Sandrine Leturcq

les médiateurs en bibliothèque

préface de Anne Kupiec

enssib

Les médiateurs en bibliothèque

Presses de l'enssib

Déjà parus aux éditions de l'enssib

Patrimoines insolites
théâtre, opéra, écrits savants et autres fers à dorer
I. Duquenne, A. Le Dividich, M. de Laubier, F. Savona

Les médiathèques et leurs publics
enquêtes dans le Rhône, à Arles et Chambéry
M. Briault, C. Leblond, F. Mei, V. Reymond

Les CDI à l'heure du management
Michèle Mollard

Vers une bibliothèque publique et universitaire,
l'exemple de Valence
Esther Cattant

Les catalogues en ligne,
enquête à la Médiathèque de la Cité des sciences et de l'industrie, panorama des recherches
coord. M. Hassoun, R. Roger

Le livre contre l'exclusion,
lecture et bibliothèque de rue à Besançon
Dominique Layat

Recherches sur l'économie de l'information,
aperçu de la littérature américaine
Roberta Fausti

Presses de l'enssib

Isbn : 2-910227-24-3
mars 1999

enssib
école nationale supérieure des sciences de
l'information et des bibliothèques
17-21 bd du 11 novembre 1918
69623 Villeurbanne cedex
tél : 04 72 44 43 43 - fax : 04 72 44 27 88

Consulter le Catalogue des Presses de l'enssib : < http://www.enssib.fr/presses/ >

Acheter les titres disponibles en ligne : < http://www.lcdpu.fr/editeurs/enssib/ >

Sandrine Leturcq

Les médiateurs en bibliothèque

préface de Anne Kupiec

Adapté sous la direction éditoriale de Bertrand Calenge
à partir du mémoire d'étude soutenu en janvier 1998

éditions de l'enssib
école nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques

Presses de l'enssib

Ont collaboré à cet ouvrage

Sandrine Leturcq: La Joie par les livres – Clamart

Anne Kupiec : IUT Métiers du Livre. Université Paris X-Nanterre.

Bertrand Calenge : Bulletin des bibliothèques de France.

Presses de l'enssib

Sommaire

Préface par *Anne Kupiec* 7

Introduction 11

Première partie

Les médiateurs de la Bibliothèque municipale de Lyon

Préliminaires méthodologiques 21
Le recrutement des médiateurs : une réflexion sur fond de crise 26
Le réseau des bibliothèques municipales de Lyon 26
Le projet de recrutement 29
Les critères de recrutement 33
La formation 36
L'affectation dans les différentes bibliothèques 38

Les fonctions des médiateurs en bibliothèque 41
Animation et médiation 41
Une médiation civique et culturelle 48
Des activités au service de la médiation 51
Les médiateurs face aux publics 62
Un « médiateur » en marge des autres 72

Les bibliothécaires de la bibliothèque municipale 77
Relations entre les bibliothécaires et les médiateurs 77
Les bibliothécaires : des médiateurs culturels 83
Les bibliothécaires face aux publics 90
Les médiateurs ou la disparition des bibliothécaires traditionnels ? 99
Une ouverture de la bibliothèque sur la cité 115

Presses de l'enssib

Deuxième partie

Quel avenir pour la médiation en France ?

L'avenir des médiateurs en bibliothèque à Lyon 127

Quelques expériences françaises 128

Les actions du ministère de la Culture 135

Conclusion - Médiateur en bibliothèque :
une fonction ou un métier ? 139

Bibliographie 159

Presses de l'enssib

Préface

Dans les pages qui suivent, Sandrine Leturcq s'attache à examiner la situation des médiateurs recrutés par la bibliothèque municipale de Lyon en 1995.

Pour prendre en compte des publics socialement fragilisés — notamment par l'absence d'emploi —, éloignés du livre et de la bibliothèque, pour accroître, dans cette perspective, le partenariat de la bibliothèque avec d'autres institutions, pour permettre et favoriser la cohabitation de différents types de publics à l'intérieur de la bibliothèque, celle-ci et la municipalité ont estimé nécessaire de faire appel à des médiateurs, distincts des bibliothécaires.

Sandrine Leturcq présente et analyse les circonstances qui ont conduit à la venue des médiateurs, la formation qu'ils ont suivie, les fonctions qu'ils exercent. Les médiateurs sont chargés, à Lyon, d'assurer, à l'intérieur de la bibliothèque et selon leur établissement d'affectation, un accueil, une orientation voire une recherche documentaire personnalisés, une aide aux devoirs, l'heure du conte, de participer à la constitution et à l'actualisation des points ressources-emploi et d'informer les groupes intéressés par ce service, de constituer des groupes de lecture, de mettre en place des ateliers d'écriture. Les médiateurs participent aussi, dans certains cas, aux opérations de prêt et de retour des documents puis à leur reclassement.

Quelques médiateurs mènent des actions spécifiques à l'extérieur de la bibliothèque pour accroître la présence du livre dans des lieux institutionnels ou en plein air dans des espaces publics ouverts (places, squares etc.).

Au long du bilan, temporaire, qu'elle dresse, Sandrine Leturcq est conduite à s'interroger sur les effets de l'arrivée des médiateurs[1] au sein de la bibliothèque et plus particulièrement au sein des équipes de bibliothécaires[2] en termes d'activités effectuées et de relations tant professionnelles que vis-à-vis des publics.

L'intérêt de l'analyse de Sandrine Leturcq est incontestable. D'une part, c'est la première fois qu'une étude de la médiation en bibliothèque est menée de manière aussi approfondie, mais il est vrai que les réalisations ne sont guère anciennes et sont loin de concerner l'ensemble du réseau des bibliothèques municipales. D'autre part, bien que s'intéressant, principalement, au cas lyonnais, Sandrine Leturcq a su, à partir de cet exemple, poser les questions fondamentales de la médiation en

1. Au nombre de onze soit neuf emplois à plein temps de niveau bac + 2.
2. Le terme de bibliothécaire est entendu ici de manière générique sans référence au grade.

Presses de l'ENSSIB

bibliothèque et de la médiation du livre en général.

Pour répondre à sa première question — la médiation est-elle une fonction ou un métier ? —, elle dut d'abord en résoudre d'autres. Partant des points communs et des différences entre les activités des bibliothécaires et celles des médiateurs, elle s'interroge sur les fondements des activités des bibliothécaires en direction non pas tant des collections que des publics et sur les particularités du médiateur qui n'est ni un gardien, ni un animateur, ni un éducateur.

La diversification des professions ainsi introduite au sein des bibliothèques lyonnaises, conduit Sandrine Leturcq à réexaminer l'identité professionnelle des bibliothécaires.

Plus généralement, les effets globalement positifs de l'action des médiateurs lyonnais posent la question de la généralisation et de la pérennisation de la médiation dans le cadre d'une réflexion relative aux publics réels et potentiels de toute bibliothèque.

Enfin, et ce n'est pas le moindre mérite du travail mené par Sandrine Leturcq, la lecture de son analyse conduit à s'interroger sur l'articulation de la médiation autour du livre et des politiques d'intégration menées par des élus. C'est sans doute ici qu'apparaît l'enjeu essentiel. Il s'agit bien pour la bibliothèque de faire face aux nouvelles formes de la question sociale et d'y donner une réponse institutionnelle dès lors que certaines formes d'exclusion ne sont pas laissées à la charge d'organisations caritatives et humanitaires. En même temps, il s'agit toujours de favoriser l'accès de tous à la bibliothèque dans une perspective égalitaire.

Si les distinctions ancestrales — entre les riches et les pauvres, entre ceux qui savent et ceux qui ne savent pas — persistent, elles prennent, aujourd'hui, des aspects nouveaux, accentuant notamment des différences culturelles issues de migrations, à la fois plus nombreuses et plus perméables[3]. La reconnaissance de ces différences[4] constitue un problème important qui ne connaît pas encore dans le domaine culturel une sorte d'équivalent aux diverses modalités de redistribution mises en place dans la sphère sociale. La conscience de ces différences conduit, finalement, à s'interroger sur l'intérêt, voire la nécessité, de mesures culturelles de discrimination positive favorisant l'égalité des chances[5].

3. « Qu'est-ce qu'on fait des besoins de lecture des gens qui ont un pied dans le monde musulman et un pied dans le monde républicain français et qui auront très longtemps un pied dans chaque monde ? » Dubet (François), Principes démocratiques et expérience sociale, *Bulletin d'informations de l'Association des bibliothécaires français*, 1997, 3.

4. La politique de reconnaissance égalitaire, soit la prise en compte des différences, fait l'objet de nombreux débats dans le contexte nord-américain. Voir Taylor (Charles), *Multiculturalisme : différence et démocratie* (1992), Flammarion, 1994 (Champs).

Presses de l'enssib

Cependant, si l'on conçoit l'action des médiateurs comme un ensemble de mesures spécifiques, fondées sur une exigence d'équité, tenant compte des particularités de publics défavorisés et relégués, et destinées à leur faire découvrir la bibliothèque, la nature de l'action engagée est certes culturelle, mais aussi civique. En effet, elle donne accès aux collections de la bibliothèque mais aussi à une institution publique ouverte à tous. Autrement dit, la reconnaissance de la différence et l'action qui en découle n'ont pas nécessairement des formes stigmatisantes et des conséquences ségrégationnistes[6].

Si la médiation en bibliothèque, si la médiation du livre en général sont chargées de cet enjeu, il ne s'agit pas seulement d'un phénomène de mode destiné à assurer le contrôle social. Il convient aussi de distinguer la médiation de l'animation traditionnelle orientée sur des actions successives visant le livre plutôt que la relation continuée entre la bibliothèque, ses collections et les publics. Dans cette perspective, l'on peut regretter le dispositif récemment mis en place par le ministère de la Culture et celui de la Jeunesse et des Sports visant à accroître le nombre de médiateurs par le recours aux emplois-jeunes[7]. D'abord parce qu'il s'agit de recrutements temporaires, ensuite parce qu'il s'agit de recruter des animateurs, ce qui oblitère les ambitions civiques, culturelles et sociales de la médiation étroitement liées au principe d'égalité. Ne faudrait-il pas plutôt envisager que des bibliothécaires soient formés, davantage et différemment, à la médiation qui est somme toute le fondement de leurs activités vis-à-vis des publics ? Ou doit-on considérer que pour déclencher cet intérêt pour la médiation, le recrutement de non bibliothécaires est — au moins dans un premier temps — nécessaire ?

Finalement, la médiation participe de la vie démocratique d'une double façon : d'abord parce qu'elle donne corps au principe d'égalité, ensuite parce qu'elle est ancrée dans la bibliothèque. L'on connaît l'étroite relation entre lire, penser et parler8, et bien que la bibliothèque ne soit pas la lecture, elle reste le lieu — institutionnel et public — où le savoir organisé et les ressources imaginaires sont disponibles et l'accès à la lecture possible. Les usages qui peuvent en être faits sont multiples, les

5. Voir le *Rapport public 1996* du Conseil d'Etat consacré au principe d'égalité. La Documentation française, 1997.
6. D'une certaine manière, l'introduction de médiateurs dans les bibliothèques n'est pas sans rappeler les motifs qui ont conduit, par exemple, à déterminer des zones d'éducation prioritaire (ZEP).
7. Au début de l'année 1998, quatre-vingts médiateurs avaient été recrutés par des associations ou des collectivités dans six régions de France (Aquitaine, Languedoc-Roussillon, Basse-Normandie, Haute-Normandie, Picardie, Rhône-Alpes) pour suivre la formation au BEATEP (Brevet d'Etat d'animateur-technicien de l'éducation populaire et de la jeunesse).

Presses de l'ENSSIB

effets peuvent être considérables pour l'individu comme pour le groupe social.

L'enjeu attaché à la médiation en bibliothèque, la médiation du livre fait ainsi comprendre pourquoi elle suscite l'intérêt voire l'action. C'est là tout l'intérêt et toute l'importance du travail de Sandrine Leturcq.

Anne Kupiec
Université de Paris-X, IUT Métiers du livre
Septembre 1998

Presses de l'enssib

8. Mauger (Gérard), Poliak (Claude F.), Pudal (Bernard), « Lectures ordinaires » in *Lire, faire lire* sous la dir. de Bernadette Seibel, Le Monde Editions, 1995, p. 58.

Introduction

Définition de la 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… » [9] A partir des années 80, le recours aux médiateurs s'est développé à un tel point, en France comme à l'étranger, que Jean-François Six, dans son ouvrage *Le temps des médiateurs*, intitule les dix années de 1980 à 1990 « la décennie de la médiation » [10]. L'explosion des informations et des réseaux de communication, qui nous informent des conflits et des querelles dans le monde entier, fait naître d'autres querelles, d'autres conflits, et conduit au repli sur soi pour se défendre de l'autre, de sa différence, de ses difficultés. Pressés, stressés de toutes parts par des événements qu'ils ne maîtrisent pas, les hommes demandent des médiateurs pour retrouver le calme et la paix [11].

Le phénomène de la médiation est parti d'Amérique du Nord dans les années 70. 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* employée 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 »[12]. Actuellement, constate Michèle Guillaume-Hofnung, « 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. »[13]

Cette pratique s'impose notamment dans les domaines d'ordre

9. Six (Jean-François), *Le temps des médiateurs*, Paris, Seuil, 1990, p. 11.
10. *Ibid.*, p. 87-143.
11. *Ibid.*, p. 11-12.
12. Guillaume-Hofnung (Michèle), *La médiation*, Paris, Presses universitaires de France, 1995 (Que sais-je ? ; 2930), p. 9.

Presses universitaires

culturel et social, où l'on constate, par exemple, le développement sans précédent de la médiation familiale. A l'expression « médiation sociale », qui fait référence aux conflits du travail, M. Guillaume-Hofnung préfère celle de « médiation civique », qui « informe à la fois sur le 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. »[14] D'après M. Guillaume-Hofnung, à l'exception de celle pratiquée par le Médiateur 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. »[15] 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 »[16]. M. Guillaume-Hofnung constate également que l'on emploie ce terme de façon très générale, alors qu'il recouvre parfois des notions différentes, ce qui rend urgent un effort théorique sérieux[17]. D'après elle, « la médiation n'est pas un concept flou, elle bénéficie d'une définition rigoureuse mais pâtit d'une utilisation irréfléchie »[18].

Jean-François Six distingue quatre sortes de médiations, « les deux premières étant destinées à faire naître ou renaître un lien, les deux autres étant destinées à parer un conflit »[19]. Il s'agit de : la médiation créatrice, qui crée des liens nouveaux entre des groupes ou des personnes ; la médiation rénovatrice, qui renoue des liens distendus ; la médiation préventive, dont le rôle est de prévenir les conflits ; enfin, la médiation curative, qui permet aux parties en conflit de trouver la solution.

Michèle 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*[20]. « Une société se construit grâce à l'établissement de passerelles entre les différences »[21], explique-t-elle. Les médiations de différences sont nécessaires à la création ou à la recréation du lien social, qui n'est jamais immédiat (c'est-à-dire, au sens premier, « sans intermédiaire »), mais qui passe toujours « par la médiation d'un élément tiers, objet,

13. *Ibid.*, p. 5.
14. *Ibid.*, p. 20-21.
15. *Ibid.*, p. 68.
16. *Ibid.*, p. 68.
17. *Ibid.*, p. 3-4.
18. *Ibid.*, p. 69.
19. Six (Jean-François), *op. cit.*, p. 164.

Presses de l'ENSSIB

être, et par le médiateur par excellence, le langage »[22]. Cette forme créatrice de médiation, dont on prend davantage conscience lorsqu'elle n'existe pas (ou plus), demande une action « anticipatrice, soutenue et quotidienne et souvent discrète »[23]. 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[24]. Elle n'est ni négociation[25], ni arbitrage[26], ni conciliation[27], ni assistance à des individus en conflit[28], ni transaction. »[29]

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 Michèle 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 égard[30]. Un fonctionnaire faisant partie de l'administration ne pourra jamais, statutairement, être médiateur

20. Guillaume-Hofnung (Michèle), *op. cit.*, p. 71.
21. *Ibid.*, p. 72.
22. *Ibid.*, p. 72.
23. *Ibid.*, p. 72.
24. *Ibid.*, p. 74-75.
25. « 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., « Les dossiers de Non-violence actualité : La médiation », Montargis, *Non-violence actualité*, 1993, p. 12.
26. « 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.
27. « 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.
28. Dans la mesure où la médiation existe sans conflit. Cf. Guillaume-Hofnung (Michèle), *ibid.*, p. 84.
29. 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.

Presses de l'ensib

entre un particulier et celle-ci, car il sera partie prenante dans les rapports entre l'administration et les administrés. Elle pose aussi 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 »[31]. 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 »[32]. 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. L'auteur met en garde contre les dangers de pratiques hétérogènes se réclamant de la médiation, qui refléteraient davantage un « besoin vital » de médiation que la « vitalité » du phénomène[33]. « 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, ajoute-t-elle, que le besoin de se faire appeler médiateur quand on fait œuvre utile mais pas de la médiation révèle peut-être une sorte de bovarysme professionnel. »[34]

Le médiateur doit être neutre : il ne doit à aucun moment prendre parti, mais au contraire garder ses distances par rapport à l'affaire qui lui est soumise. La première qualité du médiateur est donc de savoir garder sa place de tiers indépendant. Son rôle se caractérise ensuite par l'absence de tout pouvoir : il doit amener les deux parties en présence à trouver par elles-mêmes l'issue de l'affaire qu'elles lui soumettent. Le médiateur ne fait que mobiliser les capacités des deux parties à rechercher la 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 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. »[35] Il sait se mettre à la place des autres, tout en gardant la sienne.

Dressant un portrait-robot du médiateur, Jean-François Six lui

30. *Ibid.*, p. 92.
31. *Ibid..*, p. 111-112.
32. *Ibid.*, p. 119-121.
33. *Ibid.*, p. 111.
34. *Ibid.*, p. 111.

Presses de l'ENSSIB

attribue les aptitudes suivantes[36] : 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 ».

Les médiateurs et le livre

Dans le domaine de la culture, le terme de « médiateur du livre » fait référence à des réalités fort 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 s'applique aussi 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 – principalement les jeunes – hors les murs de la bibliothèque et en liaison avec de nouveaux partenaires »[37]. 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 et 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, populations défavorisées…) qui, pour des raisons diverses, en sont empêchés. L'initiative, lancée par certaines associations, comme ATD-Quart-monde, et le ministère de la Culture, n'a pas laissé indifférent. Elle a initié, 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

35. Six (Jean-François), *op. cit.*, p. 206.
36. *Ibid.*, p. 206-210.

Presses de l'enssib

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 cœur 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) ? On peut s'interroger sur l'usage du terme « médiation » pour définir une fonction particulière au sein de la bibliothèque, alors que les activités des bibliothécaires sont essentiellement, en lecture publique notamment, des activités de médiation. Les bibliothèques elles-mêmes se présentent comme des lieux de médiation – médiation déclinée sur différents modes, comme en témoigne la diversité du contenu d'un numéro spécial du *Bulletin de l'ABF* intitulé « Médiathèques et médiation »[38]. « 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 Bernadette Seibel dans l'*Histoire des bibliothèques françaises*[39]. Ainsi, à partir des années 70, l'ouverture de médiathèques a largement contribué à drainer de nouveaux publics.

Par ailleurs, les bibliothèques publiques, lieux ouverts, gratuits, accessibles à tous, ne restent pas à l'écart des difficultés qui touchent de plus en plus de citoyens : les bibliothécaires sont 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 que le « point info santé » de la médiathèque de Givors (en partenariat avec l'hôpital, les centres sociaux, le Conseil général et diverses 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 dans les domaines de la formation, de l'orientation et de l'emploi) ; des permanences sont mises en place, assurées par le personnel de la bibliothèque ou des partenaires locaux, selon les établissements concernés[40].

Toutefois, il semble qu'au militantisme généreux des années 70,

37. Kupiec (Anne), « Les médiateurs du livre : analyse des activités », in *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'études et de recherches sociales, [Paris], Ministère de la Culture et de la francophonie, 1984.

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

Presses de l'ENSSIB

riches d'animations de toutes sortes, a succédé une conception beaucoup plus technique, plus neutre, du métier de bibliothécaire[41]. Malgré les réponses essentiellement « bibliothéconomiques » des techniciens du livre à l'évolution économique et sociale, leur capacité à établir ou à rétablir des liens avec certains publics est discréditée 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 ?

Surgissent alors de multiples questions, dont celle-ci : le médiateur en bibliothèque exerce-t-il une fonction ou un métier ? Il faut entendre par fonction l'exercice d'une tâche spécifique parmi d'autres dans le métier de bibliothécaire, tandis que *métier* englobe un ensemble cohérent de fonctions pour lequel sont réclamées des compétences générales. Ces emplois de médiateurs correspondent-ils à l'émergence d'un nouveau métier ou à l'exercice, pour des raisons diverses (techniques, économiques et financières), par du personnel temporaire en situation professionnelle plus ou moins précaire, d'une fonction normalement dévolue aux bibliothécaires ? L'identité professionnelle de certaines catégories du personnel est d'ores et déjà menacée. En effet, on voit 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, indépendamment de la taille des bibliothèques concernées, est-elle d'ailleurs envisageable ?

Le recrutement de médiateurs permet aussi de s'interroger sur le rôle social et culturel de la bibliothèque dans la cité, notamment par la maîtrise de la politique de médiation qu'elle met en œuvre. Il soulève également les questions de la reconnaissance et de l'accueil spécifique de groupes minoritaires (souvent issus de l'immigration et non lecteurs), dans les bibliothèques publiques[42]. Convient-il de 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 de surmonter la désagrégation du tissu social, on constate l'émergence d'un problème politique majeur : la mise en cause du modèle d'intégration républicaine à la française, devenu inopérant, répressif,

39. Seibel (Bernadette), « Les enjeux d'une profession », in Poulain (Martine), dir., *Histoire des bibliothèques françaises : les bibliothèques au XXe siècle* (1914-1990), Electre-Ed. du Cercle de la Librairie, 1992, p. 592.
40. *Livres de France*, mars 1997, n° 194, p. 38-39.
41. Scheer (Jacques), Legrand (Claude), Le Moigne (Philippe), *op. cit.*, p. 13-15.

Presses de l'ENSSIB

voire exclusif[43].

Presses de l'enssib

42. 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, Paris, BPI-Centre Georges-Pompidou ; Unesco, 1995, p. 95-102.
43. Hersent (Jean-François), *Pluralisme culturel et intégration républicaine*, Paris, Direction du Livre et de la lecture, 1997 (note interne).

Première partie

Les médiateurs de la Bibliothèque municipale de Lyon

Presses de l'enssib

Préliminaires méthodologiques

Les données présentées et les faits relatés dans cette étude ont été rassemblés entre septembre et décembre 1997, à l'occasion d'un stage d'étude de trois mois effectué dans le cadre d'une formation à l'Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (Enssib). Deux ans et demi après la mise en place du dispositif des médiateurs à la Bibliothèque municipale de Lyon, les cadres de la bibliothèque ressentaient le besoin de dresser un premier bilan de cette expérience. Il aurait été prématuré de tenter cette entreprise auparavant, car certaines conséquences de la mise en place de ce dispositif ont été, et sont parfois encore, très lentes à se faire sentir. Il va de soi que certains effets de cette expérience peuvent encore, dans l'immédiat, ne pas être perceptibles.

Je me suis attachée à dresser un tableau le plus fidèle possible de la situation à un moment donné, une sorte d'instantané qui ne laisse en aucun cas préjuger des évolutions ultérieures intervenues dans l'établissement depuis cette date[44]. Les informations recueillies auprès du ministère de la Culture, ainsi que de médiateurs du livre, concernant les dispositifs de médiation qui se mettent en place en France, m'ont permis d'élargir cette étude au niveau national. Les renseignements obtenus ont été actualisés, dans la mesure du possible, en septembre et octobre 1998.

La consultation de sources écrites (archives de la bibliothèque municipale[45], articles de journaux) et sonores (la cassette vidéo enregistrée en mai 1996 lors d'un colloque sur la médiation[46]), les observations résultant de ces trois mois de stage (principalement effectué dans l'une des bibliothèques de quartier) et 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 entretiens internes

44. Le corps du texte concernant l'expérience menée à la Bibliothèque municipale de Lyon n'a pas été actualisé.
45. Ces archives ont été mises à ma disposition par la personne responsable des médiateurs. Dans la mesure où elles ne sont ni classées systématiquement, ni cotées, leur exploitation n'a pas été des plus aisées.
46. « Bibliothèque et médiation », journée d'étude suivie d'une conférence d'Alain Touraine, le jeudi 9 mai 1996 à la Bibliothèque municipale de Lyon.

Presses de l'Enssib

Les personnes interrogées appartiennent à différentes catégories et portent 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, en tant qu'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 : figurent parmi les cadres, en dehors des dix médiateurs, le directeur de la bibliothèque, les quatre responsables des pôles urbains – dont la personne responsable des médiateurs –, le conservateur responsable du département Société, un autre conservateur de ce département, responsable de la commission Formation à la bibliothèque centrale.

