre de commerce et de l'industrie. Cela se fait régulièrement au niveau des sources régionales, ou bien elles peuvent être coordonnées nationalement et retraitées ensuite au niveau régional.

Stéphane Simonin :

Un élément complémentaire sur la question de la cartographie : un travail considérable a été fait par Emmanuel Wallon sur la cartographie des lieux ressources en France².

Ensuite, il y a peut-être une question qui fâche, celle du Deps [Département des études, de la prospective et des statistiques], qui est aussi un élément important de la politique d'étude et d'observation du ministère. On peut regretter, par exemple, quand dans le cadre de l'observation menée pour les Entretiens de Valois, le Deps n'était pas présent. Il faut améliorer le lien, la coordination, le partage d'information.

Stéphane Fiévet :

L'observation et la ressource doivent être pensées en lien avec les professionnels. À partir du moment où l'on reçoit de l'argent public, on a un devoir de retour sur l'utilisation de cet argent. On ne pourra

² <http://www.culture.gouv.fr/culture/actualites/index-rapports.htm>

collecter des données que si l'ensemble des professionnels en exercice rentre dans cette logique. C'est un argument qu'il faut en permanence rappeler : la subvention est aussi un devoir de retour d'information.

Les organisations socioprofessionnelles sont dans une relation de rapport de force avec les pouvoirs publics, c'est leur rôle. Mais il serait dommageable que ce soit sur le terrain de la ressource et de l'information que ce rapport de force s'exerce. Tous ceux qui sont dans le spectacle vivant aujourd'hui ont tout intérêt à avoir une coupe transversale, une photographie du secteur, dans un contexte de coupes budgétaires, pour étayer les argumentaires politiques. Il ne faut pas se contenter de positions de court terme.

Gilles Castagnac :

Pour répondre à Barthélémy Martinon : à l'Irma, tout le monde, ou presque, travaille sur la veille, mais personne, ou presque, ne travaille sur l'observation... il s'agit bien de deux métiers différents, qui impliquent des compétences et des rôles différents. Pour les musiques actuelles par exemple, nous sommes complémentaires avec L'observatoire de la musique ou le CNV...

Nous n'avons pas, en tant que centre de ressources, le positionnement d'un observatoire. Les moyens et les positionnements de la veille et de l'observation ne sont pas les mêmes. Nous n'avons pas de production régulière de chiffres. Notre mission est de répondre aux demandes des professionnels qui ont d'abord besoin d'outils de travail, de contacts.

Jacques Baillon, directeur du Centre national du Théâtre (CnT) :

Il doit y avoir un minimum de réponses chiffrées à toutes les questions soulevées par Christopher Miles. Ce qui est intéressant est de pouvoir participer à la comparaison de tendances, qui sont fondamentales. C'est d'ailleurs un jugement qui est plutôt qualitatif que scientifique. Si on ne répond pas à ces questions, le danger est que le politique, quel qu'il soit, ne manquera pas de remettre en cause la légitimité de l'existence des centres de ressources. Or il faut considérer que le travail sur la ressource et l'observation permet un ensemble de prévisions politiques.

Patricia Coler, Coordinatrice de l' Union fédérale d'intervention des structures culturelles (Ufisc)

Les organisations professionnelles sont évidemment parties prenantes, aux côtés de l'Etat et des collectivités territoriales, sur les enjeux de la ressource à produire et sur la construction collective de la ressource autour de la construction des politiques publiques et de l'organisation de la filière professionnelle. Les organisations professionnelles s'y intéressent, s'interrogent sur les différentes activités autour de la ressource : information, expertise, production de connaissances quantitatives mais aussi qualitatives. Il est donc essentiel de s'inscrire dans une concertation, et c'est ce que nous avons porté aux Entretiens de Valois. Il faut se mettre autour d'une table pour discuter des indicateurs et des périmètres.

Table ronde 2 :

Les métiers de la ressource : Quelles fonctions et quelles compétences pour une information qualifiée ?

- *Communication de Gaël Bouron, chargé d'études socio-économiques : définition générale, fonctions, lexicologie : orientation, information, doc, conseil, accompagnement, observation, expertise,...)*
- *Collecte, validation et qualification de l'information, expertise et valorisation, veille, production et diffusion de ressources, gratuité et citation des sources, compétences et formations...*

Intervenants :

- **Jacques Baillon**, directeur du Centre national du Théâtre
- **Olivier Dubois**, responsable de l'information à Domaine Musiques
- **Isabelle Martini**, co-administratrice et coordinatrice du Pôle Info Musique de l'Agesca, membre de la commission "référentiel métier" du Réseau Ressource
- **Catherine Lephay-Merlin**, chef du Bureau de l'Observation à la DGCA - ministère de la Culture et de la Communication
- **Loïc Lebigre**, responsable formation à l'ADBS, association des professionnels de l'information et de la documentation
- **Gaël Bouron**, chargé d'études socio-économiques à l'Apec (Association pour l'emploi des cadres)

Modération : Anne Gonon, chargée de recherche et d'études à HorsLesMurs

Communication

« *Les trois métiers de la Ressource, convergences et spécificités du secteur culturel* »

Gaël Bouron, chargé d'études socio-économiques à l'Apec (Ass. pour l'emploi des cadres)

Dans les documents de présentation de la Conférence permanente des centres de ressources, le programme de cette journée ou encore – pour ce qui concerne plus spécifiquement les musiques actuelles – les documents du Réseau ressource, il existe un foisonnement de termes pour décrire les métiers de la Ressource. Selon ces documents, la Ressource consisterait à informer, documenter, gérer l'information, conseiller, accompagner, observer, expertiser, former, mutualiser, produire, faire du réseau, archiver, éditer etc. Ce foisonnement est résumé par le terme « Ressources », ce qui revêt une certaine logique si l'on s'intéresse à l'étymologie de ce mot. « Ressource » provient du verbe « *ressourdre* » en vieux français qui avait pour sens « *rejaillir* ». Il est lui-même issu du latin *resurgere*, « *se relever* ». D'autres termes dérivent de ce verbe latin, tels « *résurgence* », « *resurgir* » ou « *résurrection* ».

« Ressource », c'est aussi le recours utilisé pour se tirer d'une situation difficile. On parle de dernière ressource, d'avoir de la ressource. Face à une telle diversité de missions hétérogènes et complexes, c'est comme s'il était inévitable d'utiliser un mot secours : « Ressource ».

Pourtant, toutes les missions qui ont été listées peuvent selon moi se résumer en trois métiers : le métier de l'information documentation, le métier du conseil et le métier des études (ce dernier renvoyant à ce qu'on appelle plutôt « observation » dans le secteur culturel). Soit un triptyque documentation / conseil / observation. Et nous sommes alors réellement face à trois métiers. Sans faire l'historique du mot métier³, qui existe depuis le IX^{ème} siècle et qui a eu des sens et des dérivés divers au cours de l'histoire, il convient de rappeler malgré tout ce qui est constitutif d'un métier. Ainsi, pour les sociologues des professions et des qualifications⁴, un métier, c'est une interaction entre la maîtrise d'un certain état de l'art, avec des compétences identifiables et reconnues, et la construction par un groupe professionnel des règles permettant de les faire reconnaître et valoriser dans l'entreprise et sur le marché du travail⁵. Avec l'information-documentation, le conseil et les études, nous sommes pleinement dans cette définition. Pour ces trois « métiers », nous pouvons ainsi retrouver des formations diplômantes, des référentiels de compétences et de qualifications, ainsi que des organisations professionnelles.

Il convient à présent de préciser ce que recouvrent ces trois métiers dans le cadre des missions que l'on dit relever, au sein du secteur culturel, de la « Ressource ».

1) Le métier de l'information-documentation

Il s'agit d'un métier fondamental dans le cadre de la fonction ressource. Ce métier nécessite des compétences spécifiques⁶, potentiellement mobilisables dans tout centre ou service d'information et de documentation quel que soit son secteur d'activité : gérer un centre de documentation, construire et exploiter des bases de données et des annuaires, créer des produits documentaires comme des fiches pratiques, faire de la veille, mettre à jour un site Internet, accueillir et orienter du public.

