

Université de Montréal

**L'accommodation des valeurs professionnelles aux
valeurs culturelles chez les bibliothécaires universitaires
sénégalais**

par

Bernard Dione

École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

Faculté des arts et des sciences

Thèse présentée Faculté des études supérieures et postdoctorales
en vue de l'obtention du grade de Philosophiæ Doctor (Ph. D.)
en Sciences de l'information

Septembre 2012

© Bernard Dione, 2012

Université de Montréal
Faculté des études supérieures et postdoctorales

Cette thèse intitulée :

L'accommodation des valeurs professionnelles aux valeurs culturelles chez les
bibliothécaires universitaires sénégalais

Présentée par :
Bernard Dione

a été évaluée par un jury composé des personnes suivantes :

Clément Arsenault, président-rapporteur
Réjean Savard, directeur de recherche
Audrey Laplante, membre du jury
Mary Niles Maack, examinateur externe
Bob White, représentant du doyen de la FES

Résumé

Une profession repose essentiellement sur deux éléments : un savoir scientifique et des valeurs professionnelles, qui sont des normes orientant les comportements des professionnels dans l'exercice de leurs fonctions.

La profession de bibliothécaire est associée à certaines valeurs comme la préservation de l'héritage culturel de l'humanité, l'accès équitable au savoir, la liberté intellectuelle, la protection du droit à la vie privée des utilisateurs de la bibliothèque et la confidentialité, la protection du droit de propriété intellectuelle, la neutralité professionnelle, la tolérance, etc.

Les bibliothèques, sous leur forme actuelle au Sénégal comme sur le reste du continent africain, constituent un legs colonial. Les valeurs de la bibliothéconomie ont été élaborées dans un contexte occidental. Il peut donc arriver que le système de valeurs de cette profession entre en conflit avec le système de valeurs culturelles des bibliothécaires sénégalais. Toutefois, on ne sait presque rien sur la manière dont les deux systèmes de valeurs sont accommodés par les professionnels sénégalais.

La présente recherche vise à explorer et à décrire l'accommodation des valeurs professionnelles au sein du système de valeurs culturelles par les bibliothécaires universitaires sénégalais. Elle répond aux questions de recherche suivantes : (1) Quel est le système de valeurs culturelles dominant chez les bibliothécaires universitaires sénégalais ? (2) Comment les bibliothécaires universitaires sénégalais priorisent-ils leurs valeurs professionnelles ? (3) Comment les bibliothécaires universitaires sénégalais accommodent-ils leurs valeurs professionnelles à leurs valeurs culturelles ?

Cette recherche exploratoire descriptive s'inscrit dans une approche mixte. Deux modes de collecte de données ont été utilisés : un questionnaire inspiré du Portrait Value Questionnaire (PVQ) de Schwartz (2006) et des entrevues.

Les résultats indiquent qu'au plan culturel, les bibliothécaires universitaires sénégalais priorisent essentiellement des valeurs culturelles qui mettent l'accent sur les intérêts du groupe social d'appartenance, le respect de l'ordre social et l'adoption de comportements normatifs de nature à faciliter les relations avec les autres. Ces valeurs qui motivent une forte intégration de l'individu au groupe ne favorisent pas une indépendance de la pensée et de l'action qui peut remettre en cause l'harmonie sociale. Tandis qu'au plan professionnel, ils considèrent l'accès à l'information, la préservation et la conservation du patrimoine et le refus de toute forme de discrimination comme étant des valeurs professionnelles essentielles à leurs yeux. Lorsque les valeurs professionnelles entrent en conflit avec les valeurs culturelles, les bibliothécaires universitaires sénégalais cherchent souvent un compromis, un juste milieu qui permet de prendre une décision sans mettre fondamentalement en cause leurs valeurs culturelles. Lorsque le compromis n'est pas possible, l'arbitrage se fait en dernier ressort au profit des valeurs culturelles.

Au plan théorique, cette recherche confirme la théorie de la prédominance dans les sociétés africaines en général d'un système de valeurs s'inscrivant dans l'axe « Continuité – Dépassement de soi » du modèle théorique de Schwartz (2006, 1992). Dans ce système, les valeurs dominantes sont des valeurs de types universalisme, bienveillance, tradition, conformité et sécurité. Ces valeurs favorisent l'intégration de l'individu au groupe, la solidarité et la sécurité familiale et le refus des actions de nature à porter atteinte à l'harmonie du groupe. Au plan pratique, la recherche démontre la nécessité de renforcer la socialisation professionnelle en intégrant l'éthique et les valeurs dans la formation des bibliothécaires universitaires sénégalais.

Mots-clés : profession, valeurs professionnelles, valeurs culturelles, bibliothécaires universitaires, Sénégal

Abstract

A profession basically includes two components: scientific skills and professional values, which are the guidelines of professionals' daily demeanor.

The library profession is based on values like the preservation of humanity cultural heritage, a fair access to knowledge, intellectual freedom, confidentiality and the protection library users' private lives, professional neutrality, tolerance etc.

In Senegal as well as in the other African countries, libraries are, on the whole, legacies of colonialism. The values of library science were designed in a western perspective. This profession value system may sometimes conflict with the Senegalese librarians' cultural value systems. However, very little is known on ways Senegalese professionals cope with these two value systems.

This present research will describe and explore the interactive co-existence and adaptation of professional values within the cultural value system of Senegalese academic librarians. It seeks to answer the following research questions: (1) what is the Senegalese academic librarians' dominant cultural value system? (2) How do Senegalese academic librarians prioritize their professional values? (3) How do Senegalese academic librarians adapt their professional values to cultural values?

This exploratory and descriptive analysis combines a mixed methodology approach: Two types of data collecting methods have been used: a questionnaire based on interviews and on Schwartz's Portrait Values Questionnaire (PVQ) (Schwartz, 2006)

The findings highlight the fact that, on the cultural level, Senegalese academic librarians essentially emphasize, in the value system, the interests of the social group they belong to, the respect of social order and adoption of normative behaviour in order to facilitate their relationships with the other group members. The values favor a strong integration of the individual into a group but do not encourage an action and thought

autonomy which may destroy social harmony. On the professional level, they regard access to information, preservation and conservation of heritage and the denial of all sorts of discriminations as essential professional values. As professional values conflict with cultural norms, Senegalese academic librarians often seek a compromise, a balanced position to make decision which does not basically question their cultural values. When a compromise is impossible, the final decision is made in favour of cultural values.

On the theoretical level, this research confirms the theory of a value system predominance rooted in Schwartz' perspective of the "continuity/self-transcendence" (Schwartz, 2006, 1992). In his system, the dominant values are universalism, benevolence, tradition, conformity and security. These values favor the individual's integration into a group, solidarity and family security and the refusal to undertake actions which may endanger group harmony. On the practical level, this research displays the necessity to reinforce professional socialization which includes ethics and values in the training of Senegalese academic librarians.

Keywords: profession, professional values, cultural values, academic librarians, Senegal

Table des matières

1.1. Problématique	3
1.1.1. Définitions.....	4
1.1.2. Le sujet.....	7
1.2. Contexte de l'étude	10
1.2.1. Les bibliothèques au Sénégal : Perspectives historiques	10
1.2.2. Valeurs de la bibliothèque et cultures africaines	12
1.3. Objectifs de l'étude.....	14
1.4. Questions de recherche.....	14
1.5. Structure de la recherche	14
2. Revue de littérature	16
2.1. Profession, professionnalisme et valeurs professionnelles.....	17
2.1.1. Profession – professionnel	18
2.1.2. Valeurs et valeurs professionnelles	33
2.2. Valeurs professionnelles des bibliothécaires.....	46
2.2.1. Qu'est-ce qu'un (e) bibliothécaire ?.....	47
2.2.2. Le bibliothécaire universitaire	57
2.2.3. Le bibliothécaire universitaire sénégalais	59
2.3. Synthèse du Chapitre 2.....	60
3. Cadre conceptuel.....	63
3.1. Système et structure des valeurs	64
3.2. Socialisation et appropriation des valeurs	66
3.3. Système de valeurs culturelles et accommodation des valeurs professionnelles.....	69
3.4. Synthèse du chapitre 3	74
4. Méthodologie.....	75
4.1. Approche méthodologique générale	75
4.2. Collecte des données.....	79
4.2.1. Le questionnaire.....	79

4.2.2. Les entrevues	89
4.2.3. Étapes de la collecte des données	97
4.3. Échantillonnage.....	98
4.4. Méthodes d'analyse des données.....	99
4.4.1. L'analyse des données du questionnaire	99
4.4.2. L'analyse des données recueillies en entrevues.....	100
4.5. Pré-test.....	110
4.6. Qualité de la recherche	113
4.6.1. Crédibilité.....	114
4.6.2. Transférabilité.....	115
4.6.3. Fiabilité.....	116
4.6.4. Confirmabilité.....	117
4.6.5. Aspects éthiques	117
4.7. Synthèse du chapitre 4.....	118
5. Présentation et discussion des résultats	119
5.1. Profil des participants	120
5.2. Question de recherche 1 : le système de valeurs culturelles des bibliothécaires universitaires sénégalais	124
5.3. Question de recherche 2 : Le système de valeurs professionnelles des bibliothécaires universitaires sénégalais.....	136
5.4. Question de recherche 3 : Accommodation des valeurs professionnelles aux valeurs culturelles.	144
6. Conclusion.....	176
6.1. Implications théoriques	178
6.2. Implications méthodologiques.....	179
6.3. Implications pratiques	180
6.3.1. Recommandations aux écoles de formation de bibliothécaires.....	181
6.3.2. Recommandations aux associations professionnelles de bibliothécaires ...	182
6.3.3. Recommandations aux bibliothèques universitaires	183

6.4.	Limites de l'étude	184
6.5.	Recherches futures.....	185

Liste des tableaux

Tableau 1 : Traits caractéristiques d'une profession	21
Tableau 2 : Liste des valeurs de Rokeach (Trad. Wach et Hammer, 2003, p.23-24)	40
Tableau 3 : Quelques énoncés de valeurs des bibliothécaires	56
Tableau 4 : Inventaire des valeurs de Schwartz (Trad. Wach et Hammer, 2003, p.53-54)..	79
Tableau 5 : Dimensions motivationnelles exprimées sous forme de portraits (Wach et Hammer, 2003, p.89-90).....	85
Tableau 6 : Description des valeurs professionnelles incluses dans le questionnaire.....	88
Tableau 7 : Répartition des situations rapportées selon les secteurs d'activités	91
Tableau 8 : Situations décrites par les personnes interviewées	93
Tableau 9 : Arbre de codage provisoire	103
Tableau 10 : Système de valeurs culturelles des bibliothécaires.....	111
Tableau 11 : Système de valeurs professionnelles	112
Tableau 12 : Répartition des répondants selon leur institution	120
Tableau 13 : Répartition des répondants selon leur sexe	121
Tableau 14 : Répartition des répondants selon leur âge.....	121
Tableau 15 : Répartition des répondants selon le diplôme	122
Tableau 16 : Appartenance des répondants à une association professionnelle	123
Tableau 17 : Participation des répondants à un congrès ou une formation professionnelle	124
Tableau 18 : Système de valeurs culturelles des répondants (données du questionnaire)..	126
Tableau 19 : Fréquence des codes des valeurs culturelles.....	129
Tableau 20 : Système de valeurs professionnelles des répondants	137
Tableau 21 : Fréquence des codes des valeurs professionnelles (données d'entrevues)	139
Tableau 22 : Valeurs jugées plus importantes par les bibliothécaires universitaires sénégalais.....	149
Tableau 23 : Sens de l'arbitrage en cas de conflits entre valeurs jugées spécifiques aux bibliothécaires universitaires sénégalais et valeurs professionnelles	171

Liste des figures

Figure 1 : Modèle théorique des relations entre les dix valeurs de Schwartz (2006, p.964, reproduit à partir de Morchain, 2006).....	65
Figure 2 : Cadre théorique	73
Figure 3 : Modèle théorique du système de valeurs (questionnaire).....	127
Figure 4 : Système de valeurs culturelles selon les données d'entrevues.....	130
Figure 5 : Modèle théorique du système de valeurs (données d'entrevues).....	135
Figure 6 : Système de valeurs professionnelles (données d'entrevues).....	141

*À mon oncle maternel et à mon père (in
memoriam) ; à mon épouse et à mes enfants*

Remerciements

Je tiens à adresser mes remerciements à toute personne qui, de près ou de loin, a contribué, quelquefois sans le savoir, à ce que cette thèse voit le jour.

Tout d'abord, je remercie chaleureusement Réjean Savard, mon directeur de recherche. Réjean est avant tout un ami et un mentor. C'est à la conférence de l'IFLA à Berlin en 2003, après une discussion avec Réjean que j'ai décidé d'entreprendre un projet de thèse à l'EBSI. L'essentiel du financement ayant servi à mener cette thèse, je l'ai gagné en travaillant sur ses projets de recherche. En outre, il a toujours trouvé les mots pour me remonter le moral dans les moments très difficiles qui ont jalonné mon processus doctoral. Cette thèse est sans doute le meilleur hommage que je puisse rendre à son engagement pour la francophonie et pour les pays du Sud.

Je remercie les membres de mon comité de recherche, Linda, Michèle et Réjean. Ils ont été toujours disponibles. Leurs conseils, leurs remarques, leur rigueur et leur perspicacité ont particulièrement marqué ce travail. Je voudrais souligner particulièrement l'apport du cours sur les théories des organisations de Linda Rouleau que j'ai suivi au HEC Montréal pendant l'hiver 2006. Avec Linda, j'ai appris à concevoir des cadres théoriques et j'ai surtout découvert la construction sociale de la réalité. Quant à Michèle Hudon, outre ses conseils, elle a pris beaucoup de son temps pour lire, relire et réviser cette thèse.

Je remercie également tous les professeurs qui m'ont dispensé des cours et des séminaires au doctorat. Qu'il me soit permis d'évoquer ici la mémoire de l'un d'eux : feu Charles Ramangalahy. Après le séminaire qu'il m'a dispensé; nous étions devenus de vrais amis et avons même entrepris de travailler sur un projet sur l'offre d'information numérique pour les pays africains francophones. Malheureusement, le destin implacable a voulu que nous ne puissions jamais le réaliser.

Je remercie tout le personnel professionnel de l'EBSI pour leur amabilité et leur disponibilité. Je remercie particulièrement les camarades du labo du doctorat de l'EBSI : Karima, Aïda, Basma et Dominique. Leur soutien et leur amitié m'ont été précieux.

Je remercie Ibrahima Lo, directeur de l'EBAD pour son amitié, son soutien moral, administratif et financier. Il a joué un rôle clef dans la réalisation de ce projet. De manière discrète mais efficace, il m'a poussé à finir cette thèse. Je voudrai aussi remercier Manuel Zacklad, professeur titulaire au CNAM qui nous a permis d'obtenir une invitation de trois mois à l'INTD pour terminer la rédaction de notre thèse au moment où les coupures d'électricité compromettaient sérieusement notre travail à Dakar.

Je remercie les participants à ma recherche. J'ai été particulièrement touché par leur disponibilité et leur gentillesse. Durant la phase du questionnaire, de nombreux participants se sont déplacés pour me déposer personnellement leur questionnaire, m'encourager et me signifier leur intérêt pour ma recherche. De même, durant la phase des entrevues toutes les personnes contactées m'ont proposé des rendez-vous tellement courts que j'étais obligé d'organiser le calendrier pour éviter les chevauchements.

Enfin, je dédie cette thèse à mon épouse et à mes enfants qui ont particulièrement souffert de mes absences et des épreuves qui ont marquées cette période de thèse. Sans eux, je n'aurais jamais eu le courage de tenir toutes les épreuves qui ont rythmées ce projet de thèse.

1. Introduction

La question « Qu'est-ce qu'un bibliothécaire ? » a été maintes fois formulée et de multiples réponses ont été données. L'impossibilité à donner une réponse catégorique et définitive à une telle question résulterait d'une difficulté à définir le statut de la bibliothèque et, par voie de conséquence, de ceux qui y sont rattachés : les bibliothécaires (Kupiec, 2003). La bibliothèque est une institution dynamique dont la mission est de faciliter l'accès à l'information, aux idées et aux œuvres de l'imagination. Dédiée aux besoins d'une communauté qui définit son profil, elle exerce une fonction démocratique en tant que point de rencontre public, lieu de partage et d'épanouissement, lieu de découvertes, moyen de formation continue, source d'informations générales, politiques et sociales, réservoir d'idées, opportunité d'acquérir de nouvelles aptitudes, centre socioculturel et centre de ressources et d'études locales (IFLA, 2004).

D'après Prytherch (2005), un bibliothécaire est quelqu'un qui gère une bibliothèque et son contenu. Le travail du bibliothécaire inclut le développement des collections, leur organisation et leur exploitation au sens large et la fourniture d'un ensemble de services répondant au mieux aux besoins des différents groupes d'utilisateurs qui fréquentent la bibliothèque. La coordination des activités, la détermination des priorités, l'évaluation des services et les autres tâches de gestion de la bibliothèque constituent des parties essentielles de son travail. Enfin, que la communauté desservie soit un public général, un public universitaire, une entreprise ou tout autre milieu, l'engagement du bibliothécaire au service de sa communauté est toujours d'une grande importance.

La profession de bibliothécaire est associée à certaines valeurs comme la préservation de l'héritage culturel de l'humanité, l'accès équitable au savoir, la liberté intellectuelle, la protection du droit à la vie privée des utilisateurs de la bibliothèque et la confidentialité, la protection du droit de propriété intellectuelle, la neutralité professionnelle, la tolérance, la liberté individuelle, etc. (Dole et Hurych, 2001 ; Sager,

2001 ; Dole, Hurych et Koehler, 2000 ; Gorman, 2000 ; Hisle, 1998 ; Symons et Stoffle, 1998 ; Rubin et Froehlich, 1996).

Cependant, les défis de la mondialisation, les rapides changements technologiques et les incertitudes qui les accompagnent amènent les bibliothécaires à s'interroger sur leur identité en tant que professionnels, sur les valeurs associées à la profession de bibliothécaire et l'avenir de cette dernière (Xu, 2007 ; Dole et Hurych, 2001 ; Gorman, 2000).

Le développement technologique fulgurant qui accompagne ce phénomène de mondialisation soulève plusieurs problèmes pour les bibliothécaires : grande quantité d'information non sélectionnée, contrôle de plus en plus fort du secteur de l'information par des agrégateurs de contenus aux mains de firmes privées, difficulté de protection de la confidentialité des données personnelles sur les réseaux mondiaux, etc. Tout cela soulève de manière plus spécifique de nouveaux défis par rapport à la constitution et à la préservation des collections, à l'accès à l'information, à la protection de la vie privée des utilisateurs de l'information, à l'accès équitable à l'information, etc. Tous ces défis interpellent les valeurs professionnelles des bibliothécaires (Gorman, 2000 ; Ford, 1998 ; Hisle, 1998).

Dans un tel contexte, il est pertinent de se questionner sur les valeurs professionnelles des bibliothécaires aujourd'hui. Interroger les valeurs permet de mieux comprendre l'impact du contexte actuel sur le métier de bibliothécaire et la manière dont les bibliothécaires accommodent leurs valeurs professionnelles dans leur système de valeurs plus larges. Si l'on comprend mieux les articulations des différents systèmes de valeurs, il devient plus facile d'agir sur les règles éthiques de la profession. C'est ce qui justifie le retour vers des disciplines philosophiques, lesquelles s'intéressent aux valeurs, dans des domaines comme la bibliothéconomie et les sciences de l'information.

There is a widespread recognition that we need to recover the lost vocabulary of ethics. Today we tend to think about ourselves in

psychological rather than ethical terms of prior western societies. But we are now realizing that psychology is not very useful when it comes to resolving issues of value (Severson, 1995, p.11)¹.

Nous devons mieux comprendre les valeurs essentielles (*core values*) associées à l'identité professionnelle des bibliothécaires afin d'être en mesure d'éclairer leurs actions et responsabilités (Gorman, 2000). C'est en comprenant les valeurs associées à leur profession que les bibliothécaires pourront accomplir efficacement leur mission de service public.

Those of us who believe in real libraries serving real people need, now more than ever, to reaffirm our values and value. To do that, we must understand the nature of values and come to terms with library values and their application (Gorman, 2000, p.4)².

C'est cette question des valeurs professionnelles essentielles de la bibliothéconomie en tant que profession (*core values of librarianship*) et l'accommodation de celles-ci aux valeurs culturelles des bibliothécaires universitaires sénégalais que notre recherche veut décrire et explorer. Dans ce premier chapitre, nous définissons les principaux concepts de notre étude et développons notre problématique de recherche. Nous exposons ensuite nos objectifs et nos questions de recherche.

1.1. Problématique

Notre recherche visait à explorer et à décrire l'accommodation des valeurs professionnelles au sein du système de valeurs culturelles par les bibliothécaires

¹ « Il est de plus en plus reconnu que nous devons redécouvrir le vocabulaire perdu de l'éthique. Aujourd'hui nous avons tendance à nous penser en termes psychologiques plutôt qu'en termes d'éthique, comme dans les premières sociétés occidentales. Mais nous nous rendons maintenant compte que la psychologie n'est pas très utile quand il s'agit de résoudre des questions de valeurs » [Traduction B. Dione].

² « Ceux d'entre nous qui croyons en de vraies bibliothèques servant de vraies personnes avons besoin, maintenant plus que jamais, de réaffirmer nos valeurs et notre valeur. Pour ce faire, nous devons comprendre la nature des valeurs et arriver à nous accorder sur les valeurs de la bibliothèque et leur application » [Traduction B. Dione].

universitaires sénégalais³. Les notions de profession, de valeurs culturelles et de valeurs professionnelles constituent les concepts clés de notre étude.

1.1.1. Définitions

1.1.1.1. Profession

Une profession, d'un point de vue fonctionnaliste, peut être définie comme une communauté homogène dont les membres partagent une identité, des valeurs, une définition des rôles et des intérêts communs (Octobre, 1999 ; Bucher et Strauss, 1961). La profession met au service de la société un savoir scientifique théorique généralement acquis après un processus de formation universitaire. Une profession est caractérisée par (1) un savoir et une expertise scientifiques sur un domaine spécifique ; (2) un sentiment d'identité commune ; (3) un statut juridique garanti par la loi ; (4) une commune définition des rôles pour tous les membres ; (5) un langage commun partiellement compréhensible par les non-membres ; (6) une certaine autorité sur ses membres (7) un partage de valeurs communes ; (8) un processus de socialisation permettant de garantir un apprentissage de l'expertise et une acquisition des valeurs professionnelles (Vollmar, 2008 ; Brante, 1988 ; Bucher et Strauss, 1961 ; Goode, 1957).

1.1.1.2. Identité professionnelle

L'identité professionnelle ou l'identité au travail selon Sainsaulieu (1985), est la manière de se définir soi-même par rapport au groupe professionnel auquel on appartient et par rapport aux autres groupes. L'identité professionnelle est « le produit de divers processus de socialisation impliquant la construction conjointe, de "définitions de soi" »

³ Dans cette recherche, l'expression « bibliothécaire universitaire sénégalais » est utilisée pour désigner toute personne titulaire d'un diplôme en sciences de l'information ou en bibliothéconomie et sciences de l'information reconnu et exerçant dans une bibliothèque universitaire au Sénégal. Le masculin est utilisé pour alléger le texte.

impliquant l'intériorisation de normes et de rôles professionnels [...]» (Dubar, 1998, p.390).

1.1.1.3. Valeurs

Les valeurs sont des croyances ou des convictions ayant trait à des objectifs désirables qui guident et motivent les actions des acteurs sociaux. Elles servent à choisir, à évaluer et à expliquer les actions et les événements. Elles transcendent les actions et les situations spécifiques (Schwartz, 1999). Selon Gorman (2008) :

The plain fact is that values are beliefs, albeit beliefs that are shared by members of a group may or may not be based on faith (otherwise known as lack of verifiable evidence), and have been held for a period of time (p.17)⁴.

1.1.1.4. Valeurs culturelles

Les valeurs culturelles sont des croyances qui guident la manière dont les membres d'un groupe social choisissent, évaluent et expliquent leurs actions et les événements. Le système de valeurs, c'est-à-dire la manière dont les valeurs sont hiérarchisées, est caractéristique pour chaque groupe social (Munene, Schwartz et Smith, 2000). Les systèmes de valeurs culturelles différencient les groupes sociaux les uns des autres. Le système de valeurs culturelles influence aussi le comportement de chaque individu au sein du groupe. Cependant, chacun des membres s'approprie les valeurs du groupe et les hiérarchise selon un ordre de priorité qui lui est caractéristique (Schwartz, 2006).

1.1.1.5. Système de valeurs

Un système de valeurs est un ensemble organisé et hiérarchisé de valeurs concernant des modes de conduite ou des fins (Rokeach, 1973). Le système de valeurs

⁴ « Les valeurs sont tout simplement des convictions, bien que les convictions partagées par les membres d'un groupe puissent ou non être fondées sur la foi (autrement dit que l'on ne peut pas prouver) et qui ont été soutenues pour une période donnée » [Traduction B. Dione].

exprime l'importance relative accordée à chaque valeur au sein du continuum des valeurs. Même si les valeurs sont universelles, les individus et les groupes se distinguent les uns des autres quant à l'importance relative qu'ils accordent à leurs différentes valeurs (Schwartz, 2006 ; Rokeach, 1973).

1.1.1.6. Structure des valeurs

La structure des valeurs exprime les « relations d'opposition et de compatibilité entre valeurs, et non pas leur importance relative » (Schwartz, 2006, p.930).

1.1.1.7. Valeurs professionnelles

Les valeurs professionnelles sont des valeurs qui s'enracinent dans la mission d'une profession, qui sont inhérentes à la profession en question et à ses fonctions dans la société.

1.1.1.8. Conflit de valeurs

Le conflit de valeurs exprime la relation d'antagonisme que les valeurs peuvent entretenir les unes avec les autres. Il y a conflit de valeurs lorsque les actions entreprises selon une valeur ont des conséquences incompatibles avec d'autres valeurs (Schwartz, 2006), ou lorsque les valeurs que l'on priorise dans une situation donnée entrent en conflit avec un autre système de valeurs.

1.1.2. Le sujet

Notre recherche visait à décrire le système de valeurs culturelles et le système de valeurs professionnelles des bibliothécaires universitaires sénégalais et à explorer la manière dont ces derniers accommodent leurs valeurs professionnelles à leurs valeurs culturelles. Par accommoder les valeurs professionnelles aux valeurs culturelles, nous entendons la manière dont les bibliothécaires universitaires adaptent, concilient, mettent en cohérence valeurs professionnelles et valeurs culturelles.

Le sujet est pertinent à plus d'un titre :

1. De manière générale, les valeurs sont importantes parce qu'elles servent de motivation et de normes à l'action (Schwartz, 1994 ; Rokeach, 1973). Les valeurs sont des buts désirables indépendamment de toute situation contingente ; ce sont ainsi des principes qui guident et qui donnent sens à la vie des individus (Schwartz et Bardi, 2001).
2. D'un point de vue professionnel, les valeurs servent d'arguments et de base de discussion avec les autres personnes et les autres groupes professionnels. Les valeurs professionnelles constituent un élément central de l'identité d'une profession : « if we can formulate and define our values, we can state what we as a profession believe in and what is the essential basis of all our work » (Gorman, 2008, p.18)⁵.
3. Dans les *ALA's Core Competences of Librarianship* (2009), les valeurs sont citées en premier à côté de l'éthique et des principes de la bibliothéconomie. Elles servent de normes pour évaluer les actions des membres d'une profession et permettent de déterminer dans quelle mesure les membres de ladite profession

⁵ « Si nous pouvons formuler et définir nos valeurs, nous pouvons énoncer ce en quoi nous croyons en tant que profession et ce qui constitue la base essentielle de notre travail » [Traduction B. Dione].

se rapprochent ou s'éloignent des idéaux qui fondent leur mission et leur responsabilité sociales (Gorman, 2008 ; Gorman, 2000).

4. Des conflits peuvent survenir également entre des valeurs professionnelles ou entre des valeurs professionnelles et des valeurs culturelles. Par exemple, la sécurité nationale peut entrer en conflit avec certaines valeurs professionnelles comme la confidentialité et le libre accès à l'information. D'ailleurs, la situation géopolitique actuelle met souvent les bibliothécaires dans des situations de conflits de valeurs. À titre d'exemple, après le 11 septembre 2001, les bibliothécaires américains ont dû dénoncer certaines dispositions juridiques de l'*USA Patriot Act* comme contraires à leurs valeurs (Matz, 2008 ; Miller, 2007 ; Jeager, et al. 2004). De même, dans des pays à majorité musulmane comme le Sénégal, des lois interdisent aux bibliothécaires l'acquisition de certains livres comme « Les versets sataniques » de Salman Rushdie ou « Le sexe d'Allah » de Martine Gozlan, violant ainsi le principe de la liberté intellectuelle et celui de libre accès à l'information soutenus pourtant par la Fédération internationale des associations de bibliothécaires et d'institutions (IFLA). Comment les valeurs professionnelles de la bibliothéconomie peuvent-elles être conciliées avec les valeurs culturelles dans le contexte particulier du Sénégal ?
5. L'identification des valeurs que les bibliothécaires universitaires sénégalais considèrent comme des valeurs essentielles à leur identité en tant que bibliothécaires professionnels permettrait de disposer de bases de comparaison avec d'autres bibliothécaires travaillant dans d'autres contextes culturels. On pourra à terme tirer des conclusions sur l'universalité de certaines valeurs professionnelles de la bibliothéconomie.
6. L'étude des valeurs est incontournable pour donner des fondements théoriques et philosophiques aux codes d'éthique des bibliothécaires : « It is fruitful to explore what values support the ethical principles of individual professional

conduct »⁶ (Rubin et Froehlich, 1996, p.43). Malgré l'importance de l'éthique pour un service de bibliothèque de qualité, un examen des sites des associations professionnelles de bibliothécaires de la sous-région ouest africaine révèle l'absence d'énoncés de valeurs et de codes d'éthique. Notre recherche pourrait donc contribuer à impulser la réflexion sur l'éthique et les valeurs professionnelles des bibliothécaires en Afrique de l'Ouest francophone. Enfin, la plupart des études sur les valeurs professionnelles des bibliothécaires ont été menées dans des pays du Nord (Koehler, 2006 ; Koehler, 2003 ; Dole, Hurych et Koehler, 2000 ; Koehler, 2000 ; Koehler et Pemberton, 2000). À notre connaissance, les études sur le sujet menées en Afrique subsaharienne francophone sont rares ou inexistantes. Notre étude contribue à explorer le sujet et à donner des bases pour des études comparatives avec celles menées déjà dans les pays occidentaux.

7. Les recherches sur les valeurs des bibliothécaires s'intéressent la plupart du temps à l'articulation entre les valeurs de base de la profession avec les principes éthiques. Rares sont les recherches qui ont été consacrées à la question de l'application pratique des valeurs ou à la manière dont celles-ci sont utilisées comme principes directeurs dans les situations professionnelles concrètes. De plus, les conflits entre les valeurs ou entre les interprétations individuelles de ces valeurs ne sont pas adéquatement explorés (Miller, 2007 ; Buchanan, 2004).

⁶ « Il est fécond d'explorer quelles valeurs sous-tendent les principes éthiques qui fondent les conduites professionnelles individuelles » [Traduction B. Dione].

1.2. Contexte de l'étude

Notre étude se rapporte au contexte culturel du Sénégal, un pays situé à l'extrême ouest du continent africain et faisant partie de la région sahélienne. Le Sénégal est bordé par l'Océan Atlantique à l'Ouest, la Mauritanie au Nord, le Mali à l'Est, la Guinée et la Guinée Bissau au Sud. La Gambie forme une enclave à l'intérieur du Sénégal. Le Sénégal a été le point de départ de la conquête française du continent africain. Dakar, la capitale a aussi servi durant la période coloniale de capitale de l'Afrique occidentale française, ce qui explique que, bien que le pays soit caractérisé par sa diversité culturelle et linguistique, le français y demeure la langue officielle. Sa superficie est d'environ 195 190 Km² et sa population était estimée en juillet 2010 à environ 14 086 103 personnes. Le taux global d'alphabétisation du pays est estimé à environ 39.3%. Cependant, celui-ci varie beaucoup en fonction du sexe. Ainsi, le taux d'alphabétisation est de 51.1% chez les hommes, alors qu'il n'est que de 29.2% pour les femmes (CIA, 2010).

1.2.1. Les bibliothèques au Sénégal : Perspectives historiques

Les bibliothèques, sous leur forme actuelle au Sénégal comme sur le reste du continent africain, constituent un legs colonial même si l'on sait qu'il existait des bibliothèques dans l'Égypte antique et dans les universités africaines du Moyen Âge, notamment à Tombouctou, dont les manuscrits restent encore célèbres (Samb, 2006).

Au Sénégal, l'histoire des bibliothèques remonterait à 1803, date de la création de la première bibliothèque à Saint-Louis, capitale de la colonie du Sénégal (Maack, 1981). Les bibliothèques implantées durant cette période desservent essentiellement les besoins des colons :

The libraries and archives established in Senegal during the nineteenth century were designed to serve the interests of the tiny group of French colonists. Important to certain members of the European community, these

small collections were seldom used by Africans, most of whom came from cultures without a written literature (Maack, 1981, p.9)⁷.

Le petit nombre d'autochtones africains qui venait utiliser ces bibliothèques était souvent composé de fonctionnaires de l'administration coloniale, puis plus tard d'élèves et d'instituteurs (Sène, 1992). La bibliothèque et les valeurs essentielles qu'elle véhicule n'ont donc pas pu s'implanter solidement dans la population africaine.

Après l'indépendance du pays, obtenue en 1960, le gouvernement du Sénégal tente de mettre en place une politique de développement des bibliothèques. Cette politique débute par la reconnaissance légale de la profession de bibliothécaire par le décret n°69-257 du 17 mars 1969 portant sur la création du Corps des fonctionnaires des bibliothèques et des archives. Mais ce n'est qu'entre 1975 et 1977 que le président Léopold Sédar Senghor promulguera l'essentiel de la législation sur les bibliothèques (Lajeunesse et Sène, 2004). La mise sur pied du réseau de bibliothèques publiques du Sénégal reste encore pour l'essentiel un projet. Seules les bibliothèques universitaires ont connu un meilleur développement.

La première bibliothèque universitaire fut implantée en 1950 avec la création de l'Institut des Hautes Études de Dakar, devenu plus tard l'Université de Dakar et la dix-huitième université française rattachée à l'académie de Bordeaux. À sa création, l'Institut des Hautes Études de Dakar hérita des collections de l'École Africaine de Médecine, estimées entre 2 000 à 3 000 documents (Maack, 1981).

⁷ « Les bibliothèques et les archives fondées au Sénégal au dix-neuvième siècle ont été conçues pour répondre aux besoins du petit groupe de colons français. Importantes pour certains membres de la communauté européenne, ces petites collections étaient rarement utilisées par les africains, dont la plupart venaient de cultures n'ayant pas de littérature écrite » [Traduction B. Dione].

Aujourd'hui, le Sénégal compte deux grandes universités et trois centres universitaires régionaux. Le réseau des bibliothèques de l'université Cheikh Anta Diop de Dakar, le plus ancien et le plus important par sa taille, comporte une bibliothèque centrale et 14 bibliothèques de facultés et d'instituts, tandis que le réseau des bibliothèques de l'université Gaston Berger de Saint-Louis comprend une bibliothèque centrale et quatre bibliothèques d'Unités de Formation et de Recherche (UFR). Quant aux universités régionales de Bambey, Thiès et Ziguinchor, elles disposent chacune d'une bibliothèque.

Au Sénégal comme en Europe et en Amérique, la création de l'association professionnelle a précédé la mise en place d'un programme formel de formation des bibliothécaires. En 1957, lorsque l'Association pour le développement des Bibliothèques Publiques en Afrique fut créée, la communauté des bibliothécaires sénégalais se réduisait à quelques bibliothécaires français travaillant à l'Institut Français d'Afrique Noire (IFAN) et à l'Université de Dakar (Maack, 1981). La formation des bibliothécaires professionnels démarre le 28 mars 1962 avec la création à Dakar du Centre Régional de Formation des Bibliothécaires (CRFB) de langue française. Le CRFB devient par décret N°67-1235 du 15 novembre 1967 l'École des Bibliothécaires, Archivistes et Documentalistes (EBAD), ayant un statut d'institut d'université et rattachée à l'Université de Dakar.

L'EBAD a formé, entre 1979 et 2003, 2 032 diplômés (bibliothécaires, archivistes et documentalistes) issus de 26 pays africains, dont 549 bibliothécaires⁸. Trois cent seize des 549 diplômés de la section « Bibliothèques » étaient sénégalais.

1.2.2. Valeurs de la bibliothèque et cultures africaines

Selon Amadi (1981), l'origine coloniale de la bibliothèque en tant qu'institution a affecté négativement son image et sa perception par les populations africaines. En effet, pour qu'une institution puisse jouer un rôle important dans une société, il faut qu'elle y

⁸ http://www.ebad.ucad.sn/acces_dedies/employeurs/info_generales/statistiques.htm/

trouve une certaine légitimité, il faut qu'elle réponde aux intérêts, aux besoins et aux aspirations de ceux qu'elle est supposée servir. Or, les bibliothèques ont été utilisées par le colonisateur, dans sa « mission civilisatrice », comme instrument d'acculturation et de déstructuration de la culture africaine (Sène, 1992 ; Amadi, 1981). Leurs collections ne couvrant qu'accidentellement les besoins des cultures locales, elles n'ont pas trouvé leur juste place dans l'environnement culturel des populations autochtones qu'elles n'ont pas réussi à intéresser à leurs missions et à leurs valeurs. Comme le note Amadi (1981) :

But the book, reading, libraries, and formal education were introduced into Africa by the colonizer for reasons which included the following: as tool for Christianizing [...]; as a means for educating the target people in order to achieve the social, political, and economic objectives of the colony (p.61)⁹.

Selon Sène (1992) et Amadi (1981), du fait de leur origine coloniale, les bibliothèques étaient considérées comme des institutions inadaptées à la culture africaine. Cette inadaptation à la culture africaine se traduit-elle par un conflit entre certaines valeurs véhiculées et par la bibliothèque en tant qu'institution et les valeurs culturelles africaines ? La réponse à cette question est très importante si l'on veut développer et renforcer les services de bibliothèques en Afrique. Or, à notre connaissance, il n'y a pas beaucoup d'études menées pour vérifier si la situation a changé de nos jours. On doit se poser la question de la compatibilité ou de l'opposition entre les valeurs essentielles de la profession de bibliothécaire avec celles des sociétés africaines postcoloniales comme le Sénégal afin de pouvoir élaborer des codes d'éthique adaptés aux réalités de ces sociétés. Selon Rubin et Froehlich (1996), les valeurs sous-tendent les principes éthiques et les conduites professionnelles des bibliothécaires. La manière dont les valeurs professionnelles essentielles de la bibliothéconomie sont accommodées aux valeurs culturelles des bibliothécaires universitaires, dans le contexte social particulier du Sénégal, peut être

⁹ « Le livre, la lecture, les bibliothèques et l'éducation formelle ont été introduits en Afrique par le colonisateur pour les raisons suivantes : comme instruments de christianisation [...], comme moyens d'éducation des populations cibles pour accomplir les objectifs sociaux, politiques et économiques de la colonie » [Traduction B. Dione].

considérée comme un indice du niveau de socialisation professionnelle des bibliothécaires universitaires dans ce pays.

1.3. Objectifs de l'étude

Notre recherche visait les objectifs spécifiques suivants :

1. décrire le système de valeurs culturelles des bibliothécaires universitaires sénégalais ;
2. décrire le système de valeurs professionnelles des bibliothécaires universitaires sénégalais ;
3. explorer comment les bibliothécaires universitaires sénégalais accommodent les valeurs professionnelles de la bibliothéconomie à leurs valeurs culturelles.

1.4. Questions de recherche

De ces trois objectifs de recherche découlent les questions suivantes :

1. Quel est le système de valeurs culturelles dominant chez les bibliothécaires universitaires sénégalais ?
2. Comment les bibliothécaires universitaires sénégalais priorisent-ils leurs valeurs professionnelles ?
3. Comment les bibliothécaires universitaires sénégalais accommodent-ils leurs valeurs professionnelles à leurs valeurs culturelles ?

1.5. Structure de la recherche

Dans notre introduction, nous avons présenté les contextes global et spécifique de notre étude, ainsi que les objectifs et les questions de recherche.

Dans le second chapitre, nous procédons à une revue de littérature. Nous examinons les concepts centraux de notre étude, à savoir le concept de valeurs culturelles et les concepts de profession, d'identité professionnelle et de valeurs professionnelles. De ces travaux, nous avons dégagé un cadre conceptuel pour notre étude.

Le troisième et le quatrième chapitre présentent le cadre théorique et la méthodologie que nous avons adoptée pour atteindre les objectifs de cette recherche. Au chapitre 5 les résultats obtenus au terme de cette étude sont présentés et commentés. Il est suivi d'une conclusion.

2. Revue de littérature

Cette étude visait à décrire le système de valeurs culturelles et le système de valeurs professionnelles des bibliothécaires universitaires sénégalais et à explorer comment ces derniers accommodent les valeurs professionnelles à leurs valeurs culturelles.

Les concepts de profession et de valeurs professionnelles constituent deux notions centrales à cette étude. L'expression valeurs professionnelles met en rapport deux notions : celle de valeurs et celle de profession. La définition de chacun de ces concepts n'est pas sans poser quelques difficultés. Par exemple, parlant de la notion de valeur, Rescher (1982) note que :

Philosophers and social scientists concerned with value questions have long recognized the need for a more precise value terminology to facilitate the exact formulations needed in scholarly and scientific contexts. But this desideratum seems to be the only point of agreement [...]. Nevertheless, all their positive efforts have failed (p.1)¹⁰.

De même, le concept de profession, dont découle l'adjectif professionnel, est défini de diverses manières dans la littérature scientifique. Cependant une compréhension de ces deux concepts est essentielle à la définition du concept de valeurs professionnelles.

¹⁰ « Les philosophes et les spécialistes des sciences sociales qui se sont intéressés à la question des valeurs ont reconnu depuis longtemps le besoin d'une terminologie plus précise afin de faciliter des formulations exactes nécessaires dans des contextes scientifiques et de recherche. Mais ce desideratum semble être le seul point d'accord [...]. Néanmoins, tous leurs efforts positifs ont échoué » [Traduction B. Dione].

L'objectif de cette revue de littérature est de montrer que les valeurs constituent un élément central de l'identité partagée par les membres d'une profession. Nous montrerons que dans la définition du concept de profession, telle qu'elle apparaît dans la littérature, deux éléments essentiels émergent : le savoir scientifique et technique qui constitue le domaine de la profession et les valeurs qui servent de normes aux actions et aux comportements des professionnels au sein de la société. L'importance des valeurs réside dans le fait qu'elles expriment la manière dont le savoir scientifique et technique que revendique la profession doit être mis à la disposition de la société. Elles visent à légitimer la profession aux yeux de la société et à lui donner une image plus prestigieuse.

Nous commencerons par éclairer les concepts de profession et de professionnalisme afin de mieux mettre en évidence leur rapport avec celui de valeurs professionnelles, puis nous examinerons les valeurs professionnelles des bibliothécaires. L'énoncé des valeurs du bibliothécaire pose la question de la définition de la profession de bibliothécaire. Nous terminerons en examinant la profession de bibliothécaire dans le milieu universitaire au Sénégal.

2.1. Profession, professionnalisme et valeurs professionnelles

La notion de profession dans son acception moderne n'existe pas dans l'Antiquité bien qu'il eût existé des gens qui exerçaient ce que nous considérons de nos jours comme des activités professionnelles (Roos, 2000). Les professions sont considérées comme un phénomène caractéristique des sociétés industrialisées modernes (Olgati, 2006 ; Brante, 1988 ; Moore, 1970 ; Parsons, 1967 ; Hughes, 1958). Cependant, le concept de profession est marqué par l'absence d'une définition conventionnellement acceptée de tous. La définition du concept constitue même un sujet de controverse théorique (Nolin, 2008 ; Olgati, 2006 ; Dubar et Tripier, 2005 ; Brante, 2001 ; Freidson, 1994).

Comment définir le concept de profession ? Qu'est-ce qu'un professionnel ? Cette interrogation sur la définition des concepts de profession et de professionnel nous amènera à revisiter les différents courants de la sociologie du travail qui se sont intéressés au sujet.

2.1.1. Profession – professionnel

D'un point de vue historique, la naissance des professions est liée à l'essor des universités européennes au Moyen-âge (Dubar, 2000 ; Vrancken, 1994 ; Freidson, 1994 ; Parsons, 1968). Selon Freidson (1994), c'est le titre de docteur décerné par l'université qui donnera une identité propre au médecin et qui constituera le premier trait pertinent distinguant ce dernier du guérisseur. C'est en outre l'association de l'université et la connaissance du latin qui ont contribué à établir une distinction entre les professions savantes (*learned professions*) et les corps de métiers (*craft guilds*), et à l'institutionnalisation des trois premières professions : la théologie, le droit et la médecine. Cette distinction s'est diffusée au cours des siècles, conduisant à des oppositions du genre intellectuels/manuels, tête/mains, haut/modeste, etc. (Dubar et Tripier, 2005 ; Dubar, 2000 ; Vrancken, 1994).

L'essor de la sociologie des professions aux États-Unis est plutôt lié aux travaux des sociologues américains à qui le président Hoover avait demandé de l'aide pour comprendre la crise de 1929 (Dubar, 2000 ; Vrancken, 1994). La sociologie des professions a été marquée par des « conflits théoriques aigus » (Karpik, 2003, p.61). Plusieurs courants de recherche s'affronteront et proposeront des approches différentes du concept de « profession ». Les principaux courants sont : le fonctionnalisme, l'interactionnisme et le courant critique. Une analyse de chacun de ces courants nous permettra de dénouer la difficile question de la définition du concept de profession.

2.1.1.1. Définition du concept de profession : approche fonctionnaliste

Le courant fonctionnaliste a dominé la recherche sur les professions aux États-Unis et au Royaume Uni des années 1930 à 1950 (Freidson, 1986). Parmi les figures les plus marquantes de ce courant on peut citer : Barber, Goode, Merton et Parsons.

Pour le courant fonctionnaliste, la définition du concept de « profession » se résume à la production d'un idéal type de ce qu'est une profession à partir de l'établissement d'une liste exhaustive de traits caractéristiques permettant de différencier les professions des autres occupations. Les sociologues fonctionnalistes proposeront, chacun de leur côté, un ensemble de critères censés définir l'idéal type de la profession. Dans cette perspective Parsons (1968) propose les critères de définition suivants :

The core criteria within the more general category of occupational role seem to be relatively clear. First among these criteria is the requirement of formal technical training accompanied by some institutionalized mode of validating both adequacy of the training and the competence of trained individuals. Among other things, the training must lead to some order of mastery of a generalized cultural tradition, and do so in a manner giving prominence to an *intellectual* component – that is, it must give primacy to the valuation of cognitive rationality as applied to a particular field. The second criterion is that not only must the cultural tradition be mastered in the sense of being understood, but skills in some form of its use must also be developed. The third and final core criterion is that a full-fledged profession must have some institutional means of making sure that such competence will be put to socially responsible uses (p.536)¹¹.

¹¹ « Les critères de base les plus généraux qui caractérisent l'activité professionnelle semblent être relativement clairs. D'abord il y a l'exigence d'une formation technique formelle accompagnée d'un certain mode de validation institutionnalisé garantissant aussi bien l'adéquation de la formation que la compétence des individus formés. Entre autres, la formation doit mener à une certaine forme de maîtrise d'une tradition culturelle généralisée et ainsi donner la priorité à l'aspect intellectuel - c'est-à-dire qu'elle doit donner la primauté à la valorisation de la rationalité cognitive appliquée à un domaine particulier. Le second critère est que non seulement la tradition culturelle doit être maîtrisée dans le sens qu'elle doit être comprise, mais des habiletés dans une certaine forme de sa mise en œuvre doivent aussi être développées. Le troisième et dernier critère de base est qu'une profession véritable doit avoir quelques moyens institutionnels de s'assurer qu'une telle compétence sera mise en œuvre de manière socialement responsable » [Traduction B.Dione].

La définition parsonienne de la profession dégage un modèle basé sur trois critères. Selon ce modèle, une profession suppose (1) une formation technique et scientifique formelle, (2) le développement de compétences pratiques et (3) des moyens d'assurer que les compétences professionnelles soient mises à la disposition de la société de manière responsable. Plusieurs auteurs suivront cette démarche, mais les modèles proposés différeront de l'un à l'autre (Leicht et Fennell, 2001). Selon les traits caractéristiques retenus par les auteurs, on peut classer ces modèles selon une échelle allant d'un modèle minimal à trois traits (Derkzen et Bock, 2007 ; González et Benitio, 2001) à des modèles plus étendus contenant huit éléments ou plus.

Les éléments les plus communément cités sont, selon Brante (1988, p.122) :

1. La mise en œuvre de compétences basées sur la connaissance théorique ;
2. L'éducation et la formation dans ces compétences ;
3. Une compétence de professionnels garantie par des examens ;
4. Un code de conduite pour garantir l'intégrité professionnelle ;
5. L'engagement pour la fourniture d'un service de qualité pour le bien commun ;
6. Une association professionnelle qui organise ses membres.

Le tableau 1 permet de voir la constance de la démarche fonctionnaliste à partir des travaux de différents chercheurs et à diverses périodes. Il permet aussi de comparer les différents traits caractéristiques proposés pour définir le concept de profession. Enfin, il illustre la diversité des traits caractéristiques proposés.

Tableau 1 : Traits caractéristiques d'une profession

Flexner (1915)	Goode (1957)	Wilenski (1964)	Leicht et Fennell (2001)	Derken et Bock (2007)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Les professions traitent d'opérations intellectuelles associées à de grandes responsabilités individuelles. 2. Leurs matériaux de base sont tirés de la science et d'un savoir théorique qui comporte des applications pratiques et utiles 3. et sont transmissibles par un enseignement formalisé. 4. Les professions tendent à l'auto-organisation dans des associations et leurs membres ont une motivation altruiste. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Un sentiment d'identité; 2. Un statut continu (peu de membres quittent la profession); 3. Un partage de valeurs communes; 4. Une commune définition de rôles pour tous les membres; 5. Un langage commun (difficilement compréhensible par l'extérieur; 6. Une autorité sur ses membres; 7. Des limites non pas physiques ou géographiques mais sociales et clairement établies; 8. Un processus de socialisation et de formation en contrôlant les jeunes générations (stagiaires). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. L'exercice à temps plein; 2. Comporter des règles d'activité; 3. Comprendre une formation et des écoles spécialisées; 4. Existence d'associations professionnelles; 5. Une protection légale du monopole; 6. Existence d'un code de déontologie. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Un Savoir basé sur la théorie; techniques intellectuelles complexes; 2. La maîtrise du savoir de base nécessite une longue période de formation, généralement d'un niveau universitaire. Cette formation est techniquement spécialisée et conçue pour socialiser les étudiants dans la culture et les symboles de la profession; 3. Les tâches effectuées ont en soi de la valeur pour la société et sont pertinentes par rapport aux valeurs centrales de celle-ci (santé, progrès technologique, droits légaux, etc.); 4. Les membres sont motivés pour offrir des services destinés au bien-être des clients et se mobilisent pour la profession; 5. La réalisation de leurs tâches est caractérisée par un niveau élevé d'autonomie; 6. Les membres font preuve d'engagement à long terme pour leur profession; 7. Les membres font preuve d'un sens très développé de la communauté au sein de la profession; 8. La profession a un code d'éthique très développé qui guide le comportement des professionnels et qui définit les valeurs professionnelles. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. L'existence d'un savoir technique spécialisé; 2. Une capacité d'auto-organisation et capacité de faire entendre sa voix; 3. Un mécanisme de contrôle de l'accès à la profession

L'autre caractéristique que le courant fonctionnaliste attribue aux professions est qu'elles ont une fonction précise au sein de la division du travail social. Elles font en sorte que le savoir et l'expertise soient mis à la disposition du corps social afin d'en assurer la survie. Parsons (1967) exprime bien cette conception de la fonction des professions au sein du corps social :

The importance of the professions to social structure may be summed up as follows: the professional type is the institutional framework in which many of our most important social functions are carried on, notably the pursuit of science and liberal learning and its practical application in medicine, technology, law and teaching (p.48)¹².

Cependant, l'approche fonctionnaliste des professions soulève un certain nombre de difficultés. Parmi ces difficultés, on peut citer le fait que, pour être pertinente, cette approche doit être en mesure de produire un idéal type de ce qu'est une profession ; autrement dit, elle doit produire un ensemble de traits caractéristiques suffisamment spécifiques pour différencier les professions des autres occupations. Or, les caractéristiques proposées ne permettent pas souvent de discriminer les professions des autres groupes considérés comme semi-professionnels ou non-professionnels, ce qui fera dire à Brante (1988) que :

If the concept of profession is to be of analytical value it is imperative that it actually can discriminate between professional and non-professional groups. Several scholars, however, have found that the boundaries are fluid (...). If it is difficult to separate professionals from other occupational groups on the basis of enumerative attributes, it is just as hard to construct a common definition, delineating what is ordinarily considered a profession (p.125)¹³.

¹² « L'importance des professions au sein de la structure sociale peut être résumée comme suit : l'activité professionnelle est le cadre institutionnel dans lequel beaucoup de nos fonctions sociales les plus importantes sont assurées, notamment la poursuite de la science et de l'étude libérale et de son application pratique dans la médecine, la technologie, le droit et l'enseignement » [Traduction B. Dione].

¹³ « Si le concept de profession doit avoir une quelconque valeur, il doit impérativement être capable de permettre de différencier vraiment les groupes professionnels des groupes non professionnels. Certains chercheurs, cependant, ont trouvé que les frontières sont floues [...]. S'il est difficile de séparer les groupes professionnels des autres occupations sur la base d'une liste énumérative d'attributs, il est tout aussi difficile de construire une définition commune, délimitant ce qui est ordinairement considéré comme une profession » [Traduction B. Dione].

On peut noter l'absence de consensus entre les chercheurs fonctionnalistes dans l'élaboration de la liste des traits caractéristiques de l'idéal type de la profession. Ce manque de consensus illustre l'incapacité du courant fonctionnaliste à produire une définition unique du concept de profession. Le seul point sur lequel convergent toutes les définitions est que la profession et le professionnalisme reposent sur la maîtrise et la mise en œuvre d'un savoir scientifique (Olgiati, 2006 ; Brante, 2001).

The only common pattern whose existence is shared by all specialists (and thereby distinguishing professions from other occupations) is the connection of profession with a particular educational training and the practice of a particular type of knowledge, basically academic knowledge. [...] This shared view indeed recognizes science as a common denominator for what is meant by professionalism (Olgiati, 2006, p.541)¹⁴.

L'approche par idéal type semble peu opératoire et révèle d'importantes lacunes dès que l'on tente de l'appliquer à des professions autres que les trois professions traditionnellement reconnues (médecine, droit et théologie). En outre, les fonctionnalistes négligent souvent l'examen des relations de pouvoir au sein des différents contextes professionnels. Ils ne tiennent pas compte des conflits et des enjeux internes, faisant comme si la conscience des acteurs était indéterminée ou comme s'ils étaient animés par des idéaux et des vues généraux qui leur ont été inculqués lors de leur processus de socialisation (Vrancken, 1994).

En réaction au courant fonctionnaliste dans l'analyse des professions va se développer un autre courant dit interactionniste.