Cinq agents de catégorie B ont été interrogés (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. Les circonstances ont fait qu'aucun professionnel des bibliothèques appartenant à la catégorie C n'ait été interrogé. Mais j'avais moins retenu, dans mes critères de choix, l'appartenance à la catégorie A, B ou C que la définition des tâches de chacun et ses opinions personnelles sur le dispositif de recrutement des médiateurs[47]. Dans la mesure où, dans les bibliothèques d'arrondissement, les tâches effectuées par les personnels des catégories B et C sont les mêmes pour tous, indépendamment de la catégorie à laquelle ils appartiennent, cette lacune me semble relativement peu significative, même si l'existence du sentiment identitaire d'un agent est aussi liée à son statut. En revanche, interroger des personnels des catégories A et B me paraissait nécessaire, car le regard porté sur la médiation et les médiateurs est non seulement déterminé par la conception que chacun a de son propre travail, mais aussi par l'expérience 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.

Parmi les autres membres du personnel de la bibliothèque, 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 raison de ce déséquilibre entre les deux sexes dans le choix des interlocuteurs est la féminisation de la profession, qui joue aussi, comme on le verra, un rôle non négligeable

47. Je détaille un peu plus loin les critères qui ont déterminé la sélection de mes différents interlocuteurs.

Presses de l'ENSSIB

dans les réponses qui m'ont été faites, au cours des entretiens, à propos des relations entre les bibliothécaires et leurs publics.

Dans 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 du médiateur en 1995, mais, du fait de changements de poste, une seule a répondu 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 n'employant 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 représentatives des courants d'opinion qui traversent la profession.

Les entretiens externes

Je me suis également référée à des compte rendus d'entretiens menés dans le cadre d'un travail réalisé au printemps 1997 par des conservateurs stagiaires de l'Enssib, dont l'objet était de proposer un plan de communication pour le « point ressources emploi » de la Bibliothèque centrale de la Part-Dieu. Ce service, animé par le médiateur du département Société, regroupe de la documentation concernant l'orientation, la formation et l'emploi. Nous avions alors rencontré des partenaires, des interlocuteurs extérieurs à la bibliothèque dans ces trois domaines, et avions recueilli leurs réflexions sur le rôle que peut y jouer la bibliothèque : il s'agit des responsables administratifs du Développement social urbain et du service des Affaires générales et économiques de la ville de Lyon.

Il me semblait en effet essentiel 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 ainsi été interrogés des élus et des personnels administratifs de la mairie de Lyon : 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

Presses de l'enssib

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[48], un éducateur spécialisé de l'Escale[49], la conseillère « emploi-formation » de la mission locale et l'Association départementale formation linguistique professionnelle (ADFLP)[50], qui travaillent en relation avec la bibliothèque de Vaise (9e 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 du mouvement ATD-Quart-monde (entre autres). Au cours d'un stage à l'Institut de formation des bibliothécaires (IFB) intitulé « Les médiateurs du livre en bibliothèque : quel projet pour quels services »[51], j'ai recueilli des informations sur les médiateurs du livre à la médiathèque de Saint-Raphaël et de Miramas.

Enfin, lors d'un entretien, la personne en charge du dossier des médiateurs du livre à la Direction du livre et de la lecture en 1997 m'a apporté des informations sur les projets du ministère de la Culture relatifs aux formations de médiateurs du livre qui se mettent en place actuellement en France. J'ai contacté vainement les directions régionales des affaires culturelles.

Presses de l'enssib

Les réponses

48. L'Espace 18 a été inauguré le 25 septembre 1997. Le centre social, la bibliothèque, la mairie du 9e 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.

49. Cette structure accomplit un travail d'échange, d'écoute, de relation, concernant des questions aussi variées que les demandes de logement ou 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.

50. 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.

51. Du 17 au 19 novembre 1997 à Villeurbanne.

Les entretiens ont duré entre une heure et cinq heures. Très libres malgré une grille de questions préalablement établie, ils ont permis de recueillir de nombreuses informations, 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 conscience du caractère contingent de certaines déclarations, liées à des circonstances particulières pendant lesquelles ce travail a été réalisé. En effet, à l'automne 1997, l'incertitude pesait sur le renouvellement du contrat des médiateurs en bibliothèque au printemps 1998, d'où un climat général parfois tendu, un pessimisme et un manque d'enthousiasme perceptibles dans certaines réponses qui m'ont été faites. J'espère néanmoins avoir restitué fidèlement la parole et la pensée de ceux qui m'ont généreusement accordé leur temps et leur attention, ce dont je les remercie.

Afin de préserver l'anonymat de mes interlocuteurs, j'emploie le terme médiateur au masculin, indépendamment du sexe de la personne concernée. Il en va de même pour les autres membres du personnel de la bibliothèque municipale. Concernant la dénomination des catégories de personnel, je parle d'« assistants » quand il s'agit des assistants de conservation et des assistants qualifiés, et de « cadres » quand il est question des bibliothécaires et conservateurs de catégorie A. Enfin, j'utilise toujours le terme bibliothécaire dans un sens générique.

Presses de l'enssib

Le recrutement des médiateurs : une réflexion sur fond de crise

Le réseau des bibliothèques municipales de Lyon[52]

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. Jouissant d'un rayonnement aux niveaux local, régional, national et international, elle est pôle associé de la Bibliothèque nationale de France pour l'histoire du livre et de l'imprimerie

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 m^2 (alors que celle des annexes est comprise entre 195 et 663 m^2), le poids de la bibliothèque centrale au sein de ce réseau est considérable, en termes 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 déjà existants (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.

La bibliothèque centrale abrite également un certain nombre de services communs : les services Personnel et finance, Bâtiment et flux

52. 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.

Presses de l'enssib

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, le nombre des documents disponibles sur le réseau s'élève, tous supports confondus, 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, 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 : les plages d'ouvertures sont de 44 heures hebdomadaires pour la bibliothèque centrale et de 34 heures en moyenne pour les bibliothèques d'arrondissement. 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. La bibliothèque est un lieu où se mélangent, ou du moins se croisent, des personnes de tous horizons et de toutes conditions sociales.

Les statistiques établies par la Bibliothèque municipale de Lyon renseignent partiellement sur les profils des lecteurs actifs[53], mais elles ne tiennent compte que des emprunteurs ; or, de nombreux utilisateurs 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 remarque que les 72 716 lecteurs inscrits sont à 81 % des Lyonnais et que 96 % habitent l'agglomération lyonnaise. Mais les lecteurs inscrits lyonnais ne représentent que 13,97 % de la population totale de la ville (422 444 habitants [54]), pourcentage très inférieur à la moyenne nationale qui est de 17 %. Sur ces lecteurs actifs, 60 % des personnes inscrites sont de sexe féminin ; 31 % sont âgées de 18 ans[55], 26 % ont de 18 à 25 ans, 28 % de 26 à 45 ans : ce sont les trois 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, sur l'ensemble du réseau, que 7 % et 8 % des lecteurs actifs.

Un classement des lecteurs actifs par catégories socioprofession-

53. Un lecteur actif est une personne qui a emprunté au moins un document dans l'année.
54. Au 31 décembre 1996.

Presses de l'ENSSIB

nelles fournit les indications suivantes : les lycéens et élèves représentent 30 % de l'ensemble, suivis par les étudiants (24 %). Ces deux classes constituent la majorité des lecteurs actifs de la bibliothèque municipale ; les demandeurs d'emploi (12,5 %), les employés (7,5 %), les retraités (5,5 %), les professeurs et instituteurs (4,5 %), les professions médicales et sociales (2,5 %), les personnes sans profession (1 %) et autres (12,5 %) 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. La tranche d'âge des 18-25 ans représente 43 % des lecteurs actifs, suivis par les 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 %). Les statistiques des lecteurs par catégories socioprofessionnelles montrent que les étudiants forment la majorité des lecteurs actifs de la bibliothèque centrale (42 %), suivis par les demandeurs d'emploi (18 %) et les lycéens et élèves (13 %) ; viennent ensuite les catégories : autres (10 %), employés (8 %), 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 la 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'hyperproximité pour 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". »[56]

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 uniquement une mission de lecture publique.

55. Il m'a semblé pertinent de rassembler cinq classes d'âge en une seule : 1-5 ans, 6-10 ans, 11-13 ans, 14-17 ans. 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 %).

Presses de l'ENSSIB

Le projet de recrutement[57]

Le recrutement de médiateurs dans les bibliothèques d'arrondissement, en mai 1995, a constitué la réponse conjointe de la bibliothèque et de la municipalité de Lyon à une situation d'urgence. On avait constaté, en premier lieu, l'accroissement du nombre des demandeurs d'emploi parmi les inscrits à la bibliothèque municipale (44 % de plus entre 1993 et 1994) et, d'une façon générale, d'un public fragilisé par la crise économique, en situation précaire (sans domicile fixe, jeunes en difficulté, notamment d'origine maghrébine), formulant des demandes spécifiques, parfois déroutantes, auxquelles le personnel, monopolisé par des tâches bibliothéconomiques, n'était pas en mesure d'apporter des réponses satisfaisantes. D'autre part, des problèmes de discipline, dégénérant vers une violence verbale, mais aussi physique, à l'encontre des publics et des bibliothécaires, ont entraîné des dysfonctionnements dans certaines bibliothèques de quartier ; cette situation de crise a atteint son apogée en 1994, quand la bibliothèque de Vaise a temporairement fermé à la suite de l'agression, dans l'établissement, de la personne responsable du pôle Ouest.

En avril 1994, une sorte de « gardien-médiateur » a été embauché, sur un poste de gardien créé en 1990, à la bibliothèque de la Duchère, qui connaissait des difficultés de fonctionnement pour des raisons analogues. La ville de Lyon recherchait alors une personne capable d'initiative et d'autorité, intéressée par les 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 »[58], 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 »[59]. Toutefois, le recrutement de gardiens, dont la plupart se seraient limités 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, en effet, aux objectifs for-

56. C'est ainsi que la Bibliothèque municipale de Lyon présente elle-même ses missions sur le Web (octobre 1997) : http://www.bm-lyon.fr.

57. 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.

Presses de l'ENSSIB

mulés par le groupe d'intégration sociale.

Depuis plusieurs années, la bibliothèque municipale réfléchissait à des 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[60] 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.

Parmi les propositions de la bibliothèque pour renforcer son rôle en matière d'intégration sociale, figuraient, en mai 1994, la création de six emplois de médiateurs dans les bibliothèques de quartier, chargés d'un rôle d'accueil et d'encadrement à l'intérieur de l'établissement des publics « fragiles » ou « sensibles », doublé d'un accompagnement individuel des usagers dans leurs recherches. L'instauration d'une relation individuelle durable entre le médiateur et l'usager 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 auprès de partenaires locaux (centres de protection maternelle et infantile, centres sociaux, lieux d'habitation)[61].

En juillet 1994, la bibliothèque municipale a repris 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'hyperproximité. Ils leur permettent de se concentrer sur leurs tâches spécifiques de bibliothécaires et de se consacrer normalement à toutes les catégories de publics. Ils leur apportent une compétence et une "sensibilité" complémentaires, plus orientées vers l'accueil et l'animation. »[62]

Deux profils de médiateurs sont définis : un profil de médiateur

58. Nous reviendrons dessus un peu plus loin.
59. Costil (Françoise), Garden (Annie), *op. cit.*, p. 77.
60. Le CRM (centre de responsabilité municipal) est une sorte de projet d'entreprise destiné à améliorer le service public.

Presses de l'ENSSIB

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 repère et les savoir-faire de base, c'est-à-dire une appropriation des lieux (une bibliothèque n'est pas une rue, ni un gymnase), une appropriation des outils de recherche (fichiers, ordinateurs…) 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'hyperproximité » 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'est avéré indispensable d'établir des relations de partenariat étroites avec les autres acteurs culturels et sociaux des quartiers concernés[63]. D'après la personne 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 »[64]. La volonté de ne pas recruter des bibliothécaires-bis, mais du personnel nouveau, capable d'apporter un regard neuf dans les 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 jugent 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 1992. 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 »[65].

Le terme de médiateur était déjà « dans l'air du temps »[66] ; la

61. 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.
62. 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.
63. Costil (Françoise), Garden (Annie), *op. cit.*, p. 78.
64. *Ibid.*, p. 78.

Presses de l'enssib

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, reflétant l'idée de passerelle sans militantisme (tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la bibliothèque), s'est donc imposé ; toutefois, l'expression « médiateur du livre » ne pouvait pas être retenue sans risque de confusion, puisque le projet défini par la Bibliothèque municipale de Lyon se différenciait de l'expérience menée par le ministère de la Culture et ATD-Quart-monde[67]. Il ne s'agissait pas seulement d'amener des populations défavorisées au livre et à la lecture grâce à des médiateurs issus du même quartier ou du même milieu, il importait aussi de créer (ou de recréer) des liens entre les publics et la bibliothèque (mais aussi entre les publics eux-mêmes), tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'institution, grâce à des « passeurs » issus de tous horizons. L'ancrage de ces médiateurs au sein de la bibliothèque, qu'ils représenteraient auprès des publics, ainsi que des partenaires culturels et sociaux, semblait primordial[68].

La municipalité 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)[69], une délibération sur le projet du budget a eu lieu en décembre 1994. Dès mars 1995, la bibliothèque, avec le concours de 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 »[70], se remémorent Annie Garden et Françoise Costil.

Presses de l'ENSSIB

Les critères de recrutement

A la différence des médiateurs du livre, peut-être davantage

65. 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, Editions de l'Atelier-Editions ouvrières-Editions Quart-monde, 1995, p. 170. L'objectif qui consistait à amener les personnes issues de milieux défavorisés à fréquenter les bibliothèques était présent dans le projet initial du mouvement en 1992. Il semble toutefois n'avoir pas toujours été respecté par les acteurs sur le terrain. Ainsi, le médiateur du livre à la Bibliothèque municipale de Vaulx-en-Velin considère moins important d'amener les populations défavorisées à la bibliothèque qu'aux livres et à la lecture.
66. Selon l'expression employée par un cadre de la bibliothèque municipale.
67. Bien que d'autres associations aient participé à cette opération, c'est toujours celle-ci qui est citée.

caractérisés par un parcours scolaire très vite interrompu que par leur appartenance au quart-monde, 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[71] étaient requis. Parmi les autres exigences des membres du jury 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 bibliothécaire et un animateur. Parmi les critères qui n'ont pas été mentionnés oralement mais qui sont consignés dans les archives de la bibliothèque municipale, figure le goût de la lecture pour les médiateurs internes[72].

Les critères de sélection mêlaient des compétences (un ensemble de techniques et de savoir-faire) et des qualités (un ensemble d'aptitudes naturelles, pour ainsi dire innées). Lorsque, deux ans et demi après l'embauche des médiateurs, j'ai demandé aux professionnels des bibliothèques et aux médiateurs quelles devaient être les compétences et les qualités d'un médiateur, il leur a été difficile de dissocier les unes des autres. L'embarras visible, et parfaitement compréhensible, de certains, tient au rôle prépondérant de la personnalité du médiateur dans l'exercice de sa fonction.

En ce qui concerne les compétences des médiateurs, les cadres ont insisté sur quelques points importants, qui correspondent en partie 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, afin d'établir des liens avec des acteurs extérieurs à la bibliothèque ; à l'intérieur de l'établissement, il doit être 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 biblio-

68. L'un 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.

69. 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.

70. Costil (Françoise), Garden (Annie), *op. cit.*, p. 78.

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

72. Archives de la Bibliothèque municipale de Lyon, « [Définition des profils de médiateur] », [1994 ?], 2 p. dact.

Presses de l'enssib

thécaires. Deux autres personnes 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 (par exemple, savoir monter un projet), la maîtrise de la PAO (publication assistée par ordinateur) ou 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 considérés tantôt comme des compétences, tantôt comme des qualités. Les réponses des médiateurs varient en fonction de leurs préoccupations et de leurs propres activités. Certaines se recoupent cependant et rejoignent celles des cadres : concernant les compétences indispensables, les réponses les plus courantes sont 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 ; des compétences en animation sont également évoquées. La nécessité d'avoir un bon niveau de culture générale, en particulier pour l'aide aux devoirs, est mentionnée par quelques-uns. Vient ensuite une connaissance solide du fonctionnement des institutions, tandis que celle des acteurs socioculturels du quartier est mentionnée par une seule personne (médiateur externe) ; une autre évoque les compétences en matière de relation publique. La maîtrise de l'outil informatique, des techniques d'organisation du travail, le montage de projets sont évoqués à deux reprises.

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

Les qualités les 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 et la fermeté, alliées à une certaine souplesse, ont été un peu moins évoquées ; enfin, la conviction, l'humilité, l'humour ont été une seule fois cités.

Ces énumérations montrent la difficulté, manifeste aussi bien dans le discours des cadres que dans celui des médiateurs, à distinguer les compétences d'un médiateur de ses qualités humaines. Cette confusion reflète l'étroite imbrication de la personnalité et de la fonction dans la pratique de la médiation, ainsi que l'absence de professionnalisation de

Presses de l'enssib

cette activité. Il est donc important que le médiateur, dans le cadre de ses fonctions, soit attentif à professionnaliser ses relations avec autrui et à ne pas laisser sa personnalité prendre le dessus sur ses compétences. En outre, les exigences des cadres en matière de compétences soulèvent la question de la répartition des tâches, de la collaboration, voire de la délimitation du champ d'intervention de chacun tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'établissement. Cette question s'avère d'autant plus délicate que la plupart des médiateurs ont à la fois un profil interne et un profil externe. C'est donc la nécessité, et la difficulté peut-être, de définir précisément les tâches et le « territoire » des professionnels des bibliothèques et des médiateurs les uns par rapport aux autres, qui se dessine déjà en filigrane dans le discours des cadres.

Les médiateurs, quant à eux, ne posent pas la question de la place et de la tâche d'un médiateur par rapport à celles des professionnels, à l'intérieur et à l'extérieur de la bibliothèque. Soucieux d'agir, prioritairement préoccupés par les attentes et les besoins des publics, qui constituent la teneur principale de leur travail, il semblent ne pas considérer comme indispensable une réflexion sur la définition du champ d'action et de la place des médiateurs entre les publics et les bibliothécaires.

Au-delà des compétences et des qualités nécessaires pour exercer les activités de médiateurs, les cadres ne se sont pas laissé influencer par le critère « communautaire » dans la sélection de leurs candidats. A la différence des médiateurs du livre d'ATD-Quart-monde[73], ni l'origine sociale, ni l'origine géographique[74] n'ont figuré parmi les critères de recrutement des 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) est souhaitable dans certains cas ; en marge des exigences officielles, certains responsables des pôles urbains préféraient embaucher du personnel masculin.

La formation

Les personnes recrutées, sept femmes et quatre hommes, âgées de 23 à 45 ans, d'origine française ou étrangère (Maghreb, Afrique), avaient en général suivi des formations universitaires variées (droit, commerce, langues, anthropologie, psychologie, gestion, médiation culturelle, animation…). La majorité avait au moins le Deug[75], et tous pouvaient se pré-

Presses de l'ENSSIB

valoir d'« expériences diverses d'animation en milieu socio-éducatif (quartiers ou lycées difficiles, centres sociaux, ANPE, associations d'aide humanitaire…) »[76]. 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) »[77].

Comme la Bibliothèque municipale de Lyon souhaitait que les personnes recrutées soient très vite opérationnelles[78], elles ont 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 ».

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 durée trop courte de cette formation. La majorité en souligne l'insuffisance, provoquée, selon l'un d'eux, par le fait que « 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

73. La moitié des médiateurs du livre formés en 1992 pensent qu'il est nécessaire de venir des quartiers défavorisés pour comprendre ces publics, l'autre non ; cf. Kupiec (Anne), *op. cit.*, p. 71-72.
74. Si ce n'est que les candidats devaient être Lyonnais pour bénéficier des mesures mises en place par la ville de Lyon.
75. Quelques-uns n'avaient pas le Deug, ni même le bac, en dépit des critères définis préalablement.
76. Costil (Françoise), Garden (Annie), *op. cit.*, p. 78.
77. *Ibid.*, p. 78.
78. D'où l'exigence d'une solide culture générale et d'un minimum de connaissances sur les bibliothèques par les responsables du recrutement.

Presses de l'ENSSIB

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 soulignent 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 de personnes soulignent son caractère dense et trop ramassé dans le temps. Une d'entre elles 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.

L'affectation dans les différentes bibliothèques

Le 2 mai 1995, les médiateurs sont embauchés pour un an par l'intermédiaire de l'association Lyon Insertion, après une convention partenariale signée avec la municipalité[79]. Cette association gère les contrats de

Presses de l'ENSSIB

travail et assure un accompagnement spécifique en liaison avec le personnel d'encadrement des bibliothèques. Les emplois ainsi créés sont subventionnés par la municipalité, 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 »[80], dans un premier temps, puis motiver les candidats retenus : en effet, les responsables étaient conscients de la difficulté du travail à accomplir. De fait, les rémunérations s'élèvent à 7 000 F nets environ pour 37h30 de travail hebdomadaires[81].

Les critères d'affectation ont été 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 des zones d'habitation de développement social urbain ou à proximité (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 la Duchère) et deux dans le pôle Nord (Condition des Soies et la Croix-Rousse)[82]. Elles présentent toutes des caractéristiques communes : ce sont des bibliothèques de taille moyenne (de 200 à 600 m^2), tenues par des équipes comptant de 2 à 6 bibliothécaires, avec une fréquentation annuelle entre 60 000 et 164 000 entrées et des prêts variant de 90 000 à 225 000 volumes par an. Presque toutes, elles connaissaient des difficultés de discipline à l'intérieur de l'établissement, fragilisant la cohabitation des publics, et des problèmes d'affluence difficilement gérables, en raison notamment de manque de personnel. Ne pouvant répondre de façon satisfaisante à des demandes spécifiques, notamment en matière de formation, d'orientation et d'emploi, le personnel se trouvait insuffisamment disponible 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, 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, comme on l'a vu, de la documentation sur la formation, l'orientation et l'emploi, par la valorisation du fonds et l'accueil de groupes envoyés par

79. Ils sont embauchés dans le cadre d'un plan local d'insertion par l'emploi, le PLIE. (Plan lyonnais d'insertion par l'emploi) ; *Bulletin municipal officiel de la ville de Lyon*, 19 mars 1995, 95/4490, p. 339.
80. Archives de la Bibliothèque municipale de Lyon, « Plan médiateurs et ouvertures des annexes ». Note au personnel (19 janvier 1995), 1 p. dact.

Presses de l'enssib

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, dans les bibliothèques où ils avaient été initialement affectés. A Vaise, deux médiateurs (profil interne) se sont succédé en salle enfants, le dernier parti n'étant toujours pas remplacé.

Presses de l'enssib

81. Au cours de la première année, les médiateurs effectuaient 39 heures de travail hebdomadaires.
82. Nombre de médiateurs par bibliothèque :
– pôle Sud : 2 à Saint-Maurice, 1 à Béchevelin, 1 à Jean-Macé et 1 à Gerland ;
– pôle Ouest : 1 à Vaise (2 au début) et 1 à la Duchère ;
– pôle Nord : 1 à la Condition des Soies et 1 à la bibliothèque de la Croix-Rousse.

Les fonctions des médiateurs en bibliothèque

Presses de l'enssib

Animation et médiation

Dans l'ensemble, les profils de médiateurs définis au départ (internes et externes) semblent bien respectés. 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. Les activités des médiateurs sont largement déterminées par les publics, le tissu associatif, les acteurs socioculturels présents dans le quartier et la personnalité du médiateur. Lorsque ils sont arrivés dans les bibliothèques, personne, parmi les responsables ou les médiateurs, ne savait quelles actions précises ces derniers allaient mener sur le terrain.

La nécessité de ne pas confondre médiation et animation était néanmoins présente à l'esprit de chacun. Cette exigence, aujourd'hui encore, est clairement affirmée par les médiateurs et les responsables de pôle, qui déclarent avoir recruté des médiateurs et non des animateurs. Mais la réalité peut sembler complexe et confuse à l'observateur étranger. En effet, le concept d'animation est ancré dans le temps et dans les esprits, il apparaît aujourd'hui relativement bien défini, alors que celui de médiation, en tant que fonction spécifique exercée par une catégorie de personnes particulières, émerge juste, notamment dans le monde des bibliothèques, d'où la difficulté à cerner l'un par rapport à l'autre. Par ailleurs, il s'agit davantage d'un problème de référence à des métiers existants (animateur culturel par exemple) qu'à un concept.

Si l'on s'en tient à la définition proposée par Geneviève Poujol[83], 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 ». Les médiateurs en bibliothèque de la ville de Lyon exercent à la fois à l'intérieur et hors des murs de l'établissement. Pour l'un des cadres de la bibliothèque, la médiation crée un lien entre des personnes, 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 a établi un relais entre des enfants (choisis par lui) et un intervenant[84]. Selon un

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

Presses de l'ENSSIB

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. » L'important, dans cette dernière définition, 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. »

Il est 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 œuvre des activités. De plus, l'attitude et les 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[85] aurait pu être une animation classique. Tout dépend du rôle du médiateur. » Pourtant, la médiation dépasse le cadre de l'animation. On peut ainsi retenir la phrase de ce cadre : « L'animation dans l'idéal devrait être de la médiation ». Dans cette perspective, le but du film tourné dans différentes bibliothèques d'arrondissement va au-delà d'un simple divertissement proposé à des enfants et adolescents. Les médiateurs et les responsables de pôle ont souhaité que ces enfants, à l'avenir, regardent différemment leur bibliothèque ; ils espéraient aussi montrer aux professionnels une autre image de ces jeunes souvent pénibles et dérangeants.