On peut ici noter que le secteur culturel couvre un public diversifié (artistes, amateurs, professionnels, acteurs publics, entreprises, associations...) ce qui nécessite, pour les professionnels de l'information de ce secteur, un champ de connaissance à la fois très large et très spécialisé. Il existe par ailleurs des enjeux importants et des transformations fortes dans ce métier de l'information-documentation, quel que soit le secteur d'activité, particulièrement avec la place prise par Internet⁷, ce qui sera abordé lors de la troisième table ronde de cette journée.

2) Le métier de conseil

Le métier de conseil consiste, au sein du secteur culturel, à accueillir des individus ou des collectifs (institués ou non sous une forme juridique) pour les accompagner dans leurs projets. Il peut s'agir de conseil individuel et personnalisé mais aussi de conseil collectif via par exemple des modules de formation. Cette activité est souvent mise en avant par les acteurs qui valorisent la dimension médiatrice ou accompagnatrice de la Ressource. Le métier du conseil demande toutefois une capacité d'expertise qui pose peut-être davantage question que l'orientation vers une information pertinente comme dans le cas du métier documentaire (ce qui est déjà fort complexe la plupart du temps). **Le conseil peut impliquer d'aller plus loin dans la réponse donnée.**

Les professionnels du conseil, dans les autres secteurs d'activité, s'appellent d'ailleurs généralement des consultants, des experts ou des prestataires. On peut s'interroger sur la responsabilité des centres de ressource du secteur culturel pour mener cette mission de conseil et d'accompagnement. Il conviendrait par exemple de s'interroger quant aux liens à tisser avec les consultants qui interviennent régulièrement

³ Françoise Potier, « Métier classification, statut, compétence : la qualification en débat », *Éducation et Société* 2009/1, n° 23, p. 123-137.

⁴ Damien Brochet, « Les compétences, complément ou substitut aux qualifications pour accompagner les mobilités professionnelles », *Colloque de l'INOIP - AFPA, Mobilités professionnelles : quels leviers*, Lille, 20 et 21 novembre 2008.

⁵ Luc Boyer « Avenir du Management et Management de l'Avenir : la place du métier », *Management & Avenir* 1/2004 (n° 1), p. 7-21.)

⁶ Cf. L'Euroréférentiel des professionnels européens de l'information-documentation réalisé par différentes organisations professionnelles en Europe, dont l'ADBS (Association des professionnels de l'information et de la documentation).

⁷ Cf. Le portail des métiers de l'Internet : <http://www.metiers.internet.gouv.fr/>

dans ce secteur, notamment dans le cadre des Dispositifs locaux d'accompagnement (DLA) ? Jusqu'où aller et quelle frontière instituer entre orientation et conseil ? Ce sont des questions qu'il est important de se poser pratiquement en continu pour mener cette activité à bien. Une réflexion déontologique doit se poursuivre, sur la question des différents niveaux de conseil sur lesquels il convient ou non d'intervenir dans le cadre d'une fonction Ressource, des chartes d'intervention peuvent être construites, le tout dans le respect des cadres légaux, par exemple dans le cadre du conseil juridique⁸.

3) Le métier des études/observation

Le métier des études n'est pas historiquement le métier phare des centres de ressources mais la plupart revendiquent cette dimension. Ce métier de l'observation consiste classiquement en la production d'études ou de rapports de nature quantitative et qualitative. On peut mettre l'accent dans ce cadre sur l'activité de recensement qu'exerce chaque lieu Ressource culturel et qui se concrétise en bases de données et en annuaires d'acteurs (artistes, lieux, compagnies, associations, festivals, réseaux,...). **Il s'agit d'une matière première extrêmement précieuse et ce à deux niveaux.** Le premier niveau consiste en l'exploitation brute de cette matière première, qui peut permettre de faire par exemple des cartographies. Le second niveau est l'utilisation qu'on peut faire de cette matière pour mener des enquêtes, notamment via la méthode de l'échantillonnage.

On a beaucoup de difficultés dans le secteur culturel pour mener des enquêtes de nature représentative. Les bases de données de contacts peuvent potentiellement fournir un matériau précieux pour développer des enquêtes et des études. Cela nécessiterait une réflexion approfondie, qui a commencé d'ailleurs, sur une harmonisation des formulaires de base, sur des nomenclatures communes etc. Précisons toutefois que **ce travail d'harmonisation doit se faire avec beaucoup de finesse, respectant les problématiques de chacun, et évitant l'écueil d'une généralisation ou d'un placage de notions en dehors des réalités de terrain.** Cette réflexion sur les nomenclatures doit se faire au niveau local, en lien direct avec les travaux d'observation de terrain et au niveau macro-économique, en lien par exemple avec la statistique publique. Le secteur culturel est par exemple très imparfaitement représenté par la Nomenclature d'activités française (Naf) de l'Insee. Une mobilisation sur ce point pourrait être fort utile pour dégager des données de cadrage sur le secteur.

L'articulation de ces trois métiers n'est pas une spécificité du secteur culturel

Au vu de ce que nous venons de décrire, il serait tentant de définir la fonction ressource dans le secteur culturel comme une articulation de trois métiers (information-documentation, conseil et études) dans une perspective d'intérêt général. Cette articulation n'est pourtant pas spécifique au secteur culturel et se retrouve dans d'autres secteurs. **Tout secteur d'activité ou tout service rendu à une population particulière comprend structurellement ces trois métiers,** même s'ils sont rarement regroupés sous le vocable « ressource » ou s'ils ne sont pas assurés par les mêmes acteurs. Pour donner un simple exemple, l'Association pour l'emploi des cadres (Apec) correspond parfaitement à cette articulation entre information-documentation, conseil et études.

Le métier de l'information est symbolisé par le site Internet qui donne accès à de nombreuses informations et fiches pratiques sur le marché de l'emploi. L'activité de conseil est constituante de l'activité et 650 consultants conseillent au quotidien les cadres dans leur parcours professionnels ou les entreprises dans leurs besoins RH. Enfin, le métier des Études est symbolisé par l'Observatoire de l'emploi cadre, composante intégrante de l'Apec depuis sa création. Nous avons bien ces trois dimensions, étroitement articulées bien sûr, dans la mesure où les trois métiers sont complémentaires et agissent en interaction.

⁸ L'article 54 de la loi du 31 décembre 1971 prévoit que « nul ne peut, directement ou par personne interposée, à titre habituel et rémunéré, donner des consultations juridiques ou rédiger des actes sous seing privé, pour autrui : 1° S'il n'est titulaire d'une licence en droit ou s'il ne justifie, à défaut, d'une compétence juridique appropriée à la consultation et la rédaction d'actes en matière juridique qu'il est autorisé à pratiquer conformément aux articles 56 à 66 ». En principe, cette activité est cependant réservée aux membres de professions judiciaires et juridiques (avocats, notaires, huissiers...).

La fonction Ressource dans le secteur culturel, des singularités à l'image du secteur

C'est bien l'organisation singulière de secteur culturel qui rend nécessairement singulière l'activité de Ressource qui y est développée. Celle-ci, sous différentes appellations, existe donc dans les autres secteurs, mais avec une organisation ou une structuration différente. Parmi les caractéristiques du secteur culturel qui ont mécaniquement une influence sur ce développement particulier de la Ressource, des constats partagés depuis longtemps peuvent être cités : le cloisonnement disciplinaire, l'importante atomisation du secteur avec une multitude de TPE, un faible taux de syndicalisation des salariés mais aussi des employeurs, des brouillages parfois d'ailleurs entre les figures du salarié et de l'employeur, ou encore des dichotomies parfois insurmontables entre amateurs et professionnels, ou entre secteur public, industrie culturelle et troisième voie (tiers secteur). **Et la Ressource culturelle est finalement à l'image de son secteur** : fragmentée, gérée par de multiples acteurs, avec une gestion des métiers et des compétences peu structurée. Mais elle en reprend aussi bien sûr les atouts : créativité, diversité des initiatives, innovation.