¹⁴ « Le seul point commun partagé par tous les spécialistes (et qui par conséquent distingue les professions des autres occupations) est le rapport entre la profession et une formation professionnelle particulière et une forme particulière de savoir, plus particulièrement de connaissance académique. [...] Cette vision partagée reconnaît en réalité la science comme dénominateur commun du professionnalisme» [Traduction B. Dione].

2.1.1.2. Définition du concept de profession : approche interactionniste

Le courant interactionniste dans l'analyse des professions a vu le jour grâce aux travaux de Hughes et de ses disciples dont Strauss et Becker. Il est plus centré sur ce qu'ils appellent les métiers, c'est-à-dire les occupations de travail exercées par différents groupes (Dubar, 1994 ; Vrancken, 1994).

Le courant interactionniste se distingue du courant fonctionnaliste à la fois par sa démarche et par les objets traités. Du point de vue de la démarche, il privilégie les méthodes d'observation sur le terrain. Du point de vue des objets traités, l'interactionniste se concentre sur les actions collectives et les processus sociaux qui ne peuvent être appréhendés qu'à travers des interactions directes « dont le sens vécu par les agents n'est ni donné d'avance ni susceptible d'être négligé » (Vrancken, 1994, p.261). L'étude sociologique du travail doit reposer sur un examen de la division du travail et cet examen lui-même doit partir du point de vue de chaque individu impliqué, quelle que soit sa position au sein du système de cette division du travail. On ne peut séparer une activité de l'ensemble de celles au sein desquelles elle s'insère ni de ses procédures de distribution. Il faut étudier les interactions de manière dynamique parce que les acteurs n'adhèrent pas nécessairement à des rôles prédéfinis. Au contraire, ils sont capables de négocier les activités au sein du système social (Vrancken, 1994).

Selon la perspective interactionniste, la profession est donc un système d'activités en évolution permanente. La question fondamentale n'est pas de savoir quel métier est une profession, mais : « dans quelles circonstances les individus se caractérisant par un même métier s'efforcent-ils de transformer leur métier en profession et eux-mêmes s'efforcent-ils d'en devenir les titulaires ? » (Vrancken, 1994, p.263). L'étude des professions ne doit donc pas se limiter aux professions savantes, mais doit englober tous les métiers.

Pour Hughes (1958), la professionnalisation implique deux éléments : la licence et le mandat. La licence constitue l'autorisation, la permission accordée aux individus

exerçant un métier d'effectuer certaines tâches que ne peuvent exercer des personnes non reconnues. Le mandat correspond à l'obligation légale d'exercer ce métier et définit la conduite à respecter.

Le professionnel comme tous les autres travailleurs négocie un mandat et une licence et reçoit en contrepartie une rémunération (argent, biens ou services). Hughes (1958) va donc s'intéresser à la négociation, au marchandage entre le client qui reçoit le service et le praticien qui le procure. De cette négociation entre le client et le professionnel émerge la légitimité de l'activité professionnelle. Cette négociation peut être vue à un niveau macro, celui de la société et du groupe professionnel. Ainsi, dès qu' « un métier est apte à afficher son mandat vis-à-vis de la société, c'est-à-dire à se faire reconnaître une compétence orientée vers l'ensemble de la société, une profession (au sens de profession libérale) apparaît et est reconnue comme telle » (Vrancken, 1994, p. 264).

D'un point de vue interactionniste donc, ce qui fait l'unité de la profession c'est l'acquisition auprès de la société d'un mandat et d'une licence. Mais dans la pratique, ce sont des individus qui les négocient. Les professions ne sont donc pas des ensembles homogènes, mais un véritable enchevêtrement de négociations (Dubar, 1999 ; Vrancken, 1994).

La critique majeure que l'on peut faire au courant interactionniste est la suivante : la perspective consistant à étudier la profession du point de vue des individus, ou tout au plus de la multitude des groupes ou des segments professionnels, enrichit la recherche parce qu'elle offre la possibilité d'une exploration en profondeur du vécu des professionnels, mais cette perspective ne permet néanmoins pas d'élaborer une définition généralisable du concept de profession.

Fondamentalement, les postulats de l'interactionnisme interdisent aux chercheurs de découvrir, au-delà des relations sociales directement observables, les relations objectives qu'ils doivent établir pour appréhender l'intelligibilité du phénomène observé (Vrancken, 1994, p.265).

Pour surmonter les controverses entre ces différents courants, certains chercheurs vont tenter de recadrer la définition du concept de profession. Freidson (1994) fait partie de ceux-là. Il montre que les professions ont tendance à se transformer en organisations en établissant une division des tâches, en instituant des porte-parole officiels afin de défendre leurs intérêts, en diversifiant leurs milieux de travail et en instituant un contrôle interne sur leurs membres (Freidson, 1994). Ce contrôle interne passe par l'intériorisation de valeurs propres à la profession.

Cette notion de contrôle interne va s'avérer très féconde pour l'exploration des professions. Elle est mise en valeur par certaines perspectives théoriques que l'on pourrait classer dans un troisième courant de l'analyse des professions : le courant critique.

2.1.1.3. Définition du concept de profession : approche critique

Le courant critique dans l'analyse des professions a été fortement influencé par la pensée de Marx et Weber. Il prend en compte les dimensions historique, économique et politique des professions (Olgiati, 2006 ; Dubar et Tripier, 2005 ; Vrancken, 1994 ; Brante, 1988 ; Deschamps, Ducharme et Regnault, 1979). Suivant les analyses de Weber et de Marx qui considèrent le pouvoir comme un élément central dans la société, l'approche critique analyse les professions sous les angles du pouvoir. De ce point de vue, les professions sont considérées comme étant juste un monopole de compétence légitimée par une expertise officiellement reconnue qui vise à protéger un monopole du marché (Larson, 1977). Ce ne sont que des moyens de protéger les intérêts de groupes spéciaux qui détiennent du savoir ou qui ont un savoir commun.

Les professions, à l'instar des autres groupes sociaux, utilisent le pouvoir pour maximiser leurs avantages symboliques et matériels et surtout protéger ce qu'Abbott (1988) appelle leur juridiction. Les caractéristiques des professions (autogouvernement, moralité professionnelle, indépendance, contrôle à l'entrée, concurrence interne modérée, etc.) sont autant d'instruments délibérément employés pour créer et s'approprier un marché et une

rente économique et, par là, renforcer durablement les privilèges matériels et symboliques de leurs membres (Evetts, Mieg et Felt, 2006 ; Karpik, 2003 ; Deschamps, Ducharme et Regnault, 1979).

Au sein du courant critique, certains chercheurs suggèrent la nécessité d'un changement de perspective pour renouveler la recherche sur les professions. Reconnaisant avec Parsons (1968) que le développement et l'augmentation de l'importance stratégique des professions constitue le changement le plus important qui s'est produit dans les systèmes du travail des sociétés modernes, ces chercheurs vont suggérer qu'il vaut mieux inverser la question critique : au lieu de se demander comment les professions contrôlent l'État, il faut poser la question suivante, qui à leurs yeux est plus féconde : pourquoi les professions sont-elles aussi importantes dans les États modernes ? (Evetts, Mieg et Felt, 2006, p.109-110).

Cette dernière approche est particulièrement intéressante dans la mesure où elle permet de relire et d'intégrer les autres approches à partir de l'interrogation sur le rôle des professions dans les États modernes. Nous nous appuyerons sur elle pour faire une synthèse des points communs aux différentes approches relatives à l'analyse des professions.

2.1.1.4. Synthèse des différentes approches du concept de profession : notre définition

En s'interrogeant sur le rôle du système des professions dans l'État, on voit que la profession renvoie à l'institutionnalisation du savoir scientifique et technique pour sa mise à la disposition de la société. Tous les courants qui s'affrontent dans l'analyse des professions reconnaissent que la connexion à une profession commence par l'acquisition et la mise en pratique d'un type particulier de connaissances fondamentalement théoriques. La science et sa mise en pratique constituent le dénominateur commun à toute forme de professionnalisme. Ainsi, c'est la maîtrise d'un savoir scientifique et technique spécialisé, qui n'est pas accessible à tout le monde, qui permet aux professionnels d'acquérir une certaine position et un statut privilégié dans l'échelle sociale (Derken et Bock, 2007 ;

Wilson et Halpin, 2006 ; Gonzáles et Benito, 2001 ; Flexner, 2001 ; Leicht et Fennell, 2001 ; Freidson, 1994 ; Wilenski, 1964 ; Merton, 1957 ; Goode, 1957).

Le statut professionnel que permet d'acquérir le savoir spécialisé, à son tour, est considéré comme un critère secondaire (accordé / acquis) du professionnalisme (Olgiati, 2006 ; Brante, 1988). Dans la mise en œuvre de son savoir au profit de la société, le professionnel doit se comporter selon certaines valeurs. D'abord, le professionnel fait preuve d'une neutralité affective, c'est-à-dire qu'il n'est pas émotionnellement engagé dans son travail mais agit toujours rationnellement. Il fait preuve d'universalisme en traitant tous ses clients avec les mêmes égards. Le professionnel est engagé au service de sa communauté, son travail vise le bien commun. Le travail du professionnel est vital pour la société et doit être rétribué en conséquence, aussi bien matériellement qu'en termes de statut et de prestige. Ce statut représente l'identité du groupe professionnel perçue par la société. Le statut est aussi sanctionné par une autorité gouvernementale : « la sanction gouvernementale confère, en plus de l'étiquette du statut, un pouvoir exclusif sur un domaine, sur un champ d'activités » (Deschamps, Ducharme et Regnault, 1979, p.14). Cette identité des membres du groupe professionnel est reconnue par le groupe social et constitue un élément clé du processus de professionnalisation, ainsi que le note Laliberté (1979) :

Pour conquérir un statut professionnel particulier, les personnes exerçant une activité de travail doivent d'abord se donner une identité qui leur permet de se reconnaître entre elles et de se différencier des autres. Elles doivent alors construire leur champ de compétence et faire reconnaître par leur clientèle ainsi que par la société qu'elles possèdent une unité, une compétence et une intégrité particulière (p.27).

La mise en œuvre du savoir technique et scientifique s'inscrit dans le cadre de la division sociale du travail. Les professionnels qui contrôlent un savoir technique spécialisé obtiennent de la société l'autorisation de rendre à celle-ci des services indispensables à son bien-être. Le courant fonctionnaliste dans l'analyse des professions considère ce critère

comme caractéristique de la profession. Dans le domaine des bibliothèques Shera (1970) réaffirme cette idée lorsqu'il écrit :

[...] a profession is a service, a service performed for the benefit of humanity and with a high sense of purpose and dedication. The verb from which the term derives means of course 'to profess', as a lawyer professes his dedication to legal justice, or a minister professes a religious belief or conviction (p.29)¹⁵.

Si le savoir, le champ de compétence technique et scientifique constitue le premier élément de l'identité professionnelle, il ne l'épuise pas totalement. L'engagement et le dévouement que recouvre le verbe professer (González et Benito, 2001 ; Shera, 1970), que l'on retrouve dans l'expression profession de foi, attribue à la profession une dimension éthique et morale.

There is a crucial factor in the process of professionalization [...] which we can find in the very etymology of the word. To profess is, typically, to make a profession of faith, or, if you wish, to make a public manifestation of beliefs; this attributes a moral dimension to the exercise of a profession, which cannot be reduced to its technical or mercantile dimension (González et Benito, 2001, p.345)¹⁶.

La façon dont ce savoir est mis en œuvre est aussi essentielle que sa possession. La dimension éthique et morale vise à donner une plus grande légitimité à la profession. Par cette dimension, la profession donne à la clientèle des garanties qu'elle ne sera pas abusée et qu'elle recevra toujours un service de qualité. Pour ce faire, la profession doit traduire les valeurs des clients en ses propres termes (Fournier, 1999). C'est pour cette raison que Hughes (1965) estimait que les professions libérales ne sont jamais indépendantes parce

¹⁵ « Une profession est un service, un service exécuté pour le bénéfice de l'humanité et avec un grand sens de l'engagement et du dévouement. Le verbe dont le terme provient signifie bien sûr 'professer', comme un avocat professe son dévouement à la justice légale, ou un pasteur professe une croyance religieuse ou une conviction » [Traduction B. Dione].

¹⁶ « Il y a un facteur crucial dans le processus de professionnalisation [...] que l'on peut retrouver dans l'étymologie même du mot. Professer signifie, fondamentalement, faire une profession de foi, ou, si l'on veut, manifester publiquement ses croyances ; cela donne une dimension morale à l'exercice d'une profession, qui ne peut ainsi être réduite à sa dimension technique ou marchande » [Traduction B. Dione].

qu'elles doivent établir leur réputation auprès de leur clientèle. Cette réputation peut dépendre plus des coutumes et des croyances locales que de critères proprement professionnels.

Du point de vue de l'État moderne, cet aspect éthique et moral est un moyen d'utiliser les valeurs professionnelles distinctives d'un groupe pour contrôler et normaliser la pratique professionnelle de ses membres (Evetts, Mieg et Felt, 2006 ; Fournier, 1999). Ainsi, grâce à la professionnalisation, l'État peut limiter la compétition, encourager la coopération et responsabiliser les membres des groupes professionnels. Il instaure un ordre social normatif reposant sur un contrôle à distance et visant à garantir un service de qualité au public en se basant sur le discours professionnel. Le discours professionnel est entendu ici au sens de la manière dont les travailleurs acceptent, intègrent et accommodent le concept de profession, et plus particulièrement celui de professionnalisme dans leur travail (Evetts, Mieg et Felt, 2006).

L'appel au professionnalisme est donc un discours d'autocontrôle disciplinaire à un niveau micro. Le processus de professionnalisation est plus qu'une simple opération de re-labellisation des travailleurs, il implique aussi la définition d'identités de travail appropriées et permet potentiellement un contrôle à distance en inscrivant la logique disciplinaire du professionnalisme dans la personne de l'employé ainsi labellisé (Fournier, 1999). Vue sous l'angle de la motivation personnelle, la nouvelle identité acquise par le professionnel lui donne plus de pouvoir et de prestige (Larson, 1977), mais du point de vue de la société, de l'État et des organisations qui emploient ce même professionnel, l'identité sert en même temps à auto-motiver et autocontrôler celui-ci pour l'amener à être plus performant, à atteindre les objectifs qui lui ont été fixés et à être responsable de ses actes (Fournier, 1999). Cette identité professionnelle, pour être efficace, doit donner aux valeurs professionnelles autant ou plus de place qu'au savoir parce que ce sont les valeurs qui servent de normes à la mise en pratique du savoir scientifique acquis durant le processus de socialisation professionnelle. Les valeurs, une fois adoptées et intériorisées par les

professionnels, permettent d'influencer les comportements de ces derniers sans créer une bureaucratie oppressive (Fournier, 1999). L'étude des valeurs est par conséquent un excellent moyen pour comprendre les comportements des professionnels.

Nous avons établi (§ 2.1.1.) comment les différents courants de la sociologie du travail définissent le concept de profession et de professionnalisme. Trois courants majeurs (courant fonctionnaliste, courant interactionniste et les approches critiques) ont été présentés. Le courant fonctionnaliste adopte une approche par idéal type et essaie de définir les différentes caractéristiques permettant de différencier les professions des autres occupations. Il considère aussi que les professions sont des organes qui assurent certaines fonctions vitales à la survie du corps social. Mais ce courant a particulièrement échoué dans la tentative d'identification des caractéristiques permettant de différencier les professions des autres occupations de travail. Au courant fonctionnaliste s'oppose le courant interactionniste. L'interactionnisme privilégie le point de vue personnel et les études des situations de travail concrètes. Il permet de comprendre en profondeur le vécu des individus, mais ne permet pas de tirer des conclusions généralisables aux professions. Quant aux approches critiques, elles mettent l'accent sur le rôle du pouvoir dans la définition de l'identité professionnelle. Nous avons mentionné qu'au sein de l'approche critique, certains chercheurs ont montré que le discours professionnel joue un double rôle : (1) pour les professionnels, il est perçu comme un symbole de pouvoir et de prestige (2) pour la société, l'État, les employeurs, et les professionnels eux-mêmes, c'est un moyen d'autocontrôle et d'auto-motivation pour s'assurer que le savoir scientifique soit mis à la disposition de la collectivité de manière responsable.

Dans cette recherche, nous avons adopté l'approche fonctionnaliste dans l'analyse des professions. Cependant, nous avons tenté de la compléter par une perspective constructionniste.

Malgré ses limites, l'approche fonctionnaliste dans l'analyse des professions offre l'avantage de tenter de donner une définition du concept de profession. Une définition

minimale est nécessaire pour pouvoir circonscrire et parler d'un phénomène. Même si les traits caractéristiques proposés pour définir la notion de profession varient d'un auteur à l'autre, certains éléments comme le savoir scientifique, la durée et le niveau de formation et le rôle des valeurs, émergent des différentes définitions. Ces éléments nous permettront de définir le bibliothécaire.

Une perspective constructionniste permet de compléter cette approche fonctionnaliste dans l'analyse des professions. Le point de vue constructionniste (Rouleau, 2007) permet :

- de prendre en considération l'histoire ou la temporalité pour comprendre l'émergence des professions ;
- de tenir compte de la place centrale des individus acteurs produisant, reproduisant et négociant les valeurs des professions ;
- de tenir compte des contextes dans lesquelles ces professionnels agissent et interagissent ;
- de concilier l'individu et le collectif, le point de vue de la société et celui de l'individu dans l'analyse de la profession.

Par le biais du processus de socialisation les nouveaux membres s'approprient les valeurs de la profession qu'ils ont choisie. Ces valeurs professionnelles ne sont pas passivement intégrées, elles sont interprétées, négociées et réinventées par les professionnels dans leur activité quotidienne. L'activité des professionnels se déroule dans un contexte socioculturel et historique donné. La profession est un élément de la division sociale du travail. Or, les rôles sociaux sont socialement définis. L'exercice de chaque rôle social implique à la fois la maîtrise des connaissances indispensables à l'exercice du rôle mais aussi une connaissance des valeurs et des attitudes jugées appropriées pour ce rôle (Berger et Luckmann, 2006).

Nous allons donc examiner la notion de valeurs en général et de valeurs professionnelles en particulier (§ 2.1.2.).

2.1.2. Valeurs et valeurs professionnelles

Le concept de valeurs est un concept central des sciences sociales (Schwartz, 2006 ; Van Deth et Scarbrough, 1995 ; Rokeach, 1973). Les valeurs sont fondamentales pour comprendre et caractériser les individus et les sociétés et expliquer les motivations de base qui sous-tendent les attitudes et les comportements des personnes et des groupes (Schwartz, 2006).

Nous examinons le concept de valeurs avant de nous intéresser à celui de valeurs professionnelles.

2.1.2.1. Valeurs

Le concept de valeurs est capable d'unifier diverses approches des sciences qui s'intéressent au comportement humain (Schwartz, 1992 ; Rokeach, 1973). Des domaines aussi divers que l'économie, la musique, la peinture, la philosophie, la sociologie, la psychologie, l'anthropologie, etc. s'intéressent à l'étude des valeurs (Schwartz, 1992 ; Bengtson et Lovejoy, 1973 ; Rokeach, 1973). Cependant, le concept de valeurs en sciences sociales a souffert d'une absence de consensus aussi bien au niveau de la définition du concept lui-même (Schwartz, 2006 ; Van Deth et Scarbrough, 1995 ; Rescher, 1982), que du point de vue du contenu des valeurs ou de la structure des relations qu'elles entretiennent les unes avec les autres (Schwartz, 2006).

En psychologie et en sociologie comme en philosophie, les valeurs répondent aux questions existentielles de base et aident à donner un sens à la vie des gens (Karp, 2000 ; Van Deth et Scarbrough, 1995 ; Rokeach, 1973). Dans ces disciplines, le concept de valeurs renvoie à des croyances ou à des critères utilisés par des individus pour sélectionner et

évaluer à la fois les actions et les individus (y compris eux-mêmes). Dans cette acception, les valeurs sont des critères et non des qualités inhérentes aux objets. C'est en ce sens que Schwartz (1992) propose de définir ainsi les valeurs :

Values (1) are concepts or beliefs, (2) pertain to desirable and end states or behaviors, (3) transcend specific situations, (4) guide selection or evaluation of behaviors and events, and (5) are ordered by relative importance (p.4)¹⁷.

Cette définition est proche de celle proposée par Rokeach (1973) :

A *value* is an enduring belief that a specific mode of conduct or end-state of existence is personally or socially preferable to an opposite or converse mode of conduct or end-state of existence. A *value system* is an enduring organization of beliefs concerning preferable modes of conduct or end-states of existence along a continuum or relative importance (p.5)¹⁸.

Les valeurs sont des croyances. Rokeach (1973) distingue trois catégories de croyances : (1) les croyances descriptives qui portent sur les choses pouvant être dites vraies ou fausses, (2) les croyances évaluatives qui se rapportent aux objets susceptibles d'être jugés bons ou mauvais et (3) les croyances prescriptives qui servent à déclarer les moyens et les fins désirables ou indésirables. Les valeurs appartiennent à cette troisième catégorie de croyances. Selon Rokeach (1973), les valeurs sont des croyances durables et stables qui se traduisent par le choix de modes de conduite ou de buts de l'existence.

Les valeurs stipulent qu'un état de fait, un moyen ou une fin sont personnellement ou socialement souhaitables, préférables à d'autres (Rokeach, 1973). Elles servent à penser ce qui est important dans la vie et aident les individus à donner un sens à leur existence (Schwartz, 2006 ; Karp, 2000 ; Schwartz, 1992 ; Bengtson et Lovejoy, 1973 ; Rokeach,

¹⁷ « Les valeurs (1) sont des concepts ou des croyances (2) se rapportent aux buts ou aux conduites désirables, (3) transcendent les situations particulières, (4) guident le choix ou l'évaluation des conduites et des événements et (5) sont ordonnées selon leur importance relative » [Traduction B. Dione].

¹⁸ « Une valeur est une croyance durable qu'un mode spécifique de conduite ou un but de l'existence est personnellement ou socialement préférable à un mode opposé ou contraire de conduite ou but de l'existence. Un système de valeurs est une organisation durable de croyances concernant les modes préférables de conduite ou d'existence le long d'un continuum ou d'importance relative » [Traduction B. Dione].

1973). En tant que croyances, les valeurs comportent trois composantes : (1) une composante cognitive : la personne qui adopte une valeur connaît la façon juste de se comporter ou de choisir son but ; (2) une composante affective : la personne éprouve de l'émotion pour ou contre cette valeur, l'approuve ou la désapprouve ; (3) une composante comportementale : la valeur adoptée se manifeste dans les attitudes et dans l'action (Wach et Hammer, 2003 ; Rokeach, 1973).

Les valeurs constituent un lien important entre la structure sociale et l'individu parce que ce sont des principes, des préceptes, des commandements, des normes transcendantes qui prennent naissance dans l'expérience résultant des relations intersubjectives (Van Deth et Scarbrough, 1995 ; Bergtson et Lovejoy, 1973). Elles sont alors objectives et extérieures à l'individu, parce qu'elles sont partagées par les membres du groupe. Elles sont transmises à l'individu durant la socialisation. En adhérant et en participant aux activités d'un groupe, l'individu acquiert les valeurs distinctives qui définissent l'identité de celui-ci. Ces valeurs partagées sont intériorisées et vécues sous la forme d'aspirations, d'idéaux à atteindre, de croyances, d'idéologies, de critères de jugement et d'évaluation des hommes et des actions (Schwartz, 2006 ; Van Deth et Scarbrough, 1995 ; Schwartz, 1992 ; Ball-Rokeach, Rokeach et Grube, 1984 ; Fallding, 1965). Elles sont exprimées dans le discours moral du groupe (Van Deth et Scarbrough, 1995 ; Schwartz, 1992 ; Bergtson et Lovejoy, 1973) et ont pour fonction d'aider à résorber les conflits possibles entre les intérêts individuels et ceux du groupe.

Values serve an important function by enabling individuals to work together to realize collectively desirable goals [...]. As Grube et al. (1984, p.155) argue "Values play a particularly important role because they are cognitive representations of individual needs and desires, on one hand, and societal demands on the other" (Karp, 2000, p.3213)¹⁹.

¹⁹ « Les valeurs remplissent une fonction importante en permettant aux individus de travailler ensemble pour réaliser des objectifs collectivement désirables [...] Comme le soutiennent Grube et al. (1994, p.155) "Les valeurs jouent un rôle particulièrement important parce qu'elles sont, d'une part, des représentations cognitives de besoins individuels et des désirs et, d'autre part, des demandes sociales " » [Traduction B. Dione].

Les valeurs expriment donc à la fois les désirs et les besoins des individus et des sociétés. Chaque valeur se distingue en fonction du type d'objectif ou de la motivation qu'elle exprime. L'ensemble des valeurs exprime les besoins essentiels de l'existence humaine. C'est pour cette raison que pour plusieurs auteurs les valeurs sont universelles et en nombre déterminé (Schwartz, 2006 ; Rokeach, 1973) parce qu'elles expriment les exigences de l'existence humaine (Schwartz, 2006 ; Ball-Rokeach, Rokeach et Grube, 1984). Comme le note Schwartz (2006), les valeurs « trouvent leur source dans au moins une des trois nécessités de l'existence humaine auxquelles elles répondent. Ces nécessités sont : satisfaire les besoins biologiques des individus, permettre l'interaction sociale, et assurer le bon fonctionnement et la survie des groupes » (p.932).

Les valeurs sont diffusées par le biais de la socialisation et permettent de définir et de spécifier la culture de chaque groupe social. Tous les membres d'un groupe ne souscrivent pas également aux mêmes valeurs. Au contraire, au sein des groupes sociaux, chaque membre accorde des degrés d'importance divers à de nombreuses valeurs. Une valeur est relative. Chaque valeur est ordonnée selon son importance relative par rapport aux autres. Autrement dit, chaque individu classe les valeurs par ordre d'importance les unes par rapport aux autres et l'ordre de priorité et la hiérarchie des valeurs est caractéristique de cette personne. Une valeur particulière peut être importante pour une personne et s'avérer sans importance pour l'autre (Schwartz, 2006 ; Rokeach, 1973). Cette hiérarchie des valeurs constitue ce que l'on appelle le système de valeurs de la personne. C'est ce système de valeurs qui détermine le comportement de l'individu et non l'adhésion à une valeur singulière donnée (Wils, Luncașu et Waxin, 2007 ; Schwartz, 1992 ; Rokeach, 1973).

Rokeach (1973) distingue deux catégories de valeurs : les valeurs terminales (fins, buts de l'existence) et les valeurs instrumentales (moyens). Les valeurs terminales représentent des fins ou des buts de l'existence, alors que les valeurs instrumentales sont

des modes de conduite. Cette distinction que fait Rokeach (1973) entre valeurs terminales et valeurs instrumentales ne sera pas retenue par Schwartz (1992).

Pour Schwartz (2006, 1992) les valeurs expriment le désirable à la fois pour la personne et pour le groupe social. Au niveau individuel, les valeurs sont acquises par le biais du processus de socialisation et par l'expérience individuelle. Une fois que l'individu se les approprie, elles deviennent pour lui des buts qui guident ses conduites, stimulent ses actions et servent à justifier son comportement. En ce sens, elles servent à rendre compte des différences individuelles d'attitudes et de comportement. Du point de vue de la culture, du groupe, les valeurs sont des buts et des significations partagés. Elles expriment la compréhension que les membres d'une société partagent et prennent pour acquis. Tous les groupes sociaux (nations, groupes religieux et ethniques, etc.) produisent des normes ou des idéaux pour réguler la manière dont ils font face aux défis de la vie et pour se reproduire. On fait appel aux valeurs culturelles pour justifier les règles de fonctionnement ou les fondements d'une collectivité (Munene, Schwartz et Smith, 2000 ; Schwartz, 1994).

Cependant, note Schwartz (1994),

The culture-level values that characterize a society cannot be observed directly. Rather, they must be inferred from various cultural products [...]. Presumably, these cultural products reflect assumptions about the desirable that are built into the institutions of the society and are passed on through intentional and unintentional socialization. [...] The commonalities in the intentional and unintentional value socialization to which different members of society are exposed reflect the cultural emphases that support and maintain the social, economic, and political system of the society. The average of the value priorities of societal members reflects these commonalities of enculturation (p.92)²⁰.

²⁰ « Du point de vue de la culture, les valeurs qui caractérisent une société ne peuvent pas être observées directement. Elles doivent plutôt être déduites des différents produits culturels [...]. Sans doute, ces produits culturels reflètent des présupposés à propos de ce qui est désirable qui sont introduits dans les institutions de la société et sont transmis par la socialisation consciente et inconsciente. [...] Les points communs dans la socialisation consciente et inconsciente aux valeurs à laquelle les différents membres de société sont exposés reflètent les fondements culturels qui sous-tendent et maintiennent le système social, économique et politique de la société. La moyenne du système de priorisation des valeurs des membres de la société reflète ces points communs de l'inculturation » [Traduction B. Dione].

Notre étude adopte cette perspective. Elle explore les valeurs culturelles à partir du point de vue des individus. L'étude des valeurs culturelles à partir du point de vue des membres des groupes est très féconde : « Yet hidden behind these important differences is a surprise that may reflect something about the origins and role of values for human society » (Schwartz et Bardi, 2001, p.268)²¹. L'étude des valeurs culturelles permet de dégager pour chaque groupe un système de valeurs dominant. Ce système de valeurs culturelles caractérise et singularise le groupe en question. Il exprime la priorisation des valeurs du groupe conformément à ses objectifs désirables et trouve ses fondements dans les exigences de survie du groupe (Schwartz, 2006).

L'étude des valeurs culturelles du point de vue des individus est conforme à la perspective constructionniste qui accorde une place centrale aux individus qui s'approprient et reproduisent dans leur activité les structures sociales (Rouleau, 2007).

2.1.2.2. Valeurs et dimension méthodologique

Deux outils se sont imposés dans l'étude des valeurs : d'abord le questionnaire des valeurs de Rokeach (*Rokeach Value Survey*) (Rokeach, 1973), puis plus récemment le questionnaire des valeurs de Schwartz (*Schwartz Value Survey*) (Schwartz, 1992).

Rokeach (1973) est considéré comme l'un des chercheurs les plus influents des trois dernières décennies dans le domaine des valeurs (Karp, 2000). Il a développé l'un des outils de mesure des valeurs les plus utilisés : le questionnaire des valeurs de Rokeach (*Rokeach Value Survey*). Le questionnaire des valeurs de Rokeach (RVS) repose sur la définition que celui-ci donne des valeurs et sur un certain nombre de postulats. Rokeach (1973) définit les valeurs comme étant des croyances durables et stables se rapportant aux comportements et aux buts de l'existence personnellement ou socialement préférables. Rokeach (1973) divise les valeurs en deux catégories : les valeurs terminales et les valeurs instrumentales (cf.

²¹ « Toujours cachée derrière ces différences importantes, il y a la surprise qui peut refléter une partie de l'origine et du rôle des valeurs dans les sociétés humaines » [Traduction B. Dione].

2.1.2.1.). Les valeurs terminales, au nombre de 18, se rapportent aux buts de l'existence, alors que les valeurs instrumentales, également au nombre de 18, renvoient aux modes de conduite. Rokeach (1973) considère également que les valeurs sont, par définition, universelles. Par conséquent, toutes les valeurs sont simultanément présentes dans toutes les sociétés. Au sein de ces sociétés, les valeurs ne sont pas indépendantes les unes des autres mais reliées en un système. Un individu ou un groupe social ne peut donner une plus grande priorité à une valeur sans réduire relativement l'importance d'une autre (Ball-Rokeach et Loges, 1992 ; Braitewaite et Law, 1985). C'est cette différence dans la manière de hiérarchiser les valeurs qui fait la diversité des systèmes de valeurs des individus et des sociétés. La logique conceptuelle du RVS repose sur ces principes.

Dans la mise en œuvre du RVS, les 18 valeurs terminales et les 18 valeurs instrumentales sont classées alphabétiquement et accompagnées d'une brève description entre parenthèses (Cf. tableau 2). On demande aux répondants de les classer par ordre d'importance selon qu'ils les considèrent comme des principes guidant leur vie. Rokeach (1973) présente ainsi la méthode :

Each value is presented along with a brief definition in parentheses. The instruction to the respondent is to "arrange them in order of importance to YOU, as guiding principles in YOUR life". The ranking method assumes that it is not the absolute presence or absence of a value that is of interest but their relative ordering (p.27)²².

Rokeach (1973), à partir d'une étude de la société américaine, identifie 18 valeurs terminales et 18 valeurs instrumentales. Rappelons que les valeurs terminales se réfèrent à des buts généraux de l'existence. Rokeach (1973) les représente par des substantifs. Les valeurs instrumentales, qui se rapportent à des modes de conduites ou à des qualités morales, sont approchées par des adjectifs (Wach et Hammer, 2003).

²² « Chaque valeur est suivie d'une brève définition entre parenthèses. La directive donnée au répondant est : « Classez-les selon un ordre d'importance pour VOUS, comme principe dans VOTRE vie ». La méthode de classement présume que ce n'est pas la présence ou l'absence absolues de la valeur qui est intéressante mais l'ordre relatif établi » [Traduction B. Dione].

Tableau 2 : Liste des valeurs de Rokeach (Trad. Wach et Hammer, 2003, p.23-24)

Valeurs terminales		Valeurs instrumentales	
1	Une vie confortable (une vie prospère et aisée)	1	Ambitieux (travaillant dur et volontaire)
2	Une vie passionnante (une vie stimulante et active)	2	Large d'esprit (l'esprit ouvert)
3	Le sentiment d'avoir réussi (jouer un rôle important)	3	Compétent (capable, efficace)
4	Un monde de paix (un monde sans guerre ni conflit)	4	Joyeux (enjoué, gai)
5	Un monde de beauté (beauté de la nature et des arts)	5	Propre (ordonné, soigné)
6	L'égalité (fraternité, chances égales pour tous)	6	Courageux (sachant faire partager ses convictions)
7	La sécurité familiale (prendre soin de ceux qui sont chers)	7	Indulgent (voulant pardonner)
8	La liberté (indépendance et libre choix)	8	Serviable (au service du bien-être des autres)
9	Le bonheur (contentement et satisfaction)	9	Honnête (sincère, vrai)
10	L'harmonie intérieure (libre conflits intérieurs, en paix avec soi-même)	10	Imaginatif (créatif et audacieux)
11	L'amour adulte (intimité sexuelle et spirituelle)	11	Indépendant (auto-suffisant et dépendant de soi)
12	La sécurité nationale (protection contre les agressions)	12	Intellectuel (intelligent, réfléchi)
13	Le plaisir (une vie agréable et calme)	13	Logique (cohérent, rationnel)
14	Le salut (une vie éternelle, sauvée pour l'éternité)	14	Aimant (affectueux et tendre)
15	Le respect de soi (estime et considération de soi)	15	Obéissant (dévoué et respectueux)
16	La reconnaissance sociale (respect, admiration)	16	Poli (courtois et bien élevé)
17	L'amitié véritable (des compagnons proches)	17	Responsable (fiable, digne de confiance)
18	La sagesse (maturité)	18	Auto-discipliné (posé, contrôlé)

Le RVS a été par la suite validé empiriquement par plusieurs études comme le notent Braithwaite et Law (1985) :

In recent years, one of the most widely used instruments for measuring personal and social values has been the Rokeach Value Survey. Part of its popularity is undoubtedly due to the success researchers have had in finding specific values that differentiate various political, religious, economic,

generational, and cultural groups and that relate to a range of social attitudes [...] The versatility of the instrument adds to its attractiveness (p.250)²³.

Néanmoins, le RVS a été critiqué sur certains aspects, parmi lesquels la méthode consistant à demander aux répondants de classer les valeurs par ordre d'importance relative pour eux. Lorsque le nombre d'items à classer est important, il devient assez difficile d'obtenir un résultat rigoureux. Comme le notent Schaeffer et Presser (2003) :

Some research suggests that rankings [...] have advantages over ratings [...]. However, rankings can only be used with a small number of objects [...] and they also take more interview time and pose special analysis problems. As a result they are not commonly used (p.76)²⁴.

Il est difficile de classer rigoureusement les 36 valeurs du RVS. Aussi, le temps requis pour l'administration du questionnaire est-il plus important. Ensuite, on n'est jamais sûr que toutes les valeurs soient présentes chez le répondant. Rokeach (1973) lui-même reconnaît que les répondants ont tendance à classer rigoureusement leurs valeurs extrêmes et à négliger les autres. En outre, l'exploitation statistique du classement est moins aisée.

D'autres chercheurs ont essayé, dans la lignée de Rokeach, de mettre en place des inventaires des valeurs. Par exemple, Kahle (1989) a mis au point la *List of Values* (LOV) (Kahle et Kennedy, 1989 ; Beatty, et al., 1985). Basée sur les travaux de Rokeach, sur la hiérarchie des besoins de Maslow et d'autres auteurs, la LOV apparaît comme un condensé des valeurs terminales de Rokeach essentiellement orienté vers la personne. Elle est très utilisée dans la recherche en gestion et en marketing (Aboulaarab, 2006).

²³ « Au cours des dernières années, l'un des instruments les plus largement utilisés pour mesurer les valeurs personnelles et sociales a été le *Rokeach Value Survey*. Une partie de sa popularité est sans doute due aux succès qu'ont obtenus les chercheurs dans la découverte de valeurs spécifiques qui différencient les groupes politiques, religieux, économiques, générationnels et culturels, et qui sont liées à un ensemble d'attitudes sociales? [...]. La souplesse de l'instrument ajoute à son attractivité » [Traduction B. Dione].

²⁴ « Certaines recherches suggèrent que le classement [...] présente des avantages par rapport à l'estimation [...]. Cependant, le classement ne peut être utilisé qu'avec un petit nombre d'objets [...] et il nécessite aussi plus de temps pour l'administration du questionnaire et pose des problèmes d'analyse spécifiques. Par conséquent il n'est pas souvent utilisé » [Traduction B. Dione].

Les travaux de Schwartz (2006, 1994, 1992) présentent un intérêt particulier. Schwartz a étudié les valeurs à travers les différentes cultures. Ses travaux ont fait connaître des évolutions majeures au RVS. Comme Rokeach (1973), Schwartz (2006) considère que les valeurs sont universelles « [...] parce qu'elles trouvent leur source dans au moins une des trois nécessités de l'existence humaine, auxquelles elles répondent. Ces nécessités sont : satisfaire les besoins biologiques des individus, permettre l'interaction sociale, et assurer le bon fonctionnement et la survie des groupes » (p.932).

Aucun individu seul ne peut réussir à répondre à ces trois nécessités de l'existence humaine. Pour y parvenir, il doit exprimer des objectifs permettant à la fois d'y faire face, de communiquer avec les autres à leur sujet et d'obtenir la collaboration des autres dans sa démarche. Les valeurs peuvent être définies comme étant à la fois les concepts socialement désirables que les individus utilisent pour représenter, au niveau mental, les objectifs liés aux nécessités de l'existence humaine et le lexique qui sert à parler de ces objectifs dans les interactions sociales. Chaque valeur exprime une motivation visant la satisfaction d'une de ces nécessités. C'est d'ailleurs la motivation exprimée qui différencie les valeurs (Schwartz, 2006). Pour Schwartz (2006, 1992), le nombre de valeurs est relativement élevé, mais celles-ci sont reliées en un continuum et forment un système. Les valeurs ne sont pas indépendantes les unes des autres. Elles entretiennent des relations de compatibilité et d'opposition. L'ensemble de ces relations est ce que l'on appelle la structure des valeurs. Il est donc possible de définir un nombre fini de types de valeurs et d'y classer l'ensemble des valeurs. Partant de cette définition, Schwartz (2006 ; 1992) élabore un nouveau modèle conceptuel qui s'articule autour de dix types de valeurs qu'il appelle aussi des dimensions motivationnelles. Ce modèle de Schwartz (1992) s'inscrit dans la continuité des travaux de Rokeach (1973) (Wach et Hammer, 2003). Il repose sur un inventaire de 57 valeurs. Chacune des valeurs est suivie de sa description entre parenthèses.

Le modèle de Schwartz (1994) postule que les valeurs qu'il retient sont quasi-universelles. Une preuve empirique solide appuie le modèle des valeurs de Schwartz (Wils,

Luncasu et Waxin, 2007) : il a été testé et validé dans plusieurs pays et dans différentes cultures. Notre étude est basée sur ce modèle.

En somme, on voit que malgré les difficultés liées à la définition du concept, il apparaît que la recherche des dernières décennies sur les valeurs s'accorde pour définir les valeurs comme étant des croyances qui expriment ce qui est désirable pour les individus et pour les groupes ; elles servent de motivations qui guident les choix, les actions et les comportements des individus et des groupes (cf. § 2.1.2.1), comme le note Schwartz (2006) :

On décide de ce qui est bon ou mauvais, justifié ou illégitime, de ce qui vaut la peine d'être fait ou de ce qui doit être évité en fonction des conséquences possibles pour les valeurs. Les valeurs deviennent conscientes quand les actions ou les jugements que l'on envisage conduisent à des conflits entre différentes valeurs que l'on affectionne (p.931).

Les valeurs transcendent les actions et les situations spécifiques. Autrement dit, une valeur peut être pertinente dans des situations et dans des moments différents. Cette caractéristique distingue les valeurs des concepts plus restreints de normes ou d'attitudes qui ont généralement trait à des actions, des objets ou à des situations particulières (Schwartz, 2006).

Le comportement des individus n'est jamais déterminé par une seule valeur (Wils, Luncasu et Waxin, 2007 ; Schwartz, 1992 ; Rokeach, 1973). Chaque individu membre d'un groupe hiérarchise ses valeurs en un système de valeurs. Cette hiérarchie est déterminée par l'expérience personnelle et par le processus de socialisation. Les différents systèmes individuels de priorisation des valeurs expriment le système de valeurs culturelles dominant du groupe.

Des conflits peuvent surgir entre des valeurs dont on veut tenir compte dans une situation donnée. Il peut y avoir conflit de valeurs lorsque les valeurs que l'on souhaite prioriser dans une situation donnée sont antagoniques avec la hiérarchie des valeurs d'un

des groupes auxquels on appartient. Cette situation peut intervenir, par exemple, entre les valeurs professionnelles et les valeurs culturelles.

2.1.2.3. Valeurs professionnelles

Les professions sont des groupes organisés d'experts qui monopolisent un savoir technique spécialisé et qui l'appliquent pour les besoins de la société. Le savoir technique spécialisé est un élément déterminant de l'identité professionnelle du groupe ; c'est pour cette raison que toutes les professions disposent d'un système d'éducation et de formation (Abbott, 1998 ; Freidson, 1994 ; Baszanger, 1981).

L'expertise n'est pas le seul critère de professionnalisme. L'acquisition de l'expertise va de pair avec l'adoption des valeurs de la profession. Comme le notent Berger et Luckmann (2006), « être juge implique manifestement la connaissance de la loi [...]. Cela implique, également, la "connaissance" des valeurs et des attitudes qu'on estime appropriées pour un juge » (p.149). L'acquisition des valeurs professionnelles s'opère par le biais de la socialisation professionnelle qui débute avec la formation.

Le processus de socialisation professionnelle se poursuit dans les organisations où le professionnel exerce son activité. En assumant de nouveaux rôles, chaque professionnel doit aussi adopter des normes sociales et des règles qui régissent sa conduite (Ibarra, 1999). L'ensemble de ces normes et règles de conduite forme les valeurs professionnelles.

Du point de vue de l'analyse fonctionnaliste des professions, les valeurs professionnelles permettent à la profession d'assurer le contrôle sur ses membres et d'éviter que, dans la relation de service, les experts soient portés à abuser de leur position de pouvoir. Puisque les professionnels maîtrisent un savoir ésotérique, tout contrôle instauré par des profanes ne peut que se révéler inefficace et dangereux. Le contrôle sur les membres du groupe professionnel doit être exercé non pas par la société, mais par les pairs, par la communauté professionnelle :

La profession fonde l'accomplissement de sa tâche sur un équilibre quasi contractuel : les avantages symboliques et matériels – monopole, auto-gouvernement, prestige et revenus élevés – ne lui sont concédés qu'en contrepartie de la surveillance éthique qu'elle exerce sur ses membres (Karpik, 2003, p.62).

Cette surveillance éthique que toute profession exerce sur ses membres est assurée par les valeurs professionnelles. Ces dernières sont des normes qui orientent les comportements des professionnels dans l'exercice de leur fonction (Baszanger, 1981).

L'approche interactionniste dans l'analyse des professions reconnaît aussi l'importance de l'autonomie et de l'autorégulation pour la profession. Pour Freidson (1973), le trait distinctif d'une profession est son autonomie légitimée et organisée. Le monopole exclusif que la profession exerce sur le savoir technique et scientifique et sur les compétences développées fait que les professionnels sont seuls en mesure de contrôler leurs activités. Ce contrôle inclut le droit de sélectionner les futurs membres de la profession, de les former et de déterminer légitimement les normes définissant un travail de qualité.

Se fondant sur les valeurs professionnelles, chaque profession établit des normes de comportement qui lui sont propres. Cette autorégulation n'est possible que si la profession fait adhérer ses membres à ces valeurs. Les valeurs professionnelles peuvent donc être définies comme étant l'ensemble des critères et des normes que se donne une profession pour contrôler la manière dont les professionnels exercent leur travail et rendent service à la société. C'est dans ce sens que Singhapakdi et Vitell (1993) définissent les valeurs professionnelles comme étant des valeurs se rapportant aux conduites professionnelles des individus et qui sont communément partagées par les membres d'une profession.

Dans une perspective fonctionnaliste, les professions remplissent des rôles précis indispensables au bien-être du corps social. Les valeurs constituent des buts désirables servant de principes qui permettent de contrôler les comportements des professionnels dans l'exercice de leur fonction. Leur but est de garantir que les services offerts par les

professionnels soient de qualité. Les associations et les ordres professionnels veillent à leur mise en œuvre et leur application au profit de la société (Singhapakdi et al., 1995 ; Singhapakdi et Vitell, 1993).

Du point de vue de la profession, les valeurs professionnelles sont des objectifs qui servent à guider l'action des professionnels dans l'exercice de leur fonction au sein de la société. Elles légitiment le statut de la profession au sein de la société (Kuty, 1998).

Pour les professionnels, les valeurs sont des principes, des croyances, des convictions qui guident et motivent leurs choix, leurs actions et leurs comportements dans l'exercice de leurs activités. Elles sont acquises par le biais de la socialisation professionnelle mais leur acquisition ne consiste pas en une intériorisation passive. Les valeurs sont négociées (Baszanger, 1981), interprétées et actualisées dans l'exercice d'une activité au sein d'un contexte social particulier.

En somme, chaque profession exerce un monopole sur un savoir technique spécialisé et contrôle le comportement de ses membres par le biais des valeurs qu'elle institue.

Puisque notre recherche s'intéresse aux valeurs des bibliothécaires, il est pertinent de se poser les questions suivantes : sur quel genre de savoir technique spécialisé les bibliothécaires exercent-ils un monopole ? Quelles sont les valeurs centrales qui président à la mise en œuvre de ce savoir en société ?

2.2. Valeurs professionnelles des bibliothécaires

Nous avons montré que le concept de valeurs professionnelles renvoie aux valeurs relatives à la conduite professionnelle des individus et qui sont communément partagées par les membres d'une profession donnée. Or, le concept de profession lui-même recouvre au moins deux aspects : c'est à la fois un corps de connaissances techniques et scientifiques et

un service destiné à la société nécessitant un sens élevé d'engagement et de dévouement (Shera, 1970) et de valeurs (Gorman, 2000). Dans ce cas, la définition de la profession de bibliothécaire passe par l'identification du corps de connaissances dont les bibliothécaires revendiquent l'exclusivité ainsi que des valeurs qui sous-tendent leur mise en œuvre au service de la société.

2.2.1. Qu'est-ce qu'un (e) bibliothécaire ?

Répondre à la question « qu'est-ce qu'un (e) bibliothécaire ? », c'est identifier le corps de connaissances scientifiques et techniques spécifiques dont la bibliothéconomie revendique le monopole au sein de la société, définir les valeurs qui fondent sa pratique et discuter le statut social de ceux qui l'exercent.

La littérature sur les professions reconnaît unanimement qu'une profession est un groupe d'individus revendiquant la maîtrise d'un savoir spécialisé et de compétences techniques utiles à la société dans le cadre d'une division du travail. La maîtrise de ce savoir spécialisé et de ces compétences techniques s'obtient par une formation initiale plus ou moins longue :

Established professions, and occupations aspiring to professional status, insist upon an approved period of initial education and training, as this will come to be accepted as an indicator of knowledge and practical competence (Wilson et Halpin, 2006, p.80)²⁵.

La bibliothéconomie ou la science des bibliothèques désigne, selon Reitz (2010), le savoir professionnel, les compétences et les technologies nécessaires à la sélection, l'acquisition, l'organisation, le stockage, la préservation et la conservation, la recherche et

²⁵ « Les professions établies et les occupations aspirant à un statut professionnel insistent sur une période d'éducation ou de formation initiale approuvée, qui soit reconnue comme un indicateur de la maîtrise du savoir et de l'acquisition de la compétence pratique » [Traduction B. Dione].

la dissémination des informations enregistrées sur un support pour répondre aux besoins d'une clientèle spécifique.

Le rôle social de la bibliothéconomie en tant que profession est de maximiser l'utilisation des collections de documents enregistrés au profit de la société. En d'autres termes, sa fonction est de servir de médiateur entre l'homme et les collections de documents enregistrés, que ceux-ci soient des livres, des enregistrements sonores, des images, des graphiques ou tout autre document pouvant contribuer à l'avancement du savoir humain (Shera, 1970), à l'épanouissement de l'homme en société (Gorman, 2000) et à la réalisation de l'idéal républicain (Kupiec, 2003). Les collections constituent le cœur de la bibliothèque. Leur organisation et leur mise à la disposition de la société font de la bibliothèque une source incontournable pour l'éducation et la formation, un centre de loisir et de divertissement, un lieu de découverte, une source d'informations générales, politiques et sociales, un centre socioculturel et un lieu de conservation du patrimoine culturel, religieux et intellectuel de la société, etc. (IFLA, 2004 ; Rubin, 2004). La bibliothèque est, de ce point de vue, importante, voire essentielle :

Libraries are not important; they are essential. Libraries are about what we think and do. They are about who we were, who we are, and who we want to be. In a world as complex as ours, in a society as various and intricate, libraries are conduits and reflections of our intellectual energy, creativity, productivity, and humanity (Rubin, 2004, p.3)²⁶.

Le professionnel de la bibliothéconomie est le bibliothécaire. Les compétences professionnelles des bibliothécaires tournent autour des axes suivants : la maîtrise des ressources d'information (sources, contenus et usages), la capacité d'analyse de l'information (évaluation, indexation et condensation), la capacité à structurer et à organiser

²⁶ « Les bibliothèques ne sont pas importantes; elles sont essentielles. Les bibliothèques traitent ce que nous pensons et faisons. Elles traitent de ce que nous étions, de ce que nous sommes et de ce que nous voulons être. Dans un monde aussi complexe que le nôtre, dans une société aussi diverse et complexe, les bibliothèques sont des canaux et les reflets de notre énergie intellectuelle, de notre créativité, de notre productivité et de notre humanité » [Traduction B. Dione].

les contenus (gestion de l'information), la capacité à synthétiser et à personnaliser l'information selon les besoins des différentes clientèles (pertinence de l'information) et la capacité à la mettre à la disposition de ces clientèles (accès à l'information). Dans l'environnement numérique, le rôle du bibliothécaire est de gérer et d'obtenir par médiation l'accès aux informations qui existent seulement en format numérique (Heyman, 2000 ; Elkin, 1994).

Dès lors, les conceptions relatives à la formation des bibliothécaires s'articulent à celles de la bibliothèque (Kupiec, 2003). Les connaissances, les compétences et la maîtrise des technologies nécessaires à la gestion de la bibliothèque sont d'habitude acquises dans une école professionnelle de bibliothéconomie pouvant accorder un diplôme professionnel reconnu. En Amérique du Nord, la formation professionnelle des bibliothécaires est relativement homogène depuis 1952, année à laquelle l'ALA décida de ne donner l'agrément qu'aux écoles de bibliothéconomie rattachées à des universités . Toutes les écoles de bibliothéconomie sont de niveau universitaire et le diplôme partout reconnu est une maîtrise de deuxième cycle (Savard, 2000). En France et dans les anciennes colonies françaises, comme le Sénégal, même si les écoles sont rattachées à des universités, les niveaux de formation sont variables.

Le contrôle exercé par chaque profession sur ses membres vise l'établissement de normes permettant une mise en œuvre plus efficiente du savoir technique et scientifique au profit de la société. Il permet également de protéger cette dernière contre les éventuels abus des professionnels. Ce contrôle du comportement des membres de la profession passe par l'élaboration d'une certaine culture professionnelle reposant sur des valeurs, lesquelles, intériorisées par les professionnels, constituent l'un des éléments fondamentaux de l'identité professionnelle. Ces valeurs ne doivent pas être seulement implicites, mais doivent être clairement exprimées et consciemment reconnues, acceptées et mises en œuvre. Les valeurs d'une profession doivent constituer les fondements des décisions professionnelles (Gorman, 2000 ; DeWeese, 1970).

If librarians are to be fully professional, they must develop commitments that apply to the profession as a whole. The profession must develop values as to which areas of knowledge have priority. Value commitments must become explicit and supported at the level of the field and not just be implicit decisions of the fields' individual practitioners. Librarians must develop a consciousness of what they are (DeWeese, 1970, p.546)²⁷.

C'est pour cette raison que les associations professionnelles de bibliothécaires se sont employées très tôt à élaborer des codes d'éthique et de déontologie fondés sur les valeurs essentielles de la profession. Les valeurs renvoient, dans les codes d'éthique, à un ensemble d'exigences et de références d'une grande permanence, qui sont liées à l'exercice de l'activité du bibliothécaire dans l'espace public (ville, université, entreprise, etc.) (Arot, 2000).

La question des valeurs professionnelles des bibliothécaires a été amplement discutée en rapport avec l'éthique (Gorman, 2008 ; Rubin, 2004 ; Dole, Hurych et Koehler, 2000 ; Gorman, 2000 ; Rubin, 1996). Par contre, très peu d'études ont été consacrées aux valeurs elles-mêmes (Dole, Hurych et Koehler, 2000). Les études sur les valeurs ne s'intéressent souvent qu'à leur articulation avec l'éthique et ne s'intéressent que très peu aux conflits qui peuvent intervenir, au niveau individuel, dans l'interprétation et la mise en pratique des ces valeurs :

Library literature [...] seems to generally focus on articulating the profession's principles of ethics and core values, without really examining their practical applications or the way that these principles are intended for guidance within everyday situations. Conflicts that occur between values or

²⁷ « Pour être des professionnels accomplis, les bibliothécaires doivent développer un engagement qui s'applique à toute la profession. La profession doit adopter des valeurs en ce qui concerne la priorité à accorder à divers domaines de la connaissance. L'engagement pour les valeurs doit devenir explicite et soutenu au niveau de la profession elle-même, mais ne doit pas seulement relever des décisions implicites des praticiens individuels. Les bibliothécaires doivent développer une conscience de ce qu'ils sont » [Traduction B. Dione].

between individual interpretations of these values and ethical principles do not seem to be adequately addressed (Miller, 2007, p.19)²⁸.