Après celui des cadres, le point de vue des médiateurs me paraissait intéressant, car il permettait de cerner leur propre représentation du métier (ou de la fonction) de médiateur. Je leur ai demandé, dans un premier temps, de m'expliquer ce que signifiait pour eux « être médiateur en bibliothèque », puis de me préciser (le cas échéant) en quoi leur rôle différait de celui d'un animateur. Malgré de nombreux points communs, la diversité des réponses tenait aux activités différentes des médiateurs selon les bibliothèques, à la composition sociale du quartier et aux publics concernés.

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

85. Ce film, intitulé *Des mots, des images et des sons*, a été réalisé pendant l'été 1997 dans le cadre des actions « Projets des médiateurs des bibliothèques dans les quartiers sensibles ». Il a été 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.

Presses de l'ENSSIB

Les problèmes de discipline[86], 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, en revanche, 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 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, l'accueil[87] et la cohabitation des publics sont plus largement mentionnés.

Le souci d'établir des liens entre les bibliothécaires et les usagers de la bibliothèque se manifeste dans toutes les réponses. L'un des médiateurs souligne d'ailleurs que les bibliothécaires de son équipe font également ce travail de médiation. Dans l'expression « médiateur en bibliothèque », 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 : « 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 du fait que ce dernier n'est pas nécessairement rattaché à la bibliothèque ; il cite en exemple les bibliothèques de rue organisées par ATD-Quart-monde. 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…), qu'ils tentent de sensibiliser à la lecture et d'amener à la bibliothèque. L'un des médiateurs précise : « 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

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

87. L'une des personnes interrogées précise « *ce qui devrait être le rôle des bibliothécaires* », mais comprend qu'ils ne le fassent pas, étant débordés ; une autre ajoute que les bibliothécaires font aussi de la médiation avec les lecteurs.

Presses de l'enssib

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 (la projection de films, l'heure du conte…) sont conçues comme de simples outils, des supports au service de la médiation. L'une des personnes interrogées précise : « Un médiateur est forcément un animateur et un animateur n'est pas forcément un médiateur. » Les animations servent à montrer que la bibliothèque n'est pas uniquement un lieu 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[88]. […] 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'usager 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[89] 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, surtout quand il est devenu durablement la personne de référence aux yeux d'un groupe de jeunes donné (groupe constitué au fur et à mesure) et qu'il est perçu comme 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 que celle-ci soit déterminée par les publics, est assez symptomatique d'une définition peu clai-

88. Nous reviendrons sur cette position ambiguë des médiateurs, à la fois dans la bibliothèque et en dehors. 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.

Presses de l'ENSSIB

re de sa place par rapport à l'institution bibliothèque.

La médiation conçue telle qu'elle l'a été à Lyon est une réponse à la situation de crise que connaissaient certaines bibliothèques d'arrondissement. Y a-t-il eu une évolution de l'idée de médiation depuis l'origine du projet ? Les réponses varient selon les personnes interrogées. Trois cadres 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 ». Le troisième, en revanche, pense que cette idée s'est clarifiée : les médiateurs ont été recrutés 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 autres cadres se réfèrent à la ville de Lyon : 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 assistants sont très partagés sur la question. Quatre ignorent si l'idée de médiation a évolué. Un cinquième le pense 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 précédemment.

Les médiateurs, enfin, sont aussi partagés. Deux d'entre eux pensent que l'idée de médiation n'a pas évolué, mais la majorité insiste sur son évolution ; « 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.

Quand on écoute successivement les acteurs et les spectateurs du dispositif de médiation à la bibliothèque de Lyon, on constate que définir la médiation par rapport à l'animation n'est pas une affaire simple. Les réponses qui m'ont été faites soulèvent un certain nombre d'interrogations et ouvrent des pistes de réflexion. Dans les années 70, les bibliothécaires ont mis en place un nombre considérable d'animations. C'était une façon de faire vivre les collections, de désacraliser l'établissement, d'attirer de nouveaux publics. A présent, la médiation semble prendre le relais de l'animation. Mais quelle médiation ? Civique, culturelle…, les deux à la fois, peut-être ? Le concept de médiation paraît protéiforme. Personne n'a précisé dans ses réponses de quelle médiation il était ques-

89. « Transmettre » signifie « faire passer une information ». L'idée de passage aussi est essentielle.

Presses de l'ENSSIB

tion, comme si cela allait de soi. Or, loin d'aller de soi, derrière les réponses des cadres et des médiateurs se pressent une foule de questions sur le sens du métier de bibliothécaire, la représentation que l'on s'en fait, l'image et la place de la bibliothèque dans la société. Ainsi, quand l'un des cadres affirme que la médiation a pour souci les personnes défavorisées, il donne au terme un sens restreint qui pose la question du rôle des bibliothèques auprès des populations défavorisées.

Il s'avère nécessaire de distinguer entre faire de l'animation et être animateur, faire de la médiation et être médiateur. Un médiateur peut faire une animation dans le cadre de sa mission, tandis que certains bibliothécaires font de la médiation : ils créent ou recréent des liens entre les gens, entre les publics et la bibliothèque, sans être médiateurs. L'une des questions soulevées par le recrutement des médiateurs en bibliothèque vient de ce que certains bibliothécaires estiment être des médiateurs à part entière et ne pas simplement se satisfaire d'activités de médiation (et quelles d'activités ?), d'où un problème de définition des compétences de chacun. Où s'arrête le travail du médiateur et où commence celui du bibliothécaire – et réciproquement ?

La majorité des cadres et des médiateurs s'accordent au moins sur un point : en théorie, le souci de la personne est prédominant dans l'activité de médiation, contrairement à l'animation. En revanche, cette dernière peut être un support de la médiation. Une sorte de renversement des priorités (une quasi révolution) s'opère : le public apparaît comme une préoccupation première, avant même la gestion des collections. Quand l'un des cadres dit que l'animation, dans l'idéal, devrait être de la médiation, on décèle dans ses propos une condamnation de l'animation pour l'animation. Il se pose la question du sens de son métier. Pour quoi, pour qui travaille-t-il ? Pour un fonds d'ouvrages ou pour un public ? Gestionnaire d'une collection, il tente de ne pas oublier qu'il est là pour les mettre à disposition du public et d'établir une sorte d'équilibre entre des exigences parfois contradictoires : celles des bibliothécaires et celle des usagers.

Pour concilier ces exigences, on place entre eux une personne qui prend l'usager par la main, qui le rend capable d'utiliser correctement l'outil bibliothèque. Le médiateur est une sorte de maître nageur, un interprète, un visage humain, une incarnation temporaire de la bibliothèque. Dans leurs réponses, les médiateurs et les bibliothécaires posent les questions de la définition, de l'image de la bibliothèque et du rôle de chacun en son sein. Est-ce la même chose, par exemple, d'établir des liens entre les publics et la bibliothèque ou d'établir des liens entre les publics et les bibliothécaires ? Cette question pose le problème de l'image, et donc du rôle, de la bibliothèque, non seulement auprès de populations dont on

Presses de l'ENSSIB

pense précisément qu'elles ont besoin de « passeurs » pour utiliser correctement l'institution, mais aussi auprès d'autres institutions. La réponse à cette interrogation détermine également la place des médiateurs dans la bibliothèque par rapport aux autres membres du personnel. Or, les réponses contradictoires des médiateurs à ce propos montrent que cette place n'est pas encore clairement déterminée[90]. Les médiateurs sont soit des interlocuteurs temporaires[91] amenés à s'effacer devant les bibliothécaires, soit des interlocuteurs durables.

Une médiation civique et culturelle

« On entend par médiation culturelle tous les actes qui visent à faciliter l'appréhension des œuvres artistiques ou scientifiques, que ce soit par une approche sensible, intellectuelle ou technique. » C'est ainsi que la Direction des musées de France définissait en 1992 le domaine de la médiation culturelle[92]. On peut aisément transposer cette définition dans le domaine des bibliothèques, en y intégrant l'appréhension des œuvres littéraires.

Les bibliothécaires sont traditionnellement présentés comme des médiateurs culturels. Mais la bibliothèque n'est pas simplement un lieu de culture ; lieu de socialisation, elle joue indubitablement un rôle social au sein de la cité. L'adjectif social est souvent revenu dans la bouche de mes interlocuteurs, médiateurs, bibliothécaires ou autres, qui le définissaient de deux façons différentes : tantôt très connoté, il était opposé à l'adjectif culturel et faisait référence aux travailleurs sociaux : assistantes sociales, animateurs culturels, etc. ; tantôt, mais moins souvent, employé dans un sens plus large et plus neutre, social faisait référence à la place de la bibliothèque, en tant qu'institution, dans le maillage de la société. A aucun moment le rôle social de la bibliothèque n'a été clairement défini par ceux qui en parlaient, soit pour s'en prévaloir, soit pour le rejeter.

Il semble que chacun définisse différemment les frontières du social et du culturel. Par exemple, certains bibliothécaires considèrent que présenter des ouvrages dans un centre de protection maternelle et infantile relève davantage du social que du culturel et n'est pas, de ce fait, du ressort des professionnels des bibliothèques. Le social, sans être lié à l'essence même de l'activité, est alors déterminé par le lieu et/ou la caté-

90. Cette contradiction est récurrente dans les discours des médiateurs et traduit tout à fait l'ambiguïté de leur position par rapport à la bibliothèque.
91. Lorsque j'emploie l'expression « interlocuteurs temporaires », je ne fais pas allusion à la pérennité de cette fonction ou de ce nouveau métier, mais aux rapports qu'ils entretiennent avec les personnes prises en charge à l'intérieur de la bibliothèque.

Presses de l'ENSSIB

gorie de la population concernée, non sans quelque mépris. En revanche, ces mêmes bibliothécaires considèrent que présenter les mêmes ouvrages dans un établissement scolaire relève du culturel. Dans ce cas précis, le rôle culturel « noble » de la bibliothèque est valorisé par rapport à un rôle social plus vulgaire. C'est toute une représentation de la bibliothèque publique et de ses enjeux qui est ici en cause.

Quant aux médiateurs en bibliothèque, exerçant leurs activités à la frontière du social (au sens restreint du terme) et du culturel, doit-on les considérer comme des médiateurs civiques[93] 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 de la bibliothèque, on est loin du domaine des livres quand les médiateurs rétablissent le contact avec un jeune en rupture de ban, quand ils expliquent à un autre, 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 quand ils se réjouissent avec une mère heureuse de marier son fils. Ce sont toutes ces personnes, ces jeunes en déshérence qui « rouillent », au pied des barres d'immeubles 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 ou de disques, qui perturbent les bibliothécaires. Ces derniers ne sont pas nécessairement incapables par nature de décrypter une demande non formalisée, mais ils sont souvent mis de fait dans l'impossibilité de le faire – sans compter les 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, en cas de besoin, aux médiateurs culturels que sont les bibliothécaires et formulent leur demande dans des termes jugés compréhensibles.

Mais les médiateurs sont aussi des médiateurs culturels, puisque l'une de leur mission consiste à sensibiliser au livre et à la lecture, à amener vers la bibliothèque, lieu culturel, des publics qui, pour des raisons diverses, n'y ont pas accès. C'est pourquoi je leur ai demandé ce qui distingue leurs « activités de celles des bibliothécaires, qui se disent eux-mêmes médiateurs du livre. » Les réponses, très diverses, s'orientent selon deux axes. La majeure partie des médiateurs insistent sur l'aspect technique du travail des bibliothécaires (catalogage, acquisition, rebut…). Si, pour certains d'entre eux, les bibliothécaires « mettent en contact des gens et des livres » et peuvent être « médiateurs du livre »,

92. Scheer (Jacques), Legrand (Claude), Le Moigne (Philippe), *op. cit*., p. 96.
93. Selon la définition qu'en donne Michèle Guillaume-Hofnung (cf. introduction).

Presses de l'enssib

leurs activités sont davantage centrées sur la gestion des collections que sur les publics.

L'un des médiateurs se dit « médiateur du livre » dans la mesure où, travaillant en bibliothèque, 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 deuxième médiateur explique que l'approche du livre passe par une relation entre deux personnes et que, à ce moment-là, il se sent véritablement médiateur du livre. Un troisième souligne la différence de culture initiale entre les bibliothécaires et les médiateurs ; un autre 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, comme l'un d'eux, qui se sent médiateur du livre, c'est-à-dire ambassadeur du livre, quand il va porter le livre à l'extérieur.

La majeure partie des médiateurs accordent une place essentielle au livre, conçu le plus souvent comme un « support indispensable », un « fil conducteur ». « On en revient toujours au livre », note l'un d'eux. Ils ne considèrent pourtant pas le livre, pour la plupart, 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 ; pour un autre : « 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 « graffes »[94] 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 un autre médiateur, le livre occupe une place médiane.

Les responsables de pôle et les assistants accordent une place prioritaire au livre dans les activités des médiateurs, même si quelques-uns relativisent la place du livre, support parmi les autres (comme les disques), dans l'activité du médiateur de leur pôle. L'une des personnes interrogées lui prête en outre un rôle d'accroche quand les médiateurs travaillent avec les adolescents, et les considèrent comme des outils de référence quand ils servent à faire les devoirs.

Les médiateurs font alterner, au gré des circonstances, une médiation plutôt civique (un lien entre l'institution et les publics) et une médiation plutôt culturelle. Le livre est tantôt considéré comme une fin en soi, tantôt comme un moyen, un support pour les activités de médiation.

Presses de l'ENSSIB

Attentifs aux publics, les médiateurs ne situent pas leur action dans la logique de l'usager mais dans celle de la personne. Ils se distinguent généralement des bibliothécaires, médiateurs du livre davantage tournés vers la gestion des fonds. Mais il est vain d'opposer deux types de médiation : une médiation culturelle et une médiation civique. Elles ne sont pas nécessairement antinomiques dans ce lieu de culture et de socialisation qu'est la bibliothèque publique. Tout bibliothécaire exerce des activités de médiation civique dans le cadre de son métier. De la même façon, bibliothécaires et médiateurs exercent une médiation culturelle, mais, tandis que les premiers fondent cette médiation sur le contenu des collections, les seconds ancrent leur action dans les besoins et dans les attentes des publics.

Presses de l'ENSSIB

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. Ces activités 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. »[95]

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

Activités à l'intérieur de la bibliothèque

Les médiateurs veillent à une 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 biblio-

94. 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.

thèque pour travailler ou se rencontrer. Les médiateurs sont chargés de l'accueil et de l'orientation des publics que la fréquentation de la bibliothèque désoriente, ou rend mal à l'aise, qui présentent un comportement potentiellement perturbateur ; tous les publics « en marge », en quelque sorte. Ayant pour mission, d'après les textes, de « faire respecter les lieux, les personnes et les documents »[96], les médiateurs doivent « rappeler sans cesse le règlement »[97] aux éléments perturbateurs. D'après le rapport d'un responsable de pôle daté de 1995[98], le médiateur « parvient à lui [au public adolescent] imposer un comportement respectueux du lieu et du personnel »[99].

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 rassemblés des revues, des romans, des documentaires susceptibles d'intéresser les adolescents, permettent de mieux accueillir les jeunes.

L'aide aux devoirs fait partie des attributions des médiateurs[100]. 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 fréquentent les bibliothèques en ont une utilisation scolaire. Il ne s'agit pas d'un soutien scolaire organisé, mais d'une aide informelle, à la demande, consistant 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 donne l'occasion de promouvoir la lecture afin de faire progresser les jeunes 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 de 45 jeunes de la 4e à la terminale (surtout en 3e et 1ère)[101]. 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 biblio-

95. Archives de la Bibliothèque municipale de Lyon, *L'activité des médiateurs en bibliothèque*, [s. d.], 5 p. dact.

Presses de l'ENSSIB

thèque, dont fait partie l'heure du conte. Suivant 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, permettent de prévenir l'échec scolaire et de lutter contre l'illettrisme.

Depuis juin 1997, 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… A l'automne de la même année, 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 supports que le livre pour attirer de nouveaux publics. L'un des médiateurs a mis en place des projections vidéo sur des thèmes divers, qui permettent 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 »[102], 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 des disques compacts de musique actuelle (funk, rap, new jack, raï…). Gratuite et réservée aux enfants du premier arron-

96. *Ibid.*
97. Archives de la Bibliothèque municipale de Lyon, *Les médiateurs à la bibliothèque de Lyon. Rapport d'activité*, 1995, 6 p. dact.
98. *Ibid.*
99. 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 feront l'objet d'un chapitre ultérieur.
100. Archives de la Bibliothèque municipale de Lyon, *Les médiateurs à la bibliothèque de Lyon. Rapport d'activité 1995*, 6 p. dact. L'un des médiateurs souligne d'ailleurs l'échec des séances de soutien scolaire organisées par le centre social de son quartier.
101. 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.

Presses de l'ENSSIB

dissement, 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 adultes. Depuis peu, les bibliothécaires de la salle enfants ont demandé et appris à cataloguer les disques. La durée du prêt et le nombre de disques par carte de lecteur ont été fixés par le médiateur : deux albums pour une semaine au début, puis pour quinze jours actuellement.

Presses de l'enssib

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 perçu[103]. 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 (centre de responsabilité municipal, cf. note 60), de rassembler de la documentation liée à ces trois domaines au sein d'un « point ressources emploi »[104] dans chaque bibliothèque du réseau. Ce point ressources emploi avait déjà été mis en place dès 1990, 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, lorsqu'elle propose ce type de service, tient à rester dans une logique d'offre documentaire. Cette exigence a été très clairement exprimée lors d'un projet de plan de communication proposé autour de ce service au printemps 1997[105] : 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, de la formation et de l'emploi). Suivant les

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

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… »[106]. Ils peuvent suggérer l'achat de certains documents, la mise au rebut d'autres, mais ils 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 les acquisitions sont le fait de toute l'équipe.

La bibliothèque municipale s'est intégrée au réseau CDFly[107], qui regroupe des organismes comme la Chambre de commerce et d'industrie, l'ANPE[108], l'ONISEP[109], l'AFPA[110], le CRIJ[111], tous concernés par l'orientation, la formation et l'emploi. L'animation des points ressources emploi prend des formes diverses suivant les bibliothèques. Les médiateurs qui remplissent une mission externe se chargent de nouer des liens avec des organismes de formation, d'insertion ou de réinsertion… Dans certaines bibliothèques, cette collaboration consiste d'une part en un simple échange d'informations sur les ressources documentaires, le fonctionnement de la bibliothèque 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, en partenariat avec la mission locale, dans une maison de quartier, à laquelle assistaient des jeunes demandeurs d'emploi, des chefs d'entreprises, des formateurs, des éducateurs, et l'association Habitat Humanisme[112].

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, de la formation et de 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

103. D'après ce que m'a dit la personne responsable des médiateurs, à qui j'ai posé la question.
104. 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.

Presses de l'ENSSIB

en place par ce médiateur 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 de l'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, de l'orientation et de la formation, mais aussi de les initier à une méthodologie de recherche documentaire. D'après le rapport d'activité des médiateurs établi 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 »[113]. 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 personnes qui sont venues dans le cadre d'une visite du point ressources emploi ne se contentent pas de chercher du travail ou ne considèrent pas la bibliothèque seulement 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 présent à l'esprit de tous.

Activités à l'extérieur de la bibliothèque

La majorité des médiateurs mènent de front des activités à l'intérieur et à l'extérieur de leur bibliothèque, les unes et les autres étant étroitement liées. De l'intérieur de la bibliothèque, ils peuvent orienter le public sur d'autres structures, grâce à une bonne connaissance des acteurs socioculturels du quartier. Le médiateur qui anime l'heure du conte pour les 0-3 ans dans l'une des bibliothèques d'arrondissement conçoit cette

105. Ce projet, à ce jour, n'a donné lieu à aucune réalisation concrète.
106. Archives de la Bibliothèque municipale de Lyon, *Les médiateurs à la bibliothèque de Lyon. Rapport d'activité 1995*, 6 p. dact.
107. Collectif documentaire des organismes de formation de Lyon.
108. Agence nationale pour l'emploi.
109. Office national d'information sur les enseignements et les professions.
110. Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes.
111. Centre régional d'information pour la jeunesse.

Presses de l'ENSSIB

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, les centres de PMI, les haltes-garderies, etc., c'est-à-dire dans toutes les structures qui travaillent en rapport avec la petite enfance. Les médiateurs adaptent leurs actions à l'identité du quartier dans lequel est implantée leur bibliothèque : selon l'importance du tissu associatif, les animations sont menées en partenariat avec les acteurs socioculturels 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'hyperproximité, les médiateurs en bibliothèque deviennent des « médiateurs du livre »[114]. Depuis 1995, certains médiateurs (profil externe) qui travaillent en salle enfants se rendent régulièrement dans les crèches ou les haltes-garderies pour sensibiliser les bébés et les tout-petits 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, sans négliger non plus le plaisir de « lire » tout seul. 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 et les bibliothécaires des salles enfants ont participé à l'organisation et l'animation d'une quinzaine 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 « Lecture dans les squares » à l'intention des enfants qui ne partaient pas en vacances. 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 au cours de quinze séances de trois heures. 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 ne doivent pas être trop longs, mais attrayants, adaptés à l'âge des enfants, correspondant à un thème qui les accroche et facile à exploiter (pour les livres-jeux notamment).

Les médiateurs s'installent dans les aires de jeux, dans les squares. Après la première prise de contact avec les enfants, lecture individuelle

112. 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.
113. Archives de la Bibliothèque municipale de Lyon, *Les médiateurs à la bibliothèque de Lyon. Rapport d'activité 1995*, 6 p. dact.

Presses de l'ENSSIB

et lecture collective des ouvrages alternent avec des moments de jeux. « Les médiateurs proposent aux enfants de recréer un dialogue entre les héros de leur bande dessinée favorite[115], 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[116]. « 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 sont respectés. 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. »[117]

Ce type d'animation a été renouvelée pendant l'été 1996 et a donné lieu à la réalisation d'un journal de bord (avec prises de photos et rédaction de textes) par les jeunes participants (entre 3 et 17 ans), qui a ensuite été exposé 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 d'atteindre 380 enfants de 3 à 12 ans au cours de cinq semaines.

Parmi les animations de rue, on peut encore citer le « jeu de l'oie lecture » : à l'été 1995, les onze médiateurs se sont réunis pour organiser un grand jeu 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 pour des 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 à la fois des enfants encadrés par des structures et d'autres isolés, clôturer en beauté les animations de l'été constituaient les divers objectifs de cette animation[118].

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

114. Avec une différence par rapport à ceux d'ATD-Quart-monde, dans la mesure où ils ne remplissent pas la même mission.

Presses de l'ENSSIB

professeurs et des élèves de l'établissement. Un autre reçoit des groupes du DIJEN[119] : la visite de la bibliothèque a pour objectif 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 mises au rebut 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, alors constitué de la Bibliothèque municipale de Lyon, d'une élue du 9e 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, réunissant tous les acteurs de l'action 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, ainsi que sur l'actualité sociale, culturelle et sportive de Vaise. Dans le local même, elle s'engageait à participer aux soirées vidéo-débat en établissant une bibliographie sur le thème traité. Ce local est devenu l'actuel Espace 18, où la bibliothèque envisage de faire un dépôt de livres, bien qu'elle ne fasse plus partie du comité de pilotage et ne soit 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 qui, en ce qui concerne la bibliothèque, sont préparées depuis Noël.

Les activités des médiateurs ont évolué avec 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 (20 000 F 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 F réservés sur l'ensemble du budget animation de la bibliothèque municipale et d'un budget spécial de 130 000 F sur le projet « médiateur dans

115. Il s'agit, par exemple, de reconstituer dans une bande dessinée les dialogues qui ont été effacés.
116. « Livres ouverts dans les squares », *Le Tout Lyon et le Moniteur judiciaire*, 4-10 août 1995, p. 5.
117. Archives de la Bibliothèque municipale de Lyon, *L'été des médiateurs. Bilan des animations 1995*, p. 4.

Presses de l'ENSSIB

les quartiers sensibles ». Alloué par la région Rhône-Alpes par le biais du DSU (développement social urbain), ce budget 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 (cf. note 85).

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 de celles 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 ou aux instructions données par les responsables de pôles. Une grande majorité de médiateurs soulignent 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 des documents semble donc bien relever du métier de bibliothécaire. Ceux-ci, responsables de la gestion technique des collections[120], même assistés par les médiateurs, restent donc généralement maîtres de la politique d'acquisition de la bibliothèque. Un médiateur, toutefois, décide seul, sans concertation avec le reste de l'équipe, de l'acquisition des disques compacts de la discothèque (cf. note 102).

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, il n'y a que moi qui peux 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 m'appellent. »[121] L'aide aux devoirs, les accueils 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 : « Ce n'est pas des activités distinctes, mais des activités qu'on fait différemment. On n'a pas la même façon d'aborder les

118. Archives de la Bibliothèque municipale de Lyon, *Compte rendu des lectures dans les squares*, [s.d.], 4. p. dact.
119. Dispositif d'insertion des jeunes de l'Education nationale.

Presses de l'ENSSIB

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, à la demande explicite de leur responsable de pôle qui ne veut pas, même en cas d'affluence, les utiliser comme personnel d'appoint. Le rangement des livres (qui permet une meilleure connaissance du fonds) est parfois cité. Les inscriptions et le bulletinage sont exceptionnellement évoqués.

