



Rapport du groupe de travail IFLADIAL sur la communication de l'IFLA présenté à la réunion du Comité professionnel de l'IFLA en décembre 2012

1 Objectif du compte-rendu

Ce compte-rendu examine les problèmes de communication de l'IFLA, tels qu'ils ont été identifiés par les membres et militants, et suggère des pistes d'amélioration.

2 Contexte

Le problème de la communication au sein de l'IFLA a été vivement discuté durant le Congrès Mondial des Bibliothèques et de l'Information (WLIC) à Helsinki. Au cours de plusieurs rencontres professionnelles avec des représentants de l'IFLA, il est clairement apparu que de nombreux membres et militants ne sont pas satisfaits des pratiques actuelles ; un intérêt actif dans le renforcement du flux de l'information et de la communication a été exprimé.

Suite à l'une de ces discussions durant le comité de direction de la Division IV, menée par la présidente de la division, Anna Maria Tamaro, le 12 août, le groupe de travail IFLADIAL a été fondé pour enquêter sur les préoccupations liées aux problèmes de communication de l'IFLA et pour concevoir des propositions à discuter au CP (Comité professionnel) lors de sa réunion en décembre 2012. Le groupe s'est rencontré le 14 août pour développer une stratégie de travail et établir un mécanisme de consultation.

3 Consultation

Le 28 août, le groupe IFLADIAL a publié une **déclaration liminaire** (*annexe 1*) en anglais et espagnol, invitant à participer aux discussions utilisant différents canaux sur le Web, incluant l'IFLA-L et des commentaires sur plusieurs blogs de l'IFLA, tous liés à travers l'utilisation d'un hashtag commun (*#ifladiadial*). La déclaration liminaire sur **l'IFLA-L et les articles postés sur les blogs** ont généré peu mais néanmoins de très intéressantes réponses.

Une **courte enquête en ligne** disponible en anglais et espagnol a aussi été élaborée et promue. 25 réponses (14 en anglais et 11 en espagnol) ont été reçues jusqu'au **16 septembre**, avec une bonne répartition géographique, incluant l'Argentine, le Chili, la Colombie, le Costa Rica, la République dominicaine, le Ghana, la Hongrie, l'Inde, l'Indonésie, l'Italie, le Mexique, la Nouvelle Calédonie, la Norvège, le Pérou, l'Afrique du Sud, l'Espagne, la Suède, les États-Unis et le Royaume-Uni.

45% des répondants à l'enquête en ligne étaient des membres de l'IFLA / des membres du SC / des organisateurs du SIG. Bien que tous les sondés n'aient pas répondu à toutes les questions, les réponses étaient plutôt similaires, donc symptomatiques des préoccupations générales.

De plus, 20 personnes ont participé aux **#ifladiadial tweetchats** qui ont eu lieu le 1^{er} septembre et le samedi 8 septembre. Les mêmes cinq questions clés de l'enquête en ligne ont été publiées sur twitter pour générer la discussion :

- Q1. Que pensez-vous de la façon dont l'IFLA communique avec ses militants ?
Q2. Que pensez-vous de la façon dont l'IFLA communique avec ses membres ?
Q3. Que pensez-vous de la façon dont l'IFLA communique avec le grand public ?
Q4. Que pensez-vous de la façon dont l'IFLA utilise les médias sociaux ? (blogs, twitter, etc.)
Q5. Quelles suggestions proposez-vous pour améliorer les communications au sein de l'IFLA ?

Storify a été utilisé pour conserver un enregistrement du [1^{er} tweetchat](#), du [2nd tweetchat](#) et des [archives générales de l'ifladiat comprenant les tweets et articles de blogs](#).

4 Résultats des consultations

Une majorité des sondés aimerait voir plus de transparence dans les processus de prise de décision, et plus de discussions ouvertes plutôt que seulement des décisions communiquées aux membres et autres militants.

La communication actuelle entre l'IFLA et ses militants a été décrite comme « *très fragmentée et, dans certains cas, dysfonctionnelle* » tandis que les répondants souhaiteraient que ce soit « *plus ascendant que descendant* ». Les dirigeants devraient inviter à la discussion franche : « *La communication est "naturellement" personnelle, informelle, basée sur les relations entre pairs. Les modèles hiérarchiques de la communication doivent changer pour encourager plus de personnes à participer* ». Dans cette perspective, la session du président élu, le prix du Communicant de l'année de l'IFLA et les « *signes de vouloir écouter et mettre en avant les nouveaux arrivants* » ont été cités comme exemples de bonne pratique.

