

Le bibliothécaire spécialisé et le syndrome du BBO : un auto-examen enfin disponible

Patrick Cossette

Volume 43, Number 2, April–June 1997

Les enjeux et défis de la bibliothèque spécialisée

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1033075ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1033075ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

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

ISSN

0315-2340 (print)

2291-8949 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Cossette, P. (1997). Le bibliothécaire spécialisé et le syndrome du BBO : un auto-examen enfin disponible. *Documentation et bibliothèques*, 43(2), 101–103. <https://doi.org/10.7202/1033075ar>

Tous droits réservés © Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED), 1997

This document is protected by copyright law. Use of the services of Érudit (including reproduction) is subject to its terms and conditions, which can be viewed online.

<https://apropos.erudit.org/en/users/policy-on-use/>

Érudit

This article is disseminated and preserved by Érudit.

Érudit is a non-profit inter-university consortium of the Université de Montréal, Université Laval, and the Université du Québec à Montréal. Its mission is to promote and disseminate research.

<https://www.erudit.org/en/>

Le bibliothécaire spécialisé et le syndrome du BBO : un auto-examen enfin disponible

Patrick Cossette

Parti québécois

Assemblée nationale du Québec

En ces temps de rationalisation où la raison se fait paradoxalement discrète, il est convenu d'admettre que le bibliothécaire spécialisé est soumis à un perpétuel régime d'adaptation. Trop souvent, le milieu de travail dit spécialisé se distingue par une clientèle capricieuse, des autorités peu réceptives, dans un environnement de travail agité de luttes internes épuisantes, en particulier dans le secteur privé rompu aux priorités de l'entreprise. Dans un tel contexte d'incertitude, faire corps avec les besoins devient la règle d'or de la survie. Ne dit-on pas du bibliothécaire spécialisé qu'il se meut dans son milieu tel un caméléon des rayons? Cependant, il y a un prix à payer pour surmonter ces défis. Il est lourd et dramatique. C'est que le moral du professionnel peut s'en trouver miné et son jugement par conséquent affecté. Des scientifiques américains ayant pratiqué des tests cliniques en ont récemment cerné les symptômes et leur ont donné le nom de syndrome du BBO, pour *Biblio-Burn-Out*. Les recherches encore parcellaires sur le sujet nous permettent de croire en l'expansion rapide du syndrome dans la population bibliothéconomique. Oui, car il faut se l'avouer, ce fléau nous menace tous. Il se présente sous des dehors insidieux et déploie doucement ses tentacules sur ses victimes en s'infiltrant dans leur conscience professionnelle de bibliothécaire. Celles-ci tombent alors dans un abîme effroyable qui troublera leurs actions et aveuglera leurs comportements. Aux yeux de leurs collègues, les malheureux passeront graduellement de bibliothécaires spécialisés fiables et compétents à des cas cliniques, instables et impolis, jusqu'à en perdre leur sourire!

Alors, que faire lorsque le BBO nous guette? Le moyen de défense le plus

éprouvé actuellement consiste à évaluer son QBBS, soit son Quotient-Bio-Biblio-Santé. Par la connaissance de soi, il est prouvé que nous pouvons démasquer le terrible fléau et ainsi aller chercher l'aide nécessaire avant qu'il ne soit trop tard. N'attendons surtout pas que notre milieu de travail nous ait mis à l'index pour réagir!

Il nous fait donc plaisir de vous offrir le questionnaire *Suis-je spécialisé ou spécial?* dans le but de connaître vos prédispositions au BBO. Il est important d'y répondre en toute franchise pour vraiment évaluer votre état.

Suis-je spécialisé ou spécial ?

1- Trois usagers se présentent à votre bureau au même moment. Quelle est votre réaction?

- Je choisis de répondre au plus haut placé des trois.
- Je choisis de répondre à la question la plus facile des trois. Par exemple, «*Désolé, nous avons dû annuler l'abonnement à ce périodique faute de budget suffisant. Par contre, vous remarquerez que la firme a mis beaucoup d'effort cette année sur l'aménagement paysager autour de l'édifice*», ou encore, un classique, «*les toilettes sont au fond à droite.*»
- Désolé, c'est l'heure de ma pause-café. Veuillez patienter dans la salle d'attente et on vous appellera.*
- Bienvenue à la boîte vocale du centre de documentation. Si c'est pour une simple urgence, faites demi-tour. Si c'est pour une vraie urgence, faites-moi brailler. Si c'est pour demain, faites-moi rire. Si c'est pour me parler, faites la file.*

2- Pour la troisième fois en deux jours, on vous demande si vos études en bibliothéconomie faisaient de vous un économiste. Vous répondez...