Les valeurs sont exprimées dans les codes d'éthique des associations professionnelles de bibliothécaires (Koehler, 2005 ; Koehler, 2003 ; Horvat, 2003). À côté des codes d'éthique, Koehler (2005) suggère comme autres sources possibles de l'étude des valeurs les professionnels eux-mêmes ainsi que les écrits des experts.

Koehler (2005) a recensé 180 associations regroupant toutes les catégories de bibliothécaires et 380 associations de bibliothécaires spécialisés. Parmi ces associations, seulement 8,1% des associations nationales, 14,8% des associations regroupant toutes les catégories de bibliothécaires et 7,5% des associations de bibliothécaires spécialisés ont promulgué des codes d'éthique (Koehler, 2005, p.86).

L'American Library Association (ALA) est l'une des premières associations à avoir dès 1938 élaboré un code d'éthique et de déontologie. L'ALA reconnaît les onze valeurs professionnelles suivantes : (1) l'accès, (2) la confidentialité et le respect de la vie privée, (3) la démocratie, (4) le respect de la diversité, (5) l'éducation et la formation tout au long de la vie, (6) la liberté intellectuelle, (7) la préservation, (8) le bien public, (9) le professionnalisme, (10) le service, (11) la responsabilité sociale.

Se situant à un niveau plus global, l'IFLA, au point 2.3 de ses statuts²⁹, stipule qu'elle respecte les valeurs fondamentales suivantes : (1) la croyance que les individus, les communautés et les organisations ont besoin d'un accès libre à l'information, aux idées et aux œuvres d'imagination pour leur bien-être physique, mental, démocratique et

²⁸ « La littérature scientifique en bibliothéconomie [...] semble généralement se concentrer sur l'articulation des principes éthiques de la profession avec les valeurs de base, sans vraiment examiner la question de leur application pratique ou la manière dont ces principes sont utilisés comme guides dans les situations de tous les jours. Les conflits entre les valeurs ou entre les interprétations individuelles de ces valeurs et de principes éthiques ne semblent pas être adéquatement traités » [Traduction B. Dione].

²⁹ IFLA. IFLA Statutes. <Disponible sur : <http://www.ifla.org/files/hq/ifla-statutes-en.pdf>> (Visité le 28 juin 2008)

économique, (2) la conviction que la mise en place et le développement de bibliothèques et de services d'information de haute qualité facilitent cet accès, (3) l'engagement à permettre aux associations de bibliothécaires et de bibliothèques du monde entier ainsi qu'à leur personnel de participer à la direction et à la définition de la politique de l'IFLA quelle que soit leur localisation géographique, (4) le soutien aux principes de liberté d'accès à l'information, aux idées et aux œuvres d'imagination tels que définis dans l'article 19 de la Déclaration universelle des droits de l'Homme, (5) la croyance dans le droit de tous les membres de l'IFLA de participer à ses activités et d'en bénéficier quels que soient leur citoyenneté, leur origine ethnique, leur sexe, leur langue, leur philosophie politique, leur race ou leur religion. Mais c'est la *Déclaration de Glasgow sur les bibliothèques, les services d'information et la liberté intellectuelle*, adoptée par le Conseil de l'IFLA le 19 août 2002, à la 75^e conférence tenue à Glasgow en Écosse, qui proclame l'accès à l'information et la liberté intellectuelle comme valeurs fondamentales de l'IFLA. La *Déclaration de Glasgow* stipule que :

L'IFLA proclame le droit fondamental de chacun à avoir accès à l'information et à pouvoir la diffuser sans restriction aucune. L'IFLA, [...] soutient la défense et la promotion de la liberté intellectuelle suivant ainsi la Déclaration Universelle des Droits de l'homme des Nations unies. [...] L'IFLA affirme que partout dans le monde, le respect de la liberté intellectuelle est pour les bibliothèques et les professions de l'information un devoir absolu, explicite dans les codes déontologiques, effectif dans la pratique (IFLA, 2002)

La *Déclaration de Glasgow* identifie les valeurs suivantes :

- *Accès à l'information* : « les bibliothèques et les services d'information doivent, sans tenir compte des frontières et grâce à la diversité des media, rendre accessibles l'information, les opinions et les créations ».
- *Liberté intellectuelle* : « les bibliothèques et les services d'information contribuent au développement et au maintien de la liberté intellectuelle tout en préservant les valeurs démocratiques et les droits civils universels ».
- *Pluralisme* : « les bibliothèques et les services d'information s'appliqueront à acquérir, conserver et diffuser les documents les plus variés reflétant le pluralisme de la société ».

- *Refus de toute forme de discrimination* : « Aucune discrimination ne sera faite sous aucun prétexte, qu'il s'agisse de race, d'origine nationale ou ethnique, de genre ou de préférence sexuelle, d'âge, de handicap, de religion ou d'opinion ».
- *Confidentialité et respect de la vie privée* : les bibliothèques et les services d'information garantiront à chaque usager confidentialité et respect de la vie privée qu'il s'agisse de l'information demandée ou obtenue ou bien des documents consultés, empruntés, acquis ou transmis.

Même s'il y a eu un certain nombre d'études sur l'éthique en bibliothèque, celles qui ont porté sur les valeurs des bibliothécaires sont moins nombreuses (Dole et Hurych, 2001 ; Koehler, 2000). En 1979, Yerkey a exploré les valeurs des enseignants et des étudiants des écoles de bibliothéconomie et des directeurs de bibliothèques de l'Amérique du Nord. Son étude démontre que les systèmes de valeurs des trois groupes sont similaires, ce qui l'amène à penser que ces groupes partagent des facteurs socioéconomiques communs (Yerkey, 1980). Cette étude a été répliquée en 1988, en Australie, par Kirk et Poston-Anderson (1992). Elle conclut également qu'il y a une similarité entre les valeurs portées par les étudiants et les enseignants de bibliothéconomie.

Plusieurs études se sont intéressées aux valeurs professionnelles (Miller, 2007 ; Horvat, 2003 ; Dole et Hurych, 2001 ; Dole, Hurych et Koehler, 2000 ; Koehler, et al., 2000). Dole, Hurych et Koehler, (2000) ont exploré, lors d'une pré-enquête internationale, les valeurs des bibliothécaires à l'ère de la société de l'information dans 13 pays (Afrique du Sud, Allemagne, Australie, Canada, Croatie, Danemark, Finlande, Hong Kong, Malaisie, Nouvelle Zélande, Royaume Uni, Suisse, États-Unis). La méthodologie utilisée pour étudier les valeurs professionnelles par Dole, Hurych et Koehler (2000) a consisté à demander aux bibliothécaires de l'échantillon de choisir sur une liste de 11 valeurs qui leur étaient proposées, les trois valeurs professionnelles qu'ils considéraient comme étant les plus importantes. Cette étude conclut que :

On the whole, library professionals maintain, in the main, similar ethical values. These are, in order of values most frequently classed by

professionals: service to patron, intellectual freedom, preservation of the record, and equity of access. Information literacy is also frequently so identified. The remaining values are considered important but not nearly so universally (Dole, Hurych et Koehler, 2000, p.296)³⁰.

Il ressort de cette étude que la hiérarchisation des valeurs est souvent liée au domaine de spécialisation. Par exemple, les bibliothécaires scolaires valorisent plus la maîtrise de l'information. Les systèmes de valeurs diffèrent aussi selon les pays. La différence est plus prononcée entre les systèmes de valeurs des bibliothécaires des pays en développement et ceux des pays développés.

There is a differentiation of values among countries. The divide appears to be between developed and developing countries. We believe the need to respond to a very different set of economic and social conditions are responsible for these observations (Dole, Hurych et Koehler, 2000, p.296)³¹.

Cette différenciation des systèmes de valeurs professionnelles des bibliothécaires est encore confirmée par Koehler et al. (2000) lorsqu'ils notent par exemple que :

In Africa, service was most often identified as the first value, however information literacy and intellectual freedom were also frequently so identified. However, while service and information literacy were the two most often "rated" values by African librarians, equity of access was third of the "rated" values (p.501)³².

³⁰ « Dans l'ensemble, les professionnels des bibliothèques soutiennent, globalement, des valeurs éthiques principales similaires. Les valeurs suivantes sont, dans l'ordre, celles qui sont le plus souvent citées par les professionnels : le service aux usagers, la liberté intellectuelle, la préservation des collections et de l'équité dans l'accès à l'information. La maîtrise de l'information est aussi souvent citée. Les autres valeurs sont considérées comme importantes, mais pas aussi universelles » [Traduction B. Dione].

³¹ « Il y a une différence entre les valeurs selon les pays. Une fracture apparaît entre les pays développés et les pays en développement. Nous pensons que le besoin de répondre à un ensemble de conditions économiques et sociales très différentes est responsable des différences observées » [Traduction B. Dione].

³² « En Afrique, le service a été souvent identifié comme étant la première valeur, même si la maîtrise de l'information et la liberté intellectuelle ont été aussi fréquemment citées. Cependant, bien que le service et la maîtrise de l'information aient été les deux valeurs les plus fréquemment "classées" en tête de liste par les bibliothécaires africains, l'équité dans l'accès à l'information constitue la troisième valeur la plus citée » [Traduction B. Dione].

Ces différences entre bibliothécaires des pays développés et ceux des pays en développement, selon Dole, Hurych et Koehler (2000), pourraient être le reflet de différences de niveau de développement des infrastructures d'information et de la formation.

There is a differentiation of values among countries. Librarians in Africa, Asia, and Eastern Europe rate information literacy as an important value while librarians in North America, Western Europe, Latin America, and Oceania stress equality of access and intellectual freedom. These value differences, we suggest, may reflect differences in information infrastructure and training in the regions. [...] Librarians in regions where the information infrastructure is relatively less developed are more likely to identify information literacy as a more important value than librarians in more developed regions (p.503)³³.

Selon Koehler (2003), Dole, Hurych et Koehler (2000) et Koehler, et al. (2000), il apparaît que chez la majorité des auteurs, les valeurs professionnelles suivantes sont considérées comme essentielles à la profession de bibliothécaire : (1) la liberté intellectuelle, (2) la protection de la vie privée des utilisateurs / la confidentialité, (3) le droit à la propriété intellectuelle, (4) la neutralité professionnelle, (5) la préservation de l'héritage culturel, (6) l'équité dans l'accès à l'information.

Le Tableau 3 illustre la diversité des valeurs professionnelles proposées par certains experts et associations, ainsi que celles soutenues par l'ALA et l'IFLA.

³³« Il y a des différences entre les pays en ce qui concerne les valeurs. Les bibliothécaires d'Afrique, d'Asie, et d'Europe de l'Est considèrent la maîtrise de l'information comme étant une valeur importante alors que les bibliothécaires d'Amérique du Nord, d'Europe de l'Ouest, d'Amérique latine et d'Océanie insistent sur l'égalité d'accès et la liberté intellectuelle. Nous suggérons que cette différence dans les valeurs pourrait être le reflet des différences en matière d'infrastructure informationnelle et de formation entre les régions. [...] Les bibliothécaires vivant dans les régions où l'infrastructure de l'information est relativement moins développée ont plus tendance à considérer la maîtrise de l'information comme étant la valeur la plus importante que les bibliothécaires des régions développées » [Traduction B. Dione].

Tableau 3 : Quelques énoncés de valeurs des bibliothécaires

Rubin et Froelich (1996)	Froelich (2000)	Gorman (2000) ; Haycock et Sheldon (2008)	ALA (2004)	IFLA(2002)
1. Vérité	1. Liberté et autodétermination	1. Intendance (stewardship)	1. Accès à l'information	1. Accès à l'information
2. Tolérance	2. Protection contre le préjudice	2. Service	2. Confidentialité et respect de la vie privée	2. Liberté intellectuelle
3. Liberté individuelle	3. Égalité devant les opportunités	3. Liberté intellectuelle	3. Démocratie	3. Pluralisme
4. Justice	4. Respect de la vie privée des clients	4. Accès équitable aux sources d'information)	4. Respect de la diversité	4. Refus de toute forme de discrimination
5. Beauté	5. Bien-être	5. Respect de la vie privée	5. Éducation et la formation tout au long de sa vie	5. Confidentialité et respect de la vie privée
	6. Reconnaissance du travail effectué	6. Alphabétisation et étude	6. Liberté intellectuelle	
		7. Rationalisme	7. Préservation du patrimoine	
		8. Démocratie	8. Respect du bien public	
			9. Professionnalisme	
			10. Service	
			11. Responsabilité sociale	

Les valeurs professionnelles sont-elles généralisables à l'ensemble des membres d'une profession ? Les études sur les valeurs postulent que les valeurs de la personne humaine sont universelles, même si chaque individu et chaque groupe social a sa hiérarchie propre de valeurs. Du point de vue des valeurs professionnelles, Koehler, et al. (2000) estiment que la différence entre les systèmes de valeurs peut aussi être fonction des rôles et des responsabilités des différentes professions. Ainsi, on peut penser que les bibliothécaires pourraient adhérer à des valeurs spécifiques en fonction de leur rôle et de leurs responsabilités spécifiques en milieu universitaire.

Dole et Hurych (2001) se sont plus particulièrement intéressés aux valeurs jugées importantes par des bibliothécaires universitaires américains et les bibliothécaires universitaires des pays de l'ancienne république soviétique. Cette étude comparative permet de conclure que les groupes étudiés soutiennent des valeurs similaires.

2.2.2. Le bibliothécaire universitaire

La bibliothèque universitaire désigne toute bibliothèque appartenant à une institution d'enseignement supérieur (Curzon et Quiñónez-Skinner, 2010 ; Budd, 2005). Bien qu'ouverte au monde, la bibliothèque universitaire se consacre essentiellement à la satisfaction des besoins en information des membres de son institution de tutelle, l'université. Elle a pour mission essentielle de rassembler et de mettre à la disposition des enseignants, des chercheurs et des étudiants toutes les collections de documents nécessaires à la préparation de leurs cours et à la conduite de leurs recherches (Samb, 2006 ; Brophy, 2005 ; Budd, 2005 ; Feather et Sturges, 2003 ; Budd, 1998). Cette mission consiste à soutenir les activités éducatives et les activités de recherche de l'institution de tutelle par la mise à disposition de collections, de services et par la formation des utilisateurs. Les bibliothèques universitaires se concentrent sur le soutien à l'enseignement, à l'apprentissage et à la recherche (Curzon et Quiñónez-Skinner, 2010, p.11).

Les bibliothèques universitaires et leur personnel ont été particulièrement affectés par les changements technologiques. Ces changements ont entraîné une crise d'identité des bibliothécaires. Ces derniers, d'une part, évoluent dans un environnement traditionnellement marqué par la bureaucratie et le cloisonnement des tâches et, d'autre part, doivent répondre aux sollicitations d'un public pressé, ayant besoin d'un accès rapide et illimité aux collections. Afin de répondre aux besoins croissants de leurs publics et aux évolutions constantes de leur environnement, les bibliothèques et les bibliothécaires doivent redéfinir leur rôle au sein de l'université et, partant, de celui de leur profession (Burd, 2002). Pour ce faire, ils ont besoin de revisiter leurs valeurs car, comme le note Gorman (2000), les valeurs apportent de la stabilité dans un environnement qui change.

Les valeurs des bibliothécaires universitaires ont fait l'objet d'un certain nombre d'études. Hovekamp (1994), étudie les valeurs au travail des bibliothécaires au sein de l'*Association of Research Libraries* (ARL) et conclut que le fait que ces derniers soient membres ou non-membres d'un syndicat n'entraîne pas de différences significatives dans leurs valeurs professionnelles. Branch (1998) effectue une enquête sur les valeurs des bibliothécaires universitaires membres de l'*Association of College and Research Libraries* (ACRL). Dans cette enquête, elle demande aux participants d'indiquer sur une liste de 11 valeurs les trois valeurs les plus importantes pour eux. Les 11 valeurs retenues sont : (1) la préservation des collections, (2) l'alphabétisation, (3) le respect du droit d'auteur et l'utilisation équitable des ressources d'information, (4) la liberté intellectuelle, (5) la diversité culturelle, (6) la maîtrise de l'information, (7) la diversité des opinions, (8) la neutralité professionnelle, (9) la confidentialité et le respect de la vie privée, (10) le service à la clientèle et (11) l'accès équitable à l'information. Les résultats de cette étude ont montré que les bibliothécaires universitaires mettaient le service à la clientèle à la première place, suivi de la liberté intellectuelle et de la diversité des opinions. De même, les valeurs de neutralité professionnelle, de confidentialité et de diversité culturelle figurent en bonne place. Dole et Hurych (2001) ont refait l'étude de Branch sur quatre sites différents : deux bibliothèques universitaires, une classe d'une école de bibliothéconomie aux États-Unis et

un congrès international de bibliothécaires tenu en 1998 en Ukraine (Crimea'98). Leur objectif était de vérifier s'il existe un ensemble de valeurs partagées par les bibliothécaires et les étudiants de bibliothéconomie quelle que soit leur localisation. Pour les étudiants et les bibliothécaires américains, le service à la clientèle et la préservation des collections ont été souvent cités comme des valeurs essentielles. Les étudiants ajoutent la maîtrise de l'information parmi les trois valeurs clés. Cette étude montre une différence entre la hiérarchie des valeurs des bibliothécaires universitaires américains et celles des bibliothécaires universitaires de l'ex-URSS. Les bibliothécaires universitaires américains classent le service et la liberté intellectuelle en tête des valeurs alors que les bibliothécaires universitaires de l'ex-URSS considèrent l'alphabétisation, la maîtrise de l'information et la neutralité intellectuelle comme les valeurs les plus importantes. Cette différence suggère que le contexte peut influencer la hiérarchisation des valeurs professionnelles des bibliothécaires universitaires.

2.2.3. Le bibliothécaire universitaire sénégalais

Les professions constituent une forme de monopole du savoir scientifique appliqué à un domaine donné. Elles reposent sur la maîtrise d'un savoir scientifique et l'adhésion à un ensemble de valeurs. Généralement, les professions ont un statut juridique qui leur donne une base légale. Ce statut, souvent défendu et promu par les associations professionnelles, légitime l'action des professionnels et leur reconnaît la compétence exclusive sur leur domaine.

Au Sénégal, l'étude des bibliothécaires en général et des bibliothécaires universitaires en particulier est rendue particulièrement difficile par la rareté de la littérature scientifique sur le sujet.

Dans le Sénégal indépendant, l'essentiel de la législation sur les bibliothèques et les services de documentation a été adopté entre 1975 et 1977. La profession de bibliothécaire n'a obtenu un statut légal qu'en 1969, grâce au décret n°69-257 du 17 mars 1969 portant

sur la création du Corps des fonctionnaires des bibliothèques et des Archives (Lajeunesse et Sène, 2004 ; Maack, 1981). Ce statut régit aussi les bibliothécaires universitaires. Cependant, ces derniers peuvent négocier avec les institutions universitaires qui les emploient des conventions collectives qui leur garantissent plus d'avantages (salaires plus élevés par exemple) et de prestige. C'est le cas pour les bibliothécaires des universités de Dakar et de Saint-Louis.

Quant à la formation de ces bibliothécaires, elle a été assurée, pour la majorité, par l'École de bibliothécaires, archivistes et documentalistes (EBAD) de l'Université Cheikh Anta Diop de Dakar. Certains bibliothécaires ont été formés dans d'autres pays (France, Maroc, Suisse, Canada, etc.). Leur niveau de formation varie également (diplôme d'études secondaires + 2 ans, licence, maîtrise). Dans cette étude, nous définirons le bibliothécaire universitaire sénégalais comme étant titulaire d'un diplôme de bibliothéconomie d'une école de bibliothéconomie de niveau universitaire (diplôme d'études secondaires + 2 ans, licence ou maîtrise).

Les bibliothécaires sénégalais évoluent dans un environnement politique, social, religieux et culturel qui est porteur de valeurs pouvant entrer en conflit avec certaines valeurs communément acceptées par les bibliothécaires occidentaux. Par exemple, certains ouvrages comme « *Le sexe d'Allah* » de Martine Gozlan, « *Les Versets sataniques* » de Salman Rushdie (Blandin, 2004) sont juridiquement censurés pour des raisons religieuses ou politiques. Or, cela met les bibliothécaires en conflit avec les valeurs de liberté intellectuelle et de neutralité professionnelle.

2.3. Synthèse du Chapitre 2

On peut retenir de la revue de littérature que le professionnalisme et l'identité professionnelle reposent essentiellement sur deux éléments : (1) le savoir, le champ de compétences techniques et scientifiques mis en œuvre par les professionnels pour répondre à un besoin spécifique de la société, et (2) les valeurs professionnelles, qui sont des normes

orientant les comportements des membres des professions dans l'exercice de leurs fonctions. Les valeurs définissent la façon dont le savoir scientifique et technique détenu par les professionnels est mis au service de la société. Chaque profession exerce une surveillance éthique sur ses membres en s'appuyant sur les valeurs professionnelles. Les valeurs interviennent comme des moyens d'autocontrôle des membres du groupe professionnel. Grâce aux valeurs, la profession peut garantir à la société que le savoir scientifique et technique sera mis à sa disposition dans les meilleures conditions. En retour, la société assure à la profession son autonomie.

Les valeurs professionnelles sont des valeurs qui se rapportent aux conduites professionnelles des individus. Elles sont communément partagées par les membres d'une profession. Chez les bibliothécaires, la question des valeurs professionnelles a été amplement discutée en rapport avec l'éthique. Les valeurs sont énoncées dans les codes d'éthique des associations professionnelles de bibliothécaires, dans le discours des professionnels eux-mêmes et dans les écrits des experts.

Une enquête internationale réalisée par Dole, Hurych et Koehler (2000) sur les valeurs des bibliothécaires relève que certaines valeurs comme le service à la clientèle, l'accès équitable à l'information et la liberté intellectuelle semblent émerger comme des valeurs essentielles de la profession de bibliothécaire à travers le monde. Cependant, Dole, Hurych et Koehler (2000) notent qu'il se pourrait qu'il y ait une différence entre les valeurs professionnelles considérées comme essentielles par les bibliothécaires des pays en développement d'une part, et par les bibliothécaires des pays du Nord, d'autre part.

L'étude des valeurs est d'autant plus importante que celles-ci fondent la légitimité sociale des professions. Or, certaines valeurs professionnelles peuvent entrer en conflit. Elles peuvent aussi entrer en conflit avec d'autres systèmes de valeurs. Si les valeurs d'une profession sont trop en contradiction avec les valeurs culturelles d'une société, la question de la légitimité de cette profession peut se poser dans ladite société.

Comment les bibliothécaires universitaires sénégalais accommodent-ils leurs valeurs professionnelles à leurs valeurs culturelles ? En explorant les réponses que ces bibliothécaires apportent aux conflits entre valeurs professionnelles et valeurs culturelles, il devrait être possible répondre à cette question.

3. Cadre conceptuel

La revue de littérature a permis de montrer que la profession est un mécanisme d'institutionnalisation du savoir scientifique et technique pour sa mise à la disposition de la société de la manière la plus adéquate possible. Le comportement des professionnels dans la mise en œuvre du savoir technique au profit de la société est donc aussi important que leur maîtrise du savoir technique et scientifique lui-même. Les valeurs professionnelles servent à assurer un autocontrôle ou un contrôle à distance du comportement des professionnels dans l'exercice de leur activité (Fournier, 1999 ; Merton, 1957). La question du contrôle social explique l'importance de la question de la socialisation professionnelle au sein des professions (Baszanger, 1981). Les valeurs, parce qu'elles servent de buts motivationnels au comportement, constituent des mécanismes de contrôle et de normalisation de la pratique professionnelle. Cependant, les comportements des individus ne sont pas motivés par une seule valeur, mais plutôt par leur système de valeurs (Wils, Luncasu et Waxin, 2007 ; Schwartz, 1992 ; Rokeach, 1973). En outre, le processus de socialisation professionnelle ne consiste pas en une assimilation passive de valeurs d'une profession ; les professionnels sont des acteurs sociaux et des agents réflexifs qui négocient et réinventent les valeurs dans leur pratique quotidienne.

Selon Schwartz (2006 ; 1992), les valeurs sont des croyances ayant trait à des objectifs désirables. Une fois activées, elles servent de motivations aux attitudes et aux comportements des individus (Schwartz, 2006 ; Verplanken et Holland, 2002 ; Schwartz, 1992). Les valeurs découlent des trois exigences fondamentales de l'espèce humaine : la satisfaction des besoins biologiques, le besoin d'interaction sociale ainsi que le bon fonctionnement et la survie du groupe (Schwartz, 2006).

Ainsi, les individus sont en état d'alerte lorsque les valeurs qu'ils considèrent comme centrales sont menacées. Ils se sentent mal à l'aise quand ils ne parviennent pas à préserver leurs valeurs et sont heureux quand ils peuvent agir conformément à celles-ci

(Schwartz, 2006). Il est donc indispensable de tenir compte de ce côté subjectif dans l'étude des valeurs.

Les groupes, comme les individus, ne priorisent pas de manière identique leurs valeurs. Une valeur considérée comme centrale par un groupe social ou par un individu peut ne pas l'être pour un autre groupe ou un autre individu. Cette priorisation des valeurs donne différents systèmes de valeurs chez les groupes sociaux et chez les individus.

3.1. Système et structure des valeurs

L'originalité de Schwartz (1992) a consisté à s'intéresser aussi bien au système de valeurs qu'à leur structure.

La notion de système de valeurs renvoie à la manière dont celles-ci sont hiérarchisées ou priorisées sur le plan individuel ou collectif. Aussi bien chez les individus que dans les groupes sociaux, les valeurs sont classées par ordre d'importance relative les unes par rapport aux autres. C'est l'importance relative accordée à de multiples valeurs qui guide l'action et le comportement des individus et des groupes.

La notion de structure des valeurs, quant à elle, renvoie aux relations dynamiques qu'entretiennent les valeurs entre elles. Cette structure découle « du fait que lorsque l'on agit selon une valeur, quelle qu'elle soit, cela a des conséquences qui entrent en conflit avec certaines valeurs et sont compatibles avec d'autres » (Schwartz, 2006, p.936). Ces relations de compatibilité et d'opposition s'inscrivent au sein d'un continuum motivationnel (Schwartz, 2001). Cette notion de continuum motivationnel est représentée par Schwartz sous la forme d'un modèle théorique circulaire (Figure 1).

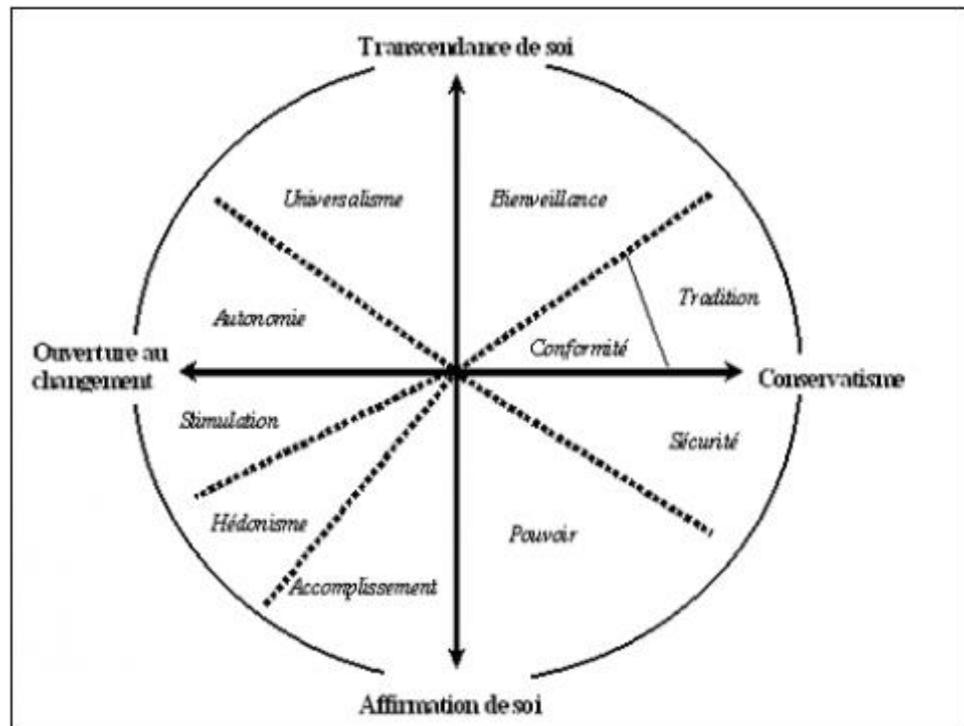


Figure 1 : Modèle théorique des relations entre les dix valeurs de Schwartz (2006, p.964, reproduit à partir de Morchain, 2006)

Ce modèle permet de représenter l'ensemble des relations de compatibilité et d'antagonisme entre valeurs. Les valeurs situées dans la même région du modèle partagent le même type d'objectif motivationnel. Les valeurs se faisant face dans le cercle entretiennent des relations d'antagonisme. Pour Schwartz (2006 ; 1992), le système de valeur de la personne humaine s'organise selon une partition à deux niveaux : « le premier niveau différencie quatre grands groupes de valeurs, découlant des deux oppositions qui structurent le modèle : « *l'Ouverture au changement* » [...] versus la « *Continuité* » [...] et le « *Dépassement de soi* » [...] versus l'« *Affirmation de soi* » (Wach et Hammer, 2003, p.37).

Le premier niveau d'opposition entre « *Ouverture au changement* » et « *Continuité* » exprime le conflit entre les valeurs d'*Autonomie* et de *Stimulation* et celles de *Sécurité*, de *Conformité* et de *Tradition*. Les valeurs d'*Autonomie* et de *Stimulation* qui

expriment l'*Ouverture au changement*, « mettent l'accent sur l'indépendance de l'action, de la pensée et des sensations ainsi que sur la recherche de nouvelles expériences » (Wach et Hammer, 2003, p.46), alors que les valeurs de *Sécurité*, de *Conformité* et de *Tradition* qui expriment la dimension *Continuité* « correspondent à l'auto-restriction, à l'ordre et à la résistance au changement » (Wach et Hammer, 2003, p.46).

Le second niveau oppose les valeurs exprimant l'«*Affirmation de soi* » (les valeurs de *Pouvoir* et d'*Accomplissement social*) à celles exprimant le «*Dépassement de soi* » (les valeurs d'*Universalisme* et de *Bienveillance*). Alors que les premières mettent l'accent sur la poursuite d'intérêts individuels, les secondes mettent en avant le bien-être et l'intérêt des autres (Wach et Hammer, 2003).

L'«*Ouverture au changement* » et l'«*Affirmation de soi* » sont liées à des valeurs plutôt individuelles, tandis que la «*Continuité* » et le «*Dépassement de soi* » correspondent à des valeurs plus collectives (Wach et Hammer, 2003).

La fonction sociale de base des valeurs est d'inspirer et de maintenir sous contrôle le comportement des membres de la société (Schwartz, 2006). Par le biais de la socialisation la société transmet les valeurs aux individus membres. Ces derniers se les approprient et les reproduisent dans leurs activités sociales quotidiennes.

3.2. Socialisation et appropriation des valeurs

L'acquisition des valeurs culturelles et des valeurs professionnelles est le résultat des processus de socialisation primaire et secondaire. La socialisation primaire est la première socialisation que l'individu subit dans son enfance, et grâce à laquelle il devient membre de la société. La socialisation secondaire consiste en tout processus postérieur qui permet d'incorporer un individu déjà socialisé dans un des sous-groupes de la société : association, profession, etc. (Berger et Luckmann, 2006). La socialisation professionnelle est une forme de socialisation secondaire. Merton (1957) la définit comme étant :

The process through which individuals are inducted into their culture. It involves the acquisition of attitudes and values, of skills and behaviour patterns making up social roles established in the social structure [...]. From this standpoint, medical students are engaged in learning the professional role of the physician by so combining its component knowledge and skills, attitudes, and values, as to be motivated and able to perform this role in a professionally and socially acceptable fashion (p.40-41)³⁴.

Ce point de vue de Merton (1957) exprime la position de l'approche fonctionnaliste dans l'analyse des professions sur le rôle de la formation comme outil de socialisation professionnelle. Dans cette approche, la socialisation qui est assurée pendant l'apprentissage et la formation vise à inculquer à la fois le savoir et les valeurs de la profession au nouveau membre.

Cependant, la socialisation ne consiste pas en une simple intériorisation des valeurs culturelles. Les valeurs expriment ce qui est désirable en société et constituent en même temps le lexique utilisé pour exprimer le désirable dans les interactions sociales (Schwartz, 2006). Parce qu'elles sont inscrites dans les interactions, les valeurs sont comprises, intériorisées, réinterprétées par chacun des membres du groupe social. Les individus se les approprient et les reproduisent de manière différente.

De même, sur le plan professionnel, une formation identique n'implique pas que les étudiants assimilent et reproduisent sans changement les valeurs essentielles de leur profession. Comme le note Baszanger (1981), l'image de l'étudiant passif se laissant, tel une pâte molle, socialiser par la Faculté de médecine ne correspond pas à la réalité. La marge d'autonomie des étudiants réduit l'étendue et la nature du contrôle de la profession. Les étudiants, comme les professionnels en activité, s'approprient et négocient les valeurs de leur profession. C'est pour cette raison que l'étude des valeurs du point de vue des

³⁴ « le processus par lequel les individus sont initiés à leur culture, ce qui comprend l'acquisition des attitudes, des valeurs, de l'habileté technique et des modèles de comportements constituant les rôles sociaux établis dans une structure sociale [...]. De ce point de vue, les étudiants en médecine sont obligés d'étudier le rôle professionnel du médecin en combinant ainsi la connaissance de ses différentes composantes : savoir, habiletés, attitudes et valeurs, afin d'être motivés et capables d'exécuter ce rôle d'une façon professionnellement et socialement acceptable » [Traduction B. Dione].

individus permet de comprendre les différences de systèmes de valeurs entre professionnels et les comportements qui découlent de ces différents systèmes.

L'appropriation des valeurs se manifeste chez les individus selon deux modes : celui du discours et celui de l'action, comme le fait remarquer Rescher (1982) :

It is clear that value subscription can manifest itself in two easily distinguishable overt modes: First on the side of *talk* (or thought), in claiming that N subscribes to a value, we give grounds for expecting a certain characteristic type of verbal action, namely, that he would "appeal to this value", both in support or justification of his own (or other people's) actions and in urging upon others the adoption of actions, courses of action, and policies for acting. [...] The prime indicators of value subscription are those items which reflect the *rationalization* (defense, recommendation, justification, critique) of aspects of a "way of life". But second, on the other hand, we also expect the value to manifest itself on the side of overt action (p.2-3)³⁵.

L'étude des valeurs doit donc suivre deux avenues : (1) celle du discours et (2) celle du comportement (Rescher, 1982). Une étude holistique des valeurs suppose la prise en compte de leur rationalisation dans le discours et de leur mise en œuvre dans l'action à travers le comportement. Or, les approches souvent utilisées jusqu'ici visent à aboutir à des conclusions généralisables. Elles négligent souvent, sinon toujours, le point de vue subjectif des sujets qui épousent les valeurs.

Pour mieux décrire et explorer les valeurs des bibliothécaires, notre étude adopte une définition fonctionnaliste de la profession. Considérant l'importance qu'accorde le courant fonctionnaliste à la formation dans le processus de socialisation professionnelle, nous avons déjà défini ailleurs (cf. 2.2.3) un bibliothécaire comme étant toute personne

³⁵ « Il est clair que l'adhésion à une valeur peut se manifester selon deux modes manifestes que l'on peut distinguer facilement : d'abord par rapport au *discours* (ou à la pensée), lorsqu'on affirme que N souscrit à une valeur, nous nous attendons à un certain type d'action verbale caractéristique, à savoir, qu'il "professe cette valeur", à la fois en appuyant ou en justifiant ses propres actions (ou celles d'autres personnes) et dans le fait de pousser les autres à adopter des actions, des façons de faire et des politiques d'action. [...] Les principaux indicateurs d'adhésion à une valeur sont ces éléments qui reflètent la rationalisation (la défense, la recommandation, la justification, la critique) des aspects "d'un mode de vie". Mais deuxièmement, et d'autre part, nous nous attendons aussi à ce que la valeur s'exprime du point de vue des actions manifestes » [Traduction B. Dione].

ayant obtenu un diplôme de niveau universitaire d'une école de bibliothéconomie reconnue officiellement.

Mais pour comprendre comment les bibliothécaires s'approprient les valeurs intériorisées au cours de leur formation professionnelle, il est pertinent de combiner l'approche fonctionnaliste dans l'analyse des professions avec le point de vue de la construction sociale. Le constructionnisme peut contribuer à saisir la manière dont les professionnels comprennent de leur point de vue les valeurs qui leur sont inculquées pendant la formation et à explorer comment ils accommodent les valeurs professionnelles aux valeurs culturelles issues de leur processus de socialisation primaire.

3.3. Système de valeurs culturelles et accommodation des valeurs professionnelles

La culture peut être définie comme un système de connaissances et de pratiques partagées par une société et transmises de génération en génération (Zou et al., 2009). La culture structure l'identité des membres de la société en créant un cadre de référence commun.

When communicating with ingroup members, people continuously make reference to ideas in the cultural tradition to establish common ground, which gives rise to perceptions that one's fellows share and endorse these ideas (Zou et al., 2009, p.580)³⁶.

La culture influence la manière de voir le monde des individus qui, à leur tour se construisent une représentation de leur culture. Les différences dans les représentations individuelles expriment la diversité dans la manière de s'approprier la culture. Les valeurs constituent des éléments importants de la culture (Malewska-Peyre, 1991).

³⁶ « Lorsqu'ils communiquent avec les membres de leur groupe, les gens font constamment référence à des idées de leur tradition culturelle afin d'établir un terrain d'entente, qui fonde les perceptions que les autres membres partagent et les idées qu'ils endossent » [Traduction B. Dione].

Les valeurs sont culturellement partagées par les individus membres d'une même culture. Elles peuvent constituer des éléments importants dans la manière dont les membres du groupe se définissent. Elles deviennent alors des éléments de l'identité personnelle et servent de motivation à l'action.

Although most values are widely shared, it can be assumed that only a small subset of central values have the capacity of actually driving behavior. Values are central when they make up part of one's self-definition and, thus contribute to one's sense of identity (Verplanken et Holland, 2002, p.435)³⁷.

Schwartz (1999) a analysé l'impact des valeurs culturelles sur la signification donnée au travail selon les pays. Bien que cette analyse ne s'intéresse qu'au travail et ne soit généralement utilisée qu'en gestion, elle permet de comprendre globalement les relations entre valeurs culturelles et valeurs professionnelles.

Schwartz (1999), analysant les valeurs du point de vue des cultures nationales, définit sept catégories de valeurs sur trois dimensions bipolaires : (a) *Conservatisme* opposé à *Autonomie intellectuelle et affective*, (b) *Hiérarchie* opposé à *Égalitarisme*, et (c) *Domination* opposée à *Harmonie*. Il classe les cultures selon cette structure bipolaire des valeurs. Cette classification permet d'obtenir les types culturels suivants :

- a) Les cultures conservatrices qui s'opposent aux cultures à haut degré d'autonomie. Les premières mettent l'accent sur l'intégration de l'individu au groupe, le respect de l'ordre social et de la tradition, la sécurité familiale, l'autodiscipline, le maintien du statu quo et la faible ouverture au changement, le consensus et la limitation des actions qui pourraient perturber la solidarité du groupe ou l'ordre traditionnel. Les secondes considèrent l'individu comme une

³⁷ « Bien que la plupart des valeurs soient largement partagées, on peut affirmer que seulement un petit groupe de valeurs centrales a la capacité d'influencer le comportement. Les valeurs sont centrales lorsqu'elles constituent une partie de la manière dont on s'auto-définit, contribuant ainsi à la définition de l'identité de soi » [Traduction B. Dione].

entité autonome qui cherche à exprimer ses qualités propres et mettent l'accent sur l'autonomie intellectuelle et les droits de l'individu.

- b) Les sociétés hiérarchisées opposées aux sociétés égalitaristes. Dans les sociétés hiérarchisées, la légitimité du pouvoir, des rôles, de la richesse, etc. dépendent de la position sociale. Dans les cultures égalitaristes, les individus sont égaux en droit. Ces cultures mettent l'accent sur la primauté des valeurs d'égalité, de justice sociale, de liberté, de responsabilité et d'honnêteté.
- c) Les sociétés orientées vers la maîtrise et la domination de la nature où les individus cherchent à changer le monde qui sont opposées aux cultures orientées vers la dimension *Harmonie* où les individus acceptent le monde comme il est et essaient de le préserver plutôt que de le changer ou de l'exploiter.

Munene, Schwartz et Smith (2000) ont appliqué cette structure de valeurs culturelles à l'étude de l'influence des valeurs culturelles sur le comportement des gestionnaires en Afrique. Leur étude fait ressortir que les sociétés africaines se classent parmi les sociétés conservatrices, hiérarchisées et orientées vers la dimension *Harmonie*.

La conclusion que l'on pourrait tirer de l'étude de Munene, Schwartz et Smith, (2000), du point de vue de notre étude, est que si les cultures africaines ont une structure de valeurs culturelles conservatrices, cela devrait se traduire du point de vue des individus par une priorisation des valeurs de la dimension *Tradition, Conformité, Sécurité*.

Sans prétendre établir une structuration des valeurs professionnelles de la bibliothéconomie, on peut penser que certaines valeurs comme l'accès libre et équitable à l'information, la promotion de la diversité culturelle, la liberté intellectuelle (refus de toute forme de censure), le pluralisme des opinions, etc. qui nécessitent une certaine ouverture au changement et un certain universalisme pourraient entrer en conflit avec les valeurs culturelles des bibliothécaires africains en général et sénégalais en particulier. D'autres valeurs, comme la préservation de l'héritage culturel, la formation à la maîtrise de

l'information, la formation tout au long de la vie, etc., devraient être mieux accommodées au système global des valeurs de ces bibliothécaires. Si tel est le cas, les bibliothécaires universitaires sénégalais, au moment de prendre certaines décisions professionnelles mettant en jeu les valeurs qui entrent en conflit avec leur système de valeurs culturelles, sont obligés d'opérer des arbitrages entre des valeurs rivales (Schwartz, 2006, p.956).

Les sociétés, pour assurer leur maintien, adaptent leurs systèmes de valeurs selon les circonstances (Schwartz, 2006 ; Schwartz et Bardi, 1997). Selon Schwartz (2006), ceux qui participent à des activités de groupe et ceux qui jouent un rôle dans le contrôle social déprécient les valeurs qui entrent en conflit avec le fonctionnement harmonieux du groupe social.

De même, les individus adaptent les valeurs selon les contextes dans lesquels s'inscrit leur action. Schwartz et Bardi (1997), analysant l'influence de l'adaptation au communisme sur la hiérarchie des valeurs en Europe de l'Est, notent :

[...] adaptation to life circumstances is important for value formation [...]. Adaptation does not require acceptance of an ideological message. Rather, it refers to adjusting effectively to the opportunities and constraints that structure one's life chances. It might even entail finding effective ways to resist undesirable ideologies (p.387)³⁸.

Ce sont ces ajustements et ces adaptations en cas de conflit de valeurs que nous avons voulu explorer par la notion d'accommodation des valeurs. Nous définissons l'accommodation des valeurs professionnelles aux valeurs culturelles comme étant un arbitrage opéré, au moment du choix d'un comportement, entre deux valeurs rivales pouvant servir de fondement motivationnel au comportement en question, dont l'une appartient au système de valeurs professionnelles et l'autre au système de valeurs culturelles.

³⁸ « L'adaptation aux circonstances de vie est importante pour la formation de valeurs [...]. L'adaptation ne nécessite pas l'acceptation d'un message idéologique. Elle fait plutôt allusion à un ajustement efficace aux opportunités et aux contraintes qui structurent les aléas de la vie. Elle pourrait même impliquer des façons efficaces de s'opposer aux idéologies indésirables » [Traduction B. Dione].

Notre cadre conceptuel se présente ainsi :

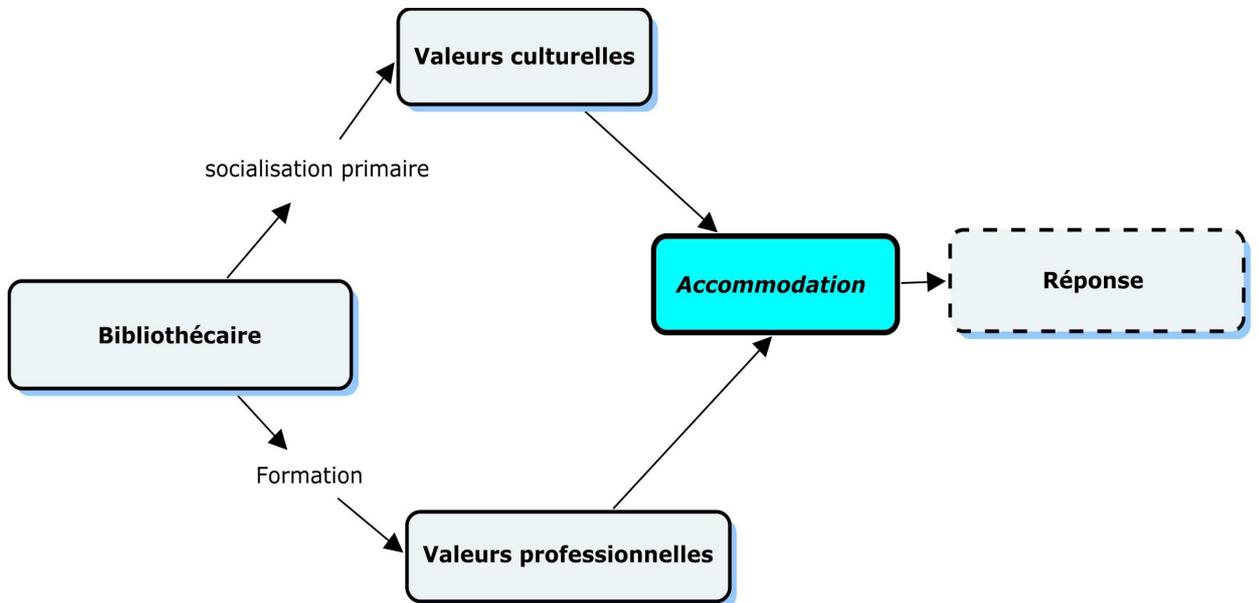


Figure 2 : Cadre théorique

Ce cadre théorique fait ressortir la présence de deux types de valeurs pouvant servir de cadre de référence aux bibliothécaires au moment de choisir un comportement ou au moment d'évaluer un événement. Par le biais de la socialisation primaire, les bibliothécaires s'approprient des valeurs culturelles. En choisissant une profession, ils sont aussi socialisés aux valeurs de celle-ci. Dans des situations professionnelles données, ces deux systèmes de valeurs peuvent entrer en conflit. Ce type de conflit existe aussi entre des valeurs appartenant au même système de valeurs. Par exemple, au sein des valeurs professionnelles, la responsabilité sociale est souvent opposée à la liberté intellectuelle pour justifier la nécessité de censurer certains ouvrages ou des sites Internet qui peuvent être jugés par certains préjudiciables aux enfants (Dresang, 2006).

3.4. Synthèse du chapitre 3

Les valeurs expriment des buts désirables au niveau individuel et collectif. Elles sont le produit des différents processus de socialisation. Même si les valeurs sont largement partagées, les individus les hiérarchisent différemment et seul un groupe de valeurs considérées comme centrales influence les comportements des individus (Schwartz, 2006 ; Verplanken et Holland, 2002).

L'appropriation d'une valeur s'exprime dans l'action et dans le discours lorsque l'on a besoin de justifier et de rationaliser des comportements ou des événements. L'étude des valeurs doit donc suivre ces deux avenues (Rescher, 1982). Elle doit tenir compte du comportement et du point de vue des individus qui s'approprient les valeurs.

Au moment de choisir un comportement, les individus doivent opérer des arbitrages entre des valeurs rivales (Schwartz, 2006). Cela est valable pour les bibliothécaires africains qui ont été d'abord socialisés dans des cultures qualifiées par Munene, Schwartz et Smith (2000) de conservatrices. Les cultures dites conservatrices sont orientées vers le statu quo et se caractérisent par une faible ouverture au changement.

La profession de bibliothécaire fait la promotion de valeurs démocratiques, de liberté et de protection des droits civils universels (IFLA, 2002). Ces valeurs caractérisent surtout les cultures à haut degré d'autonomie. Les bibliothécaires africains en général et sénégalais en particulier doivent donc être confrontés à un problème d'accommodation de leurs valeurs professionnelles aux valeurs culturelles de leur milieu. C'est la manière dont les valeurs professionnelles sont accommodées au sein du système de valeurs plus large par ces bibliothécaires que ce travail a cherché à explorer.

4. Méthodologie

Le but de cette recherche était d'explorer et de décrire l'accommodation des valeurs professionnelles aux valeurs culturelles chez les bibliothécaires universitaires sénégalais.

Rappelons que nos questions de recherche étaient les suivantes :

1. Quel est le système de valeurs culturelles dominant chez les bibliothécaires universitaires sénégalais ?
2. Comment les bibliothécaires universitaires sénégalais priorisent-ils leurs valeurs professionnelles ?
3. Comment les bibliothécaires universitaires sénégalais accommodent-ils leurs valeurs professionnelles à leurs valeurs culturelles ?

Pour répondre à ces questions de recherche, nous avons utilisé une approche méthodologique mixte. Dans ce chapitre, nous décrivons l'approche adoptée, nous présentons les procédures d'échantillonnage, les modes de collecte et d'analyse de données et nous discutons des moyens d'assurer la qualité de notre recherche.

4.1. Approche méthodologique générale

Cette étude est fondée sur une position générale mettant en perspective la dimension subjective des personnes enquêtées sans pour autant rejeter le souci d'une certaine objectivation (Boutin, 1997). Pour comprendre les valeurs, il est indispensable d'avoir accès aux catégories culturelles et aux représentations à partir desquelles les bibliothécaires universitaires sénégalais construisent le monde (Boutin, 1997).

Les valeurs sont des concepts utilisés pour représenter, au niveau mental, des objectifs socialement désirables et pour parler de ces objectifs dans les interactions sociales (Schwartz, 2006). L'appropriation d'une valeur se manifeste selon deux modes : celui de

l'action et celui du discours (Rescher, 1982). Les valeurs servent de motivation aux actions ; elles poussent l'individu à choisir une forme d'action au détriment des autres.

Les valeurs ont des composantes cognitives, affectives et comportementales (Rokeach, 1973). Ce sont des constructions cognitives qui expliquent les choix de l'individu et lui servent à justifier ces derniers. La personne qui adhère à une valeur connaît, grâce à cette dernière, la façon juste de se comporter ou de choisir son but. Sur le plan affectif, celui qui adhère à une valeur ou la rejette éprouve de l'émotion pour ou contre celle-ci, l'approuve ou la désapprouve (Wach et Hammer, 2003). On le voit, l'appropriation des valeurs est un comportement humain complexe.

Or, l'étude des comportements humains complexes n'est pas sans poser de difficultés. Le type d'approche adopté et la méthode utilisée peuvent constituer une limitation à une étude en profondeur du comportement et ainsi en limiter la compréhension, comme le fait remarquer Morse (2003) :

The goal of social science research is to understand the complexity of human behaviour and experience. The researcher's task – to understand, describe, and explain the reality of this complexity – is limited by our research method (p.189)³⁹.

Nous avons privilégié pour cette étude une approche mixte. La méthodologie mixte est « une approche pragmatique de la recherche dans laquelle des données qualitatives sont jumelées à des données quantitatives afin d'enrichir la méthodologie et, éventuellement, les résultats de recherche » (Pinard, Potvin et Rousseau, 2004, p.60). Le recueil de données qualitatives vise à accéder à la dimension subjective des personnes enquêtées, alors que les données quantitatives doivent permettre de saisir objectivement les systèmes de valeurs des bibliothécaires. Le questionnaire et l'entrevue de recherche qualitative ont été utilisés comme instrument de collecte de données. Le questionnaire a permis d'approcher

³⁹ « Le but de la recherche en sciences humaines est de comprendre la complexité du comportement et de l'expérience humaine. La tâche du chercheur - comprendre, décrire et expliquer la réalité de cette complexité - est limitée par notre méthode de recherche » [Traduction B. Dione].

objectivement les systèmes de valeurs dominants chez les bibliothécaires universitaires sénégalais alors que les entrevues ont permis de mieux comprendre comment ces derniers accommodent leurs valeurs selon l'expérience subjective qu'ils en ont (Blanchet, 2000).

L'approche mixte, parce qu'elle permet l'utilisation de différentes méthodes de recherche, est une forme de triangulation permettant une étude en profondeur du phénomène à l'étude (Gorman et al., 2005 ; Denzin et Lincoln, 2003). Comme le notent Gorman, et al. (2005) :

The purpose of mixing methods is twofold. First, when two or more methods are employed, the researcher is able to address different aspects of the same research question, thereby extending the breadth of the project [...]. Second, by employing different methods from different research paradigms (positivist and interpretivist), the researcher is able to compensate for inherent weaknesses in each approach (p.12-13)⁴⁰.

Cependant, le fait de combiner intentionnellement différentes méthodes de recherche peut poser des problèmes du point de vue des fondements épistémologiques de la recherche (Lincoln et Guba, 2003). Les différentes méthodes de recherche fondent leur légitimité théorique sur divers paradigmes (Morse, 2003 ; Greene et Caracelli, 1997). Or, ces paradigmes reposent chacun sur des présupposés philosophiques, ontologiques et épistémologiques incomparables. Ils adoptent des positions différentes quant à la nature du réel (ontologie) et à la nature même de la connaissance que nous pouvons avoir de ce réel (épistémologie). C'est pour cette raison que Morse (2003) avertit que :

⁴⁰ « L'objectif visé en combinant des méthodes est double. D'abord, lorsque deux ou plusieurs méthodes sont employées, le chercheur est en mesure de traiter différents aspects de la même question de recherche, et ainsi d'étendre la couverture du projet [...]. Deuxièmement, en employant différentes méthodes issues de différents paradigmes de recherche (positiviste et interprétiviste), le chercheur est en mesure de compenser les faiblesses inhérentes à chaque approche » [Traduction B. Dione].

We must, however, remain aware that the ad hoc mixing of strategies or methods [...] may be a serious threat to validity as methodological assumptions are violated (p.191)⁴¹.

L'approche mixte repose sur une position pragmatique qui considère que le plus important c'est le problème de recherche, c'est la question de recherche à laquelle on veut répondre. C'est la question de recherche qui devrait fonder toutes les décisions méthodologiques. Le chercheur, par conséquent, devrait pouvoir choisir le meilleur moyen de répondre à sa question de recherche sans être limité par des présupposés philosophiques.

Being pragmatic allows one to eschew methodological orthodoxy in favour of *methodological appropriateness* as the primary criterion for judging methodological quality, recognizing that different methods are appropriate for different situations. Situational responsiveness means designing a study that is appropriate for a specific inquiry situation or interest (Patton, 2002, p.72)⁴².

Les problèmes de recherche inhérents aux sciences sociales sont tellement complexes que la combinaison de méthodes différentes est souvent le meilleur moyen de répondre aux questions qu'elles se posent (Greene et Caracelli, 2003 ; Greene et Caracelli, 1997).

Notre recherche visait à décrire les systèmes des valeurs culturelles et professionnelles et à explorer l'accommodation des valeurs professionnelles aux valeurs culturelles. Selon Fortin (1996), l'approche mixte est pertinente pour conduire les recherches de types descriptif et exploratoire.

⁴¹ Nous devons, cependant, demeurer conscients que le mélange ad hoc de stratégies ou de méthodes [...] peut être une menace sérieuse à la validité parce que des présupposés méthodologiques sont violés » [Traduction B. Dione].