Il y avait aussi le sentiment général que les membres sont limités par des règles : « *l'IFLA est composé de nombreuses personnes sympathiques handicapées par une structure plutôt inflexible* » ; « *les règles pour les SIG – où de nouvelles tendances voient le jour – apparaissent plutôt démodées : elles représentent un mode traditionnel/formel de conception de l'organisation* ».

Il semble y avoir une certaine confusion concernant le plan stratégique ; il a été estimé que celui-ci a actuellement plusieurs couches et que plus de clarté dans sa rédaction et son application par les départements de l'IFLA aiderait à leur propre planification.

Il a été reconnu que « *Certaines sections vont de l'avant, pendant que d'autres sont loin derrière* » et que la communication entre sections est minime et devrait être encouragée.

Il devrait aussi y avoir une communication plus transparente à propos des avantages de l'adhésion personnelle pour les adhérents et non-adhérents, spécialement pour les étudiants : « *les avantages de l'adhésion personnelle – comme l'implication dans l'organisation – ont l'air plutôt vagues et pas assez attractifs* ». Les sondés estiment que beaucoup pourrait être fait pour élargir l'engagement à tous les niveaux : « *l'IFLA est façonnée par des dirigeants/managers/grandes bibliothèques. Aussi pour des raisons économiques* » et une amélioration de la communication multilingue est la clé : « *les nouveaux arrivants dans de grandes organisations comme l'IFLA ont tendance à faire profil bas parce qu'ils ne connaissent pas les règles culturelles, et cela prend du temps pour apprendre à les connaître* ».

La plus grande partie de la communication entre les membres et sympathisants de l'IFLA a lieu lors des WLIC – elle a été décrite comme « *traditionnelle, datant 'de l'ère industrielle' (de l'époque du papier), avec un peu d'email rajouté* ». Si des membres ne peuvent pas venir au WLIC, il n'y a presque pas de communication. Pour beaucoup de professionnels du Sud-est asiatique et d'Amérique latine (bibliothèques nationales, associations de bibliothécaires, etc.), l'IFLA est quelque chose de lointain et coûteux.

La plupart des sondés voudrait une communication en ligne continue et constante. Le besoin d'un échange intensifié dans ces sphères virtuelles et « *un déplacement des sites internet statiques vers plus de média participatifs comme les réseaux sociaux* » ont été exprimé par les jeunes militants, qui estiment que les listes de diffusion sont « *plutôt démodées* » et que le site internet statique mélange de l'archaïque (système postal), de l'administratif (information officielle formelle), du semi-moderne (plateforme de blogs) et du moderne (RSS). Il a été souligné que, bien que « *les sites Web statiques sont encore nécessaires pour l'authentification des logos, ordres du jour et adresses, le RSS pourrait mettre à jour la page d'accueil* ». Des commentaires similaires suggèrent que « *la page d'accueil du site de l'IFLA devrait présenter des hashtags et évoluer pour refléter l'actualité, avec des liens vers les archives (ou le site Web 'gelé')* » et « *les sites Web statiques datent de 1996, les réseaux sociaux sont l'avenir, construisons un réseau social de l'IFLA* ».

La question 4, *Que pensez-vous de la façon dont l'IFLA utilise les média sociaux ? (blogs, twitter, etc.)* a généré la plus importante proportion de commentaires. Selon les sondés, seulement 30-40% des sections ont un blog, un compte twitter ou Facebook ; cependant, ceux-ci sont utiles uniquement si les sections sont en mesure de publier régulièrement des informations intéressantes et captivantes – un blog de groupe comme le NPSIG, où le travail d'équipe est la clé, a été cité comme exemple d'un blog qui marche.

L'IFLA bénéficierait d'une stratégie plus ambitieuse (plus profonde, plus étendue) et plus tactique en matière de média sociaux. Mais, pour l'instant (avec quelques exceptions), les nouveaux média ont juste été ajoutés par-dessus l'ancienne structure. La possibilité de blogger et tweeter de manière personnelle, ce qui permet aux lecteurs de sentir le souffle et le pouls de l'organisation, manquent aux sondés.