Presses de l'enssib

Les médiateurs face aux publics

Les usagers de la Bibliothèque municipale de Lyon

Une des activités essentielles des médiateurs consiste dans l'accueil des publics d'origines diverses. En effet, 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, la bibliothèque centrale 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 désaffection des enfants, des jeunes de moins de 18 ans et des personnes âgées[122], qui préfèrent la convivialité des bibliothèques de quartier. Lors d'un entretien en février 1997, l'un des médiateurs 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

120. Voir un peu plus loin la façon dont les bibliothécaires décrivent leurs activités professionnelles, dans le paragraphe « Les bibliothécaires : des médiateurs culturels ».

annexes sont généralement peu mobiles. La bibliothèque de la Part-Dieu impressionne et décourage le public des annexes. »[123] Il ne faut cependant pas sous-estimer les disparités de public d'une bibliothèque d'arrondissement à l'autre, ni oublier 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.

Presses de l'enssib

121. Et pourtant, la gestion des conflits est peu évoquée par les médiateurs 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 réalité quotidienne. S'ils n'associent pas médiation et gestion de conflit, ils sont de fait amenés à gérer ces conflits.

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. Tandis que 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 pas cependant de circuler d'une salle à l'autre et d'être en contact avec des publics très variés. D'après un document non daté[124], ils sont là pour tous les publics, des tout-petits aux adultes.

Il est impossible de quantifier précisément les différents publics auxquels les médiateurs ont le plus souvent affaire, 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[125]. Néanmoins, parmi les publics de la bibliothèque, ce sont les jeunes de moins de 18 ans que les médiateurs fréquentent le plus souvent. Dans cette classe d'âge, les 12-15 ans, mentionnés par 9 médiateurs[126], semblent globalement former le groupe le plus important ; 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 de même pour tous les médiateurs. Si l'un d'eux s'adresse surtout aux adolescents de 12 à 18 ans, et en second lieu 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.

122. 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.
123. Entretien avec les médiateurs du 13 février 1997.

Presses de l'ensib

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 », que ceux des haltes-garderies sont plus mélangés (populaire et classe moyenne) et que, 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[127] et les populations d'origine européenne sont aussi concernés. Quoi qu'il en soit, les médiateurs ont le souci de s'occuper indifféremment de tous les publics qui peuvent 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. 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 »[128]. Lors d'un entretien 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. » Un autre médiateur avait confirmé ces propos pour 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

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

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

126. 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'allées 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.

Presses de l'ENSSIB

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 pendant l'été, les enfants rencontrés sont souvent des enfants livrés à eux-mêmes et habitués à être dans la rue ; mais ces animations peuvent être l'occasion de rencontres avec les parents (les mères) ou les grands-parents.

Les médiateurs qui se rendent dans les centres de PMI entrent eux aussi en contact avec les parents (surtout les mères), y compris lors de discussions informelles. Mais le manque de temps, les préoccupations matérielles, la méfiance sont autant d'obstacles à la fréquentation des livres et des bibliothèques. L'un des médiateurs a réalisé une exposition sur le thème « bébé-lecteur ». Présentant son projet dans son bilan de septembre 1996, il écrit : « 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. » 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, qui ne maîtrisent pas toujours la langue française, des déficients auditifs, des personnes handicapées… Il reçoit régulièrement des personnes issues de pays étrangers, mais ignore si elles sont arrivées récemment en France. Il s'agit d'Algériens, de Tunisiens, de personnes d'origine asiatique, d'étudiants allemands… D'une façon générale, le médiateur accueille des publics très différents de ceux qui fréquentent habituellement la salle du département Société.

127. 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. »

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

Presses de l'ENSSIB

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, je n'ai pas le même type de relation que les bibliothécaires ». Certains bibliothécaires lui ont reproché lors d'une altercation d'être trop proche d'un adolescent. Précisons, dans ce cas précis, que 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 même quartier de la bibliothèque (« Ça 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, c'est passé souvent 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. » A cette différence culturelle s'ajoute aussi le phénomène de bande, puisqu'elle précise qu'elle connaît des difficultés analogues avec les garçons français.

Seuls deux médiateurs « français de souche » 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

Presses de l'ENSSIB

rapports avec les jeunes. Toutefois, être de la même origine qu'eux ne constitue pas nécessairement un avantage : 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, les médiateurs d'origine étrangère ont tous 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 : «… Il ne faut pas se tromper dans l'utilisation de ce point commun. Je ne joue pas là-dessus, mais je comprends ce milieu-là. [X][129] ici 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 ne 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 davantage maintenant de l'aider (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.

Presses de l'ENSSIB

Comment les médiateurs se sentent perçus par les publics

J'ai demandé aux médiateurs s'ils pensaient que les publics les distinguaient bien des bibliothécaires. Les réponses variées, souvent très nuancées, frisent parfois l'incohérence. Le public traditionnel des bibliothèques ne semble pas faire la différence entre les bibliothécaires et les médiateurs, d'après ces derniers. En revanche, la majorité des médiateurs pensent que les publics auxquels ils ont le plus souvent affaire ne les confondent pas avec les bibliothécaires traditionnels. Cette différence

n'était pas d'emblée manifeste ; les médiateurs se sont démarqués des bibliothécaires dans l'esprit de ces publics après quelque temps. « Au départ, ils ne faisaient pas la différence. Avec le temps, ils ont compris », mentionne l'un d'eux. Le fait de tutoyer, d'appeler le médiateur par son prénom[130], 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.

La spécificité des fonctions et du statut des médiateurs par rapport aux bibliothécaires n'est pas clairement perçue par ces publics. D'après l'un des médiateurs, « ils disent qu'on est soit bibliothécaires, soit surveillants, soit les deux ». Pourtant, au début, les jeunes ne l'ont pas confondu avec les bibliothécaires[131]. 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 précise sa fonction par rapport à celle des bibliothécaires quand on lui demande, par exemple, des conseils de lecture : « [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 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 remarque en remarque, on observe que les médiateurs incarnent l'autorité par rapport à des bibliothécaires, dont on sent que certains peinent à se faire respecter[132]. L'un des atouts des médiateurs vient

129. Médiateur « français de souche ».

Presses de l'ENSSIB

de ce qu'ils ont instauré un contact personnel avec ces jeunes, adoptant une attitude distincte de celle des bibliothécaires, représentants de l'institution, qui jouent en quelque sorte le rôle de faire-valoir.

Si certains publics ont du mal à situer les médiateurs par rapport aux bibliothécaires, les médiateurs eux-mêmes expriment des avis divergents sur leur statut. 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 affirme, tout aussi spontanément : « Je suis intégré à une équipe. Il n'y a donc pas de neutralité, puisque j'appartiens à une institution »[133]. Les médiateurs, sortes de passerelles entre les publics et l'institution, doivent « accompagner l'usager 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. Si ces publics ne parviennent pas à adopter une démarche autonome et s'adressent toujours au médiateur, quelle que soit leur demande, on est en droit de se demander s'il faut toujours parler de médiation quand le médiateur devient ad vitam æternam un interlocuteur incontournable de ces jeunes. Au lieu de s'effacer en orientant les jeunes vers ses collègues bibliothécaires[134], le médiateur, s'il n'y prend garde, risque de se transformer en « chef de 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.

Presses de l'ENSSIB

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 ignore si les gens qui viennent à la bibliothèque sont des nouveaux publics, car 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.

130. Précisons que dans certaines salles enfants les bibliothécaires sont tutoyés.
131. « Au début, ils ont dit qu'il y avait un nouveau, mais pas un bibliothécaire. »

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 médiateurs a recensé une vingtaine d'inscriptions grâce au travail dans un centre de PMI 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. Lors des visites du « point ressources emploi » par des demandeurs d'emploi, par 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…). Il arrive aussi que les éducateurs, les missions locales orientent 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'inscrire. La petite discothèque mise en place dans le premier arrondissement connaît un vif succès. Elle a permis d'augmenter les inscriptions (ainsi que, peut-être, les prêts de documents, ce qui est difficile à vérifier), de mieux connaître les jeunes (« mettre des noms sur les visages », dit le médiateur) et 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 instituée entre les jeunes autour du prêt des disques[135] ; ils ont appris à subir les contraintes des règles de l'institution. Quant à 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, ils ont trouvé de quoi satisfaire leur demande avec l'introduction de revues comme XL ou Maxibasket…, et leur curiosité grâce à des documents (romans, témoignages) adaptés à leurs centres d'intérêt.

Si l'augmentation du nombre d'adolescents entraîne 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.

132. Voir un peu plus loin le paragraphe « Les bibliothécaires face aux publics ».
133. On retrouve dans ces réflexions l'absence d'un positionnement clair des médiateurs par rapport à l'institution.

Presses de Venesia

Presses de l'enssib

134. Voir un peu plus loin le paragraphe « Les bibliothécaires face aux publics ». où les trois assistants des trois bibliothèques d'arrondissement dans lesquelles 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.

Un « médiateur » en marge des autres

Gardien et médiateur : deux fonctions distinctes

Les médiateurs ne sont pas des gardiens et les gardiens ne sont pas des médiateurs. En avril 1994, à la bibliothèque de la Duchère, un « gardien-médiateur »[136] a été recruté sur un poste de gardien créé en 1990, dans un quartier sensible (voir plus haut le paragraphe sur « Le projet de recrutement »). La municipalité recherchait alors une personne intéressée par les contacts avec le public, surtout adolescent, et capable de faire preuve d'initiative et de fermeté. Un an plus tard, à la bibliothèque d'arrondissement de Vaise, peu avant l'arrivée des médiateurs, un gardien a été embauché. Ces deux agents remplissent chacun leurs fonctions dans une bibliothèque où un médiateur a été recruté par ailleurs. Mais, à la différence de ces derniers, l'un et l'autre sont fonctionnaires : ils ont 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[137]. Il se distingue par là du médiateur externe qui travaille dans cette bibliothèque.

Le second, en revanche, exerce des activités de gardien plus classiques et 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 plus ou moins à l'image traditionnelle et nécessairement caricaturale du gardien évoqué par toutes les personnes interrogées à la bibliothèque[138] : cantonné dans un rôle répressif, il se tient à la porte[139], surveille les entrées et les sorties, met à la porte, gère les conflits. C'est la capacité de dialogue qui semble distinguer de façon la plus manifeste le gardien – sorte de « porte de prison » dans l'imagi-

135. 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 de nombreux emprunteurs.

Presses de l'ENSSIB

naire collectif – du médiateur. Cela ressort clairement de cette affirmation d'un médiateur, qui reflète 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'un des bibliothécaires dit qu'il n'a pas fait la différence entre le gardien de la bibliothèque de Vaise et le médiateur lorsqu'il est venu travailler dans sa bibliothèque de quartier : « 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 gardien-médiateur de celle de la Duchère ont en commun de veiller à la discipline tout en s'efforçant de maintenir le dialogue.

La fonction de ce gardien-médiateur brouille les pistes. Elle souligne l'ambiguïté existant entre un agent (recruté sur un poste de gardien qui a évolué) qui exerce des fonctions de médiation et se présente comme un médiateur, et un médiateur qui exerce à certains égard une fonction d'autorité, une fonction répressive de gardien. Quand un médiateur met un jeune à la porte (ce qu'il fait en dernier ressort et ressent 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 arrivés », explique l'un des médiateurs. Il ne faut pas oublier que les médiateurs ont été recrutés dans un contexte de crise ; prévenir et gérer les conflits, faire respecter la discipline se sont imposés comme des missions essentielles à un certains nombre d'entre eux. Le médiateur de Vaise souligne (et il n'est pas le seul) qu'il a dû faire de la discipline avant de s'imposer comme médiateur, malgré la présence du gardien.

Les médiateurs se distinguent des gardiens dans la mesure où leur fonction ne consiste pas uniquement dans la gestion de conflit et l'expulsion des usagers indésirables. Ils ont, au-delà, 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 médiateurs 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 gardien-médiateur et eux-mêmes (ils situent cette différence « au niveau du statut et de la feuille de paie », pour citer l'un d'eux). Certains le considèrent comme un médiateur. L'un d'eux va

136. J'emploie cette expression faute de mieux, bien qu'il ne soit ni un gardien, ni un médiateur comme les autres. Je réponds en cela à un souci de lisibilité.
137. 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 ».
138. A savoir les médiateurs et les professionnels des bibliothèques des catégories 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.
139. L'expression « se tenir à la porte » est récurrente dans les réponses. Cette position semble inhérente au rôle de gardien, alors que le médiateur se déplace dans la bibliothèque.

Presses de l'ENSSIB

même jusqu'à dire : « Pour les gamins, je suis le surveillant. Le poste de [X] est un poste de médiateur. On ne l'a pas bien intégré. »

L'avis des deux médiateurs (en titre) des bibliothèques de Vaise et de la Duchère est intéressant dans la mesure où ils travaillent dans la même équipe que le gardien et le gardien-médiateur. L'un d'eux explique que 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 gardien-médiateur de la bibliothèque de la Duchère] agit comme [le médiateur de la bibliothèque de Vaise], mais il fait du prêt-retour[140]. 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 quant à lui : « 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. Ce n'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, ce n'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 pouvoir intervenir sur le règlement. S'il fait de la prévention et de la gestion de conflit, il souligne l'importance de la discussion, des contacts privilégiés avec le public, notamment les adolescents. Il insiste d'ailleurs sur la connaissance par les jeunes du personnel de la bibliothèque. Parmi les compétences les plus utiles à son avis 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 ou 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.

Les publics

Le gardien-médiateur de la Duchère est le plus souvent en contact avec les jeunes de 16 à 18 ans et discute beaucoup avec les adultes, d'ori-

Presses de l'ENSSIB

gine 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 travaillant seulement avec eux et affirme vouloir s'adresser à tous les publics. Français d'origine algérienne, il a donc la même origine que beaucoup de ceux qu'ils côtoie à la bibliothèque et, s'il ne nie pas les affinités culturelles qui peuvent faciliter les relations, il insiste sur l'importance de ne pas en jouer. Il se considère comme un repère, une sorte de modèle d'intégration pour les jeunes.

Le fait d'être un homme, indépendamment de sa culture d'origine, le distingue des femmes qui constituent le reste de l'équipe. Pour certains préadolescents de 11-12 ans, pour des mères de famille ou des adultes maghrébins, il passe pour le chef et peut avoir plus d'autorité. Ils le voient davantage que le médiateur externe de la bibliothèque. D'après lui, les adolescents maghrébins, susceptibles de trouver que le public et le personnel étaient 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 leur bibliothèque.

Presses de l'ENSSIB

Autres activités

Le gardien-médiateur 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, de débats). Il agit comme les autres bibliothécaires, qu'il ne considère d'ailleurs pas comme des personnes uniquement préoccupées par des tâches bibliothéconomiques, mais chargées de l'accueil du public. Il s'occupe très ponctuellement du point ressources emploi. L'autre médiateur en a la responsabilité (cette personne le souhaitait alors qu'elle était « médiateur externe » souligne-t-il), ainsi que les bibliothécaires.

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

140. 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.

centre social de la Sauvegarde[141] en tant qu'habitant du quartier et représentant de la bibliothèque. Il représente parfois la bibliothèque auprès d'autres structures socioculturelles du quartier, en accord avec l'équipe.

Conclusion

Comme on ne peut que le constater, 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, bien qu'il lise parfois la feuille de liaison *Passerelle*[142]. La nécessité de délimiter son champ d'action par rapport à celui du médiateur externe de la bibliothèque a 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[143], 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.

Presses de l'enssib

[141]. Il s'agit d'un quartier de Lyon, proche de la bibliothèque de la Duchère.

Les bibliothécaires de la bibliothèque municipale

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 assez souvent réunis, afin d'échanger leurs idées, leurs projets ou difficultés : « 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 ; cet éloignement s'explique également par la diversité des contextes propres à chaque annexe : « 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 », constate un autre.

Les médiateurs échangent des informations, se rencontrent, élaborent des projets communs ponctuels, selon des rythmes qui dépendent de

Presses de l'enssib

142. 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.
143. Il n'est pas médiateur, mais 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.

leurs affinités et des pôles. Pour le pôle Sud, qui compte cinq médiateurs, les contacts sont beaucoup plus fréquents que dans les pôles Ouest et Nord. Devant cette situation, un coordinateur des médiateurs a été désigné en 1996, sur l'insistance des responsables de pôle, afin d'assurer un meilleur échange entre eux. Le feuillet de liaison bimestriel, Passerelle[144], qui a vu le jour en février 1997, présente 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 faire connaître les médiateurs des autres membres du personnel. Ceux-ci ont la possibilité d'intervenir dans ce journal, mais aucun ne l'ait fait jusqu'ici.

En général, les bibliothécaires du réseau[145] et les médiateurs n'ont quasiment pas de relations[146]. A la question « Quelles relations entretenez-vous avec les médiateurs du réseau, notamment ceux chargés du point "ressources emploi" ? », les assistants répondent unanimement : « aucune », « on ne 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 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… » Les bibliothécaires ne connaissent pas tous les médiateurs du réseau, mais ils rencontrent ceux de leur pôle lors des réunions de pôle, en moyenne quatre fois par an[147]. 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 cadres interrogés confirment les réponses des assistants.

De leur côté, les médiateurs déclarent n'avoir aucune relation avec les bibliothécaires du réseau, sauf de façon informelle pour quelques-uns. Rares sont ceux qui parlent de « super relations » ou de « 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 professionnels des bibliothèques[148].

Cinq médiateurs sur dix affirment 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

144. Le choix du nom est éloquent.
145. Il s'agit des professionnels des bibliothèques de catégorie B autres que ceux qui composent l'équipe de la bibliothèque d'arrondissement où exerce le médiateur interrogé.
146. Il faut préciser qu'eux-mêmes se voient très peu les uns les autres.

Presses de l'ENSSIB

emploi. Les réponses des cinq autres oscillent du « Pourquoi pas ? » au « Ce serait souhaitable de travailler en réseau », en passant par « J'aimerais, mais il ne faut pas rêver. Si ça marche avec le pôle, c'est déjà bien. »[149] 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 dans l'immédiat gelé ce projet.

L'absence de contact entre les médiateurs et les assistants explique certaines ignorances. Un seul assistant 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 d'entre eux ignorent ce que font les 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 rappeler que les personnels des catégories B et C n'ont jamais été associés au projet de recrutement des médiateurs. Certains responsables invoquent le manque de temps et la lourdeur d'un tel processus. En revanche, d'autres précisent qu'ils ont été informés (ce qui est radicalement différent). L'un d'eux souligne : « Associés vraiment, non. Préparés. » Il évoque des discussions difficiles et précise 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 d'entre eux 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 écho aux cadres, tous les assistants interrogés confirment n'avoir pas été associés, mais informés : « On était au courant de ce pro-

147. Un pot a été organisé en automne 1996 avec tous les médiateurs du réseau.
148. C'est tout à fait compréhensible étant donné la diversité des équipes.
149. L'autre variante étant : « J'aimerais, mais il y a du boulot. »

presses de l'enssib

jet », dit l'un d'eux. Un autre parle de « discussion informelle ». Un troisième précise : « Nous avons dit que ces personnes ne devaient pas empiéter sur notre travail bibliothéconomique. »[150] Leurs avis sont partagés concernant ce manque de préparation, entre ceux qui disent : « Ce n'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 »[151] ; il évoque une réunion houleuse, un « refus de discuter des conséquences du recrutement des médiateurs par rapport aux professionnels existant déjà », une « vision à court terme ».

Depuis 1994, les débats autour des activités de médiation, animés par les cadres, puis relayés par les médiateurs, échappent complètement à ces catégories du personnel[152]. L'un d'eux résume parfaitement la situation : « 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 gêne quelconque 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 de certains personnels des catégorie B et C.

Perception du projet de recrutement des médiateurs par les assistants

D'une façon générale, tous les assistants 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 professionnels des bibliothèques de cette partie de leur travail, tout en permettant la cohabitation des publics. Un assistant 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

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

Presses de l'ENSSIB

d'intérêt pour les publics à problèmes ». Un assistant évoque un « enrobage pur pour présenter les choses comme étant un travail de fond, 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. » Un 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 assistants 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 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 précise : « 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 troisième, 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 ».

Presses de l'ENSSIB

Une intégration lente et progressive des médiateurs

Si l'un des assistants 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 chaleureusement, l'accueil réservé aux médiateurs n'est pas allé sans méfiance ni interrogations de la part des professionnels : « circonspection », « méfiance », « observation », « attente » sont les termes employés aussi bien par les cadres que par les assistants et les médiateurs. Tous évoquent la crainte des membres des équipes de voir les médiateurs empiéter sur le travail (essentiellement bibliothéconomique) des bibliothécaires.

En revanche, l'accueil du public par les médiateurs, notamment la

151. Le responsable de cette personne évoquait justement l'importance des discussions difficiles autour du projet de recrutement des médiateurs précédemment.
152. 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.

prise en charge des publics difficiles, 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 diversement été accueilli par les membres du personnel. Pour un autre, affecté dans une bibliothèque qui ne connaissait pas ce genre de problème, la période d'intégration s'est avérée extrêmement pénible ; il évoque une « non-intégration flagrante et mise en quarantaine évidente, systématique pour tout », qui a duré plusieurs mois. Les contacts avec les autres médiateurs ont alors été pour lui d'un grand soutien. La fréquence des réunions entre médiateurs à l'époque de leur recrutement est 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. « A 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 cadres et les assistants partagent ce sentiment. Ils se montrent en revanche plus réservés, voire divisés, à propos de 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 plutôt circonspects : « Je n'en sais rien », disent certains. L'un d'entre eux parle ouvertement d'hypocrisie qui, selon lui, persiste. Un autre 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 nuançant : « Il y a des réticences, mais tu ne les as pas perçues »), et l'autre « bien perçue ». En revanche, une personne affirme 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 : « Tu es médiateur, tu voles le boulot des bibliothécaires. » Une 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 assistants, deux sur cinq répondent par la négative ; les trois autres ne se prononcent pas vraiment. Les cadres se partagent entre une réponse négative ou 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

Presses de l'ENSSIB

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 »), sauf un qui visiblement supporte mal de se rendre à la bibliothèque centrale.

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 professionnel 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 personnels des catégories B et C 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 gestionnaires : encadrement du personnel, gestion technique, gestion des bâtiments, des animations, définition avec les équipes des objectifs de chaque bibliothèque (d'arrondissement) ou de chaque 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.

Presses de l'enssib

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 ATD-Quart-monde ou médiateur en bibliothèque ? », les réponses des assistants divergent, mais on note qu'ils ont du mal à se définir comme des médiateurs du livre. La moitié d'entre eux émettent 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 elle, un médiateur du livre est une personne qui présente les nouveautés, qui met son fonds en valeur, par exemple lors d'expositions. 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, ainsi qu'un travail intellectuel sur les collections, qui distingue le médiateur du livre du distributeur de documents[153]. Les bibliothécaires s'adressent à un public de lecteurs et partent des collections pour aller vers lui[154]. Les relations bibliothécaires-publics 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, qui est à nuancer, correspond à un clivage au sein de la profession entre ceux qui rejettent son aspect militant et ceux qui d'une certaine façon l'intègrent. En effet, certains assistants n'excluent pas des relations avec le public non lecteur[155]. Deux d'entre eux évoquent le lien social, en ne gardant de l'expression médiateur du livre que le terme de 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 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 démarquent pour des raisons qui se rejoignent : l'un des bibliothécaires récuse l'aspect militant et social de l'action du mouvement ATD-Quart-monde. « Ce n'est pas notre travail » : ils sortent de la bibliothèque et sont, d'autre part, des militants. « Nous, on n'est pas militants. Le livre est un support pour rentrer dans ces familles. Ça me dérange beaucoup. Au fond, le livre, on n'en a rien à faire [à ATD-Quart-monde]. » 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 ». A-t-on seulement défini ce que pourrait être un bibliothécaire « normal » ?

Quand on demande aux assistants 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 dif-

Presses de l'ENSSIB

ficulté. 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 (à la différence des bibliothécaires), sans citer l'expression médiateur du livre. Un seul bibliothécaire a évoqué, mais à l'occasion d'une autre question[156], 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 " ».

L'absence de mention du lien entre l'institution, son personnel et les publics est étonnante et caractéristique : la perception de la fonction des médiateurs par les assistants diffère totalement de celle qu'en ont les cadres et les intéressés eux-mêmes. Ou bien les bibliothécaires n'ont pas mesuré la véritable fonction des médiateurs, peut-être parce qu'ils sont totalement exclus des débats (ce qui est grave dans la mesure où ils les côtoient quotidiennement sur le terrain), ou on se situe dans l'implicite, ou encore il s'agit d'un oubli significatif. Toutefois, affirmer, comme le font les cadres et les médiateurs, que ces derniers établissent un lien entre la bibliothèque, les bibliothécaires et les publics, ne signifie pas que le lien se fasse réellement.

Les cadres et les assistants 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. Mais 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 professionnels des bibliothèques d'exercer un véritable choix et un traitement intellectuel sur leur fonds.

Presses de l'ENSSIB

Une médiation culturelle par les acquisitions

153. Il faut mettre cela en rapport avec l'image de « caissier-caissière » de grande surface, qui domine dans l'esprit des bibliothécaires occupés aux opérations de prêt-retour.
154. Cela rejoint les réponses 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.
155. Voir un peu plus loin « Les bibliothécaires face aux publics ».