Dans ce contexte, c'est également la question de la gouvernance de la ressource qui est posée. Dans une perspective de structuration progressive du secteur culturel, avec par exemple des regroupements syndicaux d'employeurs depuis quelques années, de nouvelles entités peuvent revendiquer la légitimité du développement d'une mission Ressource. Dans beaucoup d'autres secteurs, la fonction Ressource telle que nous l'avons caractérisée en trois métiers, est d'ailleurs souvent assumée par des organisations professionnelles, des syndicats ou des organismes paritaires. Il conviendra de s'interroger alors sur les transformations qu'un changement de mode de gouvernance est susceptible d'opérer sur la nature des métiers de la Ressource. D'autant que les particularités du secteur nécessitent, nous l'avons dit, une organisation particulière de sa fonction Ressource. **Finalement, la Ressource, c'est bien de l'information qu'on organise (travail documentaire), qu'on exploite (métier du conseil) et qu'on crée ou regroupe (observation).**

Comment s'assurer alors que l'information n'est pas organisée, exploitée ou créée pour des intérêts particuliers ? Comment s'assurer que l'information, la Ressource, est au service de l'intérêt général ? **Il me semble qu'on ne peut pas dissocier les métiers de la Ressource de la gouvernance de la Ressource.** La Ressource ne sera pas de même nature, même si les compétences métiers sont identiques, si elle est gérée par un organisme public, un organisme spécialisé dans la Ressource avec une délégation de service public, un réseau associatif, un syndicat d'employeurs, un bureau d'études ou encore un syndicat de salariés. Tous ont la légitimité de faire de la Ressource mais ils ne le feront pas tous de la même façon. Une interaction et coopération entre ces acteurs est nécessaire pour s'assurer que la Ressource réponde pleinement, dans son contenu et sa structuration, aux besoins de l'ensemble des acteurs.

La Ressource comme charpente plutôt que comme pilier

Pour conclure et compte tenu de ce que je viens de dire, je m'interroge plus largement sur cette notion de quatrième pilier telle qu'elle est présentée dans le programme de cette journée : « *En tant qu'activité, la Ressource consiste à mettre à disposition des outils qui répondent aux besoins d'équipement, d'information, d'orientation, de conseil, de formation... Cette logique d'accompagnement est fondamentale pour de nombreux secteurs d'activités, notamment le domaine culturel au sein duquel elle constitue le 4^e pilier structurant (aux côtés de la création, de la diffusion, et de la formation).* » **Il me semble pour ma part que la fonction ressource relève plus de la charpente que du pilier**, pour filer la métaphore. En faire un pilier, c'est courir le risque de faire de la ressource pour la ressource, en déconnexion des acteurs (le risque de la charpente étant d'être en surplomb !). L'un des enjeux essentiels du secteur culturel aujourd'hui consiste à mieux articuler ces trois dimensions, les trois piliers du secteur que sont la création, la diffusion et la formation. C'est dans ce cadre que la Ressource a un rôle stratégique à jouer pour permettre que les informations circulent, que les initiatives soient accompagnées et que les caractéristiques du secteur soient mieux identifiées, accroissant ainsi le niveau de connaissance et d'expertise de chacun des acteurs de la création, de la diffusion et de la formation, et de faire en sorte qu'ils travaillent mieux ensemble. Une mission qui me semble au cœur des trois métiers de la ressource que j'ai présentés.

Tribune :

Anne Gonon, chargée des études et de la de recherche à HorsLesMurs

La question de la « charpente » fait référence au fait que nous sommes des « artisans ». L'idée de cette table ronde est de se pencher sur les questions « pratico-pratiques », en précisant davantage ce que nous faisons. L'un des axes forts sera l'articulation du triptyque information / observation / évaluation, et on abordera aussi la question du conseiller.

• **Jacques Baillon, directeur du CnT** (Centre national du théâtre)

Il ne faut pas limiter la perspective de notre travail à une perspective culturelle. Nous travaillons dans chaque centre de ressources en pensant à l'artistique parce que nous avons affaire à des artistes et que nous valorisons leur travail et facilitons leur relation avec les pouvoirs publics.

Un centre de ressources s'appuie sur la pluridomanialité. Si on fait de la ressource, on peut s'occuper d'audiovisuel, de relation avec les instituts de formations, faire du conseil juridique, en matière d'édition, etc. Cette pluridomanialité est enrichissante mais pose aussi un ensemble de problèmes, notamment dans la constitution d'une équipe. Peut poser problème l'accent porté par l'art auquel nous faisons référence : on peut avoir, dans une équipe, des juristes spécialisés. Cette équipe doit être très déterminée par la musique, la danse, ou le théâtre. **Nous devons nous entourer de personnes très compétentes dans leur domaine** : de vrais juristes, de vrais spécialistes de la production, de l'audiovisuel, etc. Et d'un autre côté ils sont passionnés... Les demandes de chaque média artistique sont différentes et impliquent des organisations différentes.

La mission de conseil est très importante, celle de l'accompagnement aussi... il faut aller sur le terrain, suivre les problèmes que les acteurs du terrain rencontrent.

Il y a une porosité entre le conseil, l'étude, l'amour de l'art que l'on pratique. **Ça demande toujours des gens qui connaissent bien le milieu**, qui ont des relations, et ne s'enferment pas dans des relations bureaucratiques. Un autre problème est que l'actualisation des différentes informations techniques n'est pas toujours la même entre les différents centres ressources, et elle n'est pas la même entre le niveau national et le niveau régional. Il y a un projet de veille mutualisée à mener.

Pour réagir sur la question du pilier, je crois que la ressource mérite d'être tout de même un pilier, car le pilier part du terrain, tant politique, social, qu'artistique, et que la ressource est la prise de conscience de ce qu'est un terrain. La ressource n'est pas uniquement un rôle d'information et de structuration.

• **Olivier Dubois, responsable de l'information à Domaine Musiques**

Il y a une sorte de profil type du chargé d'information que l'on retrouve un peu dans toutes les structures, liées à leur origine. L'outil de base sur lequel s'appuie cette fonction s'est enrichi, exporté sur internet, modifié... **Le chargé d'information s'est vu placé au centre d'un flux d'information qui n'est pas basé sur l'approche documentaire mais sur la connaissance d'un territoire, ainsi que sur la capacité de manager cette information à la fois en interne et à l'extérieur.**

Le sens que l'on peut donner aujourd'hui à cette fonction est plutôt dans le contact avec le terrain, dans les études, en faisant redescendre cette lecture dans les bases de données, les fonctions de conseil...

L'idée est de fournir une matière première à nos études, puis modéliser l'info pour en dégager une lecture, des rapports entre les acteurs, et traduire ces informations sur le web, dans des bases de données etc. Cela pose les questions des compétences techniques, car nous sommes souvent dans des structures économiquement étroites. Si nous avons conscience des enjeux, il faut aussi être capable au quotidien de manipuler ces outils. Le chargé d'information est aussi, en interne, fournisseur et traducteur de données.

L'outil principal qui a sous-tendu cette évolution de l'information s'appelle le RIC (réseau information culture), depuis 15 ans, qui tend à être le plus souple possible pour que chacun puisse traduire sa lecture de cet outil.

La plateforme interrégionale va lancer prochainement une commission sur la fonction de chargé d'information qui aura notamment mission de dégager un référentiel de compétences et des programmes de formation. **Il faut éviter une lecture formalisée et standardisée de l'information, éviter le schéma descendant qui vient d'en haut, et valoriser certains schémas émergents en région.** Il faut aussi sortir de la relation simpliste quantitatif / qualitatif.

• **Isabelle Martini, co-administratrice et coordinatrice du Pôle Info Musique de l'Agescsa, membre de la commission "référentiel métier" du Réseau Ressource**

Le Réseau Ressource est l'association nationale des chargés d'information-ressource en musiques actuelles. Il rassemble une quarantaine d'adhérents : des individus ou structures (lieux de diffusion, réseaux d'acteurs, centres de formations) dont la fonction est de mobiliser des réponses adaptées et non prédéterminées pour informer, orienter, former, conseiller et accompagner les différents acteurs et porteurs de projets en musiques actuelles (musiciens, organisateurs de spectacles, producteurs de disques, collectivités territoriales)

Pourquoi un référentiel métier « Chargé d'information-ressource »⁹ ?

