

Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques

Diplôme de conservateur de bibliothèque

MEMOIRE D'ETUDE

Médiateur en bibliothèque : une fonction ou un métier ?
Exemple de la bibliothèque municipale de Lyon

Sandrine LETURCQ

sous la direction de
Anne Kupiec

Université de Paris X-Nanterre, IUT Métiers du livre

1998



**Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques**

Diplôme de conservateur de bibliothèque

MEMOIRE D'ETUDE

**Médiateur en bibliothèque : une fonction ou un métier ?
Exemple de la bibliothèque municipale de Lyon**

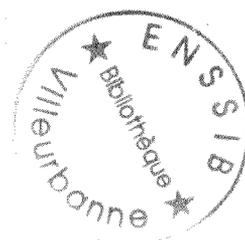
Sandrine LETURCQ

sous la direction de
Anne Kupiec

Université de Paris X-Nanterre, IUT Métiers du livre

Stage effectué sous la direction de
Annie Garden

Conservateur, responsable du pôle Sud à la bibliothèque municipale de Lyon



1997
DCB
24

1998

Résumé

*
* *

Médiateurs en bibliothèque : une fonction ou un métier ?

En 1995, la bibliothèque municipale de Lyon a recruté onze médiateurs en bibliothèque, chargés de tisser un lien entre l'institution et les publics "sensibles" ou "fragilisés". A l'extérieur de l'institution, ils promeuvent le livre, la lecture, et la bibliothèque, auprès de populations qui n'y ont pas, sinon difficilement, accès, par des actions d'hyperproximité ; à l'intérieur de la bibliothèque, ils doivent permettre la cohabitation des publics. S'agit-il d'un nouveau métier ou d'une fonction que devraient assumer les bibliothécaires ?

Descripteurs

- Médiation - France
- Bibliothèques et société
- Bibliothèque municipale (Lyon)

Abstract

*
* *

Mediation in library : a function or a job ?

In 1995, the Lyon public library employed 11 persons charged to promote reading and library especially by people from socially disadvantaged background, who don't frequent library ; moreover, they are charged to favorise intermixture of different publics inside of the library. The question is whether it is a function that the librarians should assumed, or a new job?

- Mediation
- Library and society

Table des matières

*

* *

Résumé / Abstract.....I

Table des matières.....II-V

Introduction générale

sur la notion de médiation.....p. 1

Les médiateurs

de la bibliothèque municipale de Lyon.....p. 10

I - Préliminaires méthodologiques.....p. 11

II - Le recrutement des médiateurs :
une réflexion sur fond de crise.....p. 15

A - Présentation générale
de la bibliothèque municipale de Lyon.....p. 15

B - Le projet de recrutement.....p. 18

C - La formation.....p. 25

D - L'affectation dans les différentes bibliothèques.....p. 27

III - Les fonctions des médiateurs
de la bibliothèque.....p. 28

A - Animation et médiation.....p. 28

B - Une médiation civique et culturelle.....p. 33

C - Des activités au service de la médiation.....	p. 36
- Activités à l'intérieur de la bibliothèque.....	p. 36
- Un service particulier : le "point ressource emploi".....	p. 39
- Activités à l'extérieur de la bibliothèque.....	p. 41
- Activités des médiateurs par rapport à celles des bibliothécaires.....	p. 45
 D - Les médiateurs face aux publics.....	 p. 47
- Les usagers de la bibliothèque municipale de Lyon.....	p. 47
- Les publics auxquels s'adressent le plus souvent les médiateurs.....	p. 48
- Les relations entre les médiateurs et les publics.....	p. 51
- Comment les médiateurs sont-ils perçus par les publics.....	p. 53
- Impact de l'action des médiateurs sur les publics.....	p. 55
- Conclusion.....	p. 56
 E - Un "médiateur" en marge des autres.....	 p. 57
- Gardien et médiateur : deux fonctions distinctes.....	p. 57
- Autres activités.....	p. 60
- Les publics.....	p. 60
- Les relations à l'extérieur de la bibliothèque.....	p. 61
- Conclusion.....	p. 61
 <u>IV - Les bibliothécaires de la bibliothèque municipale</u>.....	 p. 62
 A - Les relations entre les bibliothécaires et les médiateurs.....	 p. 62
- Une absence de contact entre les médiateurs et les bibliothécaires du réseau.....	p. 62
- Manque de préparation des bibliothécaires (hors cadres) lors du recrutement des médiateurs en bibliothèque.....	p. 64
- Perception du projet de recrutement par les bibliothécaires.....	p. 65
- Une intégration lente et progressive des médiateurs.....	p. 66

- Conclusion

**B - Les bibliothécaires :
des médiateurs culturels.....p. 68**

- Les bibliothécaires,
médiateurs du livre.....p. 69

- Une médiation culturelle
par les acquisitions.....p. 71

- Conclusion.....p. 75

**C - Les bibliothécaires
face aux publics.....p.76**

- Bibliothécaires et médiateurs
au service des publics.....p. 76

- Les publics des bibliothécaires.....p. 77

- Les relations
entre les bibliothécaires et les publics.....p. 78

- La perception des bibliothécaires
par les publics.....p. 80

- Impact de l'action des médiateurs
sur les relations entre les publics et les bibliothécaires.....p. 83

- Conclusion.....p. 85

**D - Les médiateurs
ou la disparition des bibliothécaires traditionnels.....p. 86**

- une exacerbation de la crise identitaire
au sein de la profession.....p. 86

- La place et la fonction des médiateurs
par rapport aux bibliothécaires.....p. 93

- Conclusion.....p. 100

**Conclusion : Les médiateurs
de la Bibliothèque municipale de Lyon.....p. 103**

I - Un bilan contrasté.....p. 104

A - Une pacification des bibliothèques.....p. 104

B - Une ouverture de la bibliothèque sur la cité.....p. 105

- La bibliothèque dans la cité d'après les bibliothécaires.....	p. 105
- La bibliothèque dans la cité d'après ses partenaires.....	p. 108
C - Les zones d'ombre de ce bilan.....	p. 113
- Confusion entre une médiation civique et une médiation culturelle : la quadrature du cercle ?.....	p. 113
- Les médiateurs et les publics.....	p. 115
- Les médiateurs et les bibliothécaires.....	p. 117
D - L'avenir des médiateurs à Lyon.....	p. 118
Mise en place d'une politique nationale de la médiation en France ?.....	p. 120
<u>I - Trois expériences françaises de médiation du livre.....</u>	p. 121
- Vaux-en-Velin.....	p. 121
- Saint - Raphaël.....	p. 123
- Thionville.....	p. 123
<u>II - Les projets du ministère de la Culture.....</u>	p. 124
A - Mise en place de formations de médiateurs du livre.....	p. 124
B - Bibliothécaires option médiation ou médiateurs option bibliothèque ?.....	p. 128
C - Conclusion.....	p. 129
Bibliographie.....	p. 131
Annexes.....	p. 144

Introduction générale sur la notion de médiation

*“La médiation a toujours existé. Il y a toujours eu, dans les tribus ou les villages, des sages auxquels on recourait tout naturellement, qui apportaient l'apaisement dans les différends, des êtres qui étaient ciments de fraternité. Et l'on rencontre des médiateurs à tous les carrefours de l'histoire...”*¹. Mais le recours aux médiateurs s'est tant développé, en France comme à l'étranger, à partir des années 80 que Jean-François Six, dans son ouvrage, *Le temps des médiateurs*, nomme les dix années qui séparent 1980 de 1990 *“la décennie de la médiation”*² : l'explosion des informations et des réseaux de communication, qui nous informent des conflits et des querelles dans le monde entier font naître d'autres querelles, d'autres conflits, et amènent au repli sur soi pour se défendre de l'autre, de sa différence, de ses difficultés. Pressés, stressés de toute part par des événements qu'ils ne maîtrisent pas, les hommes demandent des médiateurs pour retrouver le calme, la paix³.

Le phénomène de médiation est parti d'Amérique du Nord dans les années 1970. Mouvement d'origine privée et non étatique (le volontariat y domine encore), il est lié à la volonté de régler les conflits en évitant les recours juridictionnels. Mais cette pratique a dépassé le cadre de l'amélioration de la justice, aux Etats-Unis comme en Europe, même si le terme de “médiation” est souvent considéré comme un équivalent de l'expression *conflict resolution* employé outre-atlantique. Les programmes non étatiques de médiation cherchent à réveiller le sens civique des individus, *“la convivialité, et à restituer à la communauté le sens de sa responsabilité”*⁴. Actuellement, constate Michèle Guillaume-Hoffnung, *“le champ de la médiation n'a pas de limite. Il englobe tous les secteurs de l'activité humaine, de la sphère la plus privée à la plus publique. La médiation concerne les personnes publiques aussi bien que les particuliers, les individus aussi bien que les groupes, les activités nationales, transnationales et internationales”*⁵. Cette pratique s'impose dans les domaines d'ordre culturel et social notamment, où l'on constate le développement sans précédent de la médiation familiale par exemple. A l'expression “médiation sociale”, qui fait référence aux conflits du travail, M. Guillaume-Hofnung préfère d'ailleurs celle de “médiation civique”, qui *“informe à la fois sur le*

¹ Six (Jean-François). *Le temps des médiateurs*. Paris, Seuil, 1990, p. 11.

² *Ibid.*, p. 87-143.

³ *Ibid.*, p. 11-12.

⁴ Guillaume-Hofnung (Michèle), *La médiation*, Paris, Presses universitaires de France, 1995 (Que sais-je ? ; 2930), p. 9.

⁵ *Ibid.*, p. 5.

cadre de cette médiation (la cité) et sur le moteur civique qui l'engendre. La volonté de "faire quelque chose", de sortir de la passivité et de restaurer le lien social, est à l'origine de cette forme de médiation" ⁶. D'après M. Guillaume-Hofnung "à l'exception de la médiation de la République, "la médiation est un phénomène surgi de la vie civile, et ce dans tous les secteurs de la médiation. L'innovation sociale qu'elle engendre est partie d'initiatives discrètes, dispersées, qui s'intègrent peu à peu dans le réseau associatif. Dans quelques secteurs, certaines associations se sont rapprochées des institutions publiques au point d'en devenir des auxiliaires" ⁷. D'où un flou gênant, car cet état de fait "provoque le plus souvent un hiatus entre les termes utilisés par les pouvoirs publics et la réalité sur le terrain" ⁸.

L'auteur constate également que l'on emploie ce terme à propos de tout, alors qu'il recouvre parfois des notions différentes, ce qui rend urgent un effort théorique sérieux ⁹. Or d'après elle, "la médiation n'est pas un concept flou, elle bénéficie d'une définition rigoureuse mais pâtit d'une utilisation irréfléchie" ¹⁰.

Jean-François Six distingue quant à lui quatre sortes de médiation, "les deux premières étant destinées à faire naître ou renaître un lien, les deux autres étant destinées à parer un conflit" ¹¹. Ce sont : la "médiation créatrice", qui crée des liens nouveaux entre des groupes ou des personnes ; la "médiation rénovatrice", qui permet de renouer des liens distendus ; la "médiation préventive", qui permet de prévenir les conflits ; enfin, la "médiation curative", qui permet aux parties en conflit d'en trouver la solution. M. Guillaume-Hofnung ramène à deux ces quatre formes de médiations, distinguant les "médiations en dehors de tout conflit", des "médiations conflictuelles", les "médiations de différences" des "médiations de différends" ¹². "Une société se construit grâce à l'établissement de passerelles entre les différences" ¹³ explique l'auteur. Les médiations de différences sont nécessaires à la création ou recreation du lien social, qui n'est jamais immédiat (au sens propre "sans intermédiaire"), mais passe

⁶ *Ibid.*, p. 20-21.

⁷ *Ibid.*, p. 68.

⁸ *Ibid.*, p. 68.

⁹ *Ibid.*, p. 3-4.

¹⁰ *Ibid.*, p. 69.

¹¹ Six (Jean-François), *Op. cit.*, p. 164.

¹² Guillaume-Hofnung (Michèle), *Op. cit.*, p. 71.

¹³ *Ibid.*, p. 72.

toujours "par la médiation d'un élément tiers, objet, être, et par le médiateur par excellence, le langage" ¹⁴. Cette forme de médiation, créatrice, dont on prend davantage conscience lorsqu'elle n'existe pas ou plus, demande une action "anticipatrice, soutenue et quotidienne et souvent discrète" ¹⁵. Distincte de la première, la médiation de différends, restauratrice ou réparatrice, peut intervenir avant ou pendant un conflit. L'auteur distingue enfin une troisième forme de médiation : la médiation d'urgence, imposée par le médiateur.

Une définition générale de la médiation permet de dégager ses caractéristiques essentielles : elle "se définit avant tout comme un mode de construction et de gestion de la vie sociale, grâce à l'entremise d'un tiers neutre, indépendant, sans autre pouvoir que celui que lui reconnaissent les médiés. (...) Elle est ternaire dans sa structure et ses résultats" ¹⁶. Elle n'est ni négociation ¹⁷, ni arbitrage ¹⁸, ni conciliation ¹⁹, ni assistance à des individus en conflit ²⁰, ni transaction ²¹.

La médiation n'a pas besoin de l'initiative d'une autorité publique, puisqu'elle émane essentiellement de la base. Etant contractuelle par nature, peut-elle faire l'objet d'un service public ? C'est la question que pose M. Guillaume-Hofnung, précisant que "le service public pourrait à la rigueur être tiers par rapport à un conflit", mais doutant qu'il puisse abdiquer son pouvoir, ce qui mettrait les "médiés" dans une situation de dépendance à son

¹⁴ *Ibid.*, p. 72.

¹⁵ *Ibid.*, p. 72.

¹⁶ *Ibid.*, p. 74-75.

¹⁷ "La négociation est une confrontation directe entre les deux parties en conflit, sans intermédiaire. Chaque partie peut cependant être assistée d'avocats ou d'experts pour préciser l'objet de la discussion ou préparer un protocole d'accord. [Elle] s'attache à résoudre le conflit en arrivant à un compromis ou, aboutissement ultime, à un consensus." Article extrait du *Petit dictionnaire de la relation*, in Bailly (Yvette), Bazier (François), Boubault (Guy) et al. *Non-Violence actualité : La Médiation*, Montargis, "Non violence Actualité", 1993, (Les dossiers de "non violence Actualité"), p. 12.

¹⁸ "L'arbitrage est un processus volontaire dans lequel les personnes en conflit demandent à une autre personne neutre et impartiale, de prendre une décision à leur place en vue de régler un différend". *Ibid.*, p. 12.

¹⁹ "Intervention d'une tierce personne dans un litige. Le conciliateur n'a aucun pouvoir de contrainte, il aide à trouver une solution de compromis respectant les intérêts de chacun. Sa mission est de favoriser et d'attester le règlement à l'amiable des conflits qui lui sont soumis". *Ibid.*, p. 13. M. Guillaume-Hofnung précise que la conciliation est liée à l'existence d'un conflit, ce qui n'est pas le cas de la médiation. Elle insiste sur le caractère facultatif du tiers dans la conciliation et sur le fait qu'elle peut être imposée par une autorité publique (dans une procédure de divorce par exemple), cf. Guillaume-Hofnung (Michèle), *op. cit.*, p. 82.

²⁰ Dans la mesure où la médiation existe sans conflit, cf. Guillaume-Hofnung (Michèle), *Ibid.*, p. 84.

²¹ On pourrait confondre médiation et transaction à cause du compromis et de la nature contractuelle de la transaction. En revanche, contrairement à la médiation, la transaction a toujours un objet pécuniaire. cf. Guillaume-Hofnung, Michèle, *Ibid.*, p. 82-83.

égard ²². Un fonctionnaire faisant partie de l'administration ne pourra statutairement jamais être médiateur entre un particulier et celle-ci, car il sera partie prenante dans les rapports entre l'administration et les administrés. Elle pose le problème du financement de programmes de médiation, si celle-ci "*se mettait dans la mouvance*" des pouvoirs publics. Elle souligne le danger qui consisterait à confier à un nombre infime de personnes la pratique de la médiation, qui "*faute d'un moteur civique*", "*tomberait dans le giron d'un service public d'assistance*" ²³. De plus, l'existence d'un service public de médiation est-elle envisageable sans dénaturer la médiation, dans la mesure où le médiateur serait un fonctionnaire? Michèle Guillaume-Hofnung insiste enfin sur une question essentielle : la formation des médiateurs. On ne naît pas médiateur, on le devient. Or les pouvoirs publics actuellement "*ne disposent ni d'une définition de la médiation ni d'une formation des médiateurs*" ²⁴. Si le désir d'établir des passerelles entre l'administration et des administrés désemparés est compréhensible, l'administration doit rendre les fonctionnaires capables d'accomplir humainement leur travail.

Elle met en garde contre les dangers de pratiques hétérogènes se réclamant de la médiation, qui reflèteraient davantage un "*besoin vital*" de médiation que la "*vitalité*" du phénomène ²⁵. "*Il semble qu'il y ait plus de paresse intellectuelle que de malhonnêteté dans l'utilisation mal-à-propos du terme médiation. Il n'en demeure pas moins que le besoin de se faire appeler médiateur quand on fait oeuvre utile mais pas de la médiation révèle peut-être une sorte de bovarysme professionnel*" ajoute-t-elle ²⁶.

Le médiateur doit être un tiers neutre, c'est-à-dire qu'il ne doit à aucun moment prendre parti, mais garder ses distances par rapport à l'affaire qui lui est soumise. La première qualité du médiateur est de savoir garder sa place de tiers indépendant. L'absence de tout pouvoir caractérise aussi le médiateur. C'est un homme qui doit amener les deux parties en présence à trouver seules l'issue de l'affaire qu'elles lui soumettent. La solution ne vient pas de lui, mais d'elles-mêmes. Il ne fait que mobiliser les capacités des deux parties à rechercher cette solution. Il doit savoir établir ou rétablir la communication entre elles lorsque le dialogue est bloqué. "*De chaque médiation qu'il accomplit, le médiateur doit être quelqu'un qui accepte d'en*

²² *Ibid.*, p. 92.

²³ *Ibid.*, p. 111-112.

²⁴ *Ibid.*, p. 119-121.

²⁵ *Ibid.*, p. 111.

²⁶ *Ibid.*, p. 111.

tirer cette constatation difficile à admettre, sur l'homme : même s'il désire ou paraît désirer des liens, l'homme fait tout pour que les liens n'adviennent pas ou se brisent" ²⁷. Il sait se mettre à la place des autres, tout en gardant la sienne. Dressant un portrait-robot du médiateur, Jean-François Six lui attribue les aptitudes suivantes ²⁸ : le sens des réalités, le détachement, le don d'ubiquité intellectuelle, le sens de la hiérarchie des valeurs, l'optimisme raisonné, l'humilité, l'inventivité, la patience, l'autorité et le caractère, la santé physique et mentale. Il y ajoute la maîtrise de techniques aussi variées que "la connaissance théorique et pratique des comportements", l'écoute, la clarté de l'élocution, les connaissances de base sur l'établissement dans lequel il intervient, la conduite d'une réunion où il doit faire preuve "d'autorité et d'effacement" et la "rédaction d'un texte de compromis".

Dans le domaine de la culture, le terme de "médiateur du livre" fait référence à des réalités très différentes. Dans le secteur public, le "médiateur du livre", institué en 1990 à l'initiative du ministre de la Culture est officiellement chargé de concilier les professionnels du livre (éditeurs, libraires...). Cette expression fait aussi référence aux médiateurs du livre issus, entre autres, de l'association ATD Quart Monde, formés en alternance par ISIS-CREAI et l'Association des bibliothécaires français en 1992 et qualifiés à la médiation du livre. Celle-ci "est [alors] entendue comme l'action de faire connaître le livre et la lecture à ceux qui en sont exclus — et principalement les jeunes — hors les murs de la bibliothèque et en liaison avec de nouveaux partenaires" ²⁹. Enfin, les bibliothécaires, intermédiaires entre le public et les collections, ont également coutume de se présenter comme des "médiateurs du livre".

Actuellement, des postes de médiateurs du livre se multiplient dans les bibliothèques françaises : Lille, Hérouville, Grenoble... Leurs activités, leurs statuts diffèrent de l'une à l'autre. Mais ils ont généralement pour mission de favoriser l'accès aux livres et à la bibliothèque de publics (bébés, personnes âgées, publics "défavorisés...), qui, pour des raisons diverses en sont empêchés. L'initiative lancée par certaines associations dont ATD Quart Monde et le ministère de la Culture n'a pas laissé indifférent. Elle a initié,

²⁷ Six (Jean-François), *Op. cit.*, p. 206.

²⁸ *Ibid.*, p. 206-210.

²⁹ Kupiec (Anne), "Les médiateurs du livre : analyse des activités", *Bulletin de l'Association des bibliothécaires français*, n° 170, 1er trimestre 1996, p. 70-73 ; cf. aussi Scheer (Jacques), Legrand (Claude), Le Moigne (Philippe), *Les médiateurs du livre : évaluation du dispositif expérimental*, sous la responsabilité scientifique de Guido De Ridder, Laboratoire d'Etudes et de Recherches Sociales, [Paris], Ministère de la Culture et de la Francophonie, 1984.

sinon alimenté, la réflexion dans d'autres bibliothèques, parmi lesquelles la bibliothèque municipale de Lyon, qui a recruté, en 1995, onze médiateurs en bibliothèque, chargés de tisser des liens entre des publics "difficiles" ou très éloignés des livres, de la lecture, et l'institution bibliothèque, et de mieux intégrer la bibliothèque au coeur de la cité.

Cependant, le livre n'est-il pas habituellement considéré comme un objet de médiation et les bibliothécaires comme des "médiateurs du livre" (expression réductrice alors que les supports documentaires se multiplient) ? Les bibliothèques elles-mêmes se présentent comme des lieux de médiation ; médiations déclinées sur différents modes, comme le laisse entrevoir la diversité du contenu du *Bulletin de l'Association des bibliothécaires français* intitulé *Médiathèques et médiation*³⁰. "Depuis le début du siècle, les bibliothécaires ont cherché à faire la preuve de leur utilité sociale en s'appuyant, ou en provoquant des demandes nouvelles d'accès à la mémoire-bibliothèque", en offrant une "diversité, corrélative de l'élargissement du public, des usages de l'écrit auxquels elles renvoient et des finalités assignées à la lecture" écrit B. Seibel dans *l'Histoire des bibliothèques*³¹. Ainsi l'ouverture de médiathèques a-t-elle largement contribué à drainer de nouveaux publics à partir des années 70. Indépendamment de cela, les bibliothèques publiques, lieux largement ouverts, gratuits, accessibles à tous, n'échappent pas aux maux qui frappent de plus en plus de citoyens : les bibliothécaires sont de plus en plus confrontés à de nouveaux publics, groupes ou individus, économiquement et culturellement démunis. La prise en compte des attentes de ces publics passe par l'évolution du contenu des collections (moins "élitiste", moins "classique", plus pratique), et l'émergence de services nouveaux tels le "point info-santé" de la médiathèque de Givors (en partenariat avec l'hôpital, les centres sociaux, le Conseil général et d'autres associations caritatives), la mise à disposition d'ordinateurs permettant de taper son CV, comme à Issy-les-Moulineaux, ou la consultation du "point ressources emploi" de la bibliothèque municipale de Lyon (qui rassemble une documentation cohérente dans les domaines de la formation, de l'orientation et de l'emploi) ; des permanences, assurées par le personnel de la bibliothèque ou des

³⁰ *Bulletin de l'Association des bibliothécaires français : Médiathèques et médiation*, n° 170, 1er trimestre 1996.

³¹ Seibel (Bernadette), *Les enjeux d'une profession*, in Poulain (Martine) Dir. *Histoire des bibliothèques françaises : les bibliothèques au XXe siècle (1914-1990)*. Promodis-Ed. du Cercle de la Librairie, 1992, p. 592.

partenaires locaux, sont mises sur pieds selon les établissements concernés ³².

Toutefois, malgré les réponses essentiellement "bibliothéconomiques" des techniciens du livre à l'évolution économique et sociale, leur capacité à établir ou rétablir des liens avec certains publics est battue en brèche et l'on recourt à des médiateurs, exerçant leurs activités à la frontière du culturel et du social, "étrangers", aux bibliothèques pour exercer cette fonction — la leur peut-être ? Il semble qu'au militantisme généreux des années 70, riches d'animations de toutes sortes, a succédé une conception beaucoup plus technique, plus neutre, du métier de bibliothécaire ³³.

Surgissent alors de multiples questions. Avec ces emplois de médiateur, assiste-t-on à l'émergence d'un nouveau métier, ou, pour des raisons multiples (techniques, économiques et financières) à l'exercice, par du personnel temporaire, d'une fonction habituellement dévolue aux bibliothécaires ? L'identité professionnelle de certaines catégories du personnel est d'ores et déjà mise à mal. En effet, ne voit-on pas se profiler, derrière ces emplois de médiateurs, une évolution du métier de bibliothécaire, qui tendrait vers une redéfinition, voire une spécialisation des tâches à l'intérieur des établissements ? Jusqu'à quel point cette spécialisation serait-elle d'ailleurs envisageable, indépendamment de la taille des bibliothèques concernées ?

Le recrutement de médiateurs permet de s'interroger sur les rôles social et culturel (au sens propre du terme) de la bibliothèque dans la cité, notamment par la maîtrise de la politique de médiation qu'elle met en oeuvre. Il soulève également les questions de la reconnaissance et de l'accueil spécifique de groupes minoritaires (souvent issus de l'immigration, non-lecteurs), dans les bibliothèques publiques ³⁴. Faut-il donc s'orienter vers une approche communautaire des publics, à l'instar des bibliothèques anglo-saxonnes avec l'embauche de médiateurs spécialement affectés à tel ou tel type de public, d'après des critères parfois ethniques ou sociaux ? Au-delà du recrutement de médiateurs dans un grand nombre de secteurs professionnels, symptômes d'un déficit de communication, et d'un besoin vital

³² *Livres de France*, mars 1997, n°194, p. 38-39.

³³ Scheer (Jacques), Legrand (Claude), Le Moigne (Philippe), *Op. cit.*, p. 13-15.

³⁴ Allouche (Abdelwahed), *Le lectorat issu de l'immigration dans les bibliothèques françaises*, in *Bibliothèques au service de la communauté*. Compte-rendu du colloque (28 et 29 janvier 1993), organisé par la Bibliothèque publique d'information avec la participation de l'Unesco, de la Direction du livre et de la lecture et de l'APPEL, BPI-Centre Georges Pompidou-Unesco, 1995, p. 95-102.

de surmonter la désagrégation du tissu social, ne constate-t-on pas l'émergence d'un problème politique majeur : la mise en cause du modèle d'intégration républicaine à la française, devenu inopérant, répressif, voire exclusif ³⁵ ?

³⁵ Hersent (Jean-François), *Pluralisme culturel et intégration républicaine*, Paris, Direction du Livre et de la Lecture, 1997. (note interne).

Les médiateurs de la bibliothèque municipale de Lyon

I - Préliminaires méthodologiques

La consultation de sources écrites (archives de la bibliothèque municipale ³⁶, articles de journaux) et sonore (la cassette vidéo enregistrée lors du colloque de mai 1996 sur la médiation ³⁷), les observations résultant de ces 3 mois de stage et de celles que j'avais pu faire lors de séjours précédents à la bibliothèque municipale de Lyon, au cours de l'année 1996-1997, ainsi qu'une série d'entretiens réalisés auprès d'interlocuteurs très divers de décembre 1996 à l'automne 1997, ont permis la réalisation de cette étude.

Les personnes interrogées appartiennent à différentes catégories : elles portent très souvent des regards, et donc des jugements différents sur la médiation et les médiateurs, en raison de la diversité de leurs fonctions au sein de la bibliothèque, ou comme interlocuteurs et partenaires de celle-ci, à l'extérieur de l'institution.

Vingt-deux personnes travaillant à la bibliothèque municipale de Lyon ont été interrogées : les dix médiateurs, le directeur de la bibliothèque municipale, les quatre responsables des pôles urbains (conservateurs et bibliothécaires), parmi lesquelles la personne responsable des médiateurs, le conservateur responsable du département Société, un autre conservateur du département Société, responsable de la commission Formation à la bibliothèque centrale, cinq bibliothécaires de catégorie B (assistants de conservation et assistants qualifiés), dont quatre dans les bibliothèques d'arrondissement et un au département Société de la bibliothèque centrale de la Part-Dieu. Aucun bibliothécaire de catégorie C n'a été interrogé, mais cela ne revêt aucune espèce d'importance, dans la mesure où les tâches effectuées par le personnel des catégories B et C dans les bibliothèques d'arrondissement sont les mêmes pour tous, indépendamment de la catégorie à laquelle chacun appartient. En revanche, interroger des bibliothécaires ³⁸ de catégories A et B me paraissait nécessaire, car le regard porté sur la médiation et les médiateurs est souvent déterminé, non seulement par la conception que chacun a de son propre travail, mais aussi par l'expérience

³⁶ Ces archives sont celles que la personne responsable des médiateurs a mises à ma disposition. Dans la mesure où elles ne sont ni systématiquement classées, ni cotées, leur exploitation n'a pas été des plus aisées.

³⁷ "Bibliothèque et médiation". Journée d'étude suivie d'une conférence d'Alain Touraine, le jeudi 9 mai 1996 à la bibliothèque municipale de Lyon.

³⁸ Je l'emploie au sens générique du terme.

quotidienne vécue sur le terrain. Les cadres, gestionnaires de personnel, ne vivent et ne ressentent pas la bibliothèque de la même façon que les équipes qui sont tous les jours au contact des publics (pas nécessairement lecteurs), et des médiateurs.

Un agent d'entretien, "médiateur" en marge des dix autres, recruté un an avant eux sur un poste de gardien à la bibliothèque de la Duchère, m'a accordé un entretien.

En dehors des médiateurs masculins (au nombre de quatre), seuls deux hommes ont été interrogés : le directeur de la bibliothèque et un assistant de conservation. La féminisation de la profession est la cause de ce déséquilibre entre les deux sexes dans le choix des interlocuteurs ; elle joue également un rôle non négligeable dans les réponses qui m'ont été faites au cours des entretiens, à propos des relations entre les bibliothécaires et leurs publics.

Parmi les personnes interrogées, le bibliothécaire responsable du pôle Centre, qui regroupe trois bibliothèques d'arrondissement, n'emploie aucun médiateur. Il me semblait important pour cette raison de recueillir ses réflexions sur l'expérience menée à Lyon depuis deux ans et demi.

Les critères de choix concernant le personnel de catégorie B ont été les suivants : je souhaitais interroger une personne du département Société en poste lors de l'arrivée de la médiatrice en 1995, et le hasard des changements de poste a voulu qu'une seule réponde à ce critère ; parmi les quatre autres personnes de catégorie B, en poste dans les pôles Nord, Sud et Ouest, l'une travaille dans une annexe qui n'emploie aucun médiateur. Toutes ont été retenues en fonction de leur origine (française ou maghrébine), et de leurs opinions différentes, parfois opposées, sur la médiation et le rôle des médiateurs à la bibliothèque de Lyon, mais, me semble-t-il, représentatives des courants d'opinion qui traversent la profession.

Je me suis également reportée à des compte-rendus d'entretiens menés dans le cadre d'un travail antérieur réalisé au printemps 1997 par quelques conservateurs stagiaires de l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (ENSSIB) : il s'agissait de proposer un plan de communication pour le "point ressources emploi", un service animé par le médiateur du département Société de la bibliothèque centrale de la Part-Dieu, qui regroupe de la documentation concernant l'orientation, la formation et l'emploi. Nous avons alors rencontré des partenaires, des interlocuteurs extérieurs à la bibliothèque dans ces trois

domaines là et avons recueilli leurs réflexions sur le rôle social de la bibliothèque dans ce domaine. : il s'agit du responsable administratif du Développement social urbain et du responsable administratif du service des Affaires générales et économiques de la Ville de Lyon.

Il me semblait en effet essentiel d'essayer de cerner la place actuelle de la bibliothèque municipale dans la cité, et de comprendre le regard que portent sur elle interlocuteurs et partenaires extérieurs. Ont été interrogés des élus et du personnel administratif de la mairie de Lyon : ainsi, l'adjointe à l'enseignement supérieur, la recherche, la vie étudiante et aux actions en faveur des quartiers défavorisés, car toute la politique de Développement social urbain relève de sa compétence. Le responsable administratif du Développement social urbain, qui a suivi la mise en place du second contrat des médiateurs (en 1996) a été rencontré. Je me suis également entretenue avec l'agent de développement dans le domaine culturel qui travaille dans ce même service, et entretient des contacts directs et réguliers avec les médiateurs.

Parmi les partenaires extérieurs de la bibliothèque municipale dans les quartiers, j'ai rencontré la secrétaire de l'Espace 18 ³⁹, un éducateur spécialisé de l'Escale ⁴⁰, la conseillère "emploi-formation" de la mission locale, et l'Association départementale formation linguistique professionnelle ⁴¹, qui travaillent en relation avec la bibliothèque de Vaise (9^e arrondissement).

Afin d'élargir la réflexion à d'autres établissements, et pour esquisser une comparaison à l'échelle nationale, je me suis entretenue avec le médiateur du livre de la bibliothèque municipale de Vaulx-en-Velin, qui fait partie de la première génération de médiateurs du livre, formés à l'initiative du ministère de la Culture et de l'Association ATD Quart Monde. Lors d'un

³⁹ L'Espace 18 a été inauguré le 25 septembre 1997. Le centre social, la bibliothèque, la mairie du 9^e arrondissement, l'Escale et le DSU ont été porteurs de ce projet de création d'un lieu intergénérationnel (ce qu'il n'est pas actuellement). Parmi les activités proposées à l'Espace 18, on peut citer la boxe, la danse urbaine, le soutien scolaire... Le centre social gère les subventions accordées à cet espace ainsi que le projet pédagogique, d'où le risque de le transformer en centre social bis.

⁴⁰ Cette structure accomplit un travail d'échange, d'écoute, de relation, concernant des questions aussi variées que les demandes de logement, la recherche de formation. Elle apporte également un soutien moral et psychologique aux jeunes de 16-25 ans qui connaissent des problèmes d'insertion. Courroie de transmission, elle est en relation avec différentes institutions, dont la mission locale par exemple.

⁴¹ L'ADFLP est une association de type loi 1901 qui intervient dans les domaines de l'insertion et de l'entreprise. Elle propose des formations non qualifiantes ("projets de vie, projets professionnels"), des formations qualifiantes et des préparations aux concours.

stage à l'Institut national de formation des bibliothécaires intitulé "Les médiateurs du livre en bibliothèque : quel projet pour quels services" ⁴², j'ai recueilli des informations sur les médiateurs du livre à la bibliothèque de Thionville et la médiathèque de Saint Raphaël.

Enfin, lors d'un entretien, la personne en charge du dossier des médiateurs du livre à la Direction du Livre et de la Lecture m'a apporté des informations sur les projets du ministère de la Culture concernant les formations de médiateurs du livre qui se mettent en place actuellement en France. J'ai contacté vainement les Directions régionales des affaires culturelles.

Chaque entretien a duré entre une et cinq heures. Très libres malgré une grille de questions préalablement établie, ils m'ont permis de recueillir des informations riches, qui débordaient parfois du cadre de la réponse proprement dite. Il va de soi que ces informations ont été exploitées dans cette étude. En revanche, certaines questions annexes n'ont pas été dépouillées.

J'ai travaillé sur un groupe d'êtres humains. Je n'oublie donc pas le caractère contingent de certaines affirmations, qui sont liées aux circonstances particulières dans lesquelles ce travail a été réalisé. En effet, à l'automne 1997, l'incertitude pesait sur le renouvellement ou non du contrat des médiateurs en bibliothèque au printemps 1998 ; d'où un climat général particulier, entre pessimisme et légèreté.

Néanmoins, j'espère avoir restitué aussi fidèlement que possible la parole et la pensée de ceux qui m'ont généreusement accordé leur temps et leur attention, ce dont je les remercie.

⁴² Du 17 au 19 novembre 1997 à Villeurbanne.

II - Le recrutement des médiateurs : une réflexion sur fond de crise

A - Présentation générale du réseau des bibliothèques municipales de Lyon ⁴³

La bibliothèque de la Ville de Lyon est un établissement municipal, géré en régie directe. Première bibliothèque municipale de France, elle a un statut de bibliothèque publique classée ; elle est placée sous le contrôle technique du ministère de la Culture.

Bibliothèque qui jouit d'un véritable rayonnement aux plans local, régional, national et international, elle est pôle associé pour l'histoire du livre et de l'imprimerie au même titre que l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques.

Le réseau des bibliothèques municipales de la ville de Lyon comprend la bibliothèque centrale de la Part-Dieu, intégrée au centre commercial de la Part-Dieu depuis 1972, quatorze bibliothèques d'arrondissement pour adultes et enfants réparties dans les neuf arrondissements de la ville et un pôle mobile (bibliobus, service de prêt aux collectivités et aux écoles). Les quatorze bibliothèques d'arrondissement sont rattachées à quatre pôles urbains (Ouest, Sud, Nord, Centre).

Dotée d'une superficie de 27 290 m² (tandis que celle des annexes est comprise entre 195 à 663 m²), le poids de la bibliothèque centrale au sein de ce réseau est considérable, en terme de services, d'effectifs, de collections, de flux de documents, de fréquentation...

De 1995 à 1997, la bibliothèque centrale s'est engagée dans un processus de départementalisation, afin de recentrer la bibliothèque sur le contenu de ses collections *"et de créer des entités performantes et dynamiques ouvertes à tous les publics et à tous les usages documentaires"*. Aux trois départements existants déjà (le Fonds ancien et histoire du livre et de l'imprimerie, la Documentation régionale, le département Jeunesse) se sont ajoutés les départements Sciences et techniques, Arts et loisirs, Société, Civilisation, Langues et littérature. Une personne est chargée de coordonner ces différents départements.

⁴³ Cette présentation est fondée sur le rapport d'activité 1996 de la bibliothèque de Lyon et les statistiques sur les publics datées du 1er janvier 1997.

La bibliothèque centrale abrite également un certain nombre de services communs : les services Personnel et finance, Bâtiment et flux des documents, Coordination des acquisitions, coordination bibliographique, Informatique et nouvelles technologies, Rétroconversion, Service du public, Relations publiques et presse, Animations, et Editions. 250 personnes y travaillent, sur les 350 du réseau (agents de la Ville ou de l'Etat)

En 1996, l'ensemble des documents disponibles (tous supports confondus) sur le réseau s'élève à 1 753 865, dont 1 151 195 à la bibliothèque centrale de la Part-Dieu. 2 402 669 entrées ont été enregistrées sur le réseau en 1996, dont 890 549 à la bibliothèque centrale (soit un peu plus du tiers). Sur les 2 529 499 documents prêtés pour l'ensemble du réseau, 678 397 l'ont été à la bibliothèque centrale. L'organisation du réseau permet d'emprunter des documents dans l'une des bibliothèques municipales et de les rendre dans n'importe quelle autre.

L'accès des bibliothèques publiques est largement ouvert : ainsi, les plages d'ouvertures sont de 44 heures hebdomadaires à la bibliothèque centrale et de 34 heures en moyenne dans les bibliothèques d'arrondissement. De plus, la gratuité de la consultation, l'inscription gratuite pour les jeunes jusqu'à 18 ans, les chômeurs et les personnes non imposables favorisent l'accès de tous à cet espace. De fait, la bibliothèque est un lieu où se mélangent, ou se croisent, des gens de tous horizons et de toute condition sociale.

La consultation des statistiques établies par la bibliothèque municipale de Lyon, renseigne partiellement sur les profils des lecteurs actifs ⁴⁴, mais elles ne tiennent compte que des emprunteurs ; nombreux sont ceux qui fréquentent les bibliothèques uniquement pour la consultation (de la presse par exemple), ou pour toute autre activité (devoirs, exposés, recherche d'information sur une destination de vacances...), plus ou moins en rapport avec les missions de l'établissement.

Si l'on considère l'ensemble du réseau (comprenant la bibliothèque centrale et les bibliothèques d'arrondissement), on s'aperçoit que les 72 716 lecteurs inscrits sont à 81 % des Lyonnais, tandis que 96 % des lecteurs inscrits habitent l'agglomération lyonnaise. Mais les lecteurs inscrits lyonnais ne représentent que 13,97% de la population totale de la ville (422 444 habitants ⁴⁵), chiffre très inférieur à la moyenne nationale qui est de 17%. Sur

⁴⁴ Un lecteur actif est une personne qui a emprunté au moins un document dans l'année.

⁴⁵ Au 31-12-1996

ces lecteurs actifs, 60% des personnes inscrites sont de sexe féminin. 31% ont moins de 18 ans ⁴⁶, 26 % ont de 18 à 25 ans ; 28 % sont âgés de 26 à 45 ans : ce sont les 3 classes d'âge les plus représentées à la bibliothèque. La tranche d'âge 46-59 ans et les plus de 60 ans ne représentent respectivement que 7 et 8% des lecteurs actifs sur l'ensemble du réseau.

Un classement des lecteurs actifs sur le réseau par catégorie socio-professionnelle donne les indications suivantes : les lycéens et les élèves représentent 30% de l'ensemble, suivis par les étudiants (24%). Ces deux classes forment la majorité des lecteurs actifs de la bibliothèque municipale ; les demandeurs d'emploi (13%), les employés (8%), les retraités (6%), les professeurs et instituteurs (4%), les professions médicales et sociales (3%) et les personnes sans profession (3%) en représentent le reste.

Les personnes qui empruntent à la bibliothèque centrale de la Part-Dieu sont en majorité des femmes (55%). Mais on constate une légère baisse par rapport à l'ensemble du réseau. Les 18-25 ans représentent 43% des lecteurs actifs, c'est-à-dire presque la moitié, suivis par la tranche d'âge des 26-45 ans (34%). Les lecteurs actifs de moins de 18 ans ne représentent que 14% de l'ensemble, suivis par deux classes marginales : celle des 46-59 ans (6%) et des 60 ans et plus (3%). Corroborant ces chiffres, les statistiques des lecteurs par catégorie socio-professionnelle montrent que les étudiants forment la majorité des lecteurs actifs à la bibliothèque centrale (42%), suivis par les demandeurs d'emploi (18%) et les lycéens et les élèves (13%) ; viennent ensuite les catégories en marge : autres (10%), employés (9%), professeurs et instituteurs (4%), professions médicales et sociales (2%), retraités (2%), sans profession (1%).

Les missions de la bibliothèque municipale de Lyon sont de plusieurs ordres : outre une mission de lecture publique, la bibliothèque centrale remplit une mission de renforcement du réseau documentaire universitaire, de conservation et de valorisation du patrimoine écrit et graphique. L'établissement s'est également donné pour objectif de favoriser l'intégration sociale, notamment par le recrutement de onze médiateurs *"dont le rôle est d'aider les bibliothécaires à transmettre les points de repère et de savoir-faire de la recherche documentaire, de mener des actions d'hyper-proximité pour*

⁴⁶ Il m'a semblé pertinent de rassembler 5 classes d'âge en une seule : 1-5 ans, 6-10, 11-13, 14-17. Sur l'ensemble des lecteurs, les catégories les plus représentées parmi celles-ci sont les 6-10 ans (11%), suivies des 14-17 ans (8%) et des 11-13 ans (7%) ; viennent enfin les 1-5 ans (5%).

aller à la rencontre des publics non-lecteurs, les sensibiliser à la lecture et finalement les amener à fréquenter les bibliothèques. Dans les bibliothèques d'arrondissement et à la Part-Dieu, les médiateurs participent à la constitution d'une documentation sur l'emploi et la formation : "les points ressources" ⁴⁷.

Précisons qu'à l'intérieur de ce réseau, les missions de la bibliothèque centrale diffèrent quelque peu de celle des bibliothèques d'arrondissement, dans la mesure où ces dernières poursuivent une mission de lecture publique uniquement.

B - Le projet de recrutement ⁴⁸

Le recrutement de médiateurs dans les bibliothèques d'arrondissement en mai 1995 est la réponse conjointe de la bibliothèque et de la municipalité de Lyon à une situation d'urgence : d'une part, on constatait l'accroissement du nombre des demandeurs d'emploi parmi les inscrits à la bibliothèque municipale (une augmentation de 44% entre 1993 et 1994), et, d'une façon générale, d'un public fragilisé par la crise économique, en situation parfois précaire (sans domicile fixe, jeunes en difficulté, notamment d'origine maghrébine), formulant des demandes spécifiques, parfois déroutantes, auxquelles le personnel, saturé par des tâches bibliothéconomiques, était incapable de répondre ; d'autre part, des problèmes de discipline, dégénérant vers une violence verbale, mais aussi physique, à l'encontre des publics et des bibliothécaires, entraînaient des dysfonctionnements dans certaines bibliothèques de quartier ; cette situation de crise atteignit son apogée quand la bibliothèque de Vaise ferma temporairement en 1994, après l'agression, dans l'établissement de la personne responsable du pôle Ouest.

En avril 1994, un "médiateur" (mais le terme n'était pas employé) avait été embauché sur un poste de gardien créé en 1990, à la bibliothèque de la Duchère, qui connaissait de sérieux dysfonctionnements pour des raisons analogues à celles précédemment évoquées. La Ville de Lyon recherchait alors une personne capable d'initiative et d'autorité, intéressée par les

⁴⁷ C'est ainsi que la bibliothèque municipale de Lyon présente elle-même officiellement ses missions sur le web (octobre 1997) : <http://www.bm-lyon.fr>.

⁴⁸ Outre les entretiens et les archives de la bibliothèque municipale, je m'appuierai sur l'article suivant : Costil (Françoise), Garden (Annie), "Une aventure et une réussite menées à Lyon", *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français : médiathèques et médiation*, n° 170, 1er trimestre 1996, p. 77-79.

contacts avec le public, notamment adolescent. Le terme de médiateur n'était pas employé : par ses capacités de communication, cet agent d'entretien qui se présente naturellement comme "médiateur"⁴⁹, loin de se cantonner dans un rôle répressif, a réussi à imposer à la bibliothèque une sorte de "*paix sociale*", "*une fidélisation des publics, un phénomène d'entraînement des parents par les enfants (...) un enthousiasme et une importante créativité dans les activités dites d'animation*"⁵⁰. Toutefois, le recrutement de gardiens, dont la plupart se seraient cantonnés à un rôle uniquement répressif, n'est pas apparu comme une solution positive aux yeux des responsables des bibliothèques de quartier ; il n'aurait pas répondu aux objectifs formulés par le groupe d'intégration sociale.

Car depuis plusieurs années, la bibliothèque municipale réfléchissait à de possibles actions destinées à renforcer son rôle dans le domaine de l'intégration sociale. Un groupe de travail, s'était constitué, avec à sa tête un conservateur territorial chargé de coordonner la politique d'intégration sociale de la bibliothèque dans divers domaines : aide aux publics empêchés, aide aux devoirs, aide à la recherche d'emploi... Les CRM (Centre de responsabilité municipale)⁵¹ de 1993-1994 avaient pour thème central le rôle de la bibliothèque municipale dans l'éducation et l'intégration sociale. La constitution de "points ressources emploi" dans les différentes bibliothèques du réseau avait d'ailleurs été réalisée dans le cadre de l'un de ces projets de service. En mai 1994, parmi les propositions de la bibliothèque pour renforcer son rôle en matière d'intégration sociale, figurent la création de six emplois de médiateurs dans les bibliothèques de quartier, chargés d'un rôle d'accueil et d'encadrement des publics "fragiles" ou "sensibles" à l'intérieur de l'établissement, doublé d'un accompagnement individuel des usagers dans leurs recherches. L'instauration d'une relation individuelle durable entre le médiateur et l'utilisateur paraissait essentielle et l'on était de ce fait favorable à des emplois de longue durée. Parallèlement, la bibliothèque municipale souhaitait la création de six postes de bibliothécaires à mi-temps, chargés de mener des actions d'hyperproximité et de promouvoir non seulement la lecture auprès de populations défavorisées, mais aussi la bibliothèque

⁴⁹ Nous reviendrons dessus un peu plus loin.

⁵⁰ Costil (Françoise), Gardon (Annie), *Op. cit.*, p. 77.

⁵¹ Centre de responsabilité municipale. Il s'agit d'une sorte de "projet d'entreprise" pour améliorer le service public.

auprès de partenaires locaux (centres de Protection maternelle et infantile, centres sociaux, lieux d'habitation) ⁵².

En juillet 1994, la bibliothèque municipale reprenait l'essentiel de ces propositions dans une lettre du directeur de la bibliothèque municipale au secrétaire général de la Ville de Lyon intitulée : "projet pour la création de médiateurs dans les bibliothèques" (situées dans des quartiers sensibles) : *"les médiateurs ont pour mission de relayer les bibliothécaires soit dans l'accompagnement personnalisé des usagers, soit dans des activités d'hyper-proximité. Ils leurs permettent de se concentrer sur leurs tâches spécifiques de bibliothécaires et de se consacrer normalement à toutes les catégories de publics. Ils leurs apportent une compétence et une "sensibilité" complémentaires, plus orientées vers l'accueil et l'animation"* ⁵³.

Deux profils de médiateurs étaient définis : un profil de médiateur interne ayant pour mission la *"prise en charge personnalisée de certains usagers"* afin de *"transmettre à ceux qui ne les maîtrisent pas les points de repères et les savoir-faire de base, c'est-à-dire une appropriation des lieux (une bibliothèque n'est pas la rue, ou le gymnase), une appropriation des outils de recherche (fichiers, ordinateur...) et une appropriation des différents types de documents et de leurs contenus (aide aux devoirs...)"* ; un profil de médiateur externe ayant pour mission des *"actions d'hyper-proximité"* consistant à *"sortir des murs de la bibliothèque pour aller à la rencontre des populations défavorisées, les sensibiliser à la lecture et finalement les amener à fréquenter les bibliothèques"*. Pour cela, il s'avérait indispensable d'établir des relations de partenariat étroites avec les autres acteurs culturels et sociaux des quartiers concernés ⁵⁴. D'après la responsable des médiateurs, il existait un lien entre la situation à l'intérieur des bibliothèques et l'absence d'intégration des bibliothèques dans les quartiers.

"Ni bibliothécaires, ni gardiens, ni éducateurs, ni animateurs, ni documentalistes", les médiateurs devaient être *"à l'interface de toutes ces fonctions"* ⁵⁵. La volonté de ne pas recruter des bibliothécaires-bis, mais du personnel nouveau, capable d'apporter un regard neuf dans les

⁵² Archives de la bibliothèque municipale de Lyon, "Proposition pour renforcer l'action des bibliothèques en matière d'intégration sociale". Note du 18 mai 1994, 3 p. dact.

⁵³ Archives de la bibliothèque municipale de Lyon, Lettre du directeur de la bibliothèque municipale de Lyon au secrétaire général de la ville de Lyon datée du 21 juillet 1994, 3 p. dact.

⁵⁴ Costil (Françoise), Garden (Annie), *Op. cit.*, p. 78.

⁵⁵ *Ibid.*, p. 78.

bibliothèques et de renouveler les pratiques des bibliothécaires, est à l'origine de ce projet.

Si l'expérience de formation de médiateurs du livre initiée par le ministère de la Culture et certaines associations, dont ATD Quart Monde, a nourri la réflexion menée au sein de la bibliothèque de Lyon, les responsables chargés de définir les compétences et les profils des médiateurs s'en sont volontairement démarqués. Bien que la majorité des responsables de pôle juge centrale la place du livre dans les activités des médiateurs, l'appellation "médiateur en bibliothèque" (ou "médiateur de bibliothèque") a été préférée à celle de "médiateur du livre", qui se réfère trop explicitement à la notion de médiation telle qu'elle a été définie par le mouvement ATD Quart Monde dans le cadre du dispositif mis en place en 1992⁵⁶. D'après François Guillot, qui a assuré la coordination nationale du projet de formation des médiateurs du livre pour ATD Quart Monde, un médiateur du livre est *"une personne de milieu très défavorisé qui apprend à être acteur-relais entre deux mondes très éloignés : le quartier où elle habite et une bibliothèque"*⁵⁷. Le terme de "médiateur" était déjà *"dans l'air du temps"*⁵⁸ ; la volonté de distinguer ce personnel nouveau des bibliothécaires et des animateurs était très forte : il fallait choisir une appellation qui ne prête pas à confusion ; le terme de "médiateur", qui reflétait l'idée de passerelle (tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la bibliothèque), sans militantisme, s'est donc imposé ; toutefois, l'expression "médiateur du livre" ne pouvait pas être retenue sans risque de confusion. En effet, le projet défini par la bibliothèque municipale de Lyon ne correspondait pas à l'expérience menée par le ministère de la Culture et l'Association ATD Quart Monde⁵⁹. Il ne s'agissait pas tant d'amener des populations défavorisées au livre et à la lecture que de créer (ou recréer), des liens entre les publics et la bibliothèque (mais entre les publics eux-mêmes aussi), tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'institution, grâce à des "passeurs". L'ancrage de ces médiateurs au sein de la

⁵⁶ Cf. les activités des médiateurs en bibliothèque p. 36 sqq.

⁵⁷ Guillot (François). *Un nouveau métier de proximité : les médiateurs du livre*, in Godinot (Xavier) Dir. *"On voudrait connaître le secret du travail : dialogue insolite entre militants du quart monde, chercheurs et acteurs de l'économie"*, Paris, Les Editions de l'Atelier - Editions ouvrières - Les Editions Quart monde, 1995, p. 170. Toutefois, cet avis n'est pas partagé par le médiateur du livre à la bibliothèque municipale de Vaulx-en-Verin, qui considère moins important d'amener à la bibliothèque les populations qui n'ont pas accès au livre et à la lecture.

⁵⁸ Je reprends l'expression employée par un cadre de la bibliothèque municipale.

⁵⁹ Je n'ignore pas que d'autres associations ont participé à cette opération, mais c'est toujours celle-ci que les gens retiennent.

bibliothèque, qu'ils représenteraient auprès des publics, mais également des partenaires culturels et sociaux, semblait primordial ⁶⁰.

La Ville de Lyon ayant retenu les propositions de la bibliothèque municipale dans le cadre d'un plan local d'insertion économique par l'emploi (initié le 12 décembre 1994)⁶¹, une délibération sur le projet du budget a eu lieu en décembre 1994, et au mois de mars 1995, la bibliothèque, aidée par l'Agence nationale pour l'emploi (ANPE), a procédé au recrutement des médiateurs. *"L'accord avec la ville de Lyon stipulait que les candidats devaient être demandeurs d'emploi ; les agences locales ont diffusé les profils de postes et sélectionné une soixantaine de candidats que nous avons tous reçus. Après une première rencontre courte, nous avons gardé quarante candidats que nous avons rencontrés beaucoup plus longuement pour retenir finalement onze personnes"* ⁶², se remémorent Annie Garden et Françoise Costil.

A la différence des "médiateurs du livre", peut-être moins caractérisés par leur appartenance au quart monde que par un parcours scolaire très vite interrompu, les médiateurs en bibliothèque de la ville de Lyon devaient être diplômés de l'enseignement supérieur : un niveau d'étude équivalent au Deug (bac + 2) et l'obtention du BAFA ⁶³ étaient requis. Parmi les autres exigences des membres du jury avec lesquels je me suis entretenue figuraient, outre une bonne culture générale, les qualités humaines, l'expérience personnelle, l'autonomie, l'adaptation (notamment à d'autres cultures, d'autres structures), le sens du travail en équipe, la maturité, l'inventivité, l'autorité, le sens du contact et de la communication. Une des personnes interrogées a mentionné *"la connaissance en matière de livre"*, une autre celle du milieu associatif et la capacité de se situer par rapport à un

⁶⁰ En marge de ses collègues, l'une des responsables de pôle a souligné que l'appellation "médiateur du livre" lui semblait réductrice, étant donné la diversité actuelle des supports dans les bibliothèques. Cela se comprend aisément dans la mesure où le médiateur de cette bibliothèque d'arrondissement a monté une petite discothèque à destination des enfants et adolescents.

⁶¹ Ce plan emploi concernait aussi la création de postes de surveillants animateurs sportifs et l'ouverture d'un chantier de saisie de données du patrimoine de la ville pour des personnes handicapées.

⁶² Costil (Françoise), Garden (Annie), *Op. cit.*, p. 78.

⁶³ D'après l'une des responsables chargée du recrutement des médiateurs, l'obtention du BAFA était moins considérée comme la preuve d'une compétence en matière d'animation que la capacité à entretenir des relations et à exercer une activité dans une structure non commerciale.

bibliothécaire et un animateur. Parmi les critères qui n'ont pas été mentionnés oralement mais sont consignés dans les archives de la bibliothèque municipale figure le goût de la lecture pour les médiateurs internes ⁶⁴.

Lorsque j'ai demandé aux bibliothécaires (de catégorie A et B) et aux médiateurs quelles devaient être les compétences et les qualités d'un médiateur, il ne leur a pas été facile de dissocier les unes des autres. L'embarras visible, mais parfaitement compréhensible, de certains tient au rôle prépondérant de la personnalité du médiateur dans l'exercice de sa fonction. Le personnel appartenant à la catégorie A a néanmoins insisté sur quelques points importants, qui correspondent partiellement aux deux profils de médiateur : outre la connaissance de l'établissement dans lequel il travaille (personnel, mission de l'organisme...), le médiateur doit connaître le milieu associatif et l'organisation des services municipaux, pour établir des liens avec des acteurs extérieurs à la bibliothèque ; à l'intérieur de l'établissement, il doit être également capable de se situer très nettement entre les publics (tous les publics a précisé l'une des responsables de pôle) et l'institution, de décrypter et reformuler des demandes peu explicites ou confuses, de les répercuter auprès des bibliothécaires ; deux autres ont évoqué, l'une sa bonne formation générale, l'autre ses compétences intellectuelles pour utiliser un support, le livre. Beaucoup plus techniques, les compétences en matière de gestion de projet (savoir monter un projet par exemple), la maîtrise de la PAO ⁶⁵, du multimédia ont été peu mentionnées.

Interrogés à leur tour, les médiateurs ont eu davantage de difficultés à faire la différence entre les qualités et les compétences. Certains n'en ont d'ailleurs fait volontairement aucune. L'écoute, la disponibilité, le sens du contact, l'autonomie, sont ainsi considérés tantôt comme des compétences, tantôt comme des qualités. Les réponses des médiateurs sont très variées, à la mesure de leur préoccupation et de leur propre activité de médiateur. Certaines se recourent cependant et rejoignent celles du personnel de catégorie A. Ainsi, les réponses les plus courantes concernent les capacités de communication, d'écoute, la connaissance et l'adaptation à des publics différents, parfois difficiles, notamment le public des jeunes, l'identification de leurs demandes ; sont évoquées également des compétences en animation ; la nécessité d'un bon niveau de culture générale, notamment pour l'aide aux

⁶⁴ Archives de la bibliothèque municipale de Lyon, "[Définition des profils de médiateur]", [1994 ?], 2 p. dact.

⁶⁵ Publication assistée par ordinateur.

devoir, est mentionnée par quelques-uns. Vient ensuite une connaissance solide du fonctionnement des institutions, tandis que celle des acteurs socio-culturels du quartier est mentionnée par une seule personne (médiateur externe) ; une autre évoque les compétences en matière de relation publique. Parmi les compétences, la maîtrise de l'outil informatique, la maîtrise des techniques d'organisation du travail, le montage de projets sont évoqués à deux reprises.

Parmi les qualités humaines les plus appréciées par le personnel de catégorie A, sont citées l'écoute, la convivialité, la disponibilité, l'ouverture d'esprit (la tolérance...), l'adaptation, l'autorité, la capacité à travailler en équipe, à relativiser, l'imagination, la créativité, l'innovation, l'autonomie, l'absence de parti-pris.

Les qualités le plus souvent citées par les médiateurs sont : l'écoute, le sens du contact, le désir d'aller vers l'autre (les expressions "*aimer le public*", "*aimer les gens*" sont souvent revenues dans les réponses), l'ouverture d'esprit, les capacités d'adaptation à tous types de public (jeunes, retraités...), le sang-froid ; l'autorité, la fermeté alliées à une certaine souplesse, a été un peu moins évoquée ; enfin la conviction, l'humilité, l'humour ont été une seule fois citées.

En conclusion, on peut retenir de ces énumérations la difficulté, perceptible aussi bien dans le discours des cadres que dans celui des médiateurs, à distinguer les compétences des qualités humaines d'un médiateur. La confusion de ces deux concepts reflète assez bien l'absence de professionnalisation de la fonction de médiateur, et le fait que la personnalité et la fonction sont étroitement mêlées dans le cadre de leur travail. Ce constat soulève déjà une question importante, à savoir que le médiateur doit être très attentif à "professionnaliser" ses relations avec autrui et ne pas laisser sa personnalité prendre le dessus sur ses compétences dans le cadre de ses fonctions.

A la différence des "médiateurs du livre" ⁶⁶, ni l'origine sociale, ni l'origine géographique ⁶⁷ n'ont figuré parmi les critères de recrutement des

⁶⁶ La moitié des médiateurs du livre formés en 1992 pense qu'il est nécessaire de venir des quartiers défavorisés pour comprendre ces publics, l'autre non ; cf. Kupiec (Anne), *Op. cit.*, p. 71-72.

⁶⁷ Sinon que les candidats devaient être Lyonnais pour bénéficier des mesures mise en place par la ville de Lyon.

médiateurs. L'origine ethnique n'a pas été un critère dominant, mais certains responsables de la bibliothèque pensent que l'appartenance communautaire (en l'occurrence l'origine maghrébine) peut être souhaitable dans certains cas ; en marge des exigences officielles, certains responsables des pôles urbains souhaitaient embaucher du personnel masculin.

C - La formation

Les personnes recrutées, sept femmes et quatre hommes, âgées de 23 à 45 ans, d'origine française ou étrangère (Maghreb, Afrique), avaient majoritairement suivi des formations universitaires variées (droit, commerce, langues, anthropologie, psychologie, gestion, médiation culturelle, animation...). La majorité avaient au moins le Deug ⁶⁸, et tous pouvaient se prévaloir d'*"expériences diverses d'animation en milieu socio-éducatif (quartiers ou lycées difficiles, centres sociaux, ANPE, associations d'aide humanitaire...)"* ⁶⁹. Le choix des candidats *"a été conforté par une évaluation faite par un organisme de bilan de compétence (évaluation à la charge de l'ANPE)"* ⁷⁰.

La bibliothèque municipale de Lyon souhaitait que les personnes recrutées soient très vite opérationnelles ⁷¹. Elles ont donc suivi un stage d'accès à l'emploi (SAE) d'un mois, en avril 1995. Leur formation a été prise en charge par la bibliothèque et le Centre d'études de formation et de recherches appliquées (CEFRA) rattaché au laboratoire de sociologie de l'Université de Lyon-II. Elle s'est déroulée en alternance dans les bibliothèques municipales du réseau (bibliothèque centrale et bibliothèques d'arrondissement) et au CEFRA ; elle comportait plusieurs volets.

Le premier concernait la connaissance de la bibliothèque municipale et des outils bibliothéconomiques : présentation administrative, visite des différentes bibliothèques d'arrondissement, organigramme de la bibliothèque, différentes fonctions d'une bibliothèque, connaissance des publics, le circuit du livre, le catalogue informatisé, les différents documents d'une bibliothèque, la recherche documentaire, les "points ressources emploi".

⁶⁸ Mais tous n'avaient pas le Deug, ni même le bac, en dépit des critères définis préalablement.

⁶⁹ Costil (Françoise), Garden (Annie), *Op. cit.*, p. 78.

⁷⁰ *Ibid.*, p. 78.

⁷¹ D'où l'exigence d'une solide culture générale et d'un minimum de connaissances sur les bibliothèques parmi les exigences des responsables du recrutement.

Le second volet comportait une série de rencontres avec des acteurs culturels et sociaux sur le terrain (missions locales, ANPE, centres sociaux, conteurs, psychologues, etc). Elle comprenait des modules divers : ateliers sur l'illettrisme, création et mise en place de projets, d'animations, etc.