C'est en partie grâce à ce choix que les bibliothécaires peuvent mettre en œuvre une politique de médiation culturelle. Mais les bibliothécaires sont-ils des médiateurs culturels uniquement quand ils maintiennent une exigence quant à la valeur et la qualité des ouvrages acquis, comme le pensent certains ? Dominique Tabah[157] définit ainsi sa conception de la mission sociale et culturelle des bibliothèques : « 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 œuvres, 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. » La bibliothèque municipale de Bobigny met en place une politique de l'offre destinée à des populations qui lisent peu ou pas du tout, apparemment avec succès[158].

Dominique Tabah estime que la bibliothèque ne doit pas « seulement être chargée de répondre à la demande la plus manifeste ou la plus immédiate ». L'adverbe « seulement » laisse entendre que la bibliothèque peut et doit aussi tenir compte de la demande des populations. En effet, il serait aberrant d'œuvrer en faveur d'un élargissement des publics en ouvrant grandes 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 sans difficulté dans la « culture dominante » et légitime. Mais, si proposer des œuvres difficiles d'accès exige la mise en œuvre d'une véritable politique de médiation culturelle de la part des professionnels des bibliothèques, décider des bonnes et des mauvaises lectures ne risque-t-il pas de transformer les bibliothécaires-médiateurs en bibliothécaires-prescripteurs ?

La question mérite d'être posée, car le choix de la bibliothèque doit tenir compte de l'offre et de la demande, y compris lorsque celle-ci émane d'un public de faibles ou de non lecteurs (en supposant qu'elle s'exprime, ce qui n'est pas toujours le cas). Le choix des documents présentés par une bibliothèque peut être source de tensions (avec les publics), ou du moins les accentuer, s'il ne correspond pas à une deman-

156. « 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 ? »

Presses de l'ENSSIB

de (initiale ou exclusive). Il ne s'agit pas ici de nier le caractère « structurant » et enrichissant d'une littérature plus classique et sans doute plus difficile d'accès, mais il faut dépasser le clivage qui sépare les bonnes des mauvaises lectures, sans brandir des épouvantails de part et d'autre. 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 qui 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.

Il manquait, depuis plusieurs années, une véritable réflexion autour des acquisitions à la Bibliothèque municipale de Lyon. Un bibliothécaire déplorait à juste titre que des ouvrages de vulgarisation relatifs à la philosophie arabe ne soient pas acquis dans les bibliothèques d'arrondissement, où l'on n'hésiterait pas, selon lui, à acheter *Les confessions* ou *La cité de Dieu* de Saint Augustin. On pourrait multiplier les exemples de ce type.

Mais une réflexion sur les acquisitions voit timidement le jour, notamment autour des documents destinés aux adolescents. Lorsque les médiateurs ont été embauchés, les cadres leur ont demandé de ne pas avoir 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 que *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. Mais, dans ce cas, pourquoi acheter *Elle* et *Marie-Claire* en salle adultes plutôt que la revue *Esprit* ? Le plus étonnant est qu'il a fallu attendre l'arrivée des médiateurs pour imposer ce type d'achat, qui relève totalement du métier de bibliothécaire.

La responsabilité des acquisitions est réservée aux bibliothécaires, mais les médiateurs, qui ne peuvent se rendre aux réunions d'acquisitions pour opérer ces achats eux-mêmes, peuvent suggérer l'acquisition de tels ou tels documents, dans les domaines de l'emploi, de l'orientation et de la formation[159], ou, par exemple, des livres animés pour les enfants. Il leur

157. Tabah (Dominique), « Le rôle social et culturel des bibliothèques vu de Bobigny », *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 42, n° 1, 1997, p. 46.
158. 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.

Presses de l'ENSSIB

arrive très ponctuellement d'acheter des documents. L'un des assistants 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 »[160] à l'initiative de l'un des médiateurs (voir plus haut), qui comprend actuellement environ deux cents disques de musique actuelle : rap, fun, new jack, variété, musique maghrébine, etc. Le budget consacré à l'enrichissement du fonds est dérisoire : 10 000 F par an (sur 444 000 F en 1997 destinés aux acquisitions pour l'ensemble du pôle concerné, soit trois bibliothèques). A l'origine, cette discothèque gratuite (à la différence de celle de la bibliothèque centrale) était destinée aux jeunes du 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 dans les musiques proposées, on peut regretter que l'accroissement du fonds se fasse uniquement en fonction de la demande des jeunes. La constitution de cette collection encore modeste ne correspond pas aux objectifs d'une bibliothèque de lecture publique, tels qu'ouvrir les horizons culturels de ses usagers. Sans vouloir hiérarchiser les styles de musique, il serait souhaitable, à titre expérimental, d'élargir le répertoire proposé.

Mais un autre aspect de la gestion de ce fonds pose problème : le médiateur décide seul de l'acquisition des disques, sans concertation avec l'équipe. Dans ce cas précis, on ne peut que constater un empiétement sur le rôle des bibliothécaires. L'argument selon lequel le recrutement des médiateurs allait permettre aux bibliothécaires de recentrer leurs activités sur des tâches bibliothéconomiques ne tient plus à partir du moment où un médiateur, qui considère que « toutes [ses] activités diffèrent de celles des bibliothécaires », décide seul de l'enrichissement d'un fonds spécifique. L'idée que 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. Pourquoi, dans ce cas, ne pas laisser aux médiateurs l'entière responsabilité d'enrichir les fonds particuliers 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 » : sans doute, au départ, elle est destinée à un certain public et peut être une invitation à découvrir les autres ressources de la bibliothèque. Mais tout peut être considéré comme « action de médiation » dans une bibliothèque. Ce qui est en jeu, dans ce cas précis, c'est une définition très claire des tâches respectives des médiateurs et des bibliothécaires. L'un des assistants exprime son inquiétude face à cet empiétement « sur un domaine

Presses de l'ENSSIB

réservé » et souligne l'importance, dans l'intérêt de tous, d'une telle définition des fonctions.

Quand on demande aux médiateurs, aux cadres et aux assistants 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 sur leur travail bibliothéconomique grâce à sa prise en charge de certains publics. Un second, au contraire, affirme 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 à propos du point ressources emploi depuis l'arrivée du médiateur : « On ne s'en occupait pas moins ni plus que maintenant. » Un seul assistant consacre davantage de temps à son activité bibliothéconomique.

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 ou de crèches, lorsqu'ils animent l'heure du conte… Certains bibliothécaires des sections jeunesse se rendent aussi dans les centres de PMI, dans les classes, dans les crèches… Les activités varient d'une bibliothèque d'arrondissement à l'autre.

Quand je demande aux assistants s'il leur arrive d'effectuer des activités identiques à celles des médiateurs, ils citent le plus souvent l'accueil des publics (tous les publics), et la recherche documentaire, plus rarement la gestion de conflits, et certaines animations comme l'heure du conte en section jeunesse. L'un d'eux précise à propos de la recherche documentaire que « c'est le travail des bibliothécaires et que c'est le

159. Ceci est accepté dans la mesure où certains d'entre eux sont chargés d'animer des points ressources emploi.

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

Presses de l'enssib

moyen aussi de connaître le public ».

L'un des responsables de pôle, quand on lui 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 cadres 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 PMI) : « Là, le bât 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[161]. 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 assistant 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.

Presses de l'ENSSIB

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 assistants 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 d'assistants permettent de faire émerger différents types de personnel dans les bibliothèques. A la question « Comment décririez-vous vos activités professionnelles ? », l'un des assistants répond spontanément : « Je reçois des

gens qui ont des demandes de livres, et des gens qui n'en ont pas. » Il considère donc qu'il peut accueillir des publics non lecteurs, qui n'ont pas nécessairement un usage jugé 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 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 normal ou acceptable de la bibliothèque, qu'il 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. »

Presses de l'ensib

Les relations entre les bibliothécaires et les publics

Interrogés sur les relations qu'ils entretiennent avec les publics, trois assistants sur cinq emploient l'adjectif « convivial » ; 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 assistants estiment entretenir des contacts sans problème avec les publics. L'un d'eux souligne 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 et rejoint le reproche que faisaient certains bibliothécaires à un médiateur qui, d'après eux, ne gardait pas assez ses distances lors d'un conflit avec un adolescent à problème. On voit très bien la différence fondamentale d'approche de ces publics par les professionnels des bibliothèques et par les médiateurs[162], et la frustration que peuvent ressentir cer-

161. 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.

tains publics, « demandeurs d'un contact affectif », de ne pas pouvoir établir des relations plus étroites avec les professionnels des bibliothèques[163]. Mais ces derniers, s'ils se considèrent avant tout comme des médiateurs culturels, doivent-ils et peuvent-ils répondre à ce genre de sollicitation ?

Les cadres, qui sont moins en contact avec le public que les assistants, 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 conseil 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.

Etre d'origine étrangère peut-il avoir des conséquences sur les relations entre les publics et les bibliothécaires ? Sur les cinq assistants 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 de racisme de la part des Maghrébins (« 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 ».

Le second assistant 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'œil : "C'est bien qu'ils [les Maghrébins] soient là à faire leurs devoirs, au moins ils ne sont pas ailleurs à faire des conneries. Vous assurez bien votre rôle de contrôle social." » Le bibliothécaire est ici pris en tenaille entre deux publics de cultures différentes,

dont il doit faciliter la cohabitation sans cautionner l'attitude raciste de certaines personnes. Cette personne souligne en outre que son origine française 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). Certains médiateurs soulignaient déjà la difficulté plus grande à s'imposer pour une femme auprès des Maghrébins, en raison d'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 de dénigrer la culture maghrébine.

Presses de l'ENSSIB

Comment les bibliothécaires se sentent perçus par les publics

Ce qui caractérise les bibliothécaires, et ce dont ils sont conscients, c'est moins leur origine qu'une certaine attitude, liée non seulement 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. Le travail interne se fait presque toujours face au public, car les bibliothèques d'arrondissement sont sous-équipées en matériel informatique et 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, semblent

162. Même si la majorité des conservateurs et responsables de pôle soulignent les différences d'attitude des bibliothécaires face au public, en fonction de la personnalité de chacun et des bibliothèques d'arrondissement.
163. On retrouve là un peu la même problématique que par rapport aux acquisitions : les bibliothécaires satisfont une demande culturelle et non pas affective.

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, ainsi que, chez certains bibliothécaires, la volonté de ne pas entrer en contact avec les publics, ou avec 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 comment les publics les percevaient par rapport aux médiateurs et s'ils faisaient une différence entre les deux catégories de personnel. L'indisponibilité des professionnels des bibliothèques 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 pôles 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 [l'association] Lalouma[164]. Elles ont eu l'impression que ces enfants savaient bien la différence. Ils savaient que les médiateurs les accueillaient différemment de nous. » Un autre précise que le public « traditionnel courant pris dans sa globalité »[165] ne fait aucune différence (sans doute dans la mesure où il n'a pas besoin du médiateur), contrairement à l'autre public : « 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 peut surprendre étant donné le propre discours des assistants 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 assistants 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 problèmes » et « les autres ». Les premiers font bien la différence, les autres non, surtout quand le médiateur fait des 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, qui incarnent lourdeur et rigidité ; ils sont indisponibles, contrairement au médiateur, même s'ils aident parfois aux devoirs scolaires.

Les deux autres assistants (dont l'un travaille au département

Presses de l'enssib

Société de la bibliothèque centrale) évoquent la confusion entre les médiateurs et les bibliothécaires. Le second souligne que si certains adolescents confondent les rôles des médiateurs et des bibliothécaires, ils savent qui « est le chef » : le médiateur. Deux assistants 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 (on retrouve là les difficultés à s'imposer quand on est une femme auprès d'enfants de culture maghrébine), 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 en effet un rôle symbolique important dans l'imaginaire des usagers de la bibliothèque : plusieurs personnes, médiateurs, assistants et cadres, l'ont évoquée au cours des entretiens. Etre debout, c'est imposer sa présence et faciliter les occasions d'entrer en contact avec l'usager.

Si les professionnels des bibliothèques, d'après l'un des assistants, représentent l'institution, ils n'incarnent pas l'autorité, réservée aux médiateurs, même dans les équipes où les bibliothécaires l'exercent ponctuellement. Les médiateurs sont prioritairement concernés par la prévention et la gestion des conflits et sont donc souvent en contact avec des enfants turbulents et parfois perturbateurs. Les membres des équipes, suivant les bibliothèques d'arrondissement, sont diversement associés au règlement de ces conflits. Certains prennent leur part de responsabilité, d'autres laissent au médiateur le soin de s'en charger. L'un des assistants explique : « Quand il y a des conflits, on essaie d'aller au charbon, mais ce n'est pas évident. On ne peut pas laisser le public sans personne pour s'occuper des gamins à problème. »

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[166], et de ne pas laisser au médiateur le soin de régler tous les conflits. Cela permettrait peut-être d'infirmer ces réflexions de trois assistants qui travaillent dans les bibliothèques d'arrondissement où exercent des médiateurs : « Les gamins sont plus durs alors quand [le médiateur] est absent. » « Ça me gêne qu'[il] soit le chef, même s'il n'en joue pas. Il incarne l'autorité. Quand il n'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 en nombre dérisoire, considère les bibliothécaires comme les subordonnés du chef (à savoir le médiateur). La respectabilité ne peut être déléguée. 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

Presses de l'ENSSIB

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 présence du médiateur, on ne peut pas dire que le lien entre ces jeunes et l'institution soit effectif[167]. 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[168] de ce que les bibliothécaires ont tendance à se couper du public. Ils n'interviennent en général que pour tenter de faire régner l'ordre, notamment en l'absence du médiateur, alors qu'ils pourraient, par exemple, faire de l'aide aux devoirs. Ils n'ont pas établi de contacts préalables suffisamment solides, positifs, privilégiés, leur permettant de canaliser plus facilement les jeunes le cas échéant. Un assistant évoque la possibilité de contact intéressant avec les lecteurs grâce aux opérations de prêt-retour, tout en expliquant son indisponibilité par manque de personnel et par l'organisation du travail. 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 autres, et il y a quelqu'un de disponible, alors qu'on n'a pas de retour… »[169]. L'image du caissier de grande surface est évoquée à plusieurs reprises par deux assistants sur quatre dans les bibliothèques d'arrondissement[170]. 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 ».

Les trois responsables de pôle ne partagent pourtant pas cet avis. A la question « Les activités des bibliothécaires ont-elles changé du fait de l'arrivée des médiateurs ? », le premier mentionne le meilleur accueil

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

165. 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.

Presses de l'ENSSIB

des jeunes par des bibliothécaires moins stressés et 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 acquisitions 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 à propos de l'évolution des activités des bibliothécaires en direction des publics. Trois d'entre eux ne se prononcent pas. Si l'un avoue 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, depuis son arrivée, les bibliothécaires sont moins ou ne sont plus sollicités dans la gestion des conflits. L'un d'eux pense qu'ils ont peut-être plus de temps pour discuter avec les publics et un autre, suivi en cela par un collègue médiateur, remarque qu'ils sont moins stressés. La projection du film *Des mots, des images et des sons* au personnel de la bibliothèque contribuera peut-être à changer le regard de certains sur ces enfants pénibles, demandeurs de dialogues, d'affection, en marge du public « traditionnel courant ».

On peut citer la réflexion d'une jeune femme immigrée dans l'ouvrage récent *De la bibliothèque au droit de cité*[171] : « On a l'habitude de dire que dans les banlieues, c'est des caïds, des pittbulls 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 cœur, 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… […] »

Les médiateurs ou la disparition des bibliothécaires traditionnels ?

Une exacerbation de la crise identitaire

166. 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.

Presses de l'ENSSIB

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 professionnels des bibliothèques sur leurs activités 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 autres catégories de personnel, qui gèrent les collections et sont en contact quotidien avec le public. La réflexion d'un assistant, qui regrette de ne pas avoir 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 personnels professionnels jugés 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 l'absence de réflexion sur les acquisitions et l'évolution des publics au sein de la profession. Le bibliothécaire aurait 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 a 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 assistants sur cinq sont conscients de l'évolution de leur profession, même s'ils l'expriment de manière différente lors de l'entretien.

167. Pour des raisons diverses qui seront détaillées ultérieurement.
168. La féminisation de la profession joue également un rôle important.
169. Cette même personne convient tout de même que les opérations de prêt-retour permettent dans une certaine mesure d'avoir des échos sur la valeur de son travail.
170. Les enfants qui ont participé à la réalisation du film *Des mots, des images et des sons* comparent involontairement, à un moment du film, les bibliothécaires à des caissières.

Presses de l'enssib

L'un d'eux s'inquiète de la « déprofessionnalisation » du métier et, répondant à la question « Peuvent-ils exercer des activités identiques ? », il remarque : « 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, à propos des médiateurs : « Globalement, pour le public, c'est un plus. Pour les professionnels, il ne faudrait pas que cela apporte un glissement plus important vers les tâches bibliothéconomiques.[172] Donc, 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, il jouait plus ou moins ce rôle dans la bibliothèque, entretenant avec l'extérieur des liens qu'il n'a pas poursuivis depuis ; il dit en boutade, quelquefois, 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'oppose tout à fait à ce type de raisonnement quand il dit : « 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 transformées 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, c'est une conviction que j'ai. Je pense, au risque de déplaire aux bibliothécaires, 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 existera toujours,

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

Presses de l'ENSSIB

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. »

Ce sont les bibliothécaires naturellement portés vers les animations par leur caractère, leurs activités antérieures ou, éventuellement, leur engagement personnel, qui souffrent le plus du recrutement de ce type de personnel. L'un des assistants 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 PMI n'est pas l'apanage des médiateurs.

Sur les cinq assistants 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 assistant 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 assistant 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 grande période des bibliothécaires-animateurs remonte aux années 60-70, 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 80, avec l'apparition progressive de l'informatique et des nouvelles technologies dans les biblio-

Presses de l'ENSSIB

thèques, le bibliothécaire-militant cède progressivement le pas à d'autres formes de bibliothécaires, 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[173]. De fait, actuellement, l'Enssib formerait plutôt des managers. 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 de certains publics.

Or, les cadres comme les assistants 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 cela représente 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 assistants disent qu'ils se sont « formés sur le tas ». L'un d'eux, qui se sert d'acquis professionnels antérieurs, explique : « On bricole selon ce que nous sommes. L'accueil est basé sur la conception que l'on a du service public » : il dépend donc entièrement de la subjectivité du bibliothécaire. 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 fera pas. 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 assistants sur

172. Titulaire du Certificat d'aptitude aux fonctions de bibliothécaire (CAFB), il évoque à ce propos des formations post-recrutement nettement insuffisantes sur le plan technique : ni indexation, ni catalogage, ni histoire du livre, ni histoire de l'édition. Un autre agent, 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.

Presses de l'ENSSIB

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, cela pourrait servir. » Tous 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, personnels d'un type nouveau, ont été recrutés pour prendre ces publics en charge[174]. D'après l'un des cinq assistants 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 alors 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 justifie sans doute dans les grandes structures comme la Bibliothèque centrale de la Part-Dieu, mais pas dans 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. Cet argument trahit en outre une incompréhension 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 afin de s'adapter à ces mêmes publics. Et puisqu'il est question de spécialisation des tâches, pourquoi demander la création d'un statut de médiateur dans les bibliothèques, plutôt que de revenir à une formation à option ? « Bibliothécaire option médiation », par exemple, impliquerait une meilleure formation générale des bibliothécaires à l'accueil des différents publics, et particulièrement des publics difficiles ou sensibles : des éléments de psychologie, d'ethnologie, de techniques d'entretien et de communication seraient très utiles.

Dans cette perspective, la confrontation de deux expériences, l'une menée à la bibliothèque d'Echirolles, l'autre à la bibliothèque de Bron, au cours des années précédentes, est intéressante à plus d'un titre. A la bibliothèque d'Echirolles, qui connaissait de sérieux dysfonctionnements dus à des jeunes perturbateurs, l'équipe 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 vers

Presses du Temsah

1990 : « animateurs, éducateurs, jeunes étudiants issus de l'immigration »[175]. 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'actions – a permis la cohabitation des publics ; 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, éducateur, vigile ou autres… »[176]

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 technologies[177]. 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, les bibliothécaires étant cantonnés dans des tâches répétitives aussi peu qualifiées que les opérations de prêt-retour, par exemple[178]. Un assistant 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[179]. 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. »[180] Et de se demander si la profession de bibliothécaire n'est pas en train de disparaître.

A service nouveau, personnel nouveau ? A la question « Selon vous, s'oriente-t-on vers la création d'un véritable métier de médiateur dans les bibliothèques ? », deux cadres ne se sont pas prononcés, faute d'avis clair sur le sujet. Deux autres ont envisagé la création d'un nouveau métier. Pour l'un d'entre eux, « il n'y a que deux solutions : soit une forte option médiation sociale dans la formation des bibliothécaires, soit un médiateur à décliner dans différentes professions ». L'autre pense

173. Tabah (Dominique), *op. cit.*, p. 44.

Presses de l'ENSSIB

qu'une prise de conscience du rôle du médiateur peut déboucher sur une professionnalisation. D'après ce responsable, le problème de Lyon vient du fait de l'isolement de la ville par rapport à ce qui se fait au niveau national. Il faut, selon lui, « formaliser les expériences fortes en France ». Un dernier cadre affirme souhaiter la création d'un métier, mais estime qu'il est nécessaire de définir clairement son contenu. C'est le seul cadre qui établisse un lien entre les emplois-jeunes et la création d'un nouveau métier. Or, pour lui, les emplois-jeunes sont liés à une carence de service et ne constituent pas des métiers nouveaux.

On retrouve les mêmes incertitudes dans les propos des assistants, qui se montrent toutefois sceptiques ou réticents, voire hostiles, à l'apparition d'un nouveau métier de médiateur. Si l'un d'entre eux n'a pas répondu à cette question, deux autres envisagent la création d'un nouveau métier de médiateur. Mais l'isolement de Lyon et l'absence de définition claire de ce métier sont évoqués par le premier, qui pense que « ce sera long avant qu'il y ait un véritable métier ». Le second évoque la possibilité de création d'un métier décliné dans plusieurs domaines (transports, musées, etc.). Les deux autres assistants manifestent une franche hostilité à l'égard de la création d'un nouveau métier ; le premier répond spontanément : « J'espère bien que non », envisageant plutôt l'émergence de bibliothécaires « option médiateurs » ayant suivi une formation, à la fois théorique et pratique, qui comprendrait un tronc commun de bibliothécaire, de la sociologie de la lecture, de la sociologie du travail, de l'organisation du travail, des relations à l'intérieur de la bibliothèque. L'autre n'exclut pas une évolution de la fonction des médiateurs en bibliothèque et souligne le glissement, depuis 1995, des activités des médiateurs en bibliothèque vers celles de bibliothécaires. Il évoque le danger potentiel que constituerait la création de ce métier pour la profession : « Ce serait peut-être au détriment de créations de postes de bibliothécaires. Ce serait concurrencer la profession. A moins que la fonction évolue. Si ça se généralise, si on les recrute au détriment de notre profession, cela peut être dangereux. A l'origine, c'était des fonctions distinctes. »

Quant aux médiateurs, ils sont partagés sur la question. Deux d'entre eux pensent que l'on ne s'oriente pas vers la création d'un métier de médiateur en bibliothèque, même si l'un évoque « la volonté de professionnalisation ». D'après lui, « il faudrait que le métier soit accepté par

174. Deux membres du personnel de catégorie B se sont vu 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, 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 continue 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. En outre, nombre de bibliothèques organisent actuellement des formations à l'accueil.

Presses de l'Enssib

les gens [les bibliothécaires] qui travaillent » ; il considère comme un obstacle à la création de ce métier l'absence de définition claire du rôle des médiateurs dans la bibliothèque de la part des cadres et des médiateurs. Trois autres médiateurs expriment leurs incertitudes concernant la création d'un véritable métier. Parmi ces trois personnes, deux font allusion aux projets du ministère de la Culture concernant les emplois de médiateurs du livre. Le premier dit clairement : « A l'heure actuelle, je ne sais pas si on s'oriente vers la création de ce métier ou la cessation totale de médiation. » Pour lui, l'absence d'expérience professionnelle d'un jeune recruté dans le cadre du plan emplois-jeunes et la brièveté de son contrat seraient des obstacles majeurs au processus de médiation : « La brièveté tuerait la médiation. Un emploi-jeune, c'est là pour cinq ans, et après ? Il faut plus de temps avant d'être crédible. Un médiateur, ça demande du temps. » Le second exprime sa crainte de voir les emplois-jeunes, employés au rabais par les collectivités locales, tuer dans l'œuf le processus de mise en place d'un nouveau métier. Le troisième, qui estime indispensable la création d'un métier de médiateur, ne voit pas la bibliothèque comme une option dans la formation des médiateurs et se demande si, économiquement, la création de ce métier est envisageable à long terme. Enfin, cinq médiateurs envisagent la création de ce métier, tout en exprimant leurs incertitudes sur les modalités de sa création : « Est-ce au niveau local ou national que ça doit se faire ? », « Il faut que ce soit médiateur tronc commun, avec option bibliothèque, musée, sport, et autant d'heures dans le tronc commun que dans l'option », « Mais il faut que ce soit défini clairement […], il faut un statut. »

En dehors du personnel de la bibliothèque, l'adjointe à l'enseignement supérieur, la recherche, la vie étudiante et aux actions en faveur des quartiers défavorisés de la municipalité chargée du dossier des médiateurs en bibliothèque envisage à très court terme la création d'un métier de médiateur : « Je pressens qu'en 2000-2010, dans la fonction territoriale, il y aura une filière médiation transversale, filière médiation parce qu'il n'y a pas que le livre. » De son côté, le responsable du développement social urbain (DSU) ne se prononce pas sur la création d'un nouveau métier, mais souligne la nécessité de mener une réflexion à gran-

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

176. 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 (centre régional de formation aux métiers du livre, des bibliothèques et de la documentation) et à la bibliothèque : le profil de son poste est différent de celui des médiateurs internes de la ville de Lyon, puisqu'il il n'a pas à faire de prévention ni de gestion de conflit.