Afin :

- **d'identifier les différents domaines de compétences et aptitudes nécessaires ou utiles pour exercer ce métier,**
- **de faciliter la reconnaissance des compétences acquises et la mobilité professionnelle.**

⁹ Le référentiel métier du chargé d'information-ressource est accessible en ligne : <http://reseauressource.info/site/wp-content/uploads/2010/03/RR-r%C3%A9f%C3%A9rentiel-m%C3%A9tier-InfoRess.pdf>

Nous avons pu distinguer six grandes familles de compétences dans ce référentiel métier :

| | |
|--|---|
| <p style="text-align: center;">1. VEILLE</p> <p>VEILLE TERRITORIALE Connaissance des acteurs (bénévoles, amateurs et professionnels), des réseaux, de l'histoire... de son territoire</p> <p>VEILLE SECTORIELLE Connaissance du cadre légal, de l'environnement socio-professionnel, et des usages en vigueur dans le milieu artistique cible</p> | <p style="text-align: center;">2. GESTION DE L'INFORMATION</p> <p>COLLECTE DE L'INFORMATION En lien direct avec la veille organisée, sélection des informations pertinentes</p> <p>TRAITEMENT DE L'INFORMATION Vérification des données, réécriture pour médiatisation, mise en forme</p> <p>PRODUCTION DE SAVOIR Ecriture et/ou coordination d'écrits et d'argumentaires autour de sujet précis</p> <p>MÉMOIRE ET PATRIMOINE Archivage et valorisation des informations, des débats et des commentaires</p> |
| <p style="text-align: center;">3. TRANSMISSION DE L'INFORMATION</p> <p>DIFFUSION DE SAVOIR A travers des sites web, newsletters, journaux, feuilles d'infos, fanzines, plaquettes, fiches pratiques, radios, TV, etc., et tout autre support qui paraîtra pertinent au chargé d'information ressource par rapport au public cible (programme des concerts par exemple)</p> | <p style="text-align: center;">4. MEDIATION INDIVIDUELLE</p> <p>RELATION INDIVIDUELLE AUX USAGERS A travers des rendez-vous conseils et des parcours d'accompagnement personnalisé</p> <p>DIAGNOSTIC Evaluation co-construite et partagée des besoins, sur la base d'une reformulation des projets</p> <p>ECOUTE Analyse, conseil et orientation, suivi des projets</p> |
| <p style="text-align: center;">5. MEDIATION COLLECTIVE</p> <p>DIFFUSION COLLECTIVE DE CONNAISSANCE Temps d'information, conférence, etc.</p> <p>PRODUCTION COLLECTIVE DE CONNAISSANCE Formation, table ronde, débat, rencontres professionnelles</p> | <p style="text-align: center;">6. INGENIERIE DE PROJETS</p> <p>AIDE AU MONTAGE DE PROJETS</p> <p>ACCOMPAGNEMENT D'INITIATIVES privées et publiques</p> <p>PARTICIPATION A L'EXPERTISE A la demande des collectivités territoriales et de la filière</p> |

Ce référentiel métier s'adresse aux salariés, employeurs et formateurs.

Il permet de :

- disposer d'une **grille d'analyse commune** pour, notamment :
- élaborer des programmes de formation courts ou longs, établir une procédure de validation des acquis de l'expérience, évaluer les charges de travail et répartir les tâches et les missions de personnes en charge de l'information-ressource dans les structures.
- révéler la **singularité de ce métier** : les chargés d'information-ressource prennent en considération la dimension globale du porteur de projet : professionnelle, économique, culturelle, sociale, humaine.

Les chargés d'information-ressource en musiques actuelles défendent et pratiquent une transmission et un accompagnement personnalisé. Ils placent la rencontre au cœur de leur travail. Ils adoptent ainsi une pédagogie adaptée, qui permet d'établir un diagnostic partagé et de fournir les outils de l'autonomie au porteur de projet.

• **Loïc Lebigre, responsable formation à l'ADBS** (Association des professionnels de l'information et de la documentation)

On peut se demander pourquoi construire des référentiels spécifiques car la fonction recouvre plusieurs secteurs. On peut relever quelques tendances générales :

- le monde de l'information-documentation représente 30 000 professionnels (selon l'Insee) avec 3 métiers principaux : les documentalistes et chargés de veille, les bibliothécaires, les archivistes.
- C'est une spécificité française : dans les autres pays, ces métiers font partie de la même filière.
- Ces professions ont été très impactées par le web : on est passé d'une gestion de la connaissance plutôt basée sur la rareté à une connaissance abondante.
- Les pratiques sont différentes : dans un cas on est sur la création de fonction de collecte, dans l'autre cas, on est sur de la maîtrise de l'infomasse (sélection, qualification, maîtrise des sources, et production de premiers éléments d'analyse). **Aujourd'hui, on va demander à des documentalistes de non seulement collecter l'information mais aussi d'extraire les premiers éléments d'aide à la décision.**

Parmi les fonctions nouvelles qui se développent, il y a tout ce qui tourne autour du « web 2 » et de l'économie 2.0. **C'est un nouveau rôle pour les professionnels : arriver à réguler les échanges d'informations dans l'entreprise et en dehors.** Cela nécessite des compétences nouvelles pour lesquelles, dans la plupart des cas, les professionnels n'ont pas été formés.

Il y a beaucoup de référentiels : on s'aperçoit qu'il y a parfois des incohérences ou des partages, des recoupements qui sont assez originaux d'un référentiel à l'autre. Il y aurait un intérêt à les confronter, car les usages ne sont probablement pas si différents.

Anne Gonon

On constate la volonté d'auto-production, par les acteurs eux-mêmes, qui fait que l'outil a peut-être autant une portée interne qu'externe. Je remarque qu'on a des structures très diverses qui sont représentées. On remarque aussi une diversité des tâches et des fonctions parfois effectuées par la même personne. **On peut ajouter la notion de polyvalence, ainsi que celle de médiation. La dimension relationnelle est également très importante.**

Gaël Bouron

Dans le référentiel du Réseau ressource et dans celui de l'ADBS, les recoupements sont nombreux. L'accent sur la médiation individuelle est important. Les documentalistes mettent également en avant cette notion de la médiation, car ce qu'ils préfèrent faire c'est bien répondre aux demandes des utilisateurs.

Par contre il manque dans le référentiel du Réseau Ressource un lien avec les niveaux de qualification. Cela pose la question de savoir dans quel niveau de qualification on se situe, quelles sont les formations les plus adaptées. Cela implique aussi de savoir à quel convention collective on se rattache. Il faudrait, à mon sens, articuler qualification et compétences.

Isabelle Martini

C'est une première étape : c'est à partir de l'autoproduction d'un référentiel qu'on pourra le préciser par la suite, notamment avec les niveaux de qualifications qui y sont rattachés.

• **Catherine Lephay-Merlin, chef du Bureau de l'Observation à la DGCA** (Direction générale de la création artistique, ministère de la Culture et de la Communication)

On constate que les tâches d'observation statistiques sont difficiles. On a beaucoup évoqué l'observation, la mise en place des méthodes, des études, etc. On peut remarquer deux choses :

- Depuis 2002 et notre installation à la DMDTS, on a à l'époque vendu l'idée d'un service transversal dédié à l'observation. Or chaque chargé de suivi de réseau fait de l'observation. **Nous sommes là pour fiabiliser, qualifier l'activité statistique.** Il fallait s'assurer que les personnes travaillent de la même façon, que l'information soit centralisée dans une base de données, la traiter et la diffuser vers l'extérieur. Dominique Wallon avait, à l'époque, parlé d'une DMDTS « Pôle de ressources ». On a aussi créé une ligne éditoriale. Il faut reconnaître que la LOLF nous a beaucoup sollicités, elle nous oblige à rentrer dans le carcan des indicateurs de performance, qui sont exécrés dans le domaine de la culture. Ces indicateurs nous rappellent que la stabilisation d'une donnée élémentaire de calcul de ces indicateurs est parfois une affaire de longue haleine, même quand on la récupère auprès d'une même source !
- Maintenant qu'on est identifiés et que les méthodes sont plus rationalisées en interne, la DGCA est davantage en ordre de marche (sur le secteur subventionné MCC) pour contribuer à l'observation du secteur. Nous sommes aujourd'hui très preneurs d'un travail partagé dans l'observation, par exemple pour une mise en perspective de l'action de l'Etat.