Le dernier volet de cette formation était consacré à la théorie de la médiation (la gestion de conflits, les techniques de communication...)

Tous les responsables interrogés insistent sur la trop courte durée de cette formation. La majorité en souligne l'insuffisance, justifiée selon l'un d'eux, par le fait qu' *"elle avait été montée en catastrophe. On ne savait pas ce qu'ils allaient faire [concrètement]. Elle a été la plus éclectique possible, peut-être trop tournée vers l'ANPE, les publics démunis"*. Pour un autre, cette formation, *"courte et légère"*, n'était qu'une sensibilisation à ce qui attendait les médiateurs, mais elle *"permettait d'aborder différents aspects de la profession"*. Une personne l'a jugée *"bonne"*, une autre *"essentielle"*, en dépit de sa courte durée. Enfin, l'un des responsables a regretté qu'elle n'ait pas été renouvelée au cours du contrat des médiateurs.

En écho, la majorité des médiateurs souligne le caractère théorique d'une formation trop éloignée des réalités du terrain. Pour l'un d'entre eux, il fallait en passer par là. Certains auraient souhaité qu'elle soit *"complétée après deux ou trois mois de terrain"*, et renouvelée au cours de leur contrat. Toutefois, aucun médiateur n'en conteste l'utilité, même si les raisons invoquées diffèrent d'une personne à l'autre. Quelques-uns l'ont trouvée *"correcte"*, *"intéressante"* (malgré ses défauts). Trois d'entre eux insistent sur le fait qu'elle a permis aux médiateurs d'apprendre à se connaître, ce qui leur paraît essentiel étant donné l'inconnu qui les attendait. Certains reconnaissent également qu'elle a constitué une sorte de *"remise en jambe"* idéale avant le retour à l'emploi. Peu soulignent son caractère dense et trop ramassé dans le temps. Une personne aurait préféré des pistes pour maîtriser de possibles relations avec les structures et les acteurs des quartiers, ainsi que des cours pour apprendre à organiser son travail (rédaction de bilan, de grilles d'évaluation). Une autre précise : *"Au moment où on l'a faite, ça allait. Maintenant, on irait dans une autre direction"*.

A la question "Quelles compétences acquises durant votre formation vous sont les plus utiles actuellement ?", la moitié des médiateurs répond *"aucune"*, tandis que l'autre affiche sa perplexité, quand ce n'est pas son scepticisme : *"Je ne peux pas le déterminer"*, *"Je sais pas si j'ai vraiment*

appris grand chose”, “La formation nous a appris qu'on serait confrontés à des conflits. Mais c'est théorique"... Les compétences acquises au cours d'expériences humaines et professionnelles antérieures sont fréquemment mises en avant. Si presque tous soulignent le caractère théorique de cette formation, nécessairement éloignée des réalités du terrain, certains estiment avoir “*appris quelque chose*” au cours de ce mois de stage.

D - L'affectation dans les différentes bibliothèques

Enfin, le 2 mai 1995 les médiateurs sont embauchés par l'association intermédiaire Lyon Insertion, pour un an, après une convention partenariale signée avec la Ville de Lyon ⁷². Cette association gère les contrats de travail et assure un accompagnement spécifique en liaison avec le personnel d'encadrement des bibliothèques. Les emplois ainsi créés sont subventionnés par la Ville de Lyon, le Conseil général et le Fonds social européen.

Il était prévu que les médiateurs perçoivent un salaire “*sensiblement supérieur au Smig de manière à motiver des candidatures de qualité*” ⁷³ dans un premier temps, puis motiver les candidats reçus : en effet, les responsables étaient conscients de la difficulté du travail à accomplir. De fait, les rémunérations s'élèvent à 7000 francs nets environ pour 37h30 de travail hebdomadaire ⁷⁴.

Les critères d'affectation ont été savamment dosés en fonction des équipes déjà en place, de la personnalité du médiateur (liée à son profil interne ou externe), et de son origine géographique (les médiateurs n'ont généralement pas été affectés dans les bibliothèques de leur quartier).

Les bibliothèques concernées, situées dans ou près de zones d'habitation de Développement social urbain (à l'exception de la bibliothèque de la Part-Dieu) sont au nombre de huit : quatre dans le pôle Sud (Saint-Maurice, Béchevelin, Jean Macé, Gerland), deux dans le pôle Ouest (Vaise et

⁷² Ils sont embauchés dans le cadre d'un plan local d'insertion par l'emploi, le P.L.I.E. : Plan Lyonnais d'Insertion par l'Emploi ; *Bulletin municipal officiel de la ville de Lyon*, 19 mars 1995, 95/4490, p. 339.

⁷³ Archives de la bibliothèque municipale de Lyon, “Plan médiateurs et ouvertures des annexes”. Note au personnel (19 janvier 1995), 1 p. dact.

⁷⁴ Au cours de la première année, les médiateurs effectuaient 39 heures de travail hebdomadaires.

la Duchère), et deux dans le pôle Nord (Condition des Soies et bibliothèque de la Croix Rousse). Toutes présentent des caractéristiques communes : ce sont des bibliothèques de taille moyenne (variant de 200 à 600 m²), tenues par des équipes comptant de deux à six bibliothécaires, avec une fréquentation annuelle entre 60 000 à 164 000 entrées et des prêts variant de 90 000 à 225 000 volumes par an. Presque toutes connaissent des problèmes de discipline à l'intérieur de la bibliothèque, fragilisant la cohabitation des publics, et des problèmes d'affluence difficilement gérables, en raison notamment de carences de personnel. Ne pouvant répondre de façon satisfaisante à des demandes spécifiques, notamment en matière de formation, d'orientation et d'emploi, ce dernier se caractérisait par son indisponibilité à l'égard de publics perturbateurs ou peu autonomes qui auraient eu besoin d'une prise en charge personnalisée à l'intérieur de l'établissement.

Un dernier poste, très différent des autres, a été créé au département Société de la bibliothèque centrale de la Part-Dieu : le médiateur y a pour mission d'animer le "point ressources emploi", service qui rassemble de la documentation sur la formation, l'orientation et l'emploi, par la valorisation du fonds et l'accueil de groupes envoyés par des organismes de formation, d'insertion...

Sur les onze médiateurs recrutés, sept travaillaient à temps plein et remplissaient une double mission interne et externe ; quatre travaillaient à mi-temps, deux remplissant une mission interne, les deux autres une mission externe. Dix sont actuellement encore en poste, toujours rattachés aux bibliothèques où ils avaient été initialement affectés. A Vaise, deux médiateurs (profil interne) se sont succédés en salle enfants, le dernier parti n'étant toujours pas remplacé.

III - Les fonctions des médiateurs de la bibliothèque

A - Animation et médiation

Dans l'ensemble, les profils de médiateurs définis au départ semblent bien respectés, sauf exception. Mais il est parfois difficile pour un médiateur recruté sur les deux profils d'équilibrer son temps entre ses deux missions. De plus, la diversité des actions menées d'une bibliothèque à l'autre est

frappante. En effet, les activités des médiateurs sont largement déterminées par les publics, le tissu associatif, les acteurs socio-culturels présents dans le quartier et de la personnalité du médiateur. Lorsque les médiateurs sont arrivés dans les bibliothèques, personne, parmi les responsables et les médiateurs, ne savait quelles actions précises ils mèneraient sur le terrain.

Toutefois, la nécessité de ne pas confondre médiation et animation était présente à l'esprit de tous. Cette exigence est aujourd'hui encore clairement affirmée par les responsables de pôle et les médiateurs, même si la réalité semble parfois complexe et confuse à l'observateur étranger.

Un animateur *"est un travailleur social qui travaille dans et sur le temps libre des autres même s'il exerce son activité dans des lieux "contraints" comme les prisons, les hôpitaux ou en direction de jeunes en situation d'insertion"* : c'est la définition proposée par Geneviève Poujol ⁷⁵. Or chaque responsable affirme avoir recruté des médiateurs et non des animateurs. Pour l'un, la médiation crée un lien entre des gens, tandis que *"l'animation consiste à animer des objets inanimés"*. Dans cette perspective, l'animation consiste par exemple à mettre en valeur une collection documentaire, qui peut éventuellement intéresser un groupe de personnes donné. Le fonds valorisé par l'animation occupe alors une place centrale, et le groupe une place secondaire. Ce responsable précise toutefois que l'animation peut être mise au service de la médiation, ce que confirme l'une de ses collègues, qui cite en exemple la réalisation d'un atelier d'écriture, où le médiateur s'est contenté d'établir un relais entre des enfants (préalablement choisis par lui) et un intervenant ⁷⁶. Pour un troisième responsable : *"L'animateur est une personne qui travaille dans une structure et développe des activités pour faire vivre un groupe autour d'un projet. Le médiateur [au contraire] développe un contact autour du livre dans une structure"*. Ce qui importe dans cette dernière définition, c'est la notion de contact : l'animation autour du livre sert à tisser des liens entre des gens. Un autre responsable de pôle va plus loin quand il précise de quelles personnes il s'agit : *"La médiation a pour souci les personnes défavorisées"*.

Toutefois, il est très difficile d'appréhender clairement ce qui ressort de la simple animation, et ce qui relève de la médiation, quand on ne participe pas soi-même à la mise en oeuvre des activités. De plus, l'attitude et les

⁷⁵ Poujol (Geneviève), *Guide de l'animateur socio-culturel : formation, diplômes, structures institutionnelles, cadre légal et réglementaire*, Paris, Dunod, 1996, p. 27.

⁷⁶ Cela signifie que lorsque l'un des médiateurs anime lui-même un atelier d'écriture, avec un autre intervenant, il fait de l'animation.

activités des médiateurs sèment parfois la confusion dans l'esprit de certains responsables : *"Si on les avait appelés "animateurs", les choses auraient été plus claires. Ils penchent vers l'animation (...) L'animateur est quelqu'un qui, à un moment donné de la journée prend le livre comme prétexte et suscite l'intérêt autour du livre pour un groupe. Moi, j'ai un rôle de mise à disposition".* Pour un autre responsable, *"Certains font de l'animation, d'autres de la médiation. Le film ⁷⁷, ç'aurait pu être une animation classique. Tout dépend du rôle du médiateur".*

Pourtant, la médiation dépasse largement le cadre de l'animation. On peut ainsi retenir la phrase de ce responsable : *"L'animation dans l'idéal devrait être de la médiation".* Dans cette perspective, le but du film tourné dans différentes bibliothèques d'arrondissement dépasse le cadre d'un simple divertissement proposé à des enfants et adolescents. Les médiateurs et les responsables ont voulu (à tort ou à raison) que ces enfants regardent différemment leur bibliothèque à l'avenir ; ils espéraient aussi montrer aux professionnels une autre image de ces jeunes souvent pénibles et dérangeants.

Après celui des cadres, l'avis des médiateurs me paraissait intéressant, puisqu'il permet de cerner leur propre représentation du métier (ou de la fonction) de médiateur. Je leur ai donc demandé, dans un premier temps, de m'expliquer ce que signifiait pour eux être "médiateur en bibliothèque", puis de me préciser en quoi leur rôle différait de celui d'un animateur (le cas échéant). Malgré de nombreux points communs, la diversité des réponses tient aux activités différentes des médiateurs selon les bibliothèques, à la composition sociale du quartier et aux publics concernés. Les problèmes de discipline ⁷⁸, la gestion de conflit par exemple, évoquée deux fois seulement par deux médiateurs ayant les profils à la fois interne et externe, ne concernent que les annexes où les publics sont les plus durs. Elle semble pourtant constituer un aspect majeur de la fonction des médiateurs des bibliothèques d'arrondissement aux yeux du médiateur employé au département Société de la bibliothèque centrale : *"Je fais un travail de*

⁷⁷Ce film, intitulé "Des mots, des images et des sons", a été réalisé à l'été 1997 dans le cadre des actions "Projets des médiateurs des bibliothèques dans les quartiers sensibles. Il a réalisé par des jeunes de certaines bibliothèques d'arrondissement, préalablement choisis par les médiateurs, en collaboration avec l'association Lalouma. A travers différents petits films, ces jeunes ont tenté de communiquer leur rapport au livre et à la bibliothèque.

⁷⁸L'un des médiateurs emploie l'expression "prendre sur soi la discipline de la bibliothèque", ce qui me semble contenir les germes d'une dérive.

médiation, différent du travail des autres médiateurs, dans la mesure où je ne gère pas les conflits", dit-il. Si la gestion de conflits est peu évoquée à l'occasion de cette question, en revanche, l'accueil ⁷⁹, la cohabitation des publics sont plus largement mentionnées

Le souci d'établir des liens entre les bibliothécaires et les usagers de la bibliothèque est également présent dans toutes les réponses. L'un des médiateurs souligne d'ailleurs que les bibliothécaires de son équipe font également ce travail de médiation. Le terme de "bibliothèque" leur paraît important : ils ont été recrutés pour établir (ou rétablir) un lien entre l'institution et le public. L'un d'eux précise ainsi : *"Le "en" n'est pas tout à fait vrai parce qu'on travaille aussi à l'extérieur ; mais il signifie qu'on est affilié à la bibliothèque. On rend compte de ce qu'on peut voir de notre position, dans la bibliothèque et à l'extérieur"*. Un autre différencie le médiateur en bibliothèque du médiateur du livre, dans la mesure où ce dernier n'est pas nécessairement rattaché à la bibliothèque et cite les bibliothèques de rue orchestrées par l'association ATD Quart Monde en exemple. Le lien avec l'institution lui semble important, *"dans la mesure où on bosse dedans, avec une équipe"*. Les médiateurs vont à la rencontre des publics non-lecteurs (quelle que soit la raison de la non-lecture : soucis de tous ordres, illettrisme, bébé...), qu'ils tentent de sensibiliser à la lecture et d'amener à la bibliothèque. L'un des médiateurs ajoute : *"Il faut leur faire voir que la bibliothèque, c'est autre chose que des livres."* Il évoque l'approche de la lecture par le biais des revues, de la presse en général... les actions ponctuelles, les animations (projections vidéo...). Cela rejoint l'idée d'un autre médiateur, qui se donne pour rôle de *"transformer l'image de la bibliothèque"*, la désacraliser pour la rendre plus accessible.

Les médiateurs se défendent farouchement d'être des animateurs. Une fois donnée la réponse négative : *"Je ne suis pas animateur parce que je n'anime pas moi-même les ateliers que je contribue à mettre en place, faute de compétence"*, ils dégagent un certain nombre d'éléments positifs propres à les différencier des animateurs. *"Un médiateur, c'est un animateur qui a quelque chose en plus"* dit l'un d'eux. L'approche, le souci, l'écoute, le suivi du public, viennent au premier plan des préoccupations des médiateurs. Les animations sont conçues comme de simples outils, des supports au service

⁷⁹ L'une des personnes interrogées précise : *"ce qui devrait être le rôle des bibliothécaires"*, mais justifie qu'elles ne le fassent pas parce qu'elles sont débordées ; un autre ajoute que les bibliothécaires font aussi de la médiation avec les lecteurs.

de la médiation : la projection de films, l'heure du conte... L'une des personnes interrogée précise : *"Un médiateur est forcément un animateur et un animateur n'est pas forcément un médiateur"*. Ces animations servent à montrer que la bibliothèque n'est pas un lieu uniquement rempli de livres, et consacré à la lecture ; elles servent aussi à désamorcer les conflits selon un autre médiateur, qui met en avant l'importance d'un dialogue constant avec les publics, plutôt que des animations ponctuelles.

Curieusement, peu de médiateurs s'interrogent sur le statut du médiateur comparé à celui de l'animateur, vis-à-vis des publics et de l'institution. L'un des médiateurs développe pourtant cet aspect essentiel de sa fonction, la position du médiateur par rapport aux "médiés" : *"La médiation indique trois personnes : le médiateur devrait être entre la bibliothèque et le public. C'est ce qui n'est pas clair dans notre position* ⁸⁰. (...) *L'animation se fait à deux : le public et moi."* Il est relayé par un collègue pour qui *"l'animateur est le premier référent dans un groupe"*, tandis que le médiateur se contente de faire de *"l'accompagnement de l'utilisateur vers les bibliothécaires"*. Le médiateur est une personne qui "accompagne", c'est-à-dire *"qui se joint à quelqu'un pour aller où il va en même temps que lui"* : l'idée de démarche, de mouvement est essentielle. *"Il faut transmettre* ⁸¹ *ce que les gamins disent aux bibliothécaires"* ajoute un autre, qui évoque également sa neutralité vis-à-vis des publics et de l'institution. Ces réflexions contradictoires permettent de s'interroger sur la position ambiguë du médiateur au sein de la bibliothèque, et ce d'autant plus quand il devient durablement la personne de référence aux yeux d'un groupe de jeunes donné (groupe constitué au fur et à mesure), et s'identifie à une sorte de "chef de groupe", au détriment des collègues bibliothécaires ; la même question se pose quand il se présente comme *"un animateur qui a quelque chose en plus : grand frère, surveillant, copain pour certains, bibliothécaire pour d'autres"*. Le fait que ce médiateur ne définisse pas clairement sa position, et qu'elle soit déterminée par les publics est assez symptomatique d'une définition peu claire de sa place par rapport à l'institution bibliothèque.

⁸⁰ Nous reviendrons sur cette position ambiguë des médiateurs à la fois dans et en dehors de la bibliothèque. Ce médiateur avait déjà évoqué l'ambiguïté de cette position et s'était interrogé sur le bien-fondé de passer les concours de recrutement de la fonction publique pour être intégré dans une bibliothèque.

⁸¹ *Transmettre* signifie "faire passer une information". L'idée de passage est essentielle aussi.

En conclusion, on constate que la majorité des cadres et des médiateurs définit la médiation par rapport à l'animation de la même façon : en théorie, le souci de la personne est prédominant dans l'activité de médiation, contrairement à l'animation. En revanche, celle-ci peut être un support de la médiation. En pratique, la frontière entre animation et médiation n'est pas toujours clairement perçue.

D'autre part, les médiateurs expriment massivement leur souci de faire le lien entre les livres, la bibliothèque et les publics et de favoriser la cohabitation des publics. Peu d'entre eux évoquent la gestion de conflit. Un petit nombre s'interrogent sur leur propre place par rapport aux publics et à l'institution, et ceux qui le font expriment des opinions contradictoires ⁸².

B - Une médiation civique et culturelle

Les bibliothécaires sont traditionnellement présentés comme des médiateurs culturels, bien que soit revendiqué le rôle social indubitablement joué par la bibliothèque au sein de la société. Quant aux médiateurs en bibliothèque, exerçant leurs activités à la frontière du social et du culturel, faut-il les considérer comme des médiateurs civiques ⁸³ ou culturels ? Les deux, sans doute. Apprendre à un jeune que la bibliothèque n'est ni un gymnase ni la rue ne relève pas de la médiation culturelle, mais figure parmi les missions assignées aux médiateurs. A l'intérieur même de la bibliothèque, le monde des livres est bien loin quand ils rétablissent le contact avec un jeune en rupture de ban, quand ils expliquent à un jeune, persuadé d'être victime d'une mesure discriminatoire, qu'on lui a refusé une fiche d'état civil à la mairie parce qu'il n'avait pas les papiers nécessaires, ou se réjouissent avec une mère toute heureuse de marier son fils. Ce sont ces gens, ces jeunes en déshérence qui "rouillent", aux pieds des barres comme sur les pentes de la Croix-Rousse, mais aussi pétillants de vie, demandeurs d'écoute, de dialogue, de fermeté, sinon d'autorité, de "sens", et parfois de livres, qui perturbent les bibliothécaires. Ces derniers ne sont pas nécessairement incapables par nature, mais souvent mis de fait dans l'incapacité de décrypter une demande non formalisée, sans compter les

⁸² Cette contradiction est récurrente dans les discours des médiateurs et traduit tout à fait l'ambiguïté de leur position par rapport à la bibliothèque.

⁸³ Selon la définition qu'en donne Michèle Guillaume-Hofnung ; cf. introduction, p. 2.

bibliothécaires qui s'y refusent. Les autres publics, plus autonomes et plus classiques dans leurs demandes, dont le comportement est parfaitement adapté au lieu, ne posent pas de problème. Ils s'adressent, si besoin est, aux médiateurs culturels que sont les bibliothécaires et formulent leur demande dans des termes compréhensibles.

Toutefois, les médiateurs sont aussi des médiateurs culturels, dans la mesure où l'une de leur mission consiste à sensibiliser au livre et à la lecture, et à amener vers la bibliothèque des publics qui, pour des raisons diverses, n'y auraient pas accès.

C'est pourquoi je leur ai demandé ce qui distingue leurs *“activités de celles des bibliothécaires, qui se disent eux-même médiateurs du livre ?”* Les réponses sont très diverses, mais s'orientent selon deux axes. La majeure partie des médiateurs insiste sur l'aspect technique du travail des bibliothécaires (catalogage, acquisition, rebut...). Si pour certains d'entre eux, *“ils [les bibliothécaires] mettent en contact des gens et des livres”*, et peuvent être *“médiateurs du livre”*, leurs activités sont davantage centrées sur la gestion des collections que sur le souci des publics. L'un des médiateurs se dit *“médiateur du livre”* dans la mesure où il travaille en bibliothèque et où, de fait, le livre est un support essentiel de ses activités. Mais selon lui, les bibliothécaires, qui sont aussi des médiateurs du livre, exercent une autre forme de médiation. Un autre explique que l'approche du livre passe par une relation entre deux personnes, et qu'il se sent véritablement médiateur du livre à ce moment là. L'un d'eux souligne la différence de culture initiale entre les bibliothécaires et les médiateurs ; un autre médiateur souligne cependant que certains bibliothécaires font de la médiation (à la façon des médiateurs). Plus rares sont ceux qui insistent sur la démarche qui les distingue des bibliothécaires, et qui consiste à sortir de la bibliothèque pour aller à la rencontre des publics. L'un d'eux se sent médiateur du livre, c'est-à-dire ambassadeur du livre, quand il va porter le livre à l'extérieur.

De fait, la majeure partie des médiateurs accorde une place essentielle au livre, conçu le plus souvent comme un *“support indispensable”*, un *“fil conducteur”*. *“On en revient toujours au livre”* répond l'un d'eux. La plupart d'entre eux ne considèrent pourtant pas le livre comme une fin en soi : *“Le livre est un moyen pour voir plus loin. Je ne sais pas si c'est une fin”* explique un médiateur ; un autre dit : *“C'est le fil conducteur, même si ce n'est pas le cas dans un premier temps, mais dans un second temps...”*. L'un d'eux

envisage plus la place de l'écrit que la place du livre. Il cite à l'appui l'organisation d'un atelier d'écriture autour du football, et se demande si l'exposition sur les graffes⁸⁴ ne s'éloigne pas trop des livres. Son discours peut sembler contradictoire, puisqu'il dit : "Pour les animations, ça dépend desquelles, on prend des bouquins, et le but, c'est parfois de ne pas lire", et ajoute : "Il faut essayer d'amener au livre par des moyens détournés". Le livre est donc tout à la fois un moyen de nouer le contact, un prétexte et une fin. Pour l'un des médiateurs, le livre occupe une place moyenne.

Les responsables de pôle et les bibliothécaires de catégorie B accordent une place prioritaire au livre dans les activités des médiateurs, même si plusieurs relativisent la place du livre, support comme les autres (les disques, par exemple), dans l'activité du médiateur de leur pôle. L'une des personnes interrogées lui donne en outre une place d'accroche quand les médiateurs travaillent avec les adolescents, et les considèrent comme des outils de référence quand ils servent à faire les devoirs.

En conclusion, on constate que les médiateurs exercent une médiation à la fois civique et culturelle auprès des publics. Les médiateurs font alterner la médiation civique (un lien entre l'institution et les publics) et la médiation culturelle au gré des circonstances. Tantôt le livre est considéré comme une fin en soi, tantôt comme un moyen, un support pour les activités de médiation. Attentifs aux publics, ils ne situent pas leur action dans la logique de l'utilisateur mais dans celle de la personne. Ils se distinguent généralement des bibliothécaires, médiateurs du livre tournés vers la gestion des fonds, sans véritable souci des publics (c'est-à-dire des personnes).

Les bibliothécaires de catégorie A et B considèrent en majorité que le livre occupe une place prioritaire (parfois relative comparée à d'autres supports) dans les activités des médiateurs, mais se montrent trop peu loquaces sur cette question pour en tirer de véritables conclusions.

⁸⁴ Six jeunes d'une des bibliothèques d'arrondissement ont réalisé des fresques sur le thème du livre et de l'écrit destinées à être exposées dans les bibliothèques.

C - Des activités au service de la médiation

La médiation s'exerce par le biais d'activités diverses, dont la réalisation concrète n'avait pas été clairement définie lors du premier contrat des médiateurs. Elles tournent autour des quatre axes suivants :

- *“accueillir et informer les usagers sur les points de repères de la bibliothèque et les accompagner dans leurs recherches,*
- *Faire respecter les lieux, les personnes et les documents,*
- *créer des animations autour du livre pour tous les publics, dans un but de sensibilisation à la lecture,*
- *répondre à un besoin d'information sur l'emploi et la formation”* ⁸⁵.

Il serait inutile de répertorier une à une les animations mises en place dans et hors des bibliothèques depuis l'arrivée des médiateurs. Je me bornerai donc à ne citer que quelques exemples pris çà et là.

Activités à l'intérieur de la bibliothèque

Ils veillent à gérer la bonne occupation de l'espace à l'intérieur de la bibliothèque. Certaines annexes sont en effet assez petites, le nombre de places y est limité. Or, le mercredi et le samedi notamment, les jeunes de 11 à 18 ans se rendent en nombre à la bibliothèque pour travailler ou se rencontrer. Les médiateurs sont chargés de l'accueil et de l'orientation du public que la fréquentation de la bibliothèque désoriente, ou rend mal à l'aise, qui présentent un comportement potentiellement perturbateur ; tous les publics “en marge” dirons nous.

D'après les textes, ayant pour mission de *“faire respecter les lieux, les personnes et les documents”*⁸⁶, les médiateurs ont pour but de *“rappeler sans cesse le règlement”* ⁸⁷ aux éléments perturbateurs. D'après le rapport d'un responsable de pôle daté de 1995 ⁸⁸, le médiateur *“parvient à lui [au public adolescent] imposer un comportement respectueux du lieu et du*

⁸⁵ Archives de la bibliothèque municipale de Lyon, “L'activité des médiateurs en bibliothèque”, [s. d.], 5 p. dact.

⁸⁶ *Ibid.*

⁸⁷ Archives de la bibliothèque municipale de Lyon, “Les médiateurs à la bibliothèque de Lyon”. Rapport d'activité, 1995, 6 p. dact.

⁸⁸ Archives de la Bibliothèque municipale de Lyon, “Les médiateurs à la bibliothèque de Lyon”. Rapport d'activité 1995, 6 p. dact.

personnel"⁸⁹. Selon les bibliothèques d'arrondissement, les problèmes ne se posent ni dans les mêmes termes, ni avec la même intensité. Les médiateurs ont pour mission de favoriser la cohabitation des publics : jeunes et personnes âgées dans les salles adultes, enfants, jeunes et parents dans les salles enfants. Des coins jeunes où sont rassemblées des revues, des romans, des documentaires susceptibles d'intéresser les adolescents, permettent de mieux accueillir les jeunes à l'intérieur des bibliothèques d'arrondissement.

L'aide aux devoirs fait partie des attributions des médiateurs⁹⁰. Leur niveau d'étude leur permet de remplir cette mission sans difficulté. D'après le bilan d'activité des médiateurs en 1995, 80 % des jeunes qui fréquentaient les bibliothèques avaient une utilisation scolaire de l'endroit. Il ne s'agit pas d'un soutien scolaire organisé, mais d'une aide informelle, à la demande. Elle consiste non pas dans la résolution pure et simple des exercices, mais dans l'explication de l'énoncé et l'accompagnement plus ou moins poussé, dans la recherche de la réponse. L'un des médiateurs constate que les principales demandes concernent le français, ce qui lui permet de promouvoir la lecture afin que les jeunes progressent en rédaction et en orthographe. Il aide jusqu'à 30 personnes différentes le mercredi et le samedi. D'autres collègues avancent les chiffres de 70 jeunes par semaine de la 6e à la 3e (mais surtout en 6e) en salle enfants, et 45 jeunes de la 4e à la terminale (surtout en 3e et 1ere)⁹¹. Pour aider les jeunes dans leurs recherches, les médiateurs constituent parfois des dossiers documentaires (sur l'enfant au Moyen Age, le sida...). Ils peuvent aider certains adultes à préparer des concours, des entretiens...

La recherche documentaire personnalisée, pour des personnes désorientées devant la masse de documents et le fonctionnement de la bibliothèque, fait également partie des activités des médiateurs.

La sensibilisation à la lecture de publics qui, pour des raisons diverses, n'y ont pas facilement accès passe par des animations à l'intérieur de la

⁸⁹ Archives de la bibliothèque municipale de Lyon, "Rapport d'évaluation des médiateurs de la bibliothèque municipale de Lyon", mars 1996. La prise en charge de la discipline par les médiateurs et les questions qu'elle soulève fera l'objet d'un chapitre ultérieurement.

⁹⁰ Archives de la bibliothèque municipale de Lyon, "Les médiateurs à la bibliothèque de Lyon". Rapport d'activité 1995, 6 p. dact. L'un de médiateurs souligne d'ailleurs l'échec des séances de soutien scolaire organisées par le centre social de son quartier.

⁹¹ Le médiateur précise que ces chiffres sont valables pour des semaines types d'octobre à mars et que le reste du temps on peut les diviser par deux. Cf. Archives de la bibliothèque municipale de Lyon, "Rapport annuel des médiateurs du 8e arrondissement", mars 1997, 4. p. man.

bibliothèque : l'heure du conte en fait partie. Selon les bibliothèques, elle est animée par les médiateurs en alternance avec les bibliothécaires. Par ailleurs, la constitution d'un groupe de lecture, où les jeunes lisent à haute-voix des romans étudiés en classe, et réalisent des fiches de lecture, la mise en place d'ateliers d'écriture pour les jeunes ou pour les adultes favorisent la découverte de la lecture et de l'écrit, et permettent de prévenir l'échec scolaire et de lutter contre l'illettrisme. Depuis le mois de juin, des rencontres autour de l'écriture sont organisées chaque semaine dans l'une des bibliothèques d'arrondissement. Animées par un écrivain public, elles rassemblent sept personnes d'horizons différents : demandeur d'emploi, personne en insertion, étudiant, retraité... Cet automne, saisissant le prétexte du concours "Plume et crampons" lancé par le ministère de la Jeunesse et des Sports à l'occasion de la coupe du monde de football 1998, certaines bibliothèques ont organisé des ateliers d'écriture autour du football. Dans la même perspective, le médiateur d'une des bibliothèques d'arrondissement avait pris l'initiative, en 1995, de faire paraître un petit journal bimestriel, *Pôle nord*, réalisé par des bibliothécaires et des adolescents. Sans parler d'un journal des lecteurs, les jeunes d'autres bibliothèques d'arrondissement ont participé à la rédaction de journaux, réalisés par les élèves du collège voisin.

Il existe d'autres support que le livre pour attirer de nouveaux publics. L'un des médiateurs a mis en place des projections vidéos sur des thèmes divers. Elles permettent aussi d'ouvrir la bibliothèque à des personnes que l'austérité des livres impressionne ou rebute ; ces animations présentent l'institution sous un aspect moins austère, plus vivant, donc plus attrayant.

A la bibliothèque du premier arrondissement, une "discothèque"⁹² conçue comme une "action de médiation" en direction des adolescents, a vu le jour à l'automne 1996, à l'initiative du médiateur. Elle comporte à ce jour environ deux cents disques de "musique actuelle" (funk, rap, new jack, raï...). Gratuite et réservée aux enfants du premier arrondissement, alors que celle de la bibliothèque centrale est payante et ouverte aux lecteurs de tout le réseau, sa création n'a pas suscité que de l'enthousiasme au sein de l'institution. Le médiateur achète seul les albums, le responsable de pôle les cataloguait seul jusqu'ici, avec l'aide d'une personne qui travaillait dans la salle adulte. Depuis peu, les bibliothécaires de la salle enfant ont demandé et appris à cataloguer les disques. La durée du prêt et le nombre de Cd par

⁹² Il s'agit en fait d'une armoire où sont enfermés environ 200 disques.

carte de lecteur ont été fixés par le médiateur : deux albums pour une semaine au début, puis 15 jours actuellement.

Un service particulier : "le point ressources emploi"

Parmi les attributions des médiateurs figure l'animation du "point ressources emploi", en raison du type de public desservi et du type de fonds concerné, bien que cela n'ait pas toujours été clairement perçu⁹³. En 1993/1994 en effet, devant l'accroissement du nombre de chômeurs inscrits et l'augmentation des demandes liées aux domaines de la formation, de l'emploi, et de l'orientation, la bibliothèque municipale de Lyon a décidé, dans le cadre d'un CRM, de rassembler de la documentation liée à ces trois domaines dans un "point ressources emploi"⁹⁴, dans chaque bibliothèque du réseau. Dès 1990, ce "point ressources emploi" avait déjà été mis en place, mais de façon moins formalisée, à la bibliothèque du premier arrondissement. Il préexistait également à la bibliothèque de la Duchère, en raison du classement thématique des documents. Dans un premier temps les bibliothécaires du département Société ont visité des organismes spécialisés dans les domaines de la formation, de l'orientation et de l'emploi, afin de mettre en place une sorte de partenariat et des échanges d'information tout en définissant la spécificité des ressources de la bibliothèque par rapport à ces institutions.

La bibliothèque municipale tient à rester dans une logique d'offre documentaire, lorsqu'elle propose ce type de service. Cette exigence a été très clairement exprimée lors d'un projet de plan de communication proposé autour de ce service au printemps 1997⁹⁵ : les usagers de la bibliothèque ne doivent pas s'attendre à trouver un emploi en utilisant ce service, mais de la documentation qui puisse orienter leur recherche (dans les domaines de l'orientation, la formation et l'emploi). Selon les bibliothèques, cette activité est remplie ou non par les médiateurs, en collaboration plus ou moins étroite avec les bibliothécaires. Les médiateurs "*aident les bibliothécaires à remplir cette nouvelle mission : mise à jour permanente des avis de concours, informations pratiques, répertoires d'organismes...*"⁹⁶. Ils peuvent suggérer

⁹³ Je reprends les paroles de la responsable des médiateurs, à qui j'ai posé la question.

⁹⁴ A la bibliothèque centrale, ce "point ressources emploi" est intégré au département Société, mais il est complété par une documentation axée sur la région, au département de la Documentation régionale, situé à l'étage supérieur.

⁹⁵ Ce projet de plan de communication n'a donné lieu à aucune réalisation concrète à ce jour.

⁹⁶ Archives de la Bibliothèque municipale de Lyon, "Les médiateurs à la bibliothèque de Lyon", rapport d'activité 1995, 6 p. dact.

l'achat de certains documents, le rebut d'autres, mais ne décident pas seuls de la politique d'acquisition concernant ce fonds. Le médiateur du département Société à la bibliothèque centrale de la Part-Dieu est spécialement chargé de l'animation du "point ressources emploi". Mais il ne décide pas seul des acquisitions, qui sont le fait de toute l'équipe.

La bibliothèque municipale s'est intégrée au réseau CdFly ⁹⁷, qui regroupe des organismes divers comme la Chambre de commerce et d'industrie, l'ANPE ⁹⁸, l'ONISEP ⁹⁹, l'AFPA ¹⁰⁰, le CRIJ ¹⁰¹, tous les organismes concernés par l'orientation, la formation et l'emploi. L'animation des "points ressources emploi" prend des formes diverses selon les bibliothèques. Les médiateurs qui remplissent une mission externe se chargent de nouer des liens avec des organismes de formation, d'insertion, de réinsertion... Selon les bibliothèques, cette collaboration peut prendre la forme d'un simple échange d'informations sur les ressources documentaires, le fonctionnement de la bibliothèque d'une part, et, d'autre part, les demandes éventuelles des organismes. Les missions locales, qui accueillent des jeunes de 16 à 25 ans, sont particulièrement concernées. Cette animation peut prendre la forme d'interventions du médiateur lors de réunions d'accueil, au cours desquelles il présente la bibliothèque et ses ressources documentaires sur l'orientation, la formation et l'emploi. Ailleurs, une projection de cassettes vidéo de l'ONISEP sur les métiers a été organisée dans une maison de quartier, en partenariat avec la mission locale. Y assistaient des jeunes demandeurs d'emploi, des chefs d'entreprises, des formateurs, des éducateurs, et l'association Habitat Humanisme ¹⁰². Le médiateur de la bibliothèque centrale de la Part-Dieu spécialement affecté au "point ressources emploi" assure une veille technologique, met à jour des sites d'offres d'emplois sur internet, actualise le catalogue des documents disponibles sur le réseau dans le domaine de l'orientation, la formation et l'emploi. Il rassemble et diffuse les informations recueillies auprès des organismes du réseau CDFly aux autres médiateurs du réseau, à charge pour eux de les exploiter. Il réalisait jusqu'ici des dossiers de presse. Ce "point ressources emploi" comporte aussi un panneau d'affichage informant des avis de concours. Parmi les animations mises en

⁹⁷ Collectif documentaire des organismes de formation de Lyon.

⁹⁸ Agence nationale pour l'emploi.

⁹⁹ Office national d'information sur les enseignements et les professions.

¹⁰⁰ Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes.

¹⁰¹ Centre régional d'information pour la jeunesse.

¹⁰² Il s'agit d'une association qui s'occupe de reloger des familles en difficulté et de parrainer des jeunes pour les aider à retrouver du travail.

place par le médiateur de la bibliothèque centrale figure l'organisation d'une animation sur les métiers de la fonction publique, en partenariat avec l'Institut régional d'administration de Lyon, le Centre national de la fonction publique territoriale et les hospices civils de Lyon.

Un autre aspect essentiel du travail d'animation consiste à mettre en place des accueils de groupes ou d'individuels à la bibliothèque. Le but de ces visites est de présenter les ressources documentaires de la bibliothèque dans les domaines de l'emploi, l'orientation et la formation, mais aussi de les initier à une méthodologie de recherche documentaire. D'après le rapport d'activité des médiateurs dressé en 1995, *"plus de 30 groupes de stagiaires en cours de réinsertion ou formation ont été reçus dans les bibliothèques entre octobre et mars 1996"* ¹⁰³. En 1996, le médiateur de la bibliothèque centrale a reçu 233 personnes lors de 17 visites ; en 1997 (à la date du 7 octobre), il avait reçu 352 personnes lors de 28 visites. Depuis 1995, il lui est arrivé de participer aux visites du "point ressources emploi" d'une bibliothèque d'arrondissement. Il y présentait alors le "point ressources emploi" de la bibliothèque centrale.

Lors des accueils de groupes, la bibliothèque est toujours présentée dans sa globalité. Il est important que les gens qui sont venus dans le cadre d'une visite du "point ressources emploi" ne se contentent pas de trouver un emploi, ou ne considèrent la bibliothèque que sous cet angle, mais s'inscrivent et fréquentent ensuite la bibliothèque pour d'autres raisons. Le souci d'ouverture du "point ressources emploi" sur les autres ressources de la bibliothèque reste à l'esprit de tous.

Activités à l'extérieur de la bibliothèque

La majorité des médiateurs mène de front des activités à l'intérieur et à l'extérieur de la bibliothèque. Les unes et les autres sont étroitement liées. De l'intérieur de la bibliothèque, ils peuvent orienter le public sur d'autres structures, grâce à une bonne connaissance des acteurs socio-culturels du quartier. Par ailleurs, le médiateur qui anime l'heure du conte pour les 0-3 ans dans l'une des bibliothèques d'arrondissement conçoit cette animation comme un relais entre les activités de la bibliothèque et le travail de sensibilisation réalisé lors de ses interventions à l'extérieur de l'institution, dans les crèches, à la Protection maternelle et infantile, la halte-garderie, etc.,

¹⁰³ Archives de la Bibliothèque municipale de Lyon, "Les médiateurs à la bibliothèque de Lyon". Rapport d'activité 1995, 6 p. dact.

c'est-à-dire dans toutes les structures qui travaillent en rapport avec la petite enfance. Cependant, les médiateurs adaptent leurs actions à l'identité du quartier dans lequel est implantée la bibliothèque : selon l'importance du tissu associatif, les animations sont menées en partenariat avec les acteurs socio-culturels du quartier, à moins que faute de mieux l'on se contente de prendre des contacts et d'échanger des informations (sur les horaires d'ouverture de la bibliothèque, les modalités d'inscriptions, etc.).

Lorsqu'ils sortent à la rencontre des publics non-lecteurs pour des actions "d'hyper-proximité", les médiateurs en bibliothèque deviennent des "médiateurs du livre" ¹⁰⁴. Depuis 1995, certains médiateurs (profil externe) qui travaillent en salle enfants se rendent régulièrement dans les crèches, les halte-garderies, pour sensibiliser les bébés et les jeunes enfants au livre et à la lecture, par le contact physique avec le livre, le plaisir d'écouter des histoires, d'y participer, de regarder des illustrations. Le plaisir de "lire" tout seul n'est pas non plus négligé. Ils profitent de ces séances pour présenter la bibliothèque aux parents. En 1996, l'un d'eux a aidé les bibliothécaires à mettre en place et à animer une quinzaine du bébé-lecteur. En 1997, les médiateurs des salles enfants et les bibliothécaires ont participé à l'organisation et l'animation d'une quinzaine petite enfance intitulée "Bébé aime lire", en collaboration avec le service "Petite Enfance" de la ville de Lyon.

En juillet et août 1995, les médiateurs ont mené une action appelée "lecture dans les squares", à l'intention des enfants qui ne partaient pas en vacances d'été. Elle s'est déroulée deux fois par semaine, dans les principaux quartiers situés dans les zones de développement urbain de la ville : 460 enfants de 3 à 13 ans ont été touchés en 1995. Une quinzaine de séances de trois heures ont eu lieu en 1995. Chacune a rassemblé autour des médiateurs une quinzaine d'enfants de 3 à 12 ans en moyenne. Le choix de livres a été opéré conjointement avec les bibliothécaires : lors de ces animations, les ouvrages choisis ne sont pas trop longs, attrayants, adaptés à l'âge des enfants, correspondant à un thème qui les accroche, facile à exploiter (pour les livres jeux notamment). Les médiateurs s'installent dans les aires de jeux, les squares. Après la première prise de contact avec les enfants, lecture individuelle et lecture collective des ouvrages alternent avec des moments de jeux : *"Les médiateurs proposent aux enfants de recréer un*

¹⁰⁴ Avec une différence par rapport à ceux d'ATD Quart Monde, parce qu'ils ne remplissent pas la même mission.

dialogue entre les héros de leur bande dessinée favorite ¹⁰⁵, d'inventer des noms d'animaux, de reconstituer une lettre découpée sous forme de puzzle, d'inventer des histoires, etc" peut-on lire dans un journal local ¹⁰⁶. "Le milieu ouvert laisse les enfants libres : ils ne sont pas confrontés aux contraintes habituelles de l'institution (...) et peuvent donc se comporter de manière naturelle. Le fait qu'un groupe qui leur est inconnu vienne à leur rencontre est important : leur liberté, leur choix et leur indifférence possible est respecté. S'ils ne se sentent pas envahis, le contact peut être très riche, sincère et spontané. D'abord, les enfants sont intrigués puis attirés par la présence de livres en des lieux inhabituels" ¹⁰⁷. Ce type d'animation a été renouvelé à l'été 1996 et a donné lieu à la réalisation d'un journal de bord (avec prises de photos, rédaction de textes) par les jeunes participants (entre 3 et 17 ans). Il a été exposé ensuite dans les bibliothèques (et dans d'autres structures pour certains quartiers). En 1997, les bibliothèques de rue ont été organisées dans six quartiers différents et ont permis de toucher 380 enfants de 3 à 12 ans en l'espace de cinq semaines.

Parmi les animations de rue, on peut encore citer le grand "jeu de l'oie lecture" : à l'été 1995, les onze médiateurs se sont réunis pour organiser un grand jeu de l'oie basé sur les livres dans le quartier de la Duchère, en partenariat avec des structures associatives. Ce jeu constituait une initiation à la recherche documentaire de jeunes âgés de 6 à 12 ans, en dehors de toute contrainte scolaire : les enfants devaient chercher les réponses à des questions diverses dans des ouvrages mis à leur disposition, en suivant le principe du jeu de l'oie. La découverte de la lecture par le jeu, la présentation de la bibliothèque municipale, toucher des enfants à la fois encadrés par des structures et d'autres isolés, clôturer en beauté les animations de l'été 1995 constituaient les autres objectifs de cette animation ¹⁰⁸.

Dans d'autres quartiers, les médiateurs nouent des contacts avec des adultes dans des foyers d'hébergement pour présenter les services de la bibliothèque, proposer des visites. Ils ont noué des liens avec des centres sociaux, des centres pour handicapés, des foyers de personnes âgées. Les

¹⁰⁵ Il s'agit, par exemple, de reconstituer dans une bande dessinée les dialogues qui ont été effacés.

¹⁰⁶ "Livres ouverts dans les squares", *Le Tout Lyon et le Moniteur judiciaire*, 4-10 août 1995, p. 5.

¹⁰⁷ Archives de la bibliothèque municipale de Lyon, "L'été des médiateurs". Bilan des animations 1995, p. 4.

¹⁰⁸ Archives de la bibliothèque municipale de Lyon, "Compte-rendu des lectures dans les squares", [s.d.], 4. p. dact.

relations avec les établissements scolaires ne sont pas négligées, (bien que les bibliothécaires s'en chargent volontiers). L'un des médiateurs remet chaque trimestre une liste de "nouveautés" (romans, bandes dessinées, documentaires...) au documentaliste du CDI d'un collège, à charge pour cette personne de diffuser l'information auprès des professeurs de l'établissement et des élèves. Un autre reçoit des groupes du DIJEN ¹⁰⁹ : la visite de la bibliothèque a pour but d'aider les jeunes en marge du système scolaire, et plus généralement de la société, à trouver (ou retrouver) des centres d'intérêt. Il reçoit aussi des groupes en cours d'alphabétisation. Les dons de livres faits par des lecteurs ou les revues rebutées sont données par certains médiateurs à des associations qui souhaitent monter un coin lecture ou garnir une salle d'attente. L'un des médiateurs réfléchit actuellement à un projet de bibliothèque dans les locaux d'un foyer pour les sans abri.

L'un des médiateurs participe au Comité de quartier de Prévention de la délinquance, et a collaboré au Comité d'animation de Vaise. Ce comité d'animation était constitué de la bibliothèque municipale de Lyon, d'une élue du 9^e arrondissement, d'un agent de développement de la ville de Lyon, d'un animateur du centre social de Vaise et d'un éducateur spécialisé. L'objectif de cette commission était de réaliser un projet global d'animation auprès des 12-25 ans, permettant d'unir et de concerner tous les acteurs de la vie sociale de Vaise. Dans ce comité d'animation, la bibliothèque devait réaliser un journal périodique avec les 12-18 ans, sur les activités proposées dans le futur local, et sur l'actualité sociale, culturelle et sportive de Vaise. Dans le local même, elle s'engageait à participer aux soirées vidéo-débat en soumettant une bibliographie sur le thème traité. Cet espace est l'actuel Espace 18, où la bibliothèque envisage de faire un dépôt de livres, même si elle ne fait plus partie du comité de pilotage et n'est plus aussi engagée qu'avant dans ce projet. Dans le quartier de la Duchère au tissu associatif très important, le médiateur de la bibliothèque participe aux animations de quartier, notamment les Fêtes de la Duchère qui ont lieu en juin, mais sont préparées depuis Noël en ce qui concerne la bibliothèque

Les activités des médiateurs ont évolué dans le temps. Après les tâtonnements de la première année, ces derniers estiment mieux cibler leurs actions et les publics concernés. Jusqu'en 1996, ces actions étaient inscrites au budget "animation" des bibliothèques de pôle, relativement peu élevé

¹⁰⁹ Dispositif d'insertion des jeunes de l'éducation nationale.

(20 000 francs en moyenne à répartir entre les trois bibliothèques du pôle Nord par exemple). Ce manque de moyens restreignait les possibilités d'animations. En 1997, les médiateurs ont bénéficié de 50 000 francs réservés sur l'ensemble du budget animation de la bibliothèque municipale et d'un budget spécial de 130 000 francs sur un projet "médiateur dans les quartiers sensibles" : alloué par la région Rhône-Alpes, par le biais du DSU, il a permis de mettre sur pied des animations plus ambitieuses, comme la réalisation du film intitulé "des mots, des images et des sons", tourné par des enfants et des adolescents dans plusieurs bibliothèques d'arrondissement en collaboration avec l'association Lalouma.

Activités des médiateurs par rapport à celles des bibliothécaires

Afin de mieux cerner les activités des médiateurs à l'intérieur et à l'extérieur de la bibliothèque, je leur ai d'abord demandé s'ils exerçaient des activités distinctes des bibliothécaires, puis s'ils exerçaient des activités identiques.

La diversité des réponses tient autant à la diversité des publics des bibliothèques, à la personnalité des médiateurs et des bibliothécaires dans chaque équipe, qu'aux instructions données par les responsables de pôle. Une grande majorité de médiateurs souligne qu'ils ne font pas d'acquisition seuls, même s'ils y participent par des suggestions ou s'ils accompagnent les bibliothécaires dans leurs achats. L'acquisition semble donc bien relever du métier de bibliothécaire. Ceux-ci, responsables de la gestion technique des collections ¹¹⁰, même assistés par les médiateurs, restent donc généralement maîtres de la politique d'acquisition de la bibliothèque. Un seul médiateur toutefois décide seul, sans concertation avec le reste de l'équipe, de l'acquisition des CD de la "discothèque".

Parmi les autres activités distinctes de celles des bibliothécaires, les médiateurs citent le plus souvent la gestion de la discipline, y compris dans des bibliothèques où le personnel intervient quelquefois. L'un d'eux explique : "*Au niveau de la gestion de conflit, y a que moi qui peut le faire. Ça tient à moi d'abord. C'est difficile de rassembler deux fonctions. Tu vas louper des coches. Elles [les bibliothécaires] interviennent au coup par coup quand il y a des conflits. Souvent, elles appellent*" ¹¹¹. L'aide aux devoirs, les accueils

¹¹⁰ Cf. la façon dont les bibliothécaires décrivent leurs activités professionnelles p. 69 sqq.

¹¹¹ Et pourtant, la gestion des conflits est peu évoquée quand on leur demande ce qu'est un médiateur. Il faut peut-être alors dissocier la représentation qu'ils se font de leur fonction et la

de groupes, les contacts personnalisés avec le public, la représentation de la bibliothèque à l'extérieur sont les réponses les plus fréquentes. L'un des médiateurs, qui ne cite aucun exemple, répond : *“ C'est pas des activités distinctes, mais des activités qu'on fait différemment. On n'a pas la même façon d'aborder les choses, les problèmes. Elles sont plus scolaires que moi”*. Il précise cependant qu'il veut garder la frontière avec la profession de bibliothécaire. L'un des médiateurs dit qu'il s'occupe de l'accueil du public et met en place des animations, activités qui devraient être prises en charge par les bibliothécaires, mais ne le sont pas par manque de temps.

Parmi les activités identiques, les médiateurs citent bien sûr la recherche documentaire. Une grande majorité évoque le prêt-retour, le plus souvent quand le personnel est débordé par l'affluence du public ; l'un d'eux précise *“quand ça me prend, quand j'en ai marre d'être debout dans la salle”*. Certains médiateurs ne font jamais de prêt-retour, sur la demande explicite de leur responsable de pôle, même en cas d'affluence. Le rangement des livres (qu permet une meilleure connaissance du fonds) est parfois cité. Les inscriptions, le bulletinage, sont exceptionnellement évoqués.

En conclusion, on note la diversité frappante des activités des médiateurs, chargés d'établir un lien entre des publics et des livres, des publics et l'institution, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la bibliothèque. On note aussi l'existence du lien fondamental entre les deux missions internes et externes. Le clivage est donc double, entre une médiation civique et une médiation culturelle d'une part, et des missions internes et externes d'autre part. De plus, la gestion de conflit, que les médiateurs avaient peu évoquée lorsqu'ils avaient donné une définition théorique de la médiation, semble occuper une place importante dans les activités des médiateurs. Or la médiation ne consiste pas à faire régner son autorité sur les publics, sans y associer les bibliothécaires.

Par ailleurs, ce constat soulève d'ores et déjà un certain nombre d'autres questions ¹¹². En effet, les médiateurs accomplissent officiellement certaines tâches parfois considérées comme celles des bibliothécaires (surtout dans les sections jeunesse) ; en outre, en dehors des attributions officielles, et selon les bibliothèques d'arrondissement, ils effectuent des

réalité quotidienne. S'ils n'associent pas médiation et gestion de conflit, ils sont de fait amenés à gérer ces conflits.

¹¹² Ces questions feront l'objet d'un chapitre un peu plus loin. J'y analyserai les tâches des bibliothécaires.

tâches habituellement réservées aux bibliothécaires (ou aux vacataires, qui viennent ponctuellement renforcer les équipes).

D - Les médiateurs face aux publics

Les usagers de la bibliothèque municipale de Lyon

Une des activités essentielles des médiateurs consiste dans l'accueil du public, ou plutôt des publics. De fait, la bibliothèque est un lieu où se mélangent, ou se croisent, des gens de tous horizons et de toute condition sociale.

Les publics qui fréquentent la bibliothèque centrale n'offrent pas tout à fait le même profil que ceux des bibliothèques d'arrondissement. Bibliothèque de recherche, dotée de multiples services et d'un fonds documentaire très riche, elle attire davantage d'étudiants, de chercheurs, de personnes autonomes dans leur démarche documentaire ; son architecture, sa taille, son organisation, son relatif anonymat, l'affluence de certains publics, expliquent sans doute la relative désaffection des enfants, des jeunes de moins de 18 ans, et des personnes âgées ¹¹³, qui préfèrent la convivialité des bibliothèques de quartier. Lors d'un entretien avec des médiateurs en février 1997, l'un d'eux présentait les publics de la bibliothèque centrale et ceux des bibliothèques d'arrondissement de la façon suivante : *"Le public de la Part-Dieu est majoritairement composé d'étudiants, de gens qui ont fait des études supérieures. La Part-Dieu pour le public des annexes, c'est une autre planète"*. Un autre précisait : *"Les gens qui fréquentent les annexes sont généralement peu mobiles. La bibliothèque de la Part-Dieu impressionne et décourage le public des annexes"* ¹¹⁴. Il ne faut cependant pas sous-estimer les disparités de public d'une bibliothèque d'arrondissement à l'autre et considérer que l'organisation de la bibliothèque en réseau offre la possibilité d'être inscrit dans un endroit tout en fréquentant une autre bibliothèque, en y empruntant et en y rendant des ouvrages, grâce au système de la navette. Le public de la bibliothèque centrale consulte, rend et emprunte des ouvrages dans les bibliothèques d'arrondissement, mais il est proportionnellement moins nombreux dans les annexes que les catégories citées ci-dessus.

¹¹³ Allagnat (Valérie), *L'offre de service aux personnes âgées : le cas de la bibliothèque municipale de Lyon*. Mémoire d'étude sous la direction de Martine Poulain, ENSSIB, 1996.

¹¹⁴ Entretien avec les médiateurs le 13 février 1997.

Les publics auxquels s'adressent le plus souvent les médiateurs

S'il ne faut pas confondre les publics inscrits à la bibliothèque et ceux qui la fréquentent, il faut également distinguer parmi ces derniers ceux auxquels les médiateurs s'adressent le plus souvent.

Les situations sont diverses d'une bibliothèque à l'autre, en raison du type de poste occupé, des publics de la bibliothèque, des préférences et des priorités des médiateurs, des activités antérieures à l'arrivée du médiateur et du mode de fonctionnement de l'équipe des bibliothécaires en place. Si l'un des médiateurs dit franchement qu'il ne souhaite pas travailler avec les tout-petits et privilégie les adolescents (qui perturbaient sérieusement le fonctionnement de la bibliothèque d'arrondissement avant sa venue), un autre, en accord avec l'équipe, n'a pas jugé bon d'axer son travail sur les enfants de 3 à 12 ans dans la mesure où l'équipe travaillait déjà avec ce public, notamment par l'accueil de classes.

Sur les dix médiateurs actuellement en poste, trois travaillent dans des salles enfants, cinq en salle adultes et deux dans les deux salles. Cela ne les empêche cependant pas de circuler d'une salle à l'autre et d'être en contact avec des publics très variés. D'après un document d'archives non daté ¹¹⁵, ils sont là pour "tous" les publics, des tout-petits aux adultes.

Il serait impossible de quantifier précisément les différents publics auxquels les médiateurs ont affaire le plus souvent, car les contacts entretenus sont informels. Les réponses données à la question "*Avec quel(s) public(s) êtes-vous en contact le plus souvent ?*" sont généralement fondées sur des impressions ¹¹⁶. Néanmoins, parmi les publics de la bibliothèque, les jeunes de moins de 18 ans sont ceux que les médiateurs fréquentent le plus souvent. Dans cette classe d'âge, les 12-15 ans, mentionnés par 9 médiateurs ¹¹⁷, semblent globalement former le gros des troupes ; viennent ensuite les 6-12 ans avec sept mentions suivis par les 16-18 ans, mentionnés six fois.

Cela ne signifie pas qu'il en va ainsi pour tous les médiateurs. Si l'un d'eux s'adresse surtout aux adolescents de 12 à 18 ans, et en second lieu

¹¹⁵ Archives de la bibliothèque municipale de Lyon, "L'activité des médiateurs en bibliothèque", [1996 ?], 5 p. dact.

¹¹⁶ Sauf exception, notamment dans les cas d'accueil de groupe.

¹¹⁷ Même s'ils ne viennent qu'en seconde ou troisième position dans les réponses des médiateurs. La prédominance des adolescents de 12 à 15 ans s'explique en partie parce que ce sont ceux qui font le plus d'aller et venues entre les salles adultes et les salles enfants. En outre, leur comportement à la bibliothèque justifie aussi souvent cette relation avec les médiateurs, mais nous y reviendrons un peu plus tard.

aux enfants de 6 à 12 ans, un autre voit surtout les jeunes enfants de 3 mois à 5 ans, peu les enfants de 6 à 12 ans (dans la mesure où l'équipe des bibliothécaires les prend en charge) et les adolescents de 12 à 15 ans seulement quand ils posent problème. Un troisième s'adresse surtout aux 12-18 ans et aux jeunes adultes de 18 à 25 ans.

Les publics avec lesquels les médiateurs ont les contacts les plus fréquents sont issus de milieux populaires ou "modestes" : "Rmistes", ouvriers, chômeurs... ce qui n'exclut pas les autres. De plus, ces publics sont divers d'une bibliothèque et d'une activité à l'autre. L'un des médiateurs précise ainsi que les enfants des crèches où il se rend sont issus de "milieux non défavorisés", ceux des halte-garderie sont plus mélangés (populaire et classe moyenne), et qu'au centre de Protection maternelle et infantile, les enfants sont plutôt originaires d'un milieu défavorisé (d'autant qu'il s'y rend le jour où l'assistante sociale tient une permanence). Un autre médiateur souligne la diversité du public des 15-25 ans qu'il côtoie : *"Certains jeunes sont dans le système scolaire, d'autres cherchent un emploi ou sont en stage, en formation professionnelle, ou au chômage..."*

Si la population d'origine maghrébine (loin devant les personnes d'origine africaine et asiatique) semble constituer l'essentiel des publics dont s'occupent les médiateurs, les "Français de souche" ¹¹⁸ et les populations d'origine européenne sont aussi concernés. Quoiqu'il en soit, les médiateurs ont la volonté de s'occuper indifféremment de tous les publics qui pourraient avoir besoin d'eux : personnes âgées, adolescents, enfants, quelles que soient leurs origines.

Ces publics sont moins définis par une appartenance sociale ou communautaire que par un manque d'autonomie, ou un comportement "inadapté" à la bibliothèque municipale : ainsi, on peut lire dans le bilan de l'activité des médiateurs en 1995, que les médiateurs sont là pour des *"jeunes agités"*, des *"adultes peu habitués à la fréquentation des bibliothèques"* ou des *"personnes âgées"* ¹¹⁹. Lors d'un entretien avec certains médiateurs en février 1997, l'un d'eux disait de "son" public : *"Il aime les choses claires, simples et petites. Même les jeunes ne se déplacent pas de l'annexe à la Part-Dieu"* avait-il ajouté. Un autre médiateur avait confirmé ses propos pour

¹¹⁸ Je reprends la définition donnée par Michèle Tribalat dans *Faire France*, Paris, La Découverte, 1995, p. 66 : par "Français de souche", on entend "une personne née en France de deux parents nés en France".

¹¹⁹ Archives de la Bibliothèque municipale de Lyon, "Les médiateurs à la bibliothèque de Lyon". Rapport d'activité 1995, 6 p. dact.

un certain nombre de bibliothèques d'arrondissement, tandis qu'un troisième précisait : *"Le public des annexes est très sensible au contact humain, à la disponibilité des médiateurs"*. Le dernier se comparait à un repère. Au cours d'un entretien réalisé à l'automne 1997, l'un des médiateurs explique qu'il lui semble important que les jeunes de la mission locale, rencontrés lors des réunions d'accueil, *"collent un visage sur la bibliothèque"*, et qu'ils aient un interlocuteur privilégié pour les accompagner individuellement dans leurs recherches. En effet, très demandeur de contacts humains, le public avec lequel les médiateurs entretiennent le plus de contacts redoute l'anonymat des grandes structures comme la bibliothèque centrale. Il vient à la bibliothèque de quartier parce que c'est un lieu d'échange, de convivialité, où retrouver les copains, où le personnel (médiateur compris) est disponible.

Les médiateurs entretiennent assez peu de contacts avec les parents des enfants. Les jeunes qui posent problème sont le plus souvent non accompagnés. Mais il arrive, notamment en cas de problème grave, que les parents soient contactés. Lors des animations de rue l'été, les enfants rencontrés sont souvent des enfants livrés à eux-mêmes, et habitués à être dans la rue ; mais elles peuvent être l'occasion de rencontres avec les parents (les mères) et les grands-parents ; les médiateurs qui se rendent dans les centres de Protection maternelle et infantile entrent aussi en contact avec les parents (surtout les mères), y compris lors de discussions informelles. Mais le manque de temps, des préoccupations vitales et matérielles, la méfiance, sont autant d'obstacles à la fréquentation des livres et des bibliothèques. Ainsi, l'un des médiateurs a réalisé une exposition sur le thème *"bébé-lecteur"* : *"Il s'agirait de photographier des petits-enfants du quartier en action de lire", et d'exposer ces photos à la bibliothèque. Nous espérons ainsi rencontrer leurs parents*" écrit-elle dans son bilan de septembre 1996. Ce médiateur se demandait aussi comment toucher les petits enfants ne fréquentant aucune structure (crèche...).

A la bibliothèque centrale de la Part-Dieu, que fréquente généralement un public plus universitaire et plus autonome dans ses recherches que celui des bibliothèques d'arrondissement, le médiateur accueille des personnes peu diplômées, des groupes non-lecteurs, illettrés, ou de catégorie FLE (français langue étrangère), des déficients auditifs, des personnes handicapées... Il reçoit régulièrement des personnes issues de pays étrangers, mais ignore si elles sont récemment arrivées en France ou non. Il s'agit d'Algériens, de Tunisiens, de personnes d'origine asiatique, des

étudiants d'Allemagne... D'une façon générale, le médiateur accueille des publics très différents de ceux qui fréquentent habituellement la salle du département Société.