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

Presses de l'enssib

de échelle sur la fréquentation et l'utilisation de tous les équipements publics. Il y a en effet, selon lui, inadéquation entre la conception des équipements et l'usage qu'en fait le public. Enfin, l'un des chef de projets DSU de Lyon pense que l'on s'oriente vers la création d'un nouveau métier, mais dans le cadre de la filière animation de la fonction publique territoriale.

Place et fonction des médiateurs par rapport aux bibliothécaires

Quels que soient les divers profils des membres de l'équipe de la bibliothèque, il faut que celle-ci soit soudée. La place et les attributions de chacun doivent être clairement définies afin d'éviter de faire naître des tensions. Il serait par ailleurs regrettable que certains membres de l'équipe soient mis en avant au détriment des autres. Une bibliothèque sans médiateur se conçoit encore actuellement en France : elle ne connaîtra pas nécessairement davantage de dysfonctionnements qu'une autre. Mais un médiateur en bibliothèque qui ne tient pas compte de ses collègues bibliothécaires n'a aucune raison d'être, car ce type de médiation doit être l'affaire de tous, et non pas seulement celle du médiateur. Cet aspect de la gestion du personnel prend une importance particulière 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 ;

178. Ces opérations sont assurées par des vacataires certains jours par semaine. Deux assistants 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 assistant qui a reçu ce type de formation a déploré ses lacunes dans des domaines tels que le catalogage ou 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 métiers, 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. »

179. Cela ne signifie pas que les bibliothécaires rechignent à effectuer les opérations de prêt-retour. A l'occasion de la projection du film *Des mots, des images et des sons* à la bibliothèque centrale, où un médiateur apparaît derrière la banque de prêt de la bibliothèque (la place symbolique du bibliothécaire selon certains), un responsable de pôle a craint les réactions négatives de ses collègues ; à un autre endroit du film, où l'on voit des fillettes jouer le rôle de bibliothécaires derrière la banque de prêt, personne n'a craint les remarques des agents des catégories B et C.

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

Presses de l'ENSSIB

en effet, les médiateurs élaborent leurs actions à partir du public, contrairement aux bibliothécaires qui fondent leurs actions sur les collections[181].

A Lyon, la crainte perceptible chez certains professionnels des bibliothèques d'un empiétement 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 professionnels des catégories B et C ont été mal préparés à recevoir ce personnel nouveau. Certains d'entre eux ont du mal à accepter un personnel dont ils ne saisissent pas toujours les activités spécifiques, d'autant plus que le personnel des catégories B et C exécutent tous les mêmes tâches dans les bibliothèques d'arrondissement. La « spécialisation » des médiateurs n'est pas acceptée par tous, pas plus que le régime particulier qui leur est accordé, pouvant être considéré comme un régime de faveur. Ainsi, l'un des cinq assistants interrogés envie les médiateurs d'être disponibles, d'avoir du temps et de se réunir entre eux[182], alors que les bibliothécaires sont souvent débordés. Deux assistants regrettent de ne pas avoir le temps de formaliser une réflexion sur leurs pratiques, qui leur permettrait peut-être d'évoluer. Un autre assistant souligne l'indispensable 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. »

Depuis 1995, les médiateurs semblent de plus en plus associés aux tâches des bibliothécaires : en 1997-1998, par exemple, certains ont activement participé 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 assistants dans quelle mesure l'équipe de la bibliothèque était associée aux activités des médiateurs. Les situations sont différentes d'une bibliothèque à l'autre, selon des facteurs différents : 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 sont informés, rien ne laisse entendre qu'ils 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 de leur travail)[183]. L'un des médiateurs dit qu'il informe l'équipe seulement de ses activités à l'extérieur, mais qu'il travaille en association avec elle pour la mise en place d'animations à l'intérieur de la bibliothèque[184]. Un autre médiateur demande conseil aux bibliothécaires quand il souhaite choisir des livres à l'intention d'enfants

Presses de l'ENSSIB

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 regrette le manque de communication entre les médiateurs, (qui « ont fait des efforts ces derniers temps ») et les bibliothécaires.

L'avis des assistants 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 adultes. Il souligne la « volonté d'informer » de la part du médiateur et affirme 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 source de conflit si des problèmes de personne surgissaient. Un autre, qui souligne d'emblée le caractère indépendant du médiateur, déplore une évolution vers une moindre collaboration depuis le moment où il a été recruté : « 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 sont 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 des « bibliothécaires-bis ». Pourtant, les quatre responsables de pôle auxquels j'ai posé la même question qu'au directeur

Presses de l'ENSSIB

m'ont apporté des réponses différentes et parfois opposées. Pour l'un d'eux, le recrutement des médiateurs a donné lieu à un grand débat au sein des cadres de la bibliothèque, certains estimant que les médiateurs pallieraient le manque de personnel. Si l'un des cadres interrogés pense qu'un bibliothécaire « aurait fait l'affaire »[185], les autres semblent penser que le recrutement des médiateurs pouvait constituer un élément de réponse au manque de personnel, mais ils nuancent tous leurs affirmations. Le premier responsable, qui trouve la question difficile, estime que les bibliothécaires sont saturés par des tâches bibliothéconomiques et dit : « Parfois, j'ai été tenté de demander des médiateurs, alors qu'en tant que bibliothécaires on pourrait assumer cela. »[186] Effectivement, aucun médiateur n'a été recruté dans ce pôle où les bibliothèques ne sont pas situées en zone de développement social urbain et 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 », rappelle 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 », affirme le premier. C'est ce que pense aussi le second cadre, qui répond spontanément « non », avant de passer à la question suivante[187]. 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, au manque de préparation 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. L'un d'eux, par exemple, estimant 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 ? » en disant : « 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, pré-

181. Je reprends le discours des responsables de pôle.
182. Les responsables de pôle ont encouragé les médiateurs à réfléchir sur leur fonction.

Presses de l'ENSSIB

cisant : « 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 entre autres budgétaires, la mission des médiateurs (externes) portait en germe certaines dérives, car ils ont reçu de facto, sans que la définition de leur mission le stipule 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.

A l'intérieur de la bibliothèque, les tâches des médiateurs, bien que l'on ait voulu les distinguer très nettement de celles des bibliothécaires, se confondent parfois avec celles de leurs collègues. Si officiellement le médiateur n'a aucune tâche bibliothéconomique (telle que le catalogage, l'indexation, l'équipement des documents…), il doit en fait aider le personnel en sous-effectif. Le manque de personnel est ainsi manifeste quand certains médiateurs effectuent les opérations de prêt-retour, des inscriptions, etc., pour soulager leurs collègues aux heures de grande affluence. Et 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 conscients de cette situation. L'un d'eux, par exemple, explique 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 ».

Cette dérive du processus de médiation était prévisible dès le début, par le refus 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

183. Il existe quelques exceptions.

184. 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 le remplacer.

Presses de l'enssib

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. Les médiateurs ont été recrutés pour rendre possible cette médiation culturelle, dans la mesure où ils font le lien entre certains publics et l'institution. Or, ce type de médiation est un leurre si les médiateurs font écran entre les deux parties et s'ils assument seuls à la fois la médiation civique et la médiation culturelle, sans qu'existe 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 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. Si les bibliothécaires sont coupés des publics, ils éprouveront plus de difficultés à connaître leurs attentes (quelles qu'elles soient), d'où une justification croissante de la fonction des médiateurs et un repli respectif de chacun sur soi. Cette situation risque de mettre le médiateur dans l'incapacité d'accomplir ce pour quoi il a été désigné. Or, sa 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 plus juste de parler d'ambiguïté, pour reprendre les termes qu'employait l'un d'eux. On ne peut pas à la fois faire partie et ne pas faire partie d'une structure. Le médiateur, qui ne doit pas représenter l'institution tout en la représentant, qui n'est 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'un des dangers consiste à ne pas respecter la cohésion de l'équipe au nom de la spécificité d'un statut ou d'une fonction, ou à se poser en arbitre ou en « justicier » de la bibliothèque. Mais 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 « gardien-médiateur » de la bibliothèque 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 afin d'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,

185. Le médiateur mène cependant des actions qui n'auraient pas été poursuivies par les bibliothèques.

Presses de l'ENSSIB

comme le rappelle Michèle Guillaume-Hofnung, que l'institution mette ses agents en état de recevoir les publics[188], y compris dans ce cas précis, en formant des bibliothécaires capables d'établir des contacts humains à l'intérieur des établissements.

Il est nécessaire que les bibliothécaires inventent un autre type de relation avec leurs publics, il leur faut intégrer une dimension plus humaine à leurs fonctions ; il faut aussi qu'ils s'adaptent s'ils ne veulent pas disparaître en tant que tels[189]. 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. Un passage du rapport sur les médiateurs du livre[190] 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. »

Une ouverture de la bibliothèque sur la cité

186. Le même argument est avancé dans Costil (Françoise), Garden (Annie), *op. cit.*, p. 77.
187. Voir le paragraphe sur la formation des bibliothécaires.

Presses de l'ENSSIB

La bibliothèque dans la cité d'après les bibliothécaires et les médiateurs

Pousser la porte d'une bibliothèque ne va pas de soi pour tout le monde, et surtout pour ceux qui, pour des raisons économiques, sociales et/ou culturelles, n'ont pas ou ont peu accès au livre, à la lecture, à la culture. Il ne suffit pas d'élargir les plages d'ouverture des bibliothèques publiques pour drainer de nouveaux publics. C'est dans la perspective d'un élargissement des publics et du développement de la lecture publique à Lyon, que les médiateurs ont amené de nouveaux publics à la bibliothèque, dont certains sont 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 cœur de leurs préoccupations. Ils ont permis de mieux ancrer l'action de la bibliothèque au cœur de la cité.

La bibliothèque est un service municipal qui s'adresse à l'ensemble de la communauté des habitants. Pourtant, 13,97 % 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 les cadres, elle doit être, avant tout, le premier établissement culturel auquel tout le monde pense sur le territoire de la collectivité. Ouverte à tous, « au cœur 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 limités, 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

Presses de l'ENSSIB

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 ont de l'établissement. Les cadres ont des avis divergents sur cette question. Deux s'abstiennent de répondre et deux autres pensent qu'elle jouit d'une bonne, et même 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 assistants 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 leurs aises : « Elles font comme si elles étaient chez elles. » Le dernier souligne le rayonnement accru de la bibliothèque dans son quartier, qui « est devenue un partenaire important ». Il est utile de préciser qu'un travail de partenariat entre cette bibliothèque et les structures socioculturelles 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[191] entretiennent des contacts directs avec les institutions (mairie, commissions culturelles, commission DSU…) et les associations socioculturelles de leur quartier, la majorité des bibliothécaires exercent leurs activités à l'intérieur de la bibliothèque : leurs contacts avec les partenaires extérieurs se limitent bien souvent aux accueils de crèches et de classes. Certains se rendent dans les crèches, les classes, font des permanences dans les centres de PMI, entretiennent ponctuellement des contacts avec les centres sociaux, les centres de loisirs, 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 ce n'est pas le souci d'implanter la bibliothèque dans le quartier qui sous-tend le travail des bibliothécaires.

En revanche, cela constituait l'une des missions premières des médiateurs de 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 socioculturelles. La majorité des bibliothécaires (toutes catégories confondues) estiment cette action positive, mais certains conservateurs et responsables de pôle précisent leur pensée. « Dès l'instant où ils représentent la bibliothèque par des activités liées à leur domaine, tout va bien », souligne l'un des cadres. Deux autres évoquent

Presses de l'ENSSIB

les relations que les bibliothécaires pourraient entretenir avec des partenaires extérieurs, mais sous deux angles très différents, presque opposés : d'après le premier, 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 l'indisponibilité des bibliothécaires, mais une raison beaucoup plus profonde : « Plus extérieurs à la bibliothèque municipale que les bibliothécaires, les médiateurs ont parfois de meilleurs arguments pour présenter nos ressources auprès de publics non convertis : missions locales, centres de loisirs… Ils sont un peu moins frileux. »

La majorité des assistants 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. 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 que l'un et l'autre ont des points de vue différents, mais pas nécessairement contradictoires. Le dernier assistant 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. A 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) ; un autre mentionne la mise en place de projections vidéo 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 enfants qui n'a pas été remplacé, les bibliothécaires ont pour-

188. Guillaume-Hofnung (Michèle), *op. cit.*, p. 121.
189. 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 pour les collectivités locales que celui de bibliothécaires.
190. Scheer (Jacques), Legrand (Claude), Le Moigne (Philippe), *op. cit.*, p. 68-69.

Presses de l'ENSSIB

suivi 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 »[192]. De fait, ils ont diversement contribué à développer les relations entre la bibliothèque et les structures du quartier. Mais le tissu associatif n'est pas aussi développé dans tous les quartiers de Lyon et, d'autre part, certaines bibliothèques d'arrondissement, comme celles de Vaise ou de la Duchère, avaient développé des contacts avec des structures extérieures avant l'arrivée des médiateurs.

Ambassadeurs de la bibliothèque, certains médiateurs insistent sur son rôle d'acteur social : mettant en avant l'image plus dynamique de la bibliothèque qu'il a contribué à forger, l'un d'eux 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.

Presses de l'ENSSIB

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 de leurs relations, sans compter l'âpre concurrence à laquelle se livrent parfois les institutions socioculturelles 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 l'implantation de la bibliothèque dans le quartier et que, maintenant, elle en fait vraiment partie Un autre travaille dans un arrondissement où les représentants des structures socioculturelles 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, explique-t-il, ils trouvent ça intéressant, mais de loin. Avec la mission locale, on n'a rien concrétisé. » Dans les domaines de l'orienta-

tion, 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[193], le rôle de la bibliothèque est de se limiter 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 documentaire[194]. D'ailleurs, l'intitulé « point ressources emploi » lui semble source de confusion : « Si la communication se fait sur ce thème-là, tout le monde va se rendre à la bibliothèque en pensant 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 a émis un avis analogue, lors d'un entretien au printemps 1997. D'après lui, le travail des bibliothèques ne peut aider le travail de l'insertion que s'il y a une connaissance des autres intervenants au niveau local. 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 assez suivis avec le médiateur, 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 son personnel agisse en complémentarité auprès des jeunes. Il lui importe de les rendre responsables en leur conseillant d'aller y chercher des informations, d'autant qu'elle sait qu'ils y trouveront une personne attentive et disponible. Jusqu'à l'automne 1996, le médiateur venait aux réunions d'accueil 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 socioprofessionnelle des jeunes de 16 à 25 ans et qui 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

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

Presses de l'ENSSIB

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 : 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 relation 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. 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 municipale commencent tout juste à porter leurs fruits. L'un des médiateurs estime qu'il commence seulement à être reconnu par les associations du quartier, après trois ans de prises de contact. Mais si le contrat des médiateurs n'était pas renouvelé au printemps 1998, il n'est pas sûr que ces relations perdureraient. Parmi les quatre interlocuteurs des structures visitées, deux continueraient 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 modifications*. » Une 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 les devants : « *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 sera 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 serait enrichi, mais que les visites de groupes ne seraient pas poursuivies ; or elles occupent une place majeure dans les activités de l'actuel médiateur.

Presses de l'ENSSIB

Lieu public accessible à tous, si la bibliothèque n'est pas à même de régler les problèmes sociaux, elle est peut-être en mesure de les prévenir (sans aller jusqu'à penser qu'elle joue un véritable rôle de contrôle social[195]). Le responsable administratif du Développement social urbain exprime son scepticisme à propos du rôle de l'institution dans le domaine de la recherche d'emploi, mais 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[196] : « *Celui qui sait, c'est celui qui s'insère* », dit-elle. Elle précise cependant qu'elle n'attribue pas 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[197], elle est consciente que certains jeunes se sentent exclus de la bibliothèque.

Dans ce contexte, l'embauche des médiateurs en bibliothèque correspond à la volonté de rétablir des liens sociaux distendus, voire inexistants, et s'insère dans un lent travail de reconquête des équipements publics[198] : « C'est un service rendu à la population qui fréquente et à celle qui ne fréquente pas la bibliothèque », constate le responsable administratif du Développement social urbain. Toute politique de médiation recouvre 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 que 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 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 ; la bibliothèque a un standard de fonctionnement, des normes de catalogage, mais aussi de comportement, de questionnement, et ce dispositif-là ne semble pas correspondre à l'attente, implicite d'ailleurs, d'une certaine

192. 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.

Presses de l'ENSSIB

partie de la population. Le problème est le même dans le milieu scolaire. Effectivement, je sais qu'il y a deux modèles. Il y a un modèle républicain classique, qui consiste à dire : "Ce qu'a pu faire la IIIe 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, en particulier les enfants d'immigrés, 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, il existe une autre conception, qui consiste à dire qu'on est confronté à une différence telle qu'il faut adapter l'outil à cette différence. La différence est culturelle, c'est évident, mais elle est aussi économique. Le modèle intégrationniste républicain classique, qui était très ouvert entre les deux guerres et dans les années 50-60, qui était très souple, parce qu'il était nouveau, s'est transformé en norme, 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 valable pour l'école, mais c'est valable aussi pour les bibliothèques. On est vraiment confronté, aujourd'hui en France, à un problème qui est fondamentalement politique : savoir si on joue la carte d'une certaine diversité, d'une acceptation de la diversité, dans un objectif 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 intégrateur de la médiation : « L'objectif, c'est que les publics sensibles rejoignent dans une pratique autant que faire se peut commune le reste du public de la bibliothèque. »

193. Entretien du 13 mai 1997.
194. C'était l'une des exigences formulées par la bibliothèque municipale lors de l'élaboration du projet de plan de communication du point ressource emploi.

Presses de l'ENSSIB

Presses de l'enssib

L'avenir des médiateurs en bibliothèque à Lyon

A l'automne 1997, l'avenir des médiateurs à Lyon est 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, la bibliothèque dépendant étroitement des orientations décidées par l'équipe municipale en place. Or, 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 municipale aurait plutôt tendance à promouvoir des institutions culturelles prestigieuses comme l'opéra ou le théâtre des Célestins[199]. Le contrat des médiateurs en bibliothèque prenant fin au printemps 1998, la mise en place du dispositif Aubry concernant les emplois-jeunes, avec 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 pas encore défini le profil[200]. 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 est envisageable. Par ailleurs, l'élaboration d'une formation pour les médiateurs (assez proche de la première) est en cours : elle doit être prise en charge par le CEFRA, rattaché à l'Université de Lyon II.

En septembre 1998, huit médiateurs sur dix sont en poste à la Bibliothèque municipale de Lyon. Tous travaillent à plein temps. Ils sont devenus adjoints d'animation territoriaux et appartiennent à la catégorie C[201], après avoir passé un examen professionnel. Le poste du « gardien-médiateur » de la bibliothèque de la Duchère a été transformé en poste d'agent d'animation. La mise en place d'une formation universitaire pour ces médiateurs est en chantier.

La bibliothèque municipale avait-elle intérêt à se mettre en marge du programme national de formation de médiateurs du livre ? Telle était la question que l'on pouvait se poser à l'automne 1997.

195. Voir un peu plus loin « Les bibliothécaires face aux publics ».
196. Entretien du 3 décembre 1997.

Presses de l'ENSSIB

Quelques expériences françaises de médiation dans des bibliothèques[202]

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 aucun, 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, la session organisée par l'Institut de formation des bibliothécaires, « Les médiateurs du livre en bibliothèque : quel projet pour quels services ? », a été tout à fait enrichissante[203]. Elle m'a permis de prendre connaissance d'expériences de médiations diverses menées dans des bibliothèques françaises. Les quatre expériences évoquées ci-dessous donnent une image de la médiation pratiquée dans ces établissements à l'automne 1997. J'ai conservé le texte initial rédigé à cette époque, et l'ai brièvement réactualisé en septembre 1998.

Vaulx-en-Velin

Vaulx-en-Velin est une ville de près de 45 000 habitants. Elle compte une bibliothèque centrale et trois bibliothèques annexes, où sont recensés 10 500 lecteurs inscrits environ. Le médiateur de la bibliothèque municipale correspond à la première génération des médiateurs du livre recrutés par ATD-Quart-monde. Il est lui-même issu du quart-monde. Le principe est 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'agit en aucun cas pour eux de rétablir l'ordre à l'intérieur des établissements. La bibliothèque municipale de Vaulx-en-Velin a en outre recruté des agents (les « garçons ») chargés de l'accueil des publics, du « déminage » des situations difficiles, de l'aide aux devoirs, de la régulation des publics. Le médiateur essaie d'équilibrer ses activités à l'intérieur et en dehors de la bibliothèque. Il anime une bibliothèque de rue, afin d'amener les enfants à la lecture et les fidéliser pour qu'ils acquièrent une pratique de lecteur. Dans son esprit, il est important que ces enfants se rendent ensuite à la bibliothèque, mais l'essentiel reste qu'ils soient en contact avec le livre, quel que soit le lieu. Il souligne sa

197. Desbenoît (Luc), *op. cit.*
198. 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.

Presses de l'ENSSIB

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 3-12 ans hors de la bibliothèque et les 12-15 ans dans la bibliothèque. Beaucoup sont issus du milieu ouvrier, appartenant à des familles monoparentales, souvent au chômage, ou sans qualification reconnue, bénéficiaires de l'aide sociale. Ce public est d'origine variée : maghrébine, turque, ainsi que française de souche – les plus oubliés, car il n'existe pas de lien communautaire. Pour ce médiateur, le fait d'être issu du quart-monde lui permet d'entretenir un contact naturel avec les personne de la même origine que lui[204]. Toutefois, il souhaite s'adresser à tous les publics. Il estime essentiel de nouer des contacts avec les familles. Il se rend 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) ». Ce lieu d'accueil parents-enfants est un lieu de socialisation pour tout le monde, surtout pour les petits. En effet, les enfants se socialisent en se détachant de leurs parents et en construisant une relation entre eux. C'est aussi un lieu d'é-

Presses de l'ENSSIB

coute, où l'on essaie de recréer une relation de confiance entre les gens. Enfin, le médiateur va aussi continuer le travail d'un collègue dans un centre de PMI.

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 continuent de fréquenter la bibliothèque et d'emprunter des documents, tout en agissant pour que cela se passe mieux au niveau de la gestion des prêts. Il fait également des réparations d'ouvrages, des inscriptions, des accueils de classe, des acquisitions, du prêt… Comme les autres membres

DEUXIÈME PARTIE

Quel avenir pour la médiation en France ?

Presses de l'ensslib

du personnel, il représente la bibliothèque aux pots ou aux fêtes de toutes sortes. Quand on lui demande comment il mesure l'impact de son action auprès des publics, il invoque une évolution dans les pratiques de lecture des enfants : amener les enfants au plaisir de lire 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. »

L'un de ses souhaits serait d'amener ses collègues à partager leur savoir-faire hors des 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[205]. Il remarque pourtant que le regard de ses collègues évolue par rapport aux publics et à 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, selon lui, ses collègues bibliothécaires : « Il faut être neutre quand on fait de la médiation ». On retrouve là ce positionnement ambigu du médiateur par rapport à la bibliothèque.

Un an plus tard, ce médiateur a cessé d'animer les bibliothèques de rue et n'a pas renouvelé les actions qu'il menait hors de la bibliothèque. Souhaitant prendre du recul et faire le bilan des années passées, il exerce actuellement des fonctions classiques d'agent du patrimoine à la bibliothèque municipale. Il a souffert d'une certaine solitude quand il exerçait ses activités de médiateur à l'extérieur de la bibliothèque, et déplore que l'équipe n'ait pas pris le relais[206], ne l'ait pas soutenu autant qu'il l'aurait souhaité. Il aurait fallu que ce genre d'expérience soit partagé. Il est néanmoins toujours persuadé que des personnes comme lui sont nécessaires pour faire la médiation, même s'il se retire parce qu'il ne supporte plus le caractère prenant et usant de cette activité. Désireux de changer fondamentalement, il a demandé sa mutation dans un autre service municipal. De son côté, l'équipe de la bibliothèque regrette l'attitude et la décision de ce médiateur. La directrice était cependant consciente qu'il ne pourrait exercer ses fonctions éternellement.