On peut prendre l'exemple de l'indicateur sur la durée de vie d'un spectacle, c'est-à-dire combien il y a de représentations sur plusieurs saisons. On a remarqué qu'au sein du CnT, il y avait une base de données « Didascalie », que l'on a récupérée sous forme de base de données statistique. On a tout intérêt à travailler ensemble pour faire avancer la ressource.

Débat :

Interventions du public

Gentiane Guillot, responsable conseil et formation, conseil administratif, juridique et fiscal

Les centres de ressources organisent ensemble, et ce depuis plus de 10 ans, des journées d'information juridique : la petite équipe qui travaille sur ces projets est constituée des personnes en charge du conseil au sein de chacune des structures. Nous partageons la matière juridique de ces journées, et produisons d'ailleurs tous des fiches et outils pratiques.

Or, nos profils sont très différents : certains sont juristes, d'autres gestionnaires, l'expérience du terrain aussi est variable, certains ont l'expérience de l'administration d'une compagnie, d'autres ont même l'expérience de la scène.... Sans nul doute, le conseil que nous proposons est-il teinté de ces différences, nos champs de connaissances ne sont pas identiques; mais c'est justement cela qui fait la richesse de notre collaboration et des journées que nous proposons.

Barthélémy Martinon, directeur des projets professionnels et des partenariats du groupe EAC

Je voulais poser la question de la lucrativité du conseil. Jusqu'à quel point le chargé d'information est-il légitime, à quel moment son rôle se termine-t-il ? Cela peut poser un souci déontologique...

Par ailleurs, beaucoup de personnes qui viennent dans les centres de ressources n'ont pas forcément les moyens de payer du conseil, mais faire de l'information et de l'accompagnement n'est pas la même chose. Le modèle est très français, on fait beaucoup de marketing de l'offre, plutôt que de se préoccuper de la demande...

Olivier Dubois

Je n'ai jamais évoqué que le chargé d'information devait tout faire, j'ai bien évoqué la notion de carrefour d'information. En tant que chargé d'information, je ne m'arrose pas du tout une fonction de consultant par rapport à ce secteur. Par ailleurs, on conseille et on accompagne des projets qui arrivent jusqu'à un certain niveau.

Isabelle Martini

Au niveau de la légitimité, il y a le fait d'avoir l'information et de pouvoir la retransférer. L'essentiel est de savoir où aller chercher l'information. Cette légitimité est quelque chose de vaste, à laquelle je n'ai pas de réponse toute faite, et elle se pose dans plein de secteurs autres que culturels.

Catherine Crespi, responsable du pôle accompagnement à l'accès à l'association Musique en situation de handicap (MESH) :

Pour notre part, les centres de ressources ont une mission majoritaire d'être un carrefour des connaissances, connaître un certain nombre d'acteurs et pouvoir s'auto-évaluer en regard de compétences. Par rapport à des notions de documentation, tant que l'on a la réponse et que l'on est capable de l'apporter...

Gaël Bouron

Il y a deux enjeux : chacun peut être porteur de projet, c'est la démocratie culturelle. Sur la question du conseil payant, il peut être plus compliqué d'avoir des structures généralistes qui font du conseil pour tout. D'où l'intérêt d'avoir des structures spécifiques comme les dispositifs locaux d'accompagnement (DLA) qui fournissent un conseil décentralisé. Les structures départementales sont chargées d'accueillir des associations, puis de payer un accompagnement thématique précis : un intervenant juridique, un expert privé, etc. Dans ce cadre là, on est vraiment sur un conseil très précis.

Nathalie Belin

Dans la notion de service au public, la première réponse que l'on apporte c'est le service au public. Je m'inquiète un peu de la capacité d'extrapolation à partir de données brutes, par exemple dans la comparaison entre deux spectacles donnés avec des contextes très différents.

Jacques Baillon

L'existence des centres de ressources repose sur l'esprit de service public de notre République. Que ce service public soit en partenariat avec un pouvoir national ou avec des pouvoirs publics de collectivité territoriale, en terme de droit c'est pareil. Vous soulevez une importante question : la vie a beaucoup changé pour une compagnie... L'interface de la ressource s'inscrit dans une démarche.

Catherine Lephay-Merlin

Le travail réalisé grâce à la base Didascalies du CnT nous a permis de sortir du ratio, national, arithmétique et faux, du nombre total de représentations d'une année dans quelques réseaux sur le nombre total de spectacles qu'ils ont présentés. Avec ce nouveau travail, on suit chaque spectacle sur plusieurs saisons, et on se rend compte que le nombre moyen de représentations par spectacle est en fait bien supérieur. Aborder ensuite la question de l'économie du spectacle au sens large est beaucoup plus ardu, et justifie pleinement les travaux d'une plate-forme partagée d'observation.

Boris Borzik, Délégation à l'information scientifique et technique du CNRS

Le monde culturel a une plus grande avance sur le community management que la communauté scientifique.

Barthélémy Martinon

Je souhaiterais rebondir sur les codes Naf, qui ne sont pas adaptés au secteur culturel. Il y a une vraie nécessité de trouver des codes Naf culturels.

Jacques Baillon

Puisque l'on a parlé de la différence entre le conseil et la documentation, il ne faut pas croire qu'il n'y ait pas une certaine porosité : les collaborateurs de la documentation au CnT ont pendant des années fait du conseil pour la constitution de leurs archives. Donc l'un se nourrit de l'autre.

Table ronde 3 :

De l'accès rapide à l'information à la Goo-gueule de bois : Evolution de la ressource face aux nouveaux usages ?

- *Communication de Hervé Le Crosnier, éditeur de « L'entonnoir, Google sous la loupe des sciences de l'information et de la communication » (C&F ed.)*
- *Quels nouveaux comportements d'acquisition de l'information ? Quels nouveaux outils ? Quelle pédagogie ? Comment s'adapter ? Quelle concurrence ? Quel partage de la production de connaissance ? Quels enjeux de l'intervention professionnelle ? Quels enjeux de l'intervention publique ?*

Intervenants :

- **Gilles Castagnac**, directeur de l'Irma, Centre d'information et de ressources pour les musiques actuelles
- **Philippe Brzezanski**, directeur du Hub, plate-forme d'intermédiation
- **Mathieu Lambert**, coordinateur du Réseau Ressource
- **Hervé Le Crosnier**, enseignant-chercheur à l'Université de Caen

Modération : Bruno-Bernard Simon, consultant en système d'information et de documentation, architecte Internet.

Communication

« De l'accès rapide à l'information à la Goo-gueule de bois »

Hervé Le Crosnier, enseignant-chercheur à l'université de Caen,
éditeur de « *L'entonnoir, Google sous la loupe des sciences de l'information et de la communication* » (C&F ed.) :

Mon intervention va être un peu en décalage : existe-t-il un risque de Goo-gueule de bois aujourd'hui ?

J'aimerais revenir sur l'ensemble des mythes qui gravitent autour de Google et plus généralement autour des industries de l'information. Yahoo! ou Bing ne sont ni pires ni meilleurs que Google sur la question. Il est intéressant de se pencher sur l'ensemble de l'industrie de l'information et de la communication, dont Google est le représentant le plus achevé.

Dans le modèle Google, c'est l'individu lecteur qui « autofabrique » l'information qu'il vient chercher. Cette méthode présuppose que « la machine magique » existe : une machine capable d'identifier l'information dont j'ai besoin ; une machine qui connaît mes besoins mieux que moi (ce qui est particulièrement vrai pour les encarts publicitaires que les moteurs de recherche me présentent pendant ma recherche) ; une machine à laquelle rien n'échapperait. Depuis le code génétique jusqu'aux livres anciens, Google développe différentes filiales et projets : il s'agit de recenser toute l'information disponible et de la redistribuer individuellement. C'est la logique de l'entonnoir. Toute question doit se traduire par des informations et se réduire à des mots clés à inscrire dans une boîte de recherche qui nous offrira une réponse presque instantanée. **Mais il nous faudra alors accepter le tri effectué par le**

système, la liste des réponses, et si nous souhaitons gagner en indépendance regarder précisément, trier, voire reformuler... ce qui est un vrai travail qui demande du temps et auprès duquel la rapidité du moteur n'est peut-être pas le critère essentiel.