La plupart des blogs de l'IFLA « *n'ont pas de traction ; ce sont des plantes sans eau – et personne ne semble s'en soucier* ». Des posts peu fréquents sans touche personnelle n'engagent pas les lecteurs et un survol rapide des blogs existants de l'IFLA : blogs.ifla.org/hq/ confirme qu'au moment de l'enquête, la dernière mise à jour du blog du siège social de l'IFLA datait d'avant 2010. Le blog du Comité professionnel de l'IFLA, ProfSpeak : blogs.ifla.org/profspeak a été salué pour ses très bons débuts, bien qu'il devrait être plus visible – actuellement le nouveau blog, qui utilise une plateforme localement hébergée par WordPress, n'est pas visible sur la [liste des blogs illustrés](#) de l'IFLA, ainsi les nouveaux articles sur ProfSpeak ne sont pas visibles dans la catégorie *Publications récentes*.

Au regard des communications menées par l'IFLA sur twitter, les sondés estiment qu'il n'y a pas assez de communication personnelle et de dialogues et qu'il y a souvent peu voire pas d'activité. Le compte twitter [@IFLA](#) a du mal à créer des rapports avec ses followers / abonnés et semble se contenter de proposer des liens vers des ressources.

5 Changement à l'avenir

L'IFLA est la somme de ses membres. Les sondés ont exprimé le souhait d'un changement de l'IFLA vers la transparence et un objectif d'apprentissage collectif, en essayant de nouvelles manières de créer des rapports avec la communauté. Nous devons vraiment encourager les membres à communiquer sur les objectifs de l'IFLA auprès du public et des décideurs, et donner plus de valeur à ce que les membres actifs font pour l'IFLA ; un simple militant qui passe 200 heures à soutenir la mission de l'IFLA verse de facto plusieurs milliers d'euros à l'organisation, à visage humain.

Alors que les bibliothécaires et professionnels de l'information sont désireux de mettre en évidence nos apports à la société grâce à notre travail en matière d'apprentissage et de recherche, de maîtrise de l'information, de mise à disposition d'informations dans le domaine de la santé, d'engagement social, etc., l'IFLA communique de l'intérieur vers l'extérieur, perpétuant l'image publique des bibliothèques : des livres, bienveillantes, ennuyeuses. Nous

avons besoin d'une stratégie de communication du point de vue de l'utilisateur (de l'extérieur vers l'intérieur) pour mettre en valeur nos contributions et faire entendre la voix des bibliothécaires dans les discussions publiques, particulièrement pour les problèmes politiques comme les droits d'auteur, l'open access, la liberté d'expression, etc. Alors que certains ont reconnu qu'un bon travail a été réalisé dernièrement, la majorité estime que l'IFLA reste largement invisible – la plupart des personnes étrangères au secteur des bibliothèques (et un certain nombre appartenant à ce domaine) n'ont absolument aucune idée que l'IFLA existe.

6 Défis

L'IFLA semble débordée : trop de bonnes intentions sont poursuivies avec trop peu de ressources humaines et financières. C'est typique des ONG humanistes : l'instance décisionnaire ne fait pas le lien entre les programmes pour lesquels nous votons et les ressources que nous allouons. Bien que cela aille bien au-delà de la communication, cela contribue au stress interne.

La communication de l'IFLA apparaît comme bureaucratique et un peu péremptoire (instructions, dates limites). Nous gardons à l'esprit, cependant, que l'IFLA est une grosse structure avec beaucoup de parties, et des règles et dates butoirs sont nécessaires pour que les choses soient faites de façon coordonnée.

L'IFLA est constituée de beaucoup de personnes originaires de nombreux pays et de contextes variés ; différents modes de communication sont nécessaires à différents niveaux, dans différents groupes et pour différents objectifs. Alors qu'une actualisation est sans aucun doute requise et que les média sociaux offrent des opportunités intéressantes, nous ne devons pas oublier qu'une proportion non négligeable des membres de l'IFLA et des membres potentiels rencontre encore des obstacles dus à un manque d'accès aux avancées technologiques (pas de connexion internet fiable, équipement vieillot), et tout autant d'obstacles dus à la langue et aux problèmes de compétence.