Les relations entre les médiateurs et les publics

J'ai demandé aux médiateurs quelles relations ils entretenaient avec les publics de la bibliothèque ; les réponses sont variées, mais tous les médiateurs ont souligné le caractère personnalisé du contact avec "leurs" publics : la disponibilité, le dialogue, l'accompagnement, les relations de conseil sont évoqués. L'un des médiateurs, qui s'est installé une petite table dans la salle, répond : *"Comme je suis dans la salle, j'ai pas le même type de relation que les bibliothécaires"*. Certains bibliothécaires lui ont reproché d'être trop proche d'un adolescent lors d'une altercation. Précisons que dans ce cas précis, les membres de l'équipe se reposent sur lui pour la gestion de conflit, ce qui fait qu'au lieu de représenter l'institution, il ne représente alors que lui-même, d'où d'éventuelles dérives. Un autre, issu du quartier (*"Ca facilite les relations"*) évoque ses bons rapports avec les publics. L'aide aux devoirs est également une bonne façon de nouer le contact avec les jeunes, de les mettre en confiance, de bien les connaître et les comprendre, pour mieux les canaliser le jour où ils sont excités ; cela permet aussi, pourquoi pas, de les fidéliser. L'instauration d'un contact parfois très personnel, la connaissance de la fratrie, de l'environnement familial, permettent de mieux cerner les enfants et les adolescents, dont le comportement peut être source de dysfonctionnements à l'intérieur de la bibliothèque, même si, comme le souligne l'un des médiateurs, *"on est parfois très loin du livre"*.

Trois médiateurs évoquent des situations de conflit. L'un d'eux, qui essaie d'instaurer des relations amicales, ne recourt à l'autorité qu'en cas de débordement. L'éclatement de conflits liés à des différences culturelles est évoqué par un seul médiateur : *"Avec les gamins d'origine maghrébine, souvent c'est passé par des situations de conflit. C'est lié à la culture [ils parlent fort, ils sont exubérants...]. Il faut expliquer ce qu'est une bibliothèque"*. Mais cette différence culturelle transparaît différemment dans le discours de deux médiatrices "françaises de souche" ou d'origine européenne ; elles évoquent la différence sexuelle, source de relations plus "délicates" avec les garçons maghrébins et l'une d'elle précise : *"Les maghrébins ont une image de la femme culturellement, qui est différente"*. De plus, à cette différence culturelle s'ajoute aussi le phénomène de bande,

puisqu'elle précise qu'elle connaît des difficultés analogues avec les garçons français.

Deux médiateurs "français de souche" seulement pensent que leur origine n'a aucune conséquence sur leurs relations avec les publics. En revanche, tous les médiateurs d'origine maghrébine ou africaine, à l'exception d'un seul, sont d'avis que ce facteur influe ou a influé sur leurs rapports avec les jeunes. Toutefois, être de la même origine qu'eux ne constitue pas nécessairement un avantage. Ainsi, l'un d'eux d'origine maghrébine, se faisait traiter de harki par les jeunes maghrébins de la bibliothèque d'arrondissement où il exerçait. Quoi qu'il en soit, tous les médiateurs d'origine étrangère ont précisé qu'ils ne jouaient pas sur leur origine. Pour l'un d'eux : *"Ça a une influence. Je fais en sorte qu'elle ne joue pas. [...] Je suis black. J'essaie de lui faire comprendre que mon origine n'a aucune importance"*. Ils ne situent pas leurs activités dans un cadre communautaire, mais "républicain", où chacun a sa place et doit respecter celle de l'autre. Un autre confirme : *"... Faut pas se tromper dans l'utilisation de ce point commun. Je joue pas là-dessus, mais je comprends ce milieu-là. [X] ¹²⁰ici aurait souffert"*.

Au bout de presque trois années, certains médiateurs ont le sentiment de s'être imposés auprès de ce public, indépendamment de leurs origines. L'un d'eux évoque l'indifférence des jeunes. Un autre répond : *"Les gamins ont compris que lui [le blanc] et moi [le noir], c'est kif-kif"*. Pourtant, son collègue, "Français de souche", conscient des répercussions indirectes de son origine sur ses relations avec les jeunes, apporte quelques nuances à cette réponse : *"Pour les gamins, [X] les a attirés"*. On lui demande où est l'autre médiateur, sorte de "grand frère". *"C'est arrivé qu'on me traite de raciste. Ils me parlent souvent en arabe. Je sais pas si c'est une insulte ou pas"*. Un autre médiateur, qui fait allusion à l'insulte raciste d'un jeune adulte maghrébin à son égard lors d'un conflit, précise qu'il a senti une évolution dans ses rapports avec les jeunes, dans la mesure où les adolescents du collège, d'origine maghrébine, lui demandent plus de l'aider maintenant (pour les devoirs par exemple) : *"Il a fallu qu'ils s'habituent"*. conclut-il. Un dernier, très ferme sur ce chapitre, comme toute l'équipe de la bibliothèque, ne laisse passer aucune remarque relative à son origine.

¹²⁰ Médiateur "français de souche".

Comment les médiateurs sont-ils perçus par les publics

J'ai demandé aux médiateurs s'ils pensaient que les publics les distinguaient bien des bibliothécaires. Les réponses sont variées, souvent très nuancées, et frisent parfois l'incohérence. Le public traditionnel des bibliothèques ne semble pas faire la différence entre les médiateurs et les bibliothécaires. En revanche, la majorité des médiateurs pense que les publics auxquels ils ont le plus souvent affaire ne les confondent pas avec les bibliothécaires traditionnels. Au départ, cette différence n'était pas manifeste ; les médiateurs se sont démarqués des bibliothécaires dans l'esprit de ces publics après quelques temps : *"Au départ, ils ne faisaient pas la différence. Avec le temps, ils ont compris"* répond l'un d'eux. Le fait de tutoyer, d'appeler le médiateur par son prénom ¹²¹ montre que les jeunes se sentent plus proches d'eux que des bibliothécaires. Attentifs aux personnes (et non aux "usagers", comme les bibliothécaires), les médiateurs établissent avant tout un contact humain avec ces publics. L'un d'eux précise d'ailleurs : *"Ils se sentent parfois un peu proches, un peu trop. Les gamins pensent que ça peut donner des passe-droits"*. La peur du copinage est confirmée par un de ses collègues. La majorité pense qu'ils perçoivent le médiateur comme une *"référence"*, un *"repère"* par rapport aux autres membres de l'équipe.

Pourtant, les fonctions et le statut des médiateurs par rapport aux bibliothécaires ne sont pas clairement perçus par ces publics. D'après l'un des médiateurs, qui pense qu'ils ne perçoivent pas la spécificité de leurs fonctions : *"Ils disent soit qu'on est bibliothécaires, soit surveillants, soit les deux"*. Pourtant, d'après lui, au début les jeunes ne l'ont pas confondu avec les bibliothécaires ¹²². Un autre est perçu par certains adolescents comme un bibliothécaire *"option flic"*. Pour l'un de ses collègues : *"La première image, c'est celle du surveillant. Ensuite vient l'image du médiateur"*. L'un de ses collègues dit qu'il précise sa fonction par rapport à celle des bibliothécaires quand on lui demande des conseils de lecture par exemple : *"[Je leur explique que] je suis là pour les accueillir et les orienter."*

S'ils ont du mal à les situer par rapport à leurs collègues bibliothécaires, les jeunes, qui forment l'essentiel des publics en contact avec les médiateurs, perçoivent bien leur disponibilité. Le médiateur, c'est la personne avec qui le dialogue est possible, à laquelle ils s'adressent spontanément y compris pour des prestations qui ne relèvent pas de leurs

¹²¹ Je tiens à préciser que dans certaines salles enfants les bibliothécaires sont tutoyés.

¹²² *"Au début, ils ont dit qu'il y avait un nouveau, mais pas un bibliothécaire"*.

compétences (choix d'ouvrages entre autres) : *"Quoi qu'ils demandent, ils passent par moi, même si c'est du ressort des bibliothécaires"* explique l'un d'eux, qui précise : *"Ils connaissent mon rôle"*.

D'après les médiateurs, les publics apprécient leur souplesse (notamment en cas de litiges avec les bibliothécaires) et respectent leur autorité. Ainsi pour l'un d'eux : *"On palabre avec les bibliothécaires et les gamins quand il y a des amendes"*. Un autre sent que les jeunes ont bien perçu son rôle, car le silence se fait quand il entre dans la salle. Il précise à ce propos que tous les bibliothécaires ne prennent pas sur eux de l'imposer.

De remarques en remarques, on observe que les médiateurs incarnent l'autorité par rapport à des bibliothécaires, dont on sent que certains peinent à se faire respecter ¹²³. L'un des atouts des médiateurs vient de ce qu'ils ont instauré un contact personnel avec ces jeunes, adoptant une attitude distincte de celle des bibliothécaires, représentants de l'institution ¹²⁴, qui jouent en quelque sorte le rôle de faire-valoir.

Si certains publics ont du mal à situer les médiateurs par rapport aux bibliothécaires, eux-mêmes expriment des avis divergents sur cette question. Ainsi, l'un d'eux met spontanément en avant sa "neutralité" par rapport aux publics et aux membres de l'équipe, tandis que l'un de ses collègues dit, avec autant de spontanéité : *"Je suis intégré à une équipe. Il n'y a donc pas de neutralité puisque j'appartiens à une institution"* ¹²⁵. Les médiateurs, sortes de passerelles entre les publics et l'institution, doivent *"accompagner l'utilisateur vers les bibliothécaires"*. Or si le nombre de personnes rendues autonomes ou passées des mains du médiateur à celles des bibliothécaires n'est pas mesurable, il paraît infime d'après les propos recueillis ça et là. On est donc en droit de se demander s'il faut toujours parler de médiation, en vertu de l'instauration (ou la restauration) de ce contact étroit entre les médiateurs et ces publics, quand le médiateur devient un interlocuteur incontournable. Au lieu de s'effacer en orientant les jeunes vers ses collègues bibliothécaires ¹²⁶, le médiateur, s'il n'y prend garde, risque de se transformer en "chef de

¹²³ Cf. le chapitre intitulé "les bibliothécaires face aux publics", p. 76 sqq.

¹²⁴ Cf. le chapitre intitulé "les bibliothécaires face aux publics", p. 81 sqq.

¹²⁵ On retrouve dans ces réflexions l'absence d'un positionnement clair des médiateurs par rapport à l'institution.

¹²⁶ Cf. le chapitre "les bibliothécaires face au public", où les trois bibliothécaires des trois bibliothèques d'arrondissement dans lesquels exercent les médiateurs se sentent davantage coupés du public depuis leur arrivée. Mais encore faut-il que les bibliothécaires aient le désir et la capacité d'accueillir ce public.

groupe". On n'en est d'ailleurs pas loin quand l'un des responsables de pôle évoque le "public de [X (son médiateur)]".

La personnalité du médiateur, étroitement liée à sa fonction, explique son succès auprès de certains jeunes. Ces publics instables ont besoin d'une personne stable en face d'eux. Pourtant, s'ils le respectent, rien ne nous assure qu'ils respectent l'institution bibliothèque, c'est-à-dire une entité abstraite. L'avis des bibliothécaires à cet égard permettra de se faire une idée précise de l'efficacité de ce type de médiation.

Impact de l'action des médiateurs sur les publics

L'impact de l'action des médiateurs sur les publics est perceptible, même s'il n'est pas réellement mesurable : l'un des médiateurs estime qu'il ne peut pas répondre à la question ; un autre dit qu'il ignore si les gens qui viennent à la bibliothèque sont des nouveaux publics. En effet, ceux-ci sont très diversifiés et pas toujours identifiables. L'impact de l'action des médiateurs sur les publics diffère également selon les bibliothèques d'arrondissement.

Les médiateurs, qui situent leur action dans le cadre du développement de la lecture publique à l'extérieur de la bibliothèque voient leurs efforts récompensés. En effet, les visites rendues aux crèches, les permanences régulières dans les centres de Protection maternelle infantile portent leurs fruits. L'un des médiateur recense une vingtaine d'inscriptions grâce au travail dans un centre de Protection maternelle et infantile depuis deux ans. "Il leur faut le temps" commente-t-il. Par ailleurs, les personnes qui ont visité la bibliothèque en groupe reviennent parfois individuellement. Ainsi, lors des visites du "point ressources emploi" par des demandeurs d'emploi, des stagiaires en période de réinsertion..., les médiateurs n'oublient jamais de mentionner la richesse des autres ressources documentaires de la bibliothèque (littérature, ouvrages techniques...). Les éducateurs, les missions locales orientent aussi parfois des personnes vers la bibliothèque.

A l'intérieur de la bibliothèque, certains médiateurs ont constaté une augmentation de la fréquentation des enfants et des adolescents qui viennent à la bibliothèque parce qu'ils savent qu'ils auront une aide (notamment pour leurs devoirs), et qui demandent à s'incrimer. La "discothèque" mise en place au premier arrondissement connaît un vif succès. Elle a permis d'augmenter les inscriptions, (peut-être aussi les prêts de documents, mais c'est difficilement vérifiable). Elle a permis de mieux connaître les jeunes ("*mettre*

des noms sur les visages" dit le médiateur) d'en faire revenir certains, qui ont régularisé leur situation par rapport à l'établissement : des livres non rendus ont été restitués ; une autodiscipline s'est mise en place autour du prêt des disques entre les jeunes ¹²⁷ ; ils ont appris à subir les contraintes des règles de l'institution. Par ailleurs, certains jeunes qui s'ennuyaient à la bibliothèque parce qu'ils n'y trouvaient pas de lectures correspondant à leurs attentes et à leurs préoccupations, ont trouvé de quoi satisfaire leur demande avec l'introduction de revues comme *XL*, *Maxibasket...*, et leur curiosité grâce à des documents (romans, témoignages) adaptés à leurs centres d'intérêt.

Si l'augmentation du nombre d'adolescents entraîne d'ailleurs le départ des adultes à certaines heures, dans l'une des plus petites bibliothèques d'arrondissement, la pacification des bibliothèques, par le dialogue avec les jeunes, a permis de faire revenir des publics qui les avaient désertées. Les médiateurs semblent en majorité faire moins de gestion de conflit, et davantage de prévention. Mais il leur faut être constamment vigilants, car l'équilibre obtenu est fragile.

Conclusion

Les publics auxquels s'adressent les médiateurs le plus souvent sont différents selon les bibliothèques, mais il s'agit généralement de jeunes de moins de 18 ans, peu autonomes, demandeurs de contacts humains et de dialogue, potentiellement perturbateurs. Ils sont surtout issus de milieux modestes, voire très modestes. La population d'origine maghrébine constitue la majorité d'entre eux, mais les "Français de souche" et les populations d'origine africaine, européenne et asiatique ne sont pas exclues. A la bibliothèque centrale, le médiateur accueille des personnes peu (ou pas) autonomes dans leur recherche documentaire, peu diplômées, d'origine étrangère parfois, différentes des publics traditionnels de la bibliothèque de la Part-Dieu.

Les médiateurs établissent des contacts personnalisés avec ces publics. Attentifs aux personnes, ils acquièrent peu à peu, par le dialogue, la connaissance du milieu, de la fratrie dans lequel les jeunes et les moins jeunes évoluent. La plupart des médiateurs d'origine maghrébine ou africaine pensent que ce facteur a pu ou peut avoir une influence négative ou positive

¹²⁷ Lors de la mise en place de cette discothèque, le prêt était limité à une semaine, puis il a été allongé d'une semaine. Les jeunes se rappelaient à l'ordre les uns les autres en cas de retard, car il y avait très peu de disques pour beaucoup d'emprunteurs.

sur leurs relations avec les publics. Toutefois, aucun ne situe ses actions dans un cadre communautaire. Les différences culturelles, qui rendent parfois difficile les contacts avec certains jeunes, sont évoquées par des médiatrices de type européen. Cependant, après deux ans et demi, l'origine des médiateurs semble moins peser sur leurs relations avec les publics.

D'une façon générale, le public classique de la bibliothèque ne perçoit pas la différence entre les bibliothécaires et les médiateurs. Les autres la perçoivent à la fois clairement, dans la mesure où le médiateur est plus disponible, plus souple que ses collègues, et à la fois confusément puisqu'ils le situent mal par rapport aux bibliothécaires et à l'institution. Le médiateur incarne souvent l'autorité, contrairement à ses collègues bibliothécaires. On est en droit de se demander si le respect qu'ils inspirent aux jeunes est un respect de la personne ou de l'institution.

Les médiateurs eux-mêmes ne se situent pas tous de la même façon par rapport aux publics, aux bibliothécaires et à la bibliothèque. On peut craindre que de passerelles ils ne se transforment en écrans entre l'institution, ses représentants traditionnels, et ses publics.

Enfin, l'impact des médiateurs sur ces derniers est indéniable. Par la promotion de la bibliothèque à l'extérieur, par leur disponibilité et leur autorité à l'intérieur de l'établissement, ils ont fait venir ou revenir des publics à la bibliothèque, redevenues des endroits beaucoup plus pacifiques, voire conviviaux.

E - Un "médiateur" en marge des autres

Gardien et médiateur : deux fonctions distinctes

Les médiateurs ne sont pas des gardiens. Les gardiens ne sont pas des médiateurs. En avril 1994, un "médiateur"¹²⁸ a été recruté sur un poste de gardien créé en 1990, à la bibliothèque de la Duchère, dans un quartier sensible. La Ville cherchait alors une personne intéressée par les contacts avec le public, surtout adolescent, capable de faire preuve d'initiative et de fermeté. Un an plus tard, peu avant l'arrivée des médiateurs, un gardien était embauché à la bibliothèque d'arrondissement de Vaise. L'un comme l'autre remplissent leurs fonctions dans une bibliothèque où un médiateur a été recruté. Mais à la différence de ces derniers, l'un et l'autre, fonctionnaires, ont

¹²⁸ Le terme n'était pas employé, d'où l'utilisation des guillemets.

le statut d'agents d'entretien et appartiennent à la catégorie C de la filière technique territoriale. Le premier a succédé à un gardien classique et se présente comme "médiateur interne", titre que personne ne lui conteste ¹²⁹. Il se distingue par là du médiateur externe qui travaille dans cette bibliothèque. En revanche, le second, qui exerce des activités de gardien plus classiques, se définit comme tel : il assure la surveillance des salles, veille au respect du règlement, ce qui ne l'empêche pas de dialoguer avec les éléments perturbateurs. Il correspond vaguement à l'image traditionnelle et nécessairement caricaturale du gardien évoqué par toutes les personnes interrogées à la bibliothèque ¹³⁰ : cantonné dans un rôle répressif, il se tient à la porte ¹³¹, surveille les entrées et les sorties, met à la porte, gère les conflits. La capacité à dialoguer semble distinguer de façon irrécusable le gardien — sorte de "porte de prison" dans l'imaginaire collectif — du médiateur. C'est ce qui ressort très clairement de cette affirmation d'un médiateur, qui reflète bien l'avis général : *"Le gardien met à la porte. Il applique le règlement, il a un rôle répressif. Le médiateur essaie de parler avant d'en arriver là"*. Pourtant, l'une des bibliothécaires dit qu'elle n'a pas fait la différence entre le gardien de la bibliothèque de Vaise et le médiateur lorsqu'il est venu travailler dans son annexe : *"Il passait beaucoup de temps à discuter avec les gamins"*. En outre, d'après le médiateur de la bibliothèque de Vaise, le gardien de la bibliothèque de Vaise et le "médiateur" de celle de la Duchère ont en commun de veiller à la discipline en veillant à maintenir le dialogue.

Homme de dialogue, la fonction de ce dernier brouille les pistes. Elle souligne l'ambiguïté qui naît entre un "médiateur" (recruté sur un poste de gardien qui a évolué), et se présente naturellement comme un médiateur, et un médiateur qui exerce à certains égards une fonction d'autorité, une fonction répressive de gardien. Quand un médiateur met un jeune à la porte, ce qu'il fait en désespoir de cause, et qui est ressenti comme un échec, il exerce une fonction répressive. *"Ce qu'ils [les gardiens] font est une des facettes du médiateur. Ils ont dû se poser des questions quand on est arrivé"* explique l'un des médiateurs. Il faut se garder d'oublier que les médiateurs ont été recrutés dans un contexte de crise : prévenir et gérer les conflits, faire

¹²⁹ D'ailleurs, le responsable du pôle Ouest explique qu'il *"n'aime pas trop qu'on parle de gardien pour [X]. Il fait un travail de médiateur, tandis que [Y] a un rôle de gardien traditionnel"*.

¹³⁰ Les médiateurs et les bibliothécaires de catégorie B et A (à l'exception du directeur qui n'a pas été interrogé là-dessus). Je dois dire que ce gardien circule dans la salle et tente de dialoguer avec les personnes avant de se résoudre à les mettre à la porte.

¹³¹ L'expression "se tenir à la porte" est récurrente dans les réponses. Cette position semble consubstantielle au rôle de gardien, alors que le médiateur se déplace dans la bibliothèque.

respecter la discipline se sont imposés comme des missions essentielles à un certain nombre d'entre eux. Ainsi, le médiateur de Vaise souligne qu'il a fait de la discipline avant de s'imposer véritablement comme médiateur, malgré la présence du gardien. Il n'est pas le seul à le souligner.

Les médiateurs se distinguent des gardiens dans la mesure où leur fonction ne consiste pas uniquement dans la gestion de conflit et la mise à la porte. Au-delà, ils ont pour fonction l'accueil et la prise en charge des publics. Ils font de la recherche documentaire, aident aux devoirs, réalisent des animations, sensibilisent au livre et à la lecture. Mais certains affirment qu'ils sont conscients de l'ambiguïté, par certains aspects, de leur rôle et la plupart ont du mal à faire la différence entre ce "médiateur" et eux-même (ils la situent "au niveau du statut et de la feuille de paie" pour citer l'un d'eux). Certains considèrent qu'il est médiateur. L'un d'eux va même jusqu'à dire : "Pour les gamins, je suis le surveillant. Le poste de [X] est un poste de médiateur. On l'a pas bien intégré".

L'avis des deux médiateurs des bibliothèques de Vaise et de la Duchère est intéressant, dans la mesure où ils travaillent dans la même équipe que le gardien. L'un des deux médiateurs répond : " [Le médiateur de la bibliothèque de Vaise] aide à la mise en place d'animations (aspect logistique des choses). Si l'un des deux [gardien ou médiateur] est seul, c'est difficile de rétablir la discipline. [Le médiateur de la bibliothèque de la Duchère] agit comme [le médiateur de la bibliothèque de Vaise], mais il fait du prêt-retour ¹³². Il s'implique dans des réunions à l'extérieur. Pourquoi pas, mais il faut gérer avec l'équipe". Le médiateur externe recruté à la bibliothèque de la Duchère explique : " Je ne fais pas de la médiation interne, même si je fais de la gestion de conflit quand je suis là. [X] fait de la médiation interne. Il n'est jamais devant la porte. C'est pas un gardien". A la question "Considérez-vous que vos activités sont différentes de celles d'un médiateur (profil interne) ?", le "médiateur" de la bibliothèque de la Duchère répond : "Je suis médiateur, mais j'ai un statut différent" et ajoute : "Si on veut faire ce métier de médiateur, c'est pas bien d'être perçu comme un gardien". Il conçoit le gardien comme une personne chargée de faire régner la discipline, qui n'a pas l'obligation d'être à l'écoute des gens et ne noue aucun contact privilégié avec le public. Selon lui, le médiateur exerce les mêmes fonctions que le gardien, mais doit

¹³² Ni le médiateur, ni le gardien de cette bibliothèque n'effectuent des opérations de prêt-retour, même en cas d'affluence. Le "médiateur" précise qu'il souhaite en faire, pour être intégré dans l'équipe, mais qu'il est tout à fait conscient qu'il y a un "dérapage" quand il en fait pour soulager le personnel.

pouvoir intervenir sur le règlement. S'il fait de la prévention et de la gestion de conflit, il souligne l'importance de la discussion, les contacts privilégiés avec le public et notamment les adolescents. Il insiste d'ailleurs sur la connaissance par les jeunes du personnel de la bibliothèque.

Parmi les compétences à son avis les plus utiles pour exercer sa fonction, il cite la capacité d'adaptation, l'écoute, la maîtrise de soi, qualités citées par tous les médiateurs. S'il estime que l'expression "médiateur en bibliothèque" ne signifie rien et s'applique plus à décrire des actions comme l'animation, la promotion de la lecture, il pense qu'un médiateur est une personne qui "*donne un second souffle à la bibliothèque*", l'ouvre sur le monde, à d'autres publics.

Autres activités

Il fait à la demande de la recherche documentaire (il conseille de temps en temps des nouveautés), oriente les personnes dans la bibliothèque, effectue des opérations de prêt-retour (pour être intégré dans l'équipe), aide aux devoirs, promeut le livre et la lecture, aide aux animations et les suscite (par l'organisation de projections vidéo, débats), comme les autres bibliothécaires. Il ne les considère d'ailleurs pas comme des personnes uniquement préoccupées de tâches bibliothéconomiques, mais chargées de l'accueil du public. Il s'occupe très ponctuellement du "point ressources emploi". L'autre médiateur s'en charge (cette personne le souhaitait alors qu'elle était "médiateur externe" souligne-t-il), ainsi que les bibliothécaires.

Les publics

Ce "médiateur" est le plus souvent en contact avec les jeunes de 16 à 18 ans et discute beaucoup avec les adultes, d'origine africaine (Afrique noire) ou maghrébine de la troisième génération essentiellement, correspondant à la population du quartier. Mais il fait tout pour ne pas être perçu comme quelqu'un qui travaille avec ces publics là seulement et affirme souvent vouloir s'adresser à tous les publics. Français d'origine algérienne, il a la même origine que beaucoup de ceux qu'ils cotoie à la bibliothèque et ne nie pas les affinités culturelles qui peuvent faciliter les relations. Mais il insiste sur l'importance de ne pas en jouer. Sans tentation communautaire, il se considère comme un repère, une sorte de modèle d'intégration pour les jeunes. Le fait d'être un homme, indépendamment de la culture d'origine, le distingue des femmes qui constituent le reste de l'équipe. Pour certains

préadolescents de 11-12 ans, des mères de famille, des adultes maghrébins, il passe pour le chef et peut avoir plus d'autorité. Ils le voient plus que le médiateur externe à la bibliothèque. D'après lui, les adolescents maghrébins, qui pouvaient penser que le public et le personnel était trop féminin et trop franco-français, ont été mis en confiance par sa présence. Avec le temps, l'agressivité verbale et comportementale s'est résorbée. En outre, il pense avoir contribué à donner aux bibliothécaires une meilleure connaissance des publics de la bibliothèque.

Les relations à l'extérieur de la bibliothèque

Habitant le quartier de la Duchère, il participe activement à des réunions dans un cadre partenarial. Il participe au conseil de prévention de la délinquance et du groupe de travail inter-quartier, et du noyau animateur de celui-ci. Il participe également au conseil d'administration du centre social de la Sauvegarde ¹³³ en tant qu'habitant du quartier et représentant de la bibliothèque. En outre, il représente parfois la bibliothèque auprès d'autres structures socio-culturelles du quartier, en accord avec l'équipe.

conclusion

On ne peut que constater que ce médiateur en marge des autres exerce des activités de médiation civique et, d'une certaine façon, culturelle. Pourquoi, dans ces conditions, ne pas l'avoir intégré dans l'équipe des onze autres médiateurs ? S'il a tenté de le faire, il s'en est détaché ensuite, et n'entretient quasiment plus de contact avec eux, mais lit parfois la feuille de liaison *Passerelle* ¹³⁴. La nécessité de délimiter son champ d'action par rapport à celui du médiateur externe de la bibliothèque ont peut-être favorisé ce détachement. Par ailleurs, il évoque des divergences d'opinion face à des médiateurs qu'il aurait tendance à considérer comme des animateurs. La question du statut des médiateurs revient fréquemment dans ses propos ¹³⁵, et l'une des questions qu'il se pose concerne la façon dont il pourrait évoluer dans son métier actuel et les perspectives d'évolution de sa carrière.

¹³³ Il s'agit d'un quartier de Lyon, proche de la bibliothèque de la Duchère.

¹³⁴ Feuille de liaison réalisée à partir de février 1997, afin d'informer les médiateurs et l'ensemble du personnel de la bibliothèque des activités des médiateurs.

¹³⁵ Ce qu'il n'est pas. En revanche, il a tenté, en vain, d'être intégré dans la filière culturelle et aimerait suivre des stages de formation continue dans le domaine du livre, de la lecture et le multimédia.

III - Les bibliothécaires de la bibliothèque municipale

A - Relations entre les bibliothécaires et les médiateurs

Une absence de contact entre les bibliothécaires et les médiateurs du réseau

Lorsqu'ils ont pris leurs fonctions dans les bibliothèques, les médiateurs se sont réunis assez souvent (sauf exception), afin d'échanger leurs idées, leurs projets, leurs difficultés aussi : *"On avait besoin d'être rassurés, d'avoir le point de vue des collègues"* précise l'un d'eux. Peu à peu, chacun a pris ses marques dans sa bibliothèque. La diversité des contextes propres à chaque bibliothèque explique également cet éloignement : *"C'est moins solidaire qu'au début "* reconnaît l'un d'eux, *"On n'a pas tous les mêmes objectifs, ni les mêmes moyens, ni la même manière de travailler"*, répond un autre.

Les médiateurs échangent des informations, se rencontrent, élaborent des projets communs ponctuels, plus ou moins souvent, selon leurs affinités et les pôles. Pour le pôle Sud, qui compte cinq médiateurs, les contacts semblent beaucoup plus fréquents que dans les pôles Ouest et Nord. Face à cette situation, un coordinateur des médiateurs a été désigné l'an dernier, sur insistance des responsables de pôle, afin d'assurer un meilleur échange entre eux. Un feuillet de liaison bimestriel, *Passerelle*¹³⁶, a vu le jour en février dernier. Présentant les actions des médiateurs accompagnées d'une réflexion sur leur propre travail (parfois sous une forme humoristique), il est destiné à l'ensemble du personnel du réseau de la bibliothèque municipale de Lyon (médiateurs, bibliothécaires...), afin de mieux se faire connaître des autres membres du personnel. Ceux-ci ont la possibilité d'intervenir dans ce journal, bien qu'aucun ne l'ait fait jusqu'ici.

Les bibliothécaires du réseau¹³⁷ et les médiateurs n'entretiennent quasiment pas de relation¹³⁸. A la question *"Quelles relations entretenez-vous avec les médiateurs du réseau, notamment ceux chargés du "point ressources emploi" ?"*, les bibliothécaires de catégorie B répondent unanimement : *"aucune", "on connaît pas"*. Ils lisent *Passerelle* plus ou moins régulièrement, sans intérêt particulier. Si l'un d'eux répond *"J'ai lu une fois Passerelle. J'ai du mal à lire tous ces papiers. J'ai plus d'intérêt à exposer ce*

¹³⁶ Le choix du nom est éloquent.

¹³⁷ Il s'agit là des bibliothécaires de catégorie B autres que ceux qui composent l'équipe de la bibliothèque d'arrondissement où exerce le médiateur interrogé.

¹³⁸ Il faut préciser qu'eux-mêmes se voient très peu les uns les autres.

que l'on fait en réunion", un autre reconnaît : "C'est une bonne idée, Passerelle. En plus, il y a des écrits sous forme humoristique. Il y a un état d'esprit qui transparaît dans Passerelle : ils en veulent."

Si les bibliothécaires ne connaissent pas tous les médiateurs du réseau, ils rencontrent ceux de leur pôle lors des réunions de pôle, en moyenne quatre fois par an ¹³⁹. Ces réunions où sont évoqués des problèmes généraux à l'ensemble du pôle, n'ont rien à voir avec une réunion d'équipe interne à chaque bibliothèque (en raison de la diversité des établissements). Les conservateurs et responsables de pôle interrogés confirment les réponses des bibliothécaires de catégorie B.

De leur côté, les médiateurs disent n'avoir aucune relation avec les bibliothécaires du réseau, excepté de façon informelle pour quelques-uns. Rares sont ceux qui parlent de "super relations", "très bonnes [relations]" ; ils évoquent les réunions de pôle ; l'un d'eux y ajoute les réunions entre les bibliothécaires et les médiateurs pour l'élaboration des CRM "petite enfance et adolescents", des visites de bibliothèque, ou du Salon du livre. Leurs avis divergent sur la lecture de *Passerelle* par les bibliothécaires ¹⁴⁰.

Cinq médiateurs sur dix affirment clairement ne pas souhaiter entretenir des contacts plus étroits avec les bibliothécaires du réseau, notamment dans les bibliothèques sans médiateur mais disposant d'un "point ressources emploi". Les réponses des cinq autres oscillent du "Pourquoi pas ?", au "Ce serait souhaitable de travailler en réseau" en passant par le "J'aimerais, mais faut pas rêver. Si ça marche avec le pôle c'est déjà bien" ¹⁴¹. Le médiateur responsable du "point ressources emploi" avait l'intention de prendre contact avec toutes les bibliothèques du réseau sans médiateur pour mettre des projets en place (porter le catalogue, discuter, présenter le "point ressources emploi"...). L'incertitude qui pèse actuellement sur l'avenir des médiateurs a gelé ce projet dans l'immédiat.

L'absence de contact entre les médiateurs et les bibliothécaires de catégorie B explique certaines ignorances. Un seul bibliothécaire de catégorie B connaît la dénomination exacte des médiateurs de la bibliothèque municipale. Un autre parle de médiateur du livre. Les autres avouent ne pas savoir. La majorité des bibliothécaires interrogés ignorent ce que font les

¹³⁹ Un pot a été organisé en automne 1996 avec tous les médiateurs du réseau.

¹⁴⁰ C'est tout à fait compréhensible étant donné la diversité des équipes.

¹⁴¹ L'autre variante étant "J'aimerais, mais y a du boulot".

médiateurs du réseau (malgré la diffusion de *Passerelle*). L'un d'eux avance : *"Je suppose qu'ils viennent en aide aux bibliothécaires"*. Une seule personne répond affirmativement à cette question : *"Je le sais par Passerelle et par les articles dans les journaux [locaux], mais pas plus"*.

Manque de préparation des bibliothécaires (hors cadres) lors du recrutement des médiateurs en bibliothèque

Il faut sans doute rappeler que les bibliothécaires des catégories B et C n'ont jamais été associés au projet de recrutement de ce personnel. Certains responsables invoquent le manque de temps et la lourdeur d'un tel processus. En revanche, d'autres précisent que les bibliothécaires ont été informés (ce qui est radicalement différent). L'un d'eux souligne : *"Associés vraiment, non. Préparés"*. Il évoque des discussions difficiles et souligne qu'il est important de connaître la façon dont les bibliothécaires vivent leur métier. Ils jugent diversement la mise à l'écart des personnels de catégorie B et C : si l'un dit *"Je le regrette, il faut toujours associer"*, un autre répond : *"Pas forcément. Il y avait une prise de risque. On ne savait pas où on allait. Il y avait des attentes dans les bibliothèques à problème"*. La diversité des attitudes (entre intérêt et hostilité) est également soulignée.

Faisant échos aux cadres, tous les personnels de catégorie B interrogés confirment n'avoir pas été associés, mais informés : *"On était au courant de ce projet"* dit l'un d'eux. Un autre parle de *"discussion informelle"*. Un troisième dit : *"Nous avons dit que ces personnes ne devaient pas empiéter sur notre travail bibliothéconomique "*¹⁴². Leurs avis sont partagés concernant ce manque de préparation, entre ceux qui disent : *"C'est pas notre boulot, on a des conservateurs qui sont là"*, et ceux, à peine plus nombreux, qui disent comme cette personne *"Oui [je le regrette]. On peut avoir des choses à dire, à interroger"*. Un autre regrette de n'avoir été qu'informé : *"C'est différent de réfléchir ensemble"*¹⁴³, évoque une réunion houleuse, un *"refus de discuter des conséquences du recrutement des médiateurs par rapport aux professionnels existants déjà"*, une *"vision à court terme"*.

Depuis 1994, les débats autour des activités de médiation, animés par les cadres, relayés par les médiateurs ensuite, échappent complètement à

¹⁴² Nous reviendrons sur l'importance de cette revendication et la primauté du travail bibliothéconomique dans les soucis des bibliothécaires.

¹⁴³ Le responsable de cette personne évoquait justement l'importance des discussions difficiles autour du projet de recrutement des médiateurs précédemment.

ces catégories du personnel ¹⁴⁴. L'un d'eux résume parfaitement la situation lorsqu'il dit : *"De manière officielle, on n'a jamais été dans le bain"*. Quelques-uns le regrettent et l'ont exprimé lors des entretiens, comme cette personne qui dit : *"On connaît des choses que les décideurs ignorent"*. Mais ni les responsables de pôle, ni les médiateurs ne manifestent une quelconque gêne devant cet état de fait, qui n'est pas sans conséquence sur la façon dont la médiation peut être vécue et pratiquée dans certaines bibliothèques. Il ne faut donc pas conclure, comme le suggérait l'un des médiateurs, qu'il s'agit de vétilles, donc de susceptibilité mal placée de la part des bibliothécaires de catégorie B.

Perception du projet de recrutement des médiateurs par les bibliothécaires de catégorie B

D'une façon générale, tous les personnels de catégorie B interrogés établissent un lien entre les problèmes de discipline, d'accueil de jeunes à l'intérieur des bibliothèques et le recrutement de médiateurs capables de soulager les bibliothécaires de cette partie de leur travail, tout en permettant la cohabitation des publics. Un bibliothécaire évoque des professionnels *"paumés"* face à un public non lecteur difficile à canaliser : *"A part des livres, on n'avait rien à leur proposer"*. Un autre compare les médiateurs de la bibliothèque à ceux des transports en commun de l'agglomération lyonnaise et pense que tout en dégageant les bibliothécaires des problèmes de discipline, ils étaient chargés *"d'organiser des centres d'intérêt pour les publics à problème"*. Deux bibliothécaires évoquent, pour le premier un *"enrobage pur pour présenter les choses comme étant un travail de fonds, avec, a posteriori des justifications, des rationalisations. S'il n'y avait pas eu de problème de discipline, la question ne se serait pas posée."* Le second qui dit *"ne pas maîtriser complètement les raisons de ce recrutement"*, mais évoque vaguement le rôle du groupe d'intégration sociale, a pu assister au colloque sur la médiation du 9 mai 1996 organisé par la bibliothèque municipale et doute qu'une véritable réflexion ait été menée sur ce sujet.

Les avis des bibliothécaires de catégorie B divergent sur l'opportunité d'un tel recrutement. Si pour l'un *"une cohésion de l'équipe et un nombre suffisant de bibliothécaires"* auraient suffi, ils sont plus nombreux à penser

¹⁴⁴ J'avoue avoir été moi-même très surprise de voir à quel point les équipes sur le terrain étaient exclues des discussions, notamment au moment de l'élaboration des bilans d'activités des médiateurs.

qu'il s'agit d'une "bonne chose", notamment dans les "bibliothèques délicates", faute de disponibilité de la part des bibliothécaires : "[Ce qu'il fait], un bibliothécaire pourrait le faire, mais on n'a pas le temps" dit l'un ; un autre répond "Je trouvais que c'était bien d'avoir quelqu'un qui canalise les gamins, quelqu'un de plus disponible, parce qu'on est occupé par le public lecteur". Un autre, qui s'estime "satisfait de travailler avec les collègues recrutés", ne manque pourtant pas de s'interroger sur les effets de ce recrutement sur le métier de bibliothécaire jugeant que cela "approfondit la crise d'identité de la profession".

Une intégration lente et progressive des médiateurs

Si l'un des bibliothécaires de catégorie B souligne les efforts des cadres pour faciliter l'intégration des médiateurs (par les visites des divers services de la bibliothèque), ceux-ci ont été diversement accueillis par les équipes en place dans les bibliothèques d'arrondissement et à la bibliothèque centrale. Même dans celles où ils ont été reçus à bras ouverts, l'accueil chaleureux réservé aux médiateurs n'est pas allé sans méfiance ni interrogations de la part des professionnels. "Circonspection", "méfiance", "observation", "attente", sont d'ailleurs les termes employés aussi bien par les conservateurs et responsables de pôle que les bibliothécaires de catégorie B et les médiateurs. La crainte des membres des équipes de les voir empiercer sur leur travail (essentiellement bibliothéconomique) est évoquée par les médiateurs et les bibliothécaires de catégorie A et B. En revanche, l'accueil du public, et notamment la prise en charge des publics "difficiles" par les médiateurs n'a soulevé aucune inquiétude : "Ils attendaient quelqu'un qui fasse le sale boulot", dit un conservateur. Dans l'une des bibliothèques en proie à des problèmes de violence, le médiateur a été diversement accueilli par les membres du personnel. Dans un autre endroit, la période d'intégration s'est avérée extrêmement pénible pour un autre d'entre eux, affecté dans une bibliothèque qui ne connaissait pas ce genre de problème : il évoque une "non-intégration flagrante et mise en quarantaine évidente, systématique pour tout", qui a duré des mois. Les contacts avec les autres médiateurs ont été d'un grand soutien pour lui à cette époque. La fréquence des réunions entre médiateurs à l'époque de leur recrutement sont à mettre en relation avec cette période d'intégration progressive.

Après deux ans et demi d'activité, tous les médiateurs ont le sentiment de faire partie d'une équipe : "à fond" dit l'un d'eux. "Oui, je fais partie de

l'équipe" précise un autre. Pour un troisième, philosophe, *"Ça pourrait être mieux, mais ça a été pire"*. Les bibliothécaires de catégorie B et les cadres partagent ce sentiment.

Ils se montrent en revanche plus réservés, voire divisés concernant l'intégration des médiateurs au sein de la bibliothèque municipale considérée dans son ensemble. Les médiateurs quant à eux ne se prononcent généralement pas et se montrent généralement circonspects : *"J'en sais rien"* disent certains. Un autre parle ouvertement d'hypocrisie, *"qui reste d'ailleurs"*. Un troisième évoque des *"échos parfois négatifs, parfois positifs"*. D'une façon générale, les médiateurs n'ont pas perçu une hostilité déclarée de la part de l'ensemble du personnel : *"J'avais entendu dire qu'il y avait beaucoup de gens contre, mais je ne l'ai pas ressenti personnellement"*. Deux personnes ont répondu, l'une avoir été *"super bien"* reçue (tout en nuancant : *"Y a des réticences, mais tu les as pas perçues"*), et l'autre *"bien perçu[e]"*. En revanche, deux autres affirment, l'une avoir été *"très mal reçue"* et s'être sentie étrangère à la bibliothèque de la Part-Dieu. Elle reproche aux bibliothécaires leur manque de curiosité et leur méfiance à l'égard des médiateurs : *"T'es médiateur, tu voles le boulot des bibliothécaires"* ; l'autre a senti aussi leur méfiance et a souligné la nécessité de se montrer *"très diplomate"* : *"Quand je disais bonjour à quelqu'un, on ne me répondait pas"*.

A l'automne 1997, l'intégration des médiateurs au sein du personnel de la bibliothèque ne semble donc pas acquise. Quand on interroge les bibliothécaires de catégorie B, deux sur cinq répondent négativement ; les trois autres ne se prononcent pas vraiment. Les cadres se partagent entre une réponse négative, positive, l'incertitude et le sentiment que si *"l'intégration des médiateurs s'est faite petitement, il y a encore du travail à faire"*. Les médiateurs s'estiment, pour la moitié d'entre eux, bien intégrés à la bibliothèque centrale, même s'ils émettent quelques réserves : *"Bien. J'ai un badge à la Part-Dieu"* répond l'un d'eux. Les autres ne se prononcent pas vraiment (*"J'y vais très peu"*, *"Je vois toujours les mêmes personnes"*), à l'exception d'un seul qui visiblement supporte mal de se rendre à la bibliothèque centrale.

conclusion

Les médiateurs se sont souvent réunis peu après leur recrutement. A présent, leurs contacts sont plus ponctuels et dépendent à la fois de l'affectation géographique et des affinités de chacun. Leurs relations avec les

bibliothécaires du réseau sont quasi-inexistantes. Malgré cela, la moitié des médiateurs ne ressent pas le besoin d'entretenir davantage de contacts. La diffusion d'un feuillet de liaison destiné à l'ensemble des professionnels de la bibliothèque ne semble pas pallier la méconnaissance des activités des médiateurs par les bibliothécaires du réseau.

Informés, mais jamais été associés au projet de recrutement des médiateurs, ils l'associent à des problèmes de discipline et d'accueil de jeunes dans les bibliothèques et sont partagés sur le sérieux et l'opportunité de ce projet. Ils sont de fait exclus des débats autour de la médiation et des activités des médiateurs depuis 1995, alors qu'ils devraient constituer des acteurs de premier plan dans la mise en place de ce processus..

Les médiateurs ont été diversement accueillis dans les différentes bibliothèques mais sont généralement bien intégrés après deux ans et demi. En revanche, il n'est pas certain qu'ils le soient au sein de l'ensemble de la bibliothèque municipale.

La crainte que les médiateurs ne s'arrogent des tâches bibliothéconomiques dévolues aux bibliothécaires était réelle. En revanche, de nombreux bibliothécaires attendaient qu'ils résolvent les problèmes de discipline. Or un médiateur ne peut régler seul ce genre de difficultés.

B - Les bibliothécaires : des médiateurs culturels

Tous les médiateurs, à l'exception d'un seul sont affectés à des bibliothèques d'arrondissement. La majorité du personnel y exerce plutôt ses activités à l'intérieur, ce qui ne l'empêche pas de sortir (surtout en section jeunesse) pour des animations dans des crèches, des classes (pratique peu répandue), des permanences en centre de Protection maternelle et infantile...

A la bibliothèque centrale comme dans les bibliothèques d'arrondissement, les activités des bibliothécaires de catégorie B se résument essentiellement à la gestion des collections et à l'accueil des publics, tandis que les conservateurs et les responsables de pôle mettent en avant leur rôle de gestionnaire : encadrement du personnel, gestion technique, gestion des bâtiments, des animations..., définition avec les équipes des objectifs de chaque bibliothèque (d'arrondissement) ou service de la bibliothèque centrale, sans oublier la gestion des collections et l'accueil du public, qui sont presque toujours évoqués après l'encadrement du personnel.

Les bibliothécaires, médiateurs du livre

On définit traditionnellement les bibliothécaires comme des médiateurs culturels, ou médiateurs du livre. A la question: *“Vous définissez-vous comme médiateur du livre et que recouvre selon vous cette expression par rapport à celle de médiateurs du livre ATQ Quart Monde ou médiateur en bibliothèque?”*, les réponses des bibliothécaires de catégorie B divergent ; mais on note qu'ils ont du mal à se définir comme des médiateurs du livre. La moitié d'entre eux émet des réserves : l'une des personnes répond : *“On essaie d'être médiateur du livre”* et évoque tout de suite l'indisponibilité des bibliothécaires, obstacle majeur à cette médiation. Une autre ne se sent pas médiateur du livre : *“On a surtout un boulot de documentaliste”*. Pour lui, un médiateur du livre est une personne qui présente les nouveautés, qui met son fonds en valeur, lors d'expositions par exemple. Cela dépasse le cadre du *“question-réponse”*. Pour deux personnes, être médiateur du livre consiste à établir un lien entre le livre et le lecteur, mais l'une d'elle précise : *“à partir du moment où l'on apporte des conseils”*. On note donc chez ces personnes un souci de la relation de conseil avec le public, un travail intellectuel aussi sur les collections, qui distingue le médiateur du livre du distributeur de documents ¹⁴⁵. Les bibliothécaires s'adressent à un public de lecteurs et partent des collections pour aller vers lui ¹⁴⁶. Les relations bibliothécaires-lecteurs sont nouées autour d'une demande de documents ou de renseignements bibliographiques. C'est en ce sens qu'ils se sentent médiateurs du livre.

Cette réponse est à nuancer et correspond en fait à un clivage au sein de la profession entre ceux qui rejettent le côté “militant” et ceux qui l'intègrent d'une certaine façon. En effet, certains bibliothécaires de catégorie B n'excluent pas des relations avec le public non-lecteur ¹⁴⁷. Deux bibliothécaires de catégorie B évoquent le lien social, en ne gardant de l'expression médiateur du livre que le premier terme : “médiateur”. Pour le premier, l'expression “médiateur du livre” ne signifie rien : *“On ne pose pas la question en ces termes. Tous les bibliothécaires sont médiateurs. Il y a de la médiation dans toutes les fonctions”*. Le second répond : *“Comme il se trouve*

¹⁴⁵ Il faut mettre cela en rapport avec l'image de “caissier-caissière” de grande surface, qui perdure dans l'esprit des bibliothécaires occupés aux opérations de prêt-retour.

¹⁴⁶ Cela rejoint les réponses données à la question *“Quelle est l'origine du recrutement des médiateurs en bibliothèque ?”* : ce qui sort du cadre strictement technique du travail des bibliothécaire est laissé à d'autres.

¹⁴⁷ Cf. le chapitre “les bibliothécaires face au public”, p. 76.

qu'on a une tâche de plus qui est de faire le lien social (...), au lieu de dire que la fonction de bibliothécaire inclut la fonction de médiation, on va chercher des gens [les médiateurs en bibliothèque] qui vont porter ça. L'idée de médiation est inhérente à notre profession".

Les trois personnes qui se sont prononcées sur l'action des médiateurs du livre d'ATD Quart Monde, s'en distinguent pour des raisons qui se rejoignent : l'un des bibliothécaires récusé l'aspect militant et social du travail d'ATD Quart Monde "C'est pas notre travail." : d'une part ils sortent de la bibliothèque, d'autre part ce sont des militants. "Nous, on n'est pas militant. Le livre est un support pour rentrer dans ces familles. Ça me dérange beaucoup. Au fond, le livre on [ATD Quart Monde] n'en a rien à faire". La démarche qui consiste à sortir de la bibliothèque pour aller à la rencontre des publics est également mentionnée ; la troisième personne évoque la mise à disposition d'ouvrages pour un public défavorisé et le "côté éducatif qui n'est pas dans les bibliothécaires normaux". Dans les deux cas, un bibliothécaire "normal", n'est pas militant, n'a pas de souci d'ordre social (mais culturel : le livre est une fin en soi) et ne va pas à la rencontre de publics non-lecteurs défavorisés.

Quand on demande aux mêmes personnes ce que signifie l'expression "médiateur en bibliothèque", deux sur cinq associent spontanément l'expression à celle de "médiateur du livre" : ce sont des "agents qui ont une disponibilité pour donner un meilleur accès au livre à des publics en difficulté. Pour moi, c'est la même chose que médiateur du livre" ; "Ça m'évoque médiateur du livre : je pense à quelqu'un qui essaierait d'inciter à accéder à une forme de lecture un public non-lecteur (...) indépendamment de la connotation ATD". Un autre dit qu'ils prennent le relais, qu'ils aident les "gens en difficulté", évoque leur disponibilité (contrairement aux bibliothécaires), sans citer l'expression "médiateur du livre". Un seul bibliothécaire a évoqué, mais à l'occasion d'une autre question ¹⁴⁸, la cohabitation des publics, la mise en relation des publics et des bibliothécaires, des publics et des ouvrages, qu'il considère du ressort des bibliothécaires. Pour lui, l'expression "médiateur en bibliothèque" "donne l'idée d'être intégré, plongé dans un milieu et à la fois d'être d'une autre nature. Ça conforte l'idée d'une fonction spécifique" à cause du "en". Pour le reste, l'absence de mention du lien entre l'institution, son personnel et les publics est étonnante et digne d'intérêt : la

¹⁴⁸ "Vous définissez-vous comme médiateur du livre et que recouvre selon vous cette expression par rapport à celle de médiateur du livre ATD Quart Monde ou médiateur en bibliothèque ?"

perception des bibliothécaires de catégorie B de la fonction des médiateurs diffère totalement de la perception qu'en ont les cadres et les intéressés eux-mêmes. Soit les bibliothécaires n'ont pas mesuré la véritable fonction des médiateurs, peut-être parce qu'ils sont totalement exclus des débats, (et c'est grave dans la mesure où ils les côtoient quotidiennement sur le terrain), soit c'est un oubli significatif. Toutefois, affirmer comme le font les cadres et les médiateurs que les médiateurs établissent un lien entre la bibliothèque (les bibliothécaires) et les publics ne signifie pas que le lien se fasse réellement.

Les bibliothécaires (de catégorie A et B) se distinguent eux-mêmes des médiateurs dans la mesure où ils gèrent un fonds documentaire (quel que soit le support) sur lequel ils opèrent un traitement technique et intellectuel : achat, équipement, rebut, entretien matériel des documents. Toutefois, l'importance du catalogage, de l'indexation et de la cotation des ouvrages est toute relative puisque l'essentiel de ces opérations est centralisé à la bibliothèque de la Part-Dieu. Seules les acquisitions permettent donc aux bibliothécaires d'exercer un véritable choix et un traitement intellectuel sur leur fonds.

Une médiation culturelle par les acquisitions

C'est en partie grâce à ce choix qu'ils peuvent mettre en oeuvre une politique de médiation culturelle. Or les bibliothécaires sont-ils des médiateurs culturels uniquement quand ils maintiennent une réelle exigence de qualité quant à la valeur, la qualité des ouvrages acquis comme le pensent certains ? *"A céder aux modes, aux goûts et aux pressions du jour, les bibliothèques risquent en fait de ne plus remplir leur mission culturelle et sociale, de ne plus jouer leur rôle de résistance et de n'être plus que des espaces de culture consensuelle, abandonnant toute ambition de promouvoir les oeuvres, les auteurs et les éditeurs qui prennent des risques et qui doivent compter sur la durée pour parvenir à leurs lecteurs... (...) A Bobigny, le parti adopté (...) est de s'inscrire dans une logique de démocratisation et d'élargissement des publics et d'accès du plus grand nombre aux biens culturels : que la bibliothèque soit un espace de partage et de circulation des idées, de rencontre avec la création dans les domaines les plus variés, un lieu vivant de débat, de confrontation et d'échange, de pluralisme des idées et des cultures"*¹⁴⁹ écrit Dominique Tabah. De fait, la bibliothèque municipale de Bobigny met en place une politique de l'offre destinée à des populations qui

¹⁴⁹ Tabah (Dominique), "Le rôle social et culturel des bibliothèques vu de Bobigny", *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 42, n° 1, 1997, p. 46.

lisent peu ou pas du tout, avec succès apparemment ¹⁵⁰. D. Tabah pense que la bibliothèque ne doit pas "seulement être chargée de répondre à la demande la plus manifeste ou la plus immédiate". Ce en quoi elle a parfaitement raison, si l'adverbe "seulement" laisse entendre que la bibliothèque peut et doit aussi tenir compte de la demande des populations. Mais sans tomber dans le piège du relativisme culturel, on est également en droit de penser qu'il s'agit-là d'une conception élitiste de la culture. En outre il serait aberrant d'oeuvrer en faveur d'un élargissement des publics en ouvrant grand les portes des bibliothèques, pour ne proposer en fin de compte qu'un choix restreint de documents susceptibles de satisfaire une petite partie de la population, celle qui se coule dans la "culture dominante" et légitime sans difficulté. D'autre part, décider des bonnes et des mauvaises lectures ne risque-t-il pas de transformer les bibliothécaires-médiateurs en bibliothécaires-prescripteurs ? Cela mérite réflexion : car le choix de la bibliothèque doit aussi tenir compte de l'offre et de la demande, y compris lorsqu'elle émane d'un public de faibles ou de non lecteurs (en supposant qu'elle soit exprimée, ce qui n'est pas toujours le cas). Le choix de documents présentés par une bibliothèque peut être source de tensions, sinon les accentuer, s'il ne correspond pas à une demande (initiale ou exclusive). Il ne s'agit pas ici de nier le caractère "structurant" et enrichissant d'une littérature plus classique, plus difficile d'accès sans doute, mais il faut dépasser le clivage qui sépare les bonnes des mauvaises lectures, sans brandir des épouvantails de part et d'autres. La bibliothèque est l'un des rares lieux publics de brassage social. Il faut tenir compte de la diversité des populations qui la fréquentent ou peuvent la fréquenter. A la diversité des populations et des cultures doit correspondre une diversité des lectures proposées : il ne s'agit pas de réserver un type de lecture à un type de population (ce qui reviendrait au repli sur soi-même), mais de donner à chacun la possibilité d'exercer un véritable choix entre différents parcours de lecteur. Et qu'importe s'il ne l'exerce pas.

Il manquait une véritable réflexion autour des acquisitions à la bibliothèque municipale de Lyon depuis des années. Un bibliothécaire déplorait à juste titre que des ouvrages de vulgarisation relatifs à la philosophie arabe ne soient pas acquis dans les bibliothèques

¹⁵⁰ Cf. Petit (Michèle), Balley (Chantal), Ladefroux (Raymonde) et al., *De la bibliothèque au droit de cité : parcours de jeunes*, Paris, BPI-Centre Georges Pompidou, 1996, p. 193.

d'arrondissement, où l'on n'hésiterait pas à acheter *Les confessions* ou *La cité de Dieu* de Saint Augustin. On pourrait multiplier les exemples de ce type.

Mais il semble qu'une réflexion sur les acquisitions voie timidement le jour, notamment autour des documents destinés aux adolescents. Lorsque les médiateurs ont été embauchés, les cadres ont exigé d'eux qu'ils n'aient pas une approche pédagogique de la lecture (d'où le refus, entre autres, d'embaucher des bibliothécaires-bis). Ils se sont aperçus qu'un certain nombre de jeunes ne lisaient pas les revues classiques telles *Okapi*, *Phosphore*... Soutenus par les responsables de pôle, les médiateurs, qui se sont faits les interprètes des demandes des jeunes, ont "travaillé" les bibliothécaires des salles jeunesse, pour l'achat de revues tel *Maxibasket*, *Jeune et Jolie*, etc., dont beaucoup pensaient qu'elles n'avaient pas leur place en salle enfants. Dans ce cas, pourquoi acheter *Elle* et *Marie-Claire* en salle adultes au lieu de la revue *Esprit* ? Le plus étonnant est qu'il ait fallu attendre l'arrivée des médiateurs pour imposer ce type d'achat, qui relève totalement du métier de bibliothécaire ¹⁵¹.

La responsabilité des acquisitions est laissée aux bibliothécaires, mais les médiateurs, qui ne peuvent se rendre à l'Office pour opérer ces achats eux-mêmes, peuvent suggérer l'acquisition de tels ou tels documents, dans les domaines de l'emploi, l'orientation, la formation ¹⁵², des livres animés pour les enfants par exemple. Il leur arrive, très ponctuellement d'acheter des documents. L'un des bibliothécaires de catégorie B dit qu'il accepterait que les médiateurs participent aux acquisitions s'ils étaient assimilés aux bibliothécaires (ce qui n'est pas le cas).

D'où les questions soulevées par la mise en place de la "discothèque de ghetto" ¹⁵³ à l'initiative de l'un des médiateurs. Cette discothèque comprend actuellement deux cents disques environ de "musique actuelle" : rap, fun, new jack, variété, musique "maghrébine", etc...Le budget consacré à l'enrichissement du fonds est dérisoire : 10 000 francs par an (sur 444 000 francs l'an dernier destinés aux acquisitions pour l'ensemble du pôle concerné, soit trois bibliothèques). Cette discothèque gratuite, contrairement à celle de la bibliothèque centrale, était destinée à l'origine aux jeunes du

¹⁵¹ D'autres bibliothèques municipales ont acquis ces revues sans qu'il ait fallu recruter des médiateurs pour autant.

¹⁵² C'est accepté dans la mesure où certains d'entre eux sont chargés d'animer ces "points ressources emploi".

¹⁵³ L'expression n'est pas de moi, mais je la reproduis dans la mesure où j'estime qu'elle reflète parfaitement l'état d'esprit de certains bibliothécaires qui opposent avec mépris une culture légitime à une culture illégitime.

premier arrondissement (et non à l'ensemble des usagers du réseau). Si le responsable du pôle considère qu'il ne s'agit pas d'une véritable discothèque, et que l'on ne peut, par conséquent exiger une grande diversité des musiques proposées, il est peut-être regrettable de ne soumettre l'accroissement du fonds qu'en fonction de la demande des jeunes. Sans vouloir hiérarchiser les styles de musique, il serait peut-être souhaitable d'élargir le répertoire proposé. A titre expérimental... Sait-on jamais !

Mais la véritable question porte sur un autre aspect de la gestion de ce fonds : le médiateur décide seul de l'acquisition des disques, sans concertation avec l'équipe. Dans ce cas précis, on ne peut que constater un empiètement sur le rôle des bibliothécaires. L'argument selon lequel le recrutement des médiateurs allait permettre à ces derniers de recentrer leurs activités sur des tâches bibliothéconomiques n'opère plus quand un médiateur, qui considère que "toutes [ses] activités diffèrent de celles des bibliothécaires" décide seul de l'enrichissement d'un fonds spécialisé. L'argument selon lequel les bibliothécaires seraient incapables d'effectuer des choix adaptés vaut tant qu'on ne les associe pas à ce type de travail et justifie la pérennisation de la situation. Dans ce cas, pourquoi ne pas laisser aux médiateurs l'entière responsabilité d'enrichir les fonds spécialisés du "point ressources emploi", des ouvrages pour les adolescents, des livres destinés aux animations en crèche, etc. Un autre argument consiste à dire que cette discothèque n'est qu'une "action de médiation" : il faut sans doute comprendre qu'elle est destinée au départ à un certain public et peut être une invitation à découvrir les autres ressources de la bibliothèque. Mais là n'est pas la question. Tout peut être "action de médiation" dans une bibliothèque. Ce qui est en jeu dans ce cas précis, c'est une définition très claire des tâches des médiateurs et de celles des bibliothécaires. L'un des bibliothécaires de catégorie B exprime son inquiétude face à cet empiètement "sur un domaine réservé" et souligne l'importance d'une telle définition des fonctions, dans l'intérêt de tous.

Quand on demande aux médiateurs et aux bibliothécaires de catégories A et B en quoi les activités des bibliothécaires ont changé depuis l'arrivée des médiateurs (du point de vue de la gestion du fonds), un seul médiateur mentionne le fait que les bibliothécaires de son annexe ont pu se recentrer dans leur travail bibliothéconomique grâce à sa prise en charge de certains publics. Un second dit, au contraire, que son activité n'a eu aucune

incidence sur la gestion technique du fonds ; les autres n'y font aucune allusion.

Deux responsables de pôle sur trois mentionnent l'influence des médiateurs sur la mise en place d'une réflexion autour des acquisitions et des attentes du public (jeune essentiellement). Le conservateur responsable du département Société ne voit pas de différence depuis l'arrivée du médiateur : *"On ne s'en occupait [du "point ressources emploi"] pas moins ni plus que maintenant"*.

Un seul bibliothécaire de catégorie B dit qu'il consacre davantage de temps à son activité bibliothéconomique.

conclusion

Les bibliothécaires de catégorie B exercent leur métier essentiellement à l'intérieur de la bibliothèque ; il se consacrent à la gestion technique du fonds et à l'accueil des publics. Les cadres se consacrent essentiellement à la gestion du personnel, des bâtiments...

Les bibliothécaires sont traditionnellement considérés comme des médiateurs culturels. Or les personnes de catégorie B interrogées ont peine à se définir comme médiateurs du livre en raison de leur rapport aux collections et aux publics : un médiateur du livre doit mettre ses documents en valeur et entrer dans une relation de conseil avec l'utilisateur, être plus qu'un distributeur de documents. Contrairement aux médiateurs, certains bibliothécaires partent des collections pour aller vers les publics et lient des contacts avec eux autour d'une demande documentaire. Il existe pourtant un clivage entre ceux qui excluent de leur champ d'activité les publics non-lecteurs et ceux qui en tiennent compte, ceux qui délèguent aux médiateurs en bibliothèque la prise en charge de ces publics et ceux qui intègrent une dimension sociale à leur métier. Mais pour toutes les personnes qui ont évoqué les médiateurs du livre de l'association ATD Quart Monde, un bibliothécaire "normal", n'est pas militant, n'a pas de souci d'ordre social (mais culturel : le livre est une fin en soi) et ne va pas précisément à la rencontre de publics non-lecteurs défavorisés.