- Écoutez, vous vous adressez à un bibliothécaire spécialisé à géométrie variable. Alors, vous me dites votre titre d'emploi et je me spécialise sous vos yeux en ce domaine. N'ayez crainte, vous faites affaire avec un pro, il n'y a aucun danger.*
- Non, mais en ces temps de restrictions, appelez-moi donc le bibliothéconome.*
- Comment, vous n'avez pas encore compris que la bibliothéconomie consistait en l'étude des enjeux économiques contenus dans la Bible?*
- Non, mon domaine d'étude sert surtout à répondre à des questions épaissées comme la vôtre...*

3- Le PDG a emprunté il y a 10 mois le 6^e tome d'*Encyclopaedia Universalis*. Vous vous demandez quoi faire...

- Je me demande s'il a terminé sa recherche sur les mammifères du Groenland?
- Pourvu qu'il ne s'en soit pas servi pour équilibrer les pattes de son étagère...
- Si son p'tit a découpé une seule photo du livre, je dépose une plainte au Comité d'éthique de la Corpo.
- Mais voyons, où est le problème? Il me reste encore *L'Encyclopédie des tout-petits en version abrégée*...

4- Votre patron surgit à l'improviste pour faire visiter le centre de documentation à de gros clients de l'entreprise. Comment cela se passe-t-il?

- Je me fends en quatre pour trouver à dire du bien de mon modeste local de

10m², que mon patron s'empresse affectueusement de baptiser «bébé doc». Mais constatant que je n'ai pas eu le temps de cacher le catalogue sur fiches, il me fait de gros yeux. Je n'ose lui rappeler devant ses invités le budget d'informatisation que je lui réclame depuis deux ans.

- b) Il y a tellement longtemps que le patron n'est venu me voir que je perds tous mes moyens. Je ne m'aperçois même pas que celui-ci prête nonchalamment trois volumes sans m'en parler à ses visiteurs... venus du Japon.
- c) C'est toujours pareil. «Il» me demande de chercher tous «ses» rapports de recherche et «ses» conférences sur le catalogue automatisé, puis «il» s'éclipse avec son maudit groupe sous les murmures d'admiration.
- d) C'est bien de valeur, Boss, mais je suis avec le groupe de 14 heures et la prochaine visite est à 16h30. Elle portera sur les méthodes d'indexation par thésaurus. Je vous inscris?

5- Vous désirez améliorer votre équipement informatique. Comment vous-y prenez-vous?

- a) Patron, si vous pensez vraiment que je dois pour cela laisser tomber ma seule commis à temps partiel, c'est que vous devez avoir raison...
- b) Vous m'offrez vraiment cinq vieux 386 de l'entrepôt contre le Pentium que je demande? Vous êtes trop gentil, j'ose à peine accepter...
- c) Je ne suis pas digne de le recevoir, Boss, mais dites seulement «Pentium» et je serai ravi.
- d) Eh, Boss, libérez-moi un an et je vous conçois une belle bibliothèque virtuelle toute neuve!

Vous en serez assez fier!

6- Votre organisme a pris l'habitude de vous envoyer les permanents qui ont perdu leur poste. Que leur faites-vous faire?

- a) Je profite de l'occasion pour vanter inlassablement mon beau centre de documentation en espérant qu'ils répandent la bonne nouvelle dans leur future affectation.
- b) Merci, Boss, pour votre grande bonté à mon endroit. J'espère qu'un jour vous pourrez vivre à votre tour cette merveilleuse expérience de

«ressourcement». Cela vous donnera l'occasion de vous intéresser à mon travail.