⁴² « Le pragmatisme permet de remplacer l'orthodoxie méthodologique par la convenance méthodologique comme critère principal pour juger de la qualité méthodologique, en reconnaissant que différentes méthodes sont appropriées à différentes situations. La réactivité situationnelle signifie la possibilité de concevoir une étude qui soit appropriée à une situation de recherche spécifique ou à un intérêt de recherche » [Traduction B. Dione].

4.2. Collecte des données

L'approche mixte permet de combiner plusieurs techniques de collecte de données et, ainsi, aide à compenser les limites de chacune des méthodes par les avantages de l'autre (Gorman et al., 2005 ; Greene et Caracelli, 1997). Deux instruments ont été utilisés pour la collecte des données : un questionnaire et des entrevues.

4.2.1. Le questionnaire

Afin de décrire le système de valeurs culturelles et le système de valeurs professionnelles dominants chez les bibliothécaires universitaires sénégalais, nous avons conçu un questionnaire (Annexe 1). La première partie de ce questionnaire, relative aux valeurs culturelles, est inspirée du questionnaire des valeurs par portraits (PVQ) de Schwartz (Schwartz, 2006 ; Schwartz, et al., 2001; Schwartz, 1992).

Le modèle des valeurs de Schwartz (Schwartz, 2006 ; Schwartz, et al., 2001; Schwartz, 1992) repose sur un inventaire de 57 valeurs (cf. tableau 4).

Tableau 4 : Inventaire des valeurs de Schwartz (Trad. Wach et Hammer, 2003, p.53-54)

1	Egalité (chances égales pour tous)
2	Harmonie intérieure (en paix avec soi-même)
3	Pouvoir social (avoir du pouvoir sur autrui, dominance)
4	Plaisir (satisfaction des désirs)
5	Liberté (de pensée et d'action)
6	Vie spirituelle (accent mis sur les aspects spirituels et non matériels)
7	Sentiments de ne pas être isolé (sentiment que les autres se soucient de moi)
8	Ordre social (stabilité de la société)
9	Vie excitante (expérience stimulante)
10	Sens de la vie (un objectif dans la vie)
11	Politesse (courtoisie, bonnes manières)
12	Richesse (biens matériels, argent)

13	Sécurité nationale (protection de mon pays contre les ennemis)
14	Respect de soi (croyance en sa propre valeur)
15	Réciprocité des services rendus (éviter d'être débiteurs des autres)
16	Créativité (originalité, imagination)
17	Un monde en paix (libéré des guerres et des conflits)
18	Respect de la tradition (préserver les coutumes consacrées par le temps)
19	Amour adulte (intimité profonde, émotionnelle et spirituelle)
20	Autodiscipline (résistance aux tentations)
21	Droit à une vie privée (non exposée aux regards indiscrets)
22	Sécurité familiale (sécurité pour ceux que l'on aime)
23	Reconnaissance sociale (respect, approbation émanent des autres)
24	Unité avec la nature (adéquation à la nature)
25	Une vie variée (remplie de défis, de nouveautés, de changements)
26	Sagesse (compréhension adulte de la vie)
27	Autorité (le droit de diriger ou de commander)
28	Amitié vraie (des amis proches sur qui l'on peut compter)
29	Un monde de beauté (beauté de la nature et des arts)
30	Justice sociale (corriger les injustices, secourir les faibles)
31	Indépendant (ne compter que sur soi, autosuffisant)
32	Modéré (évitant les extrêmes dans les sentiments et les actions)
33	Loyal (fidèle à ses amis, au groupe des proches)
34	Ambitieux (travaillant dur, volontaire)
35	Large d'esprit (tolérant les croyances et les idées différentes)
36	Humble (modeste, effacé)
37	Audacieux (cherchant l'aventure, le risque)
38	Protégeant l'environnement (préserver la nature)
39	Influent (exercer un impact sur les gens et les événements)
40	Honorant ses parents et les anciens (montrant du respect)
41	Choisissant ses propres buts (sélectionnant ses propres buts)
42	En bonne santé (ne pas être malade physiquement ou mentalement)
43	Compétent (capable et efficace)

44	Acceptant ma part de la vie (se soumettre aux circonstances de la vie)
45	Honnête (authentique, sincère)
46	Préservant mon image publique (soucieux de ne pas perdre la face)
47	Obéissant (remplissant ses obligations, ayant le sens du devoir)
48	Intelligent (logique, réfléchi)
49	Secourable (travaillant en vue du bien-être d'autrui)
50	Aimant la vie (aimant la nourriture, le sexe, les loisirs)
51	Religieux (attaché aux croyances et à la foi religieuse)
52	Responsable (sur qui l'on peut compter)
53	Curieux (intéressé en toutes choses, explorateur)
54	Indulgent (désireux de pardonner aux autres)
55	Orienté vers le succès (objectif : réussir)
56	Propre (net, soigné)
57	Se faire plaisir (faire des choses agréables)

Ces 57 valeurs sont ensuite réduites en un modèle structuré autour de dix types de valeurs ou dimensions motivationnelles. Ces dix types de valeurs ou dimensions motivationnelles permettent de subsumer l'ensemble des autres valeurs. Parce qu'elles résument toutes les autres valeurs, Schwartz (1992) les utilise comme instrument de mesure de celles-ci.

Ces types de valeurs ou dimensions motivationnelles sont :

- L'*Autonomie* : la valeur d'autonomie exprime l'indépendance de la pensée et de l'action. Comme valeur, elle est ancrée dans les besoins vitaux de contrôle et de maîtrise de soi et dans la nécessité de l'interaction sociale.
- La *Stimulation* : elle exprime l'enthousiasme et le désir de relever de nouveaux défis dans la vie. Cette valeur découle du besoin vital de variété et permet de maintenir un niveau d'activité optimal et positif tout en écartant la menace que

représente un niveau trop élevé de stimulation. La valeur de stimulation entretient probablement une relation de compatibilité avec la valeur d'autonomie.

- L'*Hédonisme* : cette valeur vise le plaisir et la gratification sensuelle personnelle et trouve son fondement dans les besoins vitaux de l'être humain et du plaisir associé à leur satisfaction.
- La *Réussite* : elle exprime le succès personnel obtenu grâce à la manifestation de compétences socialement reconnues. La performance dans la création ou dans l'accès à des ressources est une nécessité pour les individus ; elle est également indispensable pour que les groupes et les institutions puissent atteindre leurs objectifs.
- Le *Pouvoir* : comme valeur, il exprime le statut social prestigieux, le contrôle des ressources et des personnes. Cette valeur s'enracine dans la nécessité pour chaque société de définir un certain degré de différenciation des statuts en son sein afin d'en assurer un fonctionnement cohérent. Le pouvoir et la réussite sont des valeurs qui visent la reconnaissance sociale.
- La *Sécurité* : cette valeur a pour objectif la sûreté de soi et l'harmonie, la stabilité de la société et des relations entre groupes et entre individus. Elle découle des nécessités fondamentales de la survie du groupe et de l'individu.
- La *Tradition* : en tant que valeur, elle vise le respect, l'engagement et l'acceptation des coutumes, des symboles, des pratiques et des idées soutenues par la culture et la religion auxquelles se rattache l'individu. Ces coutumes et traditions deviennent l'expression de la solidarité et de la valeur singulière du groupe et contribuent à sa survie. Elles prennent souvent la forme de rites religieux, de croyances et de normes de comportement.

- La *Bienveillance* : cette valeur vise la préservation et l'amélioration du bien-être des personnes avec lesquelles on se trouve fréquemment en contact. Elle trouve son fondement dans la nécessité du groupe de fonctionner de manière harmonieuse et de coopérer avec d'autres groupes.
- L'*Universalisme* : la valeur d'universalisme a pour objectif la compréhension, l'estime, la tolérance et la protection du bien-être de tous et de la nature. Elle provient des besoins de survie des individus et des groupes.

Pour mesurer ces valeurs, Schwartz a conçu un questionnaire : le Schwartz Value Survey (SVS) (Schwartz, 2006 ; Bardi et Schwartz, 2003 ; Schwartz et Sagiv, 1995 ; Schwartz, 1992). Le SVS se présente sous la forme d'une liste de valeurs accompagnées d'une brève définition. Il est demandé aux répondants de hiérarchiser ces valeurs en tant que principe guidant leurs propres vies sur une échelle de neuf points allant de -1 (*opposé à mes principes*) à 7 (*d'une importance capitale*). Avant de commencer à hiérarchiser les valeurs, les participants sont invités à lire l'ensemble de la liste pour choisir la valeur la plus importante et celle qui est la moins importante pour eux (Bardi et Schwartz, 2003).

Le SVS a été testé empiriquement sur plus de 200 échantillons issus de plus de soixante nations du monde entier (Schwartz, et al. 2001). Cette expérimentation du SVS a fait ressortir un certain nombre de variations à travers les cultures :

Deviations were most common and extreme in the samples from sub-Saharan Africa, India, Malaysia, and rural areas of less developed nations. These deviations suggested that the values may not hold universally. In particular, it may not capture the values of populations from less developed, non-Western nations. But, the problem may not lie with the theory. Perhaps the instrument employed to measure values in these studies is inappropriate for use with such populations (Schwartz, et al., 2001)⁴³.

⁴³ « Les écarts les plus communs et les plus extrêmes venaient des échantillons de l'Afrique subsaharienne, de l'Inde, de la Malaisie et des zones rurales des nations moins développées. Ces écarts suggèrent que les valeurs ne sont pas universelles et qu'il [le SVS] ne peut pas capturer les valeurs de populations de nations moins développées, non-occidentales. Mais, le problème peut ne pas résider dans la théorie. Peut-être que l'instrument employé pour mesurer des valeurs est inadéquat pour l'étude de telles populations » [Traduction B. Dione].

Pour adapter le SVS aux environnements culturels dans lesquels des écarts ont été notés, une version plus concrète a été proposée : le questionnaire des valeurs par portraits ou *Portrait Value Questionnaire* (PVQ) (Schwartz, 2006 ; Wach et Hammer, 2003 ; Schwartz, et al. 2001 ; Schwartz, 1992). Le PVQ est une alternative au SVS. Il a été conçu pour mesurer les dix valeurs de base de la personne humaine chez les enfants de 11 ans et plus, chez les personnes âgées, ou encore chez les personnes n'ayant pas reçu une éducation occidentale qui valorise la pensée abstraite, indépendante des contextes particuliers (Schwartz, 2006 ; Schwartz, et al., 2001).

Two objectives guided the development of the Portrait Values Questionnaire. First, it should be more concrete and less cognitively complex than the SVS, hence usable with populations for which the SVS was apparently not suitable. Second, it should differ substantially from the SVS in its format and judgement task to provide an independent test of the theory of value content and structure. The PVQ used here includes short verbal portraits of 29 different people [...]. Each one describes a person's goals, aspirations, or wishes that point implicitly to the importance of a value (Schwartz, et al., 2001, p.523)⁴⁴.

Le PVQ présente les dix dimensions motivationnelles des valeurs sous la forme de portraits. Chaque portrait décrit une personne à travers les valeurs auxquelles elle adhère, sans nommer explicitement ces valeurs comme objet de l'enquête (Schwartz, 2006 ; Wach et Hammer, 2003 ; Schwartz, et al., 2001). La version initiale du PVQ comportait 20 portraits (Schwartz, et al., 2001, p.521). Il a été par la suite constamment développé. Il existe une version plus longue datant de mai 2002 et comportant 40 portraits (Wach et Hammer, 2003). Une version abrégée comportant 20 portraits a été réalisée en 1999 par Wach et Hammer (2003) dans une enquête portant sur six pays européens. Notre étude repose sur une adaptation de cette version du PVQ.

⁴⁴«Deux objectifs ont guidé le développement du *Portrait Value Questionnaire*. D'abord, il devrait être plus concret et cognitivement moins complexe que le SVS, donc utilisable chez les populations pour lesquelles le SVS n'était apparemment pas approprié. Deuxièmement, il devrait différer considérablement du SVS dans son format et dans la tâche de jugement de sorte à fournir un test indépendant de la théorie sur le contenu et la structure des valeurs. Le PVQ utilisé ici inclut de courts portraits verbaux de 29 personnes différentes [...]. Chacun d'eux décrit les buts, les aspirations ou les désirs d'une personne, ce qui indique implicitement l'importance d'une valeur » [Traduction B. Dione].

Le tableau 5 établit la correspondance entre les dimensions motivationnelles et les portraits du PVQ qui les expriment dans le questionnaire de Wach et Hammer (2003).

Tableau 5 : Dimensions motivationnelles exprimées sous forme de portraits (Wach et Hammer, 2003, p.89-90)

Dimension	Libellé du portrait correspondant
Universalisme	<ul style="list-style-type: none"> • C'est important pour lui d'écouter des gens différents de lui. Même s'il n'est pas d'accord avec eux, il veut malgré tout les comprendre et s'entendre avec eux. • Il est convaincu que les gens devraient protéger la nature. C'est important pour lui de préserver l'environnement. • Il veut que tout le monde soit traité de manière juste, même les gens qu'il ne connaît pas. C'est important pour lui de protéger ceux qui sont faibles.
Bienveillance	<ul style="list-style-type: none"> • Il veut toujours aider les gens qui lui sont proches. Il est très important pour lui de prendre soin des personnes qu'il connaît et qu'il aime. • C'est important pour lui d'être digne de confiance. Il veut que les autres sachent qu'ils peuvent toujours compter sur lui.
Conformité	<ul style="list-style-type: none"> • C'est important pour lui d'être toujours poli. Il croit qu'il faut toujours montrer du respect à ses parents et aux personnes plus âgées. • Il essaie de faire ce qu'on attend de lui. C'est important pour lui d'obéir et d'être auto-discipliné.
Tradition	<ul style="list-style-type: none"> • Il pense que c'est important de faire les choses comme on le lui a appris dans sa famille. Il veut se conformer aux traditions familiales. • La religion est importante pour lui. Il fait tout pour être en accord avec ses croyances religieuses.
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • La sécurité de son pays compte beaucoup pour lui. Il veut que son pays soit protégé de ses ennemis. • Il est très prudent. Il évite tout ce qui pourrait le mettre en danger.
Pouvoir	<ul style="list-style-type: none"> • Il aime les responsabilités et donner des ordres. Il veut que les autres fassent ce qu'il dit. • C'est important pour lui d'être riche. Il veut avoir beaucoup d'argent et

	posséder des choses qui coûtent cher.
Accomplissement	<ul style="list-style-type: none"> • C'est important pour lui de réussir. Il aime se distinguer et impressionner les autres. • Il est important pour lui de montrer ses capacités. Il veut que les gens admirent ce qu'il fait.
Hédonisme	<ul style="list-style-type: none"> • Il recherche toutes les occasions de s'amuser. Il est important pour lui de faire des choses qui lui procurent du plaisir.
Stimulation	<ul style="list-style-type: none"> • Il pense qu'il est important de faire une foule de choses différentes dans sa vie. Il aime les surprises. • Il cherche l'aventure et aime prendre des risques. Il veut avoir une vie passionnante.
Autonomie	<ul style="list-style-type: none"> • C'est important pour lui d'avoir des idées nouvelles et d'être créatif. Il aime faire des choses à sa façon, de manière originale. • Il ne veut pas être dépendant des autres. Il veut pouvoir se débrouiller seul dans n'importe quelle situation.

L'administration du PVQ se fait de la manière suivante : il est demandé aux répondants, après qu'ils ont lu la série de portraits, de dire pour chacun d'eux jusqu'à quel point la personne décrite par le portrait leur ressemble ou est différente d'eux. La ressemblance avec chaque portrait est exprimée sur une échelle allant de 1 à 6 sur laquelle : 1 = tout à fait comme moi ; 2 = plutôt comme moi ; 3 = un peu comme moi ; 4 = un petit peu comme moi ; 5 = pas tellement comme moi ; 6 = pas du tout comme moi.

Schwartz explique ainsi la pertinence de cette méthode :

For each portrait, respondents answer, "How much like you is this person?" They check one of six boxes labelled: very much like me, like me, somewhat like me, a little like me, not like me, and not like me at all. We infer respondents' values from their self-reported similarity to people described implicitly in terms of particular values. Respondents are asked to compare the portrait to themselves rather than themselves to the portrait. Comparing other to self directs attention only to aspects of the other that are portrayed,

so the similarity judgement is also likely to focus on these value-relevant aspects. In contrast, comparing self to other would focus attention on self and might cause respondents to think about the wide range of self-characteristics accessible to them (Schwartz, et al., 2001, p.523)⁴⁵.

Dans notre questionnaire, nous avons décidé d'utiliser une échelle différente de celle proposée par Wach et Hammer (2003). Nous demandons aux répondants d'exprimer leur ressemblance aux portraits qui leur sont soumis sur une échelle allant de 0 = pas du tout, à 10 = tout-à-fait. Cette échelle suffisamment allongée a été choisie afin d'obtenir des réponses assez dispersées et permettre un traitement statistique plus pointu.

Le choix du PVQ pour cette étude est motivé par la volonté de tester une méthode alternative pour l'étude des valeurs des bibliothécaires. Les précédentes études sur le système de valeurs des bibliothécaires (Dole et Hurych, 2001 ; Dole, Hurych et Koehler, 2000 ; Koehler et al., 2000) reposent sur la méthode de Rokeach (1973). Dans ces études, il est demandé aux bibliothécaires de classer une liste de valeurs selon l'ordre d'importance qu'ils attachent à chacune d'elles. Cette méthode repose sur le classement des valeurs. Elle est pertinente pour un petit nombre d'items (Schaeffer et Presser, 2003). Cependant, lorsque le nombre de valeurs à classer est important, les répondants ont tendance à focaliser sur les valeurs extrêmes et à négliger les autres (Rokeach, 1973). En outre, le classement des valeurs nécessite plus de temps et l'exploitation statistique est plus difficile. L'utilisation d'une échelle de mesure comme dans le PVQ pourrait offrir plus d'avantages du point de vue du traitement statistique des données.

⁴⁵ « Pour chaque portrait il est demandé à la personne interrogée de répondre à la question suivante : « Dans quelle mesure cette personne vous ressemble-t-elle ? ». Pour chaque portrait, les personnes interrogées doivent cocher une des six cases suivantes : me ressemble beaucoup, me ressemble, ressemble quelque peu à moi, me ressemble un peu, ne me ressemble pas et ne me ressemble pas du tout. Nous déduisons les valeurs des personnes interrogées des similitudes avec les personnes décrites implicitement en termes de valeurs particulières qu'ils ont eux-mêmes rapportées. On demande aux personnes interrogées de comparer le portrait à eux plutôt que de se comparer au portrait. La comparaison de l'autre à soi concentre l'attention sur les aspects de l'autre qui sont dépeints, donc le jugement de similitude va aussi probablement se concentrer sur les aspects appropriés de ces valeurs. Inversement, en se comparant aux autres on concentre l'attention sur soi et cela pourrait amener les personnes interrogées à penser à la variété des caractéristiques propres qui leur sont accessibles » [Traduction B. Dione].

En outre, le PVQ réduit le nombre d'items à évaluer. Il est moins abstrait, plus facile et plus rapide à remplir que le SVS, qui énumère 57 valeurs. Le PVQ constitue une alternative à ce dernier, conçu pour mesurer les 10 dimensions motivationnelles des valeurs (Schwartz, 2006 ; Schwartz, et al., 2001 ; Schwartz, 1992).

Dans la seconde partie du questionnaire, nous avons exprimé, également sous forme de portraits, 11 valeurs professionnelles de la bibliothéconomie. Ces valeurs comprennent celles que défend l'IFLA. Nous en avons ajouté d'autres, trouvées dans les études sur les valeurs professionnelles, les codes d'éthique, etc. jugées pertinentes en milieu culturel sénégalais. Ces 11 valeurs professionnelles sont présentées dans le tableau 6. Chaque valeur est suivie d'une définition. La consolidation d'un tel questionnaire et sa validation pourrait fournir un outil d'évaluation des valeurs professionnelles.

Tableau 6 : Description des valeurs professionnelles incluses dans le questionnaire

Valeurs	Définition
1. Accès à l'information	Assurer un accès égal, équitable et aisé à toutes les ressources d'information fournies directement ou indirectement par la bibliothèque quels que soient la technologie, le format, ou les méthodes de diffusion utilisés.
2. Confidentialité et respect de la vie privée des utilisateurs	Protéger la vie privée des utilisateurs et assurer la confidentialité de leurs recherches en bibliothèque.
3. Respect de la diversité culturelle	Promouvoir la diversité culturelle nationale et s'efforcer de refléter cette diversité en fournissant des ressources documentaires et des services équitables aux diverses communautés culturelles.
4. Formation à la maîtrise de l'information	Former les utilisateurs à la recherche, l'évaluation, l'utilisation et la création de l'information pour des objectifs personnels, sociaux, professionnels et éducationnels.
5. Formation tout au long de la vie	Soutenir et promouvoir la formation continue et l'apprentissage tout au long de la vie.
6. Liberté intellectuelle	Refuser toute forme de censure.
7. Pluralisme des opinions	Acquérir, conserver et diffuser les documents les plus variés reflétant le pluralisme de la société.

8. Préservation de l'héritage culturel	Conserver et préserver, pour les générations futures, tout le patrimoine culturel national enregistré quel que soit le media, le support et le format.
9. Refus de toute forme de discrimination	Refuser toute discrimination, qu'elle soit fondée sur la race, l'origine nationale ou ethnique, le genre ou l'orientation sexuelle, l'âge, le handicap, la religion ou l'opinion.
10. Service à la clientèle	Fournir un service de qualité à tous les utilisateurs de bibliothèque.
11. Responsabilité sociale	Contribuer à l'amélioration ou à la résolution des problèmes critiques de société ; soutenir les efforts d'information et d'éducation des citoyens.

Enfin, dans la dernière partie de ce questionnaire, nous avons ajouté un volet demandant aux répondants d'identifier deux situations professionnelles au cours desquelles leurs valeurs culturelles ont été mises en jeu. Cette question nous a servi à identifier des cas d'accommodation entre les valeurs professionnelles et les valeurs culturelles. Elle a préparé la phase qualitative de notre recherche et les entrevues visant à décrire et à expliquer ces situations. Le questionnaire se termine avec des questions d'ordre démographique.

Disposant d'une liste complète de la population-cible, nous avons pris contact avec tous les bibliothécaires par téléphone avant le début de l'enquête, avant de leur envoyer une lettre d'invitation à participer à la recherche (Annexe 2), accompagnée de la description de l'étude (Annexe 3).

4.2.2. Les entrevues

La troisième partie de notre questionnaire a servi à préparer les entrevues. Dans cette partie du questionnaire, il avait été au préalable demandé aux répondants de rapporter deux situations au cours desquelles leurs valeurs avaient été mises en jeu.

L'exploitation de cette troisième partie du questionnaire nous a permis de sélectionner les bibliothécaires à interviewer. Ces entrevues visaient à fournir une information riche et détaillée sur d'éventuelles situations d'accommodation des valeurs

professionnelles aux valeurs culturelles. En outre, cette première enquête a servi à établir un contact préliminaire indispensable à la préparation des entrevues (Lessard-Hébert, Goyette et Boutin, 1997).

L'entrevue qualitative est particulièrement appropriée quand le chercheur veut comprendre la perspective des répondants (Gorman, 2005 ; Fortin, 1996 ; Lessard-Hébert, Goyette et Boutin, 1997). L'entrevue vise à cerner la perception, la vision d'une personne ou d'un ensemble de personnes dans une situation donnée (Lessard-Hébert, Goyette et Boutin, 1997) et à explorer l'ordinaire, la routine, l'histoire partagée, les normes et les valeurs considérées comme allant de soi, les rituels et le comportement attendu d'un groupe de personnes (Rubin et Rubin, 2005). L'entrevue qualitative donne accès à la compréhension de comportements complexes et à la trame culturelle sous-jacente aux actions (Savoie-Zajc, 2009).

Nous avons utilisé la technique de l'entrevue semi-dirigée (Savoie-Zajc, 2009) pour explorer la manière dont les bibliothécaires universitaires accommodent leurs valeurs professionnelles à leurs valeurs culturelles. L'entrevue semi-dirigée permet de rester centré sur le sujet de l'étude, comme le notent Rubin et Rubin (2005) :

When researchers want more specific information, they use a *semistructured* (also called *focused*) format (...). The interviewer introduces the topic, then guides the discussion by asking specific questions (2005, p.5)⁴⁶.

L'entrevue semi-structurée est assez flexible et permet au chercheur de formuler ses questions librement selon le processus de l'entrevue, tout en laissant au répondant la latitude nécessaire à l'argumentation (Savoie-Zajc, 2009 ; Powell et Connaway, 2004 ; Fortin, 1996).

⁴⁶« Lorsque les chercheurs veulent des informations plus spécifiques, ils utilisent le format semi-structuré (également appelé focalisé) [...]. L'enquêteur introduit le sujet et guide ensuite la discussion en posant des questions spécifiques » [Traduction B. Dione].

Les entretiens visaient à approfondir les réponses aux questions relatives aux situations professionnelles au cours desquelles les valeurs des répondants ont été mises en jeu pour prendre des décisions. Une grille d'entretien a servi de guide au déroulement des entretiens (Annexe 4). La grille d'entretien a été structurée à partir des situations professionnelles identifiées par les bibliothécaires. Il leur a été demandé de décrire en détail chaque situation professionnelle, d'identifier et de décrire les valeurs personnelles et professionnelles en jeu et de décrire et de justifier la réponse apportée à cette situation. La grille était subdivisée en trois parties. La première partie visait à décrire les motivations et l'activité des bibliothécaires interviewés. La seconde, à décrire la façon dont ils accommodent leurs valeurs dans des situations professionnelles vécues. Enfin, la troisième visait à vérifier si les personnes interrogées reconnaissent des valeurs spécifiques aux bibliothécaires universitaires sénégalais.

Le dépouillement du questionnaire a permis de recueillir 96 situations rapportées par 48 bibliothécaires sur les 69 répondants. Ces situations ont été d'abord classées selon les différentes activités des bibliothécaires. Le tableau 7 présente les différents sujets sur lesquels elles ont porté.

Tableau 7 : Répartition des situations rapportées selon les secteurs d'activités

Catégorie	Description	Nombre	%
Collections	Acquisitions, Traitement	7	7,29
Conception de systèmes, services et produits documentaires	Conception de bases de données, langages documentaires, bibliothèques numériques, sites web, etc.	13	13,54
Gestion de la bibliothèque	Gestion du personnel, budget, etc.	9	9,37
Service à la clientèle	Prêt, photocopies, relations avec la clientèle, formation à la maîtrise de l'information	50	52,08
Profession, développement professionnel	Carrière, syndicalisme, etc.	6	6,25
Services d'informations aux handicapés	Services aux aveugles et aux handicapés moteurs	5	5,20
Varia	Diverses situations inexploitées	6	6,25

Le tableau 7 permet de voir que 52,08% des situations décrites concernent les services aux publics et sont survenues la plupart du temps au cours du prêt ou de la communication de documents ou d'information. Si on y ajoute les situations se rapportant aux services de bibliothèques pour les handicapés (5,20%), on voit que c'est donc dans les interactions du bibliothécaire avec les usagers que surviennent le plus de conflits de valeurs. Nous avons donc considéré que le choix des répondants à interviewer devait porter principalement sur les situations se rapportant aux interactions entre bibliothécaires et usagers.

Nous avons ensuite considéré la description que les répondants ont fait des situations rapportées. Certains répondants renvoyaient à une situation sans la décrire directement comme dans les cas ci-dessous.

Exemple 1 :

Situation 1 : Notre avis sur l'homologation des descripteurs : langage courant ou langage normalisé.

Exemple 2 :

Situation 1 : En 1984, après 10 ans de travail ; lors de mon admission au 1er cycle de l'EBAD.

Situation 2 : En 1991, lors d'un stage à l'Université Paris-Sud (BU) pour 4 mois.

En écartant les répondants qui ne décrivaient pas directement des situations et ceux qui rapportaient des situations trop spécifiques dont nous ne pouvions garantir l'anonymat, nous avons pu ainsi sélectionner une vingtaine de répondants à interviewer. Ces répondants ont été contactés par téléphones. Nous avons conduit des entrevues semi-dirigées visant à décrire en profondeur les situations rapportées par les répondants et expliciter les valeurs qui étaient en jeu avec 12 bibliothécaires (24 situations) sur les 20 visés initialement. Le

tableau 8 présente les 24 situations de départ décrites dans les questionnaires et sélectionnées pour les entrevues.

Tableau 8 : Situations décrites par les personnes interviewées

Numéro du questionnaire	Situations
37	<p>Un enseignant [...] qui préparait ses examens du CAMES⁴⁷ s'est vu refuser le prêt d'un ouvrage de la réserve (le seul dont dispose le service commun de la documentation). J'ai décidé, après l'avoir reçu dans mon bureau de le lui prêter jusqu'à la fin du [concours d'agrégation] du CAMES. Dès son retour, il est venu non seulement me restituer le document et me remercier tout en me précisant que le sujet sur lequel il a été interrogé portait sur le document.</p> <p>Suspension d'une étudiante protégée par un agent pendant trois (3) mois pour non respect des délais de prêt. Ce qu'elle m'a rappelé lors de la visite des sénateurs le 23/02/11, une décennie après devant la délégation des sénateurs qui ont apprécié la rigueur.</p>
72	<p>Dans le respect du budget alloué annuellement au [à la bibliothèque], nous avons fait prévaloir nos idées de bibliothécaires pour faire de la résistance face à des réticences.</p> <p>La réhabilitation du local de la bibliothèque a été une occasion pour nous de participer à l'élaboration du nouveau schéma physique du Service d'information et de la documentation.</p>
22	<p>Plusieurs fois [...] : permettre, à un étudiant alléguant l'urgence de postuler à un emploi, de manque de moyens, de disposer d'une attestation de dépôt de sa thèse en contre partie d'une promesse ou de gage de sa carte d'identité en vue d'une régularisation ultérieure, d'être déçu parce que promesse non tenue et qu'il faille faire des démarches auprès de la scolarité de la faculté [...] pour disposer d'un exemplaire de thèse [...].</p> <p>Aider le fils d'un ami à disposer rapidement d'une carte d'accès à la bibliothèque ; alors que les étudiants peuvent attendre un, deux, trois mois pour disposer des leurs.</p>
30	<p>Il a fallu un jour traduire un étudiant en conseil de discipline de l'Université pour vol à la bibliothèque. Devant écrire le rapport sur cet incident survenu pendant les heures d'ouverture continue de la bibliothèque, en tant que responsable du groupe de permanence, j'étais sujet à un dilemme : d'une part relater les faits avec en toile de fond mon rôle de gardien des fonds documentaire se trouvant</p>

⁴⁷ CAMES (conseil Africain et Malgache pour l'Enseignement Supérieur) : structure chargée de l'évaluation des enseignants dans 18 pays africains (Bénin, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Centrafrique, Congo, Côte d'Ivoire, Gabon, Guinée-Conakry, Guinée-Bissau, Guinée Équatoriale, Madagascar, Mali, Niger, Rwanda, Sénégal et Togo).

	<p>dans la bibliothèque et d'autre part faire sanctionner le fautif avec le risque qu'il soit exclu de l'université. Mes valeurs professionnelles ont pris le dessus et j'ai quand même fait le rapport en relatant fidèlement ce qui s'est passé</p> <p>Ça se passe souvent pendant les mouvements syndicaux à l'université où il faut obéir au mot d'ordre du syndicat auquel je suis affilié. Il est arrivé plusieurs fois que nous devions cesser toute activité, alors que par exemple les étudiants étaient en pleine préparation de leurs examens. Moralement je trouve indécent que l'on bloque l'accès à la bibliothèque dans ces cas, mais d'un autre côté, la nécessité de se battre pour améliorer son quotidien professionnel se fait présente et elle prend toujours le dessus.</p>
54	<p>Un couple de touristes français qui était en vacances à [...] est passé à la bibliothèque pour me dire que leur fils préparait une thèse [...]. Et que leur fils leur a demandé de faire la recherche pour lui [...]. Alors, j'ai trouvé une thèse qu'un de nos enseignants avait soutenue sur le [...]. Alors, ils m'ont laissé de l'argent pour payer la photocopie et l'envoi des informations que je pourrai trouver sur le sujet. J'ai consciencieusement accédé à leur demande.</p> <p>un étudiant de Montpellier vous a envoyé un mail, après avoir visité le site de votre institution, pour demander un article de la revue Dakar Médical. Vous ne possédiez même pas le numéro. Alors, vous avez fait le tour des enseignants de la faculté pour trouver l'article pour le lui envoyer.</p>
49	<p>En tant que adepte de l'accès pour tous à l'information, je me sentirai véritablement gênée si je me trouvais dans la situation : Recevoir un utilisateur handicapé visuel et être dans l'obligation de ne pas pouvoir satisfaire sa demande, vu que nous ne disposons pas dans nos fonds de supports qui leur soient dédiés.</p> <p>Je ne sais pas également comment je réagirai su en tant que bibliothécaire, je me trouvais dans « l'obligation » de devoir fournir à des utilisateurs ayant une « certaine orientation sexuelle » des informations relatives à leur « orientation sexuelle ». Donc, en tant qu'adepte de l'accès pour tous, je me rends compte qu'également mes valeurs culturelles peuvent être en confrontation avec mes valeurs professionnelles.</p>
35	<p>Un étudiant avait emprunté 2 documents. Entre temps, il a eu une dépression nerveuse et a détruit les documents (entre autres effets) qu'il avait empruntés. Deux ans après les faits, il retrouve ses esprits et est venu réclamer un quitus pour pouvoir soutenir sa thèse. Le directeur de [...] nous a demandé de lui délivrer un quitus, par humanisme. Nous avons refusé de le faire. L'étudiant a dû reporter sa soutenance et commander les documents détruits.</p> <p>Un de mes neveux étudiant m'en veut toujours pour lui avoir refusé un service dans mon institution parce qu'il n'était pas en règle pour pouvoir en bénéficier.</p>
14	<p>En travaillant dans un espace comme la bibliothèque, il nous arrive de nous familiariser avec beaucoup d'usagers. Un jour, un de ces usagers a voulu que je lui prête un dictionnaire pour le week-end, non seulement un dictionnaire n'est consultable que sur place, mais l'usager en question n'était</p>

	<p>même pas en règle avec la bibliothèque, lui refusant ce prêt a failli gâcher notre amitié, mais par la suite, il a compris que je n'avais pas tort.</p> <p>Un jour, un étudiant est venu me rendre un livre qu'il a gardé un an sans pour autant l'emprunter. En effet, un agent lui avait donné l'autorisation d'aller photocopier un passage. A son retour, l'agent lui avait remis sa carte et au lieu de reprendre le livre, il a demandé à l'usager d'aller donner le livre à l'agent chargé d'effectuer les retours pour qu'il réactive la magnétisation. Au lieu de faire cela, l'usager tourne en rond dans la bibliothèque, faisant semblant de monter à la salle des retours, et retourne tranquillement et part avec le livre puisqu'il en avait besoin. Ce n'est qu'un an après qu'il reviendra me donner le livre (parce que je le connais) en me racontant ce qui s'est passé. Là il faut en tirer la leçon à savoir comment notre paresse et notre manque de vigilance peut mettre en péril nos fonds, car ce livre était presque perdu. Et je peux vous dire que c'est un livre de référence très important.</p>
1	<p>Le responsable du département de [...] procédait lui-même aux commandes d'ouvrages sans tenir compte des besoins. Un jour il fut confronté à une situation délicate qui l'a contraint à m'en parler et solliciter mon avis. Il s'agissait d'une acquisition dont les contenus ne reflétaient pas du tout le titre choisi. Cette situation a ainsi permis [...] de revenir sur la centralisation des acquisitions et leur mise à disposition au niveau de la bibliothèque.</p> <p>J'avais commandé des documents pour la bibliothèque. Au cours d'un Conseil du corps enseignant, une décision y a été prise pour que la plupart de ces documents soient mis à la disposition des enseignants dans leurs services respectifs. Notre conviction étant que ces documents doivent rester à la bibliothèque pour le bénéfice de tous les utilisateurs, sans discrimination, le bras de fer qui en a découlé a fini par être à notre avantage.</p>
38	<p>A un moment donné, nous avons remarqué que certains journaux sénégalais disparaissaient du paysage de la [bibliothèque]. Cette situation déplaisant aux lecteurs, j'ai pris moi-même l'initiative de convaincre les rédactions pour qu'elles continuent de nous envoyer des journaux.</p> <p>un usager qui venait chaque jour lire les journaux à la médiathèque a été renvoyé parce qu'il n'était pas étudiant. Je suis intervenu pour qu'il puisse continuer à consulter les journaux dans le centre de documentation.</p>
59	<p>En tant que responsable d'une bibliothèque, l'autorité de tutelle m'a demandé de refuser l'accès de la bibliothèque et de ses services aux [...]. Chose que j'ai refusée de faire et cela m'a valu de faire l'objet de brimades professionnelles au point où j'ai dû quitter ce service pour une autre structure où je suis maintenant.</p> <p>C'est le manque de moyens qui me frustre. Il fait que je ne peux pas vraiment servir ma communauté comme je voudrai. Le manque de moyens m'empêche de servir la communauté universitaire comme je l'aurai souhaité et comme l'exige la profession.</p>
23	<p>Travaillant dans une institution qui a une mission de service public nous avons souvent été confrontés à des situations de malaise lorsque par exemple, un usager satisfait des services qui lui sont rendus,</p>

se propose, en guise de remerciement et de reconnaissance de nous « récompenser » en nous tendant une somme d'argent. Attention, ce n'est pas une tentative de corruption, mais tout juste une pratique bien de chez nous qui consiste à montrer toute sa gratitude à quelqu'un qui nous a rendu service.

Travaillant dans un service public, il nous arrive souvent de prendre des décisions délicates dans la mesure où il y a nécessité d'appliquer le règlement de la bibliothèque de façon équitable, sans discrimination ; et d'autre part de tenir compte des « cas sociaux » spécifiques non prévus par le règlement, mais qui interpellent notre conscience personnelle, notre compassion, notre sens du pardon, notre indulgence, notre mansuétude, bref toute série de valeurs en dehors du caractère froid, impersonnel et rigide du règlement.

Des entrevues visant à approfondir ces situations ont été menées. Elles ont duré entre 28 minutes pour la plus courte et une heure 10 minutes pour la plus longue. Elles ont toutes été réalisées sur le lieu de travail du bibliothécaire aux heures de service.

Les entrevues ont été enregistrées afin d'en faciliter la transcription. L'interviewer a pris des notes pour compléter les réponses obtenues et décrire les éléments situationnels (attitudes, comportements, etc.) non exprimés dans le discours du répondant. Le fait que les entrevues se soient déroulées sur le lieu de travail et aux heures de service a permis de noter beaucoup de détails sur ces éléments situationnels. Au cours des entrevues, les personnes interviewées ont souvent ajouté de nouvelles situations pour illustrer leurs propos ou pour montrer le caractère fréquent de certains faits. Certaines de ces situations sont présentées dans l'analyse parce qu'elles apportent des faits nouveaux, ou éclairent mieux le point de vue de la personne interviewée.

Les entrevues présentent tout de même des inconvénients : la qualité des données recueillies dépend en partie de la qualité et de l'expérience de l'interviewer (Patton, 2002). De même, la manière dont les questions sont exprimées, les mots utilisés, l'ordre des questions, etc. peuvent influencer la compréhension du répondant et ses réponses. En outre, « les mots que nous attachons aux expériences empiriques sont inévitablement façonnés par notre savoir conceptuel implicite » (Miles et Huberman, 2003, p.26). Enfin la conduite des

entrevues et le traitement des données nécessitent plus de temps et impliquent des coûts et les données recueillies sont plus sujettes à des biais (Gorman et al., 2005).

4.2.3. Étapes de la collecte des données

La collecte de données a couvert une période d'environ quatre mois de décembre 2010 à mars 2011. La première étape a consisté à administrer le questionnaire. La collecte de données s'est déroulée selon le plan suivant :

1. Appel téléphonique aux bibliothécaires avant l'envoi des questionnaires : en établissant la liste de notre population-cible, nous avons recueilli les adresses de courriels et les numéros de téléphones portables des bibliothécaires universitaires. Certains de ces renseignements figurent sur des rapports du Consortium des Bibliothèques de l'Enseignement Supérieur du Sénégal (COBESS). Nous les avons complétés en demandant directement à nos contacts de nous mettre en rapport leurs collègues.
2. Lettre de sollicitation accompagnée de la description de l'étude et du questionnaire : les appels téléphoniques individuels adressés aux bibliothécaires nous ont permis de gagner du temps. Les personnes contactées nous ont donné verbalement leur accord et nous ont demandé de leur envoyer directement le questionnaire. Nous avons néanmoins tenu à accompagner le questionnaire de la lettre de sollicitation personnalisée et de la description de l'étude. Pour certains bibliothécaires (surtout ceux de l'université de Dakar), nous avons déposé personnellement ces documents à leur lieu de travail. Pour d'autres, nous avons utilisé le courrier électronique pour leur faire parvenir les documents d'enquête.
3. Sélection des cas intéressants après l'analyse du questionnaire sur les valeurs professionnelles.
4. Appels téléphoniques et lettre de sollicitation pour les entrevues.

5. Soumission pour signature du formulaire de consentement au participant (Annexe 5) lors de l'entrevue.
6. Conduite de l'entrevue suivant le protocole prévu à cet effet (Annexe 4).
7. Envoi d'une lettre de remerciement aux bibliothécaires participants à la recherche (Annexe 6).

4.3. Échantillonnage

Nous avons pu, lors de l'assemblée générale du Consortium des bibliothèques de l'enseignement supérieur du Sénégal, recueillir une liste du personnel de chacune des quatre bibliothèques universitaires publiques. Le nombre total de bibliothécaires travaillant dans ces institutions peut être estimé à environ 94 bibliothécaires professionnels.

Étant donné la taille limitée de notre population, nous avons décidé d'administrer le questionnaire à l'ensemble des 94 bibliothécaires universitaires sénégalais. Cependant, pour les entrevues, nous avons procédé à un échantillonnage par choix raisonné. Selon Miles et Huberman (2003), les chercheurs qualitatifs travaillent habituellement avec de petits échantillons de personnes, nichés dans leur contexte et étudiés en profondeur. Ces échantillons tendent à être orientés, plutôt que pris au hasard. Ce type d'échantillonnage permet de sélectionner les répondants dont les caractéristiques correspondent aux objectifs de la recherche (Fortin, 1996). Nous avons sélectionné parmi les répondants au questionnaire les cas les plus intéressants pour faire des entrevues. Les bibliothécaires universitaires ayant identifié explicitement des situations professionnelles aux cours desquelles leurs valeurs ont été mises en jeu ont été choisis pour les entrevues afin de décrire et d'expliquer comment ils ont concilié valeurs professionnelles et valeurs culturelles.

4.4. Méthodes d'analyse des données

Deux catégories de données ont été générées en fonction des deux modes de collecte choisis : des données quantitatives provenant du questionnaire et des données qualitatives tirées des entrevues. Chacune de ces catégories de données a fait l'objet d'un type d'analyse différent. Les statistiques descriptives ont été utilisées pour analyser les données issues du questionnaire, alors que les données obtenues par le biais des entrevues ont fait l'objet d'une analyse de contenu.

4.4.1. L'analyse des données du questionnaire

Les statistiques descriptives ont été utilisées pour l'analyse des données du questionnaire. Les mesures de tendance centrale utilisées dans les statistiques descriptives permettent de caractériser un échantillon au moyen d'une valeur ou d'une modalité typique (Powell et Connaway, 2004 ; Amyotte, 1996). Elles apportent une réponse à la question de savoir « quelle valeur ou modalité résume le mieux l'ensemble des données » (Amyotte, 1996, p.239). Parmi les mesures de tendance centrale, la moyenne est la plus courante (Howell, 1998 ; Amyotte, 1996). Selon Howell (1998), « si l'on prélevait plusieurs échantillons d'une population, les moyennes de ces échantillons constitueraient des estimations plus stables (moins variables) de la tendance centrale de cette population [...] » (p.42). La moyenne est la seule mesure de tendance centrale « qui se prête à l'inférence, c'est-à-dire qui permette de généraliser des résultats provenant d'un échantillon à l'ensemble de la population » (Amyotte, 1996, p.271). Lorsque l'on veut comparer deux groupes, « le critère de comparaison retenu est souvent la moyenne » (Amyotte, 1996, p.267).

Le calcul de la moyenne a été utilisé pour décrire les systèmes de valeurs culturelles et professionnelles dominant chez les bibliothécaires. La moyenne a été calculée sur la base des scores obtenus pour chaque portrait du questionnaire.

4.4.2. L'analyse des données recueillies en entrevues

Les données recueillies en entrevues ont fait l'objet d'une analyse de contenu qualitative. Selon Patton (2002), ce type d'analyse consiste en l'identification, la codification et la catégorisation de structures récurrentes dans les données. L'analyse qualitative vise « à l'aide des seules ressources de la langue, à porter un matériau qualitatif dense et plus ou moins explicite à un niveau de compréhension ou de théorisation satisfaisante » (Paillé et Mucchielli, 2003, p.8).

L'analyse des données est un élément central de la validité et de la crédibilité des études qualitatives (Miles et Huberman, 2003 ; Paillé et Mucchielli, 2003 ; Patton, 2002). La difficulté la plus sérieuse et la plus centrale de l'utilisation des données qualitatives vient du fait que les méthodes d'analyse ne sont pas clairement formulées (Miles et Huberman, 2003).

La difficulté de l'analyse des données qualitatives consiste à extraire de la quantité de texte obtenu grâce aux entrevues les informations utiles et utilisables, auxquelles on est capable de donner du sens (Gavard-Perretet et al., 2008 ; Miles et Huberman, 2003). Une approche systématique est donc indispensable pour faire parler les données et pour renforcer la crédibilité et la validité des résultats de l'étude.

Les entrevues avaient pour but d'amener les bibliothécaires à décrire de façon détaillée leurs expériences et à comprendre comment, dans ces situations, ils avaient accommodé leurs valeurs professionnelles à leurs valeurs culturelles. L'unité d'analyse, selon Patton (2002), est « ce sur quoi on veut être en mesure de dire quelque chose à la fin de l'étude » (p.229). Pour le volet qualitatif de la présente recherche, la notion d'accommodation des valeurs était l'unité d'analyse. La manière dont les bibliothécaires universitaires sénégalais accommodent leurs valeurs professionnelles à leurs valeurs culturelles devait émerger des différentes réponses apportées aux situations de conflits de valeurs intervenues dans les contextes décrits en entrevues. En décrivant les situations professionnelles pendant lesquelles leurs valeurs ont été mises en jeu et en justifiant les

réponses qu'ils ont apportées dans ces contextes, les bibliothécaires pouvaient nous renseigner sur les adaptations nécessaires pour accommoder les valeurs professionnelles aux valeurs culturelles.

Le logiciel QDA Miner⁴⁸ a été utilisé pour analyser les entrevues. Celles-ci furent au préalable transcrites.

4.4.2.1. Transcription des données et préparation du corpus

Les entrevues ont été enregistrées et transcrites intégralement dans les mots du répondant. Les notes sur le contexte des entrevues ont été aussi transcrites sous forme de texte et ont servi de mémos complétant les entrevues. Les transcriptions ont été faites sur le logiciel de traitement de texte Word, sous format .doc.

Les données ainsi transcrites ont ensuite fait l'objet d'une segmentation. Selon Sabourin (2009), « la segmentation est l'opération de lecture du document qui extrait une partie du document comme étant significative pour le chercheur » (p.432). La segmentation des données vise à saisir une distinction de sens dans la lecture du document à propos de l'objet de recherche (Sabourin, 2009). Elle a pour objectif, dans le cadre de cette étude, de permettre une meilleure connaissance du corpus issu des entrevues. Une bonne connaissance du corpus est indispensable pour en extraire le sens (Gavard-Perret, et al., 2008).

L'analyse a été structurée autour de trois grandes étapes : (1) la condensation des données qui passe par leur réduction et leur codage ; (2) la présentation des données et (3) l'élaboration et la vérification des conclusions (Gavard-Perret et al., 2008 ; Miles et Huberman, 2003). L'étape de la réduction et du codage est importante. Elle se justifie par le fait que la nature complexe et non standardisée des données qualitatives nécessite « une

⁴⁸ QDA Miner est un logiciel d'analyses qualitatives spécialement conçu pour les projets de recherches selon le modèle des méthodes mixtes. Il est développé par la société *Provalis Research* (pour plus d'informations consulter : <http://www.provalisresearch.com/QDAMiner/QDAMinerFR.html>).

classification en catégories avant de pouvoir être analysée de manière signifiante » (Gavard-Perret et al., 2008, p.248). Ces catégories sont constituées au moment du codage.

4.4.2.2. Codage

Le codage est une transformation des données brutes du texte en catégories, selon des règles précises. Les catégories définies sont présentées le plus souvent sous la forme d'une grille de codage. Cette grille permet d'affecter un code à chacune des unités définies dans le texte (Gavard-Perret et al., 2008). Le code est défini par Miles et Huberman (2003) comme étant une étiquette qui désigne « des unités de signification pour l'information descriptive ou inférentielle compilée au cours d'une étude » (p.112).

Le codage peut être dit émergent ou ouvert lorsqu'il ne repose pas sur des catégories préalables à l'analyse. À l'inverse, il est dit fermé s'il utilise une grille de codage avec des catégories prédéterminées, dans un cadre théorique. Miles et Huberman (2003) définissent un modèle mixte comprenant une liste de départ de codes dérivés des questions de recherche et des instruments de collecte, enrichie d'autres catégories émergeant des données analysées. Cette démarche se justifie par le fait que « [...] tout chercheur, si ouvert et inductif qu'il soit, arrive sur le terrain avec un certain nombre d'idées directrices, de centres d'intérêts et d'outils » (Miles et Huberman, 2003, p.38).

Nous avons adopté ce modèle mixte proposé par Miles et Huberman (2003). Nous nous sommes servis des items du SVS de Schwartz (1992) et de la liste des valeurs professionnelles utilisées dans notre questionnaire comme de listes de départ pour coder les entrevues. À ces deux listes de valeurs, nous avons ajouté des mots clés issus du traitement des entrevues réalisées lors du pré-test pour concevoir un arbre de codage provisoire (cf. tableau 9).

Tableau 9 : Arbre de codage provisoire

Catégorie	Code	Définition	Mots clés
Profession	Statut-Image	Image et perception sociale de la profession	Image sociale Perception sociale Valorisation de la profession
	Motivation	Pourquoi et comment le répondant est-il devenu bibliothécaire	Hasard Recommandation d'un parent
Valeurs professionnelles	Professionnalisme	Mettre en avant les compétences et les valeurs de la profession dans l'exercice de ses activités professionnelles	Compétence Qualification Formation professionnelle Rigueur
	Accès à l'information	Assurer un accès équitable à toute forme d'information quels que soient la technologie, le format ou les méthodes de diffusion.	Diffusion Service aux-usagers Dissémination Soutien aux usagers Équité dans l'accès à l'information
	Confidentialité	Protéger les données sur les activités des lecteurs en bibliothèques	Protection de la vie privée Confidentialité Discretion
	Diversité culturelle	Fournir des collections couvrant les différentes cultures des communautés desservies	Multiculturalisme Multilinguisme Diversité
	Maîtrise de l'information	Former les utilisateurs à la recherche, l'évaluation, l'utilisation efficaces et éthiques de l'information	Formation des utilisateurs Maîtrise de l'information
	Apprentissage tout au long de la vie	Soutenir et promouvoir la formation continue et l'apprentissage tout	Formation continue

		au long de la vie	
	Liberté intellectuelle	Refuser toute forme de censure	Liberté intellectuelle Censure Démocratie
	Pluralisme	Acquérir et conserver des collections reflétant la diversité des opinions	Diversité des opinions Liberté d'expression
	Conservation du patrimoine	Conserver et préserver l'héritage culturel pour les générations futures	Conservation Préservation
	Refus de la discrimination	Refuser toute forme de discrimination	Racisme Sexisme Discrimination Injustice
	Service de qualité	Fournir un service de qualité	Service Satisfaction des utilisateurs Performance
	Responsabilité sociale	Contribuer à la résolution des problèmes sociaux critiques	Engagement au service de la communauté
	Esprit d'équipe	Travailler en harmonie avec les autres membres du personnel	Esprit d'esprit
Valeurs culturelles	Religieux	Attaché aux croyances et à la foi religieuse	Chrétien Musulman Intégrisme Croyant Religion Valeurs religieuses Dieu
	Large d'esprit	Tolérant les croyances et les idées différentes	Ouverture d'esprit Tolérance
	Ordre social	Stabilité sociale	Respect de la loi Respect de l'ordre

			social Évitement des tensions sociales
	Responsable	Sur qui on peut compter	Rigueur Responsabilité Sens du devoir
	Politesse	Courtoisie, bonnes manières	Courtoisie Respectueux
Marqueurs d'accommodation	Conciliation	Recherche d'une harmonie entre valeurs culturelles et valeurs professionnelles	Souplesse Équilibre
	Priorisation des valeurs culturelles	Donner plus d'importance aux valeurs culturelles	Enracinement culturelle Attachement à la tradition
	Priorisation des valeurs professionnelles	Donner plus d'importance aux valeurs professionnelles	Éthique Déontologie

Les entretiens transcrits ont été soumis à une analyse inductive. Un premier codage a été fait dans les mots utilisés par les répondants pour désigner les valeurs. En effet, dans notre grille d'entretien, il était demandé au répondant de décrire plus en détail la situation rapportée dans le questionnaire et de dire quelles étaient les valeurs qui étaient en jeu, puis de dire laquelle, parmi ces valeurs, était la plus importante. Après que le répondant eut terminé sa description de la situation, la question suivante lui était posée : Pouvez-vous me dire dans la situation que vous venez d'expliquer quelles sont les valeurs qui sont en jeu ? Voici quelques exemples de réponses :

Exemple 1 :

Situation décrite : En travaillant dans un espace comme la bibliothèque, il nous arrive de nous familiariser avec beaucoup d'utilisateurs. Un jour, un de ces utilisateurs a voulu que je lui prête un dictionnaire pour le week-end, non seulement un dictionnaire n'est consultable que sur place, mais l'utilisateur en question n'était même pas en règle avec la bibliothèque. Lui

refuser ce prêt a failli gâcher notre amitié, mais par la suite, il a compris que je n'avais pas tort.

Question : Pouvez-vous me dire dans la situation que vous venez d'expliquer quelles sont les valeurs qui sont en jeu ?

Réponse : Les valeurs qui sont en jeu ? Les valeurs de justice peut-être. Parce que ce n'est pas juste de prêter le bien de tout le monde à quelqu'un qui n'est même pas censé en bénéficier. Il y a des valeurs de justice qui étaient mises en jeu. La personnalité de l'individu aussi. Peut-être qu'il tentait, il tâtonnait juste... Si je lui avais donné le dictionnaire, qu'est-ce qu'il allait raconter après ? : « Non, ils ne respectent pas leur patrimoine ou ils ne respectent pas les gens. [...] ».

Exemple 2 :

Situation décrite : Il a fallu un jour traduire un étudiant en Conseil de discipline de l'Université pour vol à la bibliothèque. Devant écrire le rapport sur cet incident survenu pendant les heures d'ouverture continue de la bibliothèque, en tant que responsable du groupe de permanence, j'étais sujet à un dilemme : d'une part relater les faits avec en toile de fond mon rôle de gardien des fonds documentaires se trouvant dans la bibliothèque, et d'autre part faire sanctionner le fautif avec le risque qu'il soit exclu de l'université. Mes valeurs professionnelles ont pris le dessus et j'ai quand même fait le rapport en relatant fidèlement ce qui s'est passé.