Ils se distinguent tous des médiateurs par la gestion technique et intellectuelle des collections. Dans les bibliothèques d'arrondissement, la médiation culturelle passe essentiellement par la politique d'acquisition. S'ils veulent être des médiateurs culturels, les bibliothécaires doivent tenir compte de l'offre et de la demande, de la diversité des publics potentiels de la

bibliothèque, afin de permettre à chacun de construire son parcours de lecteur parmi la diversité des documents proposés. Or il semble qu'une réflexion sur la politique d'acquisition, qui tiennent compte des attentes des lecteurs s'amorce tout juste à la bibliothèque municipale de Lyon, grâce aux médiateurs. Les capacités des bibliothécaires à exercer une activité intellectuelle sur leurs collections, (ce qui leur paraît être le fondement de leurs activités), et à les adapter aux demandes des publics est donc battue en brèche. Par ailleurs, les médiateurs n'ont généralement qu'un pouvoir de suggestion concernant l'acquisition de tel ou tel document. D'où le problème quand un médiateur prend l'initiative de développer seul un fonds propre de la bibliothèque, sans en référer à ses collègues.

C - Les bibliothécaires face au public

Bibliothécaires et médiateurs au service des publics

L'accueil des publics est un aspect essentiel, sinon le fondement même du métier de bibliothécaire en bibliothèque de lecture publique.

Si les médiateurs externes vont à la rencontre des publics à l'extérieur de la bibliothèque, la plupart des bibliothécaires reçoivent et prennent en charge les publics à l'intérieur de l'établissement, lors d'accueils de classes, de crèches, lorsqu'ils animent l'heure du conte... Certains bibliothécaires dans les sections jeunesse se rendent aussi dans les centres de Protection maternelle et infantile, dans les classes, les crèches... Les activités diffèrent d'une bibliothèque d'arrondissement à l'autre.

Les bibliothécaires de catégorie B auxquels j'ai demandé s'il leur arrive d'effectuer des activités identiques à celles des médiateurs citent le plus souvent l'accueil des publics (tous les publics), la recherche documentaire, plus rarement la gestion de conflits et certaines animations comme l'heure du conte en section jeunesse. L'un des bibliothécaires précise que la recherche documentaire *"c'est le travail des bibliothécaires et que c'est le moyen aussi de connaître le public"*.

L'un des responsables de pôle à qui l'on demande si les médiateurs peuvent exercer des activités identiques à celles des bibliothécaires répond : *"Ça peut arriver. Ça pourrait arriver. Normalement, ça ne doit pas trop coïncider"*. Les responsables de pôle et conservateurs citent d'abord l'accueil des publics (tous les publics), le renseignement (la recherche documentaire),

plus rarement l'aide aux devoirs scolaires, assumée par certains bibliothécaires, et certaines animations autour du livre. Un seul responsable évoque l'orientation du public par les médiateurs vers les bibliothécaires. Un autre évoque l'animation en secteur jeunesse (dans les crèches, les centres de protection maternelle et infantile) : *"Là, le bâtts blesse"* ajoute ce responsable, qui ne distingue plus la limite entre le travail du médiateur et celui du bibliothécaire, dans la mesure où l'animation est dans la tradition de fonctionnement des sections jeunesse.

Les tâches de prêt-retour ponctuelles sont évoquées par deux responsables, et les inscriptions par un seul. En fait, ce genre de tâche dépend en partie des directives des responsables de pôle, et de l'équipe en place ¹⁵⁴. Un seul responsable de pôle interdit à ses médiateurs de faire des opérations de prêt-retour. Selon les bibliothèques d'arrondissement, les tâches de prêt-retour font donc partie soit des tâches identiques soit des tâches distinctes entre les médiateurs et les bibliothécaires. Un bibliothécaire de catégorie B évoque d'ailleurs sa gêne de demander au médiateur de faire du prêt-retour ponctuellement, même s'il ne rechigne pas : *"Quand on est débordé, on demande un service pour le prêt, et alors on n'est plus sur le même plan"*. Un autre considère qu'il fait un travail de *"caissier-caissière"* dont le médiateur est dispensé.

Les publics des bibliothécaires

Il serait contestable d'un point de vue méthodologique de décrire les publics avec lesquels les bibliothécaires entrent en contact le plus souvent ; en effet, seuls quatre bibliothécaires de catégorie B seraient concernés alors que neuf bibliothèques emploient des médiateurs. Il aurait fallu interroger tous les professionnels, ce qui représentait un travail énorme pour un résultat sans doute dérisoire. Cela dit, deux réflexions de bibliothécaires de catégorie B permettent de faire émerger différents types de personnel. A la question *"Comment décririez-vous vos activités professionnelles ?"*, l'un des bibliothécaires répond spontanément : *"Je reçois des gens qui ont des demandes de livres, et des gens qui n'en ont pas"*. Il admet donc qu'il peut s'adresser à des publics non-lecteurs, qui n'ont pas nécessairement un usage "conforme" de l'institution. Quand on lui demande s'il exerce des activités distinctes des médiateurs, un autre affirme : *"On ne peut pas laisser le public*

¹⁵⁴ A la bibliothèque centrale, le médiateur ne fait pas de tâches de prêt-retour, car le prêt est centralisé. En revanche il participe aux acquisitions.

sans personne pour s'occuper des gamins à problème". Il évacue donc, consciemment ou inconsciemment, de son champ d'activité ceux qui n'ont pas un usage "conforme" ou acceptable de la bibliothèque, et sont exclus de fait du "public normal" de la bibliothèque. Il les laisse à la charge du médiateur. Cette idée émerge également dans la réponse de l'un des responsables de pôle qui, à la question : "Avec quel public les bibliothécaires sont-ils le plus souvent en contact ?" répond : "Les bibliothécaires peuvent être déchargés de l'accueil personnalisé avec certaines catégories de public".

Les relations entre les bibliothécaires et les publics

Quand on interroge les bibliothécaires de catégorie B sur les relations qu'ils entretiennent avec les publics, trois sur cinq emploient l'adjectif "convivial", que l'un d'entre eux précise en ajoutant qu'il fait preuve d'autorité avec les adolescents, sans doute plus remuants, plus bruyants. Un quatrième explique : "Quand c'est calme, ça va. Quand ça discute trop, on s'énerve. Sinon, on essaie d'être accueillant, d'aimer". On peut penser que la convivialité s'applique à certaines catégories du public lecteur, calmes, aux demandes conformes au lieu et qui connaissent les codes de bonne conduite à l'intérieur de la bibliothèque. Deux bibliothécaires, dont l'un estime entretenir des contacts sans problème avec les publics, soulignent, pour le premier qu'ils sont "très demandeurs de rapports affectifs" et que la difficulté consiste à "parler avec eux, tout en gardant ses distances". Le second insiste sur le caractère "transitionnel" du livre et cite l'exemple d'un enfant qui empruntait chaque jour dix méthodes de langues. La première réflexion est très intéressante, puisqu'elle rejoint tout à fait le reproche de certains bibliothécaires à un médiateur qui, d'après eux ne gardait pas assez ses distances lors d'un conflit avec un adolescent à problème ¹⁵⁵. On voit très bien la différence fondamentale d'approche de ces publics, par les bibliothécaires et par les médiateurs ¹⁵⁶, et la frustration que peuvent ressentir certains, "demandeurs d'un contact affectif", de ne pas pouvoir établir des relations personnalisées avec les bibliothécaires ¹⁵⁷. Mais ces derniers, qui se

¹⁵⁵ Cf. les relations des médiateurs avec les publics, p. 47 sqq.

¹⁵⁶ Même si la majorité des conservateurs et responsables de pôle souligne les différences d'attitude des bibliothécaires face au public, selon la personnalité de chacun et selon les bibliothèques d'arrondissement.

¹⁵⁷ On retrouve là un peu la même problématique que par rapport aux acquisitions : les bibliothécaires satisfont une demande culturelle et non pas affective.

considèrent avant tout comme des médiateurs culturels, doivent-ils et peuvent-ils répondre à ce genre de sollicitation, même si l'établissement d'une relation plus personnalisée pacifie les rapports à l'intérieur de la bibliothèque ?

Les conservateurs et responsables de pôle, qui sont moins en contact avec le public que les bibliothécaires de catégorie B, répondent diversement à la question *"Quelle relation entretenez-vous avec les publics ?"*. Toutefois, le souci d'être à l'écoute, de conseiller, de réguler certains rapports sont sensibles dans toutes les réponses. L'un privilégie les relations de conseil, de discussion, voire d'autorité ; un autre estime qu'il n'y a *"rien de particulier à dire"* et, comme un autre collègue, que son attitude diffère selon les bibliothèques d'arrondissement. Ce dernier essaie d'être plus convivial, plus à l'écoute dans l'une des bibliothèques les plus fréquentées de son pôle, et au contraire *"fait accélérer les choses"* dans une autre, au risque de déplaire au public. Un seul responsable de pôle répond : *"J'espère que je suis humaine et que j'écoute les problèmes des gens. J'essaie toujours de régler les problèmes dans la direction du public. J'essaie de dire que le public a raison (...). Mes directives sont de la souplesse avant tout. Pas le règlement avant tout"*. Toutefois cette écoute, ces relations de conseils ne semblent pas dépasser le cadre des compétences d'un professionnel des bibliothèques : *"On a toujours tendance à privilégier le public non étudiant dans les recherches. On est toujours sensible à la notion de résultat. On s'interroge les uns les autres"* répond le conservateur responsable du département Société de la bibliothèque centrale.

Le fait d'être d'origine étrangère peut avoir des conséquences sur les relations entre les publics et les bibliothécaires. Sur les cinq bibliothécaires de catégorie B interrogés, trois répondent négativement. Les deux autres, dont l'un est d'origine algérienne et l'autre française, en perçoivent les conséquences. Le premier est parfois victime du racisme de la part des maghébins : *"T'es un harki"* et de la part des français. *"C'est dans les regards, les attitudes, les mots"* souligne-t-il. Pour lui, c'est une question importante, qui est souvent niée, même si son *"cadre [de travail] est un cadre républicain : c'est le regard d'un employé du service public dans le cadre de sa fonction"*. L'autre bibliothécaire ne se sent pas directement victime de paroles ou d'actes racistes, mais il évoque *"les parents français bon teint [chez qui] on sent une demande d'appui par rapport au public le plus bruyant : prise à*

témoin, soupirs, coups d'oeil. : *"C'est bien qu'ils [les Maghrébins] soient là à faire leurs devoirs, au moins ils ne sont pas ailleurs à faire des conneries. Ouf, vous assurez bien votre rôle de contrôle social"*. En fait, le bibliothécaire est ici pris en tenaille entre deux publics de culture différente, dont il doit faciliter la cohabitation, sans cautionner l'attitude raciste de certaines personnes. Cette personne souligne en outre que son origine a peut-être moins d'importance que le fait d'être une femme, face à des garçons maghrébins qui ne respectent pas son autorité, et des filles maghrébines très agressives à son égard (parce qu'une femme qui travaille représente pour elles, sans doute, un idéal presque inaccessible, ou un écart de culture tel qu'il ne peut être accepté). Déjà certains médiateurs soulignaient la difficulté plus grande à s'imposer pour une femme auprès des Maghrébins, due à un mode de vie et de pensée différent du nôtre. Or le personnel des bibliothèques est majoritairement féminin.

La différence culturelle est également évoquée par trois responsables de pôle sur quatre (qui sont toutes des femmes). La quatrième, sans doute moins concernée, *"ne [se] rend pas compte"*. Les trois autres l'envisagent d'un point de vue humain, mais leurs opinions divergent. L'une répond : *"J'espère que non"*, l'autre : *"Les garçons maghrébins m'ont traitée de gonzesse"* ; la troisième répond positivement, mais précise qu'elle considère toute personne de la même façon quelle que soit son origine (*"ce qui n'est pas le cas de tous les bibliothécaires"* précise-t-elle). Mais deux sur quatre l'envisagent d'un point de vue beaucoup plus large. L'une déplore sa méconnaissance d'autres cultures, l'autre tout en affirmant son appartenance à la culture française se défend bien de dénigrer la culture maghrébine.

La perception des bibliothécaires par les publics

Mais ce qui caractérise les bibliothécaires, et ce dont ils sont conscients, c'est moins leur origine qu'une certaine attitude, non seulement liée à la volonté d'entretenir une relation neutre avec les publics, mais également au manque de temps. Du fait du catalogage centralisé, les bibliothécaires devraient être plus disponibles pour l'accueil des publics. Or il n'en est rien pour différentes raisons. Ainsi, le travail interne se fait-il presque toujours face au public, car les bibliothèques d'arrondissement sont sous-équipées en matériel informatique et qu'il n'y a souvent pas moyen de s'isoler pour effectuer le travail interne. Les bibliothécaires, penchés sur leur écran d'ordinateur derrière la banque de prêt, sont inaccessibles et indisponibles

pour un lecteur peu sûr de lui. Cette situation est favorisée par les grandes plages d'ouverture au public dans les bibliothèques d'arrondissement, l'affluence des publics à certaines heures, le manque de personnel pour y faire face... chez certains bibliothécaires aussi, la volonté de ne pas entrer en contact avec les publics, ou certains d'entre eux. On pourrait sans difficulté multiplier les raisons de cet état de fait.

Quoi qu'il en soit, selon eux les publics ne s'y trompent pas. J'ai demandé aux bibliothécaires, toutes catégories confondues, comment les publics les percevaient par rapport aux médiateurs, et s'ils faisaient une différence entre les deux catégories de personnel. L'indisponibilité des bibliothécaires est le plus souvent évoquée (y compris à l'occasion d'autres questions). Le conservateur responsable du département Société de la bibliothèque centrale présente le médiateur chargé du "point ressources emploi" comme un bibliothécaire spécialisé dans un domaine précis. Les trois autres responsables de pôle insistent sur le fait que les publics distinguent bien les bibliothécaires des médiateurs. Deux d'entre eux précisent, de façon plus ou moins explicite, qu'il s'agit d'une certaine partie du public seulement. Le premier répond : *"J'en ai beaucoup discuté avec Lalouma ¹⁵⁸. Elles ont eu l'impression que ces enfants savaient bien la différence. Ils savaient que les médiateurs les accueilleraient différemment de nous"*. Un autre précise que le public *"traditionnel courant pris dans sa globalité"* ¹⁵⁹ ne fait aucune différence (sans doute dans la mesure où il n'a pas besoin du médiateur), tandis que l'autre, oui : *"lui [le médiateur] il est disponible, l'autre [le bibliothécaire] ne l'est pas"*. Le clivage est ici. Le troisième responsable incrimine le manque de convivialité des bibliothécaires, ce qui pourrait surprendre étant donné le propre discours des bibliothécaires sur leur comportement, mais que l'on explique aisément dans la mesure où cette convivialité semble s'exercer à l'égard du public *"traditionnel courant"*, c'est-à-dire *"bien sous tous rapports"*.

Les bibliothécaires de catégorie B ne se font aucune illusion sur la façon dont les publics les perçoivent, Un seul distingue explicitement deux sortes de publics : celui des *"gamins à problème"* et *"les autres"*. Les premiers font bien la différence, les autres non, surtout quand le médiateur fait des

¹⁵⁸ Il s'agit de l'association qui a travaillé avec les enfants de plusieurs bibliothèques d'arrondissement pour réaliser le film "Des images, des mots et des sons" à l'été 1997. Les enfants dont il s'agit ici sont ceux qui ont participé à la réalisation du film.

¹⁵⁹ Le public qui a recours au médiateur n'est donc ni un public traditionnel, ni un public courant : il sort des cadres du public auquel les bibliothécaires sont habitués, d'où leur désarroi. Cette réflexion conforte toutes celles des bibliothécaires face à ce public.

opérations de prêt-retour derrière la banque de prêt. Il ajoute : *“Les bibliothécaires [pour ces enfants], c’est les mauvaises” (...). Parfois, on a l’impression d’avoir le mauvais rôle* : ce sont ceux qui représentent l’institution, incarnent en quelque sorte lourdeur et rigidité ; ils sont indisponibles, contrairement au médiateur, même s’ils aident parfois aux devoirs scolaires. Les deux autres bibliothécaires de catégorie B (dont un qui travaille au département Société de la bibliothèque centrale) évoquent la confusion entre les médiateurs et les bibliothécaires. Le second évoque le fait que si certains adolescents confondent les rôles des médiateurs et des bibliothécaires, ils savent qui *“est le chef”* : le médiateur. Deux bibliothécaires de catégorie B sur les quatre emploient d’ailleurs le terme *“autorité”* à propos des médiateurs. On peut y rajouter un troisième, qui le reconnaît explicitement au cours de l’entretien. L’une des personnes interrogées explique pourquoi *“c’est le chef”* : parce que c’est un homme (où l’on retrouve les difficultés à s’imposer auprès d’enfants de culture maghrébine quand on est une femme), et parce qu’il est debout dans la salle, tandis que les bibliothécaires restent assis derrière la banque de prêt. L’occupation de l’espace joue un rôle symbolique très important dans l’imaginaire des usagers de la bibliothèque : plusieurs personnes, médiateurs, bibliothécaires de catégorie B et cadres A l’ont évoquée à des moments divers au cours de l’entretien. Etre debout, c’est imposer sa présence et faciliter les occasions d’entrer en contact avec l’usager.

Si les bibliothécaires représentent l’institution d’après l’un des bibliothécaires de catégorie B, ils n’incarnent pas l’autorité, laissée aux médiateurs, même dans les équipes où les bibliothécaires l’exercent ponctuellement.

En effet, les médiateurs sont prioritairement concernés par la prévention et la gestion des conflits. Ils sont donc souvent en contact avec des enfants turbulents et parfois perturbateurs. Les membres des équipes sont diversement associés au règlement de ces conflits selon les bibliothèques d’arrondissement. Si certains prennent leur part de responsabilité, d’autres se détournent et laissent au médiateur le soin de s’en charger. L’un des bibliothécaires de catégorie B dit : *“Quand il y a des conflits, on essaie d’aller au charbon, mais c’est pas évident. On ne peut pas laisser le public sans personne pour s’occuper des gamins à problème”*. Or il est nécessaire d’associer l’ensemble de l’équipe à la prévention et à la gestion de conflit, ne

serait-ce que par la discussion ¹⁶⁰ et de ne pas laisser au médiateur le soin de régler tous les conflits. Cela permettrait peut-être d'infirmes ces réflexions de trois bibliothécaires de bibliothèques d'arrondissement ¹⁶¹ où exercent des médiateurs : *"Les gamins sont plus durs alors quand [il] est absent"*, *"Ça me gêne qu'[il] soit le chef, même s'il n'en joue pas. Il incarne l'autorité. Quand il est pas là, c'est le cirque. D'où le dysfonctionnement introduit par la spécialisation"*, *"Quand ils ne sont pas là, les gamins ont tendance à chercher, à profiter de leur absence pour faire les idiots."* Chacun doit exercer sa part d'autorité, d'où les difficultés quand une partie du public, même dérisoire ¹⁶², considère les bibliothécaires comme les subordonnés du chef (*alias* le médiateur). La respectabilité n'est pas déléguable. En outre, l'un des aspects de la fonction du médiateur consiste à mettre en relation ces jeunes "difficiles" et l'équipe, c'est-à-dire l'institution bibliothèque. Si les bibliothécaires se détournent de leur responsabilité, cette tâche de médiation est impossible à réaliser. Quand des jeunes ne respectent le lieu et le personnel qu'en la présence du médiateur, on ne peut pas dire que le lien entre ces jeunes et l'institution soit effectif ¹⁶³. Si le médiateur veut être un passeur, il ne peut incarner à lui seul l'autorité, auquel cas son rôle se borne à celui de "pacificateur".

Impact de l'action des médiateurs sur les relations entre les publics et les bibliothécaires

L'une des difficultés à se faire respecter vient entre autres ¹⁶⁴ de ce que les bibliothécaires ont tendance à être coupés du public, même lorsqu'ils pourraient par exemple faire de l'aide aux devoirs. Ils n'interviennent que pour tenter de faire régner l'ordre, notamment en l'absence du médiateur. Ils n'ont donc pas établi de contacts préalables suffisamment solides, positifs, privilégiés, qui leur permettraient de canaliser plus facilement les jeunes le cas échéant. Un bibliothécaire évoque la possibilité de contact intéressant avec les lecteurs grâce aux opérations de prêt-retour. Mais le même explique son indisponibilité par le manque de personnel et l'organisation du travail.

¹⁶⁰ Il arrive qu'un médiateur règle seul un problème entre un bibliothécaire et un jeune, sans rendre compte au bibliothécaire de son intervention auprès du jeune.

¹⁶¹ Il s'agit des trois bibliothécaires sur les trois qui travaillent en équipe avec un médiateur et dont le médiateur est chargé de prévenir et gérer les conflits, tout en faisant le lien entre l'institution, le personnel et les publics.

¹⁶² Il suffit d'un petit nombre de perturbateurs pour semer la zizanie dans une bibliothèque.

¹⁶³ Pour des raisons diverses qui seront détaillées ultérieurement.

¹⁶⁴ La féminisation de la profession joue également un rôle important.

Quel accueil peut-il offrir à l'usager quand il est "vissé" cinq heures d'affilée sur son siège lors des opérations de prêt-retour. Il n'a plus l'élan nécessaire pour aller à la rencontre du lecteur : c'est "l'effet Carrefour" à la longue. Il ajoute : "C'est nous qui achetons les livres, mais nous ne renseignons plus personne. Avec la médiation telle qu'elle est conçue actuellement, les bibliothécaires gèrent les aspects matériels et d'autres, et il y a quelqu'un de disponible, alors qu'on n'a pas de retour..."¹⁶⁵. L'image du caissier de grande surface est évoquée à plusieurs reprises lors de l'entretien par deux personnes sur quatre dans les bibliothèques d'arrondissement¹⁶⁶. Sur ces deux personnes, l'une explique qu'elle a moins de contacts avec les jeunes depuis l'arrivée des médiateurs, si ce n'est à travers les opérations de prêt et de retour, qui se limitent à un bonjour-au revoir.

Et pourtant, les trois responsables de pôle ne partagent pas cet avis. A la question "Les activités des bibliothécaires ont-elles changé du fait de l'arrivée des médiateurs ?", l'un souligne le meilleur accueil des jeunes par des bibliothécaires moins stressés donc moins agressifs, et l'instauration d'un dialogue avec certains d'entre eux. Un autre évoque la prise de conscience du public par le personnel de la salle enfants, tant pour les acquisition que pour la nature des publics. Et le troisième souligne que les bibliothécaires sont plus attentifs au comportement du public.

Les médiateurs expriment des avis divergents concernant l'évolution des activités des bibliothécaires en direction des publics. Trois d'entre eux ne se prononcent pas. Si l'un avoue leur avoir "volé le côté relationnel [de leur métier]" tout en pensant que les bibliothécaires de son annexe ont une meilleure connaissance du public, ils sont trois à penser que les bibliothécaires sont moins ou ne sont plus sollicités dans la gestion des conflits depuis son arrivée. L'un d'eux pense qu'ils ont peut-être plus de temps pour discuter avec les publics et le second, suivi en cela par un collègue médiateur qui dit qu'ils sont moins stressés. La réalisation du film "Des mots, des images et des sons", projeté devant le personnel de la bibliothèque, contribuera peut-être à changer le regard de certains bibliothécaires sur ces enfants pénibles, demandeurs de dialogues, d'affection, en marge du public "traditionnel courant". On peut citer cette réflexion d'une jeune femme immigrée dans l'ouvrage récent *De la*

¹⁶⁵ Cette même personne convient tout de même que les opérations de prêt-retour permettent d'avoir des échos sur la valeur de son travail dans une certaine mesure.

¹⁶⁶ Les enfants qui ont participé à la réalisation du film "Des mots, des images et des sons" comparent involontairement les bibliothécaires à des caissières à un moment du film.

bibliothèque au droit de cité : "On a l'habitude de dire que dans les banlieues, c'est des caïds, des pitbulls qui n'ont pas de sentiment, alors que le bon sens nous dit que c'est des êtres humains comme tout le monde. Ils ont un coeur, ils respirent et ils sentent. Et si les gens qui ont ce regard là ont l'habitude de voir ces jeunes-là sous leur vrai angle, le vrai regard et leur accorder des possibilités que tout être a, les sentiments, eh bien ! là je crois que ça cassera pas mal d'images toutes faites. Parce que vous vous rendez pas compte que lorsqu'on lance une image ou qu'on colle une étiquette sur un groupe de gens, ils vont se conformer à cette image là. Ils vont se comporter comme ça et pour eux, la norme ça sera ça...(...)" 167.

conclusion

L'accueil de tous les publics est un aspect fondamental du métier de bibliothécaire dans les bibliothèques de lecture publique. Les bibliothécaires et les médiateurs entrent en contact avec eux par le biais d'animations ponctuelles, par l'accueil, la recherche documentaire. Toutefois, certains bibliothécaires considèrent que l'accueil des publics non-lecteurs relève de leur compétence, tandis que d'autres dissocient le public de lecteurs classique du public "à problème", pris en charge par les médiateurs.

Les bibliothécaires de catégorie B soulignent majoritairement leur convivialité à l'égard du public "normal", "bien sous tous rapports". Certains expriment la volonté de garder leurs distances et leur neutralité quand certains usagers ont des demandes affectives. Les cadres A, qui sont moins en contact avec les publics, expriment surtout le souci d'entretenir des relations d'écoute, de conseil, mais dans le cadre de leurs compétences professionnelles classiques. L'origine de certains bibliothécaires de catégorie A et B (française ou maghrébine) détermine partiellement leurs relations avec certains publics. La différence culturelle, source de relations conflictuelles avec certaines personnes d'origine maghrébine, ou d'ignorances, est évoquée à plusieurs reprises.

Mais le fossé qui se creuse parfois entre les publics et les bibliothécaires s'explique par l'indisponibilité de ces derniers. Une partie du public, qui ne représente pas le public classique et traditionnel des bibliothèques, perçoit d'ailleurs fort bien la différence entre les bibliothécaires et les médiateurs. Contrairement aux seconds, les premiers sont

167 Petit (Michèle), Balley (Chantal), Ladefroux (Raymonde) et al., *Op. cit.* p. 190.

indisponibles, incarnent la lourdeur et la rigidité de l'institution et semblent, d'une certaine façon lointains et inhumains.

En revanche, contrairement aux médiateurs, et pour des raisons diverses ils n'incarnent pas l'autorité. Les membres des équipes sont d'ailleurs diversement associés à la gestion et à la prévention des conflits. Cet état de fait n'est pas nécessairement imputable aux médiateurs. Les bibliothécaires sont également responsables de cette situation. Les conséquences en sont très nettes : quand les médiateurs sont absents, les situations de conflit et les tensions renaissent à l'intérieur de la bibliothèque. On est donc en droit de se demander si le lien entre certains publics et l'institution est effectif.

Ces situations de conflit s'expliquent aussi parce que les bibliothécaires ont tendance à se couper ou être coupés des publics sur le plan relationnel. D'après les bibliothécaires de catégorie B, les contacts qu'entretenaient certains d'entre eux avec les jeunes ne sont plus aussi importants depuis que les médiateurs s'en sont chargés. En outre, l'organisation du travail et la carence de personnel favorise cette rupture. Les cadres A et les médiateurs insistent en revanche sur l'amorce de dialogues avec les jeunes, la meilleure connaissance des publics et de leurs attentes, une attention plus importante à leur comportement, une attitude plus détendue, moins agressive à leur égard de la part des bibliothécaires, qui sont moins (ou pas du tout) concernés par la gestion de conflit.

Les questions essentielles soulevées dans ce chapitre sont les suivantes : Les bibliothécaires doivent-ils rester dans une logique de rapports à l'utilisateur et non à la personne, et laisser certains publics aux médiateurs, ou doivent-ils établir des contacts personnalisés avec les personnes qui fréquentent la bibliothèque ? Médiateur en bibliothèque, est-ce un métier ou une fonction ?

D - Les médiateurs ou la disparition des bibliothécaires traditionnels ?

Une exacerbation de la crise identitaire au sein de la profession

Le recrutement de médiateurs dans les bibliothèques accentue la crise identitaire déjà perceptible au sein de la profession. Quand on interroge les bibliothécaires (toutes catégories confondues) sur leurs activités

professionnelles à la bibliothèque municipale de Lyon, quand on observe ce qui se passe sur le terrain, on s'aperçoit que ceux qui sont remis en cause dans leurs activités professionnelles, jour après jour, par les médiateurs, ne sont pas les cadres, mais les bibliothécaires de catégorie B, qui gèrent les collections et sont en contact quotidien avec le public. La réflexion d'un bibliothécaire de catégorie B, qui regrette de n'avoir pas été associé au projet de recrutement des médiateurs et dit : *"On était en première ligne sur le terrain"*, est toujours de rigueur.

Etablir une médiation entre l'institution et ses publics actuels ou à venir signifie clairement que les seconds ne sont pas seuls responsables de cette situation de blocage. On peut penser que les cadres de la bibliothèque municipale de Lyon ont voulu faire pression sur des bibliothécaires de catégorie B sclérosés, incapables de réformer seuls leurs pratiques, et de s'adapter à l'évolution de la société. Lors d'un entretien, l'un des responsables de pôle déplore une absence de réflexion sur les acquisitions et l'évolution des publics au sein de la profession depuis des années. Le bibliothécaire a tendance à travailler pour lui tout seul, sans le souci du public. Un autre responsable de pôle pense qu'on n'aurait pas recruté de médiateurs si la profession s'était posée les bonnes questions quelques années auparavant. L'introduction d'un nouveau type de personnel au *"regard neuf"* (selon l'expression d'un responsable de pôle), devait donc apporter une *"bouffée d'oxygène"* (pour un autre) : renouveler des pratiques anciennes, dépoussiérer l'institution, lui permettre de s'ouvrir sur le monde et d'occuper une véritable place dans la vie de la cité (non pas seulement pour les 17% de Français qui y sont inscrits).

Lors d'une discussion informelle, l'un des médiateurs confie qu'il a parfois le sentiment qu'on les avait envoyés dans les bibliothèques comme on donne un coup de pied dans une fourmilière. Un autre dit : *"[A notre arrivée], c'était la surprise. Mais on n'a jamais dit clairement parachutage, cheveu dans la soupe"*. Un médiateur évoque à son arrivée la peur du personnel de le voir *"tout bousculer"*.

Trois bibliothécaires de catégorie B sur cinq sont conscients de l'évolution de leur profession, même s'ils l'expriment de manière différente lors de l'entretien. L'un d'eux s'inquiète de la *"déprofessionnalisation"* du métier et répond à la question *"Peuvent-ils exercer des activités identiques ?"* : *"Comme le gardien va vers la médiation, le médiateur a un glissement vers le métier de bibliothécaire"* (notamment dans la mesure où il

exerce une fonction de renseignement). Il ajoute : “[les médiateurs] globalement pour le public, c’est un plus. Pour les professionnels, faudrait pas que cela apporte un glissement plus important vers les tâches bibliothéconomiques”¹⁶⁸. “Donc, poursuit-il, pourquoi ne pourraient-ils pas exercer nos activités puisqu’il y a une déprofessionnalisation [sic] de notre profession”. Le second, inquiet des effets du recrutement des médiateurs sur son métier refuse, pour sa part, de “se laisser transformer en caissier de Carrefour”. Avant l’arrivée des médiateurs, c’est un peu lui qui jouait ce rôle dans la bibliothèque, entretenant des liens avec l’extérieur qu’il n’a pas poursuivi depuis ; il dit quelquefois, en boutade, qu’il aimerait bien être médiateur. Le troisième, qui reproche à l’expression “médiateur en bibliothèque” de “conforter l’idée d’une fonction spécifique” au sein de la bibliothèque et de distinguer les médiateurs du reste du personnel, estime : “Comme il se trouve qu’on a une tâche de plus qui est de faire le lien social, [...] au lieu de dire que la fonction de bibliothécaire inclut la fonction de médiation, on va chercher des gens qui vont porter ça. L’idée de médiation est inhérente à notre profession. Si on est assez de bibliothécaires, le problème ne se pose pas”. Le directeur de la bibliothèque municipale de Lyon s’inscrit tout à fait contre ce type de raisonnement, quand il dit : “Moi je pense que dans la phase actuelle, compte-tenu de ce qu’est le métier de bibliothécaire, compte-tenu de la spécificité des problèmes qui se posent aux bibliothécaires, en particulier dans les quartiers sensibles, ce serait une erreur de rabattre en quelque sorte la mission de médiation sur le métier de bibliothécaire et de dire par exemple : “ on transforme les médiateurs en agents du patrimoine”. Du coup, une fois transformés en agents du patrimoine, ces personnes qui n’auraient plus à se focaliser sur cette mission spécifique ne l’assumeraient plus. Elles se replieraient sur des fonctions plus classiques et elles s’intéresseraient à l’ensemble des publics de la bibliothèque au détriment des publics dits “sensibles”. Donc il faut jouer sur la diversité, et ça c’est une conviction que j’ai. Je pense que, au risque de déplaire aux bibliothécaires, je pense que l’avenir des bibliothèques est dans la diversification des professions parce qu’il y aura de moins en moins de place pour une présence exclusive des bibliothécaires. Le bibliothécaire

¹⁶⁸ Titulaire du Certificat d’aptitude aux fonctions de bibliothécaire, il évoque à ce propos la formation post-recrutement des bibliothécaires nettement insuffisante sur le plan technique : ni indexation, ni catalogage, ni histoire du livre, ni histoire de l’édition. Un autre bibliothécaire, qui n’a pas passé le CAFB mais le concours d’assistant de conservation mentionne ses lacunes en catalogage, indexation... ; un paragraphe traitera de la formation ultérieurement.

existera toujours, mais il faudra lui adjoindre des professions différentes. Je suis plus pour cette solution là, que pour la solution qui consiste à diversifier le métier de bibliothécaire de l'intérieur en quelque sorte, parce que ça j'y crois pas."

Ce sont les bibliothécaires naturellement portés vers les animations, par leur caractère, leurs activités antérieures, et pourquoi pas leur engagement personnel, qui "souffrent" le plus du recrutement de ce type de personnel. L'un des bibliothécaires dit d'un de ses collègues qu'il craignait que le médiateur, qu'il considérait peut-être comme un animateur, ne prenne sa place et ne lui laisse que les tâches techniques. Cette crainte n'était pas si injustifiée, puisque même l'un des responsables de pôle ne sait plus distinguer ce qui relève de l'animation et de la médiation en section jeunesse, surtout auprès des tout-petits, où l'animation fait partie intégrante du métier. D'ailleurs, se rendre dans les crèches et les centres de Protection maternelle et infantile n'est pas l'apanage exclusif des médiateurs, même à Lyon. Toutefois, sur les cinq bibliothécaires de catégorie B interrogés, deux font une nette différence entre les médiateurs et les animateurs, dans la mesure où les activités d'un animateur sont plus structurées que celle d'un médiateur : pour l'un d'eux, le médiateur ne prend pas de groupe en charge à l'intérieur de la bibliothèque, mais sert de relais entre des publics et des intervenants : pour le second, les animateurs font des animations autour du livre, ce que ne font pas les médiateurs. En revanche, ceux-ci ont un rôle de formation et d'aide à la recherche contrairement aux animateurs. Le troisième bibliothécaire estime qu'animateur et médiateur sont deux termes qui vont ensemble : les médiateurs établissent un lien entre le livre et les personnes ; il sont animateurs lors d'animations ponctuelles. Et d'ajouter : *"Un bibliothécaire est un médiateur-animateur"*. Sur les deux autres bibliothécaires, l'un ne fait pas la différence entre médiateur et animateur : selon lui, un animateur en bibliothèque pourrait faire du soutien scolaire, gérer les conflits... Le dernier bibliothécaire répond avec peine à la question. Il considère en effet que tout le monde fait de la médiation ; le terme animateur est polysémique. Mais si l'animateur a pour mission de nouer des contacts avec des structures extérieures à la bibliothèque sur le quartier, faire venir de nouveaux publics, il faut définir son champ d'action par rapport à celui du bibliothécaire, qui jusqu'ici montait des animations autour du livre, pour ne pas empiéter sur le travail des éducateurs.

La période faste des bibliothécaires-animateurs remonte aux années 1970, où le militantisme était de rigueur au sein de la profession : implantation de bibliothèques dans des quartiers "populaires" ou "défavorisés", animations de toute sorte, parfois très éloignées du livre, conquête de nouveaux publics... Depuis les années 1980, avec l'apparition progressive de l'informatique et des nouvelles technologies dans les bibliothèques, le bibliothécaire-militant cède progressivement la place au bibliothécaire-ingénieur, à commencer par les conservateurs : *"L'ENSSIB ne forme-t-elle pas les conservateurs chargés du service public de la lecture à être avant tout des techniciens de l'information ? On peut craindre qu'une telle conception du métier fondée sur la technicité ne fasse perdre de vue le rôle essentiel de la bibliothèque municipale"* s'inquiète Dominique Tabah ¹⁶⁹. Si les professionnels des bibliothèques ont toujours revendiqué la dimension sociale de leur travail, le militantisme semble n'être plus partagé par tous au sein de la profession. D'ailleurs, face aux transformations sociales, à l'évolution des publics, de plus en plus touchés par le chômage, la précarité, mis en marge de la société, le militantisme seul serait impuissant, de même que la bonne volonté. Il faudrait mettre en place une formation telle qu'elle permette aux bibliothécaires de répondre efficacement aux attentes des publics.

Or les conservateurs et responsables de pôle comme les bibliothécaires de catégorie B constatent que les professionnels des bibliothèques ne sont généralement pas formés à l'accueil des publics. Il s'agit d'une lacune de taille, dans la mesure où c'est un aspect essentiel du métier dans les bibliothèques de lecture publique. Si certains bibliothécaires *"ne sont pas faits pour accueillir le public, il existe des techniques"* explique un responsable de pôle. Savoir par exemple qu'un bibliothécaire est souvent agressé *"non pas en tant que personne mais en tant que représentant d'une structure aide à prendre du recul"* explique-t-il. Un second collègue constate seulement que l'accueil du public est le fondement de son métier ; le troisième qu'il y *"aurait besoin de plus de technique, de formation"*, afin d'avoir un regard sans doute plus critique sur la façon d'accueillir le public. Deux conservateurs et responsables de pôle ne se prononcent pas.

Tous les bibliothécaires de catégorie B disent qu'ils se sont *"formés sur le tas"* : *"On bricole selon ce que nous sommes (il se sert d'acquis professionnels antérieurs). L'accueil est basé sur la conception que l'on a du*

¹⁶⁹ Tabah (Dominique), *Op. cit.*, p. 44.

service public”, et soumis de ce fait à l'entière subjectivité du bibliothécaire, explique l'un d'eux. En d'autres termes, si le bibliothécaire estime que son rôle n'est pas d'accueillir des publics en marge du public *“traditionnel courant”* des bibliothèques, il ne l'accueillera pas. Or ce genre d'attitude peut mettre en danger l'instauration d'un processus de médiation entre l'institution (représentée par les bibliothécaires) et ses publics. Deux bibliothécaires sur les cinq doutent manifestement de la mise en place d'une formation à l'accueil : *“Y-a-t-il des recettes pour accueillir le public ?”*, répond l'un d'eux, qui précise cependant *“Mais ici, le public n'est pas difficile”* ; pour le second, *“Ça ne nécessite pas une formation forcément”*, mais il nuance : *“Pour gérer des conflits, peut-être que si on savait, ça pourrait servir”*. Les deux reconnaissent donc implicitement qu'une formation à l'accueil et à la prise en charge de publics *“difficiles”* ne serait sans doute pas inutile. Or plutôt que former des bibliothécaires à ce type de fonction, des médiateurs, personnel d'un type nouveau, ont été recrutés pour prendre ces publics en charge ¹⁷⁰. D'après l'un des cinq bibliothécaires de catégorie B interrogés, conscient de la nécessité d'une adaptation et d'un changement radical d'attitude au sein de la profession : *“C'est au moment où il faudrait que l'on évolue qu'on nous dit que d'autres vont évoluer pour nous”*

Faut-il donc diversifier les profils d'embauche dans les bibliothèques autant que le statut et les postes le permettent ? L'argument selon lequel l'emploi des médiateurs en bibliothèque s'inscrit dans la perspective d'une spécialisation des tâches et d'un recentrage des bibliothécaires sur l'aspect purement technique de leur travail se vérifie sans doute dans les grandes structures comme la bibliothèque centrale de la Part-Dieu ; il est inopérant pour les petites bibliothèques de quartier, où le bibliothécaire est avant tout un généraliste. Le travail de *“back office”* s'y fait souvent derrière la banque de prêt sous les yeux du public. En outre, cet argument trahit une incompréhension totale de ce qu'est la médiation, si elle est assurée par une instance extérieure : il ne s'agit pas de faire en sorte que le bibliothécaire se détourne des publics pour se concentrer sur un travail bibliothéconomique, mais de lui permettre d'évoluer, pour s'adapter à ces mêmes publics. Et

¹⁷⁰ Deux bibliothécaires de catégorie B se sont vus refuser des formations universitaires ; le premier, la poursuite d'une formation en psychologie ; le second la poursuite d'une formation dans le domaine de la médiation, l'interculturalité et le développement social, donc tout à fait dans l'optique d'un travail de médiateur. Par ailleurs, le directeur de la bibliothèque municipale a reconnu que l'entrée en fonction des médiateurs n'avait eu aucune conséquence sur la formation des bibliothécaires traditionnels. Toutefois, dans le cadre du CRM *“petite enfance et adolescent”* en 1996-1997, certains bibliothécaires ont suivi une petite formation à l'accueil.

puisque'il est question de spécialisation des tâches, pourquoi demander la création d'un statut de médiateur dans les bibliothèques, et ne pas revenir à une formation à option : bibliothécaire option médiation, par exemple, qui impliquerait une meilleure formation générale des bibliothécaires à l'accueil des différents publics, et particulièrement les publics "difficiles" ou "sensibles" : des éléments de psychologie, d'ethnologie, de techniques d'entretien et de communication seraient par exemple les bienvenus.

Dans cette perspective, la confrontation de deux expériences, l'une menée à la bibliothèque d'Echirolle, l'autre à la bibliothèque de Bron dans les années précédentes pourrait être intéressante à plus d'un titre. A la bibliothèque d'Echirolle, qui connaissait de sérieux dysfonctionnements dus à des jeunes perturbateurs, l'équipe en place s'est totalement investie dans la mise en place d'actions pour faire face à ces jeunes, ce qui n'a pas empêché la diversification des profils d'embauche à la bibliothèque : *"animateurs, éducateurs, jeunes étudiants issus de l'immigration"* vers 1990¹⁷¹. A Bron, la volonté des bibliothécaires de faire face aux jeunes perturbateurs, ce qui supposait un engagement très fort du personnel en place dans un certain nombre d'action a permis la cohabitation des publics et le directeur de l'époque a pu écrire en 1995 : *"Contrairement à d'autres communes de l'Est lyonnais, ou même de certains quartiers de Lyon, la cohabitation des publics [à la bibliothèque centrale] a pu être maintenue jusqu'à aujourd'hui, sans recourir à des médiateurs du type gardien, éducateurs, vigile ou autres..."*¹⁷².

Actuellement, la médiation dans les bibliothèques passe aussi par la maîtrise des nouvelles technologies. Parmi les nouveaux métiers annoncés dans le domaine de la culture, figure celui d'initiateur (ou médiateur) en nouvelles technologies¹⁷³. Or la recherche documentaire, comme l'accueil du public, constitue un autre aspect important du métier de bibliothécaire. On peut donc craindre que la spécialisation des tâches n'entraîne à terme la dévalorisation de la profession, où les bibliothécaires seraient cantonnés dans des tâches répétitives aussi peu qualifiées que les opérations de prêt-

¹⁷¹ Bellanger (Marie-Claude), "Bibliothèque et public sensible à Echirolle", *Bulletin des bibliothèques de France : tensions sociales en bibliothèques*, t. 40, n° 5, 1995, p. 14-19.

¹⁷² Bouchard (Véronique), "L'exemple de la bibliothèque municipale de Bron", *Bulletin des bibliothèques de France : tensions sociales en bibliothèques*, t. 40, n° 5, 1995, p. 21. Le nouveau directeur de la bibliothèque municipale de Bron a opté pour le recrutement d'un médiateur du livre, qui suit actuellement la formation BEATEP médiateur du livre en alternance à médiat et à la bibliothèque: le profil de son poste est différent de celui des médiateurs internes de la ville de Lyon, puisqu'il n'a pas à faire de prévention ni de gestion de conflit.

¹⁷³ Combet (Claude), "Les emplois-jeunes intéressent les bibliothèques", *Livre Hebdo*, n° 258, 29-8-97, p. 52.

retour, par exemple ¹⁷⁴. Un bibliothécaire de catégorie B évoquait ses craintes d'être ravalé au rang de "caissier" de grande surface, si un jour les acquisitions étaient centralisées à la bibliothèque de la Part-Dieu ¹⁷⁵. Ces préoccupations rejoignent celles de Réjean Savard, qui évoque, paradoxalement, la déprofessionnalisation du métier de bibliothécaire en ces mots : "... On constate une certaine déprofessionnalisation du milieu des bibliothèques : on engage de plus en plus de techniciens en documentation, voire même des employés sans formation, dans des postes autrefois réservés à des bibliothécaires. Cela a commencé d'abord avec le catalogage où de moins en moins de bibliothécaires professionnels exercent leurs compétences, mais cela s'étend progressivement à d'autres fonctions comme la classification, la référence, et même l'implantation et la gestion des systèmes automatisés.

Paradoxe : Comment expliquer, au moment où nous entrons dans la société de l'information, que le bibliothécaire ne soit pas plus prêt ¹⁷⁶ et de se demander si la profession de bibliothécaire n'est pas en train de disparaître.

La place et la fonction des médiateurs par rapport aux bibliothécaires

Quels que soient les divers profils des membres de l'équipe de la bibliothèque, il faut qu'elle soit soudée. La place et les attributions de chacun doivent être clairement définies afin de ne pas faire naître des tensions. Il

¹⁷⁴ Ces opérations sont assurées par des vacataires certains jours par semaine. Deux bibliothécaires titulaires du Certificat d'aptitude aux fonctions de bibliothécaire ont vanté la solidité de cette formation. L'un d'entre eux a émis des réserves sur la formation post-recrutement dispensée depuis la disparition du CAFB, déplorant son manque de technicité. Un bibliothécaire qui a reçu ce type de formation a déploré ses lacunes dans des domaines tels que le catalogage, l'indexation..., même s'il a reconnu n'en avoir pas réellement besoin dans son travail quotidien, dans la mesure où ces opérations sont centralisées à la bibliothèque de la Part-Dieu ; sur la crise identitaire entraînée par la disparition du CAFB, cf. Guigue (Jacques), Herman (Nadine), "Les professionnels des bibliothèques territoriales aux prises avec leurs métier, leurs statuts et leurs formations", *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 39, n° 4, p. 56 : "Cet épisode s'apprécie comme un véritable bouleversement du système de formation, et par delà comme un traumatisme pour les professionnels : le CAFB occupe une place emblématique dans la représentation de l'ensemble de la profession dans la mesure où il a largement contribué à la construction identitaire des bibliothécaires et aux progrès de la lecture publique."

¹⁷⁵ Cela ne signifie pas que les bibliothécaires rechignent à effectuer les opérations de prêt-retour. Lors de la projection du film "Des mots, des images et des sons", à la bibliothèque centrale, l'un des médiateurs apparaissait derrière la banque de prêt de la bibliothèque (la place symbolique du bibliothécaire selon certains). L'un des responsables de pôle a craint les réactions de peur de ses collègues ; à un autre endroit du film, l'on voit des fillettes jouer le rôle de bibliothécaires derrière la banque de prêt : personne n'a craint les remarques des bibliothécaires de catégorie B et C.

¹⁷⁶ Savard (Réjean), "A la croisée des chemins : l'évolution de la profession de bibliothécaire", *Argus*, vol. 21, n° 1, 1992, p. 9-14.

serait en outre regrettable que certains membres de l'équipe soient mis en avant au détriment des autres. En effet, une bibliothèque sans médiateur se conçoit encore actuellement en France : elle ne connaîtra pas nécessairement plus de dysfonctionnements qu'une autre. Mais un médiateur en bibliothèque qui ne tiendrait pas compte de ses collègues bibliothécaires n'a aucune raison d'être, car la médiation doit être l'affaire de tous, et non pas seulement celle du médiateur. Cet aspect de la gestion du personnel prend une importance singulière lorsqu'il s'agit d'un personnel nouveau comme à Lyon, et que des tensions peuvent naître, au sein d'une équipe, de conceptions opposées de la bibliothèque : en effet, les médiateurs élaborent leurs actions à partir du public, contrairement aux bibliothécaires qui fondent leurs actions sur les collections ¹⁷⁷.

A Lyon, la crainte perceptible chez certains bibliothécaires d'un empiètement progressif sur leurs tâches spécifiques n'est peut-être pas si injustifiée. Lorsque les médiateurs ont été recrutés, les cadres n'avaient pas d'idée précise de leurs actions sur le terrain, et les bibliothécaires de catégorie B et C ont été mal préparés à recevoir ce personnel nouveau. De ce fait, certains bibliothécaires ont du mal à accepter ce personnel nouveau dont ils ne saisissent pas toujours les activités spécifiques, d'autant plus que les bibliothécaires de catégorie B et C exécutent tous les mêmes tâches dans les bibliothèques d'arrondissement. La "spécialisation" des médiateurs n'est pas acceptée par tous, de même que le régime particulier qui leur est accordé, et qui peut être considéré comme un régime de faveur. Ainsi, l'un des cinq bibliothécaires de catégorie B interrogés envie les médiateurs d'être disponibles, d'avoir du temps, et de se réunir entre eux ¹⁷⁸, alors que les bibliothécaires sont souvent débordés. Deux bibliothécaires regrettent de ne pas avoir le temps de formaliser une réflexion sur leurs pratiques, qui leur permettrait peut-être d'évoluer.

Un autre bibliothécaire de catégorie B souligne la nécessaire cohésion des équipes et la nécessité du travail en commun : *" Dans la bibliothèque, on travaille en équipe dans la mesure où chaque agent partage les mêmes tâches. Je conçois mal les médiateurs d'un côté et l'équipe de l'autre. Il faut un esprit d'équipe, de la concertation "*.

En fait, depuis 1995, les médiateurs semblent de plus en plus associée aux tâches des bibliothécaires : cette année par exemple, certains participent

¹⁷⁷ Je reprends le discours des responsables de pôle.

¹⁷⁸ Les responsables de pôle ont encouragé les médiateurs à réfléchir sur leur fonction.

activement aux réunions du projet de CRM sur les lectures des adolescents. Mais les bibliothécaires sont-ils de plus en plus associés aux tâches des médiateurs ? J'ai demandé aux médiateurs, aux cadres et aux bibliothécaires de catégorie B dans quelle mesure l'équipe de la bibliothèque était associé aux activités des médiateurs. Les situations sont différentes d'une bibliothèque à l'autre, selon des facteurs divers : la personnalité du médiateur et des bibliothécaires, les types d'activités... D'après les réponses obtenues auprès des médiateurs, tous informent les bibliothécaires de leurs projets. Mais si les bibliothécaires en sont informés, rien ne laisse entendre qu'ils y sont associés. Or, la capacité à travailler en équipe faisait partie des critères de sélection lors du recrutement des médiateurs. En général les bibliothécaires ne sont pas associés aux activités qui se déroulent à l'extérieur de l'établissement (peut-être considérées comme ne relevant pas directement du travail des bibliothécaires) ¹⁷⁹. Ainsi l'un des médiateurs dit qu'il informe seulement l'équipe de ses activités à l'extérieur, mais travaille en association avec elle pour la mise en place d'animations à l'intérieur de la bibliothèque ¹⁸⁰. Un autre médiateur demande conseil aux bibliothécaires quand il souhaite choisir des livres à l'intention d'enfants qui s'ennuient. Un seul déplore, exemple à l'appui, que l'équipe n'ait *"pas beaucoup envie de s'associer aux animations"*. Il ajoute, à propos d'un projet d'animation : *"On va essayer de les impliquer, de les informer sur ce que l'on fait"* ; en écho, l'un des bibliothécaires de l'équipe déplore la déficience de communication entre les médiateurs (*"[qui] ont fait des efforts ces derniers temps"*) et les bibliothécaires.

L'avis des bibliothécaires de catégorie B confirme toujours celui des médiateurs : l'information prime sur l'association de l'équipe aux activités. L'un d'eux pense que la collaboration entre les médiateurs et les bibliothécaires est plus importante dans la section jeunesse de sa bibliothèque, et que cela correspond à une conception du travail différente de celle qu'on peut avoir en salle adulte. Il souligne la *"volonté d'informer [de la part du médiateur]"* et que les choses se passent bien, sur la base de bonnes relations", insistant sur l'importance de la définition des tâches des uns et des autres, qui seraient sources de guerre si des problèmes de personne surgissaient. Un autre, qui souligne d'emblée le caractère indépendant du

¹⁷⁹ Il existe quelques exceptions.

¹⁸⁰ Les choses évoluent pourtant, puisque l'un des bibliothécaires de son équipe vient de lui proposer de l'accompagner dans les crèches pour pouvoir éventuellement la remplacer.

médiateur, déplore une évolution vers une moindre association entre le moment où il a été recruté et maintenant : *“Quand il y a un projet extérieur à la bibliothèque, c’est plus difficile pour nous d’avoir un suivi précis du projet”*.

La responsabilité de cette situation incombe aux cadres qui ont souhaité que les médiateurs soient autonomes (peut être trop) dans leurs actions, en les détachant, en quelque sorte de l’équipe en place. Mais de l’autonomie à l’indépendance, il n’y a qu’un pas que certains seraient tentés de franchir. Or l’indépendance nuit à la cohésion de l’équipe.

Les médiateurs ont-ils été embauchés pour pallier le manque de bibliothécaires, sachant que la mairie ne recruterait pas de nouveaux fonctionnaires (il ne faut pas, en effet, négliger l’aspect économique de ce recrutement) ? Ou voulait-on réellement recruter du personnel nouveau susceptible de faire évoluer l’institution et de la rendre capable de répondre aux attentes de nouveaux publics ? D’après le directeur de la bibliothèque municipale, à qui j’ai demandé si le recrutement des médiateurs correspondait à une gestion inadéquate du personnel, la création de postes supplémentaires *“n’était pas la panacée (...) Il fallait créer quelque chose de radicalement différent pour résoudre les problèmes et pour secouer les bibliothécaires”*. Les personnes responsables du recrutement des médiateurs en 1995 ont toujours souligné pour leur part qu’elles avaient eu le souci de ne pas embaucher de *“bibliothécaires-bis”*. Et pourtant, les quatre responsables de pôle auxquelles j’ai posé la même question qu’au directeur m’ont donné des réponses diverses et parfois opposées. D’après l’un d’eux, le recrutement des médiateurs a donné lieu à un grand débat au sein des cadres de la bibliothèque, certains bibliothécaires estimant que les médiateurs pallieraient la carence du personnel. Si l’un des conservateurs interrogés pense qu’un bibliothécaire *“aurait fait l’affaire”* ¹⁸¹, les autres cadres interrogés répondent affirmativement, en nuancant toutefois leur réponse. La première personne, qui considère la question difficile, estime que les bibliothécaires sont saturés par des tâches bibliothéconomiques ¹⁸² et dit : *“Parfois, j’ai été tenté de demander des médiateurs, alors qu’en tant que bibliothécaires on pourrait assumer cela”*. En effet, aucun médiateur n’a été recruté dans ce pôle où les bibliothèques ne sont pas situées en zone de Développement social urbain et

¹⁸¹ Il mène cependant des actions qui ne seront pas poursuivies par les bibliothécaires du département si son contrat n’est pas renouvelé au printemps prochain.

¹⁸² Le même argument est avancé dans Costil (Françoise), Garden (Annie), *Op. cit.*, p. 77.

ne connaissent pas de dysfonctionnements chroniques dus à la fréquentation de public "difficiles". Il ressort des réponses des trois autres cadres que si le manque de personnel peut être pris en compte (*"On se trouvait dans une situation de non embauche depuis 1989"* répond l'un des responsables de pôle), la définition des compétences des bibliothécaires est à considérer au premier chef : *"[Il y a] une non-adéquation de l'évolution des bibliothèques avec la formation du personnel"* répond l'un d'eux (ce que pense le second cadre aussi, qui répond spontanément "non", avant de passer à la question suivante) ¹⁸³. Le dernier responsable de pôle pense que *"le boulot des médiateurs est un boulot d'urgence"*, c'est-à-dire un travail spécifique différent de celui des bibliothécaires, mais il n'exclut pas des dérives (et de citer le fait que les médiateurs fassent des opérations de prêt-retour)

Pour des raisons diverses qui tiennent à la genèse du projet de recrutement, à l'impréparation des équipes, à leur mise à l'écart des débats autour de la médiation, à l'organisation du travail, et peut-être surtout au manque de bibliothécaires... les médiateurs sont parfois perçus comme du personnel supplémentaire, sans que leur spécificité soit véritablement reconnue à sa juste valeur. L'un d'eux par exemple, qui estime qu'il faut toujours redéfinir ses tâches par rapport à celles des bibliothécaires, répond à la question : *"Etes-vous bien intégrés au sein de l'ensemble du personnel de la bibliothèque municipale ?"* : *"J'ai parfois l'impression qu'ils sont contents d'avoir une personne en plus, mais qu'ils ne veulent pas forcément des médiateurs"*. L'un des responsables de pôle pense que l'arrivée des médiateurs a été perçue avec une pointe de jalousie par certains bibliothécaires dans les établissements qui n'en avaient pas, précisant : *"Ils percevaient plus les médiateurs comme étant du personnel supplémentaire"*. Or, parmi les différentes propositions du groupe d'intégration sociale, figurait l'embauche de bibliothécaires pour des actions d'hyper-proximité, et de médiateurs susceptibles d'accompagner les usagers à l'intérieur de la bibliothèque. On peut donc penser que dès le début, pour des raisons budgétaires entre autres, la mission des médiateurs (externes) portait en germe certaines dérives, car ils ont reçu *de facto*, sans que la définition de leur mission le dise clairement, une partie des prérogatives des bibliothécaires, à savoir assurer des actions de proximité. Cela dit, certains bibliothécaires se sentent très bien dans leurs bibliothèques et n'éprouvent pas la nécessité d'en sortir.

¹⁸³ Cf. paragraphe sur la formation des bibliothécaires, p. 91.

A l'intérieur même de la bibliothèque, les tâches des médiateurs, que l'on a voulu distinguer très nettement de celles des bibliothécaires, se confondent parfois avec celles de leurs collègues. Si officiellement le médiateur n'a aucune tâche bibliothéconomique (telles que le catalogage, l'indexation, l'équipement des documents...), il doit *de facto* aider le personnel en sous-effectif. Ainsi, le manque personnel est manifeste quand certains médiateurs effectuent les opérations de prêt-retour, des inscriptions... pour soulager leurs collègues, aux heures de grande affluence. Et de fait, le public a parfois du mal à comprendre pourquoi, dans certaines bibliothèques d'arrondissement, le médiateur ne le fait pas alors que les gens font la queue à la banque de prêt. Les médiateurs semblent concients de cette situation. L'un d'eux, par exemple, dit que l'accueil du public, les animations (comme l'heure du conte...) relèvent de la compétence des bibliothécaires, mais qu'il le fait parce que ses collègues manquent de temps. Un autre est tout à fait d'accord pour convenir que les bibliothécaires sont des médiateurs, mais, ajoute-t-il "*il faut tenir compte de la réalité*¹⁸⁴".

Cette dérive du processus de médiation était programmée dès le début, en refusant de mettre en adéquation les capacités d'accueil de la bibliothèque avec le recrutement des médiateurs, qui drainent de nouveaux publics et proposent de nouvelles activités au sein de l'institution. Les médiateurs, qui voient leurs collègues débordés, ne peuvent pas leur adresser les publics. Au lieu d'associer efficacement leurs collègues à ce travail de médiation (à la fois civique et culturel), dans lequel ils ne sont que des passeurs (destinés à s'effacer) entre deux parties, les publics et les bibliothécaires, ils auraient tendance à devenir les véritables interlocuteurs de ces publics, au risque d'évincer les bibliothécaires, qui n'ont sans doute pas tous la possibilité, voire la volonté, d'établir une relation avec ces personnes. La médiation culturelle ne peut exister sans une médiation civique préalable. Normalement, les médiateurs ont été recrutés pour permettre cette médiation culturelle, dans la mesure où il font le lien entre certains publics et l'institution. Or ce type de médiation est un leurre s'ils font écran entre les deux parties et s'ils assument seuls à la fois la médiation civique et la médiation culturelle, sans qu'existe, *de facto*, la possibilité d'établir un lien positif entre les publics et les bibliothécaires. L'un des responsables de pôle explique d'ailleurs qu'il y

¹⁸⁴ On peut d'ailleurs se demander s'il ne confond pas différents types de médiation : la médiation culturelle, apanage des bibliothécaires traditionnel, et la médiation civique, c'est-à-dire ce pour quoi, entre autres, les médiateurs de la bibliothèque municipale de Lyon ont été recrutés.

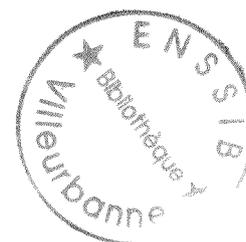
a danger quand le médiateur est "l'interlocuteur de la bibliothèque", alors qu'il doit renvoyer les demandes des publics vers les bibliothécaires, et accompagner ces mêmes publics vers les professionnels des bibliothèques. De plus, si les bibliothécaires sont coupés des publics, ils éprouveront plus de difficultés à connaître leurs attentes (quelles qu'elles soient), d'où une justification encore plus grande de la fonction des médiateurs, et un repli réciproque de chacun sur soi. Cette situation risque de mettre le médiateur dans l'incapacité d'accomplir ce pour quoi il a été désigné.

Or cette mission est d'autant plus délicate qu'il occupe une place assez mal définie, de par son statut, entre le public, et la bibliothèque (ou les bibliothécaires). Certains médiateurs mettent en avant leur neutralité dans les rapports qu'ils entretiennent avec ces différents acteurs. Il est préférable de parler d'ambiguïté, pour reprendre les termes qu'employait l'un d'eux. On ne peut pas faire partie et ne pas faire partie d'une structure. Personne n'est doué du don d'ubiquité. Le médiateur, qui ne doit pas représenter l'institution tout en la représentant, qui n'est pas donc pas tenu de faire cohésion avec le personnel tout en étant obligé d'être intégré dans une équipe (qu'on ne peut décemment pas discréditer davantage aux yeux d'un public méfiant, voire hostile), se retrouve devant une mission impossible.

L'une des dérives constatées consiste à ne pas respecter la cohésion de l'équipe au nom de la spécificité d'un statut ou d'une fonction, ou se poser en arbitre ou en "justicier" de la bibliothèque. En revanche, il est tout à fait possible, à l'intérieur d'une même structure, d'une même équipe, d'avoir des opinions et des comportements différents. Le statut du "médiateur" de la Duchère est le plus clair de tous. Il fait partie de l'équipe, y compris statutairement. Il effectue des opérations de prêt-retour pour être encore mieux perçu par le public comme faisant partie de l'équipe. Généraliste dans ses activités, il contribue modestement à restaurer le lien entre les publics et la bibliothèque. Il n'a pas le statut de "médiateur" en tant que tel et ne pourrait l'avoir. Il faut alors, comme le rappelle Michèle Guillaume-Hoffnung, que l'institution mette ses agents en état de recevoir le public ¹⁸⁵, y compris dans ce cas précis, en formant des bibliothécaires capables d'établir des contacts véritablement humains à l'intérieur des établissements.