Parmi les mythes Google, on trouve en bonne place celui de l'efficacité et de la rapidité. Cela néglige tout le processus mental de la formulation de la question. Cela néglige aussi tout le temps que l'on va perdre à chercher dans le tri proposé puis à trouver dans les documents l'information que l'on cherche. Il y a en réalité un temps non négligeable passé à chercher comment s'orienter dans les réponses qui apparaissent... à moins de se contenter de la « réponse magique », sans s'interroger sur sa pertinence, ni sur les ressorts commerciaux qui l'ont poussée en avant, en tête de liste.

Le mythe "googlelien" de la facilité tient à la confiance de l'utilisateur dans l'existence même d'une telle réponse magique. S'il l'accepte, il passe alors à côté de toute une masse d'informations qui aurait pu lui être utile. **La réponse exacte peut être présente ailleurs que dans la liste proposée, mais l'abondance cache cette absence.**

Est-ce cela la « ressource » qui nous a occupé aujourd'hui ? Pour ma part, la ressource, ça me fait penser aux pêcheurs, qui utilisent ce terme pour désigner les poissons ou les crustacés qui sont cachés sous la surface de la mer. Si la « ressource » est cachée, la manière dont elle va remonter dans nos filets devient un élément essentiel... souvent le seul élément qui nous permet de juger de la « qualité » d'une recherche documentaire, les autres ressources restant inconnues sous le reflet de la surface de l'écran. Dès lors, il faut impérativement qu'une information soit en tête de liste pour espérer nous toucher. Les documents sont dorénavant produits avec des règles, des méthodes et des stratégies pour s'imposer dans le *web média*, se placer dans une économie de l'attention. Comme si le contenu lui-même devenait secondaire. Un *web média* a pour raison d'être de distinguer dans la masse des informations celles qui vont obtenir de l'audience et de laisser dans une longue traîne tous les documents qui ont peu de chance de trouver un large public... ce qui constitue, et les professionnels de la musique qui sont dans la salle le savent bien, l'immense majorité des documents produits. Entre ces deux pôles, une faible partie représente « l'alternative crédible », des documents qui pourraient obtenir une audience avec un coup de pouce, mais qui peuvent aussi tomber dans la publication réservée à un réseau restreint. Cette catégorie d'information, de « ressource », est importante, car c'est elle qui représente réellement la diversité culturelle.

Google organise cette sélection/répartition de type médiatique requête par requête. Derrière les grosses audiences, renforcées par le nombre de liens qui s'ajouteront quand l'utilisateur aura validé l'information qu'il va trouver en tête de liste, la petite diversité (ce qui apparaît en milieu de liste de la première page) va relever plutôt de la diversité des supports que de celle des contenus (par exemple des images, des *tweets*, des cartes,...). Les médias ne parlent que des médias... et Google n'y échappe pas.

Le *web média* nous apparaît comme personnalisé, mais en réalité son fonctionnement est industriel et s'appuie sur le *Search Engine Marketing*. **On peut acheter des mots, et chaque mot a sa valeur** : le prix que va payer l'annonceur va dépendre de la valeur qu'il attribue au mot. Et celle-ci sera d'autant plus importante que chaque mot va entraîner un partage de dividendes (le « *pay-per-click* »). On a là un phénomène qui a tendance à détourner l'indexation (affecter des « mots-clés ») de la description du contenu, qui est le fondement professionnel de la documentation. Au contraire, chaque producteur de document va indexer en cherchant à utiliser des mots clés qui permettent d'arriver en tête de l'audience (fini les titres humoristiques à la Libé ou à la Boris Vian). Dans les médias traditionnels on parle du « mur » : celui entre l'information et la publicité. **Dans les *web médias*, il n'y a pas de mur.**

Abordons aussi une autre conséquence du modèle de l'accès par mots dans les moteurs de recherche : celui-ci orchestre le découpage de la connaissance globale en une série d'éléments de connaissance. Cela entraîne une chosification de la connaissance, on dit parfois une « réification » des savoirs. Car les moteurs de recherche se comportent bien mieux pour apparier les choses, ayant une valeur sémantique

certaine, que les idées ou les concepts, souvent représentés par une myriade de termes et d'expressions. A l'opposé de cette logique de la « boîte de requête » et de la « machine magique », regardons plutôt la manière réelle par laquelle nous accédons à la connaissance. On trouve globalement trois modèles :

- **La sérendipité** : les découvertes inattendues. L'utilisateur se met en état d'accepter le hasard, alors celui-ci advient ;
- **L'interdisciplinarité** : pour trouver une réponse, nous empruntons des schémas dans un autre domaine. Au contraire, les moteurs de recherche vont avoir tendance à nous enfermer dans notre discipline, dans son propre vocabulaire ;
- **Le droit d'avoir le nez en l'air** : C'est ce que nous utilisons dans les bibliothèques en libre accès... mais aussi quand nous naviguons sans but sur le web.

Dans les *web médias*, la méthode précède la question. Le rôle de l'intermédiaire documentaliste devient alors différent. Il n'est plus celui qui transforme une « question » d'usager en « requête » acceptable par un système documentaire. Il lui faut retrouver une place qu'il aura soin de valoriser auprès d'un public qui sera conscient des limites du modèle de la recherche directe. Les pratiques humaines de recherche de l'information sont beaucoup plus étendues que ce que peuvent fournir les moteurs de recherche.

Ajoutons que la recherche par des « moteurs » n'est pas si neutre et de nature purement technique et algorithmique que l'on veut bien nous l'annoncer. **Le service technique proposé par Google est réel mais n'oublions pas que Google est avant tout une agence de publicité.** L'accès aux documents devient un prétexte pour vendre de la publicité. C'est **une industrie de l'influence** qui applique des recherches des neurosciences, exploite la capacité des individus à réagir, mais aussi les traces laissées par leurs usages sur le web. Avec ce passage à l'échelle industrielle, ce sont de nouveaux moyens de contrôle des populations, et d'orientation de leurs affects qui se mettent en place.

Connaître le lecteur est l'outil essentiel de ce nouveau modèle de la publicité personnalisée, bien plus qu'avec les *mass medias*. Comment le connaît-on pour une publicité ciblée ?

- Tout est donc mise en œuvre pour obtenir du lecteur des informations démographiques et économiques le concernant : âge, territoire, sexe, mais aussi étendue des revenus disponibles...
- Le système publicitaire industriel peut aussi délivrer de l'information contextuelle : par exemple, une publicité pour des couches pour bébés s'il lit un article sur les naissances (le lecteur aura d'ailleurs tendance à moins vivre cette publicité comme une intrusion si elle reste dans le contexte) ;
- Un lecteur identifié, un contexte défini, mais plus encore une connaissance des diverses activités qu'une même personne peut entretenir sur les réseaux, et on passe à la vitesse supérieure. La publicité comportementale va s'immiscer dans chacune de vos lectures. Elle peut ainsi re-proposer les résultats d'une démarche pour laquelle vous n'êtes pas encore allé jusqu'au bout, vous proposer de nouveau ce que vous n'avez pas acheté la dernière fois... Cette stratégie de "*re-targeting*" vous enferme dans un cercle de connivence qui vous échappe. Vous aviez certainement eu tort de refuser ce voyage à Venise ; tout le monde va à Venise maintenant, sur tous les sites, dans toutes les publicités... ne ratez pas l'événement, retour à la case « carte bancaire ».

La méthode utilisée pour suivre une même personne dans toutes ces activités dépend des *cookies*. Or un cookie ne peut être lu que par le service qui l'a déposé. Pour aller encore plus loin dans la connaissance du lecteur, il faut pouvoir déposer et lire des cookies sur le maximum d'activités. C'est pour cela que les grands moteurs vous offrent « gratuitement » des services : un gestionnaire de mail, un agenda, un album d'images, par exemple. Comme les *cookies* seront toujours là, vos mails seront tracés, vos achats aussi et il sera finalement possible de calculer votre *LifeTime Value*. **La gratuité de l'accès à l'information, c'est accepter de payer le coût de votre liberté individuelle.** Vos traces deviennent vos documents d'identité. Mais une « identité » réduite à un « profil » que vous ne voyez pas, que vous ne maîtrisez pas.