Question : Dans cette situation que vous venez d'expliquer pouvez-vous me dire quelles sont les valeurs qui sont en jeu ?

Réponse : Les valeurs en jeu pour moi ? C'était professionnellement [...] être bibliothécaire jusqu'au bout.

Question : Pour vous c'est quoi être bibliothécaire jusqu'au bout ?

Réponse : Je vais être schématique. On me confie un livre à traiter, à conserver, à communiquer. Donc dès qu'il est détérioré, je ne dis même pas volé !... dès qu'il est détérioré, là mes valeurs de bibliothécaire s'en trouvent touchées. [...] Donc, l'aspect conservation [...] est primordial pour un bibliothécaire. On gère des documents qui sont sous notre responsabilité pour être préservés [...]. Maintenant, culturellement, socialement ou moralement, les valeurs qui étaient en jeu, je l'ai dit tantôt, c'est est-ce qu'il fallait être un adepte de la vérité tout le temps [...].

Dans ces deux extraits d'entrevues, on voit clairement que les personnes interrogées identifient nommément comme valeurs culturelles : la justice, l'attachement à la vérité et le respect des autres et comme valeurs professionnelles la conservation du patrimoine. Ces deux textes sont indexés par les valeurs suivantes : justice, conservation du patrimoine, respect de l'autre et attachement à la vérité.

Les valeurs culturelles (justice, attachement à la vérité, respect de l'autre) ont été ensuite traduites dans les termes du *Schwartz Value Survey* (SVS) (cf. tableau 4) pour être classées dans l'un des dix types de valeurs (universalisme, bienveillance, conformité, tradition, sécurité, pouvoir, accomplissement, hédonisme, stimulation, autonomie). Par exemple, la valeur désignée par le mot justice par le répondant a été traduite dans le SVS par la valeur : justice sociale (corriger les injustices, secourir les faibles). Notons que les valeurs chez Schwartz (2006, 1994) sont toujours suivies de leur description entre parenthèses. La valeur justice sociale est classée dans le type universalisme (Schwartz, 2006).

La même approche inductive a été utilisée pour le codage des valeurs professionnelles. Les valeurs professionnelles exprimées par les répondants ont été traduites dans les termes de la liste des 11 valeurs utilisée pour cette étude (cf. tableau 6). Ainsi par exemple, les propos de Leyla sur le respect du patrimoine comme ceux d'Octave sur la conservation ont été indexés par la valeur professionnelle préservation et conservation du patrimoine culturel.

Chaque fois qu'une valeur a été exprimée par un répondant dans des mots ne trouvant pas d'équivalent direct dans le *Schwartz Value Survey*, un travail d'interprétation tenant compte du contexte a été nécessaire pour trouver un synonyme capable de traduire ladite valeur. La démarche adoptée consistait d'abord à définir la signification donnée par le répondant au mot utilisé pour désigner la valeur. Ensuite, à parcourir les descriptions qui suivent chaque valeur du *Schwartz Value Survey* pour voir si l'une d'elle correspondait à ce que voulait dire le répondant. Ainsi, par exemple, nous avons traduit respect de l'autre par

la valeur politesse (courtoisie, bonnes manières) du *Schwartz Value Survey*. Cette dernière est une valeur du type conformité (Schwartz, 2006). Enfin, lorsque les descriptions données entre parenthèses pour caractériser les valeurs du *Schwartz Value Survey* ne permettaient pas une traduction, nous avons eu recours aux items associés aux types de valeurs (cf. Schwartz, 2006, p.932-935).

Quant aux valeurs professionnelles retrouvées dans les propos du répondant cité à l'exemple 1 (respect du patrimoine) ou dans la situation décrite à l'exemple 2 (conservation), elles ont été indexées par la valeur professionnelle préservation et conservation du patrimoine culturel.

Cette opération de codage des entrevues nous a permis d'utiliser les 10 types de valeurs de Schwartz (200, 1994, 1992) et la liste des valeurs professionnelles comme arbre de codage définitif dans QDA Miner (cf. Annexe 7). Valeurs culturelles et valeurs professionnelles ont été utilisées comme catégories dans QDA Miner. Dans ce logiciel, tous les codes doivent être rangés dans une catégorie. La catégorie correspond à un code parent ; elle ne permet pas de coder des segments de textes. Elle sert à ranger les codes. En outre, QDA Miner permet de générer des rapports. Nous avons mis dans ces rapports les citations permettant d'illustrer par des verbatim les valeurs exprimées par les répondants.

Les codes pour les valeurs culturelles ont ensuite été regroupés autour des 10 types de valeurs ou axes motivationnels de Schwartz (1992) afin de faire émerger une catégorie de valeurs dominantes. Le regroupement des valeurs citées dans les entrevues autour des axes motivationnels a permis de trianguler les résultats du questionnaire.

4.2.2.3. Stratégie d'analyse

L'analyse des données a été basée sur une stratégie combinant l'analyse de contenu et l'induction. Notre stratégie d'analyse a été essentiellement orientée par le cadre conceptuel défini pour cette étude. Ainsi, les valeurs et les systèmes de valeurs ont utilisé comme catégories.

L'analyse de contenu est définie de manière très variable. Nous la définissons avec Bardin (2003) comme étant :

Un ensemble de techniques d'analyse des communications visant, par des procédures systématiques et objectives de description du contenu des messages, à obtenir des indicateurs (quantitatifs ou non) permettant l'inférence de connaissances relatives aux conditions de production/réception (variables inférées) de ces messages (p.47).

L'analyse de contenu est donc une méthode de recherche visant à utiliser un ensemble de procédures pour faire des inférences valides à partir d'un texte. Elle permet de répondre à plusieurs objectifs. L'analyse de contenu peut être utilisée pour : (1) éclairer et comparer des « structures formelles du langage » ; (2) « mettre à jour des systèmes de représentations véhiculés » par des discours (Gavard-Perret et al., 2008, p.253).

Dans cette étude, l'analyse de contenu a été utilisée pour explorer et décrire l'accommodation des valeurs professionnelles aux valeurs culturelles chez les bibliothécaires universitaires dans le contexte culturel du Sénégal. Il ne s'agissait donc pas ici de comparer des structures formelles du langage, mais de saisir des représentations, des manières de hiérarchiser deux systèmes de valeurs (culturelles et professionnelles) et les accommodations éventuelles en cas de conflits entre valeurs professionnelles et valeurs culturelles survenant dans une situation professionnelle donnée.

La stratégie d'analyse a été particulièrement orientée par le cadre théorique choisi pour cette étude. Ce cadre théorique énonce que plus une valeur est élevée dans la hiérarchie des valeurs d'une personne, plus celle-ci tendra à l'exprimer dans ses projets et dans ses comportements (Schwartz, 2006). L'analyse a consisté, après avoir décrit les systèmes de valeurs, à déterminer le système de valeurs que les bibliothécaires mettent en avant le plus souvent dans leurs comportements. Pour identifier le système de valeurs priorisé, il est demandé aux répondants de dire quelle valeur ils jugent plus importante et pourquoi ?

L'induction nous a permis de partir de la hiérarchisation des valeurs et des cas particuliers de conflits de valeurs pour tenter de dégager une règle générale sur la manière d'accommoder les valeurs professionnelles aux valeurs culturelles. En règle générale, l'induction postule que « plus le nombre de vérifications faites sur des situations singulières sera élevé, plus forte sera la probabilité que cette hypothèse soit vraie [...] » (Gavard-Perret et al., 2008, p.10).

Les conflits de valeurs décrits par les personnes interviewées ont ensuite servi à confirmer l'influence du système de valeurs culturelles et du système de valeurs professionnelles dans les situations décrites. Une analyse qualitative contextuelle (Paillé et Mucchielli, 2008) a permis d'explorer les significations que les personnes donnent aux valeurs dans les situations de conflits de valeurs décrites et surtout d'identifier les valeurs au profit desquelles l'arbitrage a été opéré.

4.5. Pré-test

Nous avons réalisé un pré-test afin de vérifier l'adéquation des outils de collecte de données et des modes d'analyse adoptés pour notre étude. L'objectif du pré-test était de vérifier si les différentes parties du questionnaire permettaient de décrire correctement les systèmes de valeurs culturelles et professionnelles des bibliothécaires universitaires et d'explorer comment ces bibliothécaires accommodent les valeurs professionnelles à leurs valeurs culturelles.

Afin d'éviter tout effet de contamination, le pré-test a été réalisé auprès de vingt bibliothécaires travaillant dans des universités et des écoles d'enseignement supérieur privées ou multinationales installées au Sénégal. Les bibliothèques de ces établissements sont membres du Consortium des bibliothèques d'enseignement supérieur du Sénégal (COBESS) qui regroupe également les bibliothèques ciblées par notre étude. Nous avons aussi sollicité deux collègues en Côte d'Ivoire et au Mali pour nous aider à distribuer le questionnaire dans leurs institutions.

Notre pré-test a été effectué sur la base de 13 questionnaires. Sur les 20 questionnaires distribués au Sénégal, 13 nous ont été retournés (soit un taux de retour de 65%). Mais seulement 11 questionnaires ont été considérés. Deux questionnaires n'ont pas été pris en compte parce que les deux bibliothécaires venaient juste d'être recrutés pour un contrat temporaire et n'avaient donc pas d'expérience de travail en bibliothèque universitaire. Nous avons ensuite reçu deux questionnaires du Mali et de la Côte d'Ivoire.

Dans la version du questionnaire utilisée pour le pré-test, il était demandé aux répondants d'indiquer à l'aide d'une échelle Likert à cinq points (allant de 0 à 4 dans laquelle 0 = Pas du tout, 1 = Un peu, 2 = Assez, 3 = Beaucoup, et 4 = Tout-à-fait) dans quelle mesure le portrait présenté leur ressemblait.

Le logiciel SPSS a été utilisé pour calculer les moyennes sur les valeurs culturelles et les valeurs professionnelles afin de dégager dans les deux cas les systèmes de valeurs dominants.

L'analyse des réponses du questionnaire sur les valeurs culturelles des bibliothécaires a permis d'établir le système de valeurs des bibliothécaires. Le tableau 10 montre la hiérarchisation des valeurs chez ces bibliothécaires à l'issue du pré-test.

Le tableau 10 permet de voir que les valeurs du type universalisme dominant chez les bibliothécaires universitaires sénégalais avec une moyenne de 3,53. Elles sont suivies des valeurs du type conformisme (3,50) et des valeurs de bienveillance (3,34).

Tableau 10 : Système de valeurs culturelles des bibliothécaires

Dimension	Moyenne
1. Universalisme	3,53
2. Conformité	3,50
3. Bienveillance	3,34

4. Autonomie	3,19
5. Sécurité	3,07
6. Tradition	2,81
7. Accomplissement	1,92
8. Stimulation	1,54
9. Hédonisme	1,38
10. Pouvoir	1,15

Le tableau 10 montre en outre que le questionnaire sur les valeurs culturelles est parfaitement adéquat pour établir le système de valeurs à partir du calcul des moyennes des scores obtenus par les différents portraits.

L'analyse du questionnaire sur les valeurs professionnelles a permis d'établir que la conservation et la préservation du patrimoine, le refus de la discrimination et l'accès à l'information sont des valeurs essentielles pour les bibliothécaires (cf. tableau 11).

Tableau 11 : Système de valeurs professionnelles

Valeurs	Moyenne
1. Préservation de l'héritage culturel	3,92
2. Refus de toute forme de discrimination	3,83
3 Accès à l'information	3,75
4. Service à la clientèle	3,75
5. Apprentissage tout au long de la vie	3,67

6. Confidentialité et respect de la vie privée des utilisateurs	3,58
7. Formation à la maîtrise de l'information	3,42
8. Responsabilité sociale	3,08
10. Liberté intellectuelle	3
11. Pluralisme des opinions	2,83
12. Respect de la diversité culturelle	2,75

Cependant, pour le questionnaire sur les valeurs professionnelles, une majorité de répondants avaient tendance à donner la même importance à toutes les valeurs. Nous avons donc allongé l'échelle afin d'obliger les répondants à mieux hiérarchiser les valeurs. Cela a aussi permis de rendre l'analyse des données plus fine.

Après l'analyse du questionnaire, nous avons sollicité et obtenu deux entrevues avec deux bibliothécaires ayant participé au pré-test. Les entrevues ont été codées sur QDA Miner. Le pré-test a aussi permis d'établir que les valeurs citées par les répondants pouvaient être traduites par les items du SVS.

Ce pré-test nous a permis de tester les méthodes de traitement de données retenues dans notre méthodologie.

4.6. Qualité de la recherche

La question de l'établissement de la validité de la recherche est essentiellement liée au choix d'un paradigme. C'est pour cette raison qu'il est indispensable d'énoncer les critères de validité et de qualité de notre recherche.

Gavard-Perret et al. (2008) suggèrent de substituer au concept de validation, utilisé en recherche quantitative, par celui de légitimation utilisé par les constructivistes. Dans le langage constructiviste :

Des savoirs seront considérés comme légitimés lorsqu'ils auront résisté, non plus aux assauts de multiples tests empiriques comme dans les épistémologies positivistes, mais [...] aux assauts d'une critique épistémologique rigoureuse sur le processus d'élaboration de ces savoirs, réalisé tout au long de la recherche par le chercheur lui-même ainsi que, possiblement, *ex post* par toute personne s'intéressant aux savoirs ainsi élaborés [...] (Gavard-Perret et al., 2008, p.28).

Cette critique épistémologique rigoureuse du processus de recherche doit s'articuler autour de trois axes :

- l'explicitation des hypothèses de base du paradigme épistémologique qui fonde la recherche ;
- l'explicitation et la documentation de collecte et d'analyse des données, ainsi que de toute décision d'ordre méthodologique et épistémologique prise par le chercheur ;
- la justification des inférences effectuées sur la base des connaissances préalables et des données provenant du terrain.

Dans cet ordre d'idées, Lincoln et Guba (1985) suggèrent les critères de qualité suivants : la crédibilité, la transférabilité, la fiabilité et la confirmabilité.

4.6.1. Crédibilité

Le critère de crédibilité pose la question de la capacité du chercheur à restituer avec fidélité la perception, la compréhension et l'interprétation que les sujets ont de l'objet étudié. Autrement dit, il cherche à évaluer jusqu'à quel point les données et les résultats

obtenus par le chercheur capturent adéquatement les perceptions, la compréhension et les interprétations que les personnes interrogées ont du phénomène étudié.

La validité doit être considérée ici comme « un processus de vérification, de questionnement et de théorisation et non une stratégie qui établit une relation normalisée entre les résultats des analyses et le « monde réel » (Miles et Huberman, 2003, p.504).

L'un des facteurs importants qui constitue une menace pour la crédibilité du processus de recherche est le chercheur lui-même. Parce que le chercheur est l'instrument de la collecte de données et de l'analyse (Patton, 2002), il peut introduire des biais dans la recherche. Son expérience de chercheur peut influencer la qualité de la recherche. L'identification explicite des biais induits par le chercheur peut aider à limiter l'influence de celui-ci sur le processus de recherche.

Afin de renforcer la crédibilité des résultats de notre étude, nous avons aussi sollicité un retour d'informations de nos répondants. Comme le notent Miles et Huberman (2003), « les personnes interviewées [...] constituent des sources plus logiques de corroboration » (p.497). Le retour d'informations a été anticipé dans notre grille d'entrevue. À ce stade déjà, nous demandions aux répondants, avant de conclure l'entrevue, de nous résumer ce qu'ils souhaitaient que nous retenions de celle-ci.

4.6.2. Transférabilité

Les phénomènes sociaux sont très variables et étroitement liés à leurs contextes. Il est difficile de généraliser les résultats obtenus dans un contexte donné à d'autres contextes différents (Patton, 2002).

Notre étude visait uniquement une généralisation théorique, c'est-à-dire qu'elle postulait « la présence d'une explication plus abstraite d'actions décrites et de significations interprétées » (Miles et Huberman, 2003, p.505). La question de l'accommodation des valeurs professionnelles de la bibliothéconomie dans le contexte particulier des

bibliothèques universitaires du Sénégal s'inscrit dans le cadre de la théorie de Munene, Schwartz et Smith (2000) qui stipule que si les cultures africaines ont une structure de valeurs culturelles conservatrices, cela devrait se traduire du point de vue des individus par une priorisation des valeurs de la dimension *Tradition, Conformité, Sécurité*.

4.6.3. Fiabilité

Le critère de fiabilité stipule que la recherche est valide si le processus de collecte et la stratégie d'analyse de données sont explicitement décrits dans le rapport de recherche. La question ici est de savoir si le processus de l'étude est cohérent et suffisamment stable (Miles et Huberman, 2003).

Néanmoins, il convient de noter avec Patton (2002) que :

There are no formulas for determining significance. No ways exist of perfectly replicating the researcher's analytical thought processes. No straightforward tests can be applied for reliability and validity. In short, no absolute rules exist except perhaps this: Do your very best with your full intellect to fairly represent the data and communicate what the data reveal given the purpose of the study (p.433)⁴⁹.

Cependant, on peut soutenir avec Gorman et al. (2005) que si le chercheur expose clairement ses présupposés et ses biais éventuels, explique de manière complète et approfondie les procédures de collecte de données utilisées, prend minutieusement des notes et a recours à plusieurs sources de données pour vérifier ses observations, on peut lui concéder dans une certaine mesure la fiabilité.

Dans notre recherche, le processus de collecte ainsi que la stratégie d'analyse des données ont été rigoureusement décrits et documentés. Nous avons pris des notes pour

⁴⁹ « Il n'y a aucune formule pour déterminer la signification. Il n'existe aucun moyen de reproduire exactement le processus de pensée analytique du chercheur. On ne peut appliquer aucun test direct pour mesurer la fiabilité et la validité. En somme, aucune règle absolue n'existe sauf peut-être celle-ci : faites de votre mieux avec tout votre intellect pour présenter honnêtement les données et communiquer ce que les données révèlent en respectant les objectifs de l'étude » [Traduction B. Dione].

enrichir nos entrevues. Enfin, nous avons indiqué clairement les limites et les biais possibles de notre étude.

4.6.4. Confirmabilité

Une recherche est dite confirmable lorsqu'elle est enracinée dans le contexte, la compréhension et les interprétations des personnes étudiées (Guba et Lincoln, 1985). La confirmabilité est assimilée à l'objectivité par Miles et Huberman (2003). Selon Miles et Huberman (2003), elle pose la question de la neutralité et de la liberté par rapport aux biais.

Pour assurer la fiabilité de notre recherche, nous avons mis l'accent sur la description explicite et détaillée des méthodes et des procédures générales de celle-ci, de sorte que l'on puisse suivre facilement les différentes étapes de l'étude, les séquences de la collecte et du traitement des données et de l'élaboration des conclusions. De même, le cadre théorique qui sous-tend l'hypothèse principale, qui stipule que le système des valeurs culturelles se traduit sur le plan individuel, est aussi clairement énoncé.

Enfin, la structure de notre questionnaire, en plus de chercher à identifier le système de valeurs culturelles et le système de valeurs professionnelles des bibliothécaires, permet aussi de recueillir des données qualitatives sur les valeurs. La troisième partie demandant aux répondants d'identifier des situations professionnelles au cours desquelles leurs valeurs ont été mises en jeu permet de corroborer les résultats des parties sur les valeurs culturelles et sur les valeurs professionnelles. Les entrevues ont permis d'approfondir et de renforcer davantage la confirmabilité des résultats du questionnaire.

4.6.5. Aspects éthiques

Un certificat d'éthique a été obtenu du Comité d'éthique de la recherche de la Faculté des arts et des sciences (CÉRFAS) de l'Université de Montréal avant le début de la collecte des données. Lors des entrevues, le formulaire de consentement a été soumis aux répondants. Tous les droits des participants ont respectés. L'anonymat des participants a été

scrupuleusement respecté dans cette étude. Les questionnaires étaient numérotés afin de pouvoir identifier les candidats pour les entrevues. Seul l'étudiant-chercheur avait accès à la liste de la population qui permettait d'établir un lien entre les numéros des questionnaires et les noms et coordonnées des répondants.

Des noms fictifs ont été attribués aux répondants et nous avons évité toute référence permettant d'identifier leur institution. Nous avons également soigneusement évité de citer dans nos exemples certaines situations trop spécifiques dont les répondants pouvaient être facilement identifiés par la population cible.

La confidentialité des données a été assurée par l'utilisation du pseudonyme pour identifier les cas sur le projet créé sur le logiciel QDA Miner.

4.7. Synthèse du chapitre 4

Ce chapitre a permis d'exposer le détail de la méthodologie de recherche. Les outils de collecte de données et la méthodologie de traitement des données ont été présentés. Le pré-test effectué a permis de valider les instruments de collecte et la méthodologie d'analyse retenus.

Dans le chapitre suivant, nous présentons et commentons les résultats obtenus au terme de cette étude.

5. Présentation et discussion des résultats

Nous présentons dans ce chapitre les réponses aux trois questions de recherche qui ont guidé cette étude. Les résultats sont présentés par question de recherche. D'abord nous décrivons (1) le système de valeurs culturelles des bibliothécaires universitaires sénégalais, puis nous présentons (2) leur système de valeurs professionnelles, enfin, (3) nous explorons comment ils accommodent leurs valeurs professionnelles à leurs valeurs culturelles.

Deux sources de données ont été utilisées pour cette étude : un questionnaire et des entretiens. Les réponses aux différentes questions de recherche sont donc présentées d'abord selon chacune de ces sources. Ensuite, nous faisons une synthèse des réponses aux questions de recherche.

Le questionnaire avait pour objectif de décrire le système de valeurs culturelles et le système de valeurs professionnelles des bibliothécaires universitaires sénégalais. Rappelons qu'un système exprime l'importance relative accordée par les individus à chaque valeur au sein du continuum des valeurs. Il exprime la manière dont les individus hiérarchisent les valeurs. Le questionnaire comprenait trois parties.

La première partie visait à établir le système de valeurs culturelles des bibliothécaires universitaires sénégalais. Elle s'inspirait du questionnaire des valeurs par portraits (PVQ) de Schwartz (Schwartz, 2006 ; Schwartz, et al., 2001; Schwartz, 1992). Le PVQ a été conçu pour mesurer les 10 valeurs de base de la personne humaine chez les peuples n'ayant pas reçu une éducation occidentale qui valorise la pensée abstraite, entre autres (Schwartz, 2006 ; Schwartz, et al., 2001). Il est constitué de portraits qui décrivent les buts, les aspirations ou les désirs d'une personne. Chacun des différents portraits indique implicitement l'importance que la personne accorde à une valeur donnée. Le répondant se prononce indirectement sur son adhésion à la valeur exprimée par le portrait en évaluant dans quelle mesure celui-ci lui ressemble.

La seconde partie du questionnaire avait pour objectif de décrire le système de valeurs professionnelles des bibliothécaires universitaires sénégalais. Dans cette partie, les valeurs professionnelles ont également été exprimées sous forme de portraits. Les 11 valeurs retenues comprennent celles que défend l'IFLA, auxquelles nous avons ajouté d'autres valeurs que nous jugeons pertinentes en milieu culturel sénégalais, trouvées dans les études sur les valeurs professionnelles et les codes d'éthique.

La troisième partie du questionnaire nous a servi à préparer les entrevues.

Mais avant de présenter les résultats du questionnaire, nous allons commencer par dresser le profil des bibliothécaires ayant participé à cette recherche.

5.1. Profil des participants

Les bibliothécaires qui ont participé à cette étude travaillent dans les bibliothèques des cinq universités publiques du Sénégal : Université Cheikh Anta Diop de Dakar (79,7%), Université Gaston Berger de Saint-Louis (11,6%), Université de Bambey (4,3%), Université de Thiès (2,9%) et Université de Ziguinchor (1,4%) (cf. tableau 12).

Tableau 12 : Répartition des répondants selon leur institution

Institution	Nombre	%
Université de Bambey	3	4,3
Université Ch. A. Diop de Dakar	55	79,7
Université Gaston Berger de Saint-Louis	8	11,6
Université de Thiès	2	2,9
Université de Ziguinchor	1	1,4
Total	69	100

Sur les 69 bibliothécaires universitaires qui ont répondu à notre questionnaire, 72,5% sont des hommes et 27,5% des femmes (cf. tableau 13). Contrairement à l'Amérique du Nord où la profession de bibliothécaire est constituée de femmes en majorité (Piper et

Collamer, 2001), il faut noter qu'il y a une forte présence de bibliothécaires de sexe masculin chez les bibliothécaires universitaires sénégalais.

Tableau 13 : Répartition des répondants selon leur sexe

Sexe	Nombre	%
Féminin	19	27,5
Masculin	50	72,5
Total	69	100

Les bibliothécaires universitaires interrogés ont entre 25 et 64 ans (cf. tableau 14). Il convient de noter que 7 participants (10,1%) n'ont pas répondu à cette question; c'est ce qui explique les valeurs manquantes du tableau 14. L'âge médian chez nos répondants est de 42 ans, avec un mode qui se situe à 36 ans. Si l'on tient compte du fait qu'environ 50% de nos répondants ont près de 13 années d'expérience professionnelle, on peut en déduire que ces derniers ont embrassé la profession relativement jeunes.

Tableau 14 : Répartition des répondants selon leur âge

Âge	Nombre	%
25-30	4	5,7
31-35	9	13,0
36-40	16	23,1
41-45	9	13,0
46-50	9	13,0
51-55	6	8,6
56-60	8	11,5

+60	1	1,4
Valeurs Manquantes	7	10,1
Total	69	100

La profession de bibliothécaire a également beaucoup évolué au Sénégal. Cette évolution se lit dans la variété des diplômes exigés pour y être bibliothécaire professionnel. À sa création en 1962, le Centre Régional de Formation des Bibliothécaires (CRFB) de langue française visait à former des techniciens pour travailler dans les bibliothèques (Maack, 1981). C'est ainsi que le diplôme exigé pour être bibliothécaire était celui le Diplôme d'Aptitude aux Fonctions de Bibliothécaires (DAFB). Le DAFB était un diplôme de niveau baccalauréat + 2 ans d'études universitaires. Ce n'est qu'en 1983 que sera ouverte une formation de conservateurs de bibliothèques destinée à former un personnel scientifique ayant des habiletés de gestion. Le diplôme exigé pour ce statut est la maîtrise (baccalauréat + 4 ans). Avec la réforme de l'enseignement supérieur de 2004-2005 visant à harmoniser les diplômes sénégalais avec les diplômes européens, des diplômes de licence et de master ont été créés, ce qui renforce la qualification des jeunes bibliothécaires. La majorité (58%) des répondants est titulaire d'une maîtrise (Bac + 4) (cf. tableau 15).

Tableau 15 : Répartition des répondants selon le diplôme

Diplôme	Nombre	%
DAFB (Bac + 2)	17	24,6
Licence (Bac + 3)	10	14,5
Maîtrise (Bac + 4)	40	58,0
Doctorat (Bac + 5)	2	2,9
Total	69	100

En plus de leur diplôme professionnel, les bibliothécaires universitaires ont aussi mentionné des diplômes d'autres domaines de formation déjà obtenus, ou en cours d'obtention : langues (principalement l'anglais, mais aussi l'arabe), gestion, communication, informatique.

Les participants à notre étude sont membres d'au moins une association professionnelle dans 59,4% des cas. Les associations citées sont des associations nationales, régionales ou internationales. Sur le plan national, 63,8% des répondants sont membres de l'Association sénégalaise des bibliothécaires, archivistes et documentalistes (ASBAD).

Tableau 16 : Appartenance des répondants à une association professionnelle

Catégories	Nombre	%
Membre d'associations	41	59,4
Non-membre d'associations	28	40,6
Total	69	100

Les bibliothécaires ayant participé à notre étude ont régulièrement suivi des séminaires de formation continue. Ils affirment avoir suivi des séminaires de formation ou participé à des congrès dans soixante-dix-sept pourcent (77%) des cas. Les formations continues portaient essentiellement sur les systèmes intégrés de gestion de bibliothèques sous licence libre (PMB, Koha, ABCD), les logiciels de numérisation et de construction de bibliothèques numériques (Greenstone), les outils de recherche d'information sur le Web 2.0. La participation à des congrès internationaux reste plus faible. Par exemple, environ 7,2% des répondants seulement ont participé à une conférence de l'IFLA.

Tableau 17 : Participation des répondants à un congrès ou une formation professionnelle

Participation	Nombre	%
Oui	49	71
Non	16	23,2
Sans réponses	4	5,8
Total	69	100

En somme on peut dire que le portrait-type du bibliothécaire universitaire sénégalais d'aujourd'hui ressemble à une femme ou un homme ayant entre 36 et 42 ans, titulaire d'un master en sciences de l'information et ayant un diplôme ou poursuivant des études dans un autre domaine de formation. Il travaille au moins depuis 10 ou 15 ans. Il est membre d'au moins une association professionnelle et il a participé au moins à un congrès ou à une formation professionnelle au niveau national, régional ou international.

Mais, comment ce bibliothécaire hiérarchise-t-il ses valeurs culturelles et ses valeurs professionnelles ?

5.2. Question de recherche 1 : le système de valeurs culturelles des bibliothécaires universitaires sénégalais

Les données du questionnaire font ressortir chez les bibliothécaires interrogés un système de valeurs se structurant autour des valeurs de type (1) universalisme, (2) conformité, (3) sécurité, et (4) bienveillance. Le tableau 18 présente le système des valeurs tel qu'il ressort des réponses au questionnaire.

Le système de valeurs culturelles des bibliothécaires universitaires sénégalais est marqué par une prédominance des valeurs du type universalisme avec une moyenne de

9,41. Les valeurs de ce type mettent en avant la justice sociale, la compréhension, l'ouverture d'esprit, la tolérance et la protection du bien-être de tous et de la nature (Schwartz, 2006).

Les valeurs du type conformité arrivent en deuxième position avec une moyenne de 9,20. Ces valeurs sont liées à la modération, au refus de blesser l'autre et de transgresser les attentes et les normes sociales.

En troisième position arrivent les valeurs de type sécurité avec une moyenne de 9,08. Ces dernières mettent l'accent sur la sécurité, l'harmonie et la stabilité du groupe.

Les valeurs du type bienveillance occupent la quatrième place de ce système de valeurs. Elles favorisent « la préservation et l'amélioration du bien-être des personnes avec lesquelles on se trouve fréquemment en contact [...] » (Schwartz, 2006, p.935).

La cinquième place du système de valeurs des bibliothécaires ayant répondu au questionnaire est occupée par les valeurs de type autonomie. Elles sont liées à l'indépendance de la pensée et de l'action.

Quant aux valeurs de type tradition qui occupent la sixième place, elles favorisent le respect, l'engagement et l'acceptation des idées soutenues par la culture ou la religion auxquelles on se rattache (Schwartz, 2006).

Il faut aussi noter que les valeurs de type pouvoir (8^e rang), stimulation (9^e rang) et hédonisme (10^e) occupent les dernières places dans le système de valeurs des bibliothécaires universitaires sénégalais. Les valeurs de type pouvoir favorisent la recherche d'un statut social prestigieux, le contrôle des ressources et la domination des personnes. Quant aux valeurs de type stimulation, elles sont rattachées à la recherche de la nouveauté et à la volonté de relever les défis dans la vie. Enfin les valeurs de type

hédonisme favorisent la recherche du plaisir ou la gratification sensuelle personnelle (Schwartz, 2006). Ces trois valeurs partagent des motivations communes. Les valeurs de type hédonisme associées à celles de type stimulation poussent à rechercher des sensations excitantes et des émotions agréables. Les valeurs de type pouvoir associées à celles de type accomplissement (7^e rang) favorisent la recherche de la reconnaissance sociale, alors que l'association entre les valeurs de type hédonisme et celles de type accomplissement motivent la mise en avant de la satisfaction personnelle. Ces valeurs appartiennent à l'axe « Affirmation de soi » (cf. figure 3). Le fait que ces valeurs soient faiblement priorisées signifie que les bibliothécaires universitaires ayant répondu à notre enquête mettent en avant la contribution au bien-être du groupe au détriment de l'affirmation de soi.

Tableau 18 : Système de valeurs culturelles des répondants (données du questionnaire).

Dimension	Moyenne
1. Universalisme	9,41
2. Conformité	9,20
3. Sécurité	9,08
4. Bienveillance	9,05
5. Autonomie	8,27
6. Tradition	8,18
7. Accomplissement	6,26
8. Pouvoir	4,70
9. Stimulation	4,27
10. Hédonisme	3,55

Pour mieux comprendre le système de valeurs des bibliothécaires universitaires sénégalais ayant répondu à notre questionnaire, il est également important de le traduire dans le modèle théorique de Schwartz (2006, 1994, 1992). La figure 3 permet d'illustrer le classement des différents types de valeurs du tableau 11 dans ce modèle et de faire ressortir la structure de ces valeurs.

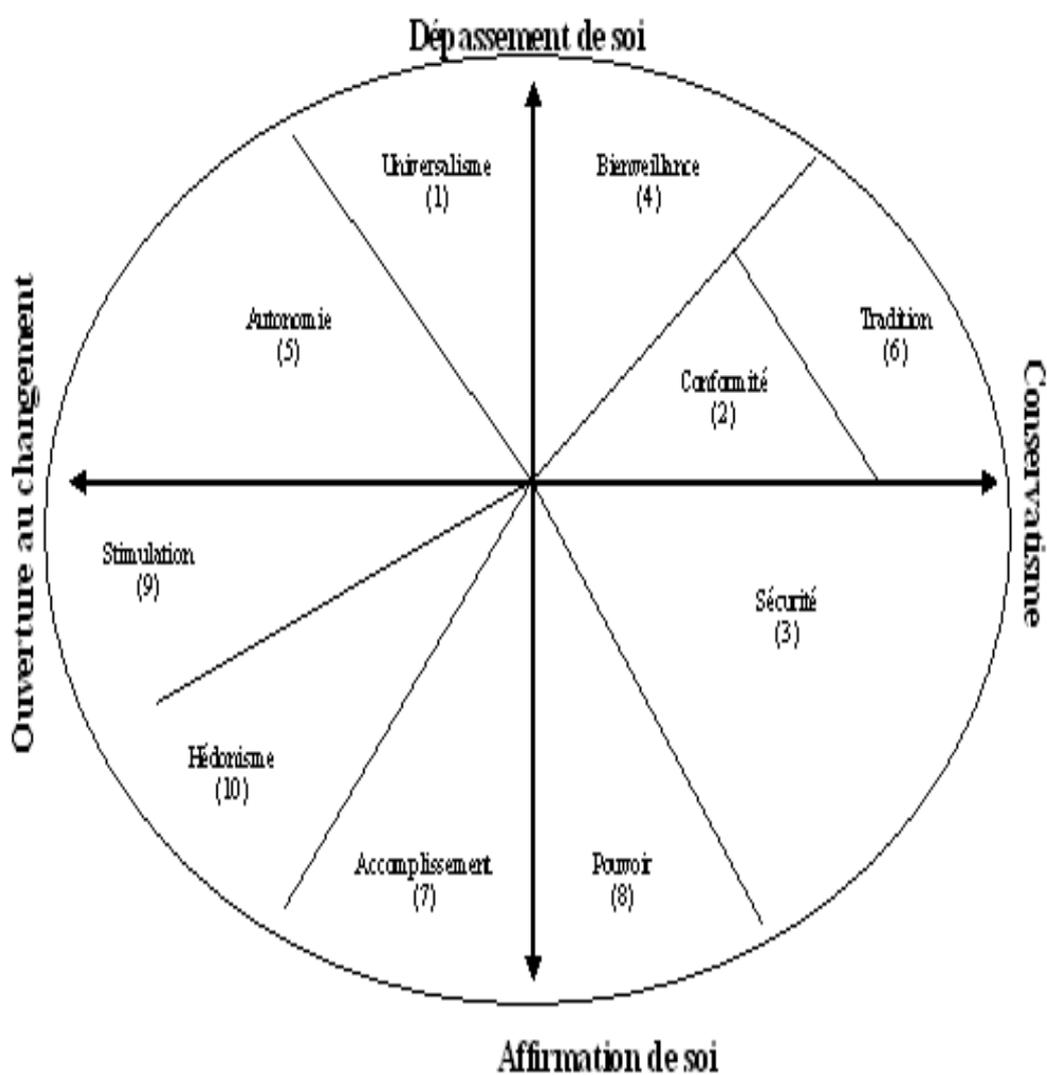


Figure 3 : Modèle théorique du système de valeurs (questionnaire)

Rappelons que dans le modèle théorique de Schwartz (2006, 1994, 1992) les valeurs forment un continuum représenté sous une forme circulaire. Les valeurs adjacentes dans le cercle sont compatibles alors que les valeurs opposées sont contradictoires. Les oppositions entre valeurs sont structurées autour de deux dimensions. La première opposition entre « Ouverture au changement » et « Conservatisme » exprime les conflits entre les valeurs qui mettent l'accent sur l'indépendance de la pensée, de l'action et des sensations et celles qui favorisent le respect de l'ordre social, la continuité et le statu quo. La seconde opposition entre « Affirmation de soi » et « Dépassement de soi » renvoie au conflit entre les valeurs qui favorisent la poursuite des intérêts individuels (accomplissement, pouvoir, hédonisme, stimulation) à celles qui privilégient les intérêts du groupe (bienveillance, universalisme, tradition, etc.).

La figure 3 montre que les valeurs dominantes du système de valeurs des bibliothécaires ayant répondu à notre questionnaire se situent dans l'axe « Continuité - Dépassement de soi ». L'analyse des motivations communes entre les types de valeurs adjacentes dans ce système permet de renforcer cette caractérisation. En effet, on peut dégager les motivations communes entre les valeurs suivantes :

- les valeurs du type autonomie (5) et celles du type universalisme (1) favorisent chez les individus le fait de se fier à leur jugement personnel et d'être à l'aise avec la diversité (Schwartz, 2006).
- les valeurs du type universalisme (1) et celles du type bienveillance (4) motivent les individus à accorder la priorité aux autres et à dépasser les intérêts personnels (Schwartz, 2006).
- les valeurs du type bienveillance (4) lorsqu'elles sont associées à celles du type tradition (6) poussent au dévouement envers le groupe d'appartenance (Schwartz, 2006).
- les valeurs du type bienveillance (4) associées à celles du type conformité (2) poussent à adopter un comportement normatif qui favorise les relations avec les proches (Schwartz, 2006).

De cette structure des valeurs qui composent le système de valeurs culturelles de nos répondants, on peut conclure que les bibliothécaires universitaires interrogés sont ouverts d'esprit et sont à l'aise dans la diversité. Cependant, ils sont totalement dévoués à leur groupe d'appartenance. Ils privilégient les intérêts collectifs et évitent de poser des actes de nature à transgresser les attentes et les normes du groupe.

Nous avons cherché à vérifier si le système de valeurs culturelles et celui des valeurs professionnelles pouvaient être corroborés par le point de vue subjectif des répondants. Les entrevues ont servi à effectuer cette vérification.

La troisième partie de notre questionnaire a servi à préparer les entrevues. Il avait été demandé aux répondants, dans le questionnaire, de rapporter deux situations au cours desquelles leurs valeurs avaient été mises en jeu. Les valeurs exprimées par les entrevues ont été codées d'abord dans les mots des répondants avant d'être ramenées aux valeurs du *Schwartz Value Survey* puis classées dans un type de valeurs, il a été possible de générer un tableau de fréquence des codes (tableau 19).

Tableau 19 : Fréquence des codes des valeurs culturelles

Catégorie	Code	Fréquence	%	Cas	%	Nb Mots	%
			Codes		Cas		Mots
Valeurs culturelles	Universalisme	30	13,6 %	11	91,7 %	4706	7,7 %
Valeurs culturelles	Bienveillance	41	18,6 %	10	83,3 %	5599	9,2 %
Valeurs culturelles	Conformité	21	9,5 %	10	83,3 %	2546	4,2 %
Valeurs culturelles	Tradition	11	5,0 %	7	58,3 %	2109	3,5 %
Valeurs culturelles	Sécurité	2	0,9 %	2	16,7 %	337	0,6 %
Valeurs culturelles	Pouvoir	4	1,8 %	2	16,7 %	386	0,6 %
Valeurs culturelles	Accomplissement	15	6,8 %	7	58,3 %	3782	6,2 %
Valeurs culturelles	Hédonisme						
Valeurs culturelles	Stimulation						
Valeurs culturelles	Autonomie	4	1,8 %	3	25,0 %	716	1,2 %

Les fréquences des différents types de valeurs utilisés comme codes (cf. tableau 1) ont servi à classer les valeurs afin d'établir un système de valeurs culturelles chez les personnes interviewées (figure 4). Le but était de vérifier si le système obtenu grâce aux données du questionnaire pouvait être corroboré subjectivement par les répondants. La figure 4 permet de visualiser les fréquences de codes obtenues sur QDA Miner après l'analyse des entretiens.

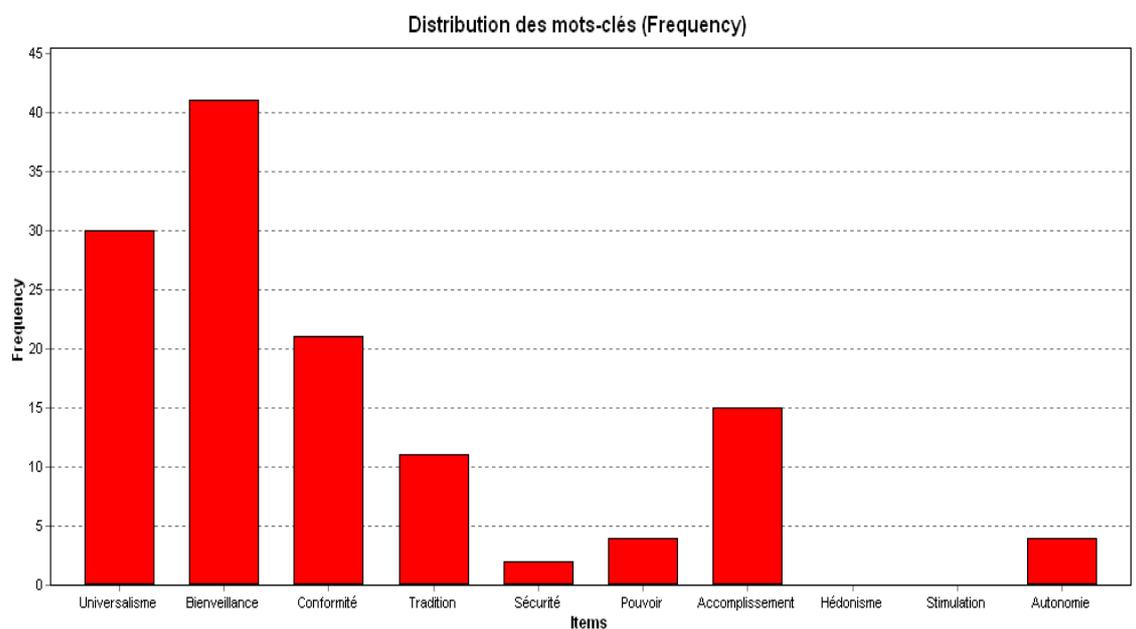


Figure 4 : Système de valeurs culturelles selon les données d'entrevues

La figure 4 fait ressortir une prédominance des valeurs du type bienveillance chez les personnes interrogées. Les mots clés générosité, honnêteté, loyauté, disponibilité et leurs synonymes cités comme valeurs culturelles dans les propos des bibliothécaires interrogés sont des items associés aux valeurs de ce type par Schwartz (2006). Les deux exemples suivants permettent d'illustrer l'importance des valeurs du type bienveillance chez nos répondants.

Exemple 1 :

Question : Qu'est-ce que vous aimez dans ce métier ?

Octave : Ce que j'aime dans le métier, [...]. C'est un métier aussi qui exige de la générosité. [...] C'est-à-dire le goût de chercher pour les autres, d'aller trouver des choses pour les autres, le leur donner donc sans contrepartie. Euh... aussi le fait de ce partage qui est une donnée fondamentale. Donc, il y a la générosité que requiert le métier, et le partage aussi qui permet de faire quoi... de vivre [sic].

[...]

Question : Dans vos explications, vous avez parlé au début de générosité pour le bibliothécaire, de sens du partage, conservation et de préservation, d'attachement à la vérité, et vous venez de parler de la solidarité de corps et de l'appartenance à une corporation. Est-ce que j'ai bien compris ? Est-ce que je résume bien là toutes les valeurs que vous avez évoquées ? Y en a-t-il d'autres ?

Octave : Oui, en fait, il peut y en avoir d'autres, mais qui sont maintenant orientées vers une relation hiérarchique peut-être. C'est-à-dire entre moi subordonné bibliothécaire et peut-être mon directeur, mon chef de division ou mon chef de service. Et là, les valeurs que je voudrais faire ressortir sont d'abord la loyauté, c'est quelque chose que je me suis trouvé à cultiver. Et l'honnêteté aussi. Quelquefois, ça rejoint aussi la vérité en toutes circonstances.

Exemple 2 :

Question : Est-ce vous pouvez me dire dans la situation que vous venez d'expliquer quelles sont les valeurs qui sont en jeu.

Seyda : Les valeurs ?...C'est autant culturel que professionnel hein. Professionnellement, je dois informer, je dois diffuser l'information. Et culturellement, il n'est pas question qu'ils me remettent de l'argent pour que je fasse ceci et que je ne le fasse pas⁵⁰.

Question : Quand vous dites : « culturellement, il n'est pas question qu'ils me remettent de l'argent pour que je fasse ceci et que je ne le fasse pas », quelle valeur pourriez-vous évoquer là ?

Seyda : Quelle valeur ? Qu'est-ce que vous entendez par là ?

Question : Quelle valeur vous a motivé, pourquoi estimez-vous qu'il est hors de question qu'ils vous remettent de l'argent pour que vous fassiez les photocopies pour leur envoyer les documents et que vous ne le fassiez pas ?

Seyda : L'honnêteté ou le respect de la parole donnée.

Les valeurs du type universalisme arrivent en seconde position dans le système de valeurs tel que représenté dans les entretiens. Les mots et expressions comme « être ouvert d'esprit », « justice », « égalité », « tolérance », retrouvés dans les propos des bibliothécaires interrogés, sont associés aux valeurs du type universalisme (Schwartz, 2006). Les propos suivants font ressortir l'importance de la tolérance et de l'ouverture d'esprit chez les bibliothécaires universitaires interrogés :

Exemple 1 :

Question : Pensez-vous qu'il existe des valeurs spécifiques auxquelles doivent se référer les bibliothécaires universitaires sénégalais dans leur travail de tous les jours au sein de l'université ?

[...]

⁵⁰ Situation : Un couple de touristes [...] était en vacances à Dakar et était de passage à la bibliothèque parce que leur fils préparait une thèse sur [...]. Leur fils leur a demandé de faire la recherche pour lui une fois à Dakar. J'ai trouvé une thèse qu'un de nos enseignants avait soutenue sur [...]. Alors, ils m'ont laissé de l'argent pour payer la photocopie et l'envoi des informations que je pourrais trouver sur le sujet. J'ai consciencieusement accédé à leur demande.

Zahra : [...] Dans le milieu universitaire, on doit pouvoir comprendre que les gens aient des... aient des... comment dirai-je... aient des idées qui ne sont pas toujours uniformes. [...] Que la curiosité intellectuelle [...] doit même être présente. On doit pouvoir tout lire [...] parce que pour pouvoir faire une critique d'une chose, il faut d'abord savoir en quoi ça consiste. [...] Même au niveau des religions, on ne doit pas avoir des œillères. Il faut être assez ouvert d'esprit, assez critique et pour être critique, il faut être ouvert.

Exemple 2 :

Question : Parmi les valeurs que vous avez mentionnées dans vos explications, est-ce qu'il y en a une qui soit plus importante et pourquoi ?

Doudou : [...] l'égalité, plus ou moins, la justice plus ou moins. L'égalité : normalement dans un service public on doit pouvoir tout faire pour mettre sur un même pied d'égalité [sic] les usagers qui viennent nous solliciter [...].

Les valeurs du type conformité arrivent en troisième position. Ces valeurs favorisent la modération et le refus de déstabiliser ou de blesser les autres (Schwartz, 2006). Les expressions comme : « juste milieu », « s'oublier soi-même », « respect de l'autre » qui apparaissent dans les entretiens illustrent une certaine tendance à la modération dans les actions. Par exemple, à la question : Pensez-vous qu'il existe des valeurs spécifiques auxquelles doivent se référer les bibliothécaires universitaires sénégalais dans leur travail de tous les jours au sein de l'université ? Salif répond :

Oui [...]. C'est tout simplement parce que l'université a aussi sa particularité hein. C'est un temple du savoir où règne, selon les mots de certains la démocratie [...]. C'est des intellectuels [...] il y a la liberté [...] Donc, on est appelé à être beaucoup plus responsable. À s'oublier souvent même [...], à oublier ses croyances, pas totalement quand même, mais souvent... à respecter les autres. Le respect de l'autre. À ne privilégier que les rapports purement professionnels. [...]. Je me dis que quand on est dans un espace où c'est vraiment la démocratie, c'est laïque, il faut vraiment respecter... il y a un minimum. [...] Les signes ostentatoires à mon avis, ça bon, [...] Je pense que ce qui nous lie c'est que les gens doivent se respecter [...].

Les valeurs du type accomplissement apparaissent en quatrième position du système de valeurs. Ces valeurs poussent à rechercher la réussite grâce à la manifestation de

compétences socialement reconnues. Les propos des bibliothécaires sur l'image sociale de leur profession traduisent les valeurs de ce type.

Mais, on le voit par les propos rapportés, la présence des valeurs du type accomplissement exprime juste la recherche d'une reconnaissance sociale. Elles ne remettent pas fondamentalement en cause la position du système de valeurs dans l'axe « Dépassement de soi — Continuité » du modèle théorique (cf. figure 5).

Les valeurs de type tradition occupent la cinquième place. Ces dernières contribuent au respect et à l'acceptation des coutumes et des idées soutenues par la culture d'origine (Schwartz, 2006). Le schéma de la figure 5 permet de mieux visualiser la structure des valeurs de ce système.

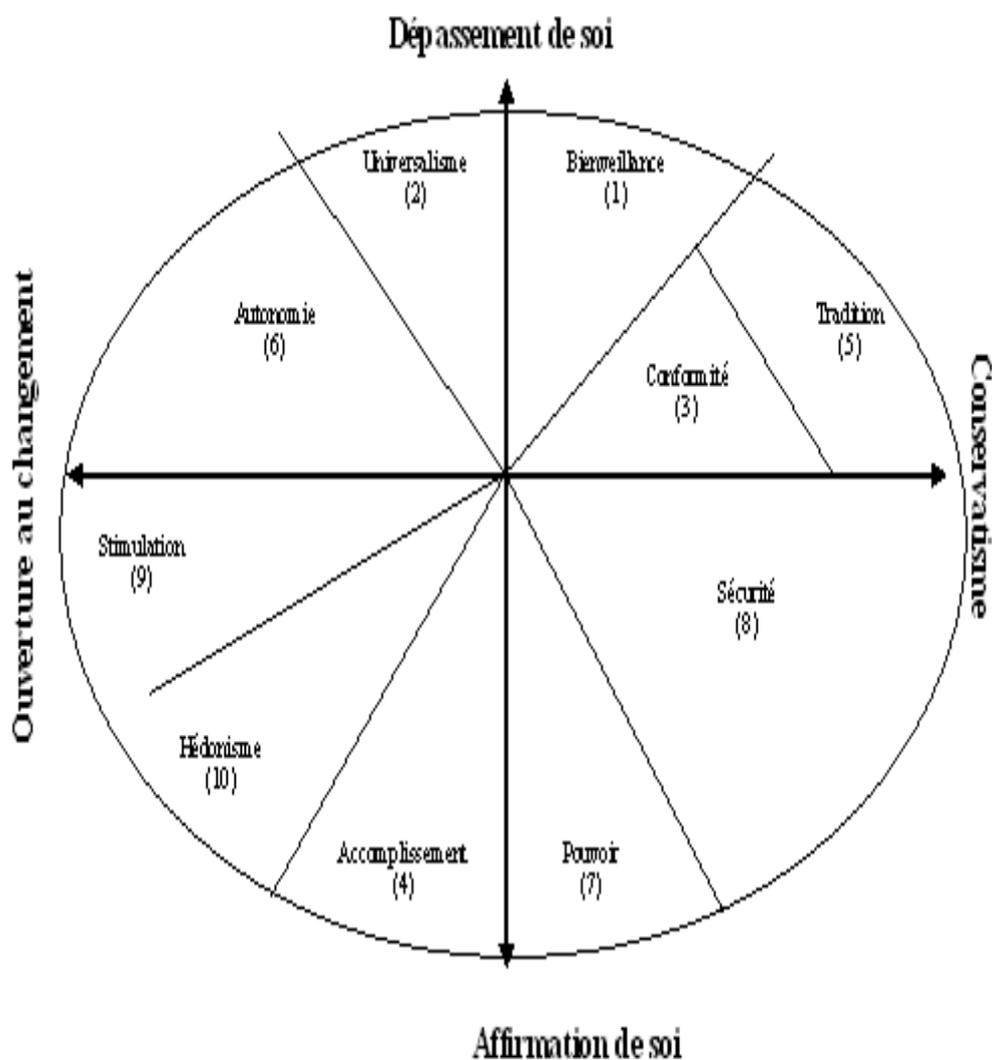


Figure 5 : Modèle théorique du système de valeurs (données d'entrevues)

La figure 5 montre également que les valeurs dominantes (bienveillance, universalisme et conformité) chez les bibliothécaires interrogés se situent dans l'axe « Dépassement de soi – Continuité » du modèle de Schwartz (2006 ; 1994 ; 1992).

En conclusion, il ressort, aussi bien du questionnaire que des entrevues, que les bibliothécaires interrogés priorisent essentiellement des valeurs culturelles qui mettent

l'accent sur les intérêts du groupe social d'appartenance, le respect de l'ordre social et l'adoption de comportements normatifs de nature à faciliter les relations avec les autres. Ces valeurs qui motivent une forte intégration de l'individu au groupe ne favorisent pas une indépendance de la pensée et de l'action qui peut remettre en cause l'harmonie sociale.

Cette conclusion confirme la théorie de Munene, Schwartz et Smith (2000) qui affirme que les cultures africaines partagent un système de valeurs similaires qui se reflète dans les valeurs soutenues par les individus.

Selon Munene, Schwartz et Smith (2000), les cultures africaines peuvent être classées parmi les cultures conservatrices. Ces dernières, contrairement aux cultures à haut degré d'autonomie, mettent l'accent sur l'intégration de l'individu au groupe, le respect de l'ordre social et de la tradition, la sécurité familiale, l'autodiscipline, le maintien du statu quo et la faible ouverture au changement, le consensus et la limitation des actions qui pourraient perturber la solidarité du groupe ou l'ordre traditionnel.

5.3. Question de recherche 2 : Le système de valeurs professionnelles des bibliothécaires universitaires sénégalais

L'analyse des données du questionnaire portant sur les valeurs professionnelles permet de voir que les bibliothécaires universitaires sénégalais ayant répondu ont considéré la conservation et la préservation du patrimoine une valeur essentielle (tableau 20). Cette valeur est arrivée en tête du système de valeurs professionnelles qui a émergé du questionnaire avec une moyenne de 9,84. Cela signifie que les bibliothécaires interrogés estiment que conserver et préserver, pour les générations futures, tout le patrimoine culturel national enregistré quels que soient le média, le support et le format constitue une priorité pour eux en tant que professionnels.