Il est nécessaire que ceux-ci ne se cantonnent pas à une relation de type culturel uniquement avec leurs publics, mais il leur faut intégrer une dimension humaine à leurs fonctions ; il faut qu'ils s'adaptent s'ils ne veulent

¹⁸⁵Guillaume-Hoffnung (Michèle), *Op. cit.*, p. 121.



pas disparaître en tant que tels ¹⁸⁶ ; certains bibliothécaires commencent d'ailleurs à changer de regard et d'attitude par rapport aux publics "non conformes", à prendre en compte des demandes qu'ils n'auraient pas entendues ou écoutées auparavant. Mais pour faciliter cette évolution, il faut impérativement les associer aux activités des médiateurs. Ce passage du rapport sur les médiateurs du livre ¹⁸⁷ est éloquent à cet égard : *"Une bibliothécaire avait envie de venir à la bibliothèque de rue, mais elle était dans une démarche de rentabilité de son temps. Elle avait dans sa tête de "ramener de nouveaux lecteurs à la bibliothèque". Elle voyait son rôle comme celui d'une enseignante mais à sens unique, avec un regard sur les familles qui n'ont rien de bon à transmettre aux enfants. Elle était très mal à l'aise à la bibliothèque de rue au début où elle avait l'impression de perdre du temps. Elle ne voulait pas discuter avec les enfants. "Quand on arrive à des discussions individuelles, ce n'est pas intéressant d'écouter leurs petites histoires". Et puis, petit à petit les enfants et les familles l'ont fait changer. Une maman qui lui a dit qu'elle attendait le mercredi avec impatience, que sa présence à elle, dans la rue, était importante. Elle a compris que plus que les techniques, c'était la relation, à base de confiance, de partage, d'intérêt, qui entraînait le dynamisme des familles (...)*

La présence d'une bibliothécaire dans une bibliothèque de rue, sa relation avec le médiateur du livre font comprendre aux bibliothécaires que c'est plus une nouvelle façon d'aborder les gens, un autre type de relation que la création de nouvelles activités que favorisent le médiateur du livre".

conclusion

Le recrutement de médiateurs en bibliothèque accentue la crise identitaire au sein de la profession, qui touche les bibliothécaires de catégorie B en contact quotidien avec les médiateurs. On peut penser que les cadres ont voulu faire pression sur une partie du personnel en introduisant un "corps étranger" ¹⁸⁸ au sein de la profession, et que l'un des objectifs poursuivis était la remise en cause d'acquis de longue date, et l'adaptation de la bibliothèque à l'évolution de la société.

¹⁸⁶ Les bibliothécaires doivent également prendre conscience que dans la situation actuelle de réduction des effectifs de fonctionnaires, le recrutement de médiateurs contractuels est plus avantageux que celui de bibliothécaires pour les collectivités locales.

¹⁸⁷ Scheer (Jacques), Legrand (Claude), Le Moigne (Philippe), *Op. cit.*, p. 68-69.

¹⁸⁸ Ce sont les mots du directeur de la bibliothèque municipale.

Ceux qui sont plus portés vers l'animation ou intègrent une dimension plus humaine (ou sociale) à leur métier souffrent plus que les autres de ce recrutement. Mais il est indéniable que la formation actuelle des bibliothécaires ne leur permet pas de faire face aux transformations sociales et à l'évolution des publics. Il est certain que la formation des bibliothécaires à l'accueil des publics (de tous les publics) est presque inexistante.

L'une des questions soulevées par ce recrutement concerne la spécialisation des métiers des bibliothèques, puisque l'on charge du personnel nouveau de cette fonction. Dans les bibliothèques d'arrondissement où les tâches bibliothéconomiques sont relativement réduites, et où l'accueil des publics devrait occuper une large place, y-a-t-il véritablement lieu de parler de spécialisation des tâches ? En réalité, la majorité des bibliothécaires de catégorie B redoute une déprofessionnalisation, ou une déqualification de leur métier.

L'autre question concerne la place et le statut des médiateurs par rapport aux autres membres de l'équipe. S'ils sont toujours informés, les bibliothécaires sont diversement associés aux activités des médiateurs, peu ou pas notamment pour les actions qui se font avec les partenaires extérieurs. Les cadres sont sans doute responsables de cette situation, dans la mesure où ils ont souhaité que ce personnel jouisse d'une très grande autonomie par rapport aux autres membres de l'équipe.

Ceux-ci n'acceptent pas ou ne perçoivent pas toujours la spécificité des fonctions des médiateurs, et auraient tendance à les considérer comme du personnel supplémentaire ; c'est d'autant plus tentant que l'on constate un manque de personnel dans les bibliothèques. Cette carence nuit singulièrement au processus de médiation entre les publics et des bibliothécaires qui ne peuvent pas les accueillir : en effet, si l'on veut attirer de nouveaux publics à la bibliothèque, et établir ou rétablir le dialogue entre les bibliothécaires et ces publics, il est nécessaire de mettre les capacités d'accueil de la bibliothèque en adéquation avec ses missions. Les médiateurs qui assurent à la fois une médiation civique et culturelle risquent donc de faire écran entre les publics et les bibliothécaires.

De plus, leur place par rapport aux publics et aux bibliothécaires n'est pas assez clairement définie et ne peut l'être en la situation actuelle. Le médiateur ne peut pas à la fois faire partie et ne pas faire partie d'une équipe. Dans ce cas, le mieux consisterait à former des bibliothécaires capables d'exercer des activités de médiation. Il est nécessaire que ceux-ci intègrent

une dimension sociale ou humaine à leur mission culturelle s'ils ne veulent pas disparaître ou se trouver confinés dans des tâches de moins en moins qualifiées. Pour ce faire, et dans l'intérêt du processus de médiation, il convient de les associer davantage aux activités des médiateurs (qui eux, sont associés aux activités des bibliothécaires).

Conclusion : les médiateurs de la Bibliothèque municipale de Lyon

I - Un bilan contrasté

Etablir un bilan de l'action des médiateurs en bibliothèque à Lyon n'est pas une chose aisée. En effet, comment l'établir, et d'après quels indicateurs ? De quels types de marqueurs fiables dispose-t-on pour mesurer l'efficacité de la médiation ? En dehors d'impressions, de sentiments, on dispose de peu d'éléments.

A - Une pacification des bibliothèques

Depuis 1995, les responsables de pôle, porteurs du projet, et les médiateurs établissent des bilans positifs de leurs actions, mais ceux-ci n'intègrent jamais les avis des personnels de catégorie B et C. *"Le bilan de l'action des médiateurs depuis moins d'un an de fonctionnement est globalement positif. Leur présence a contribué à l'amélioration du climat et du service dans les bibliothèques où régnaient agressivité, violence et tensions permanentes. (...) L'équilibre obtenu reste partout très fragile"* peut-on lire dans le rapport d'activité des médiateurs à la fin de 1995 ; l'emploi de l'adverbe globalement suggère l'existence de zones d'ombres, dont il n'est pas fait état dans le reste du document.

Mais il est indéniable que les médiateurs sont devenus indispensables dans les bibliothèques d'arrondissement, et l'on imagine mal que le dispositif mis en place en 1995 ne soit pas perpétué au delà du printemps 1998, date de la fin du contrat des médiateurs.

Ils ont contribué à pacifier les bibliothèques d'arrondissement, en vue d'une meilleure cohabitation des publics et d'un meilleur accueil de tous les publics.

Dans la perspective d'un élargissement des publics et du développement de la lecture publique à Lyon, ils ont amené de nouveaux publics à la bibliothèque, dont certains issus de milieux qui n'avaient pas, sinon difficilement, accès à la lecture. La lutte contre l'exclusion sous toutes ses formes a été au coeur de leurs préoccupations. Ils ont permis de mieux ancrer l'action de la bibliothèque au coeur de la cité.

B - Une ouverture de la bibliothèque sur la cité

La bibliothèque dans la cité d'après les bibliothécaires

La bibliothèque est un service municipal qui s'adresse à l'ensemble de la communauté des habitants. Pourtant, 13,42% des lyonnais seulement y sont inscrits, soit moins que la moyenne nationale (17%). Les différentes facettes de cet espace public largement ouvert à tous apparaissent dans les réponses des uns et des autres à la question : *"Quel doit être selon vous le rôle de la bibliothèque dans la vie de la cité ?"*. D'après le personnel de catégorie A, elle doit être avant tout le premier établissement culturel auquel tout le monde pense sur le territoire de la collectivité. Ouverte à tous, *"au coeur de la cité, elle en est le reflet, mais aussi la projection. Lieu public, la bibliothèque est en prise directe avec la réalité économique, sociale, culturelle et politique de la cité. C'est aussi un lieu de liberté et d'apprentissage du monde"* répond l'un des responsables de pôle, qui résume assez bien la pensée commune. L'un d'eux se démarque toutefois, puisqu'il considère que le rôle de la bibliothèque dans la cité dépend étroitement des missions que lui assigne la municipalité. Le rôle qu'elle devrait y jouer correspond partiellement à celui qu'elle a effectivement. Si deux cadres, parmi les cinq interrogés, mettent en avant le caractère culturel de l'établissement, quatre évoquent les insuffisances de leur mission : *"On est limité, car on a des équipes limitées, des lieux limités. On ne touche pas l'ensemble de la population"* précise l'un d'eux. L'absence de moyens de communication (une affiche de la bibliothèque par exemple), un rayonnement limité de l'institution, la concurrence d'autres établissements culturels, l'inadaptation de la bibliothèque à ses publics (actuels et potentiels) sont également mentionnés par les cadres. Les bibliothécaires de catégorie B, quant à eux, mettent généralement en avant la mission culturelle de l'établissement, puis l'aspect social de son rôle. Leur réponse à cette question correspond davantage à l'idéal mis en avant par les conservateurs et les responsables de pôle : *"Si la bibliothèque permet aux gens de s'intéresser à la cité en terme de documentation et de vivre ensemble dans la cité, en lui apportant de quoi se former, s'informer, c'est ça : un lieu de formation de citoyens"* répond l'un d'eux.

Il est difficile de savoir précisément quelle image les partenaires extérieurs de la bibliothèque se font de l'établissement. Les conservateurs et les responsables de pôle ont des avis divergents sur cette question. Deux

s'abstiennent de répondre. Deux autres pensent qu'elle jouit d'une bonne, voire d'une très bonne image. Pour le dernier : " *Il n'est jamais facile de vendre "nos" compétences, nos services. Mais lorsque l'accroche se fait, la demande afflue*". La perception des bibliothécaires est conforme à celle des cadres. Deux s'abstiennent. Un troisième souligne l'importance de la bibliothèque comme lieu-ressource pour les enseignants. Un autre pense que l'image de la bibliothèque auprès des crèches est très positive, mais que certaines structures, qui les jugent peut-être trop rigides, auraient tendance à prendre un peu leurs aises "*Elles font comme si elles étaient chez elles*". Le dernier souligne le rayonnement accru de la bibliothèque dans son quartier : "*[Elle] est devenue un partenaire important*". Il importe de préciser qu'un travail de partenariat entre cette bibliothèque et les structures socio-culturelles du quartier avait été engagé avant l'arrivée du médiateur.

Si la bibliothèque souhaite jouer pleinement le rôle qu'elle s'assigne dans la cité, il lui faut sortir de ses murs. Or si les responsables de pôle ¹⁸⁹ entretiennent des contacts directs avec les institutions (mairie, commissions culturelles, commission DSU...), les associations socio-culturelles de leur quartier, la majorité des bibliothécaires exerce ses activités à l'intérieur de la bibliothèque : leurs contacts avec les partenaires extérieurs se limitent bien souvent aux accueils de crèches et de classe. Certains se rendent dans les crèches, les classes, font des permanences dans les centres de protection maternelle et infantile, entretiennent ponctuellement des contacts avec les centres sociaux, les centres de loisir..., qu'il s'agisse d'un simple échange d'informations, de prêt de documents, d'animations ponctuelles. Mais ces prises de contact ne sont pas systématiques et le souci d'implanter la bibliothèque dans le quartier ne soutend pas le travail des bibliothécaires.

Au contraire, l'une des missions premières des médiateurs consistait à mieux implanter la bibliothèque au sein du quartier où elle est située, en instituant des relations plus ou moins étroites avec les autres structures et institutions socio-culturelles. La majorité des bibliothécaires (toute catégorie confondue) estime cette action positive, mais certains conservateurs et responsables de pôle précisent leur pensée. "*Dès l'instant où ils la [la bibliothèque] représentent par des activités liées à leur domaine, tout va bien*" souligne l'un des cadres. Deux autres évoquent les relations que les bibliothécaires pourraient entretenir avec des partenaires extérieurs, mais

¹⁸⁹ Le conservateur responsable du département Société n'entretient aucun contact avec des partenaires extérieurs à la bibliothèque.

sous deux angles très différents, presque opposés : d'après l'un, il s'agit d'un travail que les bibliothécaires pourraient faire, mais qu'ils n'ont pas le temps de mener à bien. Le second responsable de pôle n'invoque pas du tout l'indisponibilité des bibliothécaires, mais une raison beaucoup plus profonde : *"Plus extérieurs à la bibliothèque municipale que les bibliothécaires, ils [Les médiateurs] ont parfois de meilleurs arguments pour présenter nos ressources auprès de publics non convertis : missions locales, centre de loisirs... Ils sont un peu moins frileux"*. La majorité des bibliothécaires de catégorie B jugent positif le fait que des médiateurs représentent la bibliothèque à l'extérieur, ce qui ne les empêche pas d'être plus réservés et de penser que des bibliothécaires pourraient faire ce travail. Leurs arguments rejoignent souvent ceux des cadres. Ainsi, l'un d'eux évoque le manque de personnel : *"C'est une ouverture sur l'extérieur qui peut être effectuée par les médiateurs. C'est plutôt bien. Nous, on a un problème de personnel. Mais s'il n'y avait pas de problème de personnel, des bibliothécaires pourraient le faire"*. Deux autres ne font aucune objection, dans la mesure où ils supposent que les médiateurs sont compétents. Toutefois, l'un d'eux estime que ce travail devrait faire partie des compétences d'un *"bibliothécaire option-médiateur"* ; un quatrième pense que l'idéal serait qu'un bibliothécaire accompagné d'un médiateur représente la bibliothèque, parce qu'ils ont des points de vue différents, mais pas nécessairement contradictoires. Le dernier bibliothécaire répond seulement à cette question : *"Je me sens frustré. J'aimerais aussi participer, le faire aussi"*.

Les médiateurs ont permis d'ouvrir la bibliothèque sur le quartier et d'en faire un lieu de vie plus dynamique. Ainsi, à la question *"Les activités des bibliothécaires ont-elles changé du fait de l'arrivée des médiateurs ?"*, cinq d'entre eux mentionnent l'ouverture de la bibliothèque sur l'extérieur et/ou une diversification et une augmentation des animations à l'intérieur de la bibliothèque : *"Oui, elles reçoivent des crèches de façon plus régulière"*, *"Elles ont pu s'occuper d'autres activités qu'elles ne faisaient pas avant"* (par exemple des accueils de crèche) ; une autre mentionne la mise en place de projections vidéos dans sa bibliothèque d'arrondissement, une exposition organisée avec le foyer des sans-abris en mars 1997... A la bibliothèque de Vaise, après le départ du médiateur de la salle enfant qui n'a pas été remplacé, les bibliothécaires ont poursuivi ses actions et se rendent régulièrement au centre de Protection maternelle et infantile du quartier. L'un des médiateurs estime d'ailleurs que ses *"collègues prennent conscience de*

la place de la bibliothèque dans le quartier"¹⁹⁰. De fait, ils ont diversement contribué à développer les relations entre la bibliothèque et les structures du quartier. Toutefois, d'une part le tissu associatif n'est pas aussi développé dans tous les quartiers de Lyon. D'autre part, certaines bibliothèques d'arrondissement, comme celle de Vaise ou de la Duchère, avaient développé des contacts avec des structures extérieures avant l'arrivée des médiateurs.

La bibliothèque dans la cité d'après ses partenaires

La diversité des partenaires extérieurs et la façon dont ils conçoivent le rôle de la bibliothèque est déterminant dans l'établissement des relations (sans oublier l'âpre concurrence que se livrent parfois les institutions socio-culturelles dans la course aux subventions auprès des élus, lutte qui complique singulièrement les contacts). L'un des médiateurs pense qu'il a fortement contribué à implanter la bibliothèque dans le quartier, et qu'elle en fait vraiment partie maintenant. Un autre travaille dans un arrondissement où les représentants des structures socio-culturelles n'ont pas la volonté de travailler en partenariat avec la bibliothèque et sont relativement indifférents au rôle social et culturel qu'elle pourrait jouer dans le quartier : *"La démarche en allant à l'extérieur, ils trouvent ça intéressant, mais de loin. Avec la mission locale, on n'a rien concrétisé"*, dit-il. Dans les domaines de l'orientation, de la formation et de l'emploi, la bibliothèque est davantage considérée par les organismes spécialisés (comme l'Agence nationale pour l'emploi, les missions locales...) comme un relais, un lieu culturel où trouver de la documentation relative à ces sujets que comme un véritable partenaire. D'après la personne responsable du service des Affaires générales et économiques de la Ville de Lyon, rencontrée à l'occasion de l'élaboration du plan de communication du "point ressources emploi"¹⁹¹, le rôle de la bibliothèque n'est pas d'aller trop loin dans la démarche de la recherche d'emploi. Il peut y avoir un complément d'information à la bibliothèque mais celle-ci doit s'arrêter à la fonction documentaire¹⁹². D'ailleurs, l'intitulé "point ressources emploi" lui semblait source de confusion : *"Si la communication se fait sur ce thème là, tout le monde va se rendre à la bibliothèque en pensant*

¹⁹⁰ Pourtant, l'un d'eux dit qu'avant l'arrivée des médiateurs il exerçait des activités à l'extérieur, en partenariat avec le centre social et des éducateurs.

¹⁹¹ Entretien du 13 mai 1997.

¹⁹² C'était une des exigences formulées par la bibliothèque municipale lors de l'élaboration du projet de plan de communication du "point ressource emploi".

qu'il y a une liste d'annonces". Le responsable du Développement social urbain dépendant de la Direction de l'action sociale à la ville de Lyon émettait un avis analogue, lors d'un entretien au printemps dernier. D'après lui, le travail des bibliothèques peut aider le travail de l'insertion uniquement s'il y a une connaissance au plan local des autres intervenants. Tout le monde n'a pas vocation à s'occuper d'insertion. La bibliothèque ne peut pas répondre à certaines questions. Sur le terrain, à Vaise, la conseillère emploi-formation de la mission locale, qui entretient des rapports relativement suivis avec le médiateur de la bibliothèque, ne considère pas la bibliothèque comme un partenaire. C'est un lieu de ressources documentaires, "*un lieu privilégié pour s'informer*", accessible à tous. Elle attend de la bibliothèque que les gens agissent auprès des jeunes en complémentarité. Il lui importe de les rendre responsables en leur disant d'aller y trouver des informations, d'autant qu'elle sait qu'ils y trouveront une personne attentive et disponible. Jusqu'à l'automne dernier, le médiateur venait aux réunions d'accueils organisées par la mission locale pour les nouveaux arrivants. Il y présentait les ressources documentaires (notamment le "point ressources emploi") et les modalités de fonctionnement de la bibliothèque. A la suite d'un changement d'organisation, il ne lui a plus été possible de le faire. Depuis, la conseillère emploi-formation lui envoie des jeunes et vice versa.

Les trois autres structures du quartier de Vaise où je me suis rendue travaillent en relation avec le médiateur de la bibliothèque municipale. Il s'agit de l'Escale, un service de prévention qui aide à l'insertion socio-professionnelle des jeunes de 16 à 25 ans et dépend directement du conseil général du Rhône ; l'Espace 18 est un espace culturel et d'animations dont la première mission est l'accueil des 12-18 ans et qui, tout en voulant s'en démarquer, offre un peu le même type d'activités que le centre social ; la troisième structure est l'Association départementale formation linguistique professionnelle. Ces trois instances perçoivent l'établissement de la même façon : c'est un espace culturel qui permet d'offrir de la documentation variée et accessible à des personnes en recherche de projet professionnel ou d'emploi. Elles attendent des résultats similaires de leur contact avec la bibliothèque : relais doté d'un rôle d'ouverture sur la culture et sur le quartier, elle fait partie d'un maillage qui, avec les autres instances, permet de structurer ce dernier afin d'améliorer les liens sociaux.

Le fait de savoir qu'elles peuvent s'adresser à un interlocuteur privilégié à la bibliothèque facilite grandement les relations. Aucune des

personnes interrogées n'est surprise que la bibliothèque soit représentée par un médiateur et non par un bibliothécaire. Ses compétences, la spécificité de son travail, sa personnalité, constituent autant d'atouts aux yeux des partenaires extérieurs.

Les contacts noués entre les médiateurs et les structures extérieures à la bibliothèque municipales commencent tout juste à porter leurs fruits. Ainsi, l'un des médiateurs estime qu'il commence seulement à être reconnu par les associations du quartier, après trois ans de prises de contacts. Mais si le contrat des médiateurs n'est pas renouvelé au printemps 1998, il n'est pas sûr que ces relations perdureront. Parmi les quatre interlocuteurs des structures visitées, deux continueront à entretenir des relations avec la bibliothèque. L'une des personnes interrogées affirme : *"Je continuerai à venir à la bibliothèque avec des stagiaires. J'imagine que les relations seront modifiées. Mais je ne peux évaluer ces motivations"*, l'autre s'inquiète de savoir si un bibliothécaire sera aussi disponible que le médiateur, qui *"a amené un plus"*. Les deux autres sont plus réservés : *"Ce serait plus dur, à partir du moment où un médiateur a cette mission de représenter la bibliothèque à l'extérieur, alors que le bibliothécaire reste chez lui. Ce serait à nous d'aller à sa rencontre et le travail de partenariat serait plus difficile"* dit la première personne ; la seconde insiste sur la nécessité pour la bibliothèque de prendre l'initiative de ces contacts : *"S'il y a un interlocuteur chargé de la même action, oui [les contacts seront maintenus]. Il faudrait que la bibliothèque prenne l'initiative"*. Rien ne laisse penser qu'il en serait ainsi. Dans le cas du "point ressources emploi" de la bibliothèque centrale de la Part-Dieu par exemple, le conservateur du département Société dit clairement que le fonds sera enrichi, mais que les visites de groupes ne seront pas poursuivies ; or elles occupent une place majeure dans les activités de l'actuel médiateur.

Ambassadeurs de la bibliothèque, certains médiateurs soulignent davantage son rôle d'acteur social que celui d'acteur culturel : mettant en avant l'image plus dynamique de la bibliothèque qu'il a contribué à forger, l'un des médiateurs estime que les structures de son quartier *"ne pensaient pas trouver en la bibliothèque un acteur social vivant"*. Une médiatrice explique qu'au départ, les associations de son quartier l'ont prise pour une assistante sociale et ont trouvé que c'était une bonne chose, car la bibliothèque leur paraissait être un lieu de "privilégiés". Un troisième, qui

travaille uniquement à l'intérieur de la bibliothèque, regrette de ne pas pouvoir jouer un rôle d'aiguillage auprès d'un public autre que les jeunes. Il aurait souhaité avoir un rôle d'information et d'orientation auprès des personnes âgées, des "sans domicile fixe" par exemple. *"De plus en plus les lieux publics auront ce rôle"* souligne-t-il.

Lieu public accessible à tous, si la bibliothèque n'est pas à même de régler certains problèmes sociaux, peut-être est-elle en mesure de les prévenir (sans aller jusqu'à penser qu'elle joue un véritable rôle de contrôle social ¹⁹³). Or elle a manifestement un rôle social à jouer. Si le responsable administratif du Développement social urbain exprime son scepticisme concernant le rôle de l'institution dans le domaine de la recherche d'emploi, il est très clair sur ce point précis. Elle peut assumer un rôle social dans le cadre du Développement social urbain, en favorisant l'apprentissage de la lecture et de pratiques structurées en groupe. Lieu d'intégration, la bibliothèque est à même de jouer un rôle contre l'exclusion. Elle apparaît comme un lieu de pouvoir aux yeux de l'adjointe à l'enseignement supérieur, la recherche, la vie étudiante et aux actions aux quartiers défavorisés ¹⁹⁴ : *"Celui qui sait, c'est celui qui s'insère"*, dit-elle. Elle précise cependant qu'elle n'attribue pas du tout la même mission à la bibliothèque centrale de la Part-Dieu et aux bibliothèques de quartier, équipements de proximité au rôle social beaucoup plus prononcé. Si elle ne fait pas de distinction entre une culture élitiste et une culture pour tous, contrairement à l'adjoint à la culture de la Ville de Lyon ¹⁹⁵, elle est consciente que certains jeunes se sentent exclus *de facto* de la bibliothèque.

Dans ce contexte, l'embauche des médiateurs en bibliothèque correspond à la volonté de retisser des liens sociaux distendus, voire inexistant, et s'insère dans un lent travail de reconquête des équipements publics ¹⁹⁶ : *"C'est un service rendu à la population qui fréquente et celle qui ne fréquente pas la bibliothèque"* constate le responsable administratif du Développement social urbain. De fait, les médiateurs concourent à la politique de la ville.

¹⁹³ Cf. le chapitre les bibliothécaires face aux publics, p. 76 sqq.

¹⁹⁴ Entretien du 3 décembre 1997.

¹⁹⁵ Desbenoit (Luc), *Op. cit.*

¹⁹⁶ L'adjointe à l'enseignement supérieur, la recherche, la vie étudiante et aux actions aux quartiers défavorisés regrette cependant que la bibliothèque ait "ringardisé" les d'autres institutions comme les centres sociaux ou les maisons de jeunes et de la culture.

Mais toute politique de médiation cache une politique d'intégration. Selon l'un des responsables de pôle, "La question essentielle qui tisse le fonds du débat, c'est celle de l'assimilation ou de l'intégration. Ouvrir nos services en reconnaissant les différences afin de pouvoir offrir le meilleur à tous et l'espace de liberté et de mémoire qu'est la bibliothèque ait un sens pour chacun, ou refuser les différences et continuer d'offrir des services à une minorité, 17% qui s'y retrouvent ?". On retrouve les mêmes préoccupations dans ces propos du directeur de la bibliothèque municipale : "... la question qui est posée, c'est quand même bien celle des personnes, des publics qui, pour des raisons économiques, culturelles, ne formulent pas leurs besoins culturels de la même manière que les autres publics ; c'est-à-dire que la bibliothèque a un standard de fonctionnement, des normes à la fois de catalogage mais aussi de comportement, de questionnement, et ce dispositif là ne semble plus, ne semble pas correspondre à l'attente, implicite d'ailleurs, d'une certaine partie de la population. Le problème est le même à l'école, dans le milieu scolaire. Alors effectivement, je sais qu'il y a deux modèles. Il y a un modèle disons républicain classique, qui consiste à dire : "Ce qu'a pu faire la troisième république en matière d'enseignement, c'est-à-dire cette intégration de tout le monde, de toute la population, y compris des petits paysans illettrés, ce qu'a pu faire le modèle républicain de l'école, il n'y a pas de raison qu'il ne puisse pas le faire aujourd'hui avec les populations en difficulté et en particulier les enfants d'immigrés disons, pour parler clairement. Le problème fondamentalement est le même. Il est peut-être plus difficile, mais il est le même. Donc il faut maintenir ce modèle universaliste, intégrateur, par le biais d'un système pyramidal. Et puis vous avez une autre conception, qui consiste à dire qu'on est confronté à une différence telle qu'il faut adapter l'outil à cette différence. Alors la différence elle est culturelle, c'est évident, mais elle est aussi économique, et elle est liée, et ça c'est un sentiment que j'ai, je ne suis pas un spécialiste de ces questions — c'est l'impression que j'ai parce que c'est une question qui me turlupine, c'est que le modèle intégrationniste républicain classique, qui était, je dirai, très ouvert, entre les deux guerres et dans les années 50-60, qui était très souple, parce qu'il était nouveau, il s'est transformé en fait en norme, en ordre ; en un ordre qui devient exclusif. Ce qui a fonctionné comme un outil d'intégration, aujourd'hui parce qu'il s'est en quelque sorte hyperstabilisé, c'est un système qui s'autovalide de l'intérieur, qui n'est plus capable de jouer son rôle d'intégration. C'est ce que je pense. Je ne pensais pas ça il y a quelques

années. Ça c'est valable pour l'école. Mais c'est valable aussi pour les bibliothèques. Donc, on est vraiment confronté aujourd'hui en France à un problème qui est politique fondamentalement, à savoir si on joue la carte d'un certain différentialisme, disons d'une certaine diversité, d'une acceptation de la diversité, dans un objectif d'ailleurs de solidarité. Est-ce qu'on joue la carte de la solidarité par le biais du respect de la diversité, de la prise en compte de la diversité, ou est-ce qu'on s'accroche à un modèle intégrationniste abstrait ?" Et d'affirmer clairement l'objectif intégrationniste de la médiation : "L'objectif, c'est quand même bien que les publics sensibles rejoignent dans une pratique, autant que faire se peut commune, le reste du public de la bibliothèque".

La bibliothèque, principalement à travers les bibliothèques de quartier, beaucoup plus petites, plus conviviales et plus proches des citoyens que les grandes bibliothèques centrales, froides et anonymes, saura-t-elle jouer ce rôle à la fois culturel, social et civique qui lui incombe : un rôle culturel, par une gestion des collections adaptées aux attentes des publics de culture et d'horizons différents? Un rôle social par une compréhension et une adaptation aux comportements et aux usages parfois hors-normes de certains publics, par un changement de regard sur ce public s'il est besoin (ce qui ne signifie pas qu'il faille être laxiste), enfin un rôle civique par l'apprentissage progressif, auprès de publics en marge, de l'utilisation de la bibliothèque, et de sa respectabilité en tant qu'institution ?

C- Les zones d'ombre de ce bilan

Confusion entre une médiation civique et une médiation culturelle, ou la quadrature du cercle ?

La médiation conçue telle qu'elle l'a été à Lyon est une réponse possible à la situation de crise que connaissaient certaines bibliothèques d'arrondissement.

Peut-on penser qu'il y a eu une évolution de l'idée de médiation depuis le début du projet ? Les réponses varient selon les personnes interrogées. Trois conservateurs et responsables de pôle sur cinq se réfèrent à la bibliothèque municipale ; deux d'entre eux pensent qu'il n'y a pas eu d'évolution, l'un dit même que "l'on sait moins bien ce que c'est". En revanche, le dernier pense que cette idée s'est précisée : en effet, d'après lui

les médiateurs sont arrivés dans l'urgence. Mais à présent, la situation s'est stabilisée, des besoins ont été identifiés, des plans de travail élaborés. La médiation recouvre donc moins la gestion des conflits. Deux cadres se réfèrent à la Ville de Lyon quand ils répondent à cette question : d'après eux, l'idée de médiation a évolué parce que la médiation s'est imposée comme un processus incontournable (mais le contenu n'est pas évoqué).

A côté des cadres, les bibliothécaires de catégorie B sont très partagés sur la question. Quatre ignorent si l'idée de médiation a évolué. Un quatrième pense que oui et précise : *"Au départ, on aurait eu tendance à les considérer comme utiles au moment des coups durs. Ensuite, on s'est rendu compte que c'est pas ça seulement le travail des médiateurs"*. Cette réponse recoupe tout à fait celle du cadre évoquée plus haut.

Enfin, les médiateurs sont aussi partagés. Deux pensent qu'elle n'a pas évolué, mais la majorité d'entre eux insiste sur le fait qu'elle a évolué : elle *"s'est construit un contenu"*, pour reprendre l'expression de l'un des médiateurs, elle paraît mieux définie aux yeux des uns et des autres. Un seul médiateur ne se prononce pas ; un autre, paradoxalement dit que l'idée est plus claire pour les médiateurs et moins précise pour les partenaires et les bibliothécaires.

En conclusion, on peut dire que même si les gens sont partagés, ce qui n'était qu'un concept au départ s'est précisé, s'est traduit dans des actes ; il a pris forme aux yeux des différentes catégories de personnes. Mais cela ne signifie pas pour autant qu'une véritable réflexion, associant les acteurs potentiels de cette médiation, ait été menée depuis deux ans et demi. En outre, on a le sentiment que les cadres et les médiateurs écartent délibérément certaines difficultés que pose le processus de la médiation en bibliothèque, comme s'il allait de soi. Or ne pas voir les écueils, c'est risquer le naufrage.

De plus, les responsables de pôle développent deux conceptions de la médiation : tantôt elle est temporaire et doit tendre à disparaître ; tantôt elle est destinée à se développer. D'un côté il s'agirait d'une médiation plutôt civique. De l'autre, d'une médiation plutôt culturelle.

Il faut rappeler que les médiateurs exercent une mission à la fois sociale et culturelle. En plus de ces deux missions, la bibliothèque municipale de Lyon a défini des profils de médiateur à partir de ses besoins propres, qui étaient liés aux problèmes de discipline ou de violence dans les annexes, et à partir des profils des médiateurs du livre mis en place en 1992. Deux

définitions de la médiation (et par conséquent des médiateurs) se mêlent dans l'expérience lyonnaise, notamment lorsque les médiateurs ont les profils interne et externe. D'une part, le médiateur doit être un tiers neutre, impartial, qui doit faire en sorte que les deux parties (bibliothécaires et publics) nouent (ou renouent) des relations ; d'autre part, le médiateur est un intermédiaire entre le public et la bibliothèque, ou le public et les livres (sans oublier les autres supports). D'où l'ambiguïté du rôle et du statut des médiateurs de la bibliothèque de Lyon, qui sont à la fois dans et hors de l'institution. Si les profils de médiateur externe correspondent assez à ceux de médiateur du livre, le fait d'avoir les deux profils, ce qui constitue la majorité des cas, fait accumuler des fonctions et sème la confusion à la fois dans l'esprit des médiateurs, dans celui des bibliothécaires, et dans celui des publics, car la définition des rôles de chacun n'est pas clairement établie.

Les médiateurs et les publics

On peut parler de médiation culturelle quand les médiateurs en bibliothèque (ou médiateurs du livre) ¹⁹⁷ se rendent dans les crèches, les centres de protection maternelle et infantile et drainent de nouveaux publics à la bibliothèque, où ceux-ci peuvent être pris en charge par les bibliothécaires. Faut-il pour autant confier cette tâche à des personnes étrangères au monde des bibliothèques. Certains bibliothécaires à Lyon sont tout à fait capables de remplir cette mission, même si elle implique un surcroît de travail.

Liées aux actions menées à l'extérieur, la médiation à l'intérieur des bibliothèques (qui ressemble davantage à de la médiation civique) s'est mise en place sur fond de crise : il y avait alors "urgence". Mais faut-il penser que la médiation doit toujours se faire dans l'urgence ? La médiation n'implique pas nécessairement la gestion et la prévention des conflits. Le processus de médiation exige du temps (d'où l'importance de la pérennisation du dispositif selon la majeure partie des personnes interrogées). Pourtant, l'action des médiateurs à l'égard des jeunes s'inscrit dans un temps relativement limité : quelques années, trois, quatre, le temps pour un enfant d'atteindre l'adolescence, et le préadolescent l'âge adulte. De plus, cette tâche est toujours à recommencer, car une génération remplace l'autre à la bibliothèque. Ce processus de socialisation, cet apprentissage du contrat social est aussi le résultat d'un travail de fourmi, qui ne porte pas

¹⁹⁷ Dans l'expérience de médiateurs du livre de 1992, la structure "bibliothèque" était présente théoriquement, même s'il n'en a pas toujours été ainsi dans la pratique.

immédiatement ses fruits. Aussi, peut-on toujours parler de médiation lorsque le médiateur devient l'interlocuteur durable, ou définitif, de certains publics à l'intérieur de la bibliothèque. Peut-il à la fois être neutre et représenter l'institution ? L'action du médiateur ne doit-elle pas tendre à faire en sorte que les publics auxquels il a affaire adoptent un comportement "adapté" au lieu dans lequel ils évoluent, c'est-à-dire un comportement normal ? L'apprentissage des contraintes liées aux règles de fonctionnement de l'établissement, perçu comme une entité abstraite, fait partie du processus de socialisation. L'échec est patent si le comportement de certains jeunes à l'égard du personnel (c'est-à-dire de l'institution) s'aggrave lorsque le médiateur est absent. On peut dire alors qu'il a fait baisser la fièvre ; de là à penser que le malade est guéri... Mais les médiateurs ne peuvent pas réussir seuls cette mission. La médiation ne peut rester l'affaire d'une poignée de quelques cadres et des médiateurs. Pour qu'il y ait véritable médiation, il faut que les bibliothécaires de catégorie B et C, les plus fréquemment en contact avec les publics, soient associés à ce processus de façon plus active qu'ils ne le sont actuellement. Un médiateur n'existe que par rapport à deux parties, qu'il a pour but de mettre ou remettre en contact.

Il est important que les médiateurs sachent s'effacer, passer le relais, à un moment donné. Encore faut-il que les bibliothécaires soient en mesure d'assumer correctement l'accueil du public, c'est-à-dire de tous les publics, sans discrimination. Le manque de personnel, le manque de volonté, d'ouverture d'esprit parfois, n'y incitent pas. L'un des bibliothécaires de catégorie B, qui dit que l'accueil du public dépend de la conception que l'on se fait du service public est importante : si le médiateur fait écran entre deux parties, si l'on parle des "*public de X ou Y*", le fondement même du service public est remis en cause. D'où la nécessaire association des bibliothécaires de lecture publique, dont l'accueil des publics, plus que les tâches bibliothéconomiques, devraient être la spécialité, au processus de médiation.

Dans ce cadre précis, si la politique de médiation détermine la politique d'intégration, il est important de réfléchir à ce que l'on a voulu faire : offrir de façon neutre un service unique, identique à tout le monde, en définissant préalablement un usager standard de la bibliothèque ; ou s'adresser de façon distincte, particularisée, à certaines franges de la population incapable d'accéder seules à ce type de service, et qui en sont exclues de ce fait. Quoi qu'il en soit, le but de la médiation civique est-il ou n'est-il pas de lui permettre

d'accéder à terme à un usage "normal" de la bibliothèque, c'est-à-dire indépendamment des médiateurs ?

Les médiateurs et les bibliothécaires

Le recrutement des médiateurs remet en cause une partie du personnel de catégorie B et C de la bibliothèque municipale de Lyon. Les premiers prennent en compte les attentes de personnes, la majorité des seconds celles des usagers. L'introduction de médiateurs a pu faire évoluer le regard de certains bibliothécaires sur leurs propres pratiques : leur application du règlement, leur politique d'acquisition, la promotion du livre et de la bibliothèque lors de leur déplacements dans des centres de Protection maternelle et infantile, dans des crèches... mais entre des bibliothécaires uniquement gestionnaires de collections (ce qui est inconcevable dans de petites structures de lecture publique comme les bibliothèques de quartier) et "caissiers de grande surface", et des médiateurs qui ne considéreraient les collections qu'en fonction des publics, il faudrait établir un équilibre autre que celui qui s'instaure actuellement. Comment connaître seul les caractéristiques et les attentes des publics si l'on en est coupé ?

De quelles attentes est-il question ? Le recrutement des médiateurs pousse à s'interroger sur le rôle social de la bibliothèque et des bibliothécaires dans la cité ¹⁹⁸. Des réponses bibliothéconomiques ont été apportées, mais elles ne suffisent pas. Les bibliothécaires doivent-ils alors se cantonner dans leur rôle de médiateurs culturels et laisser à d'autres le soin de rétablir le lien social ? La bibliothèque n'en finit pas de "surfer" sur une sorte de vague entre l'action culturelle et l'action sociale. Or la richesse des bibliothèques ne se résume pas à la somme de ses documents. Ne leur incombe-t-il pas plutôt d'amener patiemment, lentement, certains publics au livre, à la bibliothèque, même par des voies détournées ; même si l'on est parfois très loin du livre, à mi-chemin entre public et collection. Mais cela suppose, outre un renforcement du personnel, une évolution radicale des bibliothécaires de lecture publique, une adaptation à de nouvelles règles, une attention particulière aux publics. Or il n'est pas sûr que la majorité du personnel soit prête à rompre avec d'anciennes habitudes, et qu'il y ait d'autre part la volonté de former les bibliothécaires de telle sorte qu'ils puissent faire face efficacement à des situations de conflit, à des publics ayant

¹⁹⁸ Il ne faut pas oublier que ce projet a été porté par le groupe d'intégration sociale de la bibliothèque.

des attentes autres que culturelles. Mais si elle doit intégrer une dimension sociale (comme tout établissement public ou privé), il est sage que la bibliothèque municipale ne sorte pas de son rôle d'établissement culturel.

Face à l'évolution de la société, les bibliothécaires traditionnels de lecture publique ont une alternative : s'adapter ou disparaître. Car tout tend à rendre les médiateurs en bibliothèque indispensables. Faut-il pour autant parler dès maintenant d'un nouveau métier, comme le pensent certains ? Faut-il mettre en place un statut de médiateur en bibliothèque ? Ne vaudrait-il pas mieux former les bibliothécaires actuels et à venir autrement et mieux qu'ils ne le sont ? Et d'abord les sélectionner sur d'autres critères que ceux en vigueur actuellement ?

C - L'avenir des médiateurs à Lyon

L'avenir des médiateurs à Lyon est encore incertain, malgré la volonté de l'élue chargée de l'enseignement, de la recherche universitaire et de l'action aux quartiers en difficulté de pérenniser le dispositif. La médiation est avant tout une affaire politique, puisque la bibliothèque dépend étroitement des orientations décidées par l'équipe municipale en place. Or, d'une part la politique de la Ville de Lyon affiche un caractère social beaucoup moins affirmé que sous le mandat du maire précédent. D'autre part, la politique culturelle de la ville de Lyon aurait plutôt tendance à promouvoir des institutions culturelles prestigieuses comme l'opéra ou le théâtre des Célestins¹⁹⁹. Le contrat des médiateurs en bibliothèque prend fin au printemps prochain. La mise en place du dispositif Aubry concernant les emplois-jeunes, qui offre la possibilité de recruter des médiateurs du livre, augmente le pessimisme de certains. Le directeur de la bibliothèque municipale a d'ailleurs suggéré à la Ville de Lyon le recrutement d'emplois-jeunes pour la médiation en bibliothèque, en complément du dispositif actuel des médiateurs ; il n'en a d'ailleurs pas encore défini le profil²⁰⁰. Pourtant, la volonté de pérenniser le dispositif en place peut conduire à l'établissement d'une nouvelle stratégie. Une intégration des médiateurs dans la filière animation de la fonction publique n'est pas à rejeter. Par ailleurs, l'élaboration

¹⁹⁹ Cf. Desbenoit (Luc), *Op. cit.*

²⁰⁰ Dans son esprit, il ne s'agit pas de remplacer les actuels médiateurs en profitant du dispositif des emplois-jeunes.

d'une formation pour les médiateurs, (assez proche de la première) est actuellement en cours : elle serait prise en charge par le CEFRA, rattaché à l'université de Lyon II. La question qui se pose maintenant est la suivante : la bibliothèque municipale a-t-elle intérêt à se mettre en marge du programme national de formation de médiateurs du livre ?

Mise en place d'une politique de la médiation en France ?

I - Trois expériences françaises de médiation du livre

Quand on observe ce qui se passe dans d'autres bibliothèques de France, on est frappé de voir qu'il existe peu de liens, voire qu'il n'en existe pas du tout, entre les bibliothèques qui embauchent ou souhaitent embaucher des médiateurs. La confrontation d'expériences commence tout juste à se mettre en place. A cet égard, une session comme celle-ci : "Les médiateurs du livre en bibliothèque : quel projet pour quels services" organisée par l'Institut national de formation de bibliothécaires est tout à fait enrichissante ²⁰¹.

Vaulx-en-Velin

Le médiateur en place correspond à la première génération des médiateurs du livre installés à l'initiative du ministère de la Culture et de l'association ATD Quart Monde, entre autres. Il est issu du quart monde. L'idée était que des jeunes issus des quartiers jouent le rôle de passerelle entre l'institution bibliothèque et le public, pour aller à la conquête de nouveaux publics. Il ne s'agissait en aucun cas de rétablir l'ordre à l'intérieur des établissements. A Vaulx-en-Velin, cette tâche est assumée par des gardiens appelés les "garçons". Le médiateur essaie d'équilibrer ses activités dans et hors de la bibliothèque. Il anime des bibliothèques de rue, afin d'amener les enfants à la lecture et arriver à les fidéliser pour qu'ils acquièrent une pratique de lecteur. Dans son esprit, l'essentiel n'est pas que ces enfants se rendent ensuite à la bibliothèque. Il souligne sa volonté de ne pas s'adresser à un public spécifique, mais à tous ceux qui n'ont pas accès au livre, tout en exprimant le souci de toucher les plus défavorisés. Les enfants forment l'essentiel de son public : il voit davantage les 3 mois-12 ans hors de la bibliothèque et les 12-15 ans dans la bibliothèque. Beaucoup sont issus du milieu ouvrier, appartenant à une famille monoparentale, souvent au chômage, ou sans qualification reconnue, bénéficiaires de l'aide sociale. Ce public est d'origine variée : maghrébine, turque, "française de souche" aussi (les plus oubliés car il n'existe pas de lien communautaire). Pour lui, le fait d'être issu du quart monde l'aide à entretenir un contact simple avec les gens de même origine que lui ²⁰². Toutefois, il souhaite s'adresser à tous les publics. Il estime essentiel de nouer des contacts avec les familles. Il se rend

²⁰¹ Stage organisé du 17 au 19 novembre 1997. Les exemples cités ici ne sont pas exhaustifs, mais ils donnent une idée de la diversité des fonctions et des cadres d'emploi des médiateurs.

²⁰² Il précise cependant qu'il ne faut pas être pauvre pour parler aux pauvres.

régulièrement dans un lieu d'accueil parents-enfants, *"pas comme un médiateur, mais comme tous les autres (les puéricultrices, les assistantes sociales, qui n'y vont pas en tant que telles)."* C'est un lieu anonyme d'écoute, où l'on essaie de recréer une relation de confiance entre les gens. Il va aussi continuer le travail d'un collègue dans un centre de Protection maternelle et infantile.

A la bibliothèque, il agit comme intermédiaire entre le public et le personnel plus institutionnel. Par exemple, lorsque des enfants rapportent des livres détériorés, il intervient pour faire en sorte que les enfants restent à la bibliothèque et continuent d'emprunter des documents tout en agissant pour que cela se passe mieux au niveau de la gestion des prêts. Il s'occupe également des réparations d'ouvrages, des inscriptions, des accueils de classe, des acquisitions, du prêt... il représente la bibliothèque aux pots ou fêtes de toute sorte. Quand on lui demande comment il mesure l'impact de son action auprès des publics, il évoque l'évolution dans les pratiques de lecture des enfants ; amener les enfants à la lecture est le but de son travail, beaucoup plus que de les amener à la bibliothèque. Il souligne son attention envers *"l'humain"*. *"J'essaie de comprendre ce que les gens ont dans la tête"* dit-il.

L'un de ses souhaits serait d'amener ses collègues à partager leur savoir-faire hors les murs de la bibliothèque : *"C'est malheureux qu'on ait mis en place des médiateurs alors que c'est inscrit dans les missions des bibliothécaires"* dit-il ²⁰³. Il remarque pourtant que le regard de ses collègues change par rapport aux publics et l'idée qu'ils se font de leur travail.

Statutairement, ce médiateur a été embauché pendant un an par une association, à l'issue de sa formation diplômante de médiateur du livre, puis intégré dans l'équipe de la bibliothèque dès la promulgation de la loi Hoeffel. Il s'agit bien évidemment d'un agent du patrimoine d'un type nouveau. Mais il exprime aussi le souci de rester "neutre", ce que ne peuvent être ses collègues bibliothécaires selon lui : *"Il faut être neutre quand on fait de la médiation"* dit-il. On retrouve là ce positionnement ambigu du médiateur par rapport à la bibliothèque.

²⁰³ Sortir des murs de la bibliothèque avec des paniers de livre n'était pas rare dans les années 70.

Saint-Raphael ²⁰⁴

Une médiatrice du livre, recrutée par la municipalité en février 1997 est affectée, seule, à la gestion d'une petite annexe municipale ouverte dans le centre social des Luquettes (il s'agit d'un mi-temps à la bibliothèque municipale et d'un mi-temps dans cette annexe). Ses objectifs sont les suivants *"sociabiliser les habitants du quartier autour du livre, et leur donner la possibilité de lire et de se rencontrer... Ainsi, la bibliothèque municipale devient partenaire d'autres institutions qui luttent contre l'illettrisme et l'exclusion (...)* La médiatrice du livre peut aussi former de nouveaux lecteurs en encourageant le dialogue inter-culturel, en facilitant l'acquisition des connaissances par un accueil personnel, chaleureux, et culturel... Toutes cette mise en oeuvre d'échanges, de concertation et de connaissances permettra au lecteur de découvrir son identité personnelle et l'aidera à définir son itinéraire social et humain". Ces activités se partagent entre la gestion technique du fonds (indexation, cotation, couverture...), la rencontre avec les habitants du quartier, la mise en place du prêt manuel avec les habitants du quartier. Parmi les animations réalisées, on peut citer : le prêt de livres entre une association et l'annexe, un atelier hebdomadaire "bébé lecteur", l'heure du conte le mercredi et pendant les vacances, la mise en place d'une coopération avec le centre de loisir sans hébergement : le fonds de la bibliothèque est utilisé pour des ateliers organisés par le centre de loisir ; enfin, des expositions temporaires... Au bout de cinq mois, le bilan semble largement positif (augmentation des livres prêtés, du nombre des emprunteurs, création d'un climat de confiance...) et la bibliothèque peut envisager de s'implanter dans des locaux plus importants.

Thionville ²⁰⁵

Des médiateurs ont été embauchés par un centre culturel et une mission locale, qui travaillent en partenariat avec la bibliothèque, depuis l'été dernier. Les deux médiatrices du livre ont des niveaux scolaires différents (qu'on n'a pas pu me préciser). La seule médiatrice qui soit venue à la bibliothèque vient pour l'instant de façon informelle. L'autre termine actuellement une formation. La première médiatrice, embauchée par le centre culturel, a pour mission de développer sa présence sur le quartier. Elle

²⁰⁴ Cf. le compte-rendu d'activité (février-septembre 1997) de la médiatrice en place, cité en annexe, p. 84 sqq.

²⁰⁵ J'ai obtenu les renseignements suivants lors de la session précédemment citée, à l'Institut national de formation des bibliothécaires.

semble faire des animations qu'elle ferait là-bas, notamment des animations autour du livre. Elle ne fait pas de discipline, mais prend en charge les enfants qui traînent durant des heures à la bibliothèque, pour éventuellement les emmener au dehors. Ses liens avec la bibliothèque seront plus formels quand celle-ci sera installée dans de nouveaux locaux. Pour l'instant, la médiation échappe complètement à la bibliothèque.

A la faveur de ces trois exemples, on ne peut pas parler d'un, mais de plusieurs types de médiations : les uns sont de véritables missionnaires du livre, ambassadeurs de la bibliothèque à l'extérieur ; la place du livre est alors relativement importante ; d'autres réalisent plutôt un travail d'accueil et de régulation des flux, d'accompagnement des personnes à l'intérieur même des locaux, travail qui n'est pas spécifique à la bibliothèque mais se retrouve dans d'autres établissements de service public.

II - Les projets du ministère de la Culture

A - Mise en place de formations de médiateurs du livre

Existe-t-il une politique de la médiation au niveau national ? Prend-on les moyens de sa politique ou applique-t-on la politique de ses moyens ? Le ministère de la Culture semble agir de façon très pragmatique, puisqu'à la question *"Envisage-t-on de doter les médiateurs en bibliothèque (ou médiateurs du livre) d'un statut?"*, la personne en charge du dossier des médiateurs au bureau du développement du livre et de la lecture, à la Direction du Livre et de la Lecture répond : *"Je ne peux pas le dire. On verra au bout des cinq ans. On répond à l'urgence dans ces cinq ans. Le schéma [retenu] nous donne la chance d'avoir cinq ans devant soi et donc de créer cette fonction et de la rendre indispensable"*. Cela ne l'empêche pas d'affirmer : *"Nous nous donnons les moyens de construire réellement une nouvelle fonction et accompagnons une réflexion et un questionnement"*.

• A la suite de l'expérience de formation de médiateurs du livre menée conjointement avec plusieurs associations dont ATD Quart Monde, le ministère de la Culture, voulant *"aider à étendre et régionaliser l'opération pour répondre aux attentes et initiatives des collectivités territoriales qui sont*

habilitées à créer ces emplois auprès de leurs bibliothèques"²⁰⁶ a adressé une circulaire aux Directions régionales des affaires culturelles (DRAC) en juin 1996, modifiée en août de la même année ; y étaient précisées les missions, les critères de recrutement, les cadres d'emploi et la formation de médiateurs du livre. Il ne s'agit cependant que de recommandations. Dans le contexte de la décentralisation, c'est aux élus qu'il incombe de définir les profils de poste correspondant à leurs besoins et à leurs orientations politiques.

- leurs missions "dans et hors les murs" : des actions d'hyperproximités dans les lieux de vie du quartier en faveur des populations défavorisées ; un accompagnement de ces populations à l'intérieur des bibliothèques.

- les critères de recrutement : un niveau culturel minimum, *"maîtrise de la langue écrite et orale ; sensibilité aux problèmes d'illettrisme et de développement de la lecture ; connaissance, liée à un itinéraire personnel, des publics en situation d'exclusion ainsi que des acteurs du champ social ; aptitude à l'écoute, à la communication et à la transmission"*²⁰⁷.

- le cadre de leur emploi : un médiateur pourrait être recruté dans le cadre d'un contrat emploi-ville, reconductible pendant 5 ans²⁰⁸.

- leur formation²⁰⁹ : cette formation qualifiante serait dispensée "en alternance par un organisme de formation (une fédération d'éducation populaire généralement, *"pour assurer les connaissances nécessaires au travail culturel et social) et la bibliothèque (concernant les connaissances spécifiques à son domaine). Il n'existe pas de centre de formation ou organisme a priori agréé, les opérateurs sont différents d'une région à l'autre. S'il ne s'agit que de recommandation, dans le contexte de décentralisation actuelle, appeler les Directions régionales des affaires culturelles à travailler en partenariat étroit avec les Directions régionales de la Jeunesse et des Sports pour "élaborer un dispositif conjoint favorisant la qualification de ces acteurs"* , c'est déjà imposer en quelque sorte un type de formation très

²⁰⁶ Jogand (Annie), "Des médiateurs du livre", *Livre et lecture*, ministère de la Culture, 18 décembre 1996, p. 4.

²⁰⁷ *Ibid.*, p. 4.

²⁰⁸ Ce type de contrat, subventionné par l'Etat à 55% en moyenne concerne les jeunes de 18 à 25 ans qui ont au plus le niveau du baccalauréat.

²⁰⁹ Cette formation a été mise en place à la suite du rapport d'Anne Kupiec sur la formation des médiateurs du livre (ce qui n'empêche pas cette dernière de porter un regard très critique sur le fait qu'elle soit prise en charge par le ministère de la Jeunesse et des Sports).

orienté. De fait, le cahier des charges établi par le ministère de la Culture et le ministère de la Jeunesse et des sports propose les formations suivantes :

- des sessions BAPAAT ²¹⁰ ("Ecriture-lecture" : niveau V)
- des sessions BEATEP ²¹¹ ("livre" et "lecture" : niveau IV)
- des unités de formation DEFA ²¹² "Technique d'animation" à spécialiser dans ce domaine d'intervention (niveau III)

Ces formations seraient agréées conjointement par les Directions régionales de la Jeunesse et des Sports (DRJS) et les DRAC ²¹³.

Peut-on parler de politique de la médiation quand les formations mises en place sont celles d'animateurs-médiateurs du livre, ou quand la formation des médiateurs est celle d'"animateurs" option livre et lecture. Madame Jogand, en charge du dossier des médiateurs au bureau du développement de la lecture défend l'idée qu'il s'agit bien d'une formation de médiateur et non d'animateur, dans la mesure où la première suppose le rattachement à une structure, un équipement, à la différence de la seconde. La question se pose d'ailleurs dans les mêmes termes en ce qui concerne la médiation de quartier, où, selon Michèle Guillaume-Hofnung, *"les formation et diplôme actuels préparent à l'animation et non à la médiation en tant que telle"* ²¹⁴.

Dans la circulaire de juin 1996, le ministère de la Culture propose de financer le projet établi par la collectivité territoriale à l'occasion de ce recrutement : bibliothèques de rue, accompagnement personnalisé de lecteurs dans la bibliothèque et aide à la maîtrise des outils documentaires, des ouvrages et des lieux, etc. ²¹⁵.

Le ministère souhaite *"que cette fonction de médiateur du livre fasse tache d'huile et acquière progressivement son indispensable reconnaissance"* ²¹⁶ et envisage *"l'adéquation de cette fonction à certains*

²¹⁰ Brevet d'aptitude professionnelle d'assistant-animateur technicien : il rend possible l'accès aux métiers de l'animation pour des personnes sans qualification.

²¹¹ Brevet d'Etat d'animateur technicien de l'éducation populaire et de la jeunesse.

²¹² Diplôme d'état relatif aux fonctions d'animation : c'est le diplôme le plus élevé, difficilement accessible aux candidats de niveau scolaire modeste. Il permet d'accéder à la fonction de cadre intermédiaire dans l'animation : élaboration et coordination de projets d'animation.

²¹³ De fait, à l'heure actuelle l'agrément des formations revient entièrement aux Directions régionales de la Jeunesse et des sports. Les DRAC semblent dépossédées d'un certain droit de regard.

²¹⁴ Dossier "les métiers de l'intégration sur la voie de la professionnalisation", *La Gazette des communes, des départements, des régions*, n° 14, 1400, 7 avril 1997, p. 15 ; cf. l'ensemble du dossier p. 14-20 et particulièrement la p. 19.

²¹⁵ Jogand (Annie), *Op. cit.*, p. 5.

²¹⁶ *Ibid.*

cadres d'emploi de la fonction publique territoriale", c'est-à-dire dans la filière animation de la fonction publique territoriale (en projet à l'époque) ²¹⁷. Ce BEATEP donnait également le droit de présenter le concours d'assistant de conservation ²¹⁸ ; une possible intégration à terme dans le corps des bibliothécaires est donc envisagée.

Les informations contenues dans la circulaire de juin 1996 constituent un cadrage toujours valable. Une circulaire sera adressée aux DRAC en décembre 1997 : le ministère de la Culture ne précisera pas grand chose quant à la fonction et au cadre d'emploi, mais précisera le niveau de recrutement souhaité, les conditions de la formation proposée ; le dispositif sera étendu au milieu rural, etc.

Six régions ²¹⁹ se sont actuellement engagées dans l'expérience de formation et de recrutement de médiateurs du livre. Les formations en alternance se mettent en place pour l'année 1997-1998. Il est presque impossible actuellement d'obtenir des informations précises auprès des conseillers pour le livre et la lecture dans les DRAC, car les recrutements sont en cours ; le ministère de la Culture attend quelques mois pour les recenser de façon exhaustive. Jusqu'ici toutes les formations proposées sont de type BEATEP ²²⁰ : BEATEP "livre et lecture en Aquitaine", BEATEP "activités et vie locale animateur-médiateur du livre en Basse et Haute-Normandie", BEATEP "médiateur du livre en Languedoc-Roussillon"... En région Rhône-Alpes, la formation de médiateur du livre est confiée à Médiat, centre régional de formation aux métiers du livre, des bibliothèques et de la documentation. Actuellement, le financement de ces formations semble incertain pour un certain nombre de candidats au BEATEP.

²¹⁷ *Ibid.*

²¹⁸ Entretien du 17 novembre 1997.

²¹⁹ Aquitaine, Basse-Normandie, Haute-Normandie, Picardie, Rhône-Alpes, Languedoc-Roussillon. Trois autres régions, dont on ne m'a pas précisé les noms, viennent de rejoindre les six premières ; la Direction du Livre et de la Lecture s'attend à ce que d'autres se portent candidates dans les semaines ou les mois à venir.

²²⁰ D'après la personne responsable du dossier des médiateurs du livre, le ministère de la Jeunesse et des sports souhaitait revaloriser ce diplôme, d'où le choix du BEATEP. Entretien du 17 novembre 1997.

B - Bibliothécaire option médiation ou médiateur option bibliothèque ?

Le dispositif des emplois-jeunes ne changera pas fondamentalement les conditions de recrutement, formation ou rémunération ; il offre simplement des perspectives accrues d'extension de l'expérience et de collaboration avec le ministère de l'Education nationale. En effet, certains aide éducateurs recrutés dans les établissements scolaires dans le cadre des emplois-jeunes seront affectés à la gestion et l'animation des bibliothèques centres de documentation.

La mise en oeuvre des emplois-jeunes peut-elle être considérée comme la mise en oeuvre de cette politique ? Rien n'est moins sûr. Or les objectifs du dispositif mis en place par le ministère du Travail et des Affaires sociales sont de créer des emplois pérennes à l'issue des cinq années. Mais si l'on écarte l'expression "politique de médiation"²²¹, peut-on parler de véritable réflexion sur les enjeux de cette nouvelle fonction, (ou nouveau métier), quand un certain nombre de collectivités territoriale s'apprêtent à recruter des médiateurs du livre dans le cadre des emplois jeunes, qui rendent caduques les emplois-jeunes²²²? En effet, les emplois-jeunes sont beaucoup plus intéressants à mettre en oeuvre, puisqu'ils seront subventionnés à 80% par l'Etat, alors que les emplois-jeunes l'étaient à 55% en moyenne. Les contrats emplois consolidés restent cependant une alternative. De plus, les emplois jeunes n'exigent pas la mise en place d'une formation par l'employeur, mais la professionnalisation simplement, qui peut se réduire en l'établissement d'un tutorat, la mise en place de stage.

Il est très difficile actuellement de mesurer les conséquences que feraient peser l'embauche de médiateurs (du livre ou de bibliothèque) sur l'avenir de la profession de bibliothécaire. S'agit-il d'un métier d'avenir ou d'un petit boulot destiné à la fois à faire baisser la courbe du chômage à court terme ? Les collectivités locales pensent-elles éviter le recrutement nécessaire de fonctionnaires, grâce à des emplois subventionnés (qu'elles pourraient inscrire à leur actif montrant par là leur souci de mener une politique sociale) et éviter les recrutements de bibliothécaires²²³

²²¹ expression valorisante.

²²² Ces emplois étaient réservés

²²³ Il faut le prendre au sens générique du terme.

Sans céder au pessimisme, et penser que les collectivités n'aient aucune volonté de conduire une politique sociale cohérente à long terme, la responsabilité des bibliothécaires est également engagée : même si la tentation est forte de penser que l'embauche de médiateurs (du livre ou en bibliothèque) peut remédier à une carence de personnel, tout en justifiant cette embauche par la nécessaire spécialisation des tâches et le recentrage des "professionnels" sur des tâches bibliothéconomiques, cette tentation serait illusoire. En effet, aller à la conquête de nouveaux publics si les bibliothécaires ne sont pas en mesure de les accueillir correctement serait une grossière erreur ; par ailleurs, si le médiateur doit accompagner les publics vers les bibliothécaires et que ceux-ci, à l'intérieur de la bibliothèque, sont débordés, de fait le médiateur ne peut accomplir sa mission et n'a pas de raison d'être.

Depuis les années 80, le modèle du bibliothécaire-ingénieur s'impose peu à peu. L'argument selon lequel l'emploi de médiateur du livre (ou médiateur en bibliothèque) s'inscrit dans la perspective d'une spécialisation des tâches et d'un recentrage des bibliothécaires sur l'aspect purement technique de leur travail se vérifie sans doute dans les grandes structures ; il est inopérant pour les petites bibliothèques de quartier, où le bibliothécaire est avant tout un généraliste. Le travail de "back office" s'y fait souvent derrière la banque de prêt. Mais s'il est question de spécialisation des tâches, pourquoi demander la création d'un statut de médiateur dans les bibliothèques, et ne pas revenir à une formation à option, bibliothécaire option médiation par exemple²²⁴ : des éléments de psychologie, d'ethnologie, de techniques d'entretien et de communication seraient les bienvenus dans la formation des bibliothécaires à l'accueil des publics.