Presses de l'ENSSIB

Saint-Raphaël[207]

Saint-Raphaël, ville de 28 000 habitants, possède une bibliothèque centrale et quatre petites bibliothèques annexes. Le réseau des biblio-

199. Cf. Desbenoît (Luc), *op. cit.*

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

201. Le BEATEP est le seul diplôme reconnu pour appartenir à la catégorie B.

thèques compte 4 500 lecteurs actifs. Les bibliothèques enregistrent 75 000 prêts par an. Un médiateur du livre, recruté par la municipalité en février 1997, est affecté, seul, à la gestion d'une petite annexe municipale ouverte dans le centre social du Logis de l'Aspé (il s'agit d'un mi-temps à la bibliothèque centrale 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 […] Le médiateur du livre peut aussi former de nouveaux lecteurs en encourageant le dialogue interculturel, en facilitant l'acquisition des connaissances par un accueil personnel, chaleureux et culturel… Toutes cette mise en œuvre 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 ».

Ses 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 loisirs sans hébergement (le fonds de la bibliothèque est utilisé pour des ateliers organisés par le centre de loisirs), des expositions temporaires… Au bout de cinq mois, le bilan est largement positif (augmentation des livres prêtés, du nombre des emprunteurs, création d'un climat de confiance) et la bibliothèque a pu s'implanter dans un local de 50 m^2 dès septembre 1997.

A l'automne 1998, on estime que les objectifs de départ ont été atteints en ce qui concerne le fonctionnement de la bibliothèque, son ouverture sur les loisirs, l'école, la rue, la famille et son rôle de lien entre personnes de générations et de cultures différentes. La bibliothèque est considérée comme un lieu attractif. Les adolescents (100 inscrits actifs) y adoptent un comportement plus responsable et plus respectueux des lieux et du personnel. Le soutien scolaire mis en place grâce à un partenariat avec l'école rencontre un vif succès. La bibliothèque reçoit des enfants et des parents de la halte-garderie récemment inaugurée au centre culturel du Logis de l'Aspé. Pour les uns et les autres, le livre de jeunesse est un

202. Je remercie infiniment les bibliothèques de Bezons, Bordeaux, Dunkerque et Mulhouse de m'avoir donné des informations sur leurs expériences en matière de médiation. Je ne les ai pas mentionnées de façon détaillée dans le cadre de ce travail, pour ne pas rédiger une sorte de catalogue, mais les réponses des uns et des autres ont permis d'alimenter ma réflexion sur l'émergence de la fonction ou du métier de médiateur dans les bibliothèques.

203. 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.

Presses de l'ENSSIB

excellent vecteur de cohésion familiale. La bibliothèque organise également des sorties culturelles dans la ville, tandis que la gestion technique du fonds a été reprise par la bibliothèque centrale.

Le médiateur essaie de faire de la bibliothèque un catalyseur, d'initier des projets qui puissent dépasser le cadre strict de l'établissement : ainsi, une recherche effectuée à la bibliothèque sur le char à voile a débouché sur un projet de fabrication et sur la création d'une association qui en assurera l'exploitation. La bibliothèque est devenue un lieu d'écoute, d'accueil et de parole. Les gens du quartier qui vont voir le conseil juridique, l'assistante sociale ou la mission locale s'y arrêtent. La bibliothèque, miroir de parcours chaotiques, accompagne et reflète l'évolution sociale du quartier.

Toutefois, le médiateur est pris entre un rôle de médiateur du livre et un rôle de travailleur social. Il n'a pas les compétences professionnelles d'un éducateur spécialisé, mais il est parfois contraint d'accompagner certaines familles au commissariat, chez le juge de tutelle ou chez le psychiatre. On le sollicite grâce à la confiance que le contact avec le livre a engendrée dans un climat d'authenticité et de loyauté. On se demande donc, à la bibliothèque de Saint-Raphaël, s'il ne faudrait pas inclure dans la formation des médiateurs un module psychosocial afin qu'ils puissent faire face à des situations sociales ou familiales graves.

Presses de l'ensam

Miramas

La bibliothèque de Miramas, inaugurée en 1982, offre une superficie de 3 000 m² pour une ville de 22 499 habitants. Elle compte 6 525 lecteurs actifs, soit 29,35 % de la population, et enregistre 237 000 prêts par an. L'objectif poursuivi lors de la création de cette médiathèque était d'offrir aux 60 000 habitants de la ville nouvelle de Fos l'ensemble des ressources documentaires du réseau, ainsi qu'un nombre important de services. La médiathèque, qui est le plus grand équipement de la ville, est devenue très vite un pôle attractif, représentant l'unique possibilité d'espace de rencontre offerte aux jeunes. Le public la fréquentait non seulement pour ses collections, mais aussi pour l'agrément de ses locaux. Il a fallu alors tenir compte de ces contingences et faire cohabiter les publics dans les meilleures conditions. Le problème du bruit, tant dans le hall que

204. Il précise cependant qu'il n'est pas nécessaire d'être pauvre pour parler aux pauvres.

dans les salles, la surface importante des locaux, la protection des expositions présentées dans le hall, ont amené la direction de la bibliothèque à faire appel à une société de gardiennage afin de veiller à ce que le service public soit le moins perturbé possible les jours de forte fréquentation.

Après le départ à la retraite du premier gardien, qui connaissait bien le public comme le personnel et qui assurait une médiation sociale sans qu'elle soit conceptualisée, de nombreux gardiens se sont succédé jusqu'en 1993 où, en accord avec la société de gardiennage, un gardien ayant la connaissance du milieu des jeunes a été recruté. Celui-ci fonde ses actions sur le dialogue et offre un profil de médiateur. Titulaire d'un bac F1 de mécanique générale et d'un BTS technique, il accueille le public (essentiellement des jeunes), veille à faire respecter les lieux, fait appliquer le règlement, explique le fonctionnement de la bibliothèque, régule les publics difficiles, fait de la prévention et de la gestion de conflit, met les perturbateurs à la porte. Un second gardien a été embauché en 1995 par l'association des Amis de la médiathèque, après l'agression d'un agent en service public. Il occupe un emploi qui a très vite débouché sur un emploi territorial du syndicat de l'agglomération nouvelle. De stature imposante, animateur du club de boxe et bien connu des jeunes, ce gardien couvre toutes les plages de service public. Les deux agents sont complémentaires, car le relais se fait, en cas « d'escalade », entre le premier et le second gardien.

Parallèlement, après l'agression de leur collègue, une rencontre entre les élus de Miramas et des représentants du syndicat de l'agglomération nouvelle a été suivie de mesures concrètes : outre le recrutement du second gardien, tous les agents en service public ont suivi un stage sur l'accueil des publics difficiles. Des réunions hebdomadaires des responsables de section et des gardien ont eu lieu. Les équipes des différentes sections de la médiathèque sont devenues plus solidaires, échangeant davantage entre elles. Un cahier où étaient consignés les événements relatifs à l'accueil des publics a été tenu. La médiathèque a collaboré avec les équipements sociaux de la commune, a mis en place des animations telles que des ateliers de théâtre hebdomadaires, a élaboré des projets dans le cadre du contrat de ville pour les 15-25 ans.

En 1998, le marché conclu entre la société de gardiennage et la médiathèque prenant fin, le premier gardien devrait être recruté sur un emploi territorial du syndicat de l'agglomération nouvelle en tant que

205. Sortir de la bibliothèque avec des paniers de livre n'était pas rare dans les années 70.
206. L'indisponibilité du personnel, et non le manque de volonté, explique que l'équipe ne se soit pas impliquée plus activement dans les activités du médiateur du livre.

Presses de l'enssib

gardien-médiateur et être intégré dans la catégorie C de la fonction publique. A l'automne 1997, parmi les objectifs qu'il se proposait de remplir dans son futur poste, figuraient : l'accompagnement des jeunes ayant du mal à formuler leurs demandes dans leur recherche documentaire, la répercussion des informations auprès des bibliothécaires, l'instauration d'un partenariat avec l'extérieur, des propositions d'animations en relation avec les bibliothécaires. En 1997, ce médiateur ne travaillait pas en rapport avec le livre, mais rien n'interdisait que l'évolution de son poste ne l'amène pas à pratiquer une activité de médiateur du livre. Lui-même se désignait comme médiateur culturel dans la rédaction de son projet professionnel, se considérant comme un lien entre un établissement culturel, des cultures et des publics.

A la faveur de ces exemples, on ne peut pas parler d'un seul, 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 qui se retrouve dans d'autres établissements de service public.

207. Voir le compte rendu d'activité (février-septembre 1997) de la médiatrice en place, actualisé en octobre 1998.

Presses de l'enssib

Les actions du ministère de la Culture

Mise en place de formations de médiateurs du livre

Existe-t-il une politique de la médiation au niveau national ? Le ministère de la Culture semble agir de façon plutôt pragmatique. A l'automne 1997, 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, répondait : « Je ne peux pas dire. On répond à l'urgence et on verra au bout des 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. » Et il poursuit : « 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 aux initiatives des collectivités territoriales qui sont habilitées à créer ces emplois auprès de leurs bibliothèques » [208], 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'hyper-proximité 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 »[209] ;

Presses de l'ENSSIB

• *le cadre de leur emploi* : un médiateur pourrait être recruté dans le cadre d'un contrat emploi-ville, reconductible pendant cinq ans[210] ;

• *leur formation*[211] : cette formation diplômante serait dispensée alternativement par un organisme de formation, en général une fédération d'éducation populaire (pour « les connaissances nécessaires au travail culturel et social »), et la bibliothèque (pour les connaissances spécifiques à son domaine).

Il n'existe pas de centre de formation ni d'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 actuel de décentralisation, appeler les DRAC à travailler en partenariat étroit avec les DRJS (directions régionales de la jeunesse et des sports) pour « élaborer un dispositif conjoint favorisant la qualification de ces acteurs », c'est déjà imposer un type de formation très orienté. Le cahier des charges établi par le ministère de la Culture et le ministère de la Jeunesse et des Sports proposait les formations suivantes :

– des sessions BAPAAT[212] (Ecriture-lecture : niveau V),

– des sessions BEATEP[213] (Livre et Lecture : niveau IV),

– des unités de formation DEFA[214] Technique d'animation, à spécialiser dans ce domaine d'intervention (niveau III).

Ces formations seraient agréées conjointement par les DRJS et par les DRAC.

Peut-on parler de politique de la médiation quand les formations mises en place sont celles d'animateurs-médiateurs du livre ou d'animateurs « option livre et lecture », même si au ministère de la Culture on défendait l'idée qu'il s'agissait bien d'une formation de médiateur et non d'animateur (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 »[215].

Dans la circulaire de juin 1996, le ministère de la Culture proposait 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.[216]. Le ministère souhaitait « que cette fonction de médiateur du livre fasse tache d'huile et acquière progressivement son indispensable reconnaissance »[217] ; il envisage « l'adéquation de cette fonction à certains cadres d'emploi de la fonction publique territoriale », c'est-à-dire dans la filière animation (en projet à l'époque)[218].

En 1997, six régions[219] se sont engagées dans l'expérience de for-

Presses de l'ENSSIB

mation et de recrutement de médiateurs du livre. Quatre-vingt médiateurs environ ont été embauchés par des collectivités ou des associations. Les formations en alternance se sont mises en place pour l'année 1997-1998. Jusqu'ici, toutes 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 a été confiée à Médiat, centre régional de formation aux métiers du livre, des bibliothèques et de la documentation. Le dispositif mis en place par le ministère de la Culture pouvait s'inscrire dans le cadre de la loi du 16 octobre 1997 relative aux emplois-jeunes. Effectivement, la plupart des *contrats-emplois ville* de médiateurs ont été transformés en *emplois-jeunes*.

Il est impossible, à l'automne 1998, de tirer un bilan du dispositif de recrutement et de formation de médiateurs du livre mis en place dans les différentes régions de France. Quant aux projets actuels de la Direction du livre et de la lecture, la situation semble mouvante en ce domaine. L'avenir de la médiation dans les bibliothèques françaises n'est pas encore clairement dessiné.

Presses de l'enssib

Presses de l'enssib

208. Jogand (Annie), « Des médiateurs du livre », *Livre et lecture*, Ministère de la Culture, 18 décembre 1996, p. 4.

Médiateur en bibliothèque : une fonction ou un métier ?

Un bilan difficile à dresser

Etablir un bilan d'après quels indicateurs ? De quels types de marqueurs fiables dispose-t-on pour mesurer l'efficacité de la médiation ? En dehors d'impressions ou de sentiments, on dispose de peu d'éléments.

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 des catégories B et C. Il est indéniable que les médiateurs sont devenus indispensables. Ils ont contribué à pacifier les bibliothèques d'arrondissement, en vue d'une meilleure cohabitation 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 cœur de leurs préoccupations et ils ont permis de mieux ancrer l'action de la bibliothèque au cœur de la cité.

Toutefois, le recrutement des médiateurs à la Bibliothèque municipale de Lyon soulève plus d'interrogations qu'il n'apporte de réponse aux professionnels des bibliothèques.

Presses de l'ENSSIB

Quel(s) rôle(s) pour la bibliothèque ?

Les réponses apportées par toutes les personnes qui ont participé aux entretiens nécessaires à l'élaboration de ce travail constituent des éléments de réflexion autour de quelques questions essentielles. La question

209. *Ibid.*, p. 4.
210. 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.
211. 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).
212. Brevet d'aptitude professionnelle d'assistant-animateur technicien : il rend possible l'accès aux métiers de l'animation pour des personnes sans qualification.
213. Brevet d'Etat d'animateur technicien de l'éducation populaire et de la jeunesse.
214. Diplôme d'Etat 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.

centrale reste sans doute la définition du rôle de la bibliothèque dans la cité et définir le rôle de la bibliothèque revient à se demander à quoi et à qui peut servir une bibliothèque : quelle(s) réponse(s) peut-elle apporter à l'évolution de la société ?

Le rôle et la place de la bibliothèque dans la cité se trouvent au cœur du processus de médiation mis en place à la Bibliothèque municipale de Lyon. Une majorité de jeunes, par exemple, avaient en 1995 une utilisation scolaire des bibliothèques de quartier. Or, on entend souvent dire que l'aide aux devoirs n'entre pas dans les fonctions des bibliothécaires (sans qu'il soit question de cours de soutien) ; elle incombe alors aux médiateurs. Ce constat permet de réfléchir sur le fossé qui sépare les attentes des usagers de la bibliothèque de ce qu'elle peut et veut leur proposer.

La bibliothèque joue manifestement un rôle social (c'est-à-dire un rôle de contrôle social) et culturel, qui n'est pas défini de la même façon selon les lieux et selon les bibliothécaires. Tous les bibliothécaires n'ont pas la même définition de la frontière entre le culturel et le social et ne se représentent pas le rôle de la bibliothèque de la même façon. Pourtant, cette définition détermine en partie les actions et les moyens mis en œuvre par la bibliothèque dans la cité. Les conceptions diverses, parfois très floues, du rôle de la bibliothèque ne risquent-elles pas d'entraîner la frilosité et le repli de certains professionnels sur des acquis antérieurs ?

A Lyon, les médiateurs et les bibliothécaires définissent différemment les rôles de la bibliothèque municipale. Les cadres s'attachent à mettre le rôle culturel en avant – un rôle radicalement différent de celui d'« assistanat » social. La bibliothèque est d'abord un lieu culturel au sens large, un lieu de référence, de formation de citoyens, d'apprentissage du civisme. A aucun moment, le rôle social de la bibliothèque, au sens restreint du terme, n'est évoqué. En revanche, les médiateurs insistent plus sur son rôle d'acteur social, sans vraiment le préciser. L'image qu'ils se font de la bibliothèque paraît plus dynamique. Ils la considèrent dans ses rapports, ses échanges avec d'autres institutions, dans le cadre d'un maillage social. C'est particulièrement net dans la bouche d'un médiateur

215. 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 ; voir l'ensemble du dossier pp. 14-20, et particulièrement la p. 19.
216. Jogand (Annie), *op. cit.*, p. 5.
217. *Ibid.*
218. *Ibid.*
219. Aquitaine, Basse-Normandie, Haute-Normandie, Picardie, Rhône-Alpes, Languedoc-Roussillon.
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).

Presses de l'ENSSIB

pour qui les lieux publics comme la bibliothèque auront de plus en plus un rôle d'orientation vers d'autres structures.

Le projet de recrutement de médiateurs a été proposé par le grou-

Presses de l'enssib

pe d'intégration sociale de la bibliothèque : il y a donc là une volonté explicite de jouer un rôle social, au sens restreint du terme, dans la cité. Le fait que la gestion de ce dossier ne relève pas des compétences de l'adjoint à la culture, mais de celles de l'adjointe à l'enseignement supérieur, la recherche, la vie étudiante et aux actions en faveur des quartiers défavorisés tend à corroborer cette réalité. On a là deux approches très différentes des missions de la bibliothèque.

Les bibliothèques revendiquent traditionnellement leur rôle de lien social entre les personnes. La bibliothèque joue indéniablement un rôle d'intégration dans la cité. Les médiateurs ont d'ailleurs été recrutés

CONCLUSION

Médiateur en bibliothèque : une fonction ou un métier ?

Presses de l'enssib

dans un objectif essentiellement intégrateur. En effet, lire pour lire n'a aucun sens. La promotion de la lecture publique, l'élargissement des publics et leur cohabitation dans la bibliothèque sont des éléments de réponses partiels à la poursuite de cet objectif. Mais la volonté d'extension de la lecture publique, notamment en direction des publics issus de classes sociales défavorisées, est-elle partagée par tous les bibliothé-

caires ?

Dans le cadre d'un objectif d'intégration, il est important que la politique de médiation soit maîtrisée par la bibliothèque, qui garde ainsi toute son indépendance dans le cadre d'une politique plus globale. L'un des enjeux de la médiation réside dans la définition de ce que peuvent être l'usage et le visage normal d'une bibliothèque. La bibliothèque est un lieu d'éducation, de socialisation, un lieu d'apprentissage de la vie en société. Ce rôle est particulièrement net dans le cas de l'utilisation de la discothèque de l'une des bibliothèques de quartier à Lyon, qui a permis d'apprivoiser certains jeunes difficiles et de les réintégrer dans l'institution. Mais, d'après l'image que s'en font les professionnels, d'après celle qu'ils se font d'eux-mêmes et les frontières que chacun dresse entre le rôle social et le rôle culturel de l'institution, les avis divergent par rapport aux actions à mener. Est-ce que sortir des murs de la bibliothèque pour se rendre en centre de protection maternelle et infantile revient à proposer un usage « normal », « conforme » de la bibliothèque, et donc par là-même « digne » d'un bibliothécaire ?

Dans ce cadre précis, si la politique de médiation détermine la politique d'intégration, il importe de réfléchir à ce que l'on a voulu faire : offrir de façon neutre un service unique, identique pour tout le monde, en définissant préalablement un usager standard de la bibliothèque ; ou bien s'adresser de façon distincte, particularisée, à certaines franges de la population jugées peu à même d'accéder seules à ce type de service, et qui de ce fait en sont exclues (ce qu'on appelle discrimination positive). Sans appliquer nécessairement les conceptions communautaires anglo-saxonnes, 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. C'est tout un modèle politique, c'est-à-dire d'organisation et de fonctionnement de la cité, qui est remis en cause.

L'expérience de la Bibliothèque municipale de Lyon est importante parce que l'on n'y a pas cédé à la tentation communautariste. Les médiateurs recrutés en 1995 sont volontairement issus de milieux culturels et sociaux différents des populations au contact desquelles ils travaillent le plus souvent, sans que cette différence constitue un obstacle à la médiation. Il est important de souligner que, dans le dispositif de médiation mis en place à Lyon, les responsables du projet de recrutement des médiateurs ont volontairement ancré l'action de la bibliothèque dans

Presses de l'ENSSIB

un cadre républicain. Le processus de médiation passe autrement que par l'appartenance à une ethnie, un même milieu, un même quartier (bien que cela puisse servir). Le recrutement des médiateurs correspond à une vision non figée, non sectaire, de la société, puisque l'on estime les individus susceptibles d'évolution. Mais même dans ce cas, obtenir un usager totalement autonome constitue l'objectif du processus de médiation et pose la question de la place du document dans les échanges entre publics et professionnels des bibliothèques. Est-ce que la volonté de rendre les usagers autonomes ne masque pas parfois l'envie de restreindre les contacts humains en transformant les bibliothécaires en distributeurs de documents ? Objets de médiation, ceux-ci constituent-ils une fin en soi et/ou un moyen d'entrer en contact avec autrui ? Quel équilibre faudrait-il respecter dans ce savant dosage pour ne pas faillir aux missions de la bibliothèque ?

Bibliothécaires et médiateurs face à l'évolution sociale et culturelle des bibliothèques

Bibliothécaires et médiateurs réagissent différemment face à l'évolution culturelle et sociale dans les bibliothèques. Tous les professionnels des bibliothèques sont, ou devraient être, des médiateurs culturels, dans la mesure où ils mettent en contact des personnes et des œuvres. Mais un certain nombre de bibliothécaires ont du mal à se définir comme tels, pour des raisons, entre autres, de contraintes de temps, de disponibilité, d'impératifs budgétaires. Pour les bibliothécaires, être médiateur culturel, c'est établir un lien entre le livre et le lecteur, dès lors qu'on apporte un conseil. Généralement insatisfaits des conditions de travail qui leur sont imposées, ils auraient tendance à se définir implicitement comme des « distributeurs de documents », plutôt que comme des médiateurs du livre en mesure de mettre leurs fonds en valeur pour intéresser lecteurs et non-lecteurs. La réflexion de l'un d'entre eux à propos de jeunes difficiles : « A part des livres, on n'avait rien à leur proposer », reflète une conception minimaliste du métier de bibliothécaire. On peut se demander si cette personne ne se considère pas avant tout comme un « distributeur de documents ». En outre, cette réflexion laisse penser que ces jeunes étaient en attente d'autre chose, qu'il existe peut-être une corrélation entre une offre de service inadéquate et le comportement pénible ou violent de certains d'entre eux.

Les bibliothécaires exercent une médiation culturelle en partie par

Presses de l'ensib

le biais des acquisitions. Pourtant, lorsque les médiateurs ont été recrutés, on leur a demandé de ne pas avoir une approche pédagogique de la lecture, ce qui est symptomatique d'un certain malaise dans la constitution même des collections et dans l'appréhension du rôle de la bibliothèque (et donc des bibliothécaires) en ce domaine. Le rôle pédagogique de la bibliothèque était remis en cause. L'aspect sélectif de certaines collections ne faisait-il pas perdre ou fuir des publics potentiels ? Certains bibliothécaires voudraient que la bibliothèque conserve ce rôle, par l'achat quasi automatique d'ouvrages dits « classiques », de valeur sûre, ou par le biais d'une politique d'acquisition consensuelle et peu audacieuse, mais sans avoir ou sans prendre les moyens de faire accéder les lecteurs à leur contenu.

L'exigence des responsables du recrutement envers les médiateurs amène donc à se demander ce que ces derniers peuvent apporter, en matière d'acquisition, aux professionnels des bibliothèques. En effet, pour les bibliothécaires, la médiation culturelle est avant tout fondée sur les collections, tandis qu'elle passe, pour les médiateurs, par la prise en compte des attentes du public. Mais s'il importe de ne pas négliger les attentes et les besoins du public, faut-il pour autant lui donner nécessairement ce qu'il attend ? On peut aussi lui proposer ce qu'il n'attend pas, le surprendre. Cette démarche demande un véritable engagement personnel, permettant de mettre à la portée du plus grand nombre des ouvrages réputés difficiles, exigeants ; c'est une médiation qui dépasse le cadre de la simple distribution de documents.

A Lyon, l'apport des médiateurs, qui se sont faits les interprètes des attentes des jeunes auprès des professionnels des bibliothèques, est indéniable. Mais si les deux approches sont complémentaires, un médiateur ne devrait pas pouvoir remplacer un bibliothécaire dans cette fonction, dans la mesure où la bibliothèque est traditionnellement investie, surtout dans les sections jeunesse, de ce rôle pédagogique. Même s'il existe une corrélation entre une offre inadéquate, les frustrations de certains publics et des phénomènes de violence dans les bibliothèques, il serait erroné de se retrancher derrière une médiation culturelle uniquement fondée sur l'acquisition d'ouvrages correspondant aux demandes des usagers, pour « acheter » la paix à l'intérieur de l'établissement. En ce sens, recruter de nouveaux pourvoyeurs de documents n'était pas la bonne solution, sauf si cela permettait d'être plus disponible envers les publics et de prendre le temps de réfléchir à la constitution des collections de la bibliothèque. Certains publics, en effet, ont plus que d'autres besoin de médiateurs, de personnes qui leur permettent d'aborder les collections de la bibliothèque et de s'approprier l'endroit, notamment dans les sections jeunesse. La question des rapports des bibliothécaires aux publics et aux collections est très nettement posée. En effet, proposer des œuvres

Presses de l'ENSSIB

difficiles exige la mise en œuvre d'une véritable médiation culturelle (par le biais d'animations, par exemple), qui engage chaque bibliothécaire.

Les médiateurs et les bibliothécaires entretiennent un rapport au livre très différent : pour la majorité des bibliothécaires, donner accès aux documents est une fin en soi, une fin qui parfois semble ne souffrir aucun délai. Pour les médiateurs, mettre en contact des publics et des livres est soit une fin, soit un moyen d'entrer en relation avec les lecteurs. On les sent plus attentifs aux rythmes auxquels les différents publics effectuent leurs parcours : on ne les brusque surtout pas. Tandis que les bibliothécaires auraient tendance à s'installer dans une logique de rendement, de rentabilité, qui s'inscrit dans l'ordre du quantitatif, la médiation s'exerce dans le domaine du qualitatif. On ne peut pas évaluer seulement le succès d'une bibliothèque au regard des statistiques de prêt. Il paraît nécessaire que les bibliothécaires prennent parfois de la distance par rapport au livre. Une relation plus personnelle, plus « humaine » avec l'usager ne doit-elle pas parfois précéder l'accès au document ?