Le manque de ressources crée une fracture dans la participation aussi large que le fossé numérique, qui a aussi besoin d'être comblé. Rééquilibrer la participation de l'IFLA entre les membres des pays développés et les professionnels des pays en voie de développement à travers une meilleure communication et implication, incorporant ceux des pays qui aujourd'hui encore n'ont pas de réelle présence, et communiquer et renforcer les associations nationales de bibliothèques sont de bons points de départ pour atteindre un plus grand équilibre.

7 Comment pouvons-nous changer en mieux ?

En étant plus tolérant ; en se rappelant que tout le monde est bénévole. La hiérarchie est, au mieux, un outil pratique pour faire avancer les choses ; au pire, elle contrarie le but même de l'organisation. La clé est de mettre en pratique un vrai dialogue, une écoute profonde et un apprentissage organisationnel.

L'IFLA pourrait organiser les forums de leadership non pas comme des « brèves » mais comme une plateforme avec la présence de membres du GB et du CP pour donner la possibilité aux militants de poser des questions et de faire des suggestions, et faire plus d'efforts pour organiser des réunions virtuelles afin d'encourager une meilleure participation.

Le site Web est très sérieux, plutôt ennuyeux, pas des plus convivial ni amusant pour travailler. Certains pensent que c'est dommage que nous devions enterrer notre contenu intéressant et utile dans une telle tombe. Les webmestres font de leur mieux, mais le système actuel ne permet pas de faire mieux. Certains investissements sur le site Web seraient appropriés pour développer un site Web plus convivial (surtout le site Web du WLIC), incluant des check-lists / des FAQ pour les nouveaux arrivants, une session en ligne

pour les nouveaux arrivants, un blog pour obtenir les réponses aux questions fréquentes, et davantage de « storytelling » – laisser les membres raconter leurs histoires sur le Web, rendre visible ce qu'est véritablement l'IFLA : des personnes travaillant en bibliothèque, en rencontrant d'autres, des partages d'expérience, trouver l'inspiration dans les méthodes de travail de chacun.

Depuis que l'IFLA utilise la plateforme WordPress, il est très facile de suivre le trafic Web, et de partager cette information en publiant des statistiques du trafic pour ProfSpeak (en tant qu'option par défaut) et les autres blogs hébergés par l'IFLA. Cela aidera tout le monde à comprendre ce que les utilisateurs font – ou ne font pas – sur le site Web de l'IFLA.

Les blogs de bibliothèques existent dans un univers compétitif. Les lecteurs du Web attendent des blogs qu'ils soient relativement informels, d'un côté, et régulièrement mis à jour, de l'autre. Des directives sur la forme et la fréquence de la tenue d'un blog (garder un ton informel ; combien de fois on peut s'attendre à de nouveaux articles – au quotidien, de façon hebdomadaire, mensuelle) seraient utiles.

Nous voudrions aussi encourager l'IFLA à faire du benchmarking en ce qui concerne la communication interne et externe, en examinant de manière systématique les directives et les pratiques d'un échantillon d'organisations similaires ayant une communication interne et externe bien développées et des stratégies concernant les médias sociaux.

8 Recommandation

Le CP est invité à discuter du compte-rendu et à noter toute amélioration qui pourrait être faite.

María Coterá, coordinatrice du Groupe d'Intérêt Spécial des Femmes, de l'Information et des Bibliothèques pour le compte du groupe de travail IFLADial 16/11/12.

Traduit par Céline Brunet, juin 2013.

Annexe 1: Déclaration liminaire de l'IFLADIAL

Le samedi 11 août, au tout début du Congrès Mondial de l'Information et des Bibliothèques 2012 à Helsinki, tous les membres des sections – y compris les coordinateurs des groupes d'intérêts spéciaux (SIG) – ont été invités à la « Leadership Brief » organisée par le Comité professionnel (CP). L'intérêt pour cette réunion était réel, puisqu'à 8 heures la pièce était pleine.

L'ordre du jour officiel portait sur quatre points d'information ; le point final était dédié aux « questions et discussion ». Beaucoup de participants voulaient clairement une réunion plus participative, et l'ont souligné au cours du débat. Les débats et décisions doivent être plus transparents pour les nouveaux arrivants et le monde des bibliothèques en dehors de l'IFLA. Les gens veulent beaucoup plus de dialogue et d'apprentissage mutuel, plutôt qu'un flux constant de directives, de délais et de rapports. Ann Okerson, qui dirige le CP, a plus tard été interviewée par l'IFLA Express et a exprimé son vif intérêt pour l'innovation.