C - Conclusion

En fait, la diversité des activités et des statuts des médiateurs d'une bibliothèque à l'autre reflète simultanément l'absence de formation des bibliothécaires à l'accueil des publics, la nécessité, souvent inavouée, de remédier à des carences de personnel et — c'est là sans doute le plus

²²⁴ J'emploie ce mot faute de mieux. En effet, si tous les bibliothécaires sont médiateurs, pourquoi désigner par ce terme un seul d'entre eux. Je pense que le choix des mots n'est jamais innocent et peut être parfois très lourd de conséquences.

inquiétant — les conceptions que chacun se fait du (ou des) métier(s) de bibliothécaire, des missions de la bibliothèque (sociales ou culturelles). Sans appliquer nécessairement les conceptions communautaires anglo-saxonnes en matière de bibliothèque, l'accueil de tous les publics devrait figurer parmi les priorités du personnel des bibliothèques de lecture publique ; à moins que la notion de service public ne soit battue en brèche et vouée à disparaître. On peut craindre en effet la mise en place d'un service public "à deux vitesses", et ce dans des domaines qui dépassent le cadre de la bibliothèque. On peut vraiment le craindre, lorsque la personne responsable du dossier des médiateurs du livre au bureau du développement du Livre et de la Lecture estime que "*Ça correspond à l'air du temps*"²²⁵. On peut même penser qu'au-delà, c'est tout un modèle politique, c'est-à-dire d'organisation et de fonctionnement de la cité qui est remis en cause.

²²⁵ Entretien du 17 novembre 1997.

BIBLIOGRAPHIE

Archives de la bibliothèque municipale de Lyon

*

* *

- "Bilan d'activité janvier-septembre 1996", 4 p. dact.
- "Compte-rendu des lectures dans les squares", [s.d.], 4. p. dact.
- "[Définition des profils de médiateurs]", [1994 ?], 2 p. dact.
- "L'été des médiateurs". Bilan des animations", 1995, 12 p. dact.
- "Les médiateurs à la bibliothèque de Lyon". Rapport d'activité, 1995, 6 p. dact.
 - "Proposition pour renforcer l'action des bibliothèques en matière d'intégration sociale", 18 mai 1994, 3 p. dact.
 - Lettre du 21 juillet 1994 de P. Bazin, directeur de la bibliothèque municipale de Lyon, au secrétaire général de la ville de Lyon, 3 p. dact.
 - "Plan médiateurs et ouvertures des annexes". Note au personnel, 19 janvier 1995, 1 p. dact.
 - "Rapport annuel des médiateurs du 8e arrondissement", mars 1997, 4. p. man.
 - "Rapport d'évaluation des médiateurs de la bibliothèque municipale de Lyon", mars 1996, 8 p. dact.
 - "Rapport d'activité 1996", 34 p.
 - Serveur de la Bibliothèque municipale de Lyon sur Internet : <http://www.bm-lyon.fr>

Bibliographie

*

* *

LECTURE

- Bahloul (Joëlle), *Lectures précaires : étude sociologique sur les faibles lecteurs*, Paris, BPI-Centre Georges Pompidou, 1988.

- Certeau (Michel de), *La culture au pluriel*, Paris, le Seuil, 1993, (Collection "Point essais").

- Chartier (Anne-Marie), Hébrard (Jean), *Discours sur la lecture (1880-1980)*, BPI - Centre Georges Pompidou, 1989, (Etudes et recherche).

- Chartier (Roger) Dir., *Pratiques de la lecture*, Marseille, Rivage, 1985.

- Donnat (Olivier), *Les français face à la culture : de l'exclusion à l'éclectisme*, Ed. La Découverte, 1994, (Texte à l'appui ; série Sociologie).

- Filiole (Anne-Marie), "Des enfants, des cultures, des littératures", *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 36, n° 6, 1991, p. 583-587.

- Nafréchoux (Martine), "Des lecteurs qui s'ignorent : les formes populaires de la lecture", *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 32, n° 5, 1987, p. 404-419.

- Patureau (Frédérique), *Les pratiques culturelles des jeunes : les 15-24 ans à partir des enquêtes sur les "Pratiques culturelles des Français"*, Paris, La Documentation française, 1992.

- Pissard (Annie), "La Lecture des enfants immigrés", *La Revue des livres pour enfants*, n° 79, juin 1981, p. 11-13.

- Seibel (Bernadette) Dir., *Lire, faire lire : des usages de l'écrit aux politiques de lecture*, Paris, Le Monde Editions, 1995.

- Singly (François de), *Les Jeunes et la lecture*, Paris, ministère de la Culture, 1993.

- Singly (François de), *Lire à douze ans : une enquête sur les lectures des adolescents*, Paris, Nathan-Observatoire France-Loisirs, 1989.

- Singly (François de), "Sale quart d'heure ou bon moment ? La lecture des adolescents", *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 34, n° 5, 1989, p. 412-421.

- Tabah (Dominique), "Le livre et la lecture en Seine-Saint-Denis", *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 35, n° 1, 1990, p. 50-53.

BIBLIOTHEQUES

- Allagnat (Valérie), *L'offre de service aux personnes âgées : le cas de la bibliothèque municipale de Lyon*. Mémoire d'étude sous la direction de Martine Poulain, ENSSIB, 1996.

- Allouche (Abdelwahed), "A la Bibliothèque : les comportements d'enfants d'immigrés maghrébins : approche sociologique", *La Revue des livres pour enfants*, n° 103, 1985, p. 57-60.

- Allouche (Abdelwahed), "Le lectorat issu de l'immigration dans les bibliothèques françaises", *Bibliothèques au service de la communauté*. Compte-rendu du colloque (28-29 janvier) organisé par la Bibliothèque publique d'information avec la participation de l'Unesco, de la Direction du Livre et de la Lecture et de l'APPEL, BPI-Centre Georges Pompidou-Unesco, 1995, p. 95-102.

- Bellanger (Marie-Claude), "Bibliothèques et publics sensibles à Echirolle", *Bulletin des bibliothèques de France : Tensions sociales en bibliothèques*, t. 38, n° 5, 1993, p. 14-19.

- Bernard (Marie-Christine), "Les Non-utilisateurs : le cas de la BM de Saint-Etienne", *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 34, n° 6, 1989, p. 526-527.

- Bertrand (Anne-Marie), *Bibliothécaires face au public*, Paris, BPI-Centre Georges Pompidou, 1995, (Etudes et recherche).

- Bertrand (Anne-Marie) Richard (Hélène), *Les bibliothèques municipales : acteurs et enjeux*, Paris, Ed. du Cercle de la Librairie, 1994.

- Bertrand (Anne-Marie), "Les bibliothèques municipales dans les années 80 : un développement spectaculaire mais inachevé", *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 37, n° 4, 1992, p. 6-16.

- *La bibliothèque dans la cité*. Actes du colloque organisé par l'APPEL (Poitiers, 4-7 décembre 1992)..., Paris, BPI - APPEL, 1993.

- *Bibliothèques au service de la communauté*. Compte-rendu. du colloque (28-29 janvier 1993) organisé par la Bibliothèque publique d'Information (BPI) avec la participation de l'Unesco, de la Direction du Livre et de la Lecture et de l'APPEL, Paris, BPI-Centre Georges Pompidou-Unesco, 1995.

- Bibliothèques municipales (Grenoble), *Bibliothèque Teissère : des nouvelles stratégies de lecture à la bibliothèque de rue*, Grenoble, bibliothèques municipales, 1991.

- Bouchard (Véronique), "Favoriser la cohabitation des publics : l'exemple de la bibliothèque municipale de Bron", *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 40, n° 5, 1995, p. 14-19.

- Bukiet (Suzanne), "Interculture, mode d'emploi", *La Revue des livres pour enfants*, n° 103, automne 1985, p. 50-53.

- *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français : Enfants et adolescents dans les bibliothèques*, n° 165, 4e trimestre 1994.

-
- *Bulletin des bibliothèques de France : Mission culturelles et sociales des bibliothèques*, t. 42, n° 1, 1997.
 - Calenge (Bertrand), *Accueillir, orienter, informer*, Paris, Ed. du Cercle de la Librairie, 1996, (Collection Bibliothèques).
 - "Comment répondre aux besoins des plus démunis", *Livres de France*, n° 194, mars 1997, p. 38-39.
 - Conseil supérieur des bibliothèques, *Charte des bibliothèques*.
 - Costil (Françoise), Garden (Annie), "Une aventure et une réussite menées à Lyon", *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, n° 170, 1er trimestre 1996, p. 77-79.
 - Germain (Catherine), "La Bibliothèque hors les murs", *La Revue des livres pour enfants*, n° 137-138, 1991, p. 80-82.
 - Layat (Dominique), *Le livre contre l'exclusion : lecture et bibliothèque de rue à Besançon*, Villeurbanne, ENSSIB, 1995.
 - *Lire dans les quartiers : "la bibliothèque dans tous ses états"*. 8e journées du livre contre la misère (24 février 1995-Cité des sciences de la Villette). Atelier-débat organisé par le ministère de la Culture. Direction du Livre et de la Lecture et le mouvement ATD Quart Monde, [s. d.].
 - Patte (Geneviève), "La bibliothèque de rue de la cité Bourgogne à Clamart", in Fondation de France, *Enfants et bibliothèques : les petites unités de lecture en milieu rural et dans les quartiers*. Actes du colloque organisé par la Fondation de France (mai 1989), [Paris], Fondation de France, 1989, p. 60-64.
 - Patte (Geneviève), *Laissez les lire : les enfants et les bibliothèques*, nouv. éd. complétée et mise à jour, Paris, Les Editions ouvrières, 1987.
 - Petit (Michèle), Balley (Chantal), Ladefroux (Raymonde), *De la bibliothèque au droit de cité*, Paris, BPI, 1997.

- Poissenot (Claude), "Les Raisons de l'absence", *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 36, n° 6, 1993, p. 15-27.

- Poissenot (Claude), *Les jeunes et la bibliothèque municipale : la fréquentation d'un lieu de lecture publique*. Thèse de doctorat : sociologie, Paris-V, 1994, 3 vol.

- Poulain (Martine) Dir., *Histoire des bibliothèques françaises*. T. 4 : *les bibliothèques au XXe siècle 1914-1990*, Promodis - Ed. du Cercle de la Librairie, 1992.

- *Le rôle social des bibliothécaires en milieu urbain*. Actes de la journée d'étude (5 février 1996), BPI-Centre Georges Pompidou - ABF, [s. d.].

- Seibel (Bernadette), "Les enjeux d'une profession", in Poulain (Martine) Dir., *Histoire des bibliothèques françaises*. T. 4 : *les bibliothèques au XXe siècle (1914-1990)*, Promodis - Ed. du Cercle de la Librairie, 1992, p. 592-605.

- Tabah (Dominique), "Le rôle social et culturel des bibliothèques vu de Bobigny", *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 42, n° 1, 1997, p. 42-50.

- Tabet (Claudie), *La bibliothèque hors-les-murs*, Paris, Ed. du Cercle de la librairie, 1996, (Collection bibliothèques).

LES METIERS DES BIBLIOTHEQUES

- *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français: bibliothécaire, quel métier ?*, n° 164, 3e trimestre 1994.

- *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 32, n° 4, 1985. (Il est consacré à la trame des métiers de l'information).

- *Bulletin des bibliothèques de France : Métiers et formations*, t. 40, n° 6, 1995.

- Calenge (Bertrand), Pastor (Jean-Louis), "Statuts, fonctions et organigramme : réflexions sur les métiers des bibliothèques", *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 39, n° 4, 1994, p. 32-45.

- Guigue (Jacques), Herman (Nadine), "Les professionnels des bibliothèques territoriales aux prises avec leurs métiers, leurs statuts et leurs formations", *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 39, n° 6, 1994, p. 53-56.

- Khiareddine (Claude), *Les personnels d'encadrement dans les bibliothèques municipales de l'Essonne : représentation du métier de bibliothécaire et évolution des pratiques professionnelles*. Mémoire d'étude sous la direction de Martine Poulain, 1995.

- Kupiec (Anne) Ed., *Premier recensement des métiers des bibliothèques*, Université de Paris-X - Médiadix, 1995.

- Larbre (François), "La formation : technique ou état d'esprit", *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, n° 162, 1er trimestre 1994, p. 34-36.

- Robbins (Jane), "L'autorité culturelle passe par la spécialisation", *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 37, n° 3, 1992, p. 40-41.

- Savard (Réjean), "A la croisée des chemins : l'évolution de la profession de bibliothécaire", *Argus*, vol. 21, n° 1, 1992, p. 9-14.

- Sutter (Eric), "Les profils de compétence des professionnels de l'information et de la documentation", *Documentaliste*, n° 3, 1994, p. 168-173.

ANIMATION / MEDIATION

- *Animation et bibliothèques : hasards ou nécessité ?* Synthèse du colloque organisé par la Bibliothèque publique d'information (Centre Georges Pompidou, 3-5 avril 1995), BPI, 1996.

-
- Bailly (Yvette), et al. Ed., *La Médiation*, Montargis, "Non-Violence Actualité", 1993, (Les dossiers de "Non Violence Actualité").
 - Bonafé-Schmitt (Jean-Pierre), *La médiation : une autre justice*, Ed. Syros-alternatives, 1992, (Alternatives sociales).
 - *Bulletin de l'Association des bibliothécaires français : Médiathèques et médiations*, n° 170, 1er trimestre 1996.
 - Caillet (E.), *A l'approche du musée : la médiation culturelle*, Presses universitaires de Lyon, 1995, (Muséologies).
 - Caillet (E.), "Les médiateurs culturels dans les musées", *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 39, n° 5, 1994, p. 40-51.
 - Costil (Françoise), Garden (Annie), "Médiateurs en bibliothèque : une aventure et une réussite à Lyon", *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, n° 170, 1er trimestre 1996, p. 77-79.
 - Dossier hommes et méthodes : "les métiers de l'intégration sur la voie de la professionnalisation", *La gazette des communes, des départements, des régions*, n° 14, 1400, 7 avril 1997, p. 14-19.
 - Floris (Bernard), *Les médiations sociales dans l'évolution de l'espace public*. Thèse de doctorat : science de l'information et de la communication. Grenoble III, Grenoble, Grenoble III, 1991.
 - Guillaume-Hoffnung (Michèle), *La Médiation*, Paris, PUF, 1995, (Que sais-je ?, 2930).
 - "Livres ouverts dans les squares", *Le Tout Lyon et le Moniteur judiciaire*, du 4 au 10 août 1995, p. 5.
 - *Petit dictionnaire de la relation*, in Bailly (Yvette), Bazier (François), Boubault (Guy) et al. *Non-Violence actualité : La Médiation*, Montargis, "Non violence Actualité", 1993, (Les dossiers de "non violence Actualité"), p. 12-13.

- Poujol (Geneviève), *Guide de l'animateur socio-culturel : formation, diplômes, structures institutionnelles, cadre légal et réglementaire*, Paris, Dunod, 1996.

- Privat (Jean-Marie), Reuter (Yves) Ed., *Lecture et médiation culturelles. Actes du colloque* (Villeurbanne, mars 1990), Villeurbanne, Maison de l'Image et du Son, 1991.

- Six (Jean-François), *Dynamique de la médiation*, Paris, Desclée de Brouwer, 1995, (Culture de paix).

- Six (Jean-François), *Le temps des médiateurs*, Paris, Seuil, 1990.

MEDIATEURS DU LIVRE

- Guillot (François), "Un nouveau métier de proximité : les médiateurs du livre", in Godinot (Xavier) Dir., *On voudrait connaître le secret du travail : dialogue insolite sur l'emploi entre militants du quart monde, chercheurs et acteurs de l'économie*, Paris, les Editions de l'atelier-Editions ouvrières-les Editions Quart Monde, 1995, p. 169-178.

- "Inès Bertrand, médiateur à Grenoble", *Quart Monde Rhône-Alpes*, n° 71, mars 1997, p. 14.

- Kupiec (Anne), "Les médiateurs du livre : analyse des activités", *Bulletin de l'Association des bibliothécaires français*, n° 170, 1er trimestre 1996, p. 70-73.

- Scheer (Jacques), Legrand (Claude), Le Moigne (Philippe), *Les médiateurs du livre : évaluation du dispositif expérimental*, sous la responsabilité scientifique de Guido De Ridder, Laboratoire d'Etudes et de Recherches sociales, [Paris], Ministère de la Culture et de la Francophonie, 1984.

- Tomitch (Marie-Martine), "Médiateurs du livre dans les quartiers", *Bulletin d'information de l'association des bibliothécaires français*, n° 168, 3e trimestre 1995, p. 95-96.

INTEGRATION / ASSIMILATION / EXCLUSION

- Amselle (Jean-Louis), *Vers un multiculturalisme français : l'empire de la coutume*, Paris, Aubier, 1996.

- Donzelot (Jacques) Dir., *Face à l'exclusion : le modèle français*, Paris, Ed. Esprit, 1991, (Série Société).

- Férreol (Gilles), *Intégration et exclusion dans la société française contemporaine*, Lille, Presses universitaires de Lille, 1992, (Sociologie ; Mutation).

- Goffman (Erving), *Stigmate : les usages sociaux du handicap*, Paris, Ed. de Minuit, 1975.

- Haut conseil à l'intégration, *Conditions juridiques et culturelles de l'intégration*. Rapport du Haut conseil à l'intégration, Paris, Haut conseil à l'intégration, 1992.

- Haut conseil à l'intégration, *La connaissance de l'immigration et de l'intégration*. Rapport au Premier ministre : novembre 1991, Paris, La Documentation française, 1992, (Collection des rapports officiels).

- Haut conseil à l'intégration, *Liens culturels et intégration*. Rapport au Premier ministre : juin 1995, Paris, La Documentation française, 1995, (Collection des rapports officiels).

- Haut conseil à l'intégration, *Pour un modèle français d'intégration*. Rapport au Premier ministre : premier rapport annuel, Paris, La Documentation française, 1991, (Collection des rapports officiels).

- Hersent (Jean-François), *Pluralisme culturel et intégration républicaine*, Paris, Direction du Livre et de la Lecture, 1997. (note interne).

- Lorreyte (Bernard) Dir., *Les politiques d'intégration des jeunes issus de l'immigration : situation française et comparaison européenne*. Actes du colloque (Vaucresson, 25-26 mai 1988) organisé par l'Agence pour le développement des relations culturelles, avec la collaboration du Centre de formation et d'études de l'éducation surveillée et du Centre de recherche disciplinaire de Vaucresson, Paris, CIEMI-L'Harmattan, 1984, (Migrations et changements).

- Mécheri (Hervé-Frédéric), *Les jeunes immigrés maghrébins de la deuxième génération et / ou la quête de l'identité*, CIEMI-L'Harmattan, 1984, (Migrations et changements ; 3).

- *Politique de la ville et lutte contre l'exclusion*, Paris, La Documentation française, 1993, (Regards sur l'actualité ; n° 196).

- Taylor (Charles), *Multiculturalisme, différence et démocratie*, trad. de l'américain par Denis Armand Canal, Steven C. Rockefeller, Mickael Walzer, Susan Wolf, [Paris] Aubier, 1994.

- Tribalat (Michèle), Simon (Patrick), Riandey (Benoît), *De l'immigration à l'assimilation : enquête sur les populations d'origine étrangères en France*, Paris, Ed. La Découverte, 1996, (Recherches).

- Tribalat (Michèle), *Faire France : une grande enquête sur les immigrés et leurs enfants*, Paris, Ed. La Découverte, 1995, (Cahiers libres).

POLITIQUE ET CULTURE

- *Bulletin municipal officiel de la Ville de Lyon*, 27 novembre 1994, 94/4169, p. 1333.

- *Bulletin municipal officiel de la Ville de Lyon*, 19 mars 1995, 95/4490, p. 339.

- Combet (Claude), "Les emplois-jeunes intéressent les bibliothèques", *Livres Hebdo*, n° 258, 29/8/97, p. 52.

- Desbenoît (Luc), "Lyon : la culture mise au régime", *Télérama*, n° 2447, 4 décembre 1996, p. 18-26.

- Jogand (Annie), "Des médiateurs du livre", *Livre et lecture*, ministère de la Culture, 18 décembre 1996, p. 4-5.

- Subtil (Marie-Pierre), "Près de 20 000 jeunes pourraient être concernés", *Le Monde*, 17 octobre 1997, p. 29.

- Poirrier (Philippe), "Les politiques culturelles municipales des années soixante à nos jours : essai de périodisation", *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 39, n° 5, 1994, p. 8-15.

- Rigaud (Jacques), *Pour une refondation de la politique culturelle*. Rapport au ministre de la Culture, Paris, La Documentation française, 1996, (Collection des rapports officiels).

ANNEXES

Sommaire des annexes

*

* *

Grille d'entretien destinée aux médiateurs en bibliothèque de la bibliothèque municipale de Lyon	p. 3.
Grille d'entretien destinée au médiateur du département Société de la bibliothèque de la Part-Dieu	p. 7.
Grille d'entretien destinée au "médiateur" de la bibliothèque de la Duchère.....	p. 11.
Grille d'entretien destinée au directeur de la bibliothèque municipale de Lyon.....	p. 14.
Grille d'entretien destinée à un responsable de pôle (cadre A) également responsable des médiateurs de la bibliothèque municipale de Lyon.....	p. 18.
Grille d'entretien destinée aux responsales de pôle (cadres A) de la bibliothèque municipale de Lyon employant des médiateurs.....	p. 24.
Grille d'entretien destinée au conservateur responsable du département Société de la bibliothèque de la Part-Dieu.....	p. 29.
Grille d'entretien destinée au responsable de pôle (cadre A) de la bibliothèque municipale de Lyon n'employant pas de médiateur	p. 34.
Grille d'entretien destinée aux bibliothécaires de catégorie B en poste depuis 1995 au moins, dans une bibliothèque d'arrondissement où il y a des médiateurs.....	p.39.
Grille d'entretien destinée à un bibliothécaire de catégorie B du département Société de la bibliothèque de la Part-Dieu en poste depuis 1995 au moins.....	p. 43.
Grille d'entretien destinée à un bibliothécaire de catégorie B en poste depuis 1995 au moins, dans une bibliothèque d'arrondissement où il n'y a pas de médiateurs.....	p. 48.
Grille d'entretien destinée au conservateur responsable de la commission formation de la bibliothèque municipale.....	p. 50.
Grille d'entretien destinée à l'agent de développement culturel du service du Développement Social Urbain.....	p. 51.
Grille d'entretien destinée au responsable administratif du service du Développement Social Urbain dépendant de la Direction à l'Action sociale de la Ville de Lyon.....	p. 53.
Grille d'entretien destinée à l'adjointe à l'enseignement supérieur, la recherche, la vie étudiante et aux actions en faveur des quartiers défavorisés.....	p. 54.
Grille d'entretien destinée aux partenaires extérieurs de la bibliothèque municipale de Lyon.....	p. 55.
Grille d'entretien destinée à la personne responsable du dossier des médiateurs au bureau du développement du livre et de la lecture à la Direction du Livre et de la Lecture..	p. 56.

Grille d'entretien destinée au médiateur du livre de la bibliothèque municipale de Vaulx-en-Velin.....	p. 57.
Statistiques concernant les "lecteurs actifs" de la bibliothèque municipale de Lyon	p. 61.
<i>Bulletin municipal officiel de la Ville de Lyon</i> , 95/4490 : "Plan Emploi - Convention entre la Ville de Lyon et l'Association Lyon Insertion, pour le concours de médiateurs au profit des publics défavorisés auprès des bibliothèques"	p. 63.
Bibliothèque municipale de Lyon. Stage d'accès à l'emploi. Formation des médiateurs de bibliothèque du 4 au 29 avril 1995.....	p. 64.
<i>Passerelle</i> , février-mars 1997, n° 1.	p. 69.
<i>Passerelle</i> , avril-mai 1997, n° 2	p. 71.
"Des images, des mots et des sons". Extrait du dossier "projets des médiateurs des bibliothèques dans les quartiers sensibles", année 1997.....	p. 73.
"Des médiateurs du livre", <i>Livre et lecture</i> , ministère de la culture, décembre 1996. Correspondant à la circulaire du 14 juin 1996 adressée par le ministère de la Culture à ses services déconcentrés, sur les missions, le recrutement, la formation... des médiateurs du livre.	p. 78.
Circulaire du 6 août 1996 du ministère de la Culture et du ministère délégué à la Jeunesse et aux Sports adressée aux préfets de régions, préfet de département, et aux directeurs des établissements nationaux de la Jeunesse et des Sports intitulée "Programme de formation à la médiation en matière de livre et de lecture".	p. 80.
Formation BEATEP option médiateurs du livre, année 1997-1998, organisée par Médiat Lyon.....	p. 82.
Compte-rendu d'activité février-septembre 1997 du médiateur du livre de la bibliothèque de Saint-Raphaël.....	p. 84.

**Grille d'entretien destinée aux médiateurs en bibliothèque
de la bibliothèque municipale de Lyon**

Pavé d'identification

- 1 - Sexe : masculin ou féminin
- 2 - Etes-vous d'origine française ou étrangère, ou appartenez-vous à une communauté étrangère (précision éventuelle si la personne est d'origine ou appartient à une communauté étrangère)?
- 3 - Quel âge avez-vous ?
 - 20-30 ans
 - 30-40 ans
 - 40-50 ans
 - > 50 ans
- 3 - Quel est votre niveau d'étude ?
- 4 - Quelle(s) activité(s) avez-vous exercée(s) avant d'être recruté comme médiateur ?
- 5 - Depuis quand êtes-vous médiateur à la bibliothèque municipale de Lyon ?

Grille d'entretien

Formation

- 6 - Quelle formation avez-vous reçue pour exercer ce travail ?
- 7 - Que pensez-vous de la formation que vous avez reçue ?
- 8 - Quelles compétences professionnelles acquises durant votre formation vous sont les plus utiles actuellement ?
- 9 - Quelles sont les compétences à votre avis les plus utiles pour exercer votre fonction ?
- 10 - Quelles sont à votre avis les qualités d'un médiateur ?
- 11 - Envisageriez-vous de suivre des stages de formation continue ?
- 11a - Si oui, dans quel domaine ?

Cadre d'emploi actuel

- 12 - Dans quel cadre êtes-vous employé ?
- 13 - Combien êtes-vous rémunéré ?

Les activités

- 14 - Avez-vous été recruté sur un poste de médiateur interne ou externe ?
- 15 - Exercez-vous plutôt vos activités dans ou hors de la bibliothèque ; ou les deux ?
- 16 - Comment comprenez-vous l'expression "médiateur en bibliothèque" ?

- 17 - Comment décririez-vous vos activités professionnelles ?
- 17a - Quelle est la place du livre dans ces activités ?
- 18 - Comment animez-vous plus précisément le "point ressources emploi" dans le cadre de votre travail ?
- 19 - Avez-vous observé une évolution de votre (ou vos) activité(s) entre le moment où vous êtes arrivé et maintenant ?
- 20 - Vous définissez-vous comme médiateur ou comme animateur ?
- 21 - Faites-vous une différence entre les deux concepts ?
- 21a - Si oui, de quelle nature ?
- 22 - Quel type de relation entretenez-vous avec le service animation de la bibliothèque municipale ?
- 23 - En quoi votre activité est-elle différente de celle d'un gardien ?
- 24 - Qu'est-ce qui, à vos yeux, distingue vos activités de celles des bibliothécaires, qui se disent eux-mêmes "médiateurs du livre" ?
- 25 - Exercez-vous des activités distinctes de celles des bibliothécaires ?
- 25a - Si oui, lesquelles ?
- 26 - Vous arrive-t-il d'exercer des activités identiques ?
- 26a - Si oui, lesquelles ?
- 26b - A quelle(s) occasion(s) ?
- 27 - Dans quelle mesure le reste de l'équipe de la bibliothèque est-il associé à vos activités ?
- 28 - Pensez-vous que votre arrivée à la bibliothèque a modifié les activités des bibliothécaires ?

Les rapports avec les bibliothécaires

- 29 - Quelles relation entretenez-vous avec les bibliothécaires du réseau, notamment ceux qui sont chargés d'animer les "points ressources emploi" dans les bibliothèques d'arrondissement sans médiateur ?
- 29a - Sous quelle forme (bulletin de liaison, réunion...) ?
- 29b - Souhaiteriez-vous entretenir des contacts plus étroits ?
- 30 - Comment avez-vous été reçu et perçu par l'équipe en place dans les bibliothèques d'arrondissement ?
- 31 - Comment avez-vous été reçu et perçu par l'ensemble du personnel de la bibliothèque municipale de Lyon ?
- 32 - Etes-vous bien intégré au sein de l'équipe de la bibliothèque d'arrondissement ?
- 32a - Si non, pourquoi ?
- 33 - au sein du personnel de la bibliothèque municipale en général ?

33a - Si non, pourquoi ?

34 - Y a t-il eu une évolution depuis 1995 ?

Rapports avec les autres médiateurs

35 - Quels contacts entretenez-vous avec les autres médiateurs du réseau ?

35a - Sous quelle forme ? (réunions, bulletin de liaison, autre...)

Les publics

36 - Avec quels publics êtes-vous le plus souvent en contact ?

- jeunes enfants (3 mois-5 ans)
- enfants (6-12 ans)
- adolescents (12-15 ans)
- adolescents (16-18 ans)
- jeunes adultes (18-25 ans)
- adultes (> 25 ans)

36a - Pouvez-vous préciser leur origine sociale ou leur catégorie socio-professionnelle?

36b - Pouvez-vous préciser s'il s'agit de personnes d'origine étrangère ou appartenant à des communautés étrangères ?

36c - Auquel cas, pouvez-vous préciser l'origine ou la communauté ?

37 - Quelles relations entretenez-vous avec les publics de la bibliothèque ?

38 - Est-ce que le fait d'être d'origine française ou étrangère a des répercussions sur vos relations avec le public ?

39 - Comment vous perçoivent-ils par rapport aux bibliothécaires ? Perçoivent-ils bien la différence ?

40 - Comment mesurez-vous l'impact de votre action auprès des publics (nouveaux publics, personnes qui reviennent, qui empruntent, qui consultent...) ?

41 - Avez-vous perçu une évolution dans l'ambiance de la bibliothèque depuis votre arrivée (moins de violence, ambiance plus détendue...)?

Les partenaires extérieurs à la bibliothèque

42 - Entretenez-vous des contacts avec des partenaires extérieurs à la bibliothèque ?

42a - Si oui, lesquels ? Quelles sont les institutions, les associations avec lesquelles vous travaillez le plus souvent ?

- MJC
- maison de quartier
- centre d'alphabétisation
- centres sociaux
- foyers de quartier
- PAIO
- école
- crèche
- centre de loisir
- mission locale

- autres

42b - Ce sont des contacts de quelle nature ?

43 - Comment êtes-vous perçu par les partenaires extérieurs de la bibliothèque ?

44 - Avez-vous des contacts avec d'autres médiateurs en France ?

44a - Si oui, de quelle nature ?

45 - Souhaiteriez vous en avoir ?

Conclusion

46 - L'idée de médiation a-t-elle évolué à Lyon depuis 1995 selon vous ?

46b - Si oui, en quoi ?

47 - Que pensez-vous des projets du ministère de la Culture concernant le recrutement de médiateurs du livre par les collectivités locales ?

48 - Que pensez-vous de leur(s) formation(s) ?

49 - Selon vous, s'orientent-elles vers la création d'un véritable métier de médiateur dans les bibliothèques ?

50 - Pensez-vous que votre cadre d'emploi évoluera à court, moyen ou long terme ?

51 - Souhaitez-vous ajouter des remarques, des suggestions ?

Grille d'entretien destinée au médiateur du département Société de la bibliothèque de la Part-Dieu

Pavé d'identification

- 1 - Sexe : masculin ou féminin
- 2 - Etes-vous d'origine française ou étrangère, ou appartenez-vous à une communauté étrangère (précision éventuelle si la personne est d'origine ou appartient à une communauté étrangère) ?
- 3 - Quel âge avez-vous ?
 - 20-30 ans
 - 30-40 ans
 - 40-50 ans
 - > 50 ans
- 4 - Quel est votre niveau d'étude ?
- 5 - Quelle(s) activité(s) avez-vous exercée(s) avant d'être recruté comme médiateur ?
- 6 - Depuis quand êtes-vous médiateur à la bibliothèque municipale de Lyon ?

Grille d'entretien

Formation

- 7 - Quelle formation avez-vous reçue pour exercer ce travail ?
- 8 - Que pensez-vous de la formation que vous avez reçue ?
- 9 - Quelles compétences professionnelles acquises durant votre formation vous sont les plus utiles actuellement ?
- 10 - Quelles sont les compétences à votre avis les plus utiles pour exercer votre fonction ?
- 11 - Quelles sont à votre avis les qualités d'un médiateur ?
- 12 - Envisageriez-vous de suivre des stages de formation continue ?
- 12 a - Si oui, dans quel domaine ?

Cadre d'emploi actuel

- 13 - Dans quel cadre êtes-vous employé ?
- 14 - Combien êtes-vous rémunéré ?

Les activités

- 15 - Avez-vous été recruté sur un poste de médiateur interne ou externe ?
- 16 - Exercez-vous plutôt vos activités dans ou hors de la bibliothèque ; ou les deux ?
- 17 - Comment comprenez-vous l'expression "médiateur en bibliothèque" ?

18 - Comment décririez-vous vos activités professionnelles (c'est-à-dire l'animation du "point ressources emploi" du département Société) ?

19 - Vous considérez-vous comme un médiateur (en d'autres termes : qu'avez-vous en commun avec les autres médiateurs du réseau) ?

20 - Avez-vous observé une évolution de votre (ou vos) activité(s) entre le moment où vous êtes arrivé et maintenant ?

21 - Quel type de relations entretenez-vous avec le département de la Documentation régionale ?

22 - Quel type de relation entretenez-vous avec le service animation de la bibliothèque ?

23 - Quelle différence faites-vous entre un documentaliste et un bibliothécaire ?

24 - Qu'est-ce qui, à vos yeux, distingue vos activités de celles des bibliothécaires, qui se disent eux-mêmes "médiateurs du livre" ?

25 - Exercez-vous des activités distinctes de celles des bibliothécaires ?

25a - Si oui, lesquelles ?

26 - Vous arrive-t-il d'exercer des activités identiques ?

26a - Si oui, lesquelles ?

26b - A quelle(s) occasion(s) ?

27 - Dans quelle mesure le reste de de l'équipe du département Société est-il associé à vos activités ?

28 - Pensez-vous que votre arrivée à la bibliothèque a modifié les activités des bibliothécaires du département ?

Les rapports avec les bibliothécaires

29 - Quelles relation entretenez-vous avec les bibliothécaires du réseau, notamment ceux qui sont chargés d'animer les "points ressources emploi" dans les bibliothèques d'arrondissement sans médiateur ?

29a - Sous quelle forme (bulletin de liaison, réunion...) ?

29b - Souhaiteriez-vous entretenir des contacts plus étroits ?

30 - Comment avez-vous été reçu et perçu par l'équipe en place au département Société ?

31 - Comment avez-vous été reçu et perçu par l'ensemble du personnel de la bibliothèque municipale de Lyon ?

32 - Etes-vous bien intégré au sein de l'équipe du département Société ?

32a - Si non, pourquoi ?

33 - au sein du personnel de la bibliothèque municipale en général ?

33a - Si non, pourquoi ?

33b - Y a t-il eu une évolution depuis 1995 ?

Rapports avec les autres médiateurs

34 - Quels contacts entretenez-vous avec les autres médiateurs du réseau ?

34a - Sous quelle forme ? (réunions, bulletin de liaison, autre...)

Les publics

35 - Avec quels publics êtes-vous le plus souvent en contact ?

- adolescents (12-15 ans)
- adolescents (16-18 ans)
- jeunes adultes (18-25 ans)
- adultes (> 25 ans)
- autres

35a - Pouvez-vous préciser leur origine sociale ou leur catégorie socio-professionnelle ?

35b - Pouvez-vous préciser s'il s'agit de personnes d'origine étrangère ou appartenant à des communautés étrangères ?

35c - Auquel cas, pouvez-vous préciser l'origine ou la communauté ?

36 - Quelles relations entretenez-vous avec les publics de la bibliothèque ?

37 - Comment vous perçoivent-ils par rapport aux bibliothécaires ? Perçoivent-ils bien la différence ?

38 - Comment mesurez-vous l'impact de votre action auprès des publics (nouveaux publics, personnes qui reviennent, qui empruntent, qui consultent...) ?

Les partenaires extérieurs à la bibliothèque

39 - Entretenez-vous des contacts avec des partenaires extérieurs à la bibliothèque ?

39a - Si oui, lesquels ? Quelles sont les institutions, les associations avec lesquelles vous travaillez le plus souvent ?

- MJC
- maison de quartier
- centre d'alphabétisation
- centres sociaux
- foyers de quartier
- PAIO
- établissements scolaires
- organismes de formation, orientation et recherche d'emploi (mission locale, ANPE, ONISEP, etc.)
- autres

39b - Ce sont des contacts de quelle nature ?

39c - Comment êtes-vous perçu par les partenaires extérieurs de la bibliothèque ?

40 - Où en est le plan de communication proposé par les conservateurs stagiaires de l'ENSSIB, concernant le plan de communication du "point ressources emploi" ?

41 - Que pensez-vous de ce plan de communication ?

42 - Avez-vous des contacts avec des bibliothèques offrant un service analogue au vôtre, en France ?

42a - Si oui, de quelle nature ?

42b- Si non, souhaiteriez-vous en avoir ?

43 - Avez-vous des contacts avec d'autres médiateurs en France ?

43a - Si oui, de quelle nature ?

44 - Si non, souhaiteriez vous en avoir ?

Conclusion

45 - L'idée de médiation a-t-elle évolué à Lyon depuis 1995 selon vous ?

45b - Si oui, en quoi ?

46 - Que pensez-vous des projets du ministère de la Culture concernant le recrutement de médiateurs du livre par les collectivités locales ?

47 - Que pensez-vous de leur(s) formation(s) ?

48 -Selon vous, s'orientent-on vers la création d'un véritable métier de médiateur dans les bibliothèques ?

49 - Pensez-vous que votre cadre d'emploi évoluera à court, moyen ou long terme ?

50 - Souhaitez-vous ajouter des remarques, des suggestions ?

Grille d'entretien destinée au "médiateur"
de la bibliothèque de la Duchère

Pavé d'identification

- 1 - Sexe : masculin ou féminin
- 2 - Etes-vous d'origine française ou étrangère, ou appartenez-vous à une communauté étrangère (précision éventuelle si la personne est d'origine ou appartient à une communauté étrangère)?
- 3 - Quel âge avez-vous ?
 - 20-30 ans
 - 30-40 ans
 - 40-50 ans
 > 50 ans
- 3 - Quel est votre niveau d'étude ?
- 4 - Quelle(s) activité(s) avez-vous exercée(s) avant d'être recruté sur un poste de gardien (même si ce poste a évolué)?
- 5 - Depuis quand travaillez-vous à la Duchère ?

Grille d'entretien

- 6 - Quelles sont les compétences à votre avis les plus utiles pour exercer votre fonction ?
- 7 - Quelles seraient à votre avis les qualités d'un médiateur par rapport à celles d'un gardien (et vice versa)?
- 8 - Envisageriez-vous de suivre des stages de formation continue ?
- 8a - Si oui, dans quel domaine ?

Cadre d'emploi actuel

- 9 - Dans quel cadre êtes-vous employé ?
- 10 - Combien êtes-vous rémunéré ?

Les activités

- 11 - Exercez-vous plutôt vos activités dans ou hors de la bibliothèque ; ou les deux ?
- 12 - Comment comprenez-vous l'expression "médiateur en bibliothèque" ?
- 13 - Comment décririez-vous vos activités professionnelles ?
- 14 - Avez-vous observé une évolution de votre (ou vos) activité(s) entre le moment où vous avez pris votre poste et maintenant ?
- 15 - Est-ce que le livre intervient dans vos activités ?
- 16 - Animez-vous le "point ressources emploi" dans le cadre de vos activités?

16a - Si oui, comment ?

17 - Considérez-vous que vos activités sont différentes de celles d'un médiateur (profil interne) ?

18 - Vous arrive-t-il d'exercer des activités identiques à celles des bibliothécaires ?

18a - Si oui, lesquelles ?

18b - A quelle(s) occasion(s) ?

19 - Dans quelle mesure le reste de l'équipe de la bibliothèque est-il associé à vos activités ?

20 - Pensez-vous que votre arrivée à la bibliothèque a modifié les activités des bibliothécaires ?

Les rapports avec les bibliothécaires

21 - Comment avez-vous été reçu et perçu par l'équipe en place à la bibliothèque à votre arrivée ?

22 - Est-ce que le fait d'effectuer des activités habituellement dévolues aux bibliothécaires est connu dans les autres bibliothèques ?

23 - Est-ce que cela pose des problèmes ?

Rapports avec les autres médiateurs

24 - Quels contacts entretenez-vous avec les autres médiateurs du réseau ?

24a - Sous quelle forme ? (réunions, bulletin de liaison, autre...)

Les publics

25 - Avec quels publics êtes-vous le plus souvent en contact ?

- jeunes enfants (3 mois-5 ans)
- enfants (6-12 ans)
- adolescents (12-15 ans)
- adolescents (16-18 ans)
- jeunes adultes (18-25 ans)
- adultes (> 25 ans)
- autres

25a - Pouvez-vous préciser leur origine sociale ou leur catégorie socio-professionnelle ?

25b - Pouvez-vous préciser s'il s'agit de personnes d'origine étrangère ou appartenant à des communautés étrangères ?

25c - Auquel cas, pouvez-vous préciser l'origine ou la communauté ?

26 - Quelles relations entretenez-vous avec les publics de la bibliothèque ?

27 - Est-ce que le fait d'être d'origine française ou étrangère a des répercussions sur vos relations avec le public ?

28 - Comment vous perçoivent-ils par rapport aux bibliothécaires ? Perçoivent-ils bien la différence ?

29 - Comment vous perçoivent-ils par rapport aux médiateurs ? Perçoivent-ils bien la différence?

30 - Comment mesurez-vous l'impact de votre action auprès des publics (nouveaux publics, personnes qui reviennent, qui empruntent, qui consultent...) ?

31 - Avez-vous perçu une évolution dans l'ambiance de la bibliothèque depuis votre arrivée (moins de violence, ambiance plus détendue...)?

Les partenaires extérieurs à la bibliothèque

32 - Entretenez-vous des contacts avec des partenaires extérieurs à la bibliothèque ?

32a - Si oui, lesquels ? Quelles sont les institutions, les associations avec lesquelles vous travaillez le plus souvent ?

- MJC
- maison de quartier
- centre d'alphabétisation
- centres sociaux
- foyers de quartier
- PAIO
- école
- crèche
- centre de loisir
- mission locale
- autres

32b - Ce sont des contacts de quelle nature ?

33 - Comment êtes-vous perçu par les partenaires extérieurs de la bibliothèque ?

34 - Est-ce que la résiliation éventuelle du contrat des médiateurs entraînerait des changements à l'intérieur de la bibliothèque ?

35 - Souhaitez-vous ajouter des remarques, des suggestions ?

**Grille d'entretien destinée au directeur
de la bibliothèque municipale de Lyon**¹

Pavé d'identification

- 1 - Sexe : masculin ou féminin
- 2 - Depuis combien de temps dirigez-vous la bibliothèque municipale de Lyon ?
- 3 - Quel est votre parcours professionnel ?

Formation

- 4 - Quelles sont les compétences à votre avis les plus utiles pour exercer le métier de bibliothécaire en bibliothèque de lecture publique ?
- 5 - Constatez-vous des lacunes dans la formation des bibliothécaires ?
- 6 - Pensez-vous que les bibliothécaires sont bien formés à l'accueil du public ?
- 6a - Si oui, en quoi ? Si non, en quoi ?

Recrutement des médiateurs

- 7 - Quelle est l'origine du recrutement des médiateurs dans les bibliothèques d'arrondissement ? Et notamment, quels critères ont été retenus pour le choix de telle ou telle bibliothèque ?
- 8 - Quelle est l'origine du recrutement d'un médiateur au département Société de la bibliothèque de la Part-Dieu ?
- 9 - L'entrée en fonction des médiateurs en bibliothèque résulte-t-elle d'un projet de la bibliothèque ?
- 9a - Si oui, précisez lequel.
- 10 - L'entrée en fonction des médiateurs en bibliothèque résulte-t-elle d'un projet municipal ?
- 10a - Si oui, précisez lequel ?
- 11 - Les personnels des catégories B et C ont-ils été associés, sinon préparés à ce projet de recrutement ?
- 11a - Pourquoi ?
- 11b - si non, le regrettez-vous ?
- 12 - Le recrutement des médiateurs pourrait-il correspondre à une gestion inadéquate du personnel ?
- 13 - Pourquoi avoir choisi cette dénomination de "médiateur en bibliothèque" ? (insister sur le mot ("médiateur"))

¹ Le directeur n'a pas répondu à toutes les questions de cette grille d'entretien. Il s'est attardé sur quelques points précis seulement.

14 - Pourquoi avoir choisi cette dénomination de "médiateur en bibliothèque" et non "médiateurs du livre" ?

14a - Quelle différence faites-vous entre les deux appellations ?

15 - Définissez-vous les bibliothécaires comme des "médiateurs du livre" et que recouvre selon vous cette dénomination par rapport à celle de "médiateurs du livre (ATD Quart Monde) ou "médiateur en bibliothèque" ?

16 - Quelles étaient vos exigences lors du recrutement des médiateurs ?

Formation des médiateurs

17 - Que pensez-vous de la formation qu'ils ont reçue à l'issue de leur recrutement ?

18 - Quelles doivent être les compétences d'un médiateur selon vous ?

19 - Quelles doivent être ses qualités ?

Activités

20 - Quelle est la place donnée à l'action des médiateurs dans la politique globale de la bibliothèque (centrale et bibliothèques d'arrondissement)

21 - Définissez-vous les médiateurs en bibliothèque comme des médiateurs ou comme des animateurs ?

22 - Faites-vous une différence entre les deux concepts ?

22a - Si oui, de quelle nature ?

23 - Faites-vous une différence entre un médiateur et un gardien ?

23a - Si oui, de quelle nature ?

24 - Qu'est-ce qui, à vos yeux, distingue les activités des bibliothécaires de celles de médiateurs ?

25 - Quelle doit être la place du livre (ou autre support tel que disque) dans les activités des médiateurs ?

26 - Peuvent-ils exercer des activités identiques à celles de bibliothécaires (acquisitions, prêt-retour...)

26a - Si oui, lesquelles ?

26b - A quelle(s) occasion(s) ?

27 - Dans quelle mesure l'équipe de la bibliothèque doit-elle être associée aux activités des médiateurs ?

28 - Comment définiriez-vous les effets de l'entrée en fonction des médiateurs ?

28a - Sur les activités de la bibliothèque ?

28b - Sur l'organisation de la bibliothèque ?

28c - Sur l'ensemble du personnel de la bibliothèque (notamment dans les bibliothèques d'arrondissement et le département Société de la Part-Dieu) ?

28d - Sur la formation continue de l'équipe de la bibliothèque ?

28e - Sur le budget de la bibliothèque ?

28f - Sur les acquisitions de la bibliothèque ?

Relation avec les bibliothécaires

29 - Les médiateurs sont-ils selon vous bien intégrés au sein de l'ensemble du personnel de la bibliothèque municipale de Lyon ?

30 - Y-a-t-il eu une évolution des attitudes et des mentalités depuis 1995 ?

Les publics

31 - Comment mesurez-vous l'impact de l'action des médiateurs auprès du public (nouveaux publics, personnes qui reviennent, qui empruntent, qui consultent...)

32 - Pensez-vous que leur origine ethnique puisse avoir des répercussions sur leurs rapports avec le public ?

33 - Pensez-vous que les relations des bibliothécaires avec les publics (tous, y compris les publics difficiles) s'en trouvent changées ? Dans quel sens ?

Les partenaires extérieurs à la bibliothèque

34 - Quel doit être selon vous le rôle de la bibliothèque dans la vie de la cité ?

35 - Quel est-il en réalité ?

36 - Comment définiriez-vous les effets de l'entrée en fonction des médiateurs sur les partenaires de la bibliothèque ?

37 - Sur les modalités de coopération de la bibliothèque ?

38 - Comment percevez-vous le fait que des médiateurs et non des bibliothécaires puissent représenter la bibliothèque à l'extérieur ?

39 - Qui a proposé que l'un des médiateurs assiste au Congrès de l'ABF ?

39a - Pourquoi ?

40 - Entretenez-vous des contacts avec d'autres bibliothèques qui emploient des médiateurs ?

40a - Souhaiteriez-vous en avoir ?

Conclusion

41 - L'idée de médiation a-t-elle évolué à Lyon depuis 1995 selon vous ?

42 - Que savez-vous et que pensez-vous des projets du Ministère de la Culture concernant le recrutement de médiateurs ?

43 - Que pensez-vous de leur(s) formation(s) ?

44 - Selon vous, s'orientent-ils vers la création d'un véritable métier de médiateurs dans les bibliothèques ?

45 - Comment envisagez-vous l'avenir des médiateurs en bibliothèque à Lyon tel que le projet avait été initialement défini ?

46 - Quelle est votre position concernant les emplois-jeunes à la ville de Lyon et le renouvellement ou non du contrat des emplois des médiateurs ?

47 - Pensez-vous que les activités des bibliothécaires évolueront à court, moyen ou long terme, du fait du recrutement de médiateurs ?

48 - Souhaitez-vous ajouter des remarques, des suggestions ?

Grille d'entretien avec un responsable de pôle (cadre A)
également responsable des médiateurs de la bibliothèque municipale de Lyon

Pavé d'identification

- 1 - Sexe : masculin ou féminin
- 2 - Quel est votre cadre d'emploi à la bibliothèque municipale de Lyon ?
- 3 - Depuis combien de temps travaillez-vous ici ?
- 4 - Quel est votre parcours professionnel ?

Grille d'entretien

Formation

- 5 - Quelles sont les compétences à votre avis les plus utiles pour exercer le métier de bibliothécaire en bibliothèque de lecture publique ?
- 6 - Constatez-vous des lacunes dans la formation des bibliothécaires ?
- 7 - En tant que bibliothécaire, pensez-vous être bien formée à l'accueil du public ?
- 7a- Si oui, en quoi ? Si non, en quoi ?
- 8 - Envisageriez-vous personnellement de suivre des stages de formation continue ?
- 8a - Si oui, dans quel domaine ?

Recrutement des médiateurs

- 9 - Quelle est l'origine du recrutement des médiateurs dans les bibliothèques du réseau de la ville de Lyon ?
- 10 - L'entrée en fonction des médiateurs en bibliothèque résulte-t-elle d'un projet de la bibliothèque ?
- 10a- Si oui, précisez lequel.
- 11 - Quelle a été l'intervention de la DRAC ?
- 12 - L'entrée en fonction du médiateurs en bibliothèque résulte-t-elle d'un projet municipal ?
- 12a - Si oui, précisez lequel ?
- 13 - Quels critères ont été retenus pour le choix de telle ou telle bibliothèque du réseau, et notamment du pôle Sud ?
- 14 - Pourquoi avoir choisi d'affecter un médiateur au département Société à la bibliothèque centrale de la Part-Dieu ?
- 15 - Qui a procédé au recrutement des médiateurs et à quel titre ?
- 16 - Les personnels de catégories B et C ont-ils été associés, sinon préparés, à ce projet de recrutement ?

17a - Pourquoi ?

17b - Si non, le regrettez-vous ?

18 - Pourquoi avez-vous établi deux profils ? Pouvez-vous les préciser ?

18a - Que sont-ils devenus ? Sont-ils bien respectés ?

19 - Pourquoi avoir choisi cette dénomination de "médiateur en bibliothèque" (insister sur le mot "médiateur") ?

20 - Pourquoi avoir choisi de les appeler "médiateurs en bibliothèque" et non "médiateurs du livre" ?

20a - Quelle différence faites-vous entre les deux appellations ?

21 - Quelles étaient vos exigences lors du recrutement ?

22 - Avez-vous été influencé par leur origine ethnique ?

22a - Si oui pourquoi ? Si non, pourquoi ?

23 - Est-ce que le recrutement des médiateurs pourrait correspondre à une gestion inadéquate du personnel ?

Cadre d'emploi des médiateurs

24 - Dans quel cadre les médiateurs sont-ils employés ?

25 - Combien sont-ils rémunérés ?

Formation des médiateurs

26 - Quelle formation ont-ils reçus à l'issue de leur recrutement ?

27 - Qu'en pensez-vous ?

28 - La municipalité envisage-t-elle la mise en place d'une formation pour les médiateurs ?

28a - Si oui, quel en serait le contenu ?

29 - Quelles doivent être les compétences professionnelles d'un médiateur selon vous ?

30 - Quelles doivent être ses qualités ?

Activités

31 - Comment décririez-vous vos activités professionnelles personnelles (en tant que responsable de pôle et responsable des médiateurs) ?

32 - Comment animez-vous plus précisément le "point ressources emploi" dans le cadre de vos fonctions (de responsable de pôle et de responsable des médiateurs) ?

33 - Comment les bibliothécaires l'animent-ils ?

34 - L'animation du "point ressources emploi" a-t-elle été attribuée aux médiateurs dès le début de leur contrat ?

35 - Où en est le projet de plan de communication concernant les "points Ressources emploi ?" de la bibliothèque municipale ?

36 - Vous définissez-vous personnellement comme "médiateur du livre" et que recouvre selon vous cette expression par rapport à celle de "médiateur du livre "(ATD Quart Monde) ou "médiateur en bibliothèque" ?

37 - Même question pour les bibliothécaires en général ?

38 - Définissez-vous les médiateurs en bibliothèque comme médiateurs ou comme animateurs ?

39 - Faites-vous une différence entre les deux concepts ?

39a- Si oui, de quelle nature ?

40 - Quelle relation entretiennent les médiateurs avec le service animation de la bibliothèque municipale ?

41 - Sur quel budget sont effectuées leurs activités ?

42- Faites-vous une différence entre un gardien et un médiateur ?

42 - Si oui, de quelle nature ?

43 - Qu'est-ce qui, à vos yeux, distingue les activités des bibliothécaires de celles des médiateurs en bibliothèque ?

44 - Quelle est la place du livre dans les activités des médiateurs ?

45 - Leur arrive-t-il d'exercer des activités identiques à celles des bibliothécaires ?

45a - Si oui, lesquelles ?

45b - A quelle(s) occasion(s) ?

46 - Avez-vous observé une évolution de l'activités des bibliothécaires entre le moment où les médiateurs sont arrivés et maintenant dans les bibliothèques d'arrondissement ?

47 - A-t-elle personnellement modifié vos activités ?

48 - Dans quelle mesure l'équipe de la bibliothèque est-elle associée aux activités des médiateurs ?

49 - De quelle autonomie les médiateurs de votre pôle disposent-ils par rapport à vous lorsqu'ils mettent sur pied des projets, des activités ?

50 - Quelle est la place donnée à l'action des médiateurs dans la politique globale de la bibliothèque (centrale et bibliothèques d'arrondissement)

Les rapports avec les médiateurs

51 - Quels rapports entretenez-vous avec les médiateurs ?

51a - Sous quelle forme (bulletin de liaison, réunions, autres...) ?

52 - Quelles relations les bibliothécaires (vous y compris) entretiennent-ils avec les médiateurs du réseau, notamment ceux qui sont chargés d'animer les "points ressources emploi" dans les bibliothèques d'arrondissement qui emploient des médiateurs, y compris à la bibliothèque de la Part-Dieu ?

52a - Sous quelle forme (bulletin de liaison, réunions, autres...) ?

53 - Comment les médiateurs ont-ils été reçus dans les bibliothèques d'arrondissements, notamment celles de votre pôle ?

54 - Sont-ils bien intégrés dans les équipes des bibliothèques d'arrondissements, notamment celles de votre pôle ?

55 - Sont-ils selon vous bien intégrés au sein de l'ensemble du personnel de la bibliothèque municipale ?

56 - Y a-t-il eu une évolution des attitudes et des mentalités depuis 1995 ?

Les publics

57 - Etes-vous souvent en contact avec le public ?

58 - Avec quels publics les bibliothécaires de votre pôle (vous y compris) sont-ils en contact le plus souvent ?

- jeunes enfants (3 mois-5 ans)
- enfants (6-12 ans)
- adolescents (16-18 ans)
- jeunes adultes (18-25 ans)
- adultes (> 25 ans)

58a - Pouvez-vous préciser leur origine sociale ou leur catégorie socio-professionnelle ?

58b - Pouvez-vous préciser s'il s'agit de personnes d'origine étrangère ou appartenant à des communautés étrangères ?

58c - Auquel cas, pouvez-vous préciser l'origine ou la communauté ?

59 - Quelles relations entretenez-vous personnellement avec les publics de la bibliothèque ?

60 - Quelles relations les bibliothécaires entretiennent-ils avec eux ?

61 - Est-ce que le fait d'être d'origine française ou étrangère a des répercussions sur vos propres relations ainsi que celle des bibliothécaires avec le public ?

62 - A-t-elle des répercussions sur les relations des médiateurs avec les publics selon vous ?

63 - Comment perçoivent-ils les bibliothécaires (vous y compris) par rapport aux médiateurs ? Perçoivent-ils bien la différence ?

64 - Vos propres relations avec le public ont-elles changé du fait de l'arrivée des médiateurs ?

65 - Les relations des bibliothécaires avec les publics ont-elles été modifiées du fait de cette arrivée ?

66 - Comment mesurez-vous l'impact de l'action des médiateurs auprès du public (nouveaux publics, personnes qui reviennent, qui empruntent, qui consultent...) ?

67 - Avez-vous perçu une évolution dans l'ambiance de la bibliothèque depuis l'arrivée des médiateurs (moins de violence, plus de sécurité, ambiance plus détendue...)?

Les partenaires extérieurs à la bibliothèque

68 - Quel doit être selon vous le rôle de la bibliothèque dans la vie de la cité ?

68a - Quel est-il en réalité ?

69 - En tant que responsable de pôle, entretenez-vous des contacts directs avec des partenaires extérieurs à la bibliothèque ?

69a - Si oui, lesquels ? Quelles sont les institutions, les associations avec lesquelles vous travaillez le plus souvent ?

- MJC
- maison de quartier
- centre d'alphabétisation
- centres sociaux
- foyers de quartier
- PAIO
- école
- crèche
- centre de loisir
- mission locale
- autres

69b - Ce sont des contacts de quelle nature ?

70 - Votre équipe de bibliothécaires entretient-elle des contacts directs avec des partenaires extérieurs à la bibliothèque ?

70a - Si oui, lesquels ? Quelles sont les institutions, les associations avec lesquelles elle travaille le plus souvent ?

- MJC
- maison de quartier
- centre d'alphabétisation
- centres sociaux
- foyers de quartier
- PAIO
- école
- crèche
- centre de loisir
- mission locale
- autres

70b - Ce sont des contacts de quelle nature ?

71 - Comment la bibliothèque est-elle perçue par les partenaires extérieurs de la bibliothèque ?

72 - Comment percevez-vous le fait que des médiateurs et non des bibliothécaires puissent représenter la bibliothèque à l'extérieur ?

73 - Entretenez-vous des contacts avec d'autres bibliothèques qui emploient des médiateurs ?

73a - Souhaiteriez-vous en avoir ?

74 - Qui a proposé qu'un médiateur assiste au congrès de l'ABF cette année à Bordeaux ?

74a - Pourquoi ?

Conclusion

75 - L'idée de médiation a-t-elle évolué à Lyon depuis 1995 selon vous ?

76 - Que savez-vous et que pensez-vous des projets du ministère de la Culture concernant le recrutement de médiateurs du livre par les collectivités locales ?

77 - Que pensez-vous de leur(s) formation(s) ?

78 - Selon vous, s'orientent-on vers la création d'un véritable métier de médiateur dans les bibliothèques ?

79 - Comment envisagez-vous l'avenir des médiateurs en bibliothèque à Lyon tel que le projet avait été initialement défini ?

80 - Quelle est la position de la bibliothèque concernant le dispositif des Emplois-jeunes à la ville de Lyon et le renouvellement ou non du contrat des médiateurs ?

81 - Quelle est la vôtre ?

82 - Pensez-vous que les activités des bibliothécaires évolueront à court, moyen ou long terme, du fait de recrutement des médiateurs ?

83 - Souhaitez-vous ajouter des remarques, des suggestions ?

Grille d'entretien destinée aux responsables de pôle (cadre A) employant des médiateurs

Pavé d'identification

- 1 - Sexe : masculin ou féminin
- 2 - Quel est votre cadre d'emploi à la bibliothèque municipale de Lyon ?
- 3 - Depuis combien de temps travaillez-vous ici ?
- 4 - Quel est votre parcours professionnel ?

Grille d'entretien

Formation

- 5 - Quelles sont les compétences à votre avis les plus utiles pour exercer le métier de bibliothécaire en bibliothèque de lecture publique ?
- 6 - Constatez-vous des lacunes dans la formation des bibliothécaires ?
- 7 - En tant que bibliothécaire, pensez-vous être bien formé à l'accueil du public ?
- 7a- Si oui, en quoi ? Si non, en quoi ?
- 8 - Envisageriez-vous de suivre des stages de formation continue ?
- 9 - Si oui, dans quel domaine ?

Recrutement des médiateurs

- 10 - Quelle est l'origine du recrutement des médiateurs dans les bibliothèques de votre pôle ? Et notamment, quels critères ont été retenus pour le choix de telle ou telle bibliothèque de votre pôle ?
- 11 - Avez-vous personnellement procédé au recrutement des médiateurs et à quel titre ?
- 12 - Les personnels des catégories B et C ont-ils été associés, sinon préparés, à ce projet de recrutement (dans votre pôle) ?
- 12a- Pourquoi ?
- 12b- Si non, le regrettez-vous ?
- 13 - Les profils internes et externes sont-ils bien respectés dans les bibliothèques de votre pôle ?
- 14 - Pourquoi avoir choisi cette dénomination de "médiateur en bibliothèque" (insister sur le mot "médiateur") ?
- 15 - Pourquoi avoir choisi de les appeler "médiateurs en bibliothèque" et non "médiateurs du livre" ?
- 15a - Quelle différence faites-vous entre les deux appellations ?
- 16 - Quelles étaient vos exigences lors du recrutement ?

17 - Avez-vous été influencé par leur origine ethnique ?

17a - Si oui, si non, pourquoi ?

18 - Est-ce que le recrutement des médiateurs pourrait correspondre à une gestion inadéquate du personnel ?

- Formation des médiateur

19 - Que pensez-vous de la formation qu'ils ont reçue à l'issue de leur recrutement ?

20 - Quelles doivent être les compétences d'un médiateur selon vous ?

21 - Quelles doivent être ses qualités ?

Activités

22 - Comment décririez-vous vos activités professionnelles personnelles ? (en tant que responsable de pôle ?)

23 - Comment animez-vous plus précisément le "point ressources emploi" dans le cadre de vos fonctions (de responsable de pôle) ?

24 - Comment les bibliothécaires de catégorie B et C l'animent-ils ?

25 - Vous définissez-vous comme "médiateurs du livre" et que recouvre selon vous cette expression par rapport à celle de "médiateurs du livre" (ATD Quart Monde) ou "médiateur en bibliothèque" ?

26 - Définissez-vous les médiateurs en bibliothèque comme des médiateurs ou des animateurs ?

27 - Faites-vous une différence entre les deux concepts ?

27a - Si oui, de quelle nature ?

28 - Quelle relation entretiennent les médiateurs avec le service animation de la bibliothèque municipale ?

29 - Sur quel budget sont effectuées leurs activités ?

30 - Faites-vous une différence entre un gardien et un médiateur ?

30a - Si oui, laquelle ?