Le refus de toute forme de discrimination arrive en seconde position avec une moyenne de 9,81. L'adhésion à cette valeur exprime que les répondants excluent toute

discrimination, qu'elle soit fondée sur la race, l'origine nationale ou ethnique, le sexe ou l'orientation sexuelle, l'âge, le handicap, la religion ou l'opinion.

L'accès à l'information (9,78) arrive en troisième position. L'adhésion à cette valeur favorise un engagement à fournir un accès égal, équitable et aisé à toutes les ressources d'information offertes directement ou indirectement par la bibliothèque quels que soient la technologie, le format, ou les méthodes de diffusion utilisées.

La quatrième position du système de valeurs professionnelles de nos répondants est occupée par la valeur service à la clientèle (9,74). Cette valeur favorise un engagement à assurer un service de qualité aux utilisateurs des bibliothèques universitaires. Le service à la clientèle apparaît généralement comme une valeur particulièrement importante pour les bibliothécaires (Dole et Hurych, 2001).

L'adhésion des bibliothécaires universitaires sénégalais à ces valeurs n'est pas surprenante compte tenu des valeurs promulguées par les associations de bibliothécaires.

Tableau 20 : Système de valeurs professionnelles des répondants

Valeurs	Moyenne
1. Préservation de l'héritage culturel	9,84
2. Refus de toute forme de discrimination	9,81
3 Accès à l'information	9,78
4. Service à la clientèle	9,74
5. Formation à la maîtrise de l'information	9,61
6. Confidentialité et respect de la vie privée des utilisateurs	9,46
7. Responsabilité sociale	9,45

8. Apprentissage tout au long de la vie	9,30
9. Pluralisme des opinions	9,07
10. Respect de la diversité culturelle	8,93
11. Liberté intellectuelle	8,10

On note que les bibliothécaires qui ont répondu à notre enquête mettent le pluralisme des opinions, le respect de la diversité et la liberté intellectuelle aux dernières places dans leur système de valeurs professionnelles. C'est tout à fait le contraire chez les bibliothécaires membres de l'ALA qui mettent en avant le service à la clientèle, la liberté intellectuelle, la protection de la vie privée des usagers (Dole et Hurych, 2001). Cela confirme l'existence de différences déjà relevées dans la façon de hiérarchiser les valeurs chez les bibliothécaires (Vaagan et Holm, 2004 ; Horvat, 2003 ; Dole et Hurych, 2001 ; Dole, Hurych et Koehler, 2000 ; Koehler, et al., 2000). Selon Koehler et al. (2000), même si certaines valeurs professionnelles comme le service à la clientèle, la liberté intellectuelle, la préservation des collections, le libre accès à l'information et la maîtrise de l'information sont souvent citées en tête des systèmes de valeurs professionnelles chez les bibliothécaires, l'ordre des valeurs diffère selon les fonctions et les responsabilités et selon le niveau de développement économique et social de la région ou du pays. Toutes les valeurs professionnelles proclamées par les associations professionnelles ne sont pas également adoptées et acceptées par les membres de la profession. La communauté professionnelle des bibliothécaires du monde entier partage certaines valeurs considérées comme des valeurs professionnelles de base. Mais la manière dont ces valeurs sont priorisées diffère selon les pays (Horvat, 2003).

Les valeurs professionnelles sont intériorisées au cours du processus de socialisation que constitue la formation et deviennent subjectivement significatives (Berger et Luckmann,

2006). Les données d'entrevues ont servi à vérifier subjectivement le système de valeurs professionnelles chez nos répondants.

Le codage des entrevues sur QDA Miner a permis de classer les valeurs professionnelles à partir de la fréquence des codes (cf. tableau 21).

Tableau 21 : Fréquence des codes des valeurs professionnelles (données d'entrevues)

Catégorie	Code	Fréquence	%	Cas	%	Nb Mots	%
			Codes		Cas		Mots
Valeurs professionnelles	Accès à l'information	44	19,9 %	9	75,0 %	6002	9,8 %
Valeurs professionnelles	Confidentialité et respect de la vie privée	1	0,5 %	1	8,3 %	11	0,0 %
Valeurs professionnelles	Respect de la diversité culturelle	1	0,5 %	1	8,3 %	507	0,8 %
Valeurs professionnelles	Formation à la maîtrise de l'information	1	0,5 %	1	8,3 %	75	0,1 %
Valeurs professionnelles	Formation tout au long de la vie	2	0,9 %	1	8,3 %	503	0,8 %
Valeurs professionnelles	Liberté intellectuelle	5	2,3 %	4	33,3 %	621	1,0 %
Valeurs professionnelles	Pluralisme des opinions	1	0,5 %	1	8,3 %	106	0,2 %
Valeurs professionnelles	Préservation et conservation du patrimoine	15	6,8 %	5	41,7 %	3649	6,0 %

Le tableau de fréquence des codes des valeurs professionnelles (cf. tableau 21) permet de voir que dans la catégorie valeurs professionnelles, l'accès à l'information occupe une place importante. Il ressort des entrevues que l'engagement des bibliothécaires pour cette valeur est assez fort. Différents propos tirés des entrevues permettent d'illustrer l'importance que les bibliothécaires attachent à l'accès à l'information :

Marie-Laure : Ce que j'aime vraiment c'est le service public. Donner de l'information pour faire avancer la recherche, pour faire progresser quelqu'un, [...]. C'est une mission exaltante je pense [...]

Seyda : Une difficulté peut-être spécifique à nos bibliothèques c'est les moyens limités. Souvent, tu ne peux pas offrir aux utilisateurs tout ce dont ils ont besoin et tu sais que... qu'il existe, mais...tu n'as pas les moyens matériels de les faire accéder à cette information. Et ça représente en quelque sorte une frustration.

John : Ce que j'aime en fait dans ce métier ? C'est disons le plaisir de donner l'information et surtout la bonne information. Ça vraiment c'est ce que j'aime. Trouver la bonne information et on se sent utile.

Leyla : Qu'est-ce que j'aime ? C'est le partage de l'information.

Ismael : Ce que j'aime surtout dans le métier, c'est ça : tu vois des gens qui sont anxieux [...], qui ont peur de ne pas trouver l'information. Et si vous arrivez à les satisfaire vous sentez qu'il y a une ...un certain truc intéressant. [...]. Il y a l'accès à l'information d'abord ; il faut que les gens puissent accéder à l'information.

Salif : Ce que j'aime le plus dans ce métier, c'est d'être au service des autres, des utilisateurs. Surtout, surtout... parce que notre métier [...] consiste beaucoup à ... jouer un rôle de trait d'union entre l'information et ses utilisateurs.

Ousmane : Ce que j'aime dans ce métier [...]. Je me suis dit que dans cette profession, on rend beaucoup de services aux gens. [...]. Je peux continuer à être utile aux gens en leur apportant des informations dont ils ont besoin pour améliorer le travail qu'ils sont en train de faire.

Doudou : [...] Maintenant, effectivement, y a tous les scories là de la société dont je viens de parler [...] ça quelque part, on ne peut pas codifier [...] On peut juste dire égal accès et les gens doivent pouvoir faire le maximum d'effort pour ne pas léser les uns par rapport aux autres par rapport à l'accès à l'information. [...] C'est vrai que comme je l'ai dit, l'amitié, ...la parenté et autres-là peuvent des fois influencer, [...].

La figure 6 permet de mieux visualiser la fréquence des codes des valeurs professionnelles (cf. tableau 21) et de mieux percevoir la hiérarchisation des valeurs obtenue à partir de l'analyse des données d'entrevues.

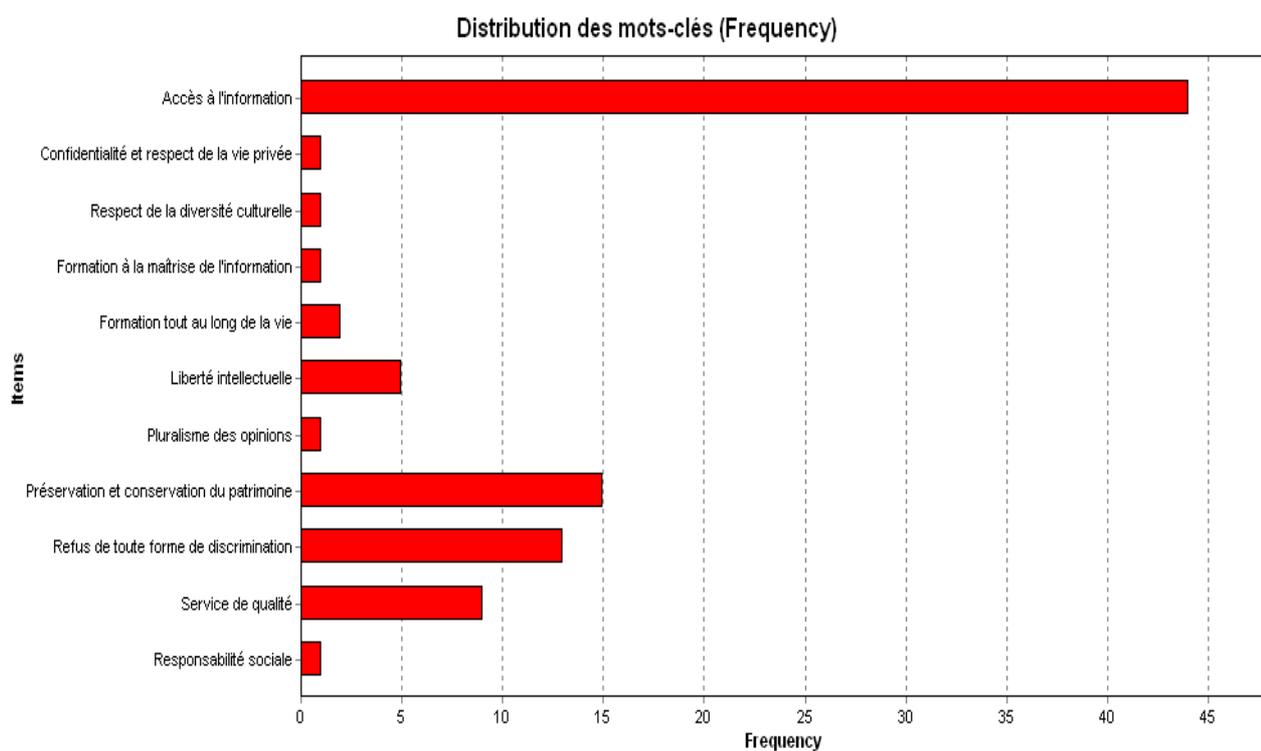


Figure 6 : Système de valeurs professionnelles (données d'entrevues)

La valeur professionnelle accès à l'information est suivie de la valeur préservation et de la conservation du patrimoine. Il est intéressant de constater que ces deux valeurs peuvent entrer en contradiction sur le terrain. Une forte utilisation des documents sur supports physiques peut entraîner leur détérioration. Mais les bibliothécaires accommodent les deux valeurs. Par exemple pour Seyda :

Même si certains documents sont exclus du prêt, ça ne veut pas dire que les gens ne peuvent pas y accéder. Seulement, on ne les laisse pas les emporter. C'est pour que le document reste là. En fait, [...] un document est exclu du prêt pour en assurer l'accès à tout le monde. Ce n'est pas pour l'exclure de la diffusion, mais c'est pour en assurer l'accès, parce que si X l'emporte, Y et Z ne pourront pas le consulter en temps voulu.

Alors que pour Ismaël, c'est la reproduction du document qui permet de surmonter la contradiction. Il note que :

Généralement, si l'état du document le permet je fais des photocopies. Je demande à l'utilisateur de choisir les parties qui l'intéressent. Et même si l'on perd de 10, 20 à 30 minutes, on fait de la photocopie pour la personne pour qu'elle puisse aller traiter l'information chez elle. Comme ici nous sommes à l'université, c'est à des fins didactiques. Donc, il n'y a pas de problème.

Les bibliothèques disposent de peu de ressources pour renouveler leurs collections. Ce manque de moyens souligné par nos répondants peut être à l'origine de l'importance attachée aux fonds documentaires des bibliothèques universitaires. L'importance de l'attachement à la préservation des collections est exprimée clairement dans les entretiens. Ces propos d'Ismaël qui affirme que ce qu'il déteste dans sa profession c'est le vol d'ouvrages et les usagers qui ne rendent pas les documents empruntés nous suffiront pour illustrer ce fait.

Ismaël : Mais ce que je déteste dans le métier [...] c'est que nous sommes dans une société où les gens pensent que quand ils utilisent quelque chose, c'est fini, après, ils n'en ont plus besoin. Ce n'est plus leur problème. Donc souvent tu donnes un document extrêmement important à quelqu'un qui part et qui oublie, [...] Nous avons des documents pertinents qui sont partis. Et c'est ce que je déteste... parce que un jour on va se retrouver avec un fonds vide. On n'aura plus d'information, on n'aura plus de documents, on n'aura plus de documents de base. Et il y a les anciens écrits qui constituent des documents de base, les anciens livres. [...] Aujourd'hui, dans ma bibliothèque, l'ancien fonds est parti. Et c'est un problème de gestion du fonds par rapport aux usagers.

Comme pour mieux affirmer son engagement dans la protection des collections de sa bibliothèque, notre répondant explique comment il a dû se mobiliser personnellement pour récupérer des documents empruntés par des usagers. L'anecdote suivante nous paraît assez exemplaire :

Ismaël : [...] Il m'est arrivé, que ce même document ait été emprunté par [M. X] qui a voulu partir avec [...]. Mais à chaque fois que je le rencontrais dans

les rues de Dakar, je l'interpelais. [...]. Une fois il me fuyait jusqu'à se cogner la tête à sa voiture. Mais, je suis venu le trouver, [...] il m'a dit : je fais des photocopies ensuite il m'a rendu le livre. Le livre est toujours là.

Le refus de la discrimination dans les services de la bibliothèque est la troisième valeur qui ressort de l'indexation des entrevues. La volonté de mettre les usagers sur un pied d'égalité est affirmée par les bibliothécaires interrogés comme le montrent les extraits ci-dessous :

Doudou : Normalement dans un service public on doit pouvoir tout faire pour mettre sur un même [sic] pied d'égalité les usagers qui viennent nous solliciter. Par exemple hier j'étais là avec [...], il y a un étudiant qui s'est présenté comme... Il est venu me dire : M. ? Je dis : Oui. Il me dit : je suis un étudiant [nationalité], j'ai un problème. Et ça a fait tilt du moins quelque part. On lui a dit mais pourquoi [nationalité] ? Il répond : bon..., je suis étranger je viens ici pour [...]. Je lui ai dit en principe ici, n'y a que des étudiants. Qu'ils viennent de [nom du pays] ou d'ailleurs. [...]. Ne dites pas que je suis étudiant [nationalité] pour montrer quelque part que vous êtes différent des autres.

Zahra : [...] Je pense que tout le monde a droit à l'information. [...] On doit tenir en compte toutes les couches sociales qui existent. Donc, tenir compte d'elles et non pas seulement le dire, c'est essayer de servir cette population [i.e. les handicapés visuels] de la même manière que les autres. [...] Notre métier, c'est d'assurer un accès à la documentation à tout le monde sans distinction. [...] de sexe, de race [...].

Après l'accès à l'information, on trouve la qualité du service et la formation à la maîtrise de l'information. Les valeurs comme la liberté intellectuelle, le refus de la diversité et le pluralisme des opinions occupent les dernières places dans la hiérarchie des valeurs des bibliothécaires interrogés.

En somme, on peut dire en réponse à la deuxième question de recherche de cette étude, qui visait à décrire le système des valeurs professionnelles des bibliothécaires sénégalais, que les bibliothécaires interrogés considèrent l'accès à l'information, la préservation et la conservation du patrimoine et le refus de toute forme de discrimination

comme étant des valeurs professionnelles essentielles à leurs yeux. Cela ressort aussi bien du questionnaire que des entrevues.

Après avoir décrit les systèmes de valeurs culturelles et professionnelles des bibliothécaires interrogés, nous allons maintenant explorer comment les valeurs professionnelles sont accommodées aux valeurs culturelles.

5.4. Question de recherche 3 : Accommodation des valeurs professionnelles aux valeurs culturelles.

L'intériorisation des valeurs professionnelles est le résultat du processus de socialisation secondaire (Berger et Luckmann, 2006). Par ce dernier, l'individu acquiert les connaissances spécifiques et les valeurs liées à son rôle. Ce rôle est également enraciné dans la division sociale du travail. Cependant, ce processus de socialisation secondaire est déterminé par un problème fondamental : il présuppose toujours un processus de socialisation primaire au cours duquel l'individu a déjà intériorisé des valeurs culturelles d'un groupe social donné (Berger et Luckmann, 2006). Les valeurs professionnelles doivent donc être superposées aux valeurs culturelles. « Il existe, dès lors, un problème de consistance entre les intériorisations originales et nouvelles » (Berger et Luckmann, 2006, p.238). La question de l'accommodation des valeurs professionnelles aux valeurs culturelles pose le problème de la consistance de l'intériorisation des premières et leur superposition aux dernières. C'est ce problème de l'accommodation des valeurs professionnelles aux valeurs culturelles chez les bibliothécaires sénégalais que nous allons explorer dans cette troisième question de recherche. Nous commençons par examiner les motivations professionnelles de ces derniers.

5.4.1. Description des motivations et de l'activité professionnelle

Les nouveaux membres d'une profession sont souvent attirés vers celle-ci par les valeurs défendues et partagées par ses membres (Allen, 1998). La connaissance des

motivations qui ont poussé une personne à choisir une profession peut donc aider à comprendre les valeurs de cette personne. C'est pourquoi, dans la première partie des entrevues, nous avons cherché à comprendre les raisons qui ont poussé les personnes interviewées à choisir la profession de bibliothécaire, ce qu'elles aiment dans ce métier et ce qu'elles trouvent difficile.

Le choix de devenir bibliothécaire chez les personnes interviewées a été orienté par des modèles différents. Majoritairement (50%), les bibliothécaires interrogés affirment être devenus bibliothécaires « par hasard ». Les trois extraits suivants illustrent ces propos :

John : En réalité, je n'ai pas fait le choix. C'est venu comme ça par hasard, [...] nous étions en classe de Terminale et il y avait en ce moment-là les gens de l'université qui sont venus un peu pour expliquer aux élèves les différentes professions. Et quand il listait les professions, à un moment donné il a dit bibliothécaire. Et moi à l'époque ça m'a fait rire ! Et je me suis dit, mais pourquoi pas ? Donc pour m'amuser parce que j'étais très taquin à l'école, j'ai levé le doigt pour être bibliothécaire. [...] Pour dire que ce n'était vraiment pas un choix.

Marguerite : Je crois que c'est le hasard hein ! [...] Au collège [...] à un certain moment on nous donnait plusieurs formulaires pour s'inscrire à des concours. J'ai fait plusieurs concours [...]. Quand les orientations sont sorties, j'étais pas sur la liste. Je m'en suis ouverte à mon père qui m'a dit : « mais écoute tes concours là il faut aller les voir si ça n'a pas bien marché ». J'ai commencé par l'EBAD et je me suis vue troisième sur la liste et je me suis dit ah ! [Rires]. [...] Mais au fil du temps, je me suis intéressée à la profession.

Seydou : J'avoue que je n'étais pas préparé à être bibliothécaire. Si je puis m'exprimer ainsi, je suis tombé par effraction dans ce métier. Pour preuve, quand je faisais la deuxième année [...], je me posais toujours la question qu'est-ce que je fais à l'EBAD. Qu'est-ce que je fais là ?

Trois bibliothécaires sur les 12 interrogés affirment avoir suivi la formation sur les conseils d'un ami ou d'un parent exerçant la profession de bibliothécaire. Voilà comment Zahra résume les raisons qui l'ont poussée à devenir bibliothécaire :

Zahra : Comment je suis devenue bibliothécaire ? Je dirais que... par hasard. Mais je vais m'expliquer. En général, quand on a le baccalauréat, on n'a pas une très grande connaissance de ce qu'on veut faire. Et on fait des concours qui se présentent à nous. Première chose. Deuxième chose, dans ma famille j'ai une sœur qui m'a précédé dans le métier. [...] J'étais assez bonne élève, j'ai fait le concours et j'ai réussi.

Une seule personne, Octave soutient avoir choisi en toute connaissance de cause la profession de bibliothécaire. Il affirme :

Octave : Mon choix pour cette profession a été motivé par un amour du livre et de la lecture dès le bas âge. [...] Quand on me pose la question, je réponds toujours par ça : ma première carte de bibliothèque, je l'ai eu à 12 ans. Et c'était une carte du Centre culturel français de Dakar.

Outre Octave qui parle de l'amour du livre et de la lecture, deux autres bibliothécaires associent le métier de bibliothécaire au livre et à la lecture.

Marie-Laure : C'est parce que j'aime beaucoup la lecture. C'est l'une des raisons principales, malheureusement, le métier ne me laisse pas beaucoup le temps de lire [Rires]. Mais c'est à cause de l'amour de la lecture.

Doudou : [...] J'ai fait le concours. Disons qu'avant ça j'avais des prédispositions à la lecture, [...]. Donc je me disais que ... ce métier où on est entouré des livres ... dans l'entourage des livres et autres, ça me convenait plus ou moins. Donc, même quand il y a eu la présélection, on avait une entrevue avec les enseignants de l'EBAD, on m'a dit pourquoi faire bibliothèques ? J'ai dit : bon, pour l'amour des livres, j'aime la lecture. Mais ils m'ont dit : « Je crois que vous n'aurez pas le temps de lire beaucoup » [rires]. Donc c'était plus ou moins ma motivation [...]. J'aimais les livres [...], c'est pourquoi j'ai choisi le métier. Mais quand même ce n'est pas une vocation qui m'a poussé, dans un premier temps [...].

Enfin, la fréquentation de la bibliothèque du lycée a permis à deux de nos répondants de se faire une idée de la profession de bibliothécaire. Pour l'un de ces répondants, c'est le fait que le bibliothécaire apparaît comme un homme cultivé qui constitue sa motivation. Elle note :

Seyda : [...] Je suis devenue bibliothécaire à force de fréquenter la bibliothèque de mon lycée. [...] J'ai tellement fréquenté la bibliothèque du lycée [...] que le bibliothécaire est devenu un ami pour moi. [...]. [...] Je lisais beaucoup. Et indépendamment des ouvrages scolaires, je lisais tout ; j'étais curieuse d'apprendre. Et lui aussi était un homme très cultivé. Donc, quand j'arrivais à la bibliothèque, j'arrivais pour rendre et reprendre des ouvrages, mais on restait à discuter de l'Antiquité, d'histoire, de tout, de culture. [...] C'est à partir de ce moment-là que la fonction de bibliothécaire a commencé à m'intéresser. Je me disais que cet homme-là est bien formé, il est cultivé...Je pense que c'est ...cela a été déterminant pour moi par la suite. Cela m'a motivée [...].

Tous les 12 bibliothécaires interrogés déplorent le fait que la profession de bibliothécaire soit mal connue et socialement très peu valorisée, et le fait que les bibliothèques disposent de trop peu de moyens pour remplir leur mission eu sein de l'université. À la question : qu'est-ce que vous trouvez difficile dans ce métier ? Les réponses sont pratiquement unanimes : la profession de bibliothécaire n'est pas valorisée, comme cela ressort des propos suivants de nos répondants :

Marguerite : La difficulté... [...] quand je voyage à l'extérieur, en Europe, je vois que [...] le métier est vraiment valorisé. [...] Par contre ici, c'est un peu... je veux dire sous-valorisé. Parce que les gens ne prennent pas trop au sérieux le rôle qu'on a dans une institution. Ils disent que voilà... on n'a rien à faire, on est toujours dans un coin entouré de ses papiers. Et vraiment l'impact intellectuel et social dévolu à notre rôle là ne se fait pas sentir dans la société. Je me dis un peu qu'ici, il y a un travail de [...] communication... de propagande à faire pour ce corps de métier là. Il faut vraiment, [...] qu'on puisse intéresser les gens ; [...] non seulement les intéresser, mais leur faire comprendre l'importance de ce corps de métier-là [...].

Zahra : [...] avec la vision au Sénégal qu'on avait du métier de bibliothécaire, j'aurai pu dire que j'avais un peu regretté à un moment donné. [...] Parce que je dois dire qu'au Sénégal aussi, il y a une hiérarchisation comment dirais-je officieuse des professions. [...] il y a des métiers valorisants et d'autres non valorisants. Et je dois dire qu'à un moment donné, les métiers de l'information-documentation étaient à ce niveau. [...].

Octave : [...] Le fait d'être appelé bibliothécaire posait problème parce qu'on assimilait toujours le bibliothécaire à celui qui est derrière un comptoir de

prêt et en fait qui n'est là que pour communiquer des documents. Donc la dimension intellectuelle était occultée en ce temps-là. Et ça, je pense donc était une des difficultés à être bibliothécaire, surtout dans un contexte africain, sénégalais. [...] Il y avait aussi quelque chose qui était lié à ce manque de valorisation c'est le traitement salarial, les émoluments qui étaient liés au métier. Et ça, ça a constitué une difficulté pour moi personnellement surtout pendant mes dix premières années de travail. [...] On était au bas de l'échelle salariale [...].

Le niveau de valorisation de l'image de la profession de bibliothécaire au Sénégal peut être un facteur important dans l'intériorisation de l'identité et des valeurs de cette profession par les personnes interrogées. Comme le note Berger et Luckmann (2006), la réalité subjective est toujours dépendante de la base sociale spécifique et des processus sociaux que sa maintenance requiert. En d'autres termes, « on ne peut maintenir sa propre identification comme un homme important que dans un milieu qui confirme cette identité » (p.258).

Malgré le fait qu'ils affirment que leur profession est très peu valorisée sur le plan social, qu'est-ce que les bibliothécaires universitaires sénégalais aiment dans cette activité ? Les bibliothécaires interrogés affirment aimer dans leur métier le fait que leur profession soit tournée vers le service public et la fourniture d'information. Majoritairement, les répondants disent aimer : le fait « d'être au service des autres, des utilisateurs », le fait « de donner l'information et surtout la bonne information ». D'autres relèvent « le contact avec le public », « le contact humain », « la rencontre et le partage d'information avec des gens de tous horizons ». Enfin, certains aiment le fait que c'est une profession qui favorise « l'apprentissage » et « l'acquisition de connaissances ».

À quelles valeurs les bibliothécaires universitaires se réfèrent-ils en priorité dans leur activité professionnelle ?

5.4.3. Hiérarchie des valeurs et prise de décision

La hiérarchie des valeurs influence la programmation d'action. La hiérarchie des valeurs d'un individu favorise les comportements qui sont en accord avec ces valeurs. Plus une valeur est élevée dans la hiérarchie des valeurs d'une personne, plus cette personne aura tendance à traduire cette valeur dans son comportement (Schwartz, 2006). C'est pourquoi nous avons voulu connaître les valeurs que les bibliothécaires universitaires sénégalais jugent plus importantes.

Pour déterminer à quel système de valeurs (valeurs professionnelles ou valeurs culturelles) les bibliothécaires universitaires se réfèrent en priorité le plus souvent dans leur activité nous leur avons demandé de nous dire, parmi les valeurs qu'ils ont mentionnées dans leur description des situations présentées, laquelle est la plus importante et pourquoi ? Le tableau 22 présente une synthèse des réponses à cette question.

Tableau 22 : Valeurs jugées plus importantes par les bibliothécaires universitaires sénégalais

Répondant	Verbatim	Valeur la plus importante	Catégorie
Ousmane	Celle qui me semble la plus importante c'est...euh... c'est celle...euh... l'accès à l'information. L'accès à l'information parce que nous sommes dans un service d'information. S'il y a des restrictions qui font que les gens (même s'il doit y en avoir), s'il y a des restrictions qui font que les gens ne peuvent pas accéder à l'information, je crois qu'on doit essayer de limiter ces restrictions [...] pour que les gens puissent accéder à l'information. Je pense que celle-là, elle est très, très importante. Même s'il y a des règles, [...], je crois [...] on doit accorder le primat à l'accès à l'information. Ça me paraît très, très important	Accès à l'information	Valeurs professionnelles
Salif	Moi, c'est [...] les valeurs de...productivité et de ponctualité. [...]. Moi, l'essentiel, ce qui nous lie, c'est le travail. [...] la ponctualité, cette rapidité et cette flexibilité, l'efficacité.	Qualité du service	Valeurs professionnelles
Doudou	[...] L'égalité, plus ou moins, la justice plus ou moins. L'égalité : normalement dans un service public on doit pouvoir tout faire pour	Égalité / Équité	Valeur culturelles

	mettre sur un même pied d'égalité les usagers qui viennent nous solliciter.		
Octave	La générosité. [...] C'est un trait de caractère, [...] c'est difficile à expliquer. [...] Pour que les gens comprennent en fait ce que tu fais, il faut leur beaucoup donner [...]. Je pense donc que c'est en fait, l'une des valeurs les plus importantes pour moi. Puisque quand on est généreux, on est généreux dans le travail, on est généreux dans l'effort, on est généreux dans le partage. Et pour moi, ça englobe ensuite toutes les autres valeurs	Générosité	Valeurs culturelles
Seyda	[...] Je pense que c'est l'honnêteté qui guide la conscience professionnelle. Parce que personne n'est derrière moi pour me dire que tu dois satisfaire à cette demande ou que tu dois faire ceci ou cela ou pour informer tel ou tel...	Honnêteté	Valeurs culturelles
Zahra	La religion, nos valeurs culturelles.	Religion	Valeurs culturelles
John	Les valeurs religieuses. [...] Pourquoi elles sont importantes ? C'est peut-être lié à mon éducation ! L'éducation religieuse que j'ai reçue. [...] Je ne peux pas dire venir à l'heure, s'habiller correctement, je ne peux pas dire que c'est une valeur liée à la profession de bibliothécaire, non !	Religion	Valeurs culturelles
Leyla	La justice peut-être. Parce que tout repose sur la justice. [...].	Justice	Valeurs culturelles
Marguerite	Je dirai la rigueur hein ! Parce que sans la rigueur, on peut... on peut être un professionnel, mais sans la rigueur ce professionnalisme ne se sentira pas. Il faut un minimum de rigueur dans son travail pour qu'on dise : ah ! C'est un professionnel.	Rigueur	Valeurs culturelles
Ismaël	[...] L'accès libre à l'information, il n'y a rien de tel. On ne sait pas ce que l'individu peut faire avec l'information. Ça, ce n'est pas mon problème. [...] Parce que quand on n'est pas informé, on ne peut rien faire. Donc ce qui est plus important c'est l'accès à l'information. [...].	Accès à l'information	Valeurs professionnelles
Marie-Laure	Je pense que c'est la générosité. [...]	Générosité	Valeurs culturelles
Seydou	Le sens du pardon. [...] Oui ! Je l'ai même illustré par une citation dans mon bureau. Je vais te lire ça : « Pardonne tu seras plus	Sens du	Valeurs

	heureux et tu auras plus d'heureux autour de toi ». Je l'ai affiché en gros caractères dans mon bureau. [...].	pardon	culturelles
--	--	--------	-------------

Il ressort du tableau 22 que les valeurs jugées plus importantes par nos répondants appartiennent en majorité au système de valeurs culturelles. L'accès à l'information est la seule valeur professionnelle citée, considérée comme importante par trois répondants.

Les bibliothécaires universitaires sénégalais se réfèrent en priorité à leurs valeurs culturelles. Est-il possible de vérifier la priorité accordée aux valeurs culturelles en examinant les arbitrages opérés lors des conflits de valeurs ?

5.4.3. Conflits de valeurs et arbitrage

Nous avons défini l'accommodation des valeurs comme étant un arbitrage opéré, au moment du choix d'un comportement, entre deux valeurs rivales pouvant servir de fondement motivationnel au comportement en question. Dans le cas de cette étude, il s'agit d'un arbitrage entre deux valeurs en conflit dont l'une appartient au système de valeurs professionnelles et l'autre au système de valeurs culturelles.

Rappelons que les conflits de valeurs résultent de la structure des valeurs. Certaines valeurs sont compatibles, alors que d'autres s'opposent. Cette conséquence de la structure des valeurs est inévitable dans le choix des attitudes et des comportements dans la mesure où « toute attitude, tout comportement, implique nécessairement plus d'une valeur » (Schwartz, 2006, p.931). Dans le choix des attitudes et des comportements, l'individu pour décider doit toujours opérer un arbitrage entre des valeurs pertinentes rivales.

Pour choisir les situations de conflit, nous avons utilisé l'une des six caractéristiques principales des valeurs chez Schwartz (2006) soit : « les valeurs sont des croyances associées aux affects. Quand les valeurs sont « activées », elles se combinent aux sentiments » (Schwartz, 2006, p.931). Ainsi, la personne qui voit ses valeurs menacées est

en état d'alerte, est désespérée (Schwartz, 2006). Cette notion d'état d'alerte nous a servi de critère de sélection des conflits de valeurs. Mais, comment reconnaître cet état d'alerte ? Comment décider qu'une situation donnée rapportée par un répondant exprime un état d'alerte ?

Pour sélectionner des situations à étudier, il fallait donc pouvoir reconnaître en elles cet état d'alerte ou de désespoir qui montre que les valeurs de la personne impliquée sont menacées. Puisque l'approche théorique adoptée par notre étude met en perspective la dimension subjective des sujets, il est indispensable que cet état d'alerte soit exprimé par la personne qui a vécu la situation qu'elle rapporte. C'est donc dans les mots des personnes interrogées qu'il nous faut chercher les indices d'alerte.

En appliquant l'analyse inductive, nous avons considéré qu'il y avait conflit de valeurs chaque fois que, dans la situation professionnelle vécue et racontée, un bibliothécaire considérant que ses valeurs sont en jeu, exprime ouvertement un malaise, une gêne, un regret, ou tout autre sentiment d'inconfort. Nous avons interprété les mots ou expressions suivants : « j'étais gêné », « situation de malaise », « dilemme », etc. comme exprimant cet état d'alerte caractéristique du conflit de valeur.

Ce critère nous a permis de sélectionner sept situations parmi celles qui avaient été décrites au cours des entrevues. Certaines de ces situations diffèrent des situations initiales ; elles ont été rapportées au cours des entrevues. Nous avons décidé de ne pas utiliser les situations qui pouvaient permettre d'identifier facilement le répondant au sein de notre population.

Nous présentons chacune de ces situations, les valeurs qui ont été mises en exergue par l'interviewé (e) ainsi que la description de l'arbitrage opéré.

5.4.3.1. Situation 1

5.4.3.1.1. Description de la situation

La première situation se rapporte à un vol d'ouvrages en bibliothèque. Voilà comment cette situation est présentée par l'interviewé :

[...] J'étais responsable de groupe et en tant que bibliothécaire principal du groupe. Et il se trouvait que c'était des horaires de 12h à 15h. Donc on a attrapé en fait un étudiant qui essayait de subtiliser des livres. Et qui avait pu soustraire au moins 7 ouvrages [...]. En quoi faisant ? [...] Pendant cette heure on est appelé à aller se restaurer même si c'est pour 30 minutes. Et il se trouvait qu'en salle de lecture, il n'y avait personne. [...] L'étudiant a eu [...] eu le temps de prendre des livres et de les balancer par-dessus les fenêtres, pour les récupérer ensuite en sortant. Et c'est [...] un de nos collègues qui passait par hasard, et qui allait à la buvette je crois qui a vu les livres, en fait qui tombaient [...]. Donc ils ont tendu un guet-apens à l'étudiant. Ils ont pu l'avoir. Et il se trouvait que cet étudiant en fait, c'était la deuxième fois qu'il faisait l'opération. Il l'avait déjà faite en subtilisant 8 documents. Avec les 7 là qu'il essayait de soustraire à nouveau, ça allait faire donc 15 livres. Donc moi en tant que responsable, j'étais doublement interpellé. Soit, je pouvais être taxé de négligent, parce qu'il faut normalement quelqu'un dans la salle de lecture, pour éviter ce genre de vol ou de vandalisme parce qu'il y en a qui profitent de cette heure-là aussi pour arracher des pages de livres, etc. Et d'un autre côté aussi, vis-à-vis de l'étudiant qui était un étudiant de première année [...]. Il était fautif parce qu'on l'a pris sur le fait ... flagrant délit. [...] Je suis responsable de la bibliothèque à cette heure-là. En plus je suis bibliothécaire, donc comme le nom l'indique [...], je suis chargé de préserver le fonds qui est mis à ma disposition. Donc, je dois faire mon rôle, c'est-à-dire dire ce qui s'est passé. Tout en sachant que si je fais ce rapport-là, cet étudiant [...] risquait d'être exclu [...] à vie par le conseil de discipline de l'université. Devant ce dilemme, en fait, une partie de mon esprit a dit de maquiller les faits ; mais une autre m'a dit que non...! [...] Déjà les maquiller c'est mentir et en l'espèce le mensonge pouvait être non seulement lourd de conséquence pour moi, mais, en fait c'était pas ma nature. Moi, je ne suis pas quelqu'un qui est adepte du mensonge. Donc, j'ai relaté les faits comme ils se sont passés. Bon, heureusement pour lui, je pense qu'il s'en est sorti avec une sanction, mais pas l'exclusion. Je crois qu'il a été interdit de bibliothèque pendant toute l'année,... Il a payé aussi des amendes, mais on ne l'a pas exclu de l'université.

5.4.3.1.2. Valeurs en jeu

Les valeurs professionnelles en jeu dans cette situation sont clairement exprimées par l'interviewé : il s'agit de la préservation et la conservation des collections. D'ailleurs à la question : Quelles sont selon vous les valeurs en jeu, notre répondant affirme : « Les valeurs en jeu pour moi ? C'était professionnellement, [...] être bibliothécaire jusqu'au bout ». Lorsqu'on lui pose la question suivante : qu'entendez-vous par être bibliothécaire jusqu'au bout ? Il précise :

Je vais être schématique. On me confie un livre à traiter, à conserver, à communiquer. Donc dès qu'il est détérioré, je ne dis même pas dès qu'il est volé, dès qu'il est détérioré, là mes valeurs de bibliothécaire s'en trouvent touchées. Ça c'est un fait. Donc, l'aspect conservation [...] est primordial pour un bibliothécaire. On gère des documents qui sont mis [...] sous notre responsabilité pour être préservés.

En outre, à côté de cette valeur professionnelle fortement affirmée, le répondant ajoute : « Maintenant, culturellement, socialement ou moralement, les valeurs qui étaient en jeu, je l'ai dit tantôt, c'est est-ce qu'il fallait être un adepte de la vérité tout le temps [...] ». Il cite « l'honnêteté », « la loyauté ». Ces valeurs sont classées dans le type bienveillance dans le *Schwartz Value Survey*.

5.4.3.1.3. Sens de l'accommodation

Dans ce cas, l'arbitrage s'est fait au profit des valeurs professionnelles. Même si le répondant se soucie des conséquences qu'il peut avoir sur l'étudiant, il ne remet pas en cause son attachement aux valeurs professionnelles.

5.4.3.2. Situation 2

5.4.3.2.1. Description de la situation

La seconde situation porte sur les rapports hiérarchiques au plan professionnel entre personnes appartenant à des classes d'âge différentes. Pour mieux appréhender l'enjeu de

cette situation, il est nécessaire de rappeler que sur un plan purement sociologique la société africaine est hiérarchisée selon les classes d'âge (Keza, 2005). Cela donne aux anciens un statut particulièrement valorisé qui fait qu'on leur doit obéissance, politesse et respect. Le problème qui se pose dans cette situation est de savoir comment, sur le plan administratif, un chef de service plus jeune peut efficacement donner des ordres à un agent plus âgé que lui. Voilà comment notre répondant présente la situation :

Moi, l'essentiel, ce qui nous lie, c'est le travail. [...] la ponctualité, la rapidité et la flexibilité, l'efficacité. [...] J'ai la malchance de gérer une structure où je suis moins âgé que mes agents. Pour la plupart des gens qui sont là, j'étais élève, je prenais le bus et ils travaillaient déjà. Devant manager ces gens-là souvent c'est difficile. Je suis obligé de faire preuve de beaucoup de tact pour pouvoir vraiment les faire travailler. Par exemple, une anecdote. [...] Le vieux que vous venez de rencontrer. Je l'ai connu lorsque j'étais bébé. [...] Maintenant, je suis son responsable. Il est arrivé à plusieurs reprises qu'il ait fauté. Par exemple, [...] il devait être de permanence, de 18h à 20h et il est parti à 18h, plus grave, il n'a pas fermé la porte. Il avait oublié ses clefs [...]. Donc, on m'appelle vers 18h et quelque, pour me dire que la bibliothèque n'est pas fermée. Je l'appelle [...] ; il me dit que : effectivement, il l'a confiée à un vigile. [...]. Le lendemain, j'ai convoqué tout le monde, j'ai exposé les motifs et je leur ai dit c'est ça. Bon, pensant qu'il allait regretter, son action, il me dit : « Bon fait ce que tu veux [...] ». Il a même boudé la réunion. [...]. J'ai pris la décision d'écrire à l'autorité. Mais, [...] les gens ont dit c'est vrai, c'est un vieux. Bon, les gens ont demandé que je sursoie à cette mesure. Finalement je l'ai fait. Parce que là, il y a [...], il y a une réalité à l'africaine. [...]. En tant que responsable je reçois beaucoup de pression [...]. Par exemple il y a ma maman qui me dit : tu es avec ces gens-là, contente-toi juste de les gérer. [...]. À la maison, on me dit vraiment il faut les gérer. [...] Il y a des pressions sur moi. [...]

5.4.3.2.2. Valeurs en jeu

Les valeurs culturelles qui sont en jeu dans cette situation sont la politesse, la courtoisie et le respect aux anciens. En les rapportant au *Schwartz Value Survey* (SVS) ces valeurs se classent dans le type conformité. Dans la présente situation, elles sont en conflit avec la valeur professionnelle qualité du service.

5.4.3.2.3. *Sens de l'accommodation*

Dans cette situation, la personne interviewée recherche « le juste milieu » entre les valeurs culturelles et les valeurs professionnelles. Pour résoudre le différend avec son employé, elle convoque une réunion parce que dit-elle :

Connaissant aussi la manière dont la structure fonctionne, j'ai beaucoup appris ici. [...] Les gens, la hiérarchie, les supérieurs tu as beau leur donner des informations [...], ils n'en font pas une bonne utilisation. Finalement [...], à terme, tu risques juste de te mettre en mal avec tes agents et au finish, il n'y aura pas de sanction. Connaissant cela, on fonctionne comme ça ! Mais quand même, j'ai marqué le coup. Pour tout le monde. Ses collègues lui ont dit : « vraiment vous êtes dans le tort. Ce que vous avez fait, vous avez fauté ».

5.4.3.3. **Situation 3**

5.4.3.3.1. *Description de la situation*

La troisième situation soulève la question de l'égalité des usagers dans l'accès aux services de la bibliothèque. La personne interviewée affirme que la valeur professionnelle la plus importante est l'accès libre, égal et équitable pour tous à l'information. Mais, la société reconnaît un ensemble de privilèges qui sont liés à la famille, au voisinage, etc. Voilà comment l'interviewé décrit la situation à laquelle il est souvent confronté.

Plusieurs fois j'ai permis à un étudiant alléguant l'urgence de postuler à un emploi, de manque de moyens, de disposer d'une attestation de dépôt de sa thèse en contre-partie d'une promesse ou de gage de sa carte d'identité en vue d'une régularisation ultérieure. Mais, j'ai été toujours déçu parce que promesse n'a pas été tenue et j'étais obligé de faire des démarches auprès [...] pour disposer d'un exemplaire [de la thèse]. [...] Bien sûr, on a des règles [...]. Mais en tant que responsable [...], il nous est arrivé quelquefois de comprendre des situations. [...] C'est [...] une entorse plus ou moins au règlement qui a été mis sur place. Mais, là sur des valeurs qui me sont propres par rapport à mon éducation [...], par rapport à la confiance que j'ai en la personne humaine. Donc, des fois, je suis confronté à des situations où, il faut soit suivre la règle strictement et puis refuser. Mais, en même temps, bon ... j'entrevois les conséquences qui pourraient être un peu nuisibles. [...]

Donc, quelque part, si un étudiant vient me dire que j'ai soutenu [*ndlr* : ma thèse] (donc il y a entorse parce qu'il devait déposer avant), mais la Fonction publique demande un médecin. J'ai un dossier à déposer [...]. Permettez-moi d'avoir l'attestation, pour déposer, ensuite je vais régulariser le problème. Ou bien quelqu'un me dit : mes parents ne peuvent pas [...], parce qu'avant le dépôt, ... ça dépendait aussi du nombre d'exemplaires qu'il fallait déposer. [...] vers les années 1963, c'était 120 exemplaires. Bien sûr ça a décré. Jusque dans les années 1990 on déposait 20 exemplaires. Maintenant c'est 3 exemplaires et un CD. [...] Je prenais tout ça sur moi pour aider. Et tout ça c'est sur la base de la confiance en la personne humaine. Je pense que quand on vient solliciter une aide quelque part, on est tenu moralement de respecter, pour ne pas mettre en contradiction la personne qui vous [...] rend le service. Mais malheureusement, je ne dis pas tout le temps, mais la plupart du temps, les gens dès qu'ils sont satisfaits, ils oublient plus ou moins les promesses qu'ils ont faites. Et pour ne pas poser préjudice à la bibliothèque, donc en principe, je suis obligé moi aussi de chercher le document pour combler le gap là. [...] J'ai été vraiment souvent déçu. [...] Quand vous donnez à quelqu'un une attestation comme quoi il a déposé [sa thèse], s'il ne revient pas régulariser, vous n'avez plus aucun recours.

5.4.3.3.2. Valeurs en jeu

Les valeurs en jeu dans la situation décrite ci-dessus sont l'égalité, la justice et la solidarité. D'abord l'égalité et la justice. La personne interviewée fait remarquer que : « Normalement dans un service public on doit pouvoir tout faire pour mettre sur un pied d'égalité les usagers qui viennent nous solliciter ». Mais aussi la solidarité et l'entraide : le répondant affirme qu'il faut « [...] aider, [...]. Si quelqu'un vient vous solliciter, il y a quelques valeurs de solidarité, d'aide, en principe, c'est un peu ça que je mets en avant ».

En outre, notre répondant relève un phénomène qu'il considère comme étant une spécificité de la société dans laquelle il vit. Il note que : « [...] dans la société où on est, [...] que ce soit à la banque ou ailleurs, même au niveau de la justice, les gens des fois, ils sollicitent parce que c'est des connaissances, c'est des parents, et autres pour accéder à un service public. [...] ». Enfin, il ajoute parmi les valeurs mises en avant la compassion : « [...] ne pas être indifférent [...] à la détresse qui est manifestée ».

L'égalité et la justice sont des valeurs du type universalisme. Quant à la solidarité, la volonté d'aider et la compassion, elles peuvent être exprimées par la valeur Secourable (travaillant en vue du bien-être d'autrui) dans le *Schwartz Value Survey*. Cette dernière valeur est une valeur du type bienveillance.

5.4.3.3.3. *Sens de l'accommodation*

Pour notre répondant, il faut défendre l'accès égal et équitable à l'information. Mais on ne peut pas pour autant ignorer nos valeurs culturelles. Pour ce répondant, il n'est pas toujours possible d'appliquer de manière stricte le principe de l'égalité des usagers. Il est indispensable de le nuancer pour pouvoir s'adapter aux exigences de notre culture. Il faut rechercher un compromis entre les valeurs culturelles et les valeurs professionnelles. Mais, en cas de conflit vraiment ouvert, notre interlocuteur mettrait en avant les valeurs culturelles comme il le fait apparaître lui-même dans ces propos :

[...] On est aussi dans un moule sociétal [...]. J'aide vraiment, ça ne pose pas de gros, gros, gros problèmes de conscience dans la mesure où, en principe, [...] ils ont les mêmes droits plus ou moins. Mais quelque part par rapport à un passé, il y a certains qui peuvent être privilégiés par rapport à d'autres parce qu'une égalité parfaite [...] pour moi ça n'existe pas. Donc pour moi, on doit tendre vers régler les problèmes de tout le monde ; mais ça, pour moi, ça n'empêche pas quelque part de mettre en avant aussi des valeurs traditionnelles. [...] Parce que je me sentirais un peu mal à l'aise si le gosse d'un ami vient poser un problème d'accès à la documentation [...] et je lui dis aller [...], va faire comme les autres. Bien sûr dans cette situation, dans certaines sociétés on pourrait comprendre, mais dans notre société elle-même, on doit faire avec... c'est-à-dire genre compromis qu'on appelle ça [...] [Rires]. Donc quelque part, en principe, je suis vraiment pour l'égalité, [...]. [...] Mais, c'est à nuancer, je me dis des fois que bon... [...]. Pour moi ce serait du népotisme [...] si vous donnez quelque chose à quelqu'un qui ne le mérite pas en lésant un autre qui y a droit plus [...]. Mais quelque part, si les deux ont à peu près les mêmes droits, et que vous devez ... et qu'en plus, il y a une certaine connaissance, [...] vous devez quelque part faire une préférence, [...] pour moi, ça n'est pas tellement, tellement aussi grave que ça.

5.4.3.4. Situation 4

5.4.3.4.1. Description de la situation

Le fait d'accorder des faveurs à certains usagers pour leur raccourcir les délais d'accès à l'information ou pour leur accorder des services auxquels ils n'ont pas droit de par le règlement des bibliothèques est à l'origine d'un autre conflit entre valeurs professionnelles et valeurs culturelles tout aussi important que relate un de nos répondants dans la situation suivante :

[...] Quand on est dans un service public, on fait face à toutes sortes de sollicitations. Des sollicitations les plus normales, les plus légales aux plus anormales, aux plus illégales, si je puis dire. Un usager qui n'est pas en règle avec la bibliothèque [...] qui sollicite un service [...], vous ne devez pas lui rendre ce service si vous suivez à la lettre le règlement de la bibliothèque. Mais, des fois, il vous expose des problèmes auxquels vous ne pouvez pas toujours rester insensible parce qu'après tout, on est des humains. On est parfois sensible à certaines choses. [...] Souvent, les gens qui sont bénéficiaires de ces faveurs, [...] ne sont pas des ingrats. Après avoir eu satisfaction, avant de prendre congé, ils vous remercient verbalement. Mais certains ne s'arrêtent pas là. Il y en a qui vont plus loin en essayant de vous donner quelque chose en guise de récompense, de gratitude, dans notre culture wolof, on appelle ça la cola. Le « *gouro* », c'est la cola. « Donner la cola », c'est une métaphore, on ne donne pas de la cola, mais on donne quelque chose. Ça peut être de l'argent, ça peut être un objet de toute autre forme, mais on l'appelle cola. C'est juste récompense, en guise de gratitude, d'un service rendu. [...] Les gens ne le font pas pour tenter de vous corrompre. Peut-être, ils ne savent même pas ce que corrompre veut dire. Mais ils le font tout juste pour ne pas paraître ingrat à vos yeux. [...], il fallait faire un geste [...] pour montrer votre gratitude à votre bienfaiteur entre guillemets.

5.4.3.4.2. Valeurs en jeu

Dans cette situation professionnelle, l'accès gratuit à l'information n'est pas seulement en jeu. Outre l'accès gratuit à l'information, il y a une opposition entre des valeurs culturelles de type sécurité et des valeurs culturelles de type accomplissement.

Selon la personne interviewée : « dans de pareilles situations, les valeurs qui sont en jeu, c'est la dignité, la probité morale, l'orgueil, la fierté [...] ». L'orgueil, la fierté sont en jeu ici, selon le répondant, parce que le geste consistant à remettre un objet en guise de récompense peut revêtir différentes significations. Par exemple, certaines personnes « le font par condescendance. Ils pensent que : écoutez, toi tu es un petit employé [...] qui est là pour servir les gens et que [...] une fois que tu as fait ce travail, on te met un petit « *neexal*⁵¹ ». C'est en quelque sorte une aumône là ». Alors que d'autres le font pour exprimer leur gratitude et leur satisfaction après le service qui leur est rendu. Le fait de remettre un cadeau pour exprimer de la gratitude après un service rendu peut être traduit dans le *Schwartz Value Survey* par la valeur Réciprocité des services rendus (éviter d'être débiteur des autres) qui est une valeur de type sécurité.

La dignité, l'orgueil et la fierté peuvent être traduites par la valeur Respect de soi (croyance en sa propre valeur). La valeur respect de soi (croyance en sa propre valeur) est une valeur du type accomplissement. Quant à la probité morale, nous l'avons traduite par la valeur Honnête (authentique, sincère). Les valeurs Honnête (authentique, sincère) et Indulgence (désireux de pardonner aux autres) appartiennent au type bienveillance.

5.4.3.4.3. Sens de l'accommodation

Pour ce répondant, que ce soit un geste de reconnaissance ou un geste de condescendance, la réponse est la même : il oppose toujours un « refus catégorique, ferme, poli mais ferme, [...] », parce qu'il estime : « on fait tout juste notre travail. Vous n'avez pas à nous dire merci. Vous n'êtes pas obligé de nous dire merci ». Néanmoins, il estime que même s'« il ne s'agit pas de corruption, mais d'une pratique bien de chez nous », et « parce que je suis dans un tréfonds culturel qui m'a moulé et qui a fait de moi, ce que je suis présentement », il ne peut pas prendre les cadeaux qu'on lui offre. Ici,

⁵¹ Récompense en wolof

l'accommodation se fait au profit des valeurs culturelles. Voilà comment la personne interviewée exprime cette position :

Je dis à l'utilisateur : [...] Je vous remercie ! Ce geste-là, ça me va droit au cœur, mais sachez que je ne peux pas accepter votre cadeau. Ce n'est rien mais le travail pour lequel je suis là ne demande pas une rémunération de la part de l'utilisateur. Moi je suis rémunéré par l'État. C'est pas à l'utilisateur de me rémunérer, même s'il est content du service que je lui ai rendu là. Il n'a pas à me rémunérer et même s'il venait à le faire, par souci de reconnaissance et de gratitude, moi, j'ai pas le droit d'accepter. Et je lui dis ça de façon très polie de façon très cordiale, le sourire aux lèvres. Ils le prennent bien, ils comprennent [...]. Il faut que je puisse toujours jouir de ma liberté de travailler avec l'utilisateur sans être gêné par quoi que ce soit, sans avoir de... en ayant les coudées franches.

Même si l'arbitrage est en adéquation avec ses valeurs professionnelles, le répondant met en avant des valeurs culturelles du type accomplissement (la dignité, la probité morale, l'orgueil, la fierté). Comme il le note lui-même :

[...] même si je n'étais pas bibliothécaire, on m'a éduqué de sorte que je dois toujours faire de façon à ne pas dépendre des autres. C'est vrai qu'on est dans une société. On est des africains. On est dans une communauté. On ne peut pas se faire tout seul. On ne peut pas se réaliser tout seul. Parfois on a besoin de l'apport, du concours de ses co-sociétaires et tout ça, mais, il faut tout faire de ne pas dépendre d'eux, de ne pas être redevable des autres. C'est comme ça qu'on peut jouir pleinement de sa liberté.

