

Nous voulons des bibliothécaires, pas des machines !

Comme vous, nous sommes usagers des bibliothèques de Grenoble, tout comme les membres de nos familles ou nos amis. Dans ces lieux chacun y trouve sa place, son rayon, son siège. Nous y sommes à l'aise. On connaît, ou au moins on reconnaît **nos** bibliothécaires, il y a toujours un bonjour, un sourire ou une petite blague, et c'est agréable (même si elles ne remarquent jamais que nous, les adultes, avons grandi ou que nous avons un joli pull).

Il y a peu, un journal grenoblois nous apprenait l'arrivée prochaine des automates de prêt dans les bibliothèques à Grenoble – l'équivalent des caisses automatiques qui envahissent peu à peu les magasins. Deux sentiments nous ont traversés. D'abord nous n'avons pas été surpris. Nous habitons un monde où les échanges avec des humains se raréfient aussi bien dans les transports, les commerces, l'administration, etc. Il n'y avait pas de raison que les bibliothèques y échappent. Ensuite nous avons ressenti de la colère puisqu'il sera possible de rentrer dans **nos** bibliothèques sans un seul échange avec quiconque. Nous ne voulons pas être des flux d'usagers à gérer, à rationaliser alors que ce que nous aimons dans ces lieux c'est leur convivialité.

Emprunter et rendre ses documents auprès d'une bibliothécaire à son guichet créent des échanges. Il est plus complexe de faire la démarche d'aller chercher une professionnelle en rayon, en plein rangement ou au poste de renseignements pour discuter. Les automates de prêts suppriment la spontanéité. A la différence d'une caisse automatique, les bibliothécaires ne sont pas toujours d'humeur égale. Ce sont des êtres humains. Leur présence nécessite des échanges, au minimum, un « bonjour », « s'il vous plaît », « merci ». Et souvent des discussions s'ouvrent, on demande à la bibliothécaire si elle a lu ce que l'on emprunte, ce qu'elle en pense, on lui dit du bien ou du mal de l'ouvrage que l'on vient de rendre. Quand ce n'est pas la professionnelle elle-même qui nous recommande des romans, des essais, des BD ou des films car elles connaissent leur bibliothèque et aiment leur métier. Jamais une machine ne nous demandera, si ce n'est avec un pouce en l'air ou un smiley, « Vous avez aimé ? », « Est ce que vous avez lu le dernier ...? ». Tout au plus la machine nous indiquera que l'utilisateur 010000453678 a aussi emprunté l'intégrale de Mafalda ce mois-ci.

Par ailleurs, les bibliothécaires ont des attentions pour nous usagers-lecteurs, elles se rappellent de nos discussions précédentes, le souci de plomberie, cette vilaine grippe, prennent des nouvelles du petit dernier. Si pour beaucoup ce sont des banalités (ceci dit : essayez d'avoir un plombier quand c'est vraiment urgent), pour une grande partie de personnes isolées ce genre d'échanges sont les seuls de la journée. Pour elles, l'arrivée des machines signe la fin de tout contact humain.

Toutes ces relations avec **nos** bibliothécaires sont ténues, personnelles. En tant qu'usagers, nous savons ce que nous allons perdre avec le remplacement des humains par des machines. Nous constatons déjà avec la fermeture des guichets dans les gares, à la

Poste ou à Pôle emploi l'appauvrissement des liens sociaux. Les relations humaines sont primordiales, surtout dans les lieux de vie que sont les bibliothèques.

Nous sommes persuadés que vous, usagers des bibliothèques, lecteurs de ce texte et surtout lecteurs, vous pouvez vous retrouver dans ces expériences. Pour contrer ce mouvement nous n'avons pas de solution clef en main. Si ce n'est, tant que cela reste possible, de refuser d'utiliser ces machines. Et aussi en le faisant savoir, en en parlant avec **nos** bibliothécaires et autour de nous.

Des usagers des bibliothèques de Grenoble, Janvier

2020

Si vous avez des retours à nous faire ou envie de participer à la diffusion de ce texte, vous pouvez nous contacter par mail : usagersbibgrenoble@yahoo.com