31 - Qu'est-ce qui, à vos yeux, distingue les activités des bibliothécaires de celles des médiateurs ?

32 - Quelle est la place du livre dans les activités des médiateurs ?

33 - Leur arrive-t-il d'exercer des activités identiques à celles des bibliothécaires ?

33a - Si oui, lesquelles ?

33b - A quelle(s) occasion(s) ?

34 - Avez-vous observé une évolution des activités des bibliothécaires entre le moment où les médiateurs sont arrivés et maintenant dans les bibliothèques d'arrondissement ?

35 - A-t-elle personnellement modifié vos activités ?

36 - Dans quelle mesure l'équipe de la bibliothèque est-elle associée aux activités des médiateurs ?

37- De quelle autonomie les médiateurs de votre pôle disposent-ils ?

38 - Quelle est la place donnée à l'action des médiateurs dans la politique globale des bibliothèques d'arrondissement ?

Les rapports avec les médiateurs

39 - Quels rapports entretenez-vous avec les médiateurs ?

39a - Sous quelle forme (bulletins de liaison, réunions, autres...) ?

40 - Quelles relations les bibliothécaires entretiennent-ils avec les médiateurs du réseau, notamment ceux qui sont chargés d'animer les "Points ressources emploi" dans les bibliothèques d'arrondissement de votre pôle ?

40a - Sous quelle forme (bulletin de liaison, réunion, autres...) ?

41 - Comment les médiateurs ont-ils été reçus dans les bibliothèques d'arrondissement du pôle ?

42 - Sont-ils bien intégrés dans les équipes des bibliothèques d'arrondissement de votre pôle ?

43 - Sont-ils selon vous bien intégrés au sein de l'ensemble du personnel de la bibliothèque municipale ?

44 - Y a-t-il eu une évolution des attitudes et des mentalités depuis 1995 ?

Les publics

45 - Etes-vous souvent en contact avec le public ?

46 - Avec quels publics les bibliothécaires de votre pôle (vous y compris) sont-ils en contact le plus souvent? (détailler par bibliothèque)

- jeunes enfants (3 mois-5 ans)
- enfants (6-12 ans)
- adolescents (12-15 ans)
- adolescents (16-18 ans)
- jeunes adultes (18-25 ans)
- adultes (> 25 ans)
- autres

46a - Pouvez-vous préciser leur origine sociale ou leur catégorie socio-professionnelle ?

46b - Pouvez-vous préciser s'il s'agit de personnes d'origine étrangère ou appartenant à des communautés étrangères ?

46c - Auquel cas, pouvez-vous préciser l'origine ou la communauté ?

47 - Quelles relations entretenez-vous personnellement avec les publics de la bibliothèque ?

48 - Quelles relations les bibliothécaires entretiennent-ils avec eux ?

49 - Est-ce que le fait d'être d'origine française ou étrangère a des répercussions sur vos propres relations ainsi que sur celles des bibliothécaires avec le public ?

- 50 - A-t-elle des répercussions sur les relations des médiateurs avec les publics selon vous?
- 51- Comment les publics perçoivent-ils les bibliothécaires (vous y compris) par rapport aux médiateurs ? Perçoivent-ils bien la différence ?
- 52 - Vos propres relations avec le public ont-elles changé du fait de l'arrivée des médiateurs ?
- 53 - Les relations des bibliothécaires avec les publics ont-elles été modifiées du fait de cette arrivée ?
- 54 - Comment mesurez-vous l'impact de l'action des médiateurs auprès du public (nouveaux publics, personnes qui reviennent, qui empruntent, qui consultent...) ?
- 55 - Avez-vous perçu une évolution dans l'ambiance de la bibliothèque depuis l'arrivée des médiateurs (moins de violence, plus de sécurité, ambiance plus détendue...)?

Les partenaires extérieurs à la bibliothèque

- 56 - Quel doit être selon vous le rôle de la bibliothèque dans la vie de la cité ?
- 57 - Quel est-il en réalité ?
- 58 - En tant que responsable de pôle, entretenez-vous des contacts directs avec des partenaires extérieurs à la bibliothèque ?
- 58a - Si oui, lesquels ? Quelles sont les institutions, les associations avec lesquelles vous travaillez le plus souvent ?
- MJC
 - maison de quartier
 - centre d'alphabétisation
 - centres sociaux
 - foyers de quartier
 - PAIO
 - école
 - crèche
 - centre de loisir
 - mission locale
 - autres
- 58b - Ce sont des contacts de quelle nature ?
- 59 - L'équipe des bibliothécaires entretient-elle des contacts directs avec des partenaires extérieurs à la bibliothèque ?
- 59a- Si oui, lesquels ? Quelles sont les institutions, les associations avec lesquelles elles travaillent le plus souvent ?
- MJC
 - maison de quartier
 - centre d'alphabétisation
 - centres sociaux
 - foyers de quartier
 - PAIO
 - école
 - crèche
 - centre de loisir
 - mission locale
 - autres
- 59b - Ce sont des contacts de quelle nature ?

60 - Comment la bibliothèque est-elle perçue par ses partenaires extérieurs ?

61 - Comment percevez-vous le fait que les médiateurs et non les bibliothécaires puissent représenter la bibliothèque à l'extérieur ?

62 - Qui a proposé qu'un médiateur assiste au congrès de l'ABF cette année à Bordeaux ?

62a - Pourquoi ?

63 - Entretenez-vous des contacts avec d'autres bibliothèques qui emploient des médiateurs ?

63a - Souhaiteriez-vous en avoir ?

Conclusion

64 - L'idée de médiation a-t-elle évolué à Lyon depuis 1995 selon vous ?

65 - Que savez-vous et que pensez-vous des projets du ministère de la Culture concernant le recrutement de médiateurs du livre par les collectivités locales ?

66 - Que pensez-vous de leur(s) formation(s) ?

67 - Selon vous, s'orientent-ils vers la création d'un véritable métier de médiateur dans les bibliothèques ?

68 - Comment envisagez-vous l'avenir des médiateurs en bibliothèque à Lyon tel que le projet avait été initialement défini ?

69 - Quelle est votre position concernant le dispositif des Emplois-jeunes à la ville de Lyon et le renouvellement ou non du contrat des médiateurs ?

70 - Pensez-vous que les activités des bibliothécaires évolueront à court, moyen ou long terme, du fait du recrutement des médiateurs ?

71 - Souhaitez-vous ajouter des remarques, des suggestions ?

**Grille d'entretien destinée au conservateur responsable du département
Société de la bibliothèque de la Part-Dieu**

Pavé d'identification

- 1 - Sexe : masculin ou féminin
- 2 - Quel est votre cadre d'emploi à la bibliothèque municipale de Lyon ?
- 3 - Depuis combien de temps travaillez-vous ici ?
- 4 - Quel est votre parcours professionnel ?

Grille d'entretien

Formation

- 5 - Quelles sont les compétences à votre avis les plus utiles pour exercer le métier de bibliothécaire en bibliothèque de lecture publique ?
- 6 - Constatez-vous des lacunes dans la formation des bibliothécaires ?
- 7 - En tant que bibliothécaire, pensez-vous être bien formé à l'accueil du public ?
- 7a- Si oui, en quoi ? Si non, en quoi ?
- 8 - Envisageriez-vous de suivre des stages de formation continue ?
- 9 - Si oui, dans quel domaine ?

Recrutement des médiateurs

- 10 - Quelle est l'origine du poste de médiateur au département Société de la bibliothèque de la Part-Dieu ?
- 11 - Avez-vous personnellement procédé au recrutement des médiateurs et à quel titre ?
- 12 - Les personnels des catégories B et C ont-ils été associés, sinon préparés, à ce projet de recrutement ?
- 12a- Pourquoi ?
- 12b- Si non, le regrettez-vous ?
- 13 - Le médiateur a-t-il été recruté sur un profil de poste interne ou externe ?
- 14 - Pourquoi avoir choisi cette dénomination de "médiateur en bibliothèque" (insister sur le mot "médiateur") ?
- 15 - Pourquoi avoir choisi de les appeler "médiateurs en bibliothèque" et non "médiateurs du livre" ?
- 15a - Quelle différence faites-vous entre les deux appellations ?
- 16 - Quelles étaient vos exigences lors du recrutement ?
- 16a - Si oui, si non, pourquoi ?

17 - Est-ce que le recrutement des médiateurs pourrait correspondre à une gestion inadéquate du personnel ?

- Formation des médiateurs

18 - Que pensez-vous de la formation qu'ils ont reçue à l'issue de leur recrutement ?

19 - Quelles doivent être les compétences d'un médiateur selon vous ?

20 - Quelles doivent être ses qualités ?

Activités

21 - Comment décririez-vous vos activités professionnelles personnelles ? (en tant que responsable de département ?)

22 - Comment animez-vous plus précisément le "point ressources emploi" dans le cadre de vos fonctions (de responsable du département Société)?

23- Comment les bibliothécaires l'animent-ils ?

24 - Vous définissez-vous comme "médiateurs du livre" et que recouvre selon vous cette expression par rapport à celle de "médiateurs du livre "(ATD Quart Monde) ou "médiateur en bibliothèque" ?

25 - Considérez-vous les médiateurs comme des médiateurs ou des animateurs ?

26 - Faites-vous une différence entre les deux concepts ?

26a - Si oui, de quelle nature ?

27 - Quelle relation entretient le médiateur du département avec le service animation de la bibliothèque municipale ?

28 - Sur quel budget sont effectuées ses activités ?

29 - Qu'est-ce qui, à vos yeux, distingue les activités des bibliothécaires de celles du médiateur?

30- Quelle est la place du livre dans les activités du médiateur ?

31 - Lui arrive-t-il d'exercer des activités identiques à celles des bibliothécaires ?

31a - Si oui, lesquelles ?

31b - A quelle(s) occasion(s) ?

32 - Quelle différence faites-vous entre un bibliothécaire et un documentaliste ?

33 - Avez-vous observé une évolution des activités des bibliothécaires entre le moment où le médiateur est arrivé et maintenant au département Société?

34 - Son arrivée a-t-elle personnellement modifié vos activités ?

35 - Dans quelle mesure l'équipe du département est-elle associée aux activités du médiateur ?

36 - De quelle autonomie le médiateur de votre département dispose-t-il par rapport à vous ?

37 - Quelle est la place donnée à l'action du médiateur dans la politique globale de la bibliothèque municipale?

Les rapports avec les médiateurs et les responsables de pôle

38 - Quels rapports entretenez-vous avec les responsables des pôles urbains ?

39 - Quels rapports entretenez-vous avec les médiateurs du réseau ?

39a - Sous quelle forme (bulletins de liaison, réunions, autres...) ?

40 - Que savez-vous de leurs activités ?

41 - Quelles relations les bibliothécaires du département Société entretiennent-ils avec les médiateurs du réseau, notamment ceux qui sont chargés d'animer les "points ressources emploi" dans les bibliothèques d'arrondissement ?

41a - Sous quelle forme (bulletin de liaison, réunion, autres...) ?

42 - Comment le médiateur a-t-il été reçu par l'équipe du département Société ?

43 - Est-il bien intégré dans l'équipe actuellement ?

44 - Est-il selon vous bien intégré au sein de l'ensemble du personnel de la bibliothèque municipale?

45 - Y a-t-il eu une évolution des attitudes et des mentalités depuis 1995 ?

Les publics

46 - Etes-vous souvent en contact avec le public ?

47 - Avec quels publics les bibliothécaires du département (vous y compris) sont-ils en contact le plus souvent ?

- adolescents (12-15 ans)
- adolescents (16-18 ans)
- jeunes adultes (18-25 ans)
- adultes (> 25 ans)
- autres

47a - Pouvez-vous préciser leur origine sociale ou leur catégorie socio-professionnelle?

48 - Quelles relations entretenez-vous personnellement avec les publics du département Société ?

49 - Quelles relations les bibliothécaires entretiennent-ils avec eux ?

50 - Comment les publics perçoivent-ils les bibliothécaires (vous y compris) par rapport au médiateur ? Perçoivent-ils bien la différence ?

51 - Vos propres relations avec le public ont-elles changé du fait de l'arrivée du médiateur ?

52 - Les relations des bibliothécaires avec les publics ont-elles été modifiées du fait de cette arrivée ?

53 - Comment mesurez-vous l'impact de l'action des médiateurs auprès des publics du département (nouveaux publics, personnes qui reviennent, qui empruntent, qui consultent...) ?

Les partenaires extérieurs à la bibliothèque

54 - Quel doit être selon vous le rôle de la bibliothèque dans la vie de la cité ?

55 - Quel est-il en réalité ?

56 - En tant que responsable du département Société, entretenez-vous des contacts directs avec des partenaires extérieurs à la bibliothèque ?

56a - Si oui, lesquels ? Quelles sont les institutions, les associations avec lesquelles vous travaillez le plus souvent ?

- MJC
- maison de quartier
- centre d'alphabétisation
- centres sociaux
- foyers de quartier
- PAIO
- établissements scolaires
- mission locale
- autres

56b - Ce sont des contacts de quelle nature ?

57 - L'équipe des bibliothécaires entretient-elle des contacts directs avec des partenaires extérieurs à la bibliothèque ?

57a- Si oui, lesquels ? Quelles sont les institutions, les associations avec lesquelles elles travaillent le plus souvent ?

- MJC
- maison de quartier
- centre d'alphabétisation
- centres sociaux
- foyers de quartier
- PAIO
- établissements scolaires
- mission locale
- autres

57b - Ce sont des contacts de quelle nature ?

58 - Comment la bibliothèque est-elle perçue par ses partenaires extérieurs ?

59 - Comment percevez-vous le fait que les médiateurs et non les bibliothécaires puissent représenter la bibliothèque à l'extérieur ?

60 - Où en est le plan de communication concernant le "point ressources emploi" ?

61 - Que pensez-vous de ce plan de communication ?

62 - Entretenez-vous des contacts avec d'autres bibliothèques qui offrent un type de service analogue à celui du "point ressources emploi" ? ?

62a - Souhaiteriez-vous en avoir ?

Conclusion

63 - L'idée de médiation a-t-elle évolué à Lyon depuis 1995 selon vous ?

64 - Que savez-vous et que pensez-vous des projets du ministère de la Culture concernant le recrutement de médiateurs du livre par les collectivités locales ?

65 - Que pensez-vous de leur formation ?

66 -Selon vous, s'orientent-on vers la création d'un véritable métier de médiateur dans les bibliothèques ?

67- Comment envisagez-vous l'avenir des médiateurs en bibliothèque à Lyon tel que le projet avait été initialement défini ?

68 - Quelle est votre position concernant le dispositif des Emplois-jeunes à la ville de Lyon ?

69 - Que deviendra le "point ressources emploi" si le contrat des médiateurs n'est pas renouvelé en avril ?

70 - Pensez-vous que les activités des bibliothécaires évolueront à court, moyen ou long terme, du fait du recrutement des médiateurs ?

71 - Souhaitez-vous ajouter des remarques, des suggestions ?

**Grille d'entretien destinée au bibliothécaire responsable de pôle (cadre A)
n'employant pas de médiateur**

Pavé d'identification

- 1 - Sexe : masculin ou féminin
- 2 - Quel est votre cadre d'emploi à la bibliothèque municipale de Lyon ?
- 3 - Depuis combien de temps travaillez-vous ici ?
- 4 - Quel est votre parcours professionnel ?

Grille d'entretien

Formation

- 5 - Quelles sont les compétences à votre avis les plus utiles pour exercer le métier de bibliothécaire en bibliothèque de lecture publique ?
- 6 - Constatez-vous des lacunes dans la formation des bibliothécaires ?
- 7 - En tant que bibliothécaire, pensez-vous être bien formé à l'accueil du public ?
- 7a- Si oui, en quoi ? Si non, en quoi ?
- 8 - Envisageriez-vous de suivre des stages de formation continue ?
- 9 - Si oui, dans quel domaine ?

Recrutement des médiateurs

- 10 - Pour quelle raison aucun médiateur n'a été recruté dans les bibliothèques d'arrondissement du pôle Centre ?
- 11 - Les bibliothécaires de votre pôle ont-ils été associés à la décision de ne pas recruter de médiateur dans les bibliothèques d'arrondissement dont vous êtes responsable ?
- 11a - Pourquoi ?
- 11b - Si non, le regrettez-vous ?
- 12 - Pensez-vous que les personnels des catégories B et C auraient dû être associés à ce projet de recrutement dans les bibliothèques d'arrondissement qui ont recruté des médiateurs ?
- 12a- Pourquoi ?
- 12b- Si non, le regrettez-vous ?
- 13 - Avez-vous personnellement procédé au recrutement des médiateurs et à quel titre ?
- 14 - Pourquoi avoir choisi cette dénomination de "médiateur en bibliothèque" (insister sur le mot "médiateur") ?
- 15 - Pourquoi avoir choisi de les appeler "médiateurs en bibliothèque" et non "médiateurs du livre" ?

15a - Quelle différence faites-vous entre les deux appellations ?

16 - Si vous y avez été associé, quelles étaient vos exigences lors du recrutement ?

17 - Si vous avez été associé au recrutement des médiateurs, avez-vous été influencé par leur origine ethnique ?

17a - Si oui, si non, pourquoi ?

18 - Est-ce que le recrutement des médiateurs pourrait correspondre à une gestion inadéquate du personnel ?

Formation des médiateurs

19 - Que pensez-vous de la formation qu'ils ont reçue à l'issue de leur recrutement ?

20 - Quelles doivent être les compétences d'un médiateur selon vous ?

21 - Quelles doivent être ses qualités ?

Activités

22 - Comment décririez-vous vos activités professionnelles personnelles ? (en tant que responsable de pôle?)

23 - Comment animez-vous plus précisément le "point ressources emploi" dans le cadre de vos fonctions (de responsable de pôle) ?

24 - Comment les bibliothécaires l'animent-ils ?

25 - Vous définissez-vous comme "médiateurs du livre" et que recouvre selon vous cette expression par rapport à celle de "médiateurs du livre" (ATD Quart Monde) ou "médiateur en bibliothèque" ?

26 - Définissez-vous les médiateurs en bibliothèque comme médiateurs ou comme animateurs ?

27 - Faites-vous une différence entre les deux concepts ?

27a - Si oui, de quelle nature ?

28 - Faites-vous une différence entre un gardien et un médiateur ?

28a - Si oui, de quelle nature ?

29 - Qu'est-ce qui, à vos yeux, distingue les activités des bibliothécaires de celles des médiateurs ?

30 - Quelle doit être la place du livre dans les activités des médiateurs selon vous ?

31 - Pensez-vous qu'ils puissent exercer des activités identiques à celles des bibliothécaires ?

31a - Si oui, lesquelles ?

31b - A quelle(s) occasion(s) ?

32 - Dans quelle mesure l'équipe de la bibliothèque doit-elle être associée aux activités des médiateurs ?

33 - Quelle est la place donnée à l'action des médiateurs dans la politique globale des bibliothèques d'arrondissement ?

Les rapports avec les médiateurs et les bibliothécaires du réseau

34 - Quels rapports entretenez-vous avec les médiateurs (savez-vous ce qu'ils font, etc.)?

34a - Sous quelle forme (bulletins de liaison, réunions, autres...) ?

35 - Quelles relations les bibliothécaires de votre pôle entretiennent-ils avec les médiateurs du réseau, notamment ceux qui sont chargés d'animer les "points ressources emploi" ?

35a - Sous quelle forme (bulletin de liaison, réunion, autres...) ?

36 - L'arrivée des médiateurs a-t-elle tendance à isoler les bibliothèques de votre pôle par rapport à celles des trois autres, y compris vous par rapport aux trois autres responsables ?

37 - Comment l'arrivée des médiateurs dans les bibliothèques d'arrondissement a-t-elle été perçue par les bibliothécaires de votre pôle ?

38 - Sont-ils selon vous bien intégrés au sein de l'ensemble du personnel de la bibliothèque municipale ?

39 - Y a-t-il eu une évolution des attitudes et des mentalités depuis 1995 ?

Les publics

40 - Etes-vous souvent en contact avec le public ?

41 - Avec quels publics les bibliothécaires de votre pôle (vous y compris) sont-ils en contact le plus souvent ?

- jeunes enfants (3 mois-5 ans)
- enfants (6-12 ans)
- adolescents (12-15 ans)
- adolescents (16-18 ans)
- jeunes adultes (18-25 ans)
- adultes (> 25 ans)
- autres

41a - Pouvez-vous préciser leur origine sociale ou leur catégorie socio-professionnelle ?

41b - Pouvez-vous préciser s'il s'agit de personnes d'origine étrangère ou appartenant à des communautés étrangères ?

41c - Auquel cas, pouvez-vous préciser l'origine ou la communauté ?

42 - Quelles relations entretenez-vous personnellement avec les publics de la bibliothèque ?

43 - Quelles relations les bibliothécaires entretiennent-ils avec eux ?

44 - Est-ce que le fait d'être d'origine française ou étrangère a des répercussions sur vos propres relations ainsi que sur celles des bibliothécaires avec le public ?

Les partenaires extérieurs à la bibliothèque

45 - Quel doit être selon vous le rôle de la bibliothèque dans la vie de la cité ?

46 - Quel est-il en réalité ?

47 - En tant que responsable de pôle, entretenez-vous des contacts directs avec des partenaires extérieurs à la bibliothèque ?

47a - Si oui, lesquels ? Quelles sont les institutions, les associations avec lesquelles vous travaillez le plus souvent ?

- MJC
- maison de quartier
- centre d'alphabétisation
- centres sociaux
- foyers de quartier
- PAIO
- école
- crèche
- centre de loisir
- mission locale
- autres

47b - Ce sont des contacts de quelle nature ?

48 - L'équipe des bibliothécaires entretient-elle des contacts directs avec des partenaires extérieurs à la bibliothèque ?

48a- Si oui, lesquels ? Quelles sont les institutions, les associations avec lesquelles elles travaillent le plus souvent ?

- MJC
- maison de quartier
- centre d'alphabétisation
- centres sociaux
- foyers de quartier
- PAIO
- école
- crèche
- centre de loisir
- mission locale
- autres

48b - Ce sont des contacts de quelle nature ?

49 - Comment la bibliothèque est-elle perçue par ses partenaires extérieurs ?

50 - Comment percevez-vous le fait que les médiateurs et non les bibliothécaires puissent représenter la bibliothèque à l'extérieur ?

51 - Entretenez-vous des contacts avec d'autres bibliothèques qui emploient des médiateurs ?

51a - Souhaiteriez-vous en avoir ?

Conclusion

52 - L'idée de médiation a-t-elle évolué à Lyon depuis 1995 selon vous ?

53 - Que savez-vous et que pensez-vous des projets du ministère de la Culture concernant le recrutement de médiateurs du livre par les collectivités locales ?

54 - Que pensez-vous de leur(s) formation(s) ?

55 - Selon vous, s'orientent-ils vers la création d'un véritable métier de médiateur dans les bibliothèques ?

56 - Comment envisagez-vous l'avenir des médiateurs en bibliothèque à Lyon tel que le projet avait été initialement défini ?

57 - Quelle est votre position concernant le dispositif des Emplois-jeunes à la ville de Lyon et le renouvellement ou non du contrat des médiateurs ?

58 - Souhaiteriez-vous employer des médiateurs dans les bibliothèques de votre pôle ?

59 - Pensez-vous que les activités des bibliothécaires évolueront à court, moyen ou long terme, du fait du recrutement des médiateurs ?

60 - Souhaitez-vous ajouter des remarques, des suggestions ?

Grille d'entretien destinée aux bibliothécaires de catégorie B, en poste depuis 1995 au moins, dans une bibliothèque d'arrondissement où il y a des médiateurs

Pavé d'identification

- 1 - Sexe : masculin ou féminin
- 2 - Etes-vous d'origine française ou étrangère (précision éventuelle si la personne est d'origine étrangère)?
- 3 - Quel est votre cadre d'emploi à la bibliothèque municipale de Lyon
- 4 - Depuis quand travaillez-vous dans cet endroit ?
- 5 - Quel est votre parcours professionnel ?

Grille d'entretien

Formation

- 6 - Quelles sont les compétences à votre avis les plus utiles pour exercer votre fonction ?
- 7 - Constatez-vous des lacunes dans votre formation ?
- 7a - Si oui, lesquelles ?
- 8 - Pensez-vous être bien formé à l'accueil du public ?
- 8a- Si oui, en quoi ? Si non, en quoi ?
- 9 - Envisageriez-vous de suivre des stages de formation continue ?
- 9a - Si oui, dans quel domaine ?

Activités

- 10 - Exercez-vous plutôt vos activités dans ou hors de la bibliothèque ? ou les deux ?
- 11 - Comment décririez-vous vos activités professionnelles ?
- 12 - Comment animez-vous plus précisément le "point ressources emploi" dans le cadre de votre travail ?
- 13 - Qu'est-ce qui, selon vous, a motivé le recrutement de médiateurs à la bibliothèque municipale de Lyon ?
- 13a - Qu'en pensez-vous ?
- 14 - Avez-vous été associé d'une façon ou d'une autre, à ce projet de recrutement ?
- 14a - Si non, le regrettez-vous ?
- 15 - Savez-vous quelle est la dénomination précise des médiateurs de la ville de Lyon ?
- 16 - Que signifie pour vous l'expression "médiateur en bibliothèque" ?

17 - Vous définissez-vous comme "médiateurs du livre" et que recouvre selon vous cette expression par rapport à celle de "médiateurs du livre" (ATD Quart Monde) ou "médiateur en bibliothèque" ?

18 - Les définissez-vous comme des médiateurs ou des animateurs ?

19 - Faites-vous une différence entre les deux concepts ?

19a - Si oui, de quelle nature ?

20 - Faites-vous une différence entre un gardien et un médiateur ?

20a - Si oui, de quelle nature ?

21 - Quelle place occupe le livre dans leurs activités ?

22 - Exercez-vous des activités distinctes de celles des médiateurs ?

22a- Si oui, lesquelles ?

23 - Vous arrive-t-il d'exercer des activités identiques? Lesquelles ?

23a - Si oui, à quelle occasion ?

24 - Dans quelle mesure l'équipe de la bibliothèque est-elle associée aux activités des médiateurs ?

25 - Pensez-vous que l'arrivée des médiateurs à la bibliothèque a modifié les activités des bibliothécaires ?

Les rapports entre les bibliothécaires et les médiateurs

26 - Savez-vous ce que font les médiateurs de la bibliothèque municipale de Lyon ?

27 - Quelles relations entretenez-vous avec les médiateurs du réseau, notamment ceux qui sont chargés d'animer les "points ressources emploi" dans les bibliothèques d'arrondissement qui emploient des médiateurs, et à la bibliothèque de la Part-Dieu ?

27a - Sous quelle forme (bulletin de liaison, réunion, autres...) ?

28 - Comment avez-vous reçu les médiateurs dans votre bibliothèque d'arrondissement?

29 - Sont-ils bien intégrés dans l'équipe de la bibliothèque d'arrondissement ?

30 - Sont-ils selon vous bien intégrés au sein de l'ensemble du personnel de la bibliothèque municipale?

31 - Y a-t-il eu une évolution des attitudes et des mentalités depuis 1995 ?

Les publics

32 - Avec quels publics êtes-vous en contact le plus souvent ?

- jeunes enfants (3 mois-5 ans)
- enfants (6-12 ans)
- adolescents (16-18 ans)
- jeunes adultes (18-25 ans)
- adultes (> 25 ans)

- 32a - Pouvez-vous préciser leur origine sociale ou leur catégorie socio-professionnelle?
- 32b - Pouvez-vous préciser à s'il s'agit de personnes d'origine étrangère ou appartenant à des communautés étrangères ?
- 32c - Auquel cas, pouvez-vous préciser l'origine ou la communauté ?
- 33 - Quelles relations entretenez-vous avec les publics de la bibliothèque ?
- 34 - Est-ce que le fait d'être d'origine française ou étrangère a des répercussions sur vos relations avec le public ?
- 35 - Comment vous perçoivent-ils par rapport aux médiateurs ? Perçoivent-ils bien la différence?
- 36 - Vos relations avec le public ont-elles changé du fait de l'arrivée des médiateurs ?
- 37 - Comment mesurez-vous l'impact de l'action des médiateurs auprès du public (nouveaux publics, personnes qui reviennent, qui empruntent, qui consultent...)?
- 38 - Avez-vous perçu une évolution dans l'ambiance de la bibliothèque depuis l'arrivée des médiateurs (moins de violence, plus de sécurité, ambiance plus détendue...)?

Les partenaires extérieurs à la bibliothèque

- 39 - En tant que bibliothécaire, entretenez-vous des contacts directs avec des partenaires extérieurs à la bibliothèque ?
- 39a - Si oui, lesquels ? Quelles sont les institutions, les associations avec lesquelles vous travaillez le plus souvent ?
- MJC
 - maison de quartier
 - centre d'alphabétisation
 - centres sociaux
 - foyers de quartier
 - PAIO
 - école
 - crèche
 - centre de loisir
 - mission locale
 - autres

- 39b - Ce sont des contacts de quelle nature ?
- 40 - Comment êtes-vous perçu par les partenaires extérieurs de la bibliothèque ?
- 41 - Quel rôle attribuez-vous à la bibliothèque dans la vie de la cité ?
- 42 - Comment percevez-vous le fait que des médiateurs et non des bibliothécaires puissent représenter la bibliothèque à l'extérieur ?

Conclusion

- 43 - L'idée de médiation a-t-elle évolué à Lyon depuis 1995 selon vous ?
- 44 - Que savez-vous et que pensez-vous des projets du ministère de la Culture concernant le recrutement de médiateurs du livre par les collectivités locales ?

45 - Que pensez-vous de leur formation ?

46 - Selon vous, s'orientent-ils vers la création d'un véritable métier de médiateur dans les bibliothèques ?

47 - Pensez-vous que vos activités évolueront à court, moyen ou long terme, du fait du recrutement des médiateurs ?

48 - Souhaitez-vous ajouter des remarques, des suggestions ?

**Grille d'entretien destinée à un bibliothécaire de catégorie B du département
Société de la bibliothèque de la Part-Dieu, en poste depuis 1995 au moins**

Pavé d'identification

- 1 - Sexe : masculin ou féminin
- 2 - Etes-vous d'origine française ou étrangère (précision éventuelle si la personne est d'origine étrangère)?
- 3 - Quel est votre cadre d'emploi à la bibliothèque municipale de Lyon ?
- 4 - Depuis quand travaillez-vous dans cet endroit ?
- 5 - Quel est votre parcours professionnel ?

Grille d'entretien

Formation

- 6 - Quelles sont les compétences à votre avis les plus utiles pour exercer votre fonction ?
- 7 - Constatez-vous des lacunes dans votre formation ?
- 7a - Si oui, lesquelles ?
- 8 - Pensez-vous être bien formé à l'accueil du public ?
- 8a- Si oui, en quoi ? Si non, en quoi ?
- 9 - Envisageriez-vous de suivre des stages de formation continue ?
- 9a - Si oui, dans quel domaine ?

Activités

- 10 - Exercez-vous plutôt vos activités dans ou hors de la bibliothèque ; ou les deux ?
- 11 - Comment décririez-vous vos activités professionnelles ?
- 12 - Comment animez-vous plus précisément le "point ressources emploi" dans le cadre de votre travail ?
- 13 - Qu'est-ce qui, selon vous, a motivé le recrutement de médiateurs à la bibliothèque municipale de Lyon ?
- 13a - Qu'en pensez-vous ?
- 14 - Avez-vous été associé d'une façon ou d'une autre, à ce projet de recrutement ?
- 14a - Si non, le regrettez-vous ?
- 15 - Savez-vous quelle est la dénomination précise des médiateurs de la ville de Lyon ?
- 16 - Que signifie pour vous l'expression "médiateur en bibliothèque" ?

17 - Vous définissez-vous comme "médiateurs du livre" et que recouvre selon vous cette expression par rapport à celle de "médiateurs du livre "(ATD Quart Monde) ou "médiateur en bibliothèque" ?

18 - Les définissez-vous comme des médiateurs ou des animateurs ?

19 - Faites-vous une différence entre les deux concepts ?

19a - Si oui, de quelle nature ?

20 - Faites-vous une différence entre un gardien et un médiateur ?

20a - Si oui, de quelle nature ?

21 - Quelle place occupe le livre dans leurs activités ?

22 - Exercez-vous des activités distinctes de celles des médiateurs ?

22a - Si oui, lesquelles ?

23 - Vous arrive-t-il d'exercer des activités identiques?

23a - Si oui, lesquelles ?

23b - Si oui, à quelle occasion ?

24 - Dans quelle mesure l'équipe du département Société est-elle associée aux activités des médiateurs ?

25 - Pensez-vous que l'arrivée du médiateurs au département Société a modifié les activités des bibliothécaires ?

Les rapports avec les médiateurs

26 - Savez-vous ce que font les médiateurs de la bibliothèque municipale de Lyon ?

27 - Quelles relations entretenez-vous avec les médiateurs du réseau, notamment ceux qui sont chargés d'animer les "point ressources emploi" dans les bibliothèques d'arrondissement qui emploient des médiateurs, y compris à la bibliothèque de la Part-Dieu ?

27a - Sous quelle forme (bulletin de liaison, réunion, autres...) ?

28 - Comment avez-vous reçu le médiateur au département Société ?

29 - Est-il bien intégré dans l'équipe du département Société ?

30 - Sont-ils selon vous bien intégrés au sein de l'ensemble du personnel de la bibliothèque municipale?

31 - Y a t-il eu une évolution des attitudes et des mentalités depuis 1995 ?

Les publics

32 - Avec quels publics êtes-vous en contact le plus souvent ?

- adolescents (16-18 ans)
- jeunes adultes (18-25 ans)
- adultes (> 25 ans)
- autres

32a - Pouvez-vous préciser leur origine sociale ou leur catégorie socio-professionnelle?

32b - Pouvez-vous préciser s'il s'agit de personnes d'origine étrangère ou appartenant à des communautés étrangères ?

32c - Auquel cas, pouvez-vous préciser l'origine ou la communauté ?

33 - Quelles relations entretenez-vous avec les publics de la bibliothèque ?

34 - Est-ce que le fait d'être d'origine française ou étrangère a des répercussions sur vos relations avec le public ?

35 - Comment vous perçoivent-ils par rapport au médiateur ? Perçoivent-ils bien la différence?

36 - Vos relations avec le public ont-elles changé du fait de l'arrivée du médiateur ?

37 - Comment mesurez-vous l'impact de l'action du médiateur auprès du public (nouveaux publics, personnes qui reviennent, qui empruntent, qui consultent...) ?

Les partenaires extérieurs à la bibliothèque

38 - En tant que bibliothécaire, entretenez-vous des contacts directs avec des partenaires extérieurs à la bibliothèque ?

38a - Si oui, lesquels ? Quelles sont les institutions, les associations avec lesquelles vous travaillez le plus souvent ?

- MJC
- maison de quartier
- centre d'alphabétisation
- centres sociaux
- foyers de quartier
- PAIO
- école
- crèche
- centre de loisir
- mission locale
- autres

38b - Ce sont des contacts de quelle nature ?

39 - Comment êtes-vous perçu par les partenaires extérieurs de la bibliothèque ?

40 - Quel rôle attribuez-vous à la bibliothèque dans la vie de la cité ?

41 - Comment percevez-vous le fait que des médiateurs et non des bibliothécaires puissent représenter la bibliothèque à l'extérieur ?

Conclusion

42 - L'idée de médiation a-t-elle évolué à Lyon depuis 1995 selon vous ?

43 - Que savez-vous et que pensez-vous des projets du ministère de la Culture concernant le recrutement de médiateurs du livre par les collectivités locales ?

44 - Que pensez-vous de leur(s) formation(s) ?

45 - Selon vous, s'orientent-ils vers la création d'un véritable métier de médiateur dans les bibliothèques ?

46 - Pensez-vous que vos activités évolueront à court, moyen ou long terme, du fait du recrutement des médiateurs ?

47 - Souhaitez-vous ajouter des remarques, des suggestions ?

Grille d'entretien destinée à un bibliothécaire de catégorie B en poste depuis 1995 au moins dans une bibliothèque d'arrondissement où il n'y a pas de médiateur

Pavé d'identification

- 1 - Sexe : masculin ou féminin
- 2 - Etes-vous d'origine française ou étrangère (précision éventuelle si la personne est d'origine étrangère)?
- 3 - Quel est votre cadre d'emploi à la bibliothèque municipale de Lyon ?
- 4 - Depuis quand travaillez-vous dans cet endroit ?
- 5 - Quel est votre parcours professionnel ?

Grille d'entretien

Formation

- 6 - Quelles sont les compétences à votre avis les plus utiles pour exercer votre fonction ?
- 7 - Constatez-vous des lacunes dans votre formation ?
- 7a - Si oui, lesquelles ?
- 8 - Pensez-vous être bien formé à l'accueil du public ?
- 8a- Si oui, en quoi ? Si non, en quoi ?
- 9 - Envisageriez-vous de suivre des stages de formation continue ?
- 9a - Si oui, dans quel domaine ?

Activités

- 10 - Exercez-vous plutôt vos activités dans ou hors de la bibliothèque ; ou les deux ?
- 11 - Comment décririez-vous vos activités professionnelles ?
- 12 - Comment animez-vous plus précisément le "point ressources emploi" dans le cadre de votre travail ?
- 13 - Qu'est-ce qui, selon vous, a motivé le recrutement de médiateurs à la bibliothèque municipale de Lyon ?
- 13a - Qu'en pensez-vous ?
- 14 - Avez-vous été associé d'une façon ou d'une autre, à ce projet de recrutement ?
- 14a - Si non, le regrettez-vous ?
- 15 - Savez-vous quelle est la dénomination précise des médiateurs de la bibliothèque municipale de Lyon ?

- 16 - Que signifie pour vous l'expression "médiateur en bibliothèque" ?
- 17 - Vous définissez-vous comme "médiateurs du livre" et que recouvre selon vous cette expression par rapport à celle de "médiateurs du livre" (ATD Quart Monde) ou "médiateur en bibliothèque" ?
- 18 - Les définissez-vous comme des médiateurs ou des animateurs ?
- 19 - Faites-vous une différence entre les deux concepts ?
- 19a - Si oui, de quelle nature ?
- 20 - Faites-vous une différence entre un gardien et un médiateur ?
- 20a - Si oui, de quelle nature ?
- 21 - Quelle place devrait occuper le livre dans leurs activités selon vous ?
- 22 - Pensez-vous qu'ils puissent exercer des activités identiques à celles des bibliothécaires ?
- 22a - Si oui, lesquelles ?
- 22b - A quelle(s) occasion(s) ?
- 23 - Dans quelle mesure l'équipe de la bibliothèque est-elle être associée aux activités des médiateurs ?
- 24 - Vous avez connu des difficultés récemment avec quelques jeunes. Avez-vous songé à recruter des médiateurs ? Avez-vous regretté de n'avoir ni gardien ni médiateur ?
- 25 - Pouvez-vous justifier votre réponse ?

Les rapports avec les médiateurs

- 26 - Savez-vous ce que font les médiateurs de la bibliothèque municipale de Lyon ?
- 27 - Quelles relations entretenez-vous avec les médiateurs du réseau, notamment ceux qui sont chargés d'animer les "points ressources emploi" dans les bibliothèques d'arrondissement qui emploient des médiateurs, y compris à la bibliothèque de la Part-Dieu ?
- 27a - Sous quelle forme (bulletin de liaison, réunion, autres...) ?
- 28 - Les médiateurs sont-ils selon vous bien intégrés au sein de l'ensemble du personnel de la bibliothèque municipale ?
- 29 - Y a-t-il eu une évolution des attitudes et des mentalités depuis 1995 ?

Les publics

- 30 - Avec quels publics êtes-vous en contact le plus souvent ?
- jeunes enfants (3 mois-5 ans)
 - enfants (6-12 ans)
 - adolescents (16-18 ans)
 - jeunes adultes (18-25 ans)
 - adultes (> 25 ans)
- 30a - Pouvez-vous préciser leur origine sociale ou leur catégorie socio-professionnelle ?

30b - Pouvez-vous préciser s'il s'agit de personnes d'origine étrangère ou appartenant à des communautés étrangères ?

31c - Auquel cas, pouvez-vous préciser l'origine ou la communauté ?

32 - Quelles relations entretenez-vous avec les publics de la bibliothèque ?

33 - Est-ce que le fait d'être d'origine française ou étrangère a des répercussions sur vos relations avec les publics ?

Les partenaires extérieurs à la bibliothèque :

34 - En tant que bibliothécaire, entretenez-vous des contacts directs avec des partenaires extérieurs à la bibliothèque ?

34a - Si oui, lesquels ? Quelles sont les institutions, les associations avec lesquelles vous travaillez le plus souvent ?

- MJC
- maison de quartier
- centre d'alphabétisation
- centres sociaux
- foyers de quartier
- PAIO
- école
- crèche
- centre de loisir
- mission locale
- autres

34b - Ce sont des contacts de quelle nature ?

35 - Comment êtes-vous perçu par les partenaires extérieurs de la bibliothèque ?

36 - Quel rôle attribuez-vous à la bibliothèque dans la vie de la cité ?

37 - Comment percevez-vous le fait que des médiateurs et non des bibliothécaires puissent représenter la bibliothèque à l'extérieur ?

Conclusion

38 - L'idée de médiation a-t-elle évolué à Lyon depuis 1995 selon vous ?

39 - Que savez-vous et que pensez-vous des projets du ministère de la Culture concernant le recrutement de médiateurs du livre par les collectivités locales ?

40 - Que pensez-vous de leur formation ?

41 - Selon vous, s'orientent-on vers la création d'un véritable métier de médiateur dans les bibliothèques ?

42 - Pensez-vous que les activités des bibliothécaires évolueront à court, moyen ou long terme, du fait du recrutement des médiateurs ?

43 - Souhaitez-vous ajouter des remarques, des suggestions ?

**Grille d'entretien destinée au conservateur responsable
de la commission formation de la bibliothèque municipale**

- 1 - Présentation de la personne et de ses fonctions ?
- 2 - Quelle formation proposez-vous de mettre en place (les modules, les spécificités) ?
- 3 - Modalités de prise en charge de cette formation (qui, quand, comment, à quel prix) ?
- 4 - Que pensez-vous des formations actuellement mise en place dans les régions (BEATEP médiateur ou animateur-médiateur du livre) ?
- 5 - Pensez-vous que le fait de se situer en marge d'un programme national peut avoir des avantages ou des inconvénients (et lesquels) ?
- 6 - Envisage-t-on des programmes de formation continue à la médiation par exemple, pour les bibliothécaires ? (Justifier)
- 7 - Va-t-on vers un métier de médiateur ? Quelles seraient les conséquences pour les bibliothécaires ?
- 8 - Que pense-t-elle d'un statut de médiateur ? Comment voit-elle concrètement les choses ?
- 9 - Autres questions ?

**Grille d'entretien destinée à l'agent de développement culturel
du service du Développement Social Urbain de la Ville de Lyon**

Présentation de ce qu'est le DSU

- 1 - Pouvez-vous présenter brièvement les missions, les activités, d'un chef de projet DSU ?
- 2 - Depuis combien de temps exercez-vous cette fonction à Lyon ?
- 3 - Quelle est la politique suivie à Lyon en matière de DSU ? (notamment, donner des exemples concrets du programme)

Relations avec la bibliothèque municipale

- 4 - quelle est à votre avis le rôle de la bibliothèque dans la cité (notamment dans le cadre du DSU)
- 5 - Depuis combien de temps entretenez-vous des relations avec la bibliothèque municipale ?
- 6 - Aviez-vous des contacts avec la bibliothèque avant l'arrivée des médiateurs avec le directeur de la bibliothèque municipale ?
 - 6a - Qui avait pris l'initiative, la bibliothèque ou vous ?
 - 6b - De quelle sorte de contact s'agissait-il ?
 - 6c - Etaient-ils fréquents ?
- 7 - Pouvez-vous me dire ce que vous savez du recrutement des médiateurs en 1995 ?
- 8 - Quelle est la nature des contacts que vous entretenez avec la bibliothèque par le biais des médiateurs, y compris celui de la bibliothèque de la Part-Dieu ?
 - 8a - Sont-ils fréquents ?
 - 8b - Qu'attendez-vous de ces contacts avec la bibliothèque dans le cadre du DSU ?
- 9 - Que signifie pour vous l'expression "médiateur en bibliothèque ?"
- 10 - Considérez-vous les médiateurs comme des médiateurs ou des animateurs (cf la différence entre médiateur animateurs sportifs et les médiateurs en bibliothèque) ?
- 11 - Faites-vous une différence entre les bibliothécaires, qui se disent souvent "médiateurs du livre", et les "médiateurs en bibliothèque" ?
 - 11a - Si oui, laquelle ?
- 12 - L'idée de médiation a-t-elle évolué à Lyon depuis 1995 selon vous ?
- 13 - Que savez-vous et que pensez-vous des projets du ministère de la Culture concernant le recrutement de médiateurs du livre par les collectivités locales ?
- 14 - Que pensez-vous de leur(s) formation(s) ?
- 15 - Selon vous, s'orientent-on vers la création d'un véritable métier de médiateur dans les bibliothèques ?

16 - Comment envisagez-vous l'avenir des médiateurs à Lyon tel que le projet avait été initialement défini (notamment avec la perspective du dispositif des emplois-jeunes)?

17 - Quelle est la position de la municipalité là-dessus ?

18 - En admettant que le contrat des médiateurs ne soit pas renouvelé en avril, continueriez-vous à entretenir les mêmes contacts avec la bibliothèque ? (nature, fréquence...)

19 - Souhaitez-vous ajouter des remarques, des suggestions ?

Grille d'entretien avec le responsable administratif du service du Développement Social urbain dépendant de la direction de l'Action sociale à la ville de Lyon

Présentation du DSU

- 1 - Pouvez-vous me présenter le service dont vous êtes responsable (son mode de fonctionnement, ses activités, ses publics, ses missions) ?
- 2 - Quelle est la politique suivie à Lyon en matière de DSU (notamment, donner des exemples concrets du programme) ?

Recrutement des médiateurs

- 3 - Que signifie pour vous l'expression "médiateur en bibliothèque" ?
- 4 - Considérez-vous les médiateurs comme des médiateurs ou des animateurs (quelle différence par rapport au travail des animateurs médiateurs sportifs) ?
- 5 - Pourquoi votre service s'est-il occupé du second contrat des médiateurs ? Quelles sont les caractéristiques de ce contrat (budget, durée...)
- 6 - Pourquoi n'était-il pas possible de les embaucher directement en 1995 ?
- 7 - Quelles sont les perspectives pour avril 1998 : renouvellement ou non ?
- 8 - Quelle est la position de la municipalité sur cette question actuellement (notamment avec la perspective des emplois jeunes) ?
- 9 - Que savez-vous et que pensez-vous des projets du ministère de la Culture concernant le recrutement de médiateurs du livre par des collectivités locales ?
- 10 - Que savez-vous et que pensez-vous de leur(s) formation(s) ?
- 11 - Selon vous, s'orientent-ils vers la création d'un véritable métier de médiateur dans les bibliothèques ?

Relation avec la bibliothèque municipale

- 13 - Quels sont vos rapports avec la bibliothèque municipale (subventions, etc.) ?
- 14 - Pensez-vous qu'il est bon que la bibliothèque municipale garde le contrôle de sa politique de médiation ?
- 15 - Quelle est selon vous la place de la bibliothèque dans la cité ? La bibliothèque a-t-elle un rôle social à jouer selon vous, notamment dans le cadre du DSU ?
- 16 - Si oui, comment peut-elle le jouer dans le cadre du DSU ?
- 17 - En admettant que le contrat des médiateurs ne soit pas renouvelé en avril, le rôle de la bibliothèque serait-il plus ou moins important dans le cadre du DSU ?
- 18 - Souhaitez-vous ajouter des remarques, des suggestions ?

Grille d'entretien destinée à l'adjointe à l'enseignement supérieur, la recherche, la vie étudiante et aux actions en faveur des quartiers défavorisés de la Ville de Lyon

- 1 - Quelle est la politique de la Ville de Lyon en matière d'action sociale ? Y-a-t-il eu un changement d'orientation par rapport à l'ancienne équipe municipale ?
- 2 - Quel est le rôle d'une bibliothèque dans la cité ? Quel rôle la bibliothèque municipale de Lyon peut-elle jouer dans le cadre des actions en faveur des quartiers défavorisés ?
- 3 - Pourquoi la ville de Lyon a-t-elle décidé d'embaucher des médiateurs en bibliothèque? (Est-ce que des bibliothécaires supplémentaires n'auraient pas pu faire ce travail)
- 4- Sur quel budget précisément sont-ils rémunérés ?
- 5 - Dans quelle mesure considère-t-elle qu'il est important que la bibliothèque garde la maîtrise de sa politique de médiation ?
- 6 - Quel est l'avenir des médiateurs embauchés en 1995 ? Qu'en est-il du renouvellement de leur contrat ?
- 7 - Pensez-vous que médiateur en bibliothèque soit un nouveau métier ? Qu'en est-il du statut des médiateurs ?
- 8 - S'ils étaient embauchés comme animateurs culturels, seraient-ils contractuels ou fonctionnaires ?
- 9 - Qu'en est-il du dispositif des Emplois-jeunes par rapport aux médiateurs en bibliothèque ?
- 10- Que pense-t-elle de la formation élaborée par la bibliothèque pour les médiateurs ? Quel serait le cadre de sa mise en place ?
- 11 - Etant donné les formations BEATEP médiateurs du livre mises en place dans les régions, pense-t-elle que la ville de Lyon a intérêt à se mettre en marge d'un programme national de formation ?
- 12 - Quelles subventions a-t-elle permis de débloquer cette année pour les médiateurs ?
- 13 - Quel bilan fait-elle de l'action des médiateurs depuis 2 ans et demi ?
- 14 - Qu'a-t-elle pensé du film "Des mots, des images et des sons", projeté à la bibliothèque municipale ?

Entretien avec les partenaires extérieurs de la bibliothèque municipale de Lyon

Présentation de la structure

1 - Pouvez-vous vous présenter ?

2 - Pouvez-vous me présenter l'organisme dans lequel vous travaillez ? (son mode de fonctionnement, ses activités, ses missions)

Relations avec la bibliothèque municipale

3 - Depuis combien de temps entretenez-vous des relations avec la bibliothèque municipale (préciser s'il s'agit de celle de l'arrondissement) ?

4 - Aviez-vous des contacts avec la bibliothèque avant l'arrivée des médiateurs ?

4a - Si oui, avec quel(s) membre(s) de l'équipe ?

4b - Qui avait pris l'initiative ?

4c - De quelle sorte de contact s'agissait-il ?

4d - Quelle était leur fréquence ?

4e - Si non, qui a pris l'initiative, le médiateur ou vous ?

5 - Avez-vous été surpris qu'une personne non bibliothécaire représente la bibliothèque ?

5a - Pourquoi ?

6 - Quelle est la nature des contacts que vous entretenez avec la bibliothèque par le biais du médiateur ?

6a - Sont-ils fréquents ?

6b - Qu'attendez-vous de ces contacts avec la bibliothèque ?

7 - Connaissez-vous la personne responsable de la bibliothèque ?

8 - Avez-vous des contacts avec elle ?

8a - Si oui, de quelle nature ?

8b - Quelle est leur fréquence ?

9 - Entretenez-vous des contacts avec les bibliothécaires ?

9a - Si oui, de quelle nature ?

9b - Quelle est leur fréquence ?

10 - quelle est à votre avis le rôle de la bibliothèque dans la cité (notamment par rapport à celui de votre structure ?

11 - En admettant que le contrat des médiateurs ne soit pas renouvelé en avril, continueriez-vous à entretenir les mêmes contacts avec la bibliothèque ? (nature, fréquence...)

12 - Souhaitez-vous ajouter des remarques, des suggestions ?

Grille d'entretien destinée à la personne responsable du dossier des médiateurs du livre au bureau du développement du livre et de la lecture à la Direction du Livre et de la Lecture

- 1 - Pourquoi avoir passé une convention avec le ministère de la Jeunesse et des Sports ? Est-ce que ce n'est pas à la bibliothèque, donc au ministère de la Culture de se charger de ce type de travail ? Quel type de collaboration avec le ministère de la jeunesse et des sports ? (Au niveau régional, est-ce que toutes les DRAC passent le même type de convention avec les DRJS ?)
- 2 - Pourquoi six régions ont-elles été choisies, et selon quels critères ?
- 3 - Si on insiste sur le fait que ce ne sont que des recommandations qui sont contenues dans la circulaire, le fait que le ministère de la Jeunesse et des Sports en soit chargé oriente sérieusement les formations ? Quels seraient les avantages pour une collectivité locale à adopter la formation proposée : diplômante, subventionnée... ?
- 4- La formation est-elle intitulée animateur-médiateur du livre ? Pourquoi ?
- 5- Peut-on parler de la mise en oeuvre d'une politique de la médiation, si la formation est celle d'animateur option livre ?
- 6- Quand on voit l'intérêt soudain des municipalités par la formation de médiateur du livre, peut-on parler aussi de politique de médiation au niveau local ?
- 7- Est-ce qu'on envisage de doter les médiateurs d'un statut de médiateur en bibliothèque ou médiateurs du livre un jour ?
- 8 - Que comportera la prochaine circulaire de décembre de plus par rapport à celle de juin 1996 concernant le niveau de recrutement des médiateurs du livre ?

**Grille d'entretien destinée au médiateur du livre
de la bibliothèque municipale de Vaulx-en-Velin**

Pavé d'identification

- 1 - Sexe : masculin ou féminin
- 2 - Etes-vous d'origine française ou étrangère, ou appartenez-vous à une communauté étrangère (précision éventuelle si la personne est d'origine ou appartient à une communauté étrangère)?
- 3 - Quel âge avez-vous ?
 - 20-30 ans
 - 30-40 ans
 - 40-50 ans
 > 50 ans
- 3 - Quel est votre niveau d'étude ?
- 4 - Quelle(s) activité(s) avez-vous exercée avant d'être recruté comme médiateur ?
- 5 - Depuis quand êtes-vous médiateur à la bibliothèque municipale de Vaulx-en-Velin ?

Grille d'entretien

Formation

- 6 - Quelle formation avez-vous reçue pour exercer ce travail ?
- 7 - Que pensez-vous de la formation que vous avez reçue ?
- 8 - Quelles compétences professionnelles acquises durant votre formation vous sont les plus utiles actuellement ?
- 9 - Quelles sont les compétences à votre avis les plus utiles pour exercer votre fonction ?
- 10 - Quelles sont à votre avis les qualités d'un médiateur ?
- 11 - Envisageriez-vous de suivre des stages de formation continue ?
- 11a - Si oui, dans quel domaine ?

Cadre d'emploi actuel

- 12 - Dans quel cadre êtes-vous employé ?
- 13 - Combien êtes-vous rémunéré ?

Les activités

- 14 - Exercez-vous plutôt vos activités dans ou hors de la bibliothèque ; ou les deux ?
- 15 - Comment décririez-vous vos activités professionnelles ?
- 15a - Quelle est la place du livre dans ces activités ?

- 16 - Avez-vous observé une évolution de votre (ou vos) activité(s) entre le moment où vous êtes arrivé et maintenant ?
- 17 - Vous définissez-vous comme médiateur ou comme animateur ?
- 18 - Faites-vous une différence entre les deux concepts ?
- 18a - Si oui, de quelle nature ?
- 19 - En quoi votre activité est-elle différente de celle d'un gardien ?
- 20 - Comment vous, médiateur du livre, vous définissez-vous par rapport aux "médiateurs en bibliothèque" de la bibliothèque municipale de Lyon ? Comment comprenez-vous cette dernière expression ?
- 21 - On vous définit comme "médiateur du livre". Qu'est-ce qui, à vos yeux, distingue vos activités de celles des bibliothécaires, qui se disent eux-mêmes "médiateurs du livre" ?
- 22 - Exercez-vous des activités distinctes de celles des bibliothécaires ?
- 22a - Si oui, lesquelles ?
- 23 - Vous arrive-t-il d'exercer des activités identiques ?
- 23a - Si oui, lesquelles ?
- 23b - A quelle(s) occasion(s) ?
- 24 - Dans quelle mesure le reste de l'équipe de la bibliothèque est-il associé à vos activités ?
- 25 - Pensez-vous que votre arrivée à la bibliothèque a modifié les activités des bibliothécaires ?

Les rapports avec les bibliothécaires

- 26 - Comment avez-vous été reçu et perçu par l'équipe en place dans la bibliothèque ?
- 27 - Comment avez-vous été reçu et perçu par l'ensemble du personnel des bibliothèques du réseau de Vaulx-en-Velin ?
- 28 - Etes-vous bien intégré au sein de l'équipe de la bibliothèque (ou des bibliothèques du réseau de Vaulx-en-Velin) ?
- 28a - Si non, pourquoi ?
- 29 - Etes-vous bien intégré parmi le personnel de l'ensemble des bibliothèques du réseau de Vaulx-en-Velin ?
- 29a - Si non, pourquoi ?
- 30 - Y a-t-il eu une évolution depuis votre arrivée ?

Les publics

- 31 - Avec quels publics êtes-vous le plus souvent en contact ?
- jeunes enfants (3 mois-5 ans)
 - enfants (6-12 ans)
 - adolescents (12-15 ans)
 - adolescents (16-18 ans)

- jeunes adultes (18-25 ans)
- adultes (> 25 ans)

31a - Pouvez-vous préciser leur origine sociale ou leur catégorie socio-professionnelle?

31b - Pouvez-vous préciser s'il s'agit de personnes d'origine étrangère ou appartenant à des communautés étrangères ?

31c - Auquel cas, pouvez-vous préciser l'origine ou la communauté ?

32 - Quelles relations entretenez-vous avec les publics de la bibliothèque ?

33 - Est-ce que le fait d'être d'origine française ou étrangère a des répercussions sur vos relations avec les publics ?

34 - Est-ce que le fait d'être issu du "quart monde" a des répercussions sur vos relations avec les publics ?

35 - Comment vous perçoivent-ils par rapport aux bibliothécaires ? Perçoivent-ils bien la différence ?

36 - Comment mesurez-vous l'impact de votre action auprès des publics (nouveaux publics, personnes qui reviennent, qui empruntent, qui consultent...) ?

37 - Avez-vous perçu une évolution dans l'ambiance de la bibliothèque depuis votre arrivée (moins de violence, ambiance plus détendue...)?

Les partenaires extérieurs à la bibliothèque

38 - Entretenez-vous des contacts avec des partenaires extérieurs à la bibliothèque ?

38a - Si oui, lesquels ? Quelles sont les institutions, les associations avec lesquelles vous travaillez le plus souvent ?

- MJC
- maison de quartier
- centre d'alphabétisation
- centres sociaux
- foyers de quartier
- PAIO
- école
- crèche
- centre de loisir
- mission locale
- autres

38b - Ce sont des contacts de quelle nature ?

39 - Comment êtes-vous perçu par les partenaires extérieurs de la bibliothèque ?

40 - Avez-vous des contacts avec d'autres médiateurs en France ?

40a - Si oui, de quelle nature ?

41 - Si non, souhaiteriez vous en avoir ?

42 - Etes-vous toujours en contact avec l'association qui vous a présenté comme candidat à la formation de médiateur du livre ?

42a - Si oui, sont-ils fréquents ?

42b - Si oui, de quelle nature sont ces contacts ?

Conclusion

43 - Que pensez-vous des projets du ministère de la Culture concernant le recrutement de médiateurs du livre par les collectivités locales ?

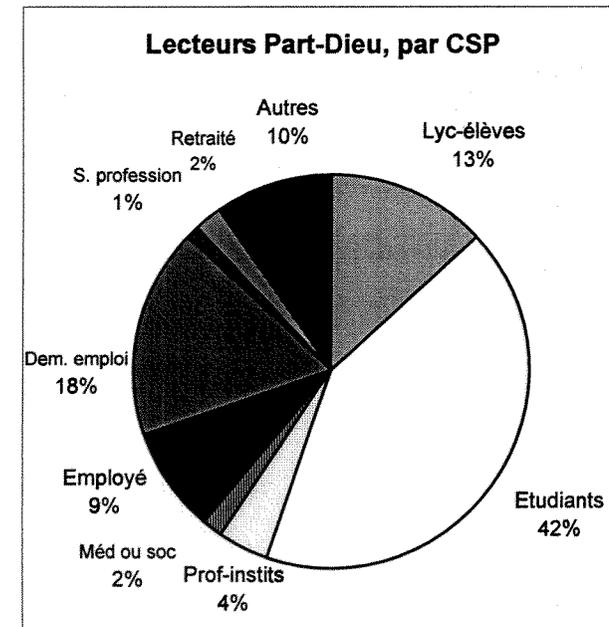
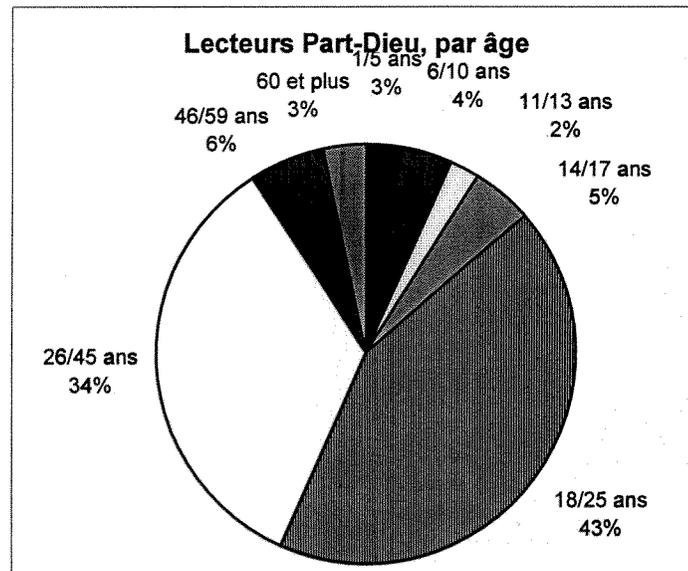
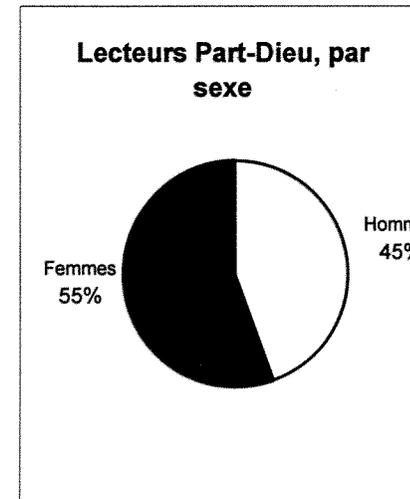
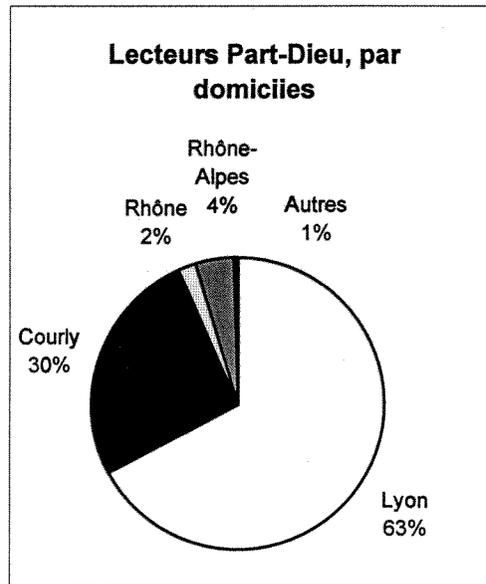
44 - Que pensez-vous de leur(s) formation(s) ?

45 - Selon vous, s'orientent-ils vers la création d'un véritable métier de médiateur dans les bibliothèques ?

46 - Pensez-vous que votre cadre d'emploi évoluera à court, moyen ou long terme ?