- c) Bienvenue à tous et à toutes! Je vous présente RCAA2, ou les joies du catalogage rendu facile, ainsi nommé parce qu'il est aussi incompréhensible que R2D2 dans «La guerre des étoiles». Ce livre de la sagesse contient les règles qui régiront votre séjour à mon centre de documentation. Il vous guidera, vous rassurera, vous consolera, vous enragera, bref, ce merveilleux compagnon vous fera passer par une gamme d'émotions auxquelles vous n'avez même jamais songées. Mais attention, aucun suicide collectif ne sera toléré!
- d) Écoutez-moi bien. Vous êtes ici dans MON centre de documentation, que j'ai patiemment monté ENVERS ET CONTRE TOUT, alors que je n'en vois pas un toucher à quoi que ce soit sans MON autorisation. C'est clair? Bon, chaque tabletté sur sa tablette, ET PAS UN MOT!

7- Vous n'avez pas encore été choisi le gestionnaire du mois après quinze années de service. Comment l'expliquez-vous?

- a) Pourtant, je vais porter le journal à mon VP tous les matins. Il doit sûrement s'attendre à ce que je lui apporte également le café...
- b) Mon titre de commis junior à la documentation ne doit pas me qualifier au concours.
- c) Pourtant, je trouvais que j'avais bien géré le déménagement du centre de documentation du 10^e étage au sous-sol.
- d) Où avais-je la tête? Comment ai-je pu passer à côté des besoins les plus pressants?

Je m'abonne immédiatement au *Sélection du Reader's Digest* et j'installe la collection dans les toilettes.

8- Votre patron vous convoque à une première réunion depuis un an. Vous vous dites...

- a) Tel que je le connais, il doit certainement vouloir s'excuser d'avoir oublié de m'inviter au dernier party de Noël. Comment lui en vouloir?
- b) Si je lui prête de bonnes intentions, va-t-il me renouveler sa confiance?

- c) Tiens tiens, il me remercie de mes sacrifices ou il me remercie tout court?
- d) J'étais sûr qu'en dépassant mon budget de 30%, j'allais enfin attirer son attention...

9- Vous recevez une demande urgente d'information. Comment réagissez-vous?

- a) Le sourire aux lèvres, je fais poliment le tour des bureaux pour récupérer l'ouvrage qui est disparu des rayons en me disant sur un ton maternel «Quels étourdis, ces usagers »!.
- b) Patiemment, j'attends que mon modem désuet et ma ligne téléphonique non dédiée m'ouvrent le site Internet souhaité. Je me sens coupable d'avoir une pensée envieuse pour le département voisin qui possède l'équipement dernier cri.
- c) Alors, Boss, selon le dernier «État du monde» que l'on m'a permis d'acheter, la Yougoslavie est un pays de plus en plus ouvert à l'investissement étranger...
- d) Ah bon, Boss, ce renseignement peut faire gagner des milliers de dollars à votre client?, Justement, puisque l'occasion se présente, sachez qu'à partir de tout de suite, je serai rémunéré à commission au pourcentage des sommes que je contribuerai à faire gagner à la firme. Allô, Boss, allô?

10- On le sait, l'image du centre de documentation est indispensable à son développement. Comment l'évaluez-vous?

- a) Les remarques de mes collègues, du genre «Eh, le zèbre, tu ressembles à ton code», ou «Eh, le gros bibliobus, t'as encore pris du volume. Commence donc par gérer ta propre décroissance!» ne me touchent presque plus.
- b) Je ne porte plus attention aux menaces de déménagement du centre de documentation dans une des *Maquiladoras* mexicaines.
- c) Depuis que j'ai proposé le prélèvement sur salaire en cas de retard de prêt, je sens que l'on me respecte davantage.
- d) On dit que les usagers n'osent plus circuler entre les rayonnages compacts parce que soi-disant je les regarde de travers quand ils mettent les pieds au centre. Je tiens ici à nier formellement la rumeur qu'il y ait eu deux blessés

depuis six mois. Je n'ai eu aucun incident à déplorer depuis plus de trois mois...

11- Vous diriez de votre patron...

- a) Que c'est un homme foncièrement bon mais qu'il souffre de ne pouvoir le montrer à ses subalternes.
- b) Qu'il n'a jamais manqué une seule de mes journées *Portes ouvertes* pour venir me saluer. Si seulement il ne m'ignorait pas le reste de l'année.
- c) Que le boucher du 10^e étage ne connaît qu'une seule coupe et que j'y ai assez goûté.
- d) Que je lui dois tout, en particulier l'air bête qu'il m'a transmis.