5.4.3.5. Situation 5

5.4.3.5. 1. Description de la situation

La cinquième situation porte également sur la question du prêt, ou plus exactement sur la possibilité d'obtenir des faveurs en fonction des relations que l'on a avec le bibliothécaire. La situation présentée ci-dessous met en jeu les valeurs professionnelles d'égal accès à l'information et l'amitié comme valeur culturelle. Voilà comment elle est présentée en détail par la personne interviewée :

[Un usager] fréquentait la bibliothèque au point où il s'était familiarisé avec tout le monde. [...] On a sympathisé et lorsqu'il venait à la bibliothèque, il passait à mon bureau et tout. Donc on a un dictionnaire Anglais-Français [...], le dictionnaire était toujours dans mon bureau. Donc, un jour, il vient me demander [...] de lui prêter le dictionnaire pendant le week-end. [...] Je lui dis, mais [...] tu n'as pas de carte [...] de bibliothèque, même les étudiants qui sont toujours là, qui sont en règle, ne peuvent pas sortir avec des dictionnaires. Pourquoi, je vais te donner un dictionnaire pour le week-end ? Si tu disparais avec le dictionnaire, qu'est-ce que je vais dire ? Il me dit, ah, moi je savais ça hein ! C'était juste, ... je tentais juste [...] je savais que tu n'allais pas me donner le dictionnaire. Je lui dit : « mais c'est pas mon dictionnaire, c'est le dictionnaire de la bibliothèque ! ». [...] Je n'ose même pas sortir le dictionnaire de la bibliothèque pour l'amener chez moi. Il est parti en ville. Il m'a téléphoné pour me dire que puisque tu as refusé de me prêter ton dictionnaire, moi je suis ici en ville, je suis à la librairie, je suis en train d'acheter un dictionnaire plus truc que... [Éclat de rires]. Je lui ai dit, mais tu aurais dû commencer par là ! [Rires]. Tu n'avais pas besoin de venir jusqu'à la bibliothèque pour te voir refuser un dictionnaire, pour après aller en acheter. Puis, après, j'ai senti qu'il n'avait pas pris ça quand même au sérieux. [...] Après, on a gardé de bonnes relations quand même.

5.4.3.5.2. Valeurs en jeu

Pour ce répondant, la justice est la valeur la plus importante. C'est cette même valeur de justice qui est en jeu dans la situation présentée ci-dessus. Comme le note notre répondant :

Les valeurs de justice peut-être. Parce que ce n'est pas juste de prêter le bien de tout le monde à quelqu'un qui n'est même pas censé en bénéficier. Il y des valeurs de justice qui étaient mises en jeu. [...] Si je lui avais donné le dictionnaire, qu'est-ce qu'il allait raconter après ? Non, ils ne respectent pas leur patrimoine ou ils ne respectent pas les gens.

La valeur justice ici peut être traduite directement dans le *Schwartz Value Survey* par la valeur Justice sociale (corriger les injustices, secourir les faibles) et classée dans le type universalisme.

À travers ces propos, on peut aussi penser que d'un point de vue professionnel, le répondant se soucie de la conservation du patrimoine documentaire.

5.4.3.5.3. *Sens de l'accommodation*

Ici l'accommodation se fait au profit d'une valeur culturelle qui est compatible avec les valeurs professionnelles, ce qui facilite la décision. À la question suivante : « Il peut arriver que deux valeurs soient contradictoires, par exemple, la valeur justice que vous avez mentionnée plus haut peut entrer en contradiction avec la valeur secourable. Par exemple, vous pouvez avoir affaire à un étudiant complètement démuné qui ne peut pas s'inscrire ; mais qui a besoin d'utiliser la bibliothèque dans des cas comme celui-là, que faites-vous ? », notre interlocuteur répond sans hésiter :

Vous payez [...] à la place de l'étudiant. Je l'ai souvent fait parce que quand on travaille à la bibliothèque et qu'on est étudiant, on connaît beaucoup d'étudiants. Donc, à chaque fois qu'ils te voient, ils disent : mais toi, tu es à la bibliothèque universitaire, tu peux m'arranger ça. [...] Chaque année j'ai des étudiants qui viennent, je les connais, ce sont des amis à mes frères, des amis à mes sœurs qui savent que je travaille à la bibliothèque universitaire et ils croient qu'ils peuvent avoir la carte gratuitement ou quelque chose comme ça. [...] Moi, je paye des dizaines de cartes chaque année [...].

L'accommodation se fait ici dans le sens de la recherche d'un équilibre entre les valeurs. Afin de satisfaire à la fois aux valeurs culturelles et aux valeurs professionnelles, la personne interviewée a recours à une solution qui sauvegarde les deux types de valeurs.

5.4.3.6. **Situation 6**

5.4.3.6.1. *Description de la situation*

La sixième situation pose la question de la liberté intellectuelle. La personne interviewée se demande si elle peut entreprendre certaines activités qui sont en contradiction avec sa foi religieuse. Voilà comment elle pose le problème.

[...] On était en train de travailler sur une exposition [...]. J'étais assez impliquée là-dedans, surtout au niveau de la table-ronde pour montrer quand même que c'était assez intéressant. [...] On était bien engagé là-dedans. Mais à un moment donné, j'ai ... appris que ... cette personne s'était apostasiée....

[Silence]... ça m'a fait l'effet d'une douche froide. J'étais très gênée [...]. J'étais gênée, sincèrement, ce jour-là j'étais abattue. Je me suis posé des questions. J'ai dit [...], est-ce que j'ai le droit, [...][Rires]. Est-ce que j'ai le droit [...] de magnifier un homme qui a fait un péché suprême. [Silence] parce que quand même, au moment où je vous parle, s'apostasier, c'est le péché suprême. [...]. J'ai demandé la question à des personnes qui me sont proches. Ils m'ont un peu... textuellement l'une m'a dit : « tu sais, c'est dans le cadre professionnel ».

5.4.3.6.2. Valeurs en jeu

La personne interviewée estime que la valeur professionnelle la plus importante est l'accès libre, égal et équitable à l'information. Selon elle, « tout le monde a droit à l'information. [...] On doit tenir en compte toutes les couches sociales qui existent ». Cependant, le principe selon lequel il faut « assurer un accès à la documentation à tout le monde sans distinction » soulève chez elle « un dilemme ». Elle note :

C'est très compliqué [Rires]. C'est vrai qu'on dit sans distinction de sexe, de race (ça je dis ok), de handicap et tout ça. [...] En tant qu'adepte de l'accès pour tous, je me rends compte qu'également mes valeurs culturelles peuvent être en confrontation avec mes valeurs professionnelles.

Ici, l'accès libre, égal et équitable à l'information en tant que valeur professionnelle entre en contradiction avec les valeurs culturelles religion et tradition. La personne interviewée insiste sur la nécessité de « relativiser » la question de la liberté intellectuelle. Elle note :

Et cela me fait revenir un peu toujours à cette question. Peut-être que je n'ai pas très bien expliqué. C'est vrai que c'est quelque chose d'assez délicat je dirai parce que quand même dans le milieu universitaire, on doit pouvoir comprendre que les gens aient [...] des idées qui ne sont pas toujours uniformes. [...] Que la curiosité intellectuelle [...] doit même être présente. On doit pouvoir tout lire, [...] parce que pour pouvoir faire une critique d'une chose, il faut d'abord savoir en quoi ça consiste. Je m'explique, par exemple, même au niveau des religions, on ne doit pas avoir des œillères. Il faut être assez ouvert d'esprit, assez critique et pour être critique, il faut être ouvert. [...]. C'est juste pour relativiser. [...] Il y a des abus. [...] Quelqu'un qui [...] voudrait que tu lui cherches une documentation très osée sur un

thème, tu lui dis non. Par contre, on peut avoir dans nos rayons des documents qui parlent de sexe, parce qu'on ne peut pas nier leur existence, pour comprendre pourquoi ça existe. Juste pour relativiser un peu sur cette question-là. Mais quelqu'un qui vient dans une bibliothèque pour dire fais-moi une recherche sur un thème assez précis et assez, comment dirai-je gay, ça je dis non ! Mais d'un autre côté en tant que bibliothécaire universitaire, je pense qu'il faut que les gens soient ouverts.

Du point de vue des valeurs culturelles, le répondant évoque les croyances religieuses. La religion est une valeur de type tradition.

5.4.3.6.3. Sens de l'accommodation

Dans la présente situation, le sens de l'accommodation ne souffre d'aucune ambiguïté. Notre répondant affirme que : « si quelqu'un me demandait de faire des recherches sur des pratiques assez... que je réproouve, je pense que je dirais non. Je dirais non, peut-être qu'il y aurait des sanctions, mais, on verra ». Elle note que dans le cas de l'information selon l'orientation sexuelle, par exemple, elle mettrait en avant ses valeurs culturelles.

5.4.3.7. Situation 7

5.4.3.7.1. Description de la situation

La dernière situation que nous avons sélectionnée exprime clairement un conflit entre les valeurs professionnelles des bibliothécaires et celles des associations syndicales. La relation entre les valeurs professionnelles et les syndicats a été souvent discutée aux États-Unis en termes de culture, de motivation pour l'action et de valeurs promues par les deux types d'organisation (Garcha et Philips, 2001 ; Wood, 1999 ; Hovekamp, 1997, 1994). Voici comment le répondant présente la situation :

[...] Ça s'est souvent passé à l'université que les gens, pour des batailles syndicales, en fait en arrivent à bloquer la bibliothèque. Et ça, [...], je trouve ça anormal dans un certain contexte. Que nous qui avons été étudiants et qui

sommes devenus bibliothécaires et responsables de bibliothèque par ces études, que nous en fait au-delà de tout ça, qu'on en arrive à hypothéquer – c'est un gros mot hein ! – à hypothéquer l'avenir d'étudiants parce qu'on a des préoccupations pécuniaires. [...] Je me disais toujours : « est-ce qu'on ne peut pas faire preuve d'un peu de dépassement par rapport à certaines situations ? ». Que bloquer, c'est bien, mais bloquer c'est... En choisissant en fait des... comment dirais-je ?... en choisissant des moments pas sensibles. C'est vrai que l'efficacité de la lutte, en fait s'en ressent ; mais d'un autre côté aussi, on fait notre devoir quoi... Est-ce que, comme disait l'autre, nos moyens de vivre doivent compromettre les raisons de vivre ? Moi, je vais dire est-ce que nos moyens de vivre doivent compromettre nos raisons professionnelles ? Ça c'est un dilemme que je posais.

5.4.3.7.2. Valeurs en jeu

Pour la personne interviewée, le service à l'utilisateur est fondamental. Le métier de bibliothécaire est « un métier aussi qui exige de la générosité. [...] C'est-à-dire le goût de chercher pour les autres, d'aller trouver des informations pour les autres, le leur donner donc sans contrepartie. [...] Ce partage qui est une donnée fondamentale ». Par conséquent, fermer la bibliothèque pour des raisons syndicales est en contradiction flagrante avec ses valeurs professionnelles.

Mais d'un autre côté, le répondant met en avant l'esprit de corps et la solidarité du groupe.

5.4.3.7.3. Sens de l'accommodation

Malgré l'attachement au service aux usagers, notre interlocuteur arbitre toujours au profit des valeurs culturelles. Pour lui, le fait d'appartenir à un groupe social exige une certaine solidarité avec ce groupe. Il note :

[...], la solidarité de corps et le fait d'appartenir à une corporation, en fait à un syndicat, prend toujours le dessus. Et donc, pour moi à mon niveau, je ne parle pas des autres, hein, c'est toujours à contrecœur que je le fais... toujours [...]. Moi, j'ai toujours refusé de travailler pendant les mouvements de grève, de sit-in, mais toujours à contrecœur ... quelque part forcé quoi [Rires].

Un examen des arbitrages opérés lors des conflits de valeurs présentés montre également que les bibliothécaires universitaires sénégalais, au moment de prendre des décisions, se réfèrent rarement à des valeurs qui contredisent leurs valeurs culturelles. Cela confirme que « l'accent de réalité de la connaissance intériorisée au cours de la socialisation secondaire est plus aisément mis entre parenthèse », alors qu'« il faut plusieurs chocs biographiques pour désintégrer la réalité massive intériorisée au cours de la prime enfance » (Berger et Luckmann, 2006, p.242). Il est donc indispensable que la socialisation secondaire soit renforcée « par des techniques pédagogiques spécifiques » (Berger et Luckmann, 2006, p.243). Une meilleure intériorisation des valeurs professionnelles passe par leur prise en compte dans la formation qui est un moment important de la socialisation professionnelle.

5.4.4. Valeurs professionnelles des bibliothécaires sénégalais : spécificité ou universalité

Nous avons cherché à savoir si les bibliothécaires universitaires sénégalais se réfèrent à des valeurs spécifiques dans leur travail de tous les jours au sein de l'université.

À la question suivante : « Pensez-vous qu'il existe des valeurs spécifiques auxquelles doivent se référer les bibliothécaires universitaires sénégalais dans leur travail de tous les jours au sein de l'université ? », une majorité de bibliothécaires interrogés estime qu'il n'y a pas de valeurs spécifiques aux bibliothécaires universitaires sénégalais, comme cela apparaît dans les propos suivants :

Ousmane : Je pense que les valeurs ne doivent pas être spécifiques aux bibliothécaires universitaires sénégalais. Il n'y a pas de valeurs spécifiques aux bibliothécaires universitaires sénégalais. C'est vrai qu'on est différents des autres... Quand vous allez dans une bibliothèque publique et quand vous allez dans une bibliothèque universitaire, ce n'est pas la même chose. On n'a pas d'abord les mêmes publics. Mais les valeurs professionnelles, je pense qu'elles doivent être les mêmes. [...].

Doudou : [...] Est-ce que ça peut être spécifique au bibliothécaire universitaire sénégalais ? [...] La bibliothèque, c'est un service public. La première chose, c'est l'égalité dans l'accès à la documentation. [...] C'est vrai que comme je l'ai dit, l'amitié, ...la parenté et autre-là peuvent des fois influencer [...]. On peut toujours dans le cadre des connaissances, [...] privilégier certains par rapport à d'autres, [...]. Mais ça c'est universellement banni [...]. Mais, moi, je ne vois pas une spécificité qu'on dirait valeur sénégalaise et bibliothèque universitaire. Quelque part, il y a une déontologie, plus ou moins pour les bibliothèques qui doit être un peu universelle. Peut-être, combattre toutes les pratiques qu'on peut être amené à faire par rapport à certaines pratiques sociétales. Mais, moi, je ne vois pas du tout, je ne vois pas...

Seydou : Ce qui me dérange dans cette question, c'est la notion de bibliothécaire sénégalais. Pour moi, un bibliothécaire, c'est un bibliothécaire, qu'il soit marocain, canadien ou libanais, c'est un bibliothécaire. Et donc, je ne pense pas que la nationalité puisse apporter quelque chose de plus ou de différent selon qu'on est bibliothécaire d'ici ou de là. Pour moi, la notion de nationalité importe peu, on est un bibliothécaire [...]. Mais on a des valeurs auxquelles on doit être adossé. Maintenant pour le reste... qu'on soit sénégalais ou marocain pour moi, ça n'a pas de grande importance. Maintenant, en tant que bibliothécaire universitaire, on a des valeurs certes. [...]. Mais pas en tant que bibliothécaire sénégalais, pour moi, rien ne me différencie du bibliothécaire français. Ce n'est pas parce qu'il est français qu'il a des valeurs que je n'ai pas ou bien vice versa.

Néanmoins, six bibliothécaires sur les 12 interviewés reconnaissent qu'il y a des spécificités liées à la nature de l'institution universitaire et à la mission des bibliothèques universitaires. Pour Salif par exemple, l'université « est un temple du savoir où règne [...] la démocratie [...], où vraiment il y a la liberté [...]. Donc, on est appelé à être beaucoup plus responsable. On est dans un espace [...] laïc ». Alors que pour Leyla, « [...] Un bibliothécaire universitaire n'est pas pareil à un bibliothécaire qui travaille dans une école ou dans un organisme. [...]. Il faut un minimum de culture pour un bibliothécaire universitaire. [...] ». À cela Marguerite ajoute qu'il lui faut également avoir un esprit d'équipe.

Sur les 12 bibliothécaires interviewés, deux seulement estiment que le contexte dans lequel les bibliothécaires universitaires sénégalais exercent leur fonction, marqué par un

manque chronique de moyens, fait qu'ils doivent avoir des valeurs spécifiques. Pour Seyda et pour Marie-Laure, la persévérance, la débrouillardise et l'endurance doivent être les valeurs spécifiques du bibliothécaire universitaire sénégalais. Elles notent :

Seyda : Bien sûr ! La débrouillardise ! [Éclat de rire]. [...]. On se débrouille pour accomplir notre mission. [...] On nous demande des résultats alors qu'on n'a rien ! Et on est obligé de fournir des résultats. Les gens sont là et on est obligé d'accéder à leur demande. On ne nous donne pas les moyens d'y faire face. [...] Il y a une qualité : pouvoir faire beaucoup de choses avec peu de moyens ! Comment on dit ça en termes de valeur ?

Marie-Laure : [...] Ça c'est une question colle hein je crois [Rires]. Mais, il faut avoir de l'endurance. Le manque de moyens fait que il faut pour avoir une commande, il faut vraiment se battre. Parce que le budget existe sur papier, mais théoriquement c'est tout un problème pour y accéder. Donc ça, il faut avoir de l'endurance et de la persévérance. [...]. Les moyens font défaut actuellement. Depuis un an, j'ai des ouvrages qui sont dans des cartons, je n'arrive même pas à avoir un local pour les déployer et les rendre accessibles. Ça, je le dis la mort dans l'âme, mais...bon...c'est la réalité.

Aussi, trois bibliothécaires seulement affirment qu'il existe des valeurs culturelles spécifiques. C'est le cas d'Ismaël et de Zahra qui, en réponse à la question de l'existence auxquelles ils se réfèrent en tant que bibliothécaire universitaire sénégalais, affirment :

Ismaël : Ah ! Bien sûr ! Vous savez, nous avons notre culture et notre identité, notre spécificité. Parce que nous nous ne pouvons pas traiter nos étudiants comme un étudiant français, un étudiant anglais. En tout cas moi, mes étudiants, je ne les traite pas comme ça. Nous travaillons dans le cercle, nous tenons compte de beaucoup de réalités. [...]. Nous sommes obligés de dialoguer avec la culture des étudiants.

Zahra : Je pense que si [...]. Quand même, qu'il y en a [...]. Les valeurs culturelles, c'est l'éducation qu'on a reçue [...].

Quant au troisième répondant, Octave, estime que le patriotisme doit être la valeur spécifique à laquelle se réfère le bibliothécaire universitaire sénégalais. Mais, sa définition du patriotisme comme valeur peut être interprétée dans le sens de la valeur professionnelle responsabilité sociale. Il affirme que :

Dans cette question, il y a un adjectif qui est important : Sénégalais. Quand on parle du Sénégal, on parle de la patrie. Donc, je pense que la principale valeur d'un bibliothécaire sénégalais, c'est d'être patriote. Et le patriotisme pour quoi ? Pour être des acteurs de développement de ce pays. Je crois c'est la donnée la plus fondamentale en fait qu'on doit prendre en compte. Qu'est-ce à dire, c'est qu'en tant que bibliothécaire universitaire sénégalais, on doit tout faire pour que tout ce qui gravite autour de l'université, soit la recherche, soit la circulation de documents, la circulation de la pensée, de la science et tout en fait puisse être accessible à tous et puisse être faite d'une manière huilée.

La dernière question de la grille porte sur le sens de l'accommodation des valeurs. Il est demandé au répondant de dire, au cas où il reconnaît des valeurs spécifiques auxquelles il se réfère en tant que bibliothécaire universitaire sénégalais, si ces dernières entrent en conflit avec d'autres valeurs, comment arbitrerait-il ?

Trois des 12 bibliothécaires interviewés affirmaient ne pas reconnaître l'existence de valeurs spécifiques aux bibliothécaires universitaires sénégalais. Sur les trois répondants qui affirment qu'il existe effectivement des valeurs spécifiques liées à la culture, un seul répondant affirme ouvertement que si ses valeurs culturelles entrent en contradiction avec les valeurs professionnelles, il mettrait en avant les valeurs professionnelles. Par exemple, à la question de savoir s'il pourrait censurer des documents juste par patriotisme, ce bibliothécaire répond : « Sans hésiter parce que j'ai été sénégalais avant d'être bibliothécaire ».

La majorité des personnes interviewées pense qu'en situation professionnelle, il faut mettre en avant les valeurs professionnelles (tableau 23). À priori, ce résultat semble contredire les résultats obtenus par l'analyse des situations présentées ci-dessus. Cependant, un examen plus approfondi des propos des participants permet de faire émerger l'importance de la valeur culturelle tolérance. Cette valeur est traduite dans le *Schwartz Value Survey* par l'item *Large d'esprit* (tolérant les croyances et les idées différentes) et appartient au type Universalisme. Le tableau 23 permet de voir que nos répondants reconnaissent dans leur grande majorité qu'un bibliothécaire universitaire doit être ouvert

d'esprit et tolérant. Le point de vue selon lequel, en situation professionnelle, ce sont les valeurs professionnelles qui doivent servir à arbitrer ne veut pas dire que le répondant adhère nécessairement aux valeurs professionnelles en jeu. Cela peut aussi vouloir dire que le répondant accepte la différence, est ouvert d'esprit.

Tableau 23 : Sens de l'arbitrage en cas de conflits entre valeurs jugées spécifiques aux bibliothécaires universitaires sénégalais et valeurs professionnelles

Répondant	Verbatim	Au profit de quelle valeur arbitreriez-vous ?	Valeur émergente
Ousmane	<p>Là, je dois savoir que [...] <u>tout un chacun a des convictions</u>. Que mes convictions religieuses, je ne dois pas les mêler à mon travail. Donc, ça, <u>je suis un peu libre de pratiquer ce que je veux</u> ; mais que <u>je dois également accorder aux autres la liberté de pratiquer leurs convictions</u>.</p> <p>(Ne reconnaît pas l'existence de valeurs spécifiques)</p>	Valeurs professionnelles	Tolérance
Salif	<p>[...] Il ne peut pas y avoir de censure pour des raisons religieuses, sociales, ou autres. On ne peut pas censurer un ouvrage. On doit donner accès à toute forme d'information. Mieux encore, on doit éviter les signes ostentatoires d'appartenance soit religieuse, culturelle, soit sociale au sein de l'université.</p>	Valeurs professionnelles	Liberté intellectuelle
Doudou	<p>Accès libre et égal. C'est ça le principe disons, c'est ça le principe.</p> <p>(Ne reconnaît pas l'existence de valeurs spécifiques)</p>	Valeurs professionnelles	Accès libre et équitable
Octave	<p>Sans hésiter parce que j'ai été sénégalais avant d'être bibliothécaire. [...]</p>	Valeurs culturelles	Patriotisme
Seyda	<p>En fait, quand un ouvrage est censuré, c'est la loi, n'est-ce pas ? Je n'ai pas le droit de l'acquérir ! Heureusement que nous, on ne parle pas de religion, on parle de science ! [Rires]. [...] Je pense que chacun a suffisamment de conscience de ses</p>	Valeurs professionnelles	Tolérance

	<u>croyances [...], il faut accepter la différence.</u>		
Zahra	Oui, ce sont les valeurs culturelles qui dominent. <u>Il faut être assez ouvert d'esprit</u> , être assez critique [...], ne pas porter des œillères [...]	Valeurs culturelles	Tolérance
John	Je ne peux pas acquérir cet ouvrage [s'il est censuré], c'est un fait, c'est la politique de la bibliothèque. Mais étant donné que je dois porter assistance à tout utilisateur, je l'aurai orienté vers une autre bibliothèque.	Valeurs culturelles	Conformité
Leyla	Mais quelque chose peut être en contradiction avec ta culture, tes valeurs sans être en contradiction avec les valeurs des autres. Donc, toi <u>tu sais à quoi s'en tenir</u> par rapport aux opinions véhiculées. Mais <u>tu laisses aux autres la chance de juger</u> et d'essayer de voir.	Valeurs professionnelles	Tolérance
Marguerite	Je ne sais pas hein ! Peut-être un peu <u>couper la poire en deux</u> ... Certaines choses plus sensibles, ne pas les mettre à disposition... Les garder [Rires].	Valeurs professionnelles	Tolérance
Ismaël	Ce qui est sûr, c'est qu'il faut qu'il y ait contradiction pour qu'on sache la vérité. [...] Sinon ce n'est pas bon. [...] Nous devons faciliter l'accès à l'information. Tout ce qui est diffusable, on le diffuse quitte à ce que ceux qui ont choisi cette situation de gérer. Mais moi en tant que bibliothécaire, ce n'est pas mon problème. Je ne vais pas dire ça, ça ne m'arrange pas. [...] <u>J'ai une Bible ici à côté qu'on m'a offerte, je la lis. Je ne dis pas que je suis musulman, je ne lis pas la Bible. Si le chrétien vient, il lit sa bible, moi je lis mon Coran.</u>	Valeurs professionnelles	Tolérance
Marie-Laure	C'est la contradiction que l'on trouve entre la conservation et la diffusion de l'information [Rires]. [...] On est obligé de restreindre l'accès [...] pour que ces documents là ne soient pas spoliés. [...]	Valeurs professionnelles	Conservation du patrimoine
Seydou	[...] Quand il y a un conflit vraiment [entre sens du pardon et conservation du patrimoine] et qu'il faille trancher dans le vif, alors là j'opte pour le patrimoine de la bibliothèque. Quitte à passer pour un cruel aux yeux du fautif. [...]. (Ne reconnaît pas l'existence de valeurs spécifiques)	Valeurs professionnelles	Conservation du patrimoine

Un seul répondant, Salif, semble adhérer à la liberté intellectuelle (tableau 23). Il se prononce ouvertement contre toute forme de censure : « On doit donner accès à toute forme d'information. Mieux encore, on doit éviter les signes ostentatoires d'appartenance soit religieuse, culturelle, soit sociale au sein de l'université », note-t-il. Par contre, cinq répondants affirment qu'ils n'achèteraient pas un ouvrage interdit par la loi sénégalaise ou par leurs autorités de tutelles, ce qui semble aller dans le sens du conformisme qui caractérise les sociétés africaines où l'individu est très intégré au groupe (Munene, Schwartz et Smith, 2000).

Il faut également noter que le point de vue de la majorité des répondants selon lequel en situation professionnelle ce sont les valeurs professionnelles qui doivent être mises en avant peut aussi s'expliquer par le fait qu'il est possible de mettre entre parenthèses la réalité intériorisée au cours de la socialisation secondaire (Berger et Luckmann (2006). Dans les situations au cours desquelles les valeurs sont mises en jeu, « il est possible de détacher une partie du soi et de sa réalité concomitante comme appartenant exclusivement à la situation de rôle en question » (Berger et Luckmann, 2006, p.242). La 6^e situation de conflit de valeurs rapportée (§5.4.3.6) en donne une illustration. Le répondant note à la fin de son propos : « J'ai demandé la question à des personnes qui me sont proches. Ils m'ont un peu... textuellement l'une m'a dit : « tu sais, c'est dans le cadre professionnel » ». Dans cette réponse, on détache le cadre professionnel comme n'appartenant pas au soi du professionnel. La réponse qui lui est donnée par ses proches permet au répondant d'établir une distance entre lui-même, son soi, ses valeurs culturelles intériorisées au cours de la socialisation primaire et la situation professionnelle dans laquelle il est engagé.

Il est donc nécessaire de mener des études plus approfondies sur certaines valeurs pour mieux comprendre dans quelle mesure elles ont été intériorisées en fonction du contexte culturel des répondants. Dans, le cadre du Sénégal, le contexte culturel est réputé être marqué par la tolérance. Cependant, certaines variables démographiques, comme l'âge et le niveau d'éducation des répondants peuvent intervenir.

Le diplôme minimum exigé pour être bibliothécaire au Sénégal est équivalent à au moins deux années d'université. La majorité (58%) des bibliothécaires ayant participé à cette étude a un niveau d'éducation équivalent à la maîtrise (Bac + 4 années d'études universitaires). On peut supposer que le fait d'avoir bénéficié d'un niveau d'éducation donne une plus grande ouverture d'esprit et une certaine flexibilité et réduit l'influence des valeurs de type tradition (Schwartz, 2006).

De même, les bibliothécaires plus âgés, responsables de bibliothèques, sont « plus impliqués dans des réseaux sociaux, plus engagés dans la reproduction de schémas comportementaux (habitudes), et moins exposés à des changements stimulants ou à des défis passionnants » (Schwartz, 2006, p.950). Cela implique qu'ils auront tendance à prioriser les valeurs de l'axe *Continuité* (tradition, conformité, sécurité). On peut constater à partir des entrevues que le répondant le plus âgé, Doudou (57 ans) semble plus attaché aux valeurs culturelles. Il insiste par exemple sur la solidarité africaine. Il aime aider, parce que « aider, ça va un peu dans nos valeurs africaines [...], mais s'oppose aussi à certaines valeurs qui sont des principes universels d'égalité et autre [...] ». Alors que Salif, l'un des plus jeunes (36 ans) bibliothécaire interviewé, a été le seul à s'insurger contre « les signes religieux ostentatoires ». Il note : « honnêtement, il m'arrive souvent d'être choqué par certaines choses [...]. Par exemple, [...] des étudiants qui portent des effigies, de grosses photos de marabouts. [...]. Je me dis que quand on est dans un espace où c'est vraiment la démocratie, c'est laïc, il faut vraiment respecter [...]. Les signes ostentatoires à mon avis [...], il faut arrêter [...] ». Mais, il est nécessaire de mener une étude plus approfondie pour vérifier l'influence des variables démographiques sur les valeurs.

En somme, l'accommodation des valeurs professionnelles aux valeurs culturelles pose la question de la consistance du processus de socialisation secondaire des bibliothécaires universitaires sénégalais.

Une analyse des situations aux cours desquelles leurs valeurs ont été mises en jeu permet de penser que les bibliothécaires universitaires sénégalais, dans leur prise de

décision, arbitrent le plus souvent soit au profit des valeurs culturelles soit cherchent un compromis entre celles-ci et les valeurs professionnelles. Mais les valeurs culturelles sont rarement remises en cause. Il est néanmoins nécessaire d'approfondir l'étude pour déterminer le niveau d'adhésion des bibliothécaires universitaires sénégalais aux valeurs de base de leur profession.

6. Conclusion

Cette étude avait pour but (1) de décrire le système de valeurs culturelles des bibliothécaires universitaires sénégalais, et (2) leur système de valeurs professionnelles, puis (3) d'explorer comment les bibliothécaires universitaires sénégalais accommodent leurs valeurs professionnelles à leurs valeurs culturelles. Les questions de recherche étaient :

1. Quel est le système de valeurs culturelles dominant chez les bibliothécaires universitaires sénégalais ?
2. Comment les bibliothécaires universitaires sénégalais priorisent-ils leurs valeurs professionnelles ?
3. Comment les bibliothécaires universitaires sénégalais accommodent-ils leurs valeurs professionnelles à leurs valeurs culturelles ?

Cette recherche, descriptive et exploratoire, s'est basée sur une approche mettant en perspective la dimension subjective des personnes engagées sans pour autant rejeter le souci d'une certaine objectivité. Elle s'appuie sur une méthodologie mixte utilisant deux modes de collecte de données : le questionnaire et l'entrevue semi-dirigée (Savoie-Zjac, 2009 ; Rubin et Rubin, 2005). Le questionnaire utilisé est inspiré du questionnaire des valeurs par portraits (PVQ) de Schwartz (Schwartz, 2006, Schwartz et al, 2001, Schwartz, 1992). Dans une partie du questionnaire, il a été demandé aux répondants d'identifier des situations au cours desquelles leurs valeurs ont été mises en jeu. Les situations identifiant clairement des conflits de valeurs ont été approfondies au cours des entrevues. Les données du questionnaire ont été soumises à un traitement statistique alors que celles issues des entrevues ont fait l'objet d'une analyse de contenu.

Les résultats obtenus permettent de répondre aux trois questions de recherche. Il apparaît que le système de valeurs culturelles des bibliothécaires universitaires sénégalais se structure autour des valeurs du type universalisme, conformité, sécurité et bienveillance.

Toutes ces valeurs se situent dans l'axe « Continuité – Dépassement de soi » dans le modèle théorique de Schwartz (2006, 1992). Leur système de valeurs indique un focus sur le social et une tendance à éviter les actions de nature à transgresser les normes sociales. Ce système confirme les conclusions de Munene, Schwartz et Smith (2000) qui décrivent le système de valeurs dominant en Afrique comme étant caractérisé par une forte intégration de l'individu au groupe, un sens aigu de la solidarité et un solide attachement à la famille au sens large du terme. Un tel système de valeurs ne favorise pas les initiatives personnelles. Au contraire, les individus membres sont peu tentés par les changements stimulants et les défis passionnants (Schwartz, 2006).

Quant à la hiérarchisation de leurs valeurs professionnelles, les bibliothécaires universitaires sénégalais mettent en avant la préservation et la conservation de l'héritage culturel et l'accès à l'information. L'importance d'assurer un accès libre et équitable à l'information est particulièrement soulignée par toutes les personnes interviewées. La priorité accordée à cette valeur peut être liée au fait que les bibliothèques universitaires sénégalaises souffrent d'un manque drastique de moyens pour assurer leurs missions.

Ce manque de moyens peut être à l'origine de certaines situations pouvant menacer l'équité dans l'accès à l'information. Il arrive que les bibliothécaires universitaires sénégalais soient tentés de faciliter l'accès aux services à de proches parents au détriment de l'équité. Néanmoins, le refus de toute forme de discrimination et le service à la clientèle apparaissent comme des valeurs fondamentales. Le service à la clientèle est généralement considéré comme une valeur particulièrement importante pour tous les bibliothécaires (Dole et Hurych, 2001).

Il est particulièrement remarquable de noter que les bibliothécaires universitaires sénégalais mettent le pluralisme des opinions, le respect de la diversité et la liberté intellectuelle aux dernières places dans leur système de valeurs professionnelles. Cette hiérarchie des valeurs est tout à fait contraire à celle des bibliothécaires membres de l'ALA

qui mettent en avant le service à la clientèle, la liberté intellectuelle, la protection de la vie privée des usagers (Dole et Hurych, 2001). On peut donc valablement estimer qu'il y a des différences dans la façon de hiérarchiser les valeurs chez les bibliothécaires selon les fonctions et les responsabilités, le niveau de développement économique et social de la région ou du pays, etc. (Vaagan et Holm, 2004 ; Horvat, 2003 ; Dole et Hurych, 2001 ; Dole, Hurych et Koehler, 2000 ; Koehler, et al., 2000).

La majorité des bibliothécaires interrogés affirme que dans les situations professionnelles on doit mettre en avant les valeurs professionnelles. Néanmoins, les arbitrages opérés dans les situations professionnelles au cours desquelles leurs valeurs ont été en jeu, montrent que lorsque les valeurs professionnelles entrent en conflit avec les valeurs culturelles, les bibliothécaires universitaires sénégalais cherchent souvent un compromis, un juste milieu qui permet de prendre une décision sans mettre fondamentalement en cause leurs valeurs culturelles. Lorsque le compromis n'est pas possible, l'arbitrage se fait en dernier ressort au profit des valeurs culturelles.

Les bibliothécaires universitaires sénégalais se prononcent généralement contre toute forme de censure. Il n'est pas pour autant possible d'affirmer avec certitude que cela traduit une forte adhésion à la liberté intellectuelle. D'ailleurs peu de bibliothécaires sont prêts à acquérir un ouvrage tombé sous le coup de la censure. Leur opposition à la censure semble donc être liée à la tolérance, qui est considérée comme une valeur culturelle fondamentale dans le contexte sénégalais.

Notre étude a un certain nombre d'implications sur les plans théorique, méthodologique et pratique. Elle comporte aussi certaines limites.

6.1. Implications théoriques

Cette recherche confirme la théorie de la prédominance dans les sociétés africaines en général d'un système de valeurs s'inscrivant dans l'axe « Continuité – Dépassement de

soi » du modèle théorique de Schwartz (2006, 1992) (figure 3 et 5). Dans ce système, les valeurs dominantes sont des valeurs de types universalisme, bienveillance, tradition, conformité et sécurité. Ces valeurs favorisent l'intégration de l'individu au groupe, la solidarité et la sécurité familiale et le refus des actions de nature à porter atteinte à l'harmonie du groupe.

Cette recherche permet de mieux comprendre l'influence du système de valeurs culturelles ainsi décrit sur l'adoption des comportements et l'évaluation des événements dans le milieu professionnel par les bibliothécaires universitaires sénégalais. Elle montre que les bibliothécaires universitaires sénégalais cherchent toujours à accommoder leurs valeurs professionnelles à leurs valeurs culturelles dans les situations professionnelles au cours desquelles ils doivent interagir avec les autres membres de la société. Les choix faits dans ces situations découlent d'un compromis entre les deux systèmes de valeurs, mais dans tous les cas, ils ne mettent jamais en cause les valeurs culturelles.

6.2. Implications méthodologiques

Cette étude nous a permis de valider l'utilisation du questionnaire des valeurs par portraits (PVQ) pour l'étude des valeurs culturelles et des valeurs professionnelles chez les bibliothécaires. Ce questionnaire permet de décrire les différents systèmes de valeurs. La combinaison de ce questionnaire avec des entrevues au sein d'une approche mixte permet également de confirmer les systèmes de valeurs mais surtout de comprendre comment se font les arbitrages entre les différents systèmes dans des situations professionnelles particulières.

Notre étude montre aussi qu'il est possible d'utiliser la théorie des valeurs de Schwartz (2006, 1994, 1992) dans une approche qualitative. En adoptant une approche inductive, on peut faire émerger les valeurs à partir d'entrevues puis les traduire dans la liste des valeurs du SVS.

6.3. Implications pratiques

Les universités sénégalaises, à l'instar de la majorité de celles du reste du continent, sont marquées par une surpopulation d'étudiants et un manque drastique de moyens et d'équipements. La majorité des étudiants et des chercheurs n'a pas les moyens d'acheter sa propre documentation et la bibliothèque est le seul lieu où elle peut y accéder. Il incombe donc aux bibliothécaires de garantir à tous les usagers un accès égal et équitable à toutes sortes de ressources informationnelles.

En outre, sur le plan social, un certain nombre de pratiques, d'habitudes et de comportements peuvent aller à l'encontre d'un accès libre et équitable à l'information. Par exemple, l'importance accordée à la parenté, à l'amitié ou au voisinage a été pointée du doigt par certains répondants comme dans la citation ci-dessous :

[...] Si tout le monde était aussi riche, il n'y aurait pas de voleurs sauf si on est kleptomane. Mais, dans cette situation vraiment c'est la pénurie qui fait qu'on vous sollicite [...], bon maintenant certains comprennent, d'autres sont plus ou moins intransigeants [...], mais quand même, je vois mal un Africain, ça, je ne sais pas si c'est une valeur ou une contre valeur, par rapport à une situation, par rapport à la parenté, par rapport à l'amitié, et autres, [...], mettre en avant des principes rigides [...] pour ne pas faire un service qui normalement devrait être donné à tout le monde. Bon là aider, ça va un peu dans nos valeurs africaines [...], mais s'oppose aussi à certaines valeurs qui sont des principes universels d'égalité [...].

Les bibliothécaires interrogés soulignent le manque chronique de moyens. La demande est de loin supérieure à l'offre. Dans un tel contexte, les sollicitations venant des proches deviennent plus nombreuses. Sachant que le nombre de documents est insignifiant par rapport à la population à desservir, les usagers vont utiliser les relations sociales (famille, amitié, voisinage) pour accéder aux services. Ce type de sollicitation installe le bibliothécaire dans un conflit de valeurs. Il est obligé de choisir entre offrir un accès égal et équitable à l'information et fournir des services sur la base de relations familiales, amicales et de voisinage. Dans un tel contexte, seul un engagement personnel et une adhésion forte

aux valeurs professionnelles peut aider les bibliothécaires universitaires à mettre en avant les valeurs professionnelles pour remplir pleinement leur mission au sein de l'université.

Dans la mesure où les valeurs culturelles peuvent avoir une influence négative sur certaines valeurs professionnelles comme l'égalité et l'équité dans l'accès à l'information, la liberté intellectuelle, etc. une meilleure information sur le sujet pourrait aider à une plus grande prise de conscience de l'enjeu que constituent les valeurs professionnelles.

De façon concrète, les implications pratiques de cette recherche sont présentées sous formes de recommandations, d'abord aux écoles de formation qui sont chargées de la socialisation professionnelle des bibliothécaires, ensuite aux associations professionnelles qui jouent un rôle essentiel dans la formation continue et dans la construction de l'image sociale de la profession, et enfin aux bibliothèques universitaires qui, en tant qu'organisations, portent les valeurs de la profession de bibliothécaire au sein de la communauté universitaire.

6.3.1. Recommandations aux écoles de formation de bibliothécaires

Selon l'approche fonctionnaliste dans l'analyse des professions, chaque profession a sa culture normative. Celle-ci peut être définie comme un ensemble d'idées partagées et transmises, de valeurs et de critères pratiques vers lesquels les membres doivent orienter leurs comportements. Les études constituent le moment important pendant lequel une profession initie ses nouveaux membres à cette culture professionnelle. Les valeurs définissent pour la profession les exigences du rôle (Baszanger, 1981).

Les valeurs et l'éthique constituent des sujets importants pour la profession de bibliothécaire. Les éducateurs doivent s'atteler à définir les valeurs fondamentales de la profession de bibliothécaires pour pouvoir mieux les inculquer aux étudiants de la discipline. Or, même en Amérique du Nord, les programmes de formation qui offrent un enseignement spécifiquement concentré sur le sujet ne sont pas nombreux (Koehler, 2003). Les écoles de formation de bibliothécaires gagneraient donc à intégrer dans leurs cursus de

formation des enseignements sur les valeurs professionnelles et sur l'éthique pour rendre leur processus de socialisation professionnelle plus efficace. Cela devrait pousser les écoles de formation à intégrer aussi les valeurs essentielles de la profession de bibliothécaire dans leurs curriculums. Une prise de conscience des valeurs professionnelles est importante pour positionner leur profession dans la société.

Le fait que la majorité des bibliothécaires interviewés dit avoir choisi cette profession par hasard permet d'affirmer que les étudiants qui intègrent les écoles de formation en bibliothéconomie ne sont pas nécessairement imprégnés des valeurs promues par leur future profession. Une des personnes interviewées affirme même ne s'être jamais posé la question de savoir comment devrait être un bibliothécaire et comment il devrait se comporter et que par conséquent, pour lui, les seules valeurs auxquelles il se réfère dans sa prise de décision sont ses valeurs culturelles. Les écoles de formation ont donc un rôle essentiel à jouer dans l'adhésion des futurs professionnels aux valeurs de leur profession.

6.3.2. Recommandations aux associations professionnelles de bibliothécaires

Les associations professionnelles jouent un rôle de conseil et d'éducation pour les membres de la profession. En outre, elles travaillent à la valorisation de l'image de marque et du statut de la profession à travers le lobbying et le plaidoyer (Garcha et Philips, 2001 ; Hovekamp, 1997). Pour atteindre cet objectif, elles doivent mettre l'accent sur leur mission de service public. Une définition claire des valeurs qui sous-tendent leur action est indispensable pour promouvoir leur statut. Elles doivent mettre en exergue, dans leurs textes fondamentaux, la philosophie de la pratique et le comportement professionnel acceptables pour leurs membres (Koehler, 2003).

La promulgation de codes d'éthique est un mécanisme important pour promouvoir les valeurs professionnelles. Or, selon Koehler (2006), sur plus de 500 associations du domaine des bibliothèques et des sciences de l'information recensées à travers le monde,

environ 50 associations nationales et cinq associations internationales seulement ont promulgué des codes d'éthique.

Les conflits qui peuvent survenir entre valeurs, surtout lorsque celles-ci appartiennent à différents systèmes, comme c'est le cas pour les valeurs professionnelles et les valeurs culturelles, montrent la difficulté qu'il peut y avoir entre la conceptualisation des valeurs et leur mise en œuvre dans un contexte particulier pour élaborer un code d'éthique. Le fait que le système de valeurs culturelles puisse influencer la hiérarchisation des valeurs professionnelles doit être pris en compte pour éviter un décalage entre les principes et leur mise en œuvre dans la pratique.

Les associations professionnelles africaines de bibliothécaires doivent prendre en charge la réflexion sur les valeurs par l'organisation de colloques, de séminaires, de congrès et la réalisation de publications sur le thème. Ces activités devraient contribuer à mieux sensibiliser les membres à la question des valeurs. Tout ce travail de réflexion et de sensibilisation devrait déboucher sur la promulgation de codes d'éthique consensuels.

6.3.3. Recommandations aux bibliothèques universitaires

C'est dans les institutions que les valeurs professionnelles sont mises en œuvre quotidiennement dans la pratique. S'il y a un décalage entre le discours des bibliothécaires universitaires sur les valeurs et leur comportement quotidien dans les bibliothèques, cela peut avoir des conséquences importantes à la fois sur la qualité du service et sur l'image de marque que ces professionnels renvoient aux autres membres de la communauté universitaire.

Les bibliothèques universitaires sénégalaises doivent donc mieux former et sensibiliser leurs membres aux valeurs de la profession. En faisant la promotion des valeurs comme la qualité du service, la liberté intellectuelle, l'accès libre et équitable à l'information, la sauvegarde du patrimoine documentaire des universités, etc. elles s'engagent à contribuer concrètement à la réalisation de la mission et des objectifs de

l'université. Ainsi seulement, les bibliothèques universitaires sénégalaises pourront gagner le respect et la confiance de la communauté qu'elles desservent et pourront obtenir les moyens nécessaires à leur fonctionnement.

Les bibliothèques universitaires sénégalaises doivent donc mieux sensibiliser leurs employés aux conflits de valeurs pouvant survenir dans des situations professionnelles afin de les amener à adopter des comportements plus neutres par rapport à leurs valeurs culturelles.

6.4. Limites de l'étude

Cette étude comporte certaines limites théoriques et méthodologiques. L'une des premières limites est liée au modèle théorique utilisé. Le modèle de Schwartz (2006, 1994, 1992) a été construit à partir d'un inventaire de valeurs, d'une réflexion théorique et d'un recours à la mesure empirique. Même si les résultats obtenus par les différentes études basées sur ce modèle semblent conforter sa robustesse, le caractère universel des valeurs, la validité des outils de collecte et de mesure, etc. restent un sujet de discussion (Wach et Hammer, 2003).

Une seconde limitation se rapporte à la nature même du phénomène étudié : les valeurs et leur hiérarchisation en système. Les valeurs sont des phénomènes sociaux. Or, la variabilité des phénomènes sociaux en relation avec leurs contextes (cf. § 4.5.2) rend difficile de généraliser les résultats obtenus dans un contexte donné à d'autres contextes différents (Patton, 2002). En outre, la manière dont les groupes hiérarchisent leurs valeurs diffère d'un groupe à l'autre. Les systèmes de valeurs sont souvent assez spécifiques selon les groupes sociaux.

En outre, l'approche adoptée met en avant le caractère subjectif des répondants. Les situations analysées sont assez singulières bien que d'autres bibliothécaires du Sénégal ou d'ailleurs puissent vivre des événements similaires mettant en jeu leurs valeurs culturelles dans des activités professionnelles.

Cette étude porte sur les bibliothécaires universitaires sénégalais. Elle décrit leurs systèmes de valeurs culturelles et professionnelles. Les résultats obtenus dans cette étude ne sont ni généralisables ni transférables aux bibliothécaires travaillant dans d'autres milieux (bibliothèques publiques, nationales, etc.) ni à des bibliothécaires universitaires travaillant dans d'autres pays. Même si l'étude de la structure des valeurs au niveau africain permet de générer un modèle global, cela ne signifie pas pour autant que l'importance accordée à ces mêmes valeurs soit identique dans les différents pays du continent ou pour les groupes sociaux différents (Wach et Hammer, 2003 ; Munene, Schwartz et Smith, 2000 ; Schwartz, 1992).

En somme, la discussion a permis de revisiter à la lumière du modèle théorique adopté la question de l'universalité des valeurs professionnelles des bibliothécaires que soulève la littérature consultée (Dole, Hurych et Koehler, 2000 ; Dole et Hurych, 1998 ; Kirk et Poston-Anderson, 1992). Il ressort de cette discussion que, même si les bibliothécaires s'accordent au plan professionnel sur un corps commun de valeurs, la manière de hiérarchiser ces valeurs restera spécifique à chaque groupe et sera influencée par les valeurs culturelles du groupe social de base.

L'analyse des entrevues montre que les valeurs culturelles influencent le système de valeurs professionnelles des bibliothécaires universitaires sénégalais. Dans les situations professionnelles, ces derniers cherchent à accommoder leurs valeurs professionnelles à leurs valeurs culturelles. Cependant, dans l'arbitrage qu'ils opèrent, les valeurs culturelles sont rarement mises en cause. Mais d'autres études seraient nécessaires pour approfondir ce point.

6.5. Recherches futures

La présente étude a permis de décrire les systèmes de valeurs culturelles et professionnelles dominants chez les bibliothécaires universitaires sénégalais et d'explorer comment ces derniers accommodent leurs valeurs professionnelles à leurs valeurs

culturelles. D'autres recherches sont nécessaires pour enrichir la compréhension du rôle des valeurs dans la gestion et le fonctionnement des bibliothèques universitaires en particulier et des bibliothèques en général.

Dans un premier temps, cette recherche devrait être élargie à d'autres milieux professionnels (bibliothèques publiques, bibliothèques nationales, bibliothèques scolaires, etc.) au Sénégal, afin de pouvoir généraliser les conclusions au niveau national. Des études comparatives sur différents milieux professionnels et dans différents pays seront aussi intéressantes pour acquérir une compréhension globale du rôle des valeurs chez les bibliothécaires.

Il serait également important de conduire des recherches spécifiques sur des valeurs particulières. Étant donné que l'IFLA (2009) appelle les bibliothèques et les services d'information et leur personnel à soutenir et à promouvoir les principes de la liberté intellectuelle et à offrir un accès sans restriction à l'information, il serait particulièrement intéressant de conduire des études sur ces deux principes au niveau national, régional et international. Ces études devraient déboucher sur des perspectives comparatives capables d'éclairer les décideurs, les institutions et les associations professionnelles sur le sujet.

Certaines organisations ayant sous leur tutelle des bibliothèques peuvent véhiculer des valeurs entrant en contradiction avec les valeurs professionnelles des bibliothécaires. Par exemple, il peut arriver qu'une municipalité ayant une certaine orientation politique veuille imposer des choix de documents et d'orientation à sa bibliothèque municipale. Il serait intéressant d'étudier ces situations de conflit de valeurs.

Enfin, il serait aussi intéressant d'étudier l'impact des technologies de l'information sur les valeurs. Ces technologies semblent soulever de plus en plus d'interrogations par rapport à certaines valeurs comme la confidentialité et le respect de la vie privée, l'accès libre et équitable à l'information, etc.

Bibliographie

Tous les URLs étaient valides le 13/12/2011

- Abbot, A. 1988. *The System of Professions: An Essay on the Division of Expert Labor*. Chicago: University of Chicago Press.
- . 1998. Professionalism and the Future of Librarianship. *Library Trends* 46 (3):430-443.
- Aboulaarab, A. 2006. Système de valeurs et attitude à l'égard de l'argent : élaboration théorique et application empirique. In *XXII^e Congrès AFM, 11 et 12 mai 2006*, Nantes, France.
- ALA. 2009. *Core Values of Librarianship*. ALA 2004. [en ligne]. <http://www.ala.org/ala/aboutala/offices/oif/statementspols/corevaluesstatement/corevalues.cfm/> (consulté le 13/12/2011).
- . 2009. *ALA's Core Competences of Librarianship*. ALA 2009. [en ligne]. <http://www.ala.org/ala/educationcareers/careers/corecomp/corecompetences/finalcorecompstat09.pdf> (consulté le 13/12/2011).
- . 2009. *Library Support Staff Certification Program Final Briefing Document*. ALA 2009. [en ligne]. <http://ala-apa.org/files/2010/04/LSSCPBriefingDocumentMW09.pdf> (consulté le 13/12/2011).
- Alexander, L. M. 2003. Variations of Professional Identity Over Time: A Study of Physician Assistants, Graduate School of Education and Human Development, The George Washington University, Washington, D.C.
- Allen, G. 1998. Work Values in Librarianship. *Library and Information Science Research* 20 (4):415-424.
- Amadi, A. O. 1981. *African Libraries: Western Tradition and Colonial Brainwashing*. Metuchen, N.J.: Scarecrow Press.
- Amyotte, L. 1996. *Méthodes quantitatives : Applications à la recherche en sciences humaines*. Saint-Laurent, QC: Éditions du Renouveau Pédagogique.
- Arot, D. 2000. Les Valeurs professionnelles du bibliothécaire. *Bulletin des Bibliothèques de*

France 45 (1):33-41.

- Audunson, R. 1999. Between Professional Fields Norms and Environmental Changes Impetuses: A Comparative Study of Changes Processes in Public Libraries. *Library and Information Science Research* 21 (4):523-552.
- Ball-Rokeach, S. J. et Loges, W. E. 1992. Values Theory and Research. In *Encyclopedia of Sociology*, edited by E. F. Borgatta and M. L. Borgatta. New York: McMillan.
- Ball-Rokeach, S. J., Rokeach, M. et Grube, J. W. 1984. *The Great American Values Test: Influencing Behavior and Belief through Television*. New-York: The Free Press.
- Bardi, A. et Schwartz, Sh. H. 2003. Values and Behavior: Strength and Structure of Relations. *Personality and Social Psychology Bulletin* 29 (10):1207-1220.
- Baszanger, I. 1981. Socialisation professionnelle et contrôle social : le cas des étudiants en médecine futurs généralistes. *Revue française de sociologie* 22 (2):223-245.
- Beatty, Sh. et al. 1985. Alternative Measurement Approaches to Consumer Values: The List of Values and the Rokeach Value Survey. *Psychology and Marketing* 2 (Fall):181-200.
- Bengtson, V. L. et Lovejoy, M. Ch. 1973. Values, Personality, and Social Structure: An Intergenerational Analysis. *American Behavioral Scientist* 16 (6):880-912.
- Berger, P. et Luckmann, Thomas. 2006. *La construction sociale de la réalité*. Paris: A. Colin. Original edition, *The Social Construction of Reality* (1966)
- Blandin, Noël. 2004. Le sexe d'Allah de Martine Gozlan censuré au Sénégal. *La République des Lettres* (Vendredi 05 mars 2004). [en ligne].<http://www.republique-des-lettres.fr/155-martine-gozlan.php/> (consulté le 14/12/2011).
- Boisvert, Y. et al. 2003 *Petit manuel d'éthique appliquée à la gestion publique*. Montréal: Liber.
- Boutin, G. 1997. *L'entretien de recherche qualitatif*. Sainte-Foy, QC.: Presses de l'université du Québec.
- Braithwaite, V. A. et Law, H. G. 1985. Structure of Human Values: Testing the Adequacy of the Rokeach Value Survey. *Journal of Personality and Social Psychology* 49 (1):250-263.
- Branch, K. 1998. Librarians Value Service Most. *College and Research Libraries News* 59

- (3):176-177.
- Brante, Th. 1988. Sociological Approaches to the Professions. *Acta Sociologica* 31 (2):119-142.
- Breslauer, G. W. 1996. Identities in Transition: An Introduction. In *Identities in Transition: Eastern Europe and Russia After the Collapse of Communism*. Berkeley: University of California Press.
- Brophy, P. 2005. *The Academic Library*. 2nd ed. London: Facet Pub.
- Buchanan, E. A. 2004. Ethics in Library and Information Science: What Are We Teaching? *Journal of information Ethics* 13 (1):51-60.
- Bucher, R. et Strauss, A. 1961. Professions in Process. *The American Journal of Sociology* 66 (4):325-334.
- Budd, J. M. 1998. *The Academic Library: It's Context, Its Purpose, and It's Operation*. Englewood: Libraries Unlimited.
- . 2005. *The Changing Academic Library: Operations, Cultures, Environments*. Chicago: Association of College and Research Libraries.
- Burd, B. A. 2002. *Work Values of Librarians in Academic Libraries: Exploring the Relationships between Values, Job Satisfaction, Commitment, and Intent to Leave*. Ph. D. Virginia, USA: Regent University.
- Burton, P. F. 2007. On Reading "The Banning of Books in Libraries". *Library Review* 56 (3):197-199.
- Castells, M. 1999. *Le pouvoir de l'identité*. Paris: Fayard.
- CIA. 2010. *The World Factbook* 2010. [en ligne]. <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/sg.html/> (consulté le 13/12/2011).
- CODESRIA. 2001. Déclaration de Kampala sur la liberté intellectuelle et la responsabilité sociale. [en ligne]. <http://www.codesria.org/spip.php?article350&lang=fr/> (consulté le 13/12/2011).
- Cohen, A. 2007. One Nation, Many Cultures: A Cross-cultural Study of the Relationship between Personal Cultural Values and Commitment in the Workplace to In-role Performance and Organizational Citizenship Behavior. *Cross-Cultural Research* 41

(3):273-300.