Au « Leadership Brief » de la Division IV, le dimanche 12 août, nous avons eu une discussion animée à propos de la communication au sein de l'IFLA, habilement menée par la présidente de la division Anna Maria Tammaro. En conséquence, la division IV a décidé de mettre en place un petit groupe de travail, coordonné par l'animateur Sebastian Wilke du NPSIG, pour aborder le problème de la communication et pour développer des propositions pour le CP. Le groupe de travail a eu sa première réunion le mardi 14 août.

L'IFLA en tant qu'organisation s'oriente sans aucun doute vers une plus large ouverture, davantage de participation et une plus grande sensibilisation au Web. Nous reconnaissons et apprécions ce développement. En même temps, nous estimons – comme beaucoup d'autres – que l'IFLA a besoin d'accélérer le processus.

L'IFLA est en train de changer, mais le monde change plus vite. En tant qu'institution, l'IFLA a toujours cinq ou dix ans de retard sur les « meilleurs cas » d'organisations orientées vers l'ouverture, la participation et le Web.

Le langage de l'IFLA est tourné vers l'avenir. Il souligne l'inspiration, la participation, la responsabilisation et le besoin de changement. Mais une grande partie des pratiques organisationnelles est bureaucratique. Les véritables processus de décision ne sont pas transparents, et il y a très peu de débats ouverts sur les questions controversées.

Nous voulons que l'IFLA joigne le geste à la parole. Le meilleur moyen de changer cette situation est de combiner les initiatives venant d'en haut – Conseil d'administration, Comité professionnel, IFLA HQ – avec les initiatives venant d'en bas. Cela signifie :

- plus d'échanges, dialoguer ensemble sur une base d'égalité ;
- plus de transparence, pour que nous puissions comprendre et participer dans les processus de décision de l'IFLA sur une base informelle ;
- une visibilité personnelle sur le Web, pour que nous puissions apprendre à connaître les autres, leur position et leurs intérêts, sans avoir à aller à quantité de réunions.

Afin de nous aider à élaborer un document sur la communication, nous voudrions commencer une conversation sur ces questions, sur le Web ouvert, et à laquelle nous invitons tous les amis de l'IFLA à se joindre. S'il vous plaît, faites nous connaître vos suggestions et idées sur la façon d'améliorer la situation actuelle concernant les communications au sein de l'IFLA, avant le **samedi 15 septembre**.

En tant que membres du groupe de travail, nous présenterons activement nos points de vue sur les forums ouverts. Nous ferons aussi de notre mieux pour suivre et collecter vos contributions, que nous incorporerons dans le document portant sur la communication à présenter à Anna Maria Tammaro pour discussion, lors de la réunion du CP en décembre 2012.

Pour rendre ce processus plus facile, nous utiliserons des blogs existants, la liste de diffusion de l'IFLA et d'autres plateformes en ligne ; s'il vous plaît, utilisez [#ifladial](#) pour chacune de vos publications, tweets et autres contributions.

Nous avons aussi mis en place une **courte enquête en ligne**, que nous vous serions reconnaissants de compléter pour nous faire part de vos points de vue. L'enquête, disponible en anglais sur <http://www.surveymonkey.com/s/M8W7FZR>, sera clôturée en fin de journée, le **samedi 15 septembre**.

De plus, nous aurons **deux chats #ifladial sur Twitter** le **samedi 1^{er} septembre** et le **samedi 8 septembre** pour vous donner d'autres possibilités de vous joindre à la discussion. Les chats sur Twitter dureront une heure et les heures de début seront les suivantes :

1^{er} septembre :