12- Votre entreprise est en décroissance. En voyez-vous les signes annonciateurs?

- a) Ils n'oseront jamais me faire ça à moi. De toute façon, le centre de documentation, c'est comme les lumières, c'est toujours ça que l'on éteint en dernier avant de fermer.
- b) Les sections *Recherche d'emploi* et *Loisirs* de mon centre de documentation sont les plus en demande.
- c) Le gardien de sécurité et la femme de ménage ont été mes seuls usagers cette semaine.
- d) On me trouve chanceux de ne compter qu'un seul employé dans mon département.
- e) La dernière réunion du syndicat ou du club social des employés s'est déroulée au Centre d'emploi local.
- f) La question la plus fréquemment posée n'est plus «*Je cherche tel ouvrage*» mais plutôt «*Je cherche de l'ouvrage*».
- g) Qu'ils s'essaient, pour voir! À propos, après combien d'années devient t-on agent libre dans le métier?

Compilation des résultats:

- À chaque fois que vous avez répondu a) ou b), donnez-vous 1 point.
- À chaque fois que vous avez répondu c), donnez-vous deux points.
- À chaque fois que vous avez répondu d), donnez-vous 3 points.
- À la question 12, rajoutez à votre total 1 point si vous avez répondu a), 2 points si vous avez répondu b), c), d) ou e) et 3 points si vous avez répondu g).

Analyse des résultats:

Si vous obtenez 16 points ou moins, vous avez une tendance prononcée pour un autre syndrome, celui du *Biblio-Têteux*. Celui-ci peut faire autant de dégâts que le *Biblio-Burn-Out*, mais prend plus de temps à nuire au malade qui en est atteint. Grand naïf, réveillez-vous! Lisez au plus vite *Je m'affirme au travail en dix leçons* ou *Ces employés qui aiment trop* de Jean-Marc Chaput.

Si vous obtenez entre 17 et 28 points, votre Quotient Bio-Biblio-Santé se maintient tant bien que mal à son point d'équilibre. Vous ne répugnez pas à utiliser l'ironie afin de passer à travers les multiples aléas de votre environnement professionnel. Maintenez le cap et évaluez votre état sur une base régulière.

Si vous obtenez au-delà de 28 points, votre Quotient Bio-Biblio-Santé est nettement déficitaire. Regardez-vous dans le miroir. Votre teint bronzé à l'écran d'ordinateur ou votre air ahuri vous trahissent peut-être: vous êtes atteint d'une affection plus ou moins poussée de BBO. Votre comportement étrange au travail vous a déjà probablement causé du tort. Il est devenu évident que vos usagers vous ont usé et que votre reliure craque. Mais rassurez-vous, vous venez de prendre conscience de la Bête qui vous habite, donc vous êtes sur le chemin de la guérison. Plusieurs voies de sortie s'offrent alors à vous. On ne vous a toujours pas congédié? Raison de plus d'espérer! Vous pouvez d'abord consulter le service d'aide aux employés de votre organisme ou entreprise si un tel service existe. Tout bon psychologue devrait être au courant du syndrome. Ou encore parlez-en à un ou une collègue bibliothécaire. Lui seul peut comprendre les affres que vous subissez. Peut-être aura t-il passé par là lui aussi. S'il n'a pas changé d'identité depuis, peut-être pourra t-il vous faire profiter de son expérience? À quand d'ailleurs une ligne téléphonique des BSA, Bibliothécaires Spécialisés Anonymes? Soyez patient cependant, le processus de déprogrammation peut s'étaler sur plusieurs années.

Oui, frères et soeurs, dans un même mouvement, relevons la tête et saluons bien bas notre «Bibliothèque intérieure».

Laissons-nous porter par ses rayons bien-faisants, redressons son fonds et nous aurons en main les mots clés pour nous ouvrir les portes de notre salut et repousser notre élagage collectif! Bref, faisons nôtre ce vieux proverbe chinois: «*Le bonheur est dans le prêt*»