La question est de savoir si l'on peut faire reposer l'économie de la connaissance sur la base d'un tel marché faustien.

Nous avons tous besoin d'influencer. Il y a bien une nécessité de l'activité promotionnelle. Il ne s'agit pas de dire non à l'influence, qui est par exemple la base de l'activité politique en démocratie. Le problème est celui de la gouvernance de l'influence, notamment quand elle devient une activité industrielle. Les méthodes à employer qui ne nous feraient pas revenir à l'autre extrême d'une économie administrée, ou d'un pédagogisme suranné, ne sont pas faciles à trouver. Ce doit être un véritable enjeu de débat citoyen. Dans un premier temps, le meilleur moyen de contrebalancer la pouvoir de cette industrie, c'est d'en faire connaître les méthodes. Savoir que Google est toujours penché sur notre épaule quand nous naviguons sur le web, quand nous prenons des décisions d'achat, quand nous signons une pétition, écrivons dans un blog, sélectionnons la musique que nous aimons, écrivons à nos amis, par mail ou sur le mur de leur réseau social... c'est commencer à prendre conscience d'un dysfonctionnement de la démocratie électronique. Et cette compréhension est le premier pas pour nous permettre d'échapper à l'économie de l'influence.

C'est ici que le service public reprend toute son importance. Il faut appliquer les valeurs portées dans la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme aux industries de l'information. **L'industrie de l'influence ne doit pas échapper aux Droits de l'Homme et aux principes de la liberté individuelle et du respect de la vie privée.**

Que les biens de la connaissance créent un nouveau marché, c'est certain, mais au nom d'un tel marché, et de ses retombées financières, doit-on refuser de s'interroger sur la réelle valeur sociale et politique de l'industrie de l'information ?

Tribune :

• Philippe Brzezanski, directeur du Hub, plate-forme d'intermédiation

Je m'occupe de l'agence « Le Hub », au croisement du métier d'édition et d'une agence web. Nous avons eu le sentiment que le métier évoluait et que l'on devait aller vers un métier d'assembleur, un hub. Nous sommes prestataires de services : conseil en communication interactive et en intelligence territoriale (territoire numérique, territoire relationnel). Nous travaillons sur la géolocalisation, qui sera certainement un nouveau sujet d'inquiétude pour Hervé Le Crosnier. Celle-ci utilisera la traçabilité permise de façon croissante par tous les outils de communication dont nous disposons, les mobiles par exemple.

Nous animons aussi le réseau Artishoc : réseau d'initiative privée créé autour de la revue *Mouvements* autour de la scène théâtre et danse. Nous avons commencé par la mise à disposition des contenus auprès des acteurs, notamment pour les aider à aller vers leurs publics. Cette mutualisation des contenus visait à nourrir des dossiers thématiques... Artishoc a ensuite très vite glissé sur des questions de prestations de services : comment fidéliser des clients par exemple. Les membres d'Artishoc sont des scènes d'envergure différentes, des compagnies... Ils s'interrogent ensemble sur les contenus, les services, les pratiques...

L'agence Le Hub a aussi porté un autre projet : « Scèn'City ». L'enjeu : voir en quoi la ville est une scène et en quoi les acteurs culturels ont une place à prendre dans la ville.

A mon sens, il y a un déplacement dans la demande due à Internet. Ce qu'Internet a imposé, c'est qu'à une logique de *top down* on est allé vers une logique de *bottom up*. Certes il y a des limites, mais la "wikiconnaissance" n'est pas contradictoire avec la production de connaissances spécifiques. Il y a quelque chose à inventer en termes de gouvernance.

Concernant la mutualisation, l'effet de masse est un vrai enjeu d'influence. Il faut un réseau de centres de ressources qui adoptent une technologie commune pour faire mieux remonter l'information qualifiée (c'est à la fois une question politique et une question d'outil). L'enjeu pour les centres ressources est de dire « *venez chez moi, on ne fait pas Google...* ». Il faut défendre « *l'hyper métier, l'hyper local... l'hyper proche des acteurs* ».

- **Gilles Castagnac, directeur de l'Irma** (Centre d'information et de ressources pour les musiques actuelles)

Par rapport à la question posée pour cet atelier – à savoir l'évolution de la ressource face aux nouveaux usages – je dirai que si les techniques changent, tout n'est pas si nouveau. Lorsque l'on produit des annuaires professionnels avec des contacts, on est déjà dans le réseau social, même si ce n'est que le degré zéro d'un réseau social. L'Irma est née avec la télématique : une de ses premières activités a été de mettre en place un service Minitel.

Mais aujourd'hui, nous sommes confrontés à la question de comment faire évoluer les outils que nous proposons en fonction des nouveaux usages, des nouveaux modes d'acquisition.

Le principe de l'économie de l'attention et la valeur temps sont devenus déterminants. Dans la ressource, on mixe une logique de contenus à des services en flux, avec toutes les caractéristiques que cela suppose.

- **Mathieu Lambert, coordinateur du Réseau Ressource, administrateur de RéseauDocs**

Le Réseau Ressource compte une quarantaine d'adhérents. Au sein du réseau, nous nous sommes posé la question de ce que nous faisons : gérer une base de données, faire de l'accompagnement, de l'observation parfois... et la plupart du temps, pour les différentes missions que nous assumons, nous n'avons qu'un poste voire un demi poste. **Nous sommes loin du 4^e pilier : bien souvent, nous nous sentons la 5^e roue du carrosse.** La mission d'accompagnement des projets nous permet de croiser une expertise territoriale et sectorielle. Notre rôle est d'activer une ressource, une connaissance activable. Notre mission est de développer des outils pour les porteurs de projets. Pour toutes les missions que nous avons, nous défendons des pratiques dans lesquelles l'humain prime.

RéseauDocs est une forme de réponse à « l'infobésité ». C'est une base de données documentaires mutualisée. C'est un catalogue mutualisé en ligne, un outil de recherche et d'accès à l'information. Mais c'est aussi un outil de gestion de fonds documentaire. Par exemple, au sein des adhérents du Réseau Ressource, nous n'avons qu'une seule documentaliste professionnelle. Personne d'autre ailleurs n'avait la compétence documentaire mais chacun avait un fonds documentaire plus ou moins développé à gérer. **Mettre en place cet outil, c'était aussi une façon de mutualiser les compétences de cette documentaliste.** C'est aussi une façon de mettre en visibilité son fonds documentaire et rendre les lecteurs acteurs de leur propre information.

Cet outil a aussi été pensé pour inciter les gens à aller dans les centres d'informations, qui sont parfois plus proches que les lecteurs ne peuvent l'imaginer. RéseauDocs permet de partager des savoir-faire et des compétences mais aussi de gagner du temps : tous les fonds documentaires contiennent un fonds documentaire commun : ce fonds commun étant référencé, cela libère du temps afin d'enrichir la base de données avec des références qu'elle ne contient pas. On améliore ainsi le service que l'on rend.

Je voudrais revenir sur un point évoqué plusieurs fois aujourd'hui : la question de la légitimité. Cette question se pose particulièrement dans les musiques actuelles qui est un secteur dans lequel on a eu tendance à beaucoup s'autoproclamer. Les acteurs de la production, artistes, producteurs se sont beaucoup autoproclamés ; les centres de ressources aussi. C'est très délicat ensuite qu'une instance de régulation intervienne pour dire ce qu'il faut faire et ne pas faire. **Cependant, plus il y a de production de ressources, plus il y a de « bruit » et plus il est nécessaire de qualifier les informations.** Et cela nécessite que l'instance qui les qualifie soit légitime.

Débat :

Interventions du public

Isabelle Martini

Il y a une chose que l'on n'aborde pas assez il me semble : c'est la nécessaire oralité de la transmission de l'information. Il existe des informations sur Internet, des livres, des fiches pratiques mais certains publics n'ont pas envie de passer par l'écrit. Ils ont besoin d'un contact, d'une rencontre, d'une oralité.

Anne Gonon

Je ne vois pas du tout dans Google une « machine magique ». Tous les jours à HorsLesMurs nous avons des gens au téléphone qui ne trouvent pas l'information qu'ils recherchent sur Google ou même sur le site Internet de HorsLesMurs et ce qu'ils cherchent avant tout, c'est qu'on les oriente.