Vancouver (Canada – Colombie-Britannique)	Samedi 1 ^{er} septembre 2012, 02:00:00	PDT	UTC-7 heures
Chicago (États-Unis – Illinois)	Samedi 1 ^{er} septembre 2012, 04:00:00	CDT	UTC-5 heures
New York (États-Unis – New York)	Samedi 1 ^{er} septembre 2012, 05:00:00	EDT	UTC-4 heures
Buenos Aires (Argentine)	Samedi 1 ^{er} septembre 2012, 06:00:00	ART	UTC-3 heures
Londres (Royaume Uni – Angleterre)	Samedi 1 ^{er} septembre 2012, 10:00:00	BST	UTC+1 heure
Berlin (Allemagne – Berlin)	Samedi 1 ^{er} septembre 2012, 11:00:00	CES T	UTC+2 heures
Le Cap (Afrique du Sud)	Samedi 1 ^{er} septembre 2012, 11:00:00	SAS T	UTC+2 heures
Moscou (Russie)	Samedi 1 ^{er} septembre 2012, 13:00:00	MSK	UTC+4 heures
Bangkok (Thaïlande)	Samedi 1 ^{er} septembre 2012, 16:00:00	ICT	UTC+7 heures
Singapour (Singapour)	Samedi 1 ^{er} septembre 2012, 17:00:00	SGT	UTC+8 heures
Tokyo (Japon)	Samedi 1 ^{er} septembre 2012, 18:00:00	JST	UTC+9 heures
Sydney (Australie – Nouvelle-Galles du Sud)	Samedi 1 ^{er} septembre 2012, 19:00:00	EST	UTC+10 heures
UTC correspondant (GMT)	Samedi 1^{er} septembre 2012, 09:00:00		

8 septembre :

Vancouver (Canada – Colombie-Britannique)	Samedi 8 septembre 2012, 10:00:00	PDT	UTC-7 heures
Chicago (États-Unis – Illinois)	Samedi 8 septembre 2012, 12:00:00	CDT	UTC-5 heures
New York (États-Unis – New York)	Samedi 8 septembre 2012, 13:00:00	EDT	UTC-4 heures
Buenos Aires (Argentine)	Samedi 8 septembre 2012, 14:00:00	ART	UTC-3 heures
Londres (Royaume-Uni – Angleterre)	Samedi 8 septembre 2012, 18:00:00	BST	UTC+1 heure
Berlin (Allemagne – Berlin)	Samedi 8 septembre 2012,	CES	UTC+2 heures

	19:00:00	T	
Le Cap (Afrique du Sud)	Samedi 8 septembre 2012, 19:00:00	SAS T	UTC+2 heures
Moscou (Russie)	Samedi 8 septembre 2012, 21:00:00	MSK	UTC+4 heures
Bangkok (Thaïlande)	Dimanche 9 septembre 2012, 00:00:00	ICT	UTC+7 heures
Singapour (Singapour)	Dimanche 9 septembre 2012, 01:00:00	SGT	UTC+8 heures
Tokyo (Japon)	Dimanche 9 septembre 2012, 02:00:00	JST	UTC+9 heures
Sydney (Australie – Nouvelle-Galles du Sud)	Dimanche 9 septembre 2012, 03:00:00	EST	UTC+10 heures
UTC correspondant (GMT)	Samedi 8 septembre 2012, 17:00:00		

En octobre, le document sera disponible pour commentaires et suggestions. Nous sommes impatients de connaître vos opinions!

Merci d'avance pour vos contributions,

Sebastian Wilke, animateur du Groupe d'Intérêt Spécial Nouveaux Professionnels (NPSIG)

Maria Cotera, coordinatrice du Groupe d'Intérêt Spécial Femmes, Information et Bibliothèques (WILSIG)

Tord Høivik, secrétaire de la section Statistique et Évaluation

Ulrike Lang, co-présidente de la section du Développement Professionnel Continu et de l'Apprentissage en Milieu de Travail (CPDWL)

Dace Udre, militant NPSIG

Sanita Maleja, militant NPSIG

Dierk Eichel, coordinateur de l'information au NPSIG

Catharina Isberg, coordinatrice de l'information de la Section CPDWL

Silvia Cecilia Anselmi, rédacteur Web des sections de l'Amérique latine et des Caraïbes (LAC)

La déclaration liminaire de l'IFLADIAL a été postée sur la liste de diffusion de l'IFLA (en anglais et espagnol) et sur le [site de l'IFLA](#), ainsi que sur plusieurs blogs dont le [blog de GLOSSA](#), le [blog du CPDWL](#), le [blog du NPSIG](#), et le [blog du LAC](#) (en espagnol).