Dans la médiation qui s'est mise en place à Lyon, il semblait important que les mêmes personnes, en l'occurrence les médiateurs, agissent à l'extérieur et à l'intérieur de la bibliothèque. Cela permettait la conjonction de deux activités différentes et qui pourtant se rejoignent : une médiation civique, qui devrait tendre vers une certaine neutralité, à l'intérieur de la bibliothèque, et une médiation culturelle, plus « militante », à l'extérieur de l'établissement. Il fallait tout à la fois canaliser les jeunes turbulents dans la bibliothèque et en attirer d'autres. Le risque était de laisser les bibliothécaires exercer une médiation culturelle à l'intérieur de l'établissement tout en se déchargeant des problèmes de discipline[221] sur les médiateurs. Or, si l'on peut exercer une médiation civique sans exercer une médiation culturelle, exercer une médiation culturelle sans assumer un rôle de socialisation semble quasi illusoire dans une bibliothèque de lecture publique, à plus forte raison si elle est située dans un quartier sensible. Les bibliothécaires peuvent-ils se contenter de n'être que des médiateurs culturels ? Au-delà de la médiation culturelle, des liens se nouent ou se dénouent autour des documents, entre des êtres. Certaines personnes ne fréquentent la bibliothèque que par désir d'entretenir des contacts, y compris violents.

Ceci est particulièrement net en ce qui concerne les équipements de proximité que sont les bibliothèques de quartier. Les professionnels, dans ces établissements, se heurtent à une difficulté majeure, qui peut-être ne relève plus de leur compétences, lorsque la médiation culturelle est rendue impossible parce qu'il y a un trop gros travail de discipline,

Presses de l'ENSSIB

d'éducation à faire. En effet, certains publics ne sont pas, de prime abord, « en état de lire ». Les amener à la lecture à petits pas constitue l'un des objectifs de la médiation. Dans ce cadre précis, chacun définit les limites de ses compétences. Les bibliothécaires peuvent s'interroger à propos des attentes de certains publics : cette attente est-elle légitime ? Est-ce que je n'y réponds pas parce que je n'en ai pas envie, ou parce que je n'ai pas le temps ?

La mise en œuvre de la médiation à Lyon permet de définir précisément le service public et de clarifier les objectifs et les missions de la bibliothèque à l'intérieur de ce cadre précis. Or, tous les bibliothécaires semblent ne pas avoir la même conception du service public. Si l'un d'eux estime que son travail n'est pas d'aller « faire du social » dans un centre de protection maternelle et infantile, il n'ira pas. S'il estime que l'accueil des publics sensibles n'entre pas dans le cadre de sa mission, il ne l'accueillera pas. Tous les bibliothécaires ne voient pas d'un bon œil l'extension de la lecture publique. Tous les bibliothécaires n'ont pas envie d'intégrer tous les publics dans la bibliothèque, parce qu'il faudrait, entre autres, remettre en cause certaines pratiques et certaines convictions.

Une sorte de rapport de force s'instaure entre les bibliothécaires et les usagers (présents ou potentiels) de la bibliothèque. Certaines questions se posent : est-ce que la bibliothèque doit évoluer en terme d'accueil et de constitution des collections pour intégrer certains publics, ou doit-elle se limiter à celui qui la fréquente déjà ? Faut-il laisser des médiateurs s'occuper de ces publics difficiles et laisser les bibliothécaires ne pas changer pour une frange infime de la population qui la fréquente déjà ?

Dans l'expérience de médiation menée à la Bibliothèque municipale de Lyon, on est parti du principe que les publics et les professionnels des bibliothèques devaient évoluer ensemble. En effet, face à la situation de blocage que connaissaient certaines bibliothèques en 1994 et 1995, plusieurs solutions s'offraient. On pouvait décider que les publics seuls devaient évoluer, en acceptant les bibliothécaires tels quels, et se plier aux règles de la bibliothèque. Ou bien, grâce au recrutement de médiateurs externes chargés de représenter la bibliothèque auprès de certains publics, on pouvait penser que la bibliothèque s'adapterait aux attentes des publics. C'est la voie médiane qui a été choisie, chacune des parties faisant la moitié du chemin. Il est en effet important que la bibliothèque ne soit pas toujours subordonnée aux attentes du public, et que ce dernier se plie à certaines règles de fonctionnement.

Les relations entre les professionnels des bibliothèques, les média-

Presses de l'ENSSIB

teurs et leur public sont complexes. Les bibliothécaires et les médiateurs ont une définition, une vision et donc une approche différentes des publics : les premiers s'adressent généralement à des usagers, les seconds à des personnes. Les professionnels des bibliothèques interrogés à Lyon avaient d'ailleurs peine à se définir comme médiateurs du livre, en raison de leur rapport aux collections, mais aussi aux publics. Contrairement aux médiateurs, les bibliothécaires partent des collections pour aller vers les publics et lient généralement des contacts avec eux autour d'une demande documentaire. Il existe cependant 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, généralement issus de milieux défavorisés, et ceux qui les intègrent.

Quelques bibliothécaires ont peut-être tendance à s'inscrire dans une logique communautariste où certains publics sont presque systématiquement orientés vers les médiateurs. Il y aurait alors le public à problème, généralement non lecteur – celui des médiateurs –, et le public « bien sous tous rapports »[222]. Les bibliothécaires doivent-ils donc être déchargés d'accueillir certains publics ? Doivent-ils rester dans une logique de rapport à l'usager et non à la personne, laisser volontairement certains publics aux médiateurs, attendre que ces publics soient dégrossis pour les prendre en main ? Peut-il y avoir un public pour les bibliothécaires et un pour les médiateurs ? Pourquoi envoyer des médiateurs et non des bibliothécaires vers les publics éloignés du livre et de la bibliothèque, dès lors que l'on ne reconnaît pas aux médiateurs de spécificités ethniques, sociales ou culturelles, pour aller vers ces personnes ? Certains bibliothécaires semblent se défendre d'être des médiateurs du livre ou des médiateurs en bibliothèque, parce que ces expressions évoquent une démarche vers des publics défavorisés. Les publics avec lesquels les médiateurs entrent le plus souvent en contact sont divers, mais ils ont en commun de ne pas fréquenter la bibliothèque (ou peu) et de ne pas lire (ou peu). Ce ne sont pas des « pauvres ». Mais l'un des apports des médiateurs aux professionnels des bibliothèques est de leur faire prendre conscience que les personnes issues des couches sociales les plus modestes forment aussi un public, qui exige peut-être plus d'attention, un public dont les attentes sont à prendre en compte.

En dehors de ces couches sociales, de nombreuses personnes, notamment les jeunes, fréquentent les bibliothèques de quartier pour ne pas se fondre dans l'anonymat de la Bibliothèque centrale de la Part-Dieu. Depuis l'arrivée des médiateurs, deux visages de la bibliothèque semblent coexister et parfois même s'opposer : anonymat et neutralité d'un côté, convivialité et relation humaine de l'autre. D'un côté, des

presses de l'ensib

médiateurs dont la personnalité est mise en avant pour entrer en contact avec les gens ; de l'autre, des bibliothécaires qui gardent une neutralité aussi grande que possible dans leurs rapports avec les gens. Il s'agit là d'une exigence du service public : tendre vers un traitement égalitaire de tout le monde. Pour certains publics, les premiers finissent par représenter la bibliothèque, mais une bibliothèque vivante, tandis que les seconds semblent les représentants presque désincarnés d'une institution figée.

On affirme souvent, lorsque des bibliothécaires se font agresser, que l'institution est visée à travers eux. Il serait intéressant de savoir ce que les professionnels des bibliothèques représentent de l'institution et de l'Etat dans le cadre de leur travail. Dans ce cadre, créer ou restaurer des liens entre les publics et l'institution, c'est peut-être aussi établir des passerelles entre les bibliothécaires et les publics. Il s'agirait donc aussi de créer une bibliothèque à visage humain.

L'un des atouts des médiateurs, par rapport aux bibliothécaires, vient de ce qu'ils ont pris le temps d'établir avant les conflits une relation personnalisée, voire personnelle, avec les jeunes difficiles. C'est pourquoi il est fâcheux que les bibliothécaires aient le sentiment d'être davantage coupés des publics depuis l'arrivée des médiateurs, d'être cantonnés à des tâches aussi techniques et répétitives que les opérations de prêt-retour. « Nous achetons les livres, mais nous ne renseignons plus personne », déplorait un assistant interrogé dans le cadre de ce travail. Le fait de ne pas avoir seulement embauché des médiateurs masculins montre également que les problèmes de relation entre les bibliothécaires et les publics de la bibliothèque est davantage lié à un comportement qu'à une différence sexuelle. Il importe alors de redéfinir le sens des valeurs et des priorités. On peut se remémorer cette réflexion de l'un des cadres : « L'animation dans l'idéal devrait être de la médiation. » Le souci des publics devient alors une préoccupation première. L'une des questions que peuvent se poser les bibliothécaires est la suivante : sommes-nous là d'abord pour des livres ou pour des gens ? Quel équilibre faut-il respecter entre ces deux exigences ?

Le processus de médiation a en partie été mis en place à Lyon pour remédier au désarroi des bibliothécaires face aux jeunes difficiles, non lecteurs pour la plupart. Liée aux actions menées à l'extérieur, la médiation à l'intérieur des bibliothèques (qui ressemble davantage à de la médiation civique) s'est installée sur fond de crise : il y avait alors urgence. Mais la médiation doit toujours se faire dans l'urgence, puisqu'elle ne se résume pas à la gestion et à la prévention des conflits. Le processus de médiation exige du temps – d'où l'importance de la pérennisation du dispositif, d'après la majeure partie des personnes interrogées. Pourtant,

221. Il est question ici de discipline, non de violence.

Presses de l'ENSSIB

l'action des médiateurs à l'égard des jeunes s'inscrit dans un temps relativement limité : quelques années, trois ou quatre, le temps pour un enfant d'atteindre l'adolescence et pour un préadolescent l'âge adulte. Et cette tâche est toujours à recommencer, une génération remplaçant 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 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. De plus, peut-il à la fois prétendre à une certaine neutralité et représenter l'institution auprès de ces publics ? L'action du médiateur ne doit-elle pas permettre que les personnes auxquelles il a affaire adoptent un comportement adapté au lieu dans lequel ils évoluent, c'est-à-dire un comportement social 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 cadres et des médiateurs. Pour qu'il y ait véritable médiation, il faut que les membres du personnel 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 mission de mettre ou de remettre en contact. Il est donc 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. Et si certains publics ne cernent pas précisément la véritable fonction des médiateurs à l'intérieur de la bibliothèque, faut-il vraiment le déplorer ? Ne cherche-t-on pas à les orienter imperceptiblement des médiateurs vers les bibliothécaires ?

Les médiateurs ou la disparition des bibliothécaires traditionnels

Presses de l'ENSSIB

Le recrutement des médiateurs avive la crise identitaire qui traverse la profession. La constitution des collections, l'animation du fonds de la bibliothèque, l'accueil des différents publics sont remis en question. La réflexion de l'un des responsables de pôle, pour qui nous n'en serions pas là si la profession s'était posé les bonnes questions à temps, est éloquente à cet égard. Par ailleurs, le recrutement des médiateurs pose la question de l'éventuel partage des tâches entre les professionnels des bibliothèques et du personnel extérieur à l'établissement, partage étroitement lié à la représentation que les uns et les autres se font du métier de bibliothécaire et à la question de la spécialisation des tâches à l'intérieur des bibliothèques. En filigrane se profile aussi celle de sa propre « normalité » en tant que bibliothécaire, et les raisons, avouées ou non, qui ont déterminé le choix de ce métier.

Aux bibliothécaires-militants des années 70 succède progressivement une génération de professionnels globalement moins engagés dans la lutte pour la promotion de la lecture. On décèle même, chez certains d'entre eux, un rejet du militantisme. Ils ont peine à envisager certaines pratiques, comme les bibliothèques de rue, dans le cadre de leur activité professionnelle. Cette neutralité affichée par les bibliothécaires met en avant le militantisme des médiateurs en bibliothèque. Lors des entretiens menés à la Bibliothèque municipale de Lyon, la difficulté d'un certain nombre de professionnels des bibliothèques à se sentir médiateurs du livre, pour des raisons qui relèvent autant de l'organisation du travail que d'un état d'esprit particulier, était d'ailleurs symptomatique de cet état de fait. En revanche, on ne sait pas si ce militantisme est rejeté par crainte d'une assimilation aux médiateurs du livre du mouvement ATD-Quart-monde, ou par peur d'aller vers des populations exclues du livre. Certains bibliothécaires estiment que la promotion de la lecture et de la bibliothèque en direction de ces publics relève des compétences des médiateurs. D'autres, au contraire, sont prêts à accompagner les médiateurs dans leurs activités hors de la bibliothèque. Mais, parmi ceux-là, combien seraient prêts à entreprendre seuls cette démarche ? Les bibliothécaires ne sont-ils pas en train de se départir, notamment en matière de médiation culturelle, de l'aspect le plus vivant de leur métier ? Par exemple, s'ils aident à choisir des documents pour les animations d'été de lectures dans les squares, ils ne se rendent pas eux-mêmes au-dehors. Ils acquièrent les ouvrages nécessaires à la constitution des points ressources emploi, mais ceux-ci sont animés par les médiateurs. Il est vrai qu'un certain nombre de bibliothécaires ne veulent pas se départir de leur fonction de médiation, qui semble disparaître avec les médiateurs.

222. Les bibliothécaires ont parfois aussi leur public, mais cela se fait de façon informelle et n'est pas officialisé comme avec les médiateurs.

Presses de l'ENSSIB

Lorsque les médiateurs ont été recrutés, ils ne savaient pas quelles actions précises ils allaient mener sur le terrain. Ils ont donc élaboré leurs activités au fur et à mesure, de façon empirique. De ce fait, la médiation prend des formes différentes en fonction des bibliothèques. Selon les bibliothèques de quartier et les directives des cadres, les médiateurs effectuent officiellement certaines tâches parfois considérées comme celles des bibliothécaires (surtout en section jeunesse). En dehors des attributions officielles, ils effectuent aussi des tâches habituellement réservées aux bibliothécaires (ou aux vacataires), en raison notamment du manque de personnel dans ces structures. Peuvent-ils donc pallier le manque de personnel ? Officiellement non. Pour l'un des responsables de pôle, les tâches des bibliothécaires et des médiateurs, normalement, ne devraient pas coïncider, même s'il reconnaît qu'il n'en va pas toujours ainsi. On peut citer l'exemple de l'animation dans les sections jeunesse des bibliothèques où la médiation d'un adulte est presque toujours nécessaire pour accéder aux documents, parce que les enfants ne sont pas autonomes.

Deux ans et demi après le recrutement des médiateurs en bibliothèque à Lyon, on s'aperçoit que ceux-ci sont plus associés aux activités des bibliothécaires que ces derniers ne sont associés aux activités des médiateurs, notamment en ce qui concerne les interventions à l'extérieur de la bibliothèque. Le meilleur ancrage de la bibliothèque dans le quartier, la double activité intérieur-extérieur assurée par les mêmes personnes, est une perspective intéressante, mais doit-elle pour autant rester le fait des médiateurs ?

Un empiétement des fonctions des médiateurs sur celles des bibliothécaires semble se dessiner en raison des profils de médiateurs définis à la Bibliothèque municipale de Lyon. En effet, quand ceux-ci se rendent dans les crèches, dans les squares, et drainent de nouveaux publics à la bibliothèque, ils exercent une réelle médiation culturelle. Lorsqu'ils font de la prévention ou de la gestion de conflit, à l'intérieur de la bibliothèque, ils exercent davantage pour les publics une autorité qu'ils ne jettent un pont entre la bibliothèque (ou les bibliothécaires) et les publics. Si les bibliothécaires en retirent un indéniable bénéfice à court terme, dans la mesure où ils peuvent travailler dans une atmosphère plus sereine, il n'est pas certain qu'ils ne soient pas perdants à long terme, puisque le contact avec les enfants ne semble pas véritablement (r)établi. On note d'ailleurs l'ambivalence des sentiments de certains bibliothécaires envers les médiateurs : s'ils leur laissent faire de la prévention ou de la gestion de conflit (le « sale boulot », en quelque sorte), ils les envient parfois de réussir à apprivoiser des jeunes difficiles et de promouvoir la lecture hors de la bibliothèque.

Presses de l'ENSSIB

La différence de culture initiale entre les bibliothécaires et les médiateurs en bibliothèque est manifeste à Lyon. Les médiateurs représentent comme la société civile dans un corps professionnel constitué. De ce point de vue, ils sont complémentaires les uns des autres, et si les médiateurs secondent les bibliothécaires, ils ne les remplacent pas, du moins ils ne devraient pas être amenés à les remplacer. L'intrication d'une forme d'éducation civique et des actions culturelles, dans les profils des médiateurs en bibliothèque tels qu'ils sont définis à Lyon, est trop grande pour que les tâches des bibliothécaires diffèrent beaucoup de celles des médiateurs. En revanche, le problème ne se pose pas quand on recrute un gardien, ou un gardien-médiateur, qui peut être un homme de dialogue, comme c'est le cas dans les bibliothèques de Vaise et de la Duchère. Pourtant, ce qui distingue le plus les activités professionnelles des bibliothécaires de celles des médiateurs concerne les relations avec une frange du public et la gestion technique des collections. S'il existe des activités différentes, il existe surtout une façon d'agir différente. Il y a sans doute un « savoir-être » à apprendre des médiateurs.

Le recrutement de médiateurs en bibliothèque pose la question de la spécialisation des tâches, qui semble quasi impossible à réaliser dans les petites structures. L'un des assistants interrogés soulignait le dysfonctionnement introduit par la spécialisation des activités quand il précisait : « C'est nous qui achetons les livres mais nous ne renseignons plus personne. » Dans le cadre de cette réflexion, on est en droit de se demander si un médiateur peut être spécialisé dans l'accueil de tel ou tel public. On peut aussi se demander s'il doit également l'être dans la constitution et/ou la mise en valeur de tel ou tel fonds. Peut-il être un bibliothécaire qui intégrerait une mission sociale à son métier, mission dont seraient dépourvus les bibliothécaires traditionnels ? Par ailleurs, l'aide ponctuelle aux devoirs, qu'il faut prendre en compte quand une majorité de jeunes ont une utilisation scolaire de la bibliothèque, relève-t-elle des compétences des bibliothécaires ou de celles des médiateurs ? Il en va de même, par exemple, pour la constitution de dossiers documentaires. Une clarification des activités de chacun s'impose, bien qu'elle paraisse à certains égards illusoire.

Il paraît nécessaire de mener une étude sur l'organisation du travail dans les bibliothèques de quartier à Lyon et de mettre en place un système permettant aux professionnels des bibliothèques de réfléchir sur le sens de leur travail. Les médiateurs, contrairement aux bibliothécaires, ont bénéficié de cette opportunité, dans la mesure où leur fonction était entièrement à inventer. Il serait indispensable que les bibliothécaires, qui agissent souvent dans l'urgence, disposent de plus de temps pour réfléchir à leurs fonctions et à leurs pratiques. A la Bibliothèque municipale

presses de l'enssib

de Lyon, les longues plages d'ouverture au public, le sous-équipement informatique des annexes et l'architecture intérieure des bâtiments expliquent que le travail interne se fasse souvent sous les yeux du public. Cette situation implique une présence physique réelle mais, en fait, une indisponibilité des bibliothécaires à l'égard des usagers. Laisser la même personne effectuer des opérations de prêt-retour cinq heures de suite est une erreur : au bout de cinq heures, elle n'a plus aucune énergie, ni même l'envie de renseigner ou d'écouter qui que ce soit. Il faudrait pouvoir répartir son temps entre le travail interne et le service public, de telle sorte qu'on soit entièrement disponible lorsque l'on assure une permanence de service public. Dans ce partage des tâches, l'occupation de l'espace à l'intérieur de la bibliothèque est un facteur déterminant. Etre assis derrière la banque de prêt est terriblement institutionnel. Le bibliothécaire est alors plus étranger, plus inaccessible qu'une personne qui se déplace dans les rayons.

La médiation s'inscrit dans un processus de diversification des services offerts par la bibliothèque. Faut-il recruter du personnel nouveau pour assurer un nouveau service ? Peut-on déjà parler d'un métier de médiateur ? Il est encore un peu trop tôt. En effet, exercer des fonctions de médiation ne signifie pas être médiateur, et il s'agit d'une activité usante, épuisante, qu'on ne peut sans doute pas exercer longtemps de façon continue. En outre, les profils de médiateur sont définis différemment en fonction des bibliothèques. En ce qui concerne l'expérience lyonnaise, deux définitions de la médiation (et par conséquent des médiateurs) se mêlent, notamment lorsque les médiateurs ont les profils interne et externe. Le médiateur, d'une part, doit être un tiers neutre, impartial, qui doit faire en sorte que les deux parties (bibliothécaires et publics) nouent (ou renouent) des relations ; il est, d'autre part, un intermédiaire entre le public et la bibliothèque, ou le public et les livres (sans oublier les autres supports).

Ce double profil explique en partie l'ambiguïté du rôle et du statut des médiateurs de la bibliothèque de Lyon, qui sont à la fois dans l'institution et en dehors. Un certain nombre de raisons, dont une formation insuffisante à la médiation, ne leur a pas permis de se situer correctement par rapport à leurs interlocuteurs respectifs. La définition des profils n'y est pas non plus étrangère. 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, la définition des rôles de chacun n'étant pas vraiment établie. L'une des raisons de cette confusion vient de ce que les responsables de pôle développent deux conceptions de la

Presses de l'enssib

médiation : dans un cas elle est temporaire et doit tendre à disparaître ; dans l'autre elle est destinée à se développer, en raison des nouveaux modes de communication. D'un côté, il s'agit d'une médiation plutôt civique, de l'autre, d'une médiation plutôt culturelle. Pour définir un nouveau métier, il est nécessaire que les attributions de chacun des acteurs soient clairement établies. Or, les profils de médiateurs définis à Lyon ne permettent pas actuellement de le faire.

A la Bibliothèque municipale de Lyon, le projet de recrutement des médiateurs a donné lieu à un débat concernant la qualité et la quantité du personnel recruté, certains pensant que si les bibliothécaires étaient assez nombreux, le problème ne se posait pas. Or, les deux critères ne sont pas exclusifs. L'absence de formation des professionnels des bibliothèques à l'accueil des publics, le manque de confiance dans les capacités d'adaptation et de renouvellement du personnel incitent à penser qu'il faut dans les bibliothèques du sang neuf, des métiers différents. Concernant l'emploi de médiateurs du livre, le dispositif des emplois-jeunes ne changera pas fondamentalement les conditions de recrutement, de formation ou de 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 aides-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 œuvre des emplois-jeunes peut-elle être considérée comme la mise en œuvre de cette politique ? Rien n'est moins sûr. Certes, 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 »[223], peut-on parler de véritable réflexion sur les enjeux de cette nouvelle fonction (ou nouveau métier), quand un certain nombre de collectivités territoriales recrutent des médiateurs du livre dans le cadre des emplois-jeunes, qui rendent caduques les emplois-villes ? Les emplois-jeunes sont beaucoup plus intéressants à mettre en œuvre, puisqu'ils seront subventionnés à 80 % par l'Etat, alors que les emplois-villes l'étaient en moyenne à 55 %. 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 simplement la professionnalisation, qui peut se réduire en l'établissement d'un tutorat ou la mise en place de stage.

Il est 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

Presses de l'enssib

ou d'un « petit boulot » destiné à faire baisser la courbe du chômage à court terme ? Les collectivités locales espèrent-elles éviter le recrutement de fonctionnaires grâce à des emplois subventionnés (qu'elles pourraient inscrire à leur actif, montrant par là leur souci d'une politique sociale) et éviter les recrutement de bibliothécaires[224] ?

Sans céder au pessimisme ni penser que les collectivités n'ont 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 un manque 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 est une grave erreur si les bibliothécaires ne sont pas en mesure de les accueillir correctement. Par ailleurs, si le médiateur doit accompagner les publics vers les bibliothécaires et si ces derniers, à l'intérieur de la bibliothèque, sont débordés, le médiateur ne peut accomplir sa mission et n'a pas de raison d'être.

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, mais il est inopérant pour les petites bibliothèques de quartier, où le bibliothécaire est avant tout un généraliste. S'il est question de spécialisation des tâches, pourquoi alors demander la création d'un statut de médiateur dans les bibliothèques et ne pas revenir à une formation à option, bibliothécaires (au sens générique) « option médiation », par exemple[225] ? Comme on l'a vu, des éléments de psychologie, d'ethnologie, de techniques d'entretien et de communication seraient utiles dans une formation des bibliothécaires à l'accueil des publics. L'un des assistants interrogés dans le cadre de cette étude affirme, à juste titre, qu'au lieu d'exiger des bibliothécaires qu'ils évoluent, on évolue pour eux. Son collègue abonde dans son sens : « On a une fonction qui est nouvelle et, au