Bruno-Bernard Simon

Ils ont besoin d'intermédiaires.

Gilles Castagnac

Ce n'est pas seulement un besoin d'intermédiaires. Pour en revenir à l'oralité, les centres ressources ont la responsabilité de l'impact de la communication de l'information et la responsabilité de l'impact de la non communication de l'information. Ce n'est pas seulement du frontal : question-réponse. Il s'agit de construire une dynamique. Les centres ressources ont aussi une fonction de « voiture balai » : permettre à tous de pouvoir acquérir de bonnes informations, celles qui vont permettre à chacun de progresser par rapport à son parcours propre. Cela ne se résume pas à un simple outil d'intermédiation passif.

Mathieu Lambert

Il existe deux types de bases de données : celles que l'on interroge pour trouver ce que l'on sait que l'on cherche ; d'autres outils pour flâner dans l'*infosphère* : quand on ne sait pas ce que l'on cherche.

Catherine Crespi, responsable du pôle accompagnement à l'accès de l'association Musique en situation de handicap (MESH) :

Ce qui est dangereux ce n'est pas l'outil Google. C'est plutôt la non éducation à l'information à la base. La sensibilisation des jeunes publics sur comment chercher l'information, comment s'orienter... Toute recherche est orientée : dans Google comme dans une médiathèque. La différence c'est que l'on ne s'attend pas à ce que toutes les réponses apparaissent en premier dans une médiathèque...

Barthélémy Martinon, directeur des projets professionnels et des partenariats du groupe EAC

Google est une agence de cotation. Plus une information est consultée, plus elle est référencée et devient une référence. C'est là que l'expert doit pouvoir intervenir pour montrer que c'est une imbécilité : ce n'est pas forcément une vérité. Certaines informations deviennent des vérités. Il ne peut y avoir de veille pertinente sans intelligence de l'information.

Bruno-Bernard Simon

Des formations existent tout de même, même si ces formations ne sont pas bien connues. Concernant le système de tri Google, rappelons que c'est celui qui s'applique aux chercheurs : plus on est publié, plus on est bon... même si aujourd'hui c'est un peu dévoyé.

Gilles Castagnac

La question de l'éducation à l'information est fondamentale, mais de qui relève la responsabilité de cette éducation ? Elle peut relever de pratiques communes. Par exemple, les centres ressources ont mis en libre service des fiches pratiques, d'abord en papier et puis en ligne. Pour le coup, le contenu de ces fiches était parfois « pompé » en l'état. Nous nous y sommes opposés en demandant aux utilisateurs de pointer

sur les fiches pratiques originales. Pourquoi ? Parce que cela garantit la mise à jour de l'information contenue dans ces fiches qui circulent. C'est une responsabilité.

Hervé Le Crosnier

Je n'utilise pas le terme de danger pour qualifier Google. Qu'il s'agisse d'une agence de pub ou de cotation, ce type de médias a changé la manière dont les personnes produisent de l'information et se positionnent par rapport à l'accès à la connaissance. Ulrich Beck, dans *La société du risque*¹⁰ montre que quand on est dans le risque, le principal écueil c'est de le nier. Le risque Google est advenu, on ne retournera pas en arrière. La question est désormais celle de la gouvernance qui est à mettre en place pour trouver le moyen d'accéder à l'information qui ne passe pas par ce prisme entonnoir. C'est une question de citoyenneté.

Le problème du tri sur Google, ce n'est pas que la méthode n'est pas scientifique : elle l'est. Les gens du *Search Engine Organization* expliquent bien comment ils font pour détourner le système de tri, comment en tirer le meilleur parti. Notre rôle c'est d'être en capacité de décrypter. De comprendre les méthodes. C'est aussi de savoir comment permettre aux acteurs de la culture d'être visibles, présents face à cette industrie de l'influence.

Une nouvelle norme se développe sur le Web : la norme *Powder*. L'idée étant que des documentalistes, des systèmes de références vont valider l'information disponible. Des contrepouvoirs à cette industrie de l'influence se développent déjà. La question c'est « *qui valide quoi ?* ». Et c'est sur ce positionnement que les documentalistes peuvent se placer pour ouvrir des marges de liberté dans le système global de l'influence industrielle.

Philippe Brzezanski

Il n'a jamais été aussi simple de créer de la communauté de métiers. Cela a été permis par internet et c'est une chose exceptionnelle et, à mon avis, c'est la meilleure façon de lutter contre la « *mass chose* ».

Hervé Le Crosnier

Il ne faut pas avoir peur d'être en parasite sur des outils comme Google. Il faut être le lierre qui l'entoure et propose une vision complémentaire.

Mathieu Lambert

Au sein du Réseau Ressource, nous défendons une pratique de la ressource en réseau, en ayant conscience des limites de chacun et en interconnectant l'ensemble des compétences qui existent au sein du réseau.

[Un intervenant dans la salle]

La multiplication des centres de ressources ne risque t-elle pas de créer du bruit justement. Le risque n'est il pas de se nuire les uns aux autres ? Existe-t-il un risque de concurrence entre centres de ressources ?

Mathieu Lambert

La concurrence peut avoir des vertus. En fait, la réponse est dans la mise en réseau. Et il n'y a pas tant d'abondance. On a besoin pour cela de normer la fonction, de poser le cadre de partenariats, de coopérations.

Céline Milleron, Centre de documentation de la musique contemporaine (CDMC)

Le CDMC fédère le catalogue de 21 partenaires et différents centres de ressources ont décidé de s'unir pour rendre les ressources plus lisibles en proposant un point d'entrée commun.

Jacques Baillon

J'ai peur d'une confusion. La multiplication des centres de ressources peut augmenter le bruit. Mais

¹⁰ Beck Ulrich, *La société du risque, sur la voie d'une autre modernité*, Flammarion, 2003.

parlez vous de la multiplication territoriale ou la multiplication thématique ?

[l'intervenant dans la salle]

Pour moi, l'important c'est d'offrir l'accès à l'information. La réponse de la mutualisation me semble être une bonne réponse.

Gilles Castagnac

La ressource est une posture assumée, une responsabilité. Au frontispice : « *ici on met à disposition de la ressource* ». Ainsi, on peut éventuellement nous reprocher de mal le faire, on peut en discuter... Mais l'enjeu c'est aussi la question de la disponibilité. Les centres de ressources disposent d'un certain temps dédié pour répondre aux questions, chercher les réponses et affirmer cette disponibilité. C'est à défendre... et à partager.

Conclusion (et perspectives)

Gilles Castagnac, Irma

En guise de conclusion, j'espère que vous êtes, comme nous, contents de cette journée. Cela faisait longtemps que nous avions envie de l'organiser. Son premier succès, c'est que vous êtes venus nombreux, merci. Elle a ouvert de nombreux chantiers...

Stéphane Simonin, HorsLesMurs

Merci à tous. C'est une première d'avoir réuni de façon transversale les acteurs de la ressource dans le champ culturel. Nous avons aussi produit collectivement de la ressource aujourd'hui et au-delà des comptes-rendus qui seront réalisés, nous laisserons des traces de nos réflexions.

Jacques Baillon, Centre national du théâtre

Nous tenons à vous féliciter de votre participation. C'est très important que les tutelles aient été là... Nous aurions aimé que plus de collectivités territoriales aient été présentes. Je ne voudrais surtout pas que l'on pense qu'une des solutions ne serait pas à terme de multiplier les centres de ressource thématiques... Merci à ceux qui nous ont techniquement permis d'organiser la journée.

Alice Rodelet, Centre national de la danse

Beaucoup de questions ont été posées, quelques réponses ont été apportées... il reste beaucoup de chantiers sur lesquels avancer. En tant qu'acteurs de la ressource, nous avons une responsabilité et il faut sans cesse réfléchir à pourquoi et comment on l'assume.

Mathieu Lambert, Réseau Ressource

Pour ma part, je ne suis pas content... Malgré des années de travail sur cette question, notamment au sein du Réseau Ressource, nous n'avons toujours pas réussi à faire comprendre ce qu'est la ressource. Continuons. Le Réseau Ressource a aussi été pensé pour dépasser les musiques actuelles : tous les acteurs culturels ont leur place au sein du réseau.