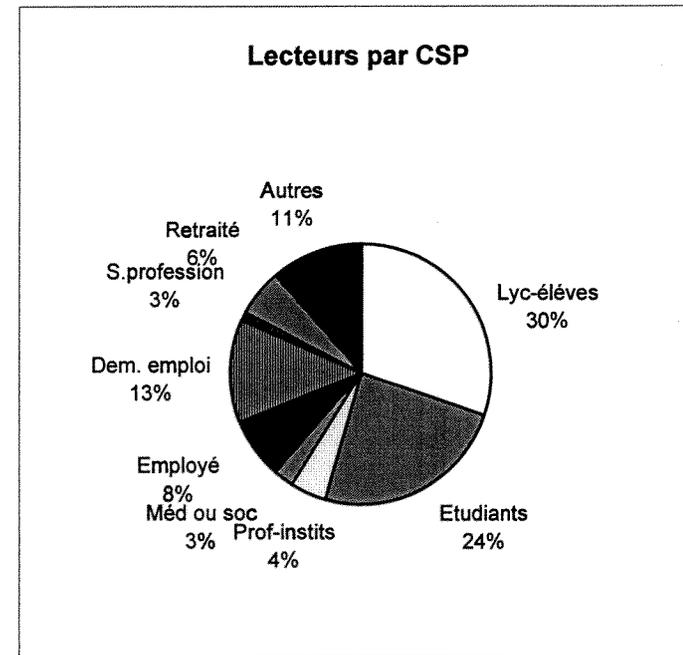
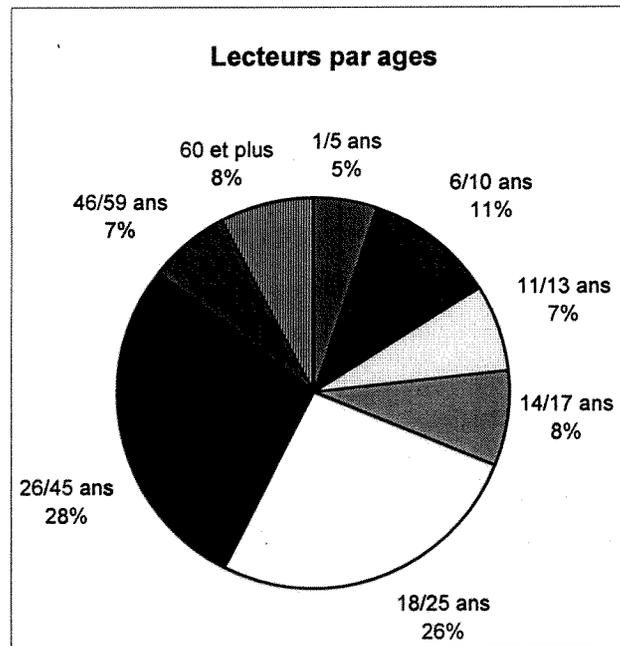
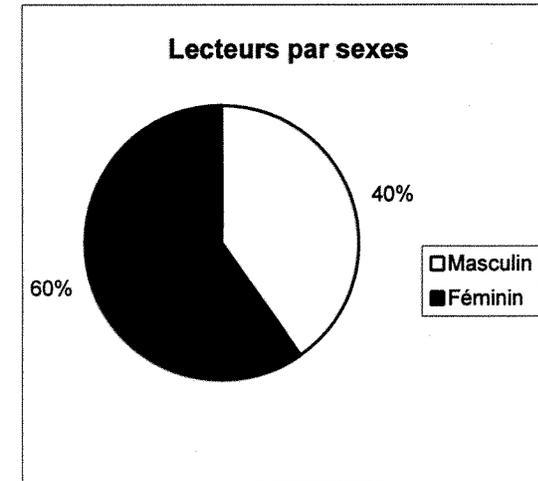
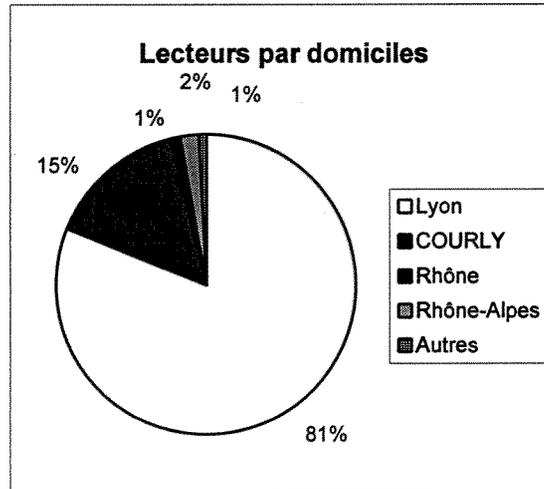
47 - Souhaitez-vous ajouter des remarques, des suggestions ?

Critère	Sous-critère	LECTEURS ACTIFS PART-DIEU au 01/01/97
TOTAL		27 423
Par domicile	Lyon	18 284
	COURLY	7 116
	Rhône	576
	Rhône-Alpes	1 122
	Autres	129
Par sexe	Masculin	12 210
	Féminin	15 204
	Autres	12
Par âge	1/5 ans	746
	6/10 ans	1 063
	11/13 ans	640
	14/17 ans	1 251
	18/25 ans	11 802
	26/45 ans	11 804
	46/59 ans	1 598
60 et plus	918	
Autres	11	
Par CSP	Lyc-élèves	3 580
	Etudiants	17 300
	Prof-instits	1 104
	Méd ou soc	494
	Employé	2 377
	Dem. emploi	4 731
	S. profession	241
	Retraité	611
	Autres	2 691



Note : Les lecteurs lyonnais représentent 13,97% de la population totale (422 444 habitants au 31/12/96)

Critère	Sous-critère	LECTEURS ACTIFS DU RESEAU au 01/01/97
Par domicile	Lyon	59 056
	COURLY	10 811
	Rhône	782
	Rhône-Alpes	1 370
	Autres	697
Par sexe	Masculin	29 194
	Féminin	42 862
	Autres	312
Par âge	1/5 ans	3 876
	6/10 ans	7 816
	11/13 ans	5 228
	14/17 ans	5 706
	18/25 ans	19 152
	26/45 ans	20 448
	46/59 ans	4 827
	60 et plus	5 629
	Autres	42
Par CSP	Lyc-élèves	17 504
	Etudiants	17 504
	Prof-instits	3 235
	Méd ou soc	1 859
	Employé	5 513
	Dem. emploi	9 098
	S. profession	1 002
	Retraité	4 119
	Autres	8 310
	TOTAL	



62

nariale qu'il implique avec l'Association Lyon Insertion qui est un des partenaires habituels de la Ville en matière de DSU et d'insertion qui par ailleurs est le support de la mission locale de Lyon et du PLIE de Lyon.

La dépense correspondante de 3,6 MF sera prélevée sur des crédits inscrits au budget de l'exercice en cours, et à inscrire aux budgets des exercices suivants, au sous-chapitre 955-92, article 657.

Lyon, le 14 mars 1995

Le Maire de Lyon :
M. NOIR.

95/4490 - Plan-Emploi - Convention entre la Ville de Lyon et l'Association Lyon Insertion, pour le concours de médiateurs au profit des publics défavorisés auprès des bibliothèques (Division des Affaires Culturelles) (COMMISSIONS DES AFFAIRES SOCIALES ET DES AFFAIRES CULTURELLES)

Mesdames et Messieurs, par délibération du 12 décembre 1994, le Conseil Municipal a décidé des modalités relatives à la contribution de la Ville de Lyon à la solidarité et à l'emploi. Ce texte comportait un ensemble de propositions en faveur des publics les plus défavorisés tels qu'ils ressortent en particulier du Contrat de Ville.

Le présent rapport concerne la mise en oeuvre du projet des médiateurs de bibliothèques.

En effet, une population nouvelle fréquente les bibliothèques municipales et notamment celles des quartiers. Ce public n'est pas constitué d'habituels des bibliothèques. Il est constitué à plus de 40 % de chômeurs venant lire les offres d'emploi publiées dans la presse et se renseigner sur les métiers et sur la formation, ainsi que des jeunes et des adolescents, qu'il apparaît opportun d'accueillir, d'écouter, et d'accompagner dans un projet éducatif.

Il est également utile d'aller au devant de ceux qui s'assemblent dans les quartiers, au pied des immeubles, dans les squares et dans les locaux associatifs, sans projet précis.

L'expérience qui est proposée consiste à "suivre" ces personnes en les "accompagnant" au sens social du terme, et à mettre en oeuvre une médiation active entre elles et l'institution éducative et culturelle qu'est la bibliothèque.

Ces médiateurs agiront également dans le cadre d'actions d'hyperproximité, visant à rencontrer ce public sur son lieu de vie, pour le sensibiliser à la lecture, et au multimédia.

Cette expérience serait mise en oeuvre par l'Association Lyon Insertion qui est un des partenaires habituels de la Ville et de l'Etat en matière d'insertion.

Une convention entre la Ville de Lyon et l'Association définit la tâche à accomplir. Elle prévoit notamment que l'Association recrutera les médiateurs avec le concours de l'ANPE et du PLIE, parmi les chômeurs de longue durée.

Cette opération sera conduite sur une durée de 12 mois à compter du 1^{er} avril 1995. Elle fera l'objet d'une évaluation pour en apprécier les résultats et en tirer les conséquences pour l'avenir.

La Ville versera à l'Association Lyon Insertion, une subvention de fonctionnement dans la limite d'un montant de 1,5 MF.

Cette subvention sera versée en 2 fois, 50 % à l'entrée en vigueur de la convention, et 50 % six mois plus tard sur production des justifications de dépenses et de recettes, et après déduction des éventuelles aides, notamment celles de l'Etat que l'Association aura pu obtenir.

Je vous propose, Mesdames et Messieurs, de bien vouloir approuver ce projet, et m'autoriser à signer la convention partenariale qu'il implique avec l'Association Lyon Insertion qui est un des partenaires habituels de la Ville et de l'Etat en matière de DSU et d'insertion et qui par ailleurs est le support du PLIE et de la mission locale de Lyon.

La dépense correspondante de 1,5 MF sera prélevée sur les crédits inscrits au budget de l'exercice en cours, au sous-chapitre 955-92, article 657.

Lyon, le 14 mars 1995

Le Maire de Lyon :
M. NOIR.

95/4491 - Directions de l'Action Sociale, des Affaires Scolaires et des Sports et de la Jeunesse - Projet d'animations socio-sportives "Lyon, Sport et Insertion" (Division des Affaires Sociales) (COMMISSIONS DES AFFAIRES SOCIALES ET DES SPORTS.)

Mesdames et Messieurs, le 12 décembre 1994, vous avez approuvé, à l'unanimité, la contribution de la Ville de Lyon pour la solidarité, l'aide à l'insertion et à l'emploi. Ce dispositif qui s'articule avec les travaux du Contrat de Ville de l'Agglomération Lyonnaise est tourné vers l'insertion des chômeurs les plus défavorisés par la création d'emploi orientée vers les services aux populations en difficultés.

Cette contribution, je vous le rappelle, a plusieurs volets. Il s'agit, ici de procéder à la mise en place de l'action "Lyon, Sport et Insertion" qui a pour but le développement d'actions d'animations en dehors des périodes scolaires, en direction des jeunes (6 - 25 ans) connaissant des difficultés socio-économiques, et qui constitue un public inorganisé, de jeunes à "l'abandon", sensible à l'appel de la délinquance.

Cette action compte trois axes :

- animation socio-sportive dans des gymnases scolaires ;
- animation socio-sportive sur des sites sportifs (gymnases et terrains) municipaux ;
- lancement du "Challenge des Neuf - Basket de rue".

Les objectifs sont de plusieurs ordres :

- dynamiser les actions sur les quartiers par l'extension de l'ouverture des équipements municipaux ;
- favoriser l'insertion des jeunes par le sport et de développement d'actions "Sport en liberté" ;
- agir en partenariat avec les institutions mais aussi le tissu associatif local.

Ces animations, menées en complémentarité des actions existantes sur les quartiers, auront lieu essentiellement en soirée entre 18 et 22 heures et les fins de semaines de 14 à 20 heures sur l'ensemble du territoire de la commune.

S'agissant d'un projet constituant un volet de la contribution pour l'emploi, les animations dans les équipements scolaires et sur les sites sportifs, seront confiées conventionnellement à deux associations déjà très largement partenaires de la Ville sur l'animation, il s'agit de :

- "Sportives les Pentès" pour les sites des 1^{er}, 3^e, 4^e, 6^e et 9^e arrondissements (Lyon Nord), 53 montée de la Grande Côte, 69001 Lyon.

et

- l'Association Jeunes Etats-Unis (AJEU) pour les 2^e, 5^e, 7^e et 8^e arrondissements (Lyon Sud), Local DSQ, 18 rue des Serpollières, 69008 Lyon.

En accord avec la Ville, l'ANPE et le PLIE de Lyon et dans le cadre d'une convention partenariale, jointe au dossier, ces associations recruteront des animateurs socio-sportifs chômeurs de longue durée, à qui seront confiées ces missions d'animations. Ces missions s'exécuteront sur des plages horaires d'inoccupation des équipements municipaux mis alors par conventions, à la disposition de ces animateurs.

Il s'agit d'une opération expérimentale, limitée à une durée de 12 mois à partir du 1^{er} avril 1995, prenant en considération la fin de la présente année scolaire, la période des vacances d'été 1995 et les deux premiers trimestres de l'année scolaire 1995/1996.

Une première évaluation de cette action sera faite à la fin de l'été 1995, pour apprécier de la poursuite à donner (pour le reste de la durée de l'expérience), soit dans des conditions identiques soit après quelques modifications éventuelles et qui donneront lieu, dans ce cas, à une nouvelle délibération soumise à votre sanction.

Une évaluation en fin d'opération (au bout de 12 mois) sera faite pour définir les suites éventuelles à donner à cette expérience.

Pour l'action particulière "Challenge des Neuf - Basket de rue" menée du 1^{er} mars au 30 juin, la Ville de Lyon a procédé au recrutement de 9 animateurs sportifs spécialistes du basket, leur mission étant le recrutement, la formation et l'entraînement d'équipes constituées de jeunes dans les différents arrondissements de Lyon. Elles se retrouveront, le 17 juin 1995, pour

RA

RECHERCHES APPLIQUÉES

BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE LYON

Stage d'Accès à l'Emploi
Formation des Médiateurs de Bibliothèque

Du 4 au 29 Avril 95

On 1901, Siège social
ITÉ LUMIÈRE LYON 2
Pierre Mendès-France
69876 Bron cedex
77 88 - 78 77 23 48
ax 78 75 82 67

RAPPELS DES OBJECTIFS :

La Bibliothèque Municipale de Lyon propose la mise en œuvre d'un Programme de Formation élaboré en collaboration avec le C.E.F.R.A. Université Lumière Lyon 2, à l'intention de 11 Médiateurs de Bibliothèque qui devront répondre aux profils de poste suivants :

PROFIL 1 :Missions du Médiateur :

Le Médiateur doit aider les bibliothécaires à transmettre, aux usagers qui ne les maîtrisent pas, les points de repères et les savoirs faire de base.

Pour cela, il devra informer les lecteurs sur ce qu'est une Bibliothèque, c'est-à-dire un lieu d'accueil et non un gymnase ou la rue.

Il devra les aider à comprendre le fonctionnement de la Bibliothèque : respect du lieu, des personnes, des documents.

Il devra permettre l'appropriation des outils de recherche (fichiers, ordinateurs) et des documents (dictionnaires, CD-ROM).

Il pourra cheminer avec eux pour les aider dans leur recherche documentaire et aussi dans l'aide aux devoirs.

Il devra développer une motivation pour la lecture en lisant une histoire, en regardant des revues, en animant un groupe de discussion...

PROFIL 2 :Missions du Médiateur :

Le Médiateur doit aider les bibliothécaires à mener des actions d'hyper-proximité consistant à sortir des murs de la Bibliothèque pour aller à la rencontre des publics non-lecteurs, les sensibiliser à la lecture et finalement les amener à fréquenter les Bibliothèques.

Ces actions impliquent une collaboration étroite avec les partenaires socio-culturels et peuvent prendre des formes diverses : Bibliothèques de rue au pied des immeubles, présentation de livres en PMI, animations autour des livres dans les Centres sociaux, etc...

Profil 1

1) Le médiateur a pour mission:

Le médiateur doit, dans le cadre des bibliothèques d'arrondissements, transmettre aux usagers qui ne les maîtrisent pas, les points de repères et les savoirs faire de base.

Pour cela il devra informer les lecteurs sur ce qu'est une bibliothèque, un lieu d'accueil bien sûr, mais ni un gymnase ni la rue.

Il devra les aider à comprendre le fonctionnement de la bibliothèque : respect du lieu, des personnes, des documents.

Il devra permettre l'appropriation des outils de recherche par les lecteurs : Mode d'emploi des fichiers et du catalogue informatisé.

Il aidera les lecteurs à accéder à l'information par les différents types de documents (dictionnaires, cd-rom, encyclopédies, ouvrages para scolaires, livres, revues, dossiers,...) et à en maîtriser les contenus.

Il pourra cheminer avec eux pour les aider dans leur recherche documentaire et aussi dans l'aide aux devoirs: compréhension d'un énoncé, méthodologie, ...

Il devra canaliser les "non-lecteurs" en créant des animations qui les recentrent sur le monde des livres.

Il devra développer une motivation pour la lecture en lisant une histoire, en regardant des revues, en animant un groupe de discussion, ...

2) Compte tenu de ces fonctions, le médiateur doit répondre au profil suivant:

a) connaissances et expériences requises dans les domaines suivants:

- monde des bibliothèques
- recherche documentaire
- techniques d'entretien
- techniques d'animation
- techniques d'animation de groupe

b) capacité à

- l'écoute et au dialogue
- goût pour la lecture
- au travail d'équipe
- à la communication et à la transmission
- à l'équilibre personnel
- à l'encadrement des jeunes publics et des adolescents
- à la gestion des situations de crise ou de conflit dans la bibliothèque
- à l'autorité

c) formation requise

- bac+2
- Bafa

offil 2

1) Le médiateur a pour mission:

Le médiateur doit mener des actions d'hyper-proximité consistant à sortir des murs de la bibliothèque pour aller à la rencontre des publics non-lecteurs, les sensibiliser à la lecture et finalement les amener à fréquenter les bibliothèques.

Ces actions impliquent une collaboration étroite avec les partenaires socioculturels et peuvent prendre des formes diverses : bibliothèques de rue au pied des immeubles, présentation de livres en PMI, heure du conte dans les crèches, animations autour des livres dans les centres sociaux, etc

Le médiateur devra faire preuve d'imagination pour, en fonction des différents interlocuteurs extérieurs, trouver des solutions originales pour promouvoir les livres et bibliothèques.

2) Compte tenu de ces fonctions le médiateur doit répondre au profil suivant

a) connaissances et expériences requises dans les domaines suivants:

- monde des bibliothèques
- monde des organismes socioculturels et des associations
- sensibilité aux problèmes de la lecture , de l'illettrisme
- techniques et expériences d'animation

b) capacité à

- l'écoute et au dialogue
- l'aptitude à l'imagination et à l'innovation
- au travail en équipe
- à l'équilibre personnel
- à la communication

c) formation requise

- bac+2
- Bafa

Le Médiateur devra faire preuve d'imagination pour, en fonction des différents interlocuteurs extérieurs, trouver des solutions originales afin de promouvoir les livres et les Bibliothèques.

CONTENU DE LA FORMATION :

- Permettre aux bénéficiaires d'acquérir les outils nécessaires à leur mission :

1) La bibliothèque et ses outils :

- * programme en annexe

2) L'Ecrit : le Livre, outil de Communication et de développement personnel

- * Approche de l'illettrisme
- * La sensibilisation à la lecture
- * Le Multimedia

3) Connaissance des Publics :

- * Typologies des publics concernés par la Médiation.
- * Analyse des comportements

4) Techniques de Communication :

- * L'attitude d'Accueil
- * L'écoute et l'échange
- * Techniques d'entretien
- * Animation de groupes

5) Gestion des Conflits :

- * Analyse des situations de conflits
- * Attitudes et Réactions
- * L'autorité et le rapport aux règlements établis
- * La médiation

6) L'Insertion Sociale et Professionnelle :

- * Les différents acteurs de l'insertion
- * Les différents réseaux et circuits d'insertion

7) L'Accompagnement à la Recherche d'Emploi

- * Les mesures d'aide à l'emploi
- * La définition de projet professionnel
- * Utilisation des ouvrages de documentation sur les métiers et les professions
- * L'aide à la recherche d'emploi
 - Lecture de la Presse : de la recherche d'informations économiques aux petites annonces

8) L'Accompagnement de Projet Educatif et Culturel

- * Identification des Attentes et des Potentialités du Public
- * Conception de Projet
- * Mise en oeuvre et suivi

DATES DE FORMATION :

du 4 au 29 Avril 1995

DUREE DE LA FORMATION :

140 heures, soit 70 heures en bibliothèque et 70 heures en centre de formation

RESPONSABLES DE FORMATION :

Françoise COSTIL - Bibliothécaire département Société, Bibliothèque Municipale de Lyon

Rebecca CHAPPE - Chargée de mission, C.B.F.R.A. Université Lumière Lyon 2.

Pensée lors d'une réunion avec les responsables de Pôles, Passerelle se veut une fenêtre ouverte sur la médiation en bibliothèque. Tous les deux mois, cette lettre sera diffusée dans le réseau. Si ce premier numéro a été réalisé par les médiateurs, les prochaines parutions contiendront aussi des articles écrits par des bibliothécaires.

**L. Bourget
A.M. Boyer
D. Demarest
A. Garden
B. Gueydon**

Carnet de bord

Tous les médiateurs se sont rencontrés le ... vendredi 13 décembre autour d'un pot convivial, et joignant l'utile à l'agréable ont pu faire la connaissance des bibliothécaires du Pôle Nord.

Un projet de journal réalisé par les médiateurs et les adolescents en direction des adolescents est en cours. Pour cela, des réunions de préparation se déroulent à la bibliothèque de la Part-Dieu.

La prochaine réunion est prévue Jeudi 13 mars de 13h30 à 18h00 au 3^e étage.

Nous espérons que ce magazine verra le jour dans le courant du mois de Juin !

InterPôle

REGARD SUR L'ATELIER D'ECRITURE

Nous pensons que l'atelier d'écriture s'inscrit dans le développement social et culturel du quartier dans lequel il se déroule. Ce lieu de rencontre pour des personnes d'âges et d'origines divers permet la communication entre les habitants et donc améliore la vie relationnelle de chacun.

Une collaboration avec les structures socio-culturelles du quartier peut être mise en place autour de ce projet. C'est un lieu où l'on découvre dans la convivialité le plaisir d'écrire, où la parole est valorisée, où la production personnelle s'intègre dans un projet collectif : tranche de vie, itinéraire personnel, mémoire et vie du quartier, fiction ...

Les bibliothèques municipales d'arrondissement nous paraissent le lieu d'accueil approprié à ces ateliers. Les participants auront ainsi l'occasion de se familiariser avec le lieu de culture que sont les Bibliothèques.

Le bon déroulement de l'atelier d'écriture est directement lié à l'intervenant professionnel, choisi en fonction de ses compétences pour travailler avec le public et le thème visés. Il nous semble nécessaire de diffuser la production finale : recueil, exposition de textes ... afin de valoriser les participants, de créer une dynamique qui donnera vie à d'autres ateliers.

**Marie Lacotte
Anne-Marie Péchuzal**

On en parle ...

LE MONDE DES LIVRES - 29.11.96

* *Quand les ados découvrent le sens du langage et de l'écriture* : deux ateliers d'écriture encourageants menés par Albert Jacquard et François Bon auprès de jeunes en Seine Saint-Denis. *L'envie de lire des jeunes, vaste sujet !* On trouve ici quelques idées et méthodes sur la relation devant exister entre le livre et le lecteur. Malgré le manque d'analyse en profondeur, on voudrait y croire ... mais pas d'affolement, la recette miracle n'est pas dans ce numéro !

* A noter également l'expérience de Louis à Bezons : «A l'école, le livre est une corvée ; avec moi, il doit devenir un plaisir». Autres lieux, autres personnes mais idées similaires (Télérama 2410, 20 mars 96).

Thomas Breban

VIVA MAGAZINE - JANVIER 97

Dans la rubrique «Famille», (p. 44), vous trouverez un article concernant les adolescents et **ce que veulent dire leurs mots**. «Il y a comme une fracture entre la violence des expressions employées par une partie des adolescents et le langage courant. Une faille qui peut faire peur. Et si l'on arrêta de confondre ceux qui jouent aux durs et ceux qui le sont devenus ?» Boris Seguin, professeur de français au collège Jean-Jaurès, à Pantin, en Seine Saint-Denis parle de son travail, mené avec un autre professeur, Frédéric Teillard et qui a donné naissance à «*Les Céfrans parlent aux français*», chronique de la langue des cités (éditions Calmann-Lévy). Du côté de la chanson, figure l'avis de François Hadji Lazaro du label indépendant Boucherie Productions. Et du côté des ... bibliothèques, la journaliste J. Roz-Maurette a choisi de rapporter quelques faits du 1^{er} arrdt de Lyon.

Fathia Toumi

* «Les Céfrans parlent aux Français» Disponible au 8^e Adu - 6^e Adu - Gerland Adu et le Collectif Adu.

* VIVA Magazine. Vous le trouverez auprès des responsables de Pôles ainsi qu'auprès des médiateurs.

Un jeu passionnant avec l'image de soi, une rencontre inédite avec l'autre.

Pendant 8 mois dans le cadre d'un stage «MAP-A Employabilité», une quinzaine de jeunes (17 à 25 ans) de Vaulx en Velin, Montluel et Miribel ont participé régulièrement aux ateliers photo et vidéo coordonnés par LALOUMA.

Qu'est-ce qui s passe dans l'espace? retrace l'histoire de ce travail, ... du bout d'essai à l'image choisie, cadrée, tirée, commentée, exposée et soudain maîtrisée.

Du 4 au 11 janvier 1997, Lalouma a

fait vivre et découvrir pour la première fois ce travail en l'exposant sous sa direction artistique à la bibliothèque du 1er arrdt (Condition des Soies).



Cette exposition a remporté un vif succès auprès de nos lecteurs, et notamment auprès des jeunes qui - de par leur présence quotidienne ! - ont visionné en moyenne près de 4 fois par jour la vidéo et ont fini par connaître par coeur les scénarios et l'enchaînement des images !!!

Les intervenantes de Lalouma, Marie-Agnès Décoret, Isabelle Lorenzo et Véronique Ménétrier présentes durant toute cette semaine furent surprises et ravies de l'engouement témoigné par les jeunes du quartier pour cette expo ! ... Si bien qu'elles les ont interviewés et filmés, en VHS, ... instants qu'on aura l'occasion de visionner très prochainement.

Fathia Toumi

LALOUMA, c'est ...

une association loi 1901 ayant pour objectif de développer la réflexion et la création dans le domaine du cinéma et de l'audiovisuel. En partenariat avec les équipes responsables de lieux soit culturels soit pédagogiques, elle met en place des actions et des interventions à l'intérieur des structures. Les médiateurs des bibliothèques situées dans les quartiers dits «sensibles», c'est-à-dire le 8ème, 7ème (Béchevelin), 9ème (Duchère) et le 1er arrdt., ont pour projet de faire intervenir cette association dans le cadre du «Projet été». À suivre .

PLAGE EMPLOI

Un accueil particulier I

Les bibliothèques municipales de Lyon rassemblent dans leurs points ressources toute une documentation sur l'emploi et la formation. Il en existe dans toutes les bibliothèques «adultes». Différents axes de travail sont engagés autour de ces points ressources suivant les équipes qui les animent. Entre la bibliothèque du 1er et celle de la Part-Dieu, les médiateurs ont mis en place un accueil un peu particulier pour les groupes de chercheurs d'emploi (issus de centres de formation). A l'occasion d'une visite à la bibliothèque du 1er, le médiateur du point ressources Part-Dieu présente au groupe la documentation qu'il pourra trouver à la bibliothèque de la Part-Dieu. Par ce premier contact, certaines réticences sont levées et une deuxième visite est ensuite programmée au point ressources de la Part-Dieu. Dans le cadre des services rendus aux lecteurs, cette collaboration fait suite à une véritable demande de la part de formateurs. Les bibliothèques intéressées par cette expérience sont invitées à me contacter au poste 1916.

Catherine Paillet

Brève de bib. « Eh ça fait un an que tu bosses ici, t'as pas mal à la tête avec tous ces livres, ils te payent au moins ? »

ESCALE

Lyon d'Hier et d'Aujourd'hui

Jeudi 23 janvier 1997, Anne-Marie Péchuzal a présenté sous la forme d'une «table ronde», une série de documents à des personnes du 3ème âge résidant au Foyer Résidence Dansard situé dans le 7ème arrondissement de Lyon.

À suivre.

«Le nouveau monde»

Du 15 février au 1er mars 1997, en partenariat avec la bibliothèque du 7ème arrdt. (Jean-Macé), des réalisations artistiques de personnes en parcours d'insertion au Foyer des Sans Abri seront exposées à la Mairie du 7ème. Cette collaboration fait suite aux interventions régulières d'Anne-Marie Péchuzal dans ce foyer.

Les médiateurs

Catherine Paillet
BM Part-Dieu
(Dept. Société)

Abderhamane Djedid
Cécile Lapalus
BM du 9ème
(Waise)

Marie Lacotte
BM du 9ème
(Duchère)

Thomas Breban
Abdoul Razak-Abdillahi
BM du 8ème

Romain Kadiebue
BM du 7ème
(Gerland)

Anne-Marie Péchuzal
BM du 7ème
(Jean-Macé)

Marjorie Caboche
BM du 7ème
(Béchevelin)

Magali Lallemand
BM du 4ème

Fathia Toumi
BM du 1er

« Qui est président de la République ? : Jack Cherk »
« Qui est président des USA ? : Bill Clinton »
Brève de bib. Vu sur un devoir (3e)

P@sserelle

LETTRE
D'INFORMATION
DE REFLEXION
DES MEDIATEURS
DES BIBLIOTHEQUES
MUNICIPALES DE LYON

BIMESTRIEL

AVRIL - MAI 1997 - NUMERO 2

Carnet de bord

La prochaine
réunion des
médiateurs est
prévue pour le
Jeuvi 24 avril
de 9h30 à 12h
à la bibliothèque
du 1er arrondt.

Les projets
d'animations
programmés cet
été dans les
bibliothèques de
quartiers seront
annoncés dans
le prochain
numéro.

Si vous
souhaitez écrire
dans P@sserelle
N°3 (Juin-Juillet)
faites parvenir
vos textes avant
le 15 mai, à
l'attention de
Rathia T. soit par
la tournée à la
bibliothèque du
1er, soit par
Fax: 78.27.28.35

Petite enfance

Des interventions au sein des crèches et halte-garderies sont proposées par la Bibliothèque Enfants de Bêchevelin dans les quartiers du 7^e arrondissement.

Le rythme de ces interventions est régulier et varie de une à deux fois par mois et par structure. Ces animations nous permettent de travailler en collaboration avec des éducatrices et des auxiliaires. Petit à petit, un véritable réseau s'est créé. Nous touchons ainsi huit crèches sur neuf.

Les enfants attendent le moment du conte avec enthousiasme ; leur attention et leur concentration s'agrandit tout au long de l'année. Afin de compléter l'échange ou la relation avec les collectivités, certaines crèches se déplacent avec les enfants pour leur faire découvrir la bibliothèque.

Dans l'espoir de poursuivre cette aventure et de faire le relais avec la famille, nous accueillons maintenant parents et enfants le samedi matin pour le moment du conte.

Marjorie Caboche

Face à l'échec scolaire et à son corollaire l'illétrisme, les actions de sensibilisation au livre dès la petite enfance se sont multipliées. Sur le quartier de Vaise, en collaboration avec les bibliothécaires de la salle Enfants nous avons ainsi développé les interventions auprès des structures d'accueil des Tout-Petits. Au fil des rencontres (où sont en général présentes une bibliothécaire et la médiatrice), les visages deviennent familiers, les histoires sont attendues et les livres apprivoisés ...

Dernièrement, une démarche a été engagée auprès du Relais Assistantes Maternelles : nous proposons lors des rencontres, une animation pour les enfants suivie d'un temps d'échanges avec les assistantes autour d'une présentation de nouveautés.

Cécile Lapalus

InterPôle

MERCREDI ATTACKS

PROCHAINEMENT DANS VOS SALLES

13h00 Ouverture du sas d'embarquement. Les Tontons flingueurs s'installent avec énergie, le Progrès se retrouve entre 15000 mains. Premières sueurs froides. **13h30** Arrivée des gremlins. Ils envahissent tout sur leur passage et se mettent à leur aise.

14h00 Ouverture du sas de décompression. La salle Enfants est prise d'assaut, la tension augmente, les voyages intersidéraux (Adultes-Enfants) s'intensifient, le personnel de bord est à son poste. **14h45** 1ère alerte.



Quelques gremlins sèment le trouble, le décalage horaire ne leur va pas du tout, il faut agir vite. Les pourparlers s'engagent, on explique, on raisonne, mais il arrive que nous ayons à faire à des voyageurs sans limites et qui maîtrisent parfaitement l'espace-temps. **15h30** 2ème alerte. Un groupe non-identifié investit les 2 salles de contrôle avec énergie et fracas. Il faut aller au devant des visiteurs pour leur souhaiter la bienvenue et leur rappeler que nous sommes une zone pacifique, que notre mission consiste à diffuser le plaisir des mots. **16h30** La «station bib» a retrouvé son rythme de croisière. Les trous noirs se raréfient. **18h00** Dernière ligne droite avant d'atteindre la station «vie normale». Quelques voyageurs s'amuse encore à défier l'espace-temps. **19h00** L'atterrissage se fait sans heurts. (Parfois non).

**Abdoul Razak-Abdillahi
Thomas Breban**

«Le Nouveau Monde ...» ils y ont cru

*Du 15 février
au 1er mars 1997,
la bibliothèque
de Jean-Macé et le
service insertion du
foyer Notre-Dame
des Sans-Abris
ont présenté
Le Nouveau Monde
à la Mairie du 7^e.
Une exposition
artistique réalisée par
des personnes en
parcours d'insertion.*

(Voir Le Progrès du 20.02)

Le projet (mais aussi le défi) de monter une exposition avec les résidents du foyer Notre-Dame des Sans-Abris est né il y a un an. C'était la possibilité de donner à des personnes en parcours d'insertion un moyen d'expression et de valorisation. Cela voulait dire aussi créer des conditions qui permettraient de construire, de chercher autre chose, ailleurs.

Les documents empruntés dans les bibliothèques de Jean-Macé et de Béchevelin ont été des aides pour démarrer les ateliers :

collages (réalisés à partir de

revues rebutées), sculptures, gravures et différents styles de peinture. Les premières productions ont été exposées dans les vitrines de la bibliothèque de Jean-Macé.

La réussite de cette exposition se traduit par :

- l'existence d'un partenariat bibliothèque/association qui a abouti à une manifestation socio-culturelle propre au quartier

- la reconnaissance de réelles capacités d'expression artistique

- la présence de nombreux visiteurs, les témoignages qui figurent sur le livre d'or, les commentaires de la presse montrent que cette expérience a interpellé et que l'art (ou la création artistique) a permis aux douze exposants d'être reconnus autrement.

Décrochée, l'exposition s'est installée au Foyer de la rue du Père Chevrier. Les animateurs qui ont porté ce projet terminent leur temps d'objection mais les artistes sont bien décidés à motiver leurs successeurs pour un nouveau projet. Ils en parlent, ils ont des idées.

Anne-Marie Péchuzal

PLAGE EMPLOI

Trait d'union

Qui aurait cru que le Point Ressources Emploi-Formation puisse un jour devenir un formidable trait d'union entre la recherche d'emploi et l'atelier d'écriture ? Cette idée a vu le jour en Octobre 1996 à la bibliothèque de Vaise, avec la participation active des stagiaires en formation à l'ADFLP* de Lyon 9^e.

Profitant de la dynamique du concours d'écriture (s) «*J'écris, je m'écrie*» (un des lauréats est issu de Vaise) organisé par l'Espace Formateurs en collaboration avec les bibliothèques de Lyon, nous avons mis en place des séances régulières d'écriture(s).

Les groupes (15 à 20 personnes) sont dans un premier temps accueillis dans le cadre des visites de la bibliothèque et de la présentation du Point Ressources. Puis, des rendez-vous sont pris pour la création et l'élaboration de textes, poèmes, récits de vie, paroles de chanson ... en français mais aussi dans leur langue d'origine.

Dans une atmosphère chaleureuse, studieuse et joyeuse, chaque participant nous livre, durant une après-midi, une partie de lui-même. Des recueils de textes synthétisent l'ensemble de ces travaux d'écriture(s) et sont mis à la disposition du public de la bibliothèque de Vaise.

Abderhamane Djedid

ESCALE



Enfances de l'Art

**Dans le cadre
des ateliers
proposés par la
MANUFACTURE
DESSIN PEINTURE
(CX-Rousse),
des adolescents
ont réalisé des
autoportraits d'après
des études de
grands peintres.**

**Cette exposition a eu
lieu du 18 mars au 15
avril à la bibliothèque
du 4^eme. (D'ailleurs,
elle continue...comme
les gremlins !!!!!!!!!!!)**

LES médiateurs

Catherine Paillet
BM Part-Dieu
(Dépt. Société)

Abderhamane Djedid
Cécile Lapalus
BM du 9^eme
(Vaise)

Marie Lacotte
BM du 9^eme
(Duchère)

Thomas Breban
Abdoul Razak-Abdillahi
BM du 8^eme

Romain Kadiebue
BM du 7^eme
(Gerland)

Anne-Marie Péchuzal
BM du 7^eme
(Jean-Macé)

Marjorie Caboche
BM du 7^eme
(Béchevelin)

Magali Lallemant
BM du 4^eme

Fathia Toumi
BM du 1^{er}



Des images
des mots
et des
sons

JUILLET

Ce projet est né
d'une rencontre exceptionnelle,
à la **bibliothèque municipale**
du 1er arrondissement
de la Ville de Lyon.

Du 4 au 11 Janvier 1997,
l'association «Lalouma»
a fait vivre et découvrir
pour la première fois
«Qu'est-ce qui s passe dans l'espace ?»
en l'exposant sous sa direction artistique
à la bibliothèque du 1er.

Cette exposition
a remporté un vif succès
auprès de nos lecteurs,
et notamment auprès
des jeunes du quartier qui
- de par leur présence quotidienne ! -
ont visionné en moyenne
près de 4 fois par jour la vidéo
et ont fini par connaître par coeur
les scénarios et ...
l'enchaînement des images.

Surpris et ravis de l'engouement
témoigné par les jeunes,
nous souhaitons continuer à travailler
avec l'association «Lalouma» et
réaliser un document d'environ 1 heure
en utilisant ce même support
et en l'étendant sur l'ensemble
des bibliothèques situées
dans les quartiers sensibles.

La MJC Monplaisir,
partenaire du projet,
nous propose son matériel audiovisuel .

A partir
d'un mot,
une phrase,
ou un texte ...
choisi en commun
par les médiateurs des bibliothèques,

l'association
Lalouma accompagnera
des groupes d'adolescents
autour d'une création audiovisuelle.

A travers cette
réalisation vidéo,
la parole sera donnée
aux jeunes pour qu'ils

réfléchissent,
expriment et communiquent
leur rapport au livre,
à l'intérieur ou à l'extérieur
de l'espace bibliothèque.

Chaque médiateur
choisira six jeunes,
«lecteurs» ou «non lecteurs»,
qui viennent régulièrement
dans les bibliothèques situées
dans les quartiers sensibles des
1er, 7ème, 8ème et 9ème
arrondissements de la Ville de Lyon.

Organisation de l'action sur une semaine

Soit pendant
20 heures réparties
sur 4 jours,
les 6 jeunes participants
seront encadrés
par une ou deux
interuenantes Lalouma
en fonction des étapes
de travail,
et un médiateur.

1er jour - 5h

- Prise de contact avec les jeunes.
- Présentation du Projet.
- Ecriture du scénario : Fiction, prise de vue sur le vif, jeux de rôles, interviews.

2ème jour - 5h

- Découverte du matériel vidéo.
- Exercices de Prise de vue.
- Préparation du tournage.

3ème jour - 5h

Tournage

4ème jour - 5h

- Visionnage critique des images.
- Conception du montage.
- Conception de la bande son.

Déroulement de l'action sur le mois de Juillet 1997

A partir du 15 Juillet,
les bibliothèques
étant fermées au public,
l'action se déroulera
à l'extérieur
et viendra se joindre
aux projets d'été
que les médiateurs
mèneront dans les squares.

Du mardi 01.07
au vendredi 04.07

Pentes de la Cx-Rousse

Bibliothèque du 1er
7, rue Saint-Polycarpe

Du mardi 08.07
au vendredi 11.07

La Duchère

Bibliothèque du 9ème
Avenue du Plateau

Du mardi 15.07
au vendredi 18.07

Mermoz

Bibliothèque du 8ème
67, rue Saint-Maurice

Du mardi 22.07
au vendredi 25.07

Guillotière

Bibliothèque du 7ème
25, rue Béchevelin

La diffusion

La réalisation de
chaque bibliothèque
sera réunie en un
document final :
un film vidéo d'une
durée d'une heure.

Lors d'une soirée
exceptionnelle
où seront invités
les jeunes et leur
famille, le film
sera projeté
tout d'abord,
sur grand écran,
à la Bibliothèque
de la Part-Dieu.

Des projections
seront organisées
dans chaque
bibliothèque
de quartier et
un exemplaire,
à la disposition
du public pourra
être emprunté.

Ce document sera
envoyé dans des
bibliothèques
avec lesquelles
nous travaillons :
La Goutte d'or
Georges Pompidou
Saint-Etienne, le
Centre Culturel
Français de
Khartoum ...

Nous espérons
pouvoir diffuser
ce film dans la
prochaine T.V. de
quartier de la
Duchère, ... et
peut-être dans
d'autres T.V.
régionales et
nationales.

Des médiateurs du livre

L'urgence des problèmes posés par la progression de l'illettrisme et les difficultés rencontrées par les bibliothèques pour toucher les publics les plus marginalisés ont conduit le ministère de la Culture à favoriser le recrutement de *médiateurs du livre*.

Déjà en 1991, le ministère s'était associé au mouvement ATD Quart monde pour lancer une première expérience en créant des emplois pour une douzaine d'animateurs bénévoles de bibliothèques de rue. Une formation en alternance associant stage en bibliothèque, remise à niveau en culture générale et apprentissages techniques était mise en place tandis qu'une aide financière était prévue par la Direction du livre pour inciter ensuite à la création des emplois. Douze stagiaires ont alors été recrutés par les villes. Aujourd'hui huit d'entre eux occupent des emplois contractuels de niveau C au sein de bibliothèques municipales tandis que deux ont été titularisés sur des postes d'agents du patrimoine et des bibliothèques.

Une évaluation conduite par le Laboratoire d'études et de recherches sociales (Lers) a souligné les bons résultats en termes d'emploi et d'insertion professionnelle malgré une évidente précarité. Toutefois, un certain nombre de carences ont partiellement affecté l'efficacité du dispositif : la fonction du médiateur au sein de la bibliothèque demeure imprécise, le faible niveau scolaire est parfois apparu comme problématique.

Souhaitant aller au-delà d'une expérimentation sur quelques sites, le ministère de la Culture veut maintenant aider à étendre et régionaliser l'opération pour répondre aux attentes et initiatives des collectivités territoriales qui sont habilitées à créer ces emplois auprès de leurs bibliothèques.

Une circulaire de méthode a donc été adressée aux Drac le 14 juin 1996, qui précise :

• Les missions des médiateurs "dans et hors les murs".

Les médiateurs doivent relayer l'action des bibliothèques au plus près des habitants. Pour ce faire, ils doivent intervenir dans tous les lieux de vie du quartier en allant à la rencontre des populations les plus défavorisées sans perdre de vue la nécessité d'un accompagnement à l'intérieur de la bibliothèque.

• Les critères de recrutement qui mentionnent un niveau culturel minimum :

• maîtrise de la langue écrite et orale, goût pour la lecture, sensibilité aux problèmes d'illettrisme et de développement de la lecture,

• connaissance, liée à un itinéraire personnel, des publics en situation d'exclusion ainsi que des acteurs du champ social,

• aptitude à l'écoute, à la communication et à la transmission.

3) - Les aides à la création d'emploi qui se diversifient.

Il est apparu indispensable d'inscrire la médiation autour du livre comme un élément du pacte de relance pour la ville. La collectivité territoriale qui veut recruter un médiateur peut donc notamment bénéficier des nouveaux contrats emploi-ville subventionnés par l'Etat au taux moyen de 55%. L'emploi de ville s'adresse aux jeunes de 18 à 25 ans qui ont atteint au maximum le niveau du baccalauréat. Il est particulièrement intéressant parce qu'il est durable, le contrat étant reconductible pendant cinq ans.

4) - La formation qui est spécifiquement prise en charge par le ministère de la Culture en collaboration avec le ministère de la Jeunesse et des Sports.

C'est une formation qui se déroule en alternance entre un organisme de formation (généralement une fédération d'éducation populaire) qui assure les connaissances nécessaires au travail culturel et social, et la bibliothèque qui assure la connaissance de l'institution et l'apprentissage des techniques propres à son secteur.

C'est une formation qualifiante : elle doit aider les stagiaires à obtenir certains diplômes ou brevets professionnels leur permettant d'être mieux armés, davantage reconnus et de présenter, s'ils le souhaitent, certains concours de l'administration territoriale.

La formation de médiateur du livre pourra donc, par exemple, s'insérer dans le cadre du Beatep (brevet d'Etat d'animateur technicien de l'éducation populaire et de la jeunesse) qui comportera à cette occasion une option livre et lecture nouvellement définie et particulièrement étoffée.

5) - Le projet de médiation

Le ministère de la Culture finance également le projet que la collectivité souhaite mettre en œuvre à l'occasion de ce recrutement :

• bibliothèques de rue,

activités livre et lecture dans les centres de loisirs, dans les lectures d'accueil de la petite enfance, auprès des Sdf,

mise en place de réseaux de bibliothèques d'appartement, portages de livres à domicile, présentations de livres, ateliers d'écriture et résidences d'écrivains, animations pour du conte et du récit,

actions d'accompagnement scolaire et périscolaire, accompagnement personnalisé de lecteurs dans la bibliothèque : aide à l'appropriation des lieux, des outils documentaires et des ouvrages.

Sur la base de ces recommandations, les programmes qui mettront en place prendront vie et s'adapteront chacun à ses spécificités régionales et locales très diverses.

Le plus important pour le ministère de la Culture est que la fonction de *médiateur du livre* fasse tâche d'huile et qu'elle acquière progressivement son indispensable reconnaissance.

Cette légitimité reste à construire. Les contrats emploi-ville qui commencent à se négocier actuellement peuvent y contribuer parce qu'ils sont assortis de la durée minimum requise pour toute accréditation.

La possible adéquation de cette fonction à certains cadres d'emplois de la fonction publique territoriale demeure évidemment un objectif. A cet égard, la future filière de formation qui vient d'obtenir le quitus du Conseil supérieur de la fonction publique territoriale pourrait ouvrir de très intéressantes perspectives.

Rens : Dll, Annie Jogand, 01.40.15.74.36.

01-4015-73-46

Programme *Plus* en Haïti

Le programme *Plus*, mené conjointement par les ministères de la Culture et de la Coopération, permet aux étudiants de premier cycle universitaire des pays francophones d'Afrique sub-saharienne d'acquérir des ouvrages neufs à la moitié de leur prix public en France. Plus de 500 titres, concernant toutes les disciplines universitaires, sont ainsi proposés à un prix bonifié.

Le programme a été étendu à Haïti en 1991, mais n'a véritablement commencé à fonctionner qu'après la levée de l'embargo, fin 1994. Grâce au grand dynamisme des libraires haïtiens, ce programme a connu un rapide succès, révélant une demande très vive malgré la faiblesse du pouvoir d'achat moyen. En effet, entre 1995 et 1996, le nombre des ouvrages vendus en Haïti a progressé de 50 %.

Avec des ventes qui vont se situer cette année à hauteur de 100 exemplaires, Haïti se trouve dorénavant au quatrième rang des pays où le programme est le mieux diffusé, à égalité avec le Cameroun et derrière la Côte d'Ivoire et le Sénégal.

La nécessaire reconstitution des stocks de livres universitaires, après trois années d'embargo n'explique pas seule cette progression. Il existe en Haïti un véritable marché pour le livre universitaire : le nombre d'étudiants est estimé à plus de 15 000, qui se répartissent dans plus de 50 établissements d'enseignement supérieur. A cette demande des étudiants il faut ajouter celle des professionnels (juristes, ingénieurs, médecins...) qui représentent une part non négligeable des achats. Enfin, plusieurs établissements ont bénéficié depuis 1995 de budgets pour la constitution de bibliothèques et donc d'achats de livres du programme *Plus*.

Rhône-Alpes

Vient de paraître

A la suite des 9^e entretiens Jacques Cartier consacrés aux nouveaux lieux culturels, le centre d'accueil, d'information et de documentation de la Drac Rhône-Alpes a fait réaliser un document *Nouveaux lieux culturels, repères bibliographiques* qui présente une bibliographie et une liste non exhaustive de ces lieux en France. Ce travail a pour objectif de proposer un choix de références bibliographiques permettant d'avoir une vue d'ensemble de la question et de ses enjeux en France, en 1996.

"Il s'agit de proposer en un même lieu des espaces de travail, de rencontre et de diffusion culturelle pour un grand nombre de groupes ou compagnies des différents domaines artistiques (studios de musique, locaux de répétition pour le théâtre, petites salles de spectacles, lieux d'exposition...). Ces lieux doivent garder un caractère souple, favorisant tout à la fois rencontre éphémère et travail en profondeur, et ce sont souvent des friches qui servent de cadre à ces "aventures culturelles", telle est la définition des nouveaux lieux culturels proposée lors de la présentation des 9^e entretiens Jacques Cartier.

Rens : Drac Rhône-Alpes, Benoît Guillemont, 04.72.00.44.00.

REPUBLIQUE FRANCAISE

PREMIER MINISTRE
MINISTERE DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS
Délégation aux formations

MINISTERE DE LA CULTURE
Direction du livre et de la lecture

Paris, le

037920 - - 6 AOUT 96

LE MINISTRE DE LA CULTURE

LE MINISTRE DELEGUE A LA JEUNESSE ET
AUX SPORTS

A

MESSIEURS LES PREFETS DE REGION
(directions régionales des affaires
culturelles)
(directions régionales et départementales
de la jeunesse et des sports)
(directions régionales de la jeunesse et des
sports)
- pour attribution -

CIRCULAIRE :

MESDAMES ET MESSIEURS LES PREFETS DE
DEPARTEMENT
(directions départementales de la
jeunesse et des sports)

MADAME ET MESSIEURS LES
DIRECTEURS DES ETABLISSEMENTS
NATIONAUX DE LA JEUNESSE ET DES
SPORTS
- pour information -

OBJET : Programme de formation à la médiation en matière de livre et de lecture

Le Ministère de la Culture a décidé de promouvoir les actions de médiation en faveur du livre et de la lecture et le recrutement d'un nombre significatif de médiateurs du livre basés en bibliothèques municipales.

Une circulaire a été adressée, à cet effet par le Ministre de la Culture à ses services déconcentrés, le 14 juin 1996 dont les directions régionales de la Jeunesse et des Sports trouveront copie ci-jointe.

Elle indique notamment les missions confiées à ces médiateurs, les critères de leur recrutement et donne des recommandations concernant leur formation.

Le Ministère de la Culture et le Ministère de la Jeunesse et des Sports appellent leurs directions régionales à travailler en partenariat étroit pour élaborer un dispositif conjoint favorisant la qualification de ces acteurs.

La présente circulaire a pour objet de définir les modalités particulières de mise en oeuvre de ce projet, d'assurer une cohérence nationale, et de faciliter son évaluation.

A partir de l'analyse des besoins en formation effectuée par les directions régionales des Affaires Culturelles (DRAC) au vu des projets de médiation transmis par les collectivités territoriales ou les associations, les DRAC et les directions régionales de la Jeunesse et des Sports (DRJS) détermineront ensemble la nature des formations à organiser.

Les deux directions régionales adresseront ensuite aux organismes de formation, un appel d'offres établi à partir du cahier des charges ci-joint élaboré conjointement par les deux Ministères, et éventuellement adapté aux situations régionales.

Selon les profils d'emploi visés, les formations proposées seront :

- des sessions BAPAAAT (Ecriture-Lecture : niveau V) ;
- des sessions BEATEP ("Livre" et "lecture" : niveau IV) ;
- des unités de formation DEFA "Technique d'animation" à spécialiser dans ce domaine d'intervention (niveau III).

Dans ce cas, l'agrément des formations sera prononcé par les DRJS en concertation avec les DRAC et ne sera pas soumis au calendrier habituel.

En cas de besoin, des rapprochements inter-régionaux pourront être mis en place.

Parallèlement aux formations longues destinées aux personnes à la recherche d'une certification, des formations courtes ayant pour objectif l'adaptation à une fonction et l'acquisition de compétences complémentaires pourront être prévues.

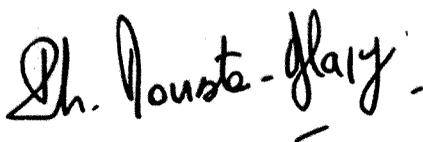
Le suivi de la formation sera assuré par le groupe constitué par le point V de la circulaire du Ministère de la Culture du 14 juin 1996.

Les projets retenus par les directions régionales des deux ministères seront transmis aux administrations centrales en vue d'une éventuelle délégation complémentaire de crédits.

Les services de la Direction du livre et de la lecture et la Délégation aux Formations se tiennent à votre disposition pour vous apporter tout appui dans la mise en oeuvre de cette action conjointe.

LE MINISTRE DE
LA CULTURE

LE MINISTRE DELEGUE A LA JEUNESSE
ET AUX SPORTS



Philippe DOUSTE-BLAZY



Guy DRUT

Université
Pierre Mendès France
Grenoble II

Médiat
Rhône-Alpes

en partenariat avec la Direction régionale et départementale de la jeunesse et des sports (DRJS)
et la Direction régionale des affaires culturelles (DRAC)

vous propose une formation

BEATEP

Brevet d'état d'animateur technicien
de l'éducation populaire et de la jeunesse

Année 1997-1998

Spécialité : Activités culturelles et d'expression

Option : *Médiateurs du livre*

Renseignements

Médiat Lyon
Bibliothèque universitaire, 43 bd du 11 novembre 1918, 69622 Villeurbanne
Tél. 04 72 43 14 33 (Mme MIGNON)

BEATEP : Médiateurs du livre

Unité de formation générale

[120 heures]

Faire acquérir aux candidats les mécanismes généraux et les techniques d'administration et de gestion d'une action d'animation

Programme

- Connaissance du contexte institutionnel de l'animation et de l'éducation populaire
- Connaissance de la vie associative, et de l'éducation populaire
- connaissance de l'organisation institutionnelle
- Gestion financière et administrative d'une action d'animation
- Droit civil et pénal
- Droit du travail et convention collective de l'animation socio-culturelle

Unité de formation technique

[168 heures]

Faire acquérir aux candidats les compétences nécessaires par rapport à la place du livre dans l'animation socio-culturelle

Programme

- Connaissance du milieu propre aux bibliothèques
- Connaissance des documents
- Choix de livres
- Recherche documentaire
- Bibliothèque et informatique
- Bibliothèque et nouvelles technologies

Unité de formation pédagogique

[168 heures]

Faire comprendre aux candidats le lien entre l'acte de lecture et une action culturelle globale

Programme

- les publics
- Animation et médiation
- Techniques d'expression écrite et orale
- Travail en équipe au sein d'une bibliothèque
- Conception et gestion d'un projet

Stage pratique

- Permettre la réalisation d'un projet de médiation et d'animation autour du livre
 - Vérifier les acquis du stagiaire par rapport aux unités de formation : application de la théorie à la pratique
- Le stage pratique débutera à la fin de la formation théorique.

Modalités pratiques

1) Inscription aux épreuves à Jeunesse et Sports jusqu'au 15 septembre 1997

- dossier à retirer à la DRJS ou DDJS

2) Pré-Inscription à l'option Médiateurs du livre à partir du 15 septembre 1997

Médiat Lyon

Bibliothèque universitaire, 43 bd du 11 novembre 1918, 69622 Villeurbanne

Tél. 04 72 43 14 33 (Mme MIGNON)

L'ensemble de la formation théorique est prévu de la mi-janvier 1998 à la mi-décembre 1998, en alternance avec des journées d'expérience pratique dans une structure d'accueil (une bibliothèque), sauf pendant les vacances scolaires, excepté celles de février.

* Formation théorique : 2 jours par semaine

* Expérience pratique : 3 jours par semaine

I - Le projet initial

En 1996, sur la demande des habitants des Luquettes, l'Adjoint à la Culture, l'Adjointe aux Affaires Sociales et le Conservateur de la Bibliothèque Municipale ont pris en 1996 la décision d'ouvrir une annexe bibliothèque dans le Centre Social et Culturel des Luquettes et de créer un demi poste de médiateur du livre.

Les objectifs : sociabiliser les habitants du quartier autour du livre, et leur donner la possibilité de lire et de se rencontrer... Ainsi la Bibliothèque municipale devient partenaire d'autres institutions qui luttent contre l'illettrisme et l'exclusion. La proximité géographique de la bibliothèque annexe avec les habitations favorise l'accès à l'institution municipale. La médiatrice du livre peut aussi former de nouveaux lecteurs en encourageant le dialogue inter culturel, en facilitant l'acquisition des connaissances par un accueil personnel, chaleureux et culturel..

Toute cette mise en oeuvre d'échanges, de concertation et de connaissances permettra au lecteur de découvrir son identité personnelle et l'aidera à définir son itinéraire social et humain.

En septembre 1996, est nommé le directeur du Centre social et culturel.

En février 1997 est recrutée la médiatrice du livre.

II - Création

1. Local et mobilier : un local occupant une surface de 24 m² (plus 8 m² récupérés sur l'espace couloir) est mis à disposition par le Centre Social et Culturel.

Le mobilier a été acheté par le CCAS et complété par la bibliothèque municipale.

Située entre les locaux administratifs et la salle de sport, la bibliothèque donne sur la rue du Logis de l'Aspe. Le Centre est signalé par une fresque réalisée par les jeunes de la cité en avril. La bibliothèque est signalisée par des livres peints par des lecteurs en juin.

2. Personnel : Le poste de " médiateur du livre et de la lecture" est créé le 24 février. il est double : un mi-temps à la bibliothèque municipale et un mi-temps au Logis de l'Aspe.

3. Fonds : il s'élève à environ 1200 ouvrages dont 2/3 de livres neufs. Ce fonds semble particulièrement bien adapté aux demandes de la population : 3/4 de documentaires et 1/4 de fictions. On y trouve aussi deux abonnements pour les jeunes. Les étapes préparatoires de travail sur ce fonds ont été réalisées du 24 Février au 10 Avril.

a) rencontrer les habitants du quartier, dans le Centre social et dans la rue, prendre contact avec les diverses associations. .

b) indexer

mettre la cote sur une étiquette
 couvrir, équiper les livres.

c) mise en place du prêt manuel avec les habitants du quartier, ce qui a permis une deuxième et importante sensibilisation au lieu et aux livres

4. Horaires d'ouverture et inscription : 19h30 pa semaine

Mardi	85	13 h 30 à 17 h 30	4 h
Mercredi	9 h 00 à 12 h 00	13 h 00 à 17 h 30	7.5 h
Vendredi		13 h 30 à 17 h 30	4 h

Fermeture le samedi et le dimanche.

Le public de la bibliothèque souhaite pouvoir profiter de la bibliothèque le plus tôt possible dans l'après-midi, ce qui nécessite l'ouverture dès 13 heures (d'où la fermeture du jeudi pour ne pas dépasser le mi-temps).

5) prêt :

Il a été décidé que le prêt de livres aux habitants du quartier serait gratuit.

De plus, une carte de prêt inter-bibliothèque permet aux livres de transiter entre la bibliothèque municipale et la bibliothèque annexe afin de satisfaire le plus rapidement les besoins du public.

L'inscription au Centre social est obligatoire; les inscriptions doivent être signées par les parents pour les mineurs.

III - Ouverture : le 14 avril 1997

-Prêt: la présence régulière de la médiatrice a servi à créer un climat de confiance entre le public et les livres, à détourner l'agressivité latente liée au fait qu'un 'étranger' s'installe dans le quartier - La population est venue voir, puis sentir, puis s'imprégner (certains voulaient brûler les livres, d'autres en donnaient....). -

Un des atouts importants de la création du climat de confiance a tenu au fait que la bibliothèque annexe était rattachée à la bibliothèque municipale, dépendante de la Mairie. De nombreuses personnes ont profité rapidement du prêt de livres et ont appris à les échanger régulièrement. D'autres, surtout ceux qui n'osent pas franchir le cap du prêt, sont venus consulter sur place.

-Animations:

- prêt de livres organisé entre la bibliothèque annexe et l'association " Maman Bébé."
- atelier hebdomadaire " Bébé lecteur", le lundi
- heure du conte, le mercredi et pendant les vacances, - soit à l'intérieur de la bibliothèque, soit au jardin de l'Aspé du haut.
- coopération avec le CLSH (Centre de loisirs sans hébergement): recherche en bibliothèque des documents servant à concrétiser des ateliers ludiques et pédagogiques: cuisine, poterie, jardinage, théâtre, musique, calligraphie....
- expositions temporaires: ours, cabanes, Camargue, football, voyages, sexualité et prévention.....

-initiation à l'art contemporain: pendant une semaine, le fonds de livre d'art a été mis en valeur. Les jeunes ont pu utiliser les connaissances acquises précédemment quant à l'indexation des livres et au classement, puis découvrir artistes et créateurs dans les ouvrages.

-visite guidée de l'exposition "Les sculpteurs de la Méditerranée" au Palais des Congrès pour 37 jeunes, (amenés par le minibus du CCAS et deux animateurs du Centre): repérage des créateurs, étude des matières, compréhension de l'art moderne, dessins d'oeuvres choisies, utilisation de CD-Roms.

-d'une façon informelle, des visites dans les familles ont permis aux parents d'être le support de la régularité du prêt de livres et de l'acte

IV-Problèmes rencontrés.

-Agressivité de certains jeunes qui voulaient prendre possession de la bibliothèque tout en ne respectant pas certaines règles: ne pas hurler, ne pas boire, ne pas fumer, respecter le calme...

-Exigüité du local pour recevoir autant de monde (30 à 35 personnes au lieu de 12).

-Difficulté avec les animateurs du CLSH: rivalité de territoire et des activités.

III - Impact de l'action culturelle sur cinq mois.

Bilan positif .

La population du Logis de l'Aspc, composée de 200 familles (environ 1.500 personnes) s'est mobilisée autour du livre; les statistiques, jointes au document, mettent en évidence l'évolution de la lecture et l'intérêt croissant des habitants pour leur bibliothèque .

En concertation avec le Centre social et culturel dont le directeur a constaté la fréquentation importante de la bibliothèque, nous pouvons envisager ensemble une nouvelle implantation de cette dernière, dans une salle plus grande -l'ancienne salle polyvalente de 64 m²- mieux adaptée pour recevoir plus de public.(une nouvelle salle polyvalente étant prévue pour fin 1997). Cela permettrait de créer plusieurs pôles, autorisant aussi bien la recherche, la concentration, l'activité d'éveil, la décontraction, dans le plus grand plaisir, recueillement et respect de l'autre. Une utilisation des lieux de 17h30 à 19h30 permettra le soutien scolaire. Le nouvel aménagement suscite bien sûr d'autres besoins:

achat de livres

achat de mobilier

présence d'une deuxième personne le mercredi après-midi.

Françoise FABRET
médiatrice du livre

PJ: Statistiques sur la fréquentation de la bibliothèque et les prêts..