- Creswell, J. 2009. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 3rd ed. Thousand Oaks: Sage.
- Crowley, B. et Ginsberg, D. 2005. Professional Values: Priceless. *American Libraries* 36 (1):52-55.
- Curzon, S. C. et Quiñónez-Skinner, J. 2010. Academic Libraries. In *Encyclopedia of Library and Information Sciences*, edited by M. J. Bates and M. N. Maack. Boca Raton, FL: CRC Press.
- Denzin, N. K. et Lincoln, Y. S. 2003. Introduction: The Discipline and Practice of Qualitative Research. In *The Landscape of Qualitative Research : Theories and Issues*, edited by N. K. Denzin and Y. S. Lincoln. Thousand Oaks: Sage.
- Dépelteau, F. 2000. *La démarche d'une recherche en sciences humaines*. Québec: Presses de l'Université Laval.
- Derkzen, P. et Bock, B. B. 2007. The Construction of Professional Identity: Symbolic Power in Rural Partnership in the Netherlands. *Sociologia Ruralis* 47 (3):189-204.
- Deschamps, L., Ducharme, Cl. et Regnault, J.-P. 1979. Pour comprendre les professions. *Critère* (25):13-21.
- Devos, Th., Spini, Dario et Schwartz, Sh. H. 2002. Conflicts among Human Values and Trust in Institutions. *British Journal of Social Psychology* 41 (4):481-494.
- DeWeese, L. C. III. 1970. A Paradigm of Commitment: Toward Professional Identity for Librarians. *Special Libraries* 61 (10):541-550.
- Dewey, J. 1966. *Theory of Valuation*. Edited by O. Neurath. Vol. 2, *International Encyclopedia of Unified Science*. Chicago: University of Chicago Press.
- Dole, W. V. et Hurych, J. 2001. Values for Librarians in the Information Age. *Journal of Information Ethics* (Fall):38-50.
- Dole, W. V., Hurych, J. M. et Koehler, W. C. 2000. Values for Librarians in the Information Age: An Expanded Examination. *Library Management* 21 (6):285-297.
- Dresang, E. 2006. Intellectual Freedom and Libraries: Complexity and Change in the Twenty-First-Century Digital Environment. *Library Quarterly* 76 (2):169-192.

- Dubar, Cl. 1992. Formes identitaires et socialisation professionnelle. *Revue française de sociologie* 33 (4):505-529.
- . 1998. Identités collectives et individuelles dans le champ professionnel. In *Traité de sociologie du travail*, sous la dir. de M. d. Coster et F. Pichault. Bruxelles: De Boeck Université.
- . 2000. *La Socialisation : construction des identités sociales et professionnelles* 3^e éd. revue. Paris: A. Colin.
- . 2003. Sociologie des groupes professionnels en France : un bilan prospectif. In *Les professions et leurs sociologies : modèles théoriques, catégorisations, évolutions : actes du Colloque de la Société française de sociologie, Paris, octobre 1999* sous la dir. de P.-M. Menger. Paris: Maison des sciences de l'homme.
- Dubar, Cl. et Tripiier, Pierre. 2005. *Sociologie des professions*. Paris: A. Colin.
- Elkin, J. 1994. Role of LIS Schools and Departments in Continuing Professional Development. *Library Career Development* 2 (4):19-23.
- Erikson, E. H. 1968. Identity, Psychosocial. In *International Encyclopedia of the Social Sciences* edited by D. L. Sills. London: Macmillan.
- Evetts, J., Mieg, H. A. et Felt, U. 2006. Professionalization, Scientific Expertise, and Elitism: A Sociological Perspective. In *The Cambridge Handbook of Expertise and Expert Performance*, edited by K. A. Ericsson, N. Charness, P. J. Feltovich and R. R. Hoffman. Cambridge: Cambridge University Press.
- Fallding, H. 1965. A Proposal for the Empirical Study of Values. *American Sociological Review* 30 (2):223-233.
- Farmer, L. 2006. Shared Values Bring Different Cultures Together. *International Leads* 20 (1):1-2.
- Feather, J. et Sturges, P. R. 2003. *International Encyclopaedia of Information and Library Science*. 2nd ed. London: Routledge.
- Ferris, A. M. 2008. The Ethics and Integrity of Cataloguing. *Journal of Library Administration* 47 (3-4):173-90.
- Finks, L. W. 1989. Values without Shame. *American Libraries* 20 (4):352-356.
- Flexner, A. 2001. Is Social Work a Profession? *Research on Social Work Practice* 11

(2):152-165.

- Ford, B. 1998. ALA President's Message: Visions, Values, and Opportunities. *American Libraries* 29 (1):54.
- Fortin, F. 1996. *Le processus de la recherche : De la conception à la réalisation*. Mont-Royal (Québec): Décarie.
- Fournier, V. 1999. The Appeal to 'Professionalism' as a Disciplinary Mechanism. *The Sociological Review* 47 (2):280-307.
- Freidson, E. 1973. *The Professions and their Prospects*. Beverly Hills: Sage.
- . 1986. *Professional Powers: A Study of the Institutionalization of Formal Knowledge*. Chicago: University of Chicago Press.
- . 1994. *Professionalism Reborn: Theory, Prophecy, and Policy*. Chicago: University of Chicago Press.
- . 2001. *Professionalism: The Third Logic*. Chicago: University of Chicago Press.
- Froehlich, Th. J. 1998. Ethical Considerations Regarding Library Nonprofessionals: Competing Perspectives and Values. *Library Trends* 46 (3):444-466.
- Garcha, R. et Phillips, J. C. 2001. US academic librarians: Their involvement in union activities. *Library Review* 50 (3):122-127.
- Gauthier, B. 2009. *Recherche sociale : De la problématique à la collecte des données*. 5^e ed. Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Gavard-Perret, M.-L. et al. 2008. *Méthodologie de la recherche : réussir son mémoire ou sa thèse en sciences de gestion*. Paris: Pearson Éducation.
- Ginman, M. 1997. The Impact of Professional Values on Library Performance. *INSPEL* 31 (1):35-40.
- Gonzalez, J. J. et Benito, C. G. 2001. Professional Identity: The case of Family Farming in Spain. *Sociologia Ruralis* 41 (3):343-357.
- Goode, W. J. 1957. Community within Community: The Professions. *American Sociological Review* 22 (2):194-200.
- Gorman, G. E. 1999. The Future for Library Science Education. *Libri* 49 (1):1-10.

- Gorman, G. E. et al. 2005. *Qualitative Research for the Information Professional : A Practical Handbook*. 2nd ed. London: Facet.
- Gorman, M. 2000. *Our Enduring Values: Librarianship in the 21st Century*. Chicago: American Library Association.
- . 2001. Technostress and Library Values. *Library Journal* 126 (7):48-50.
- . 2008. Professional Ethics and Values in a Changing World. In *The Portable MLIS: Insights from the Experts*, sous la dir. de Ken Haycock et Brooke E. Sheldon, 15-22. Westport, Connecticut: Libraries Unlimited.
- Greene, J. C. et Caracelli, V. J. 1997. *Advances in Mixed-Method Evaluation: The Challenges and Benefits of Integrating Diverse Paradigms*. Edited by J. C. Greene and V. J. Caracelli. San Francisco: Jossey-Bass.
- . 2003. Making Paradigmatic Sense of Mixed Methods Practice. In *Handbook of Mixed Methods in Social and Behavioral Research*, edited by A. Tashakkori and C. Teddlie. Thousand Oak: Sage.
- Handy, R. 1970. *The Measurement of Values: Behavioral Science and Philosophical Approaches*. St. Louis, Missouri: Warren H. Green.
- Hanlon, G. 1998. Professionalism as Enterprise: Service Class Politics and the Redefinition of Professionalism. *Sociology* 32 (1):43-63.
- Hauptman, R. 1979. Ethical Commitment and the Professions. *Catholic Library World* 51 (5):196-199.
- Hauptman, R. et al. 1999. Pragmatic Capitulation: Why the Information Specialist Censors. *Library Talk* 12 (3):20-21.
- Haycock, K. et Sheldon, B. E. 2008. *The portable MLIS: insights from the experts*. Westport, Conn.: Libraries Unlimited.
- Heyman, M. K. 2000. Speaking, Staying a Librarian: Building Successful Relationships with the Information Technology Organization without Losing your Identity as a Librarian. *INSPEL* 34 (3/4):153-164.
- Hisle, L. W. 1997. Facing the New Millennium: Join ACRL President's Midwinter Discussion Forum: Enduring Values for the New Millennium. *College and Research Libraries News* 58 (11): 764-765.

- . 1998. Values for the Electronic Age: Crossroads of the Profession: Reflections of a Yearlong Discussion about Electronic Information. *College and Research Libraries News* 59 (7):504-505.
- Hofstede, G. et Bond, M. H. 1984. Hofstede's Culture Dimensions: An Independent Validation Using Rokeach's Value Survey. *Journal of Cross-Cultural Psychology* 15 (4):417-433.
- Horley, N. 1999. Changing Perceptions: How Librarians understood their Professional Purpose and Values between 1960-1997. *Christian Librarian* (23):30-50.
- Horvat, A. 2003. Professional Values Revisited: The Case of Croatia. In *World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council*. August, 1-9 2003, Berlin.
- Hovekamp, T. M. 1994. Work Values among Professional Employees in Union and Nonunion Research Library Institutions. *Journal of Applied Social Psychology* 24 (11):981-993.
- . 1997. Professional associations or unions? A comparative look. *Library Trends* 46 (2): 232-244
- Howell, D. C. 1998. Méthodes statistiques en sciences humaines. Bruxelles: De Boeck Université.
- Hughes, E. C. 1958. *Men and their Work*. Glencoe, Ill.: Free Press
- . 1965. Professions. In *The Professions in America*, edited by K. S. Lynn. Boston: Houghton Mifflin.
- Hurych, J. M. et Glenn, A. C. 1987. Ethics in Health Sciences Librarianship. *Bulletin of the Medical Library Association* 75 (4):342-348.
- Ibarra, H. 1999. Provisional Selves: Experimenting with Image and Identity in Professional Adaptation. *Administrative Science Quarterly* 44 (4):764-791.
- IFLA. 2009. *La Déclaration de Glasgow sur les bibliothèques, les services d'information et la liberté intellectuelle*. IFLA, 18/10/2004 2002. [en ligne]. <http://archive.ifla.org/faife/policy/iflstatat/gldeclar-f.html/> (consulté le 13/12/2011).
- . 2009. *Le rôle fondamental des bibliothèques dans la société de l'information* IFLA, March 01, 2004. [en ligne]. http://archive.ifla.org/III/wsis_af.html/ (consulté

le 13/12/2011).

- Ingram, H. G. 1997. *The Efficacy of Ethics Education in Library and Information Science: A Case Study Conducted at the School of Information Sciences, University of Pittsburgh*. Ph. D. Pittsburgh: University of Pittsburgh.
- Jaeger, P. T. et al. 2004. The USA PATRIOT Act, the Foreign Intelligence Surveillance Act, and the Information Policy Research in Libraries: Issues, Impacts and Questions for Libraries and Researchers. *Library Quarterly* 74 (2):99-121.
- Johnson, W. G. 1994. The Need for a Value Based Reference Policy: John Rawls at the Reference Desk. *Reference Librarian* 47 (201-211).
- Kahle, L. R. et Kennedy, P. 1989. Using the List of Values (LOV) to understand Consumers. *Journal of Consumers Marketing* 6 (3): 5-12
- Karp, D. R. 2000. Values Theory and Research. In *Encyclopaedia of Sociology*, edited by E. F. Borgatta and R. J. V. Montgomery. New York: Macmillan.
- Karpik, L. 2003. Les Professions et la sociologie historique. In *Les professions et leurs sociologies : modèles théoriques, catégorisations, évolutions : actes du Colloque de la Société française de sociologie, Paris, octobre 1999* sous la dir. de P.-M. Menger. Paris: Maison des sciences de l'homme.
- Keza, J. P. 2005. *Valeurs culturelles et échec de l'aide au développement : Application à l'Afrique subsaharienne*. Paris : L'Harmattan.
- Khoshkish, A. 1974. The Concept of Values: A Sociophenomenological Approach. *Journal of Value Inquiry* 8 (1):1-16.
- Kirk, J. et Poston-Anderson, Barbara. 1992. Life Values of Library and Information Students and Faculty. *Education for Information* 10 (1):3-15.
- Koehler, W. 2003. Professional Values and Ethics as Defined by the LIS Discipline. *Journal of Education for Library and Information Science* 44 (2):99-119.
- . 2006. National Library Associations as Reflected in their Codes of Ethics: Four Codes examined. *Library Management* 27 (1):83-100.
- Koehler, W. et al. 2000. Ethical Values of Information and Library Professionals: An Expanded Analysis. *International Information & Library Review* 32 (3/4):485-506.
- Koehler, W. et Pemberton, M. J. 2000. A Search for core values: towards a model code of

- ethics for information professionals. *Journal of Information Ethics* 9 (1):26-54.
- Kraft, V. 1981. *Foundations for a Scientific Analysis of Value*. Dordrecht, Holland: D. Reidel.
- Kupiec, A. 2003. Qu'est-ce qu'un(e) bibliothécaire ? *Bulletin des Bibliothèques de France* 48 (1):5-9.
- Kuty, O. 1998. *La Négociation des valeurs : Introduction à la sociologie*. Bruxelles: De Boeck Université.
- Lajeunesse, M. et Sène, H. 2004. Legislation for Library and Information Services in French-Speaking Africa Revisited. *The International Information & Library Review* (36):367-380.
- Laliberté, R. 1979. La Professionnalisation des occupations : une tendance à accentuer ou à renverser ? *Critère* (25):23-40.
- Larson, M. S. 1977. *The Rise of Professionalism: A Sociological Analysis*. Berkeley, Calif.: University of California Press.
- Laszlo, E et Wilbur, J. B. 1973. *Value theory in philosophy and social science*. New York: Gordon and Breach Science Publishers.
- Legault, G. 2003. *Crise d'identité professionnelle et professionnalisme*. Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Leicht, K. T. et Fennell, M. L. 2001. *Professional work: a sociological approach*. Malden, MA: Blackwell.
- Lessard-Hébert, M., Goyette, G. et Boutin, G. 1997. *La recherche qualitative : Fondements et pratiques*. Bruxelles: De Boeck Université.
- Lincoln, Y. S. et Guba, E. G. 1985. *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills: Sage Publications.
- . 2003. Paradigmatic Controversies, contradictions and Emerging confluences. In *The Landscape of Qualitative Research: theories and issues*, edited by N. K. Denzin and Y. S. Lincoln. Thousand Oaks: Sage.
- Lor, P. et Britz, J. J. 2007. Is a Knowledge Society possible without freedom of access to Information? *Journal of Information Science* 33 (4):387-397.
- Maack, M. N. 1981. *Libraries in Senegal: Continuity and Change in an Emerging Nation*.

Chicago: ALA.

- Malewska, H. 2003. Construction de l'identité axiologique et négociation avec autrui. In *Identités, acculturation et altérité*, sous la dir. de C. Sabatier, H. Malewska et F. Tanon. Paris : L'Harmattan
- Malewska-Peyre, H. 1991. Réflexions sur les valeurs, l'identité et le processus de socialisation. *Droit et Société* (19):223-231.
- . 2000. Dynamique de l'identité, stratégies identités. In *Pluralités des cultures et dynamiques identitaires : hommage à Carmel Camilleri*, sous la dir. de J. Costa-Lascoux, M.-A. Hily et G. Vermès. Paris: L'Harmattan.
- Martin, D. D. et Shell, R. L. 1988. *Management of Professionals: Insights for Maximizing Cooperation*. New York: M. Dekker.
- Matz, Ch. 2008. Libraries and the USA Patriot Act: Values in Conflict. *Journal of Library Administration* 47 (3-4):69-87.
- McMenemy, D. 2007. Librarians and ethical neutrality: revisiting The Creed of a Librarian. *Library Review* 56 (3):177-181.
- Merton, Robert K. 1957. Some Preliminaries to a Sociology of Medical Education. In *The student-physician: introductory studies in the sociology of medical education* sous la dir. de R. K. Merton, G. G. Reader, et P. L. Kendall, 3-79. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- Miles, M. B. et Huberman, A. M. 2003. *Analyse des données qualitatives*. 2^e éd. *Méthodes en sciences humaines*. Paris: De Boeck
- Miller, R. K. 2007. *The Values of Values-Based Literature: An Exploration of Librarianship's Professional Discussion of Core Values*. Master. Chapel Hill University of North Carolina.
- Moore, W. E. 1970. *The Professions: roles and rules*. New York: Russell Sage foundation.
- Moran, G. 2001. Ethics, Strengths and Values: A Review Article. *Journal of Librarianship and Information Science* 33 (2):98-101.
- Morchain, P. 2006. Valeurs et perception stéréotypée des groupes. *Cahiers de l'Urmis* (10-11). [en ligne]. <http://urmis.revues.org/index209.html> (consulté le 13/12/2011).
- Morse, J. M. 2003. Principles of Mixed Methods and Multimethod Research Design. In

Handbook of Mixed Methods in Social Behavioral Research, edited by A. Tashakkori et C. Teddlie. Thousand Oaks: Sage.

- Munene, J. C., Schwartz, Sh. H. et Smith, P. B. 2000. Development in Sub-Saharan Africa: Cultural Influences and Managers' Decision Behaviour. *Public Administration and Development* 20 (4):339-351.
- Neitzel, A. K. 2006. *How government-mandated policies affect those responsible for their implementation: The USA Patriot Act and academic libraries*. Ph. D. Oklahoma: Oklahoma State University.
- Nolin, J. 2008 Science for the professions: in search of a new theory of professions: University of Borås, Borås. [en ligne]. [http://bada.hb.se/bitstream/2320/4191/1/Vfp%204.pdf/](http://bada.hb.se/bitstream/2320/4191/1/Vfp%204.pdf) (consulté le 13/12/2011)
- Octobre, S. 1999. Profession, segments professionnels et identité : l'évolution des conservateurs de musées. *Revue Française de Sociologie* 40 (2):357-383.
- Oen, C. et Cooper, M. 1988. Professional Identity and Information Professional. *Journal of American Society for Information Science* 39 (5):355-357.
- Olgiati, V. 2006. Shifting Heuristics in the Sociological Approach to Professional Trustworthiness. *Current Sociology* 54 (4):533-547.
- Oppenheim, Ch. et Pollecutt, N. 2000. Professional Associations and Ethical Issues in LIS. *Journal of Librarianship and Information Science* 32 (4):187-203.
- Paillé, P. et Mucchielli, A. 2003. *L'analyse qualitative en sciences humaines*. Paris: A. Colin.
- Parsons, T. 1967. The professions and social structure. In *Essays in Sociological Theory*, edited by T. Parsons. New York: Free Press.
- . 1968. Professions. In *International Encyclopedia of the Social Sciences* edited by D. L. Sills. London: Macmillan.
- Patkus, R. et Rapple, B. A. 2000. Changing the Culture of Libraries: The Role of Core Values. *Library Administration and Management* 14 (4):197-204.
- Patton, M. Q. 2002. *Qualitative Research and Evaluation Methods*. 3rd ed. Thousand Oaks: Sage.
- Peterson, K. G. 1983. Ethics in Academic Librarianship: The Need for Values. *Journal of*

- Academic Librarianship* 9 (3):132-137.
- Phenix, K. J. et McCook, K. 2005. Human Rights and Librarians. *Reference & User Services Quarterly* 45 (1):23-26.
- Pinard, R., Potvin, P. et Rousseau, R. 2004. Le choix d'une approche méthodologique mixte de recherche en éducation. *Recherches qualitatives* 24:58-80.
- Piper, P. S. et Collamer, B. E. 2001. Men in a Feminized Profession. *The Journal of Academic Librarianship* 27 (5):406-411.
- Powell, R. R. et Connaway, L. S. 2004. *Basic research methods for librarians*. 4th ed. Westport, Conn.: Libraries Unlimited.
- Preer, J. 1991. Special Ethics for Special Librarians? *Special Libraries* 82 (1):12-18.
- Probst, T. Carnevale, P. J. et Triandis, H. C. 1999. Cultural Values in Intergroup and Single-group Social Dilemmas. *Organizational Behavior and Human Decision Process* 77 (3):171-191.
- Prytherch, R. 2005. *Harrod's Librarian' Glossary and Reference Book: A directory of Over 10,200 Terms, Organizations, Projects and Acronyms in the areas of Information Management, Library Science, Publishing and Archive Management*. 10th ed. Burlington, VT: Ashgate.
- Reitz, J. M. 2010. *ODLIS -Online Dictionary for Library and Information Science*, March 9, 2010 2010 [cited 13/06/2010 2010]. Available from http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_A.aspx (Consulté le 14/12/2011).
- Rescher, N. 1982. *Introduction to Value Theory* Washington, D.C.: University Press of America.
- Rodger, J. 1998. Core values: our common ground. *American Libraries* 29 (9):68-71.
- Rokeach, M. 1973. *The Nature of Human Values*. New York: Free Press.
- Roos, P. A. 2000. Professions. In *Encyclopaedia of Sociology*, edited by E. F. Borgatta and R. J. F. Montgomery. New York : Macmillan
- Rouleau, L. 2007. *Théories des organisations : Approches classiques, contemporaines et de l'avant garde*. Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Roux-Perez, Th. 2003. Processus de construction de l'identité professionnelle des

- enseignants d'éducation physique et sportive (EPS). *Recherche et Formation* (43):143-156.
- Rubin, H. J. et Rubin, I. S. 2005. *Qualitative Interviewing: The Art of Hearing Data*. 2nd ed. Thousand Oaks: Sage.
- Rubin, R. E. 2004. *Foundations of Library and Information Science*. 2nd ed. New York: Neal-Schuman.
- Rubin, R. E. et Froehlich, Th. J. 1996. Ethical Aspects of Library and Information Science. In *Encyclopaedia of Library and Information Science*, edited by A. Kent. New York: M. Dekker.
- Sabourin, P. 2009. L'analyse de contenu. In *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données*, sous la dir. de B. Gauthier. Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Sager, D. 2001. The Search for Librarianship's Core Values. *Public Libraries* 40 (3):149-53.
- Sager, D. et al. 1999. A Question of Values. *Public Libraries* 38 (4):214-218.
- Sainsaulieu, R. 1985. *L'identité au travail : les effets culturels de l'organisation*. 2^e éd. revue et augment. Paris: Presses de la Fondation nationale des sciences politiques.
- . 1997. *Sociologie de l'entreprise : organisation, culture et développement* 2^e éd. revue et mise à jour. Paris: Presses de la Fondation nationale des sciences politiques.
- Samb, D. 2006. L'université, la recherche et la renaissance africaine : les défis des bibliothèques au XXI^e siècle. In *Les Consortia de bibliothèques : actes de la conférence Permanente des Bibliothèques Universitaires - Zone Occidentale (SCAULWA)*, sous la dir. de M. D. Diop, H. Sène and D. Zidouemba. Dakar: SCAULWA.
- Savard, R. 2000. La formation des bibliothécaires en Amérique du Nord : modernité et valeurs professionnelles. *Bulletin des Bibliothèques de France* 45 (1):42-49.
- Savoie-Zajc, L. 2009. L'entrevue semi-structurée. In *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données*, sous la dir. de B. Gauthier. Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Schaeffer, N. C. et Presser, S. 2003. The Science of asking questions. *Annual Review of*

Sociology, 29: 65-88

- Schwartz, Sh. H. 1990. Individualism-Collectivism: Critique and Proposed Refinements. *Journal of Cross-Cultural Psychology* 21 (2):139-157.
- . 1992. Universals in the Content and Structure of Values: Theoretical and Advances and Empirical Tests in 20 Countries. *Advances in Experimental Social Psychology* 25:1-65.
- . 1994. Beyond Individualism/Collectivism: New Cultural Dimensions of Values. In *Individualism and Collectivism: Theory, Method, and Applications*, edited by U. Kim, H. C. Triandis, Ç. Kâğıtçıbası, S.-C. Choi and G. Yoon. Thousand Oaks, Calif.: Sage.
- . 1996. Value Priorities and Behavior: Applying a Theory of Integrated Value Systems. In *The Psychology of values*, edited by C. Seligan, J. M. Olson and M. Zanna. Mahwah, N. J. : Laurence Erlbaum.
- . 1999. A Theory of Cultural Values and some Implication for Work. *Applied Psychology: An International Review* 48 (2):23-47.
- . 2006. Les Valeurs de base de la personne : théorie, mesures et applications. *Revue Française de Sociologie* 47 (4):929-968.
- Schwartz, Sh. H. et Bardi, A. 1997. Influences of Adaptation to Communist Rule on Value Priorities in Eastern Europe. *Political Psychology* 18, (2): 385-410.
- . 2001. Value Hierarchies across Cultures: Taking a Similarities Perspective. *Journal of Cross-Cultural Psychology* 32 (3):268-290.
- Schwartz, Sh. H. et Bilsky, W. 1987. Toward a Universal Psychological Structure of Human Values. *Journal of Personality and Social Psychology* 53 (3):550-562.
- Schwartz, Sh. H. et Huisman, S. 1995. Value Priorities and Religiosity in Four Western Religions. *Social Psychology Quarterly* 58 (2):88-107.
- Schwartz, Sh. H. et al. 2001. Extending the Cross-Cultural Validity of the Theory of Basic Human Values with a Different Method of Measurement. *Journal of Cross-Cultural Psychology* 32 (5):519-542.
- Schwartz, Sh. H. et Sagie, G. 2000. Value Consensus and Importance: A Cross-national Study. *Journal of Cross-Cultural Psychology* 31 (4):465-497.

- Schwartz, Sh. H. et Sagiv, L. 1995. Identifying Culture-specifics in the Content and Structure of Values. *Journal of Cross-Cultural Psychology* 26 (1):92-116.
- Sène, H. 1992. Les bibliothèques en Afrique Occidentale Française : 1880-1958. *Libri* 12 (4):306-329.
- Severson, R. 1995. The Recovery of Ethics in Librarianship. *Journal of Information Ethics* 4 (1):11-16.
- Shera, J. H. 1970. *Sociological Foundations of Librarianship*. Bombay: Asia Publishing House.
- Singhapakdi, A. et al. 1995. Personal and professional Values underlying the Ethical Decisions: A Comparison of American and Thai Marketers. *International Marketing Review* 12 (4):65-76.
- Singhapakdi, A. et Vitell, S. J. 1993. Personal and professional Values underlying the Ethical Judgments of Marketers. *Journal of Business Ethics* 12 (7):525-533.
- Spini, D. 2003. Measurement Equivalence of 10 Value Types from the Schwartz Value Survey across 21 Countries. *Journal of Cross-Cultural Psychology* 34 (3):3-23.
- Sturges, P. 2003. Doing the Right Thing: Professional Ethics for Information Workers in Britain. *New Library World* 104 (3):94-102.
- Sturges, P. et al. 2003. User Privacy in the Digital Library Environment: An Investigation of Policies and Preparedness. *Library Management* 24 (1-2):44-50.
- Symons, A. K. et Stoffle, C. J. 1998. When Values Conflict. *American Libraries* 29 (5):56-58.
- Vaagan, R. et Holm, S. 2004. Professional Values in Norwegian Librarianship. *New Library World* 105 (5):213-217.
- Van Deth, J. et Scarbrough, E. 1995. *The Impact of Values, Beliefs in Government*. Oxford: Oxford University Press.
- Verplanken, B. et Holland, Rob W. 2002. Motivated Decision Making: Effects of Activation and Self-Centrality of Values on Choices and Behavior. *Journal of Personality and Social Psychology* 82 (3):434-447.
- Vollmar, R. 2008. Professionalism and Morality in Informatics. In *Education, labour et science : perspectives for the 21st century*, edited by G. Széll, C.-H. Bösling and U.

Széll. Frankfurt am Main Peter Lang.

- Vrancken, D. 1994. De la profession au marché du travail. In *Traité de sociologie du travail*, sous la dir. de M. d. Coster and F. Pichault. Bruxelles: De Boeck Université.
- Wach, M., and B. Hammer. 2003. *La structure des valeurs est-elle universelle ? Génèse et validation du modèle compréhensif de Schwartz*. Paris: L'Harmattan.
- Wedgeworth, R. 1997. Reaffirming Professional Values. *IFLA Journal* 23 (5/6):348-350.
- . 1998. A Global Perspective on the Library and Information Agenda. *American Libraries* (June/July):60-65.
- Weissinger, Th. 2003. Competing Models of Librarianship: Do Core Values make a Difference? *Journal of Academic Librarianship* 29 (1):32-39.
- Whiteman, Ph. 1988. The Library and Society: A New Look at Old Values. *Library Review* 37 (2):7-18.
- Wilensky, H. L. 1964. The Professionalization of Everyone? *American Journal of Sociology* 70 (2):137-158.
- Wils, T., Luncasu, M. et Waxin, M.-F. 2007. Développement et validation d'un modèle de structuration des valeurs au travail. *Relations industrielles* 62 (2):305-332.
- Wilson, K. M., et Halpin, E. 2006. Convergence and Professional Identity in the Academic Library. *Journal of Librarianship and Information Science* 38 (2):79-91.
- Wood, D. D. 1999. Librarians and Unions: Defining and Protecting Values. *Education Libraries* 23 (1):12-16.
- Xu, Keqian. 2007. Librarians' Professional Values and Perspectives in the Era of Digital Library. In *Library Management and Marketing in a Multicultural World: Proceedings of the IFLA Management and Marketing Section's Conference, 16-17 August, 2006* edited by J. L. Mullins. Munchen: Saur.
- Yerkey, N. A. 1980. Values of Library School Students, Faculty, and Librarians: Premises for Understanding. *Journal of Education for Librarianship* 21 (2):122-134.
- Zavalloni, M. 1973. L'Identité psychosociale, un concept à la recherche d'une science. In *Introduction à la psychologie sociale*, sous la dir. de S. Moscovici. Paris: Larousse.

5. C'est important pour cette personne d'être digne de confiance. Elle veut que les autres sachent qu'ils peuvent toujours compter sur elle.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Pas du tout Tout-à-fait

6. C'est important pour cette personne d'être toujours polie. Elle croit qu'il faut toujours montrer du respect à ses parents et aux personnes plus âgées.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Pas du tout Tout-à-fait

7. Cette personne essaie de faire ce qu'on attend d'elle. C'est important pour elle d'obéir et d'être auto-disciplinée.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Pas du tout Tout-à-fait

8. C'est important pour cette personne de faire les choses comme on le lui a appris dans sa famille. Elle veut se conformer aux traditions familiales.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Pas du tout Tout-à-fait

9. La religion est importante pour cette personne. Elle fait tout pour être en accord avec ses croyances religieuses.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Pas du tout Tout-à-fait

10. La sécurité de son pays compte beaucoup pour cette personne. Elle veut que son pays soit protégé de ses ennemis.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Pas du tout Tout-à-fait

11. Cette personne est très prudente. Elle évite tout ce qui pourrait la mettre en danger.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Pas du tout Tout-à-fait

12. Cette personne aime les responsabilités et donner des ordres. Elle veut que les autres fassent ce qu'elle dit.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Pas du tout Tout-à-fait

13. C'est important pour cette personne d'être riche. Elle veut avoir beaucoup d'argent et posséder des choses qui coûtent cher.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Pas du tout Tout-à-fait

14. C'est important pour cette personne de réussir. Elle aime se distinguer et impressionner les autres.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Pas du tout Tout-à-fait

15. Il est important pour cette personne de montrer ses capacités. Elle veut que les gens admirent ce qu'elle fait.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Pas du tout Tout-à-fait

16. Cette personne recherche toutes les occasions de s'amuser. Il est important pour elle de faire des choses qui lui procurent du plaisir.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Pas du tout Tout-à-fait

17. Cette personne pense qu'il est important de faire une foule de choses différentes dans sa vie. Elle aime les surprises.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Pas du tout Tout-à-fait

18. Cette personne cherche l'aventure et aime prendre des risques. Elle veut avoir une vie passionnante.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Pas du tout Tout-à-fait

19. C'est important pour cette personne d'avoir des idées nouvelles et d'être créative. Elle aime faire des choses à sa façon, de manière originale.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Pas du tout Tout-à-fait

20. Cette personne ne veut pas être dépendante des autres. Elle veut pouvoir se débrouiller seule dans n'importe quelle situation.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
Pas du tout Tout-à-fait

IV. Informations démographiques

Genre : Féminin Masculin

Age :

.....

Institution où vous travaillez :

Diplôme (s) obtenu (s) :

.....

.....

Fonction :

Nombre d'années d'expérience :

Membre en règle d'associations professionnelles ? Oui Non

Lesquelles ?

.....

.....

Veillez indiquer ci dessous quels congrès et/ou activités de formation continue vous avez suivis depuis les cinq dernières années :

Activités	Lieu	Dates

Avez-vous des remarques ou des suggestions à ajouter ? :

.....

.....

.....

Veillez retourner le questionnaire à :

.....

.....

Merci infiniment de votre collaboration !

Annexe 2 : Lettre d'invitation à participer à la recherche



Faculté des Arts et des Sciences
École de bibliothéconomie et des
sciences de l'information

26 févr. 2011

Monsieur

Bibliothèque Centrale
Université Cheikh Anta Diop de Dakar

Monsieur,

Par la présente, j'ai l'honneur de solliciter votre participation à une étude sur les valeurs professionnelles et les valeurs culturelles des bibliothécaires universitaires sénégalais. Cette étude est réalisée sous la supervision de Réjean Savard, professeur titulaire à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université de Montréal.

L'objet de ce projet de recherche menant à l'obtention d'un doctorat (Ph.D.) en sciences de l'information est d'explorer et de décrire les valeurs des bibliothécaires universitaires sénégalais.

Votre participation à cette étude consiste, dans un premier temps, à remplir un questionnaire. Cette tâche sera réalisée en une trentaine de minutes environ.

Dans un second temps, il est possible que vous soyez sollicité pour une entrevue d'environ une heure. Dans ce cas, je communiquerai avec vous par téléphone pour connaître vos disponibilités et prendre rendez-vous. Cette entrevue vise à approfondir les réponses que vous aurez données à la troisième partie du questionnaire.

Soyez assuré(e) que je veillerai strictement à la confidentialité et à l'anonymat de vos réponses, aussi bien pour le questionnaire que pour l'entrevue. Je serai la seule personne à avoir accès aux données recueillies au cours de cette recherche. Si vous acceptez de m'accorder une entrevue, un formulaire de consentement vous sera soumis avant de commencer celle-ci. Vous serez libre d'interrompre votre participation, de ne pas répondre aux questions et de mettre fin à l'entrevue en tout temps et pour n'importe quelle raison.

Je vous remercie d'ores et déjà pour l'attention et l'intérêt que vous porterez à ma sollicitation et reste à votre entière disposition pour répondre à vos questions et recevoir vos commentaires.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Bernard Dione
Candidat au doctorat

C.P. 6128, succursale Centre-ville
Montréal QC H3C 3J7

Téléphone : 514-343-6111
Télécopieur : 514-343-5753


www.umontreal.ca

**L'ACCOMMODATION DES VALEURS PROFESSIONNELLES AUX VALEURS
CULTURELLES CHEZ LES BIBLIOTHÉCAIRES UNIVERSITAIRES
SÉNÉGALAIS**

DESCRIPTION DE L'ÉTUDE

Contexte

Les transformations constantes induites par les technologies de l'information amènent toutes les professions à se poser des questions sur leur identité en tant que profession. Outre le savoir scientifique et technique qu'il met à la disposition de la société, chaque profession est caractérisée par un ensemble de valeurs dont elle est porteuse. La bibliothèque contribue à l'accès libre et équitable à l'information, au développement et au maintien de la liberté intellectuelle, à la préservation des valeurs démocratiques et des droits civils universels. Ces valeurs peuvent entrer en conflit avec les valeurs des milieux dans lesquels les bibliothécaires exercent leur activité.

Importance de la recherche

La recherche concernant l'accommodation des valeurs professionnelles aux valeurs culturelles chez les bibliothécaires universitaires sénégalais est importante parce que les valeurs constituent des croyances et des idéaux qui motivent et expliquent les actions. Dans une situation de prise de décision professionnelle, le bibliothécaire peut selon qu'il priorise ses valeurs culturelles ou ses valeurs professionnelles prendre des décisions conformes ou à l'encontre des principes que défend sa profession. En décrivant les situations de conflits de valeurs et les réponses que les bibliothécaires leur apportent, on peut poser les jalons d'une stratégie d'élaboration d'un code d'éthique adapté.

Objectifs de la recherche

Cette recherche vise à explorer et à décrire l'accommodation des valeurs professionnelles aux valeurs culturelles par les bibliothécaires universitaires sénégalais. Les objectifs sont les suivants :

1. décrire le système de valeurs culturelles des bibliothécaires universitaires sénégalais ;
2. décrire le système de valeurs professionnelles des bibliothécaires universitaires sénégalais ;
3. explorer comment les bibliothécaires universitaires sénégalais accommodent les valeurs professionnelles de la bibliothéconomie à leurs valeurs culturelles.

Méthodologie

Cette étude se base sur une méthodologie mixte reposant sur un questionnaire et des entrevues avec les bibliothécaires universitaires sénégalais. Ces entrevues visent à comprendre comment les valeurs professionnelles sont accommodées au sein du système de valeurs culturelles.

Contributions attendues de la recherche

Sur le plan théorique, la recherche permettra d'identifier les systèmes des valeurs professionnelles et les systèmes des valeurs culturelles des bibliothécaires universitaires sénégalais et à décrire les accommodations effectuées entre les deux systèmes. En outre, elle permettra de développer et de valider un questionnaire d'évaluation des valeurs culturelles et des valeurs professionnelles.

Sur le plan professionnel, elle pourra servir de base à l'élaboration d'un code éthique pour les bibliothécaires sénégalais. Enfin, du point de vue pédagogique, elle peut servir de base d'élaboration d'un enseignement sur l'éthique et les valeurs professionnelles des bibliothécaires.

Annexe 4 : Guide d'entretien

Guide d'entrevue avec les bibliothécaires universitaires sénégalais

SUJET DE LA THÈSE : LES VALEURS DES BIBLIOTHÉCAIRES UNIVERSITAIRES SÉNÉGALAIS



GUIDE D'ENTREVUE



1 – Remerciements

Pour commencer, j'aimerais vous remercier pour votre participation à cette étude.

2 – Ma présentation

Comme ma lettre sollicitant votre participation l'expliquait, cette entrevue est réalisée dans le cadre de ma thèse de doctorat menée sous la direction de Réjean Savard, professeur titulaire à l'École de Bibliothéconomie et des Sciences de l'Information de l'Université de Montréal. Ma recherche porte sur les valeurs des bibliothécaires universitaires sénégalais (ses).

3 – Description de l'étude

Pour commencer notre conversation, je vais vous lire une brève description de l'étude. Suite à cette lecture, si vous avez des questions, je pourrai y répondre avant de commencer l'entrevue.

[Donner le document « Description de l'étude ». Répondre aux questions et continuer.]

4 – Conditions de confidentialité et du consentement

Je vous demande la permission d'enregistrer notre conversation afin de faciliter la transcription et l'exploitation des informations. Mais les informations que vous me donnerez resteront anonymes et seront traitées en toute confidentialité. Je serai la seule personne à avoir accès à ces données. Dans les communications et publications des

résultats, aucun élément ne permettra de vous identifier. Des pseudonymes et numéros seront utilisés.

Le formulaire de consentement précise les conditions de confidentialité des données. Je vous demanderais de le signer après en avoir pris connaissance.

[Lire le formulaire de consentement au répondant et lui demander de le signer].

5 – Recommandations générales

J'aimerais vous expliquer rapidement le déroulement de l'entrevue. J'ai un questionnaire général pour m'assurer de bien poser toutes les questions nécessaires.

Il se peut que je vous demande de clarifier, compléter ou valider vos réponses. L'objectif est de m'assurer que je vous ai bien compris. Sachez qu'il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse aux questions.

Sachez également que vous pouvez m'interrompre à tout moment ou décider de cesser l'entrevue quand bon vous semble. Enfin, vous êtes libre de répondre ou non à chaque question.

Je vous invite à une entrevue d'environ 1 heure. Avez-vous des questions avant que nous commencions ?

6 - Questions à couvrir

Description de l'activité professionnelle

1. Comment êtes vous devenu bibliothécaire ? Pourquoi, qu'est-ce qui vous a motivé à choisir cette profession ? Qu'est-ce que vous aimez dans ce métier ? Qu'est-ce que vous trouvez difficile ?
2. Quelles sont vos responsabilités et vos tâches actuelles au sein de la bibliothèque universitaire ?

Accommodation des valeurs

Dans, le questionnaire que je vous ai soumis le, vous citez deux situations professionnelles au cours desquelles vos valeurs ont été en jeu. Je vais vous rappeler chacune des situations avant de vous poser des questions

- a. Situation 1 : Rappeler la situation

3. Pouvez-vous m'expliquer la situation ? Qu'est-ce qui l'a motivée ? Qu'est-ce qui l'a influencée ?
4. Pouvez-vous me dire dans la situation que vous venez d'expliquer quelles sont les valeurs qui sont en jeu ?

b. Situation 2 : Rappeler la situation 2

5. Pouvez-vous m'expliquer la situation ? Qu'est-ce qui l'a motivée ? Qu'est-ce qui l'a influencée ?
6. Pouvez-vous me dire dans la situation que vous venez d'expliquer quelles sont les valeurs qui sont en jeu ?
7. Vous avez nommé les valeurs suivantes dans vos explications.....Est-ce que j'ai bien compris ? Y en a-t-il d'autres ?
8. Pourriez-vous me dire, parmi les valeurs que vous avez mentionnées dans vos explications laquelle est la plus importante ? Pourquoi ? Il peut arriver que deux valeurs soient contradictoires, par exemple, la valeurque vous avez mentionné plus haut peut entrer en contradiction avec la valeur dans des cas comme celui-là, que faites-vous ?

c. Valeurs des bibliothécaires universitaires sénégalais

Nous avons parlé de vous, maintenant, j'aimerais que vous me parliez des valeurs en tant que bibliothécaire universitaire sénégalais.

9. Pensez-vous qu'il existe des valeurs spécifiques auxquelles doivent se référer les bibliothécaires universitaires sénégalais dans leur travail de tous les jours au sein de l'université ?
10. Si ces dernières valeurs entrent en conflit avec les valeurs auxquelles vous faisiez référence plus haut comment arbitreriez-vous ?

7 - Conclusion

Nous avons fait le tour des questions que j'avais préparées. Avez-vous des commentaires à ajouter, des questions à poser ? Voulez-vous revenir sur certains points ou élargir la discussion ? Je suis à votre disposition.

Avant de nous séparer, je vous demanderai de me résumer ce que vous souhaiteriez que je retienne vraiment de notre entretien.

[Laisser le temps au répondant de répondre et intervenir le cas échéant].

8 - Remerciements

Nous en avons terminé. Je vous remercie de votre collaboration.

Annexe 5 : Formulaire de consentement

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Titre de la recherche : L'accommodation des valeurs professionnelles aux valeurs culturelles chez les bibliothécaires universitaires sénégalais

Étudiant-Chercheur : Bernard Dione

Directeur de recherche : Réjean Savard, professeur titulaire

Département : École de bibliothéconomie et des sciences de l'information – Université de Montréal

A) Renseignements aux participants

1. Objectifs de la recherche

Cette recherche vise à explorer et décrire l'accommodation des valeurs professionnelles aux valeurs culturelles chez les bibliothécaires universitaires sénégalais. Elle vise les objectifs spécifiques suivants :

1. décrire le système de valeurs culturelles des bibliothécaires universitaires sénégalais ;
2. décrire le système de valeurs professionnelles des bibliothécaires universitaires sénégalais ;
3. explorer comment les bibliothécaires universitaires sénégalais accommodent les valeurs professionnelles de la bibliothéconomie à leurs valeurs culturelles.

Par votre participation, vous contribuez à susciter la réflexion sur les principes qui motivent notre action en tant que bibliothécaire dans le contexte culturel du Sénégal. Cette réflexion est une étape importante dans l'élaboration d'un code éthique pour la pratique professionnelle.

2. Participation à la recherche

Votre participation à cette recherche consiste à deux choses. D'abord à remplir un questionnaire. Le questionnaire vise à identifier les valeurs culturelles qui guident votre vie et les valeurs professionnelles sur lesquelles vous fondez votre activité en tant que bibliothécaire professionnel travaillant à l'université. Puis, répondre à quelques questions dans le cadre d'une entrevue d'environ une heure. Les questions seront parfaitement inoffensives ; elles porteront sur votre point de vue, votre expérience. Quelques questions démographiques clôtureront l'entrevue.

3. Confidentialité

Les renseignements que vous donnerez demeureront confidentiels. Chaque participant à la recherche se verra attribuer un pseudonyme. Seul l'étudiant-chercheur aura la liste des participants et des pseudonymes qui leur seront attribués. Aucune information permettant de vous identifier d'une façon ou d'une autre ne sera publiée. Ces renseignements personnels seront détruits 7 ans après la fin du projet. Seules les données ne permettant pas de vous identifier seront conservées après cette date.

4. Droits du participant

Votre participation est entièrement volontaire. Vous êtes libre de vous retirer en tout temps par avis verbal, sans préjudice et sans devoir justifier votre décision. Si vous décidez de vous retirer de la recherche, vous pouvez communiquer avec moi, au numéro de téléphone indiqué plus loin (par courriel de préférence – question d'archivage). Si vous vous retirez de la recherche, les renseignements qui auront été recueillis au moment de votre retrait seront détruits.

Lors des entrevues, vous pouvez également interrompre l'étudiant-chercheur dès que vous avez besoin d'éclaircissements ou que vous voulez poser une question. Vous pouvez aussi choisir de ne pas répondre à une ou plusieurs questions.

B) Consentement

Je déclare avoir pris connaissance des informations ci-dessus, avoir obtenu les réponses à mes questions sur ma participation à la recherche et comprendre le but et la nature de cette recherche. Après réflexion, je consens à participer volontairement à cette étude dans ces conditions. J'accepte que mes propos soient enregistrés.

Signature : _____ Date : _____

Nom : _____ Prénom : _____

Je déclare avoir expliqué le but et la nature de l'étude et avoir répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées.

Signature de l'étudiant : _____ Date : _____

Chercheur

Nom : _____ Prénom : _____

Pour toute question relative à la recherche ou pour vous retirer de la recherche, vous pouvez communiquer avec l'étudiant-chercheur Bernard Dione, au numéro de téléphone suivant : XXXXXXXXXXXX ou à l'adresse courriel suivante : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Toute plainte relative à votre participation à cette recherche peut être adressée à l'ombudsman de l'Université de Montréal, au numéro de téléphone 514-343-2100 ou à l'adresse courriel ombudsman@umontreal.ca (L'ombudsman accepte les appels à frais virés).

Un exemplaire du formulaire de consentement signé sera être remis au participant.

Annexe 6 : Lettre de remerciement



Faculté des Arts et des Sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de
l'information

27 avril 2011

Madame
Bibliothécaire
Bibliothèque Centrale
Université Gaston Berger de Saint-Louis

Madame,

Par la présente, je viens vous remercier sincèrement d'avoir bien voulu accepter de participer à notre étude sur l'accommodation des valeurs professionnelles aux valeurs culturelles chez les bibliothécaires universitaires sénégalais.

Nous mesurons à sa juste valeur l'apport de votre participation à cette recherche et nous engageons à vous envoyer une version électronique de notre travail dès qu'elle sera soutenue.

Je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Bernard DIONE, candidat au doctorat
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information
Université de Montréal
C.P. 6128 succursale centre-ville
Montréal (QC) H3C 3J7

Annexe 7 : Arbre de codage

Valeurs culturelles

- Universalisme
 - Compréhension, tolérance et protection du bien-être de tous et de la nature
KEYWORDS: ÉGALITÉ, UN_MONDE_DE_PAIX, UNITÉ_AVEC_LA_NATURE, SAGESSE, UN_MONDE_DE_BAUTE, JUSTICE_SOCIALE, LARGE_D'ESPRIT(TOLÉRANT_CROYANCE_ET_DIFFÉRENCE), PROTÉGEANT_L'ENVIRONNEMENT
- Bienveillance
 - Préservation et amélioration du bien-être des personnes avec lesquelles on se trouve fréquemment en contact
KEYWORDS: AMITIÉ_VRAIE, LOYAL, HONNÊTE, SECOURABLE_(TRAVAILLANT_EN_VUE_DU_BIEN-ÊTRE_D'AUTRUI), INDULGEANT_(DÉSIREUX_DE_PARDONNER_AUX_AUTRES)
- Conformité
 - Moderation dans les actions, les tendances et les envies qui blessent les autres, les contrarient, ou transgressent les normes sociales. Contrôle de soi dans les interactions avec autrui.
KEYWORDS: POLITESSE_(COURTOISIE,_BONNES_MANIÈRES), AUTODISCIPLINE_(RÉSISTANCES_AUX_TENTATIONS), HONORANT_SES_PARENTS_ET_LES_ANCIENS_(MONTRANT_DU_RE_SPECT), OBÉISSANT_(REMPLISSANT_SES_OBLIGATIONS,_AYANT_LE_SENS_DU_DEVOIR)
- Tradition
 - Respect, engagement et acceptation des coutumes et des idées préconçues par la culture traditionnelle ou la religion
KEYWORDS: RESPECT_DE_LA_TRADITION, MODÉRÉ, HUMBLE_(MODESTE,_EFFACÉ), ACCEPTANT_MA_PART_DANS_LA_VIE, RELIGIEUX
- Sécurité
 - Harmonie et stabilité de la société, des relations et de soi, sécurité individuelle et du groupe
KEYWORDS: ORDRE_SOCIAL_(STABILITÉ_DE_LA_SOCIÉTÉ), SÉCURITÉ_NATIONALE, RÉCIPROCITÉ_DES_SERVICES_RENDUS, SÉCURITÉ_FAMILIALE, PROPRE_(NET_SOIGNÉ)
- Pouvoir
 - Recherche d'un statut social prestigieux, besoin de contrôle et de domination des personnes et des ressources
KEYWORDS: POUVOIR_SOCIAL, RICHESSE, AUTORITÉ, PRÉSERVANT_MON_IMAGE_PUBLIQUE
- Accomplissement
 - Réussite personnelle liée à une compétence reconnue par les normes sociales
KEYWORDS: AMBITIEUX_(TRAVAILLANT_DUR,_VOLONTAIRE), INFLUENT, COMPÉTENT_(CAPABLE,_EFFICACE), ORIENTÉ_VERS_LE_SUCCÈS_(OBJECTIF_-_RÉUSSIR)
- Hédonisme
 - Besoin et satisfaction du plaisir, gratification envers soi
KEYWORDS: PLAISIR_(SATISFACTION_DES_DÉSIRS), AIMANT_LA_VIE, SE_FAIRE_PLAISIR_(FAIRE_DES_CHOSES_AGRÉABLES)
- Stimulation
 - Besoin de variété qui permet de maintenir un niveau d'activité optimum. Motivé par l'excitation, la nouveauté et le défi
KEYWORDS: VIE_EXCITANTE, UNE_VIE_VARIÉE, AUDACIEUX_(CHERCHANT_L'AVENTURE,_LE_RISQUE)
- Autonomie
 - Indépendance de pensée et d'action (besoin de contrôle et de maîtrise)
KEYWORDS: LIBERTÉ_(LIBERTÉ_DE_PENSÉE_ET_D'ACTION), CRÉATIVITÉ_(ORIGINALITÉ,_IMAGINATION), INDÉPENDANT, CHOISSANT_SES_PROPRES_BUTS, CURIEUX_(INTÉRESSÉ_EN_TOUTES_CHOSES,_EXPLORATEUR)

Valeurs professionnelles

- Accès à l'information

Assurer un accès égal, équitable et aisé à l'information pour tous
KEYWORDS: ACCÈS_À_L'INFORMATION, FOURNIR_L'INFORMATION

- Confidentialité et respect de la vie privée
 - Protéger la vie privée et assurer la confidentialité de leurs recherches en bibliothèques
KEYWORDS: VIE_PRIVÉE, HISTORIQUES_DE_LECTURES, CONFIDENTIALITÉ
- Respect de la diversité culturelle
 - Promouvoir la diversité culturelle dans les services et dans les collections
KEYWORDS: DIVERSITÉ_CULTURELLE
- Formation à la maîtrise de l'information
 - Former les utilisateurs pour un usage efficace des ressources d'information
KEYWORDS: FORMATION_DES_UTILISATEURS, INFORMATION_LITERACY
- Formation tout au long de la vie
 - Soutenir et promouvoir la formation continue
KEYWORDS: FORMATION_CONTINUE, APPRENTISSAGE_TOUT_AU_LONG_DE_LA_VIE
- Liberté intellectuelle
 - Refuser toute forme de censure
KEYWORDS: CENSURE, LIBRE_ACCÈS_À_L'INFORMATION, LIBERTÉ_D'EXPRESSION, RÉTENTION_DE_L'INFORMATION
- Pluralisme des opinions
 - Acquérir et diffuser des collections reflétant la variété des opinions dans la société
KEYWORDS: PLURALISME, DÉMOCRATIE
- Préservation et conservation du patrimoine
 - Préservation du patrimoine documentaire pour les générations futures.
KEYWORDS: PRÉSERVATION_DES_COLLECTIONS, GESTIONS_DES_FONDS_DOCUMENTAIRES, VOLS_DE_DOCUMENTS, PHOTOCOPIES, NUMÉRIISATION, COPIES_DE_SECOURS
- Refus de toute forme de discrimination
 - Refuser toute forme de discrimination
KEYWORDS: INFORMATION_POUR_TOUS, ÉQUITÉ_DANS_L'ACCÈS_À_L'INFORMATION, ACCÈS_DÉMOCRATIQUE_À_L'INFORMATION, PUBLICS_HANDICAPÉS, PUBLICS_DÉFAVORISÉS, MINORITÉS
- Service de qualité
 - Fournir un service de qualité
KEYWORDS: SERVICE_DE_QUALITÉ, ÊTRE_AU_SERVICE_DES_USAGERS, ÊTRE_DISPONIBLE, RÉPONDRE_AUX_BESOINS_DES_USAGERS
- Responsabilité sociale
 - Contribuer à la résolution des problèmes cruciaux de la société
KEYWORDS: ENGAGEMENT_SOCIAL, PATRIOTISME, RESPONSABILITÉ_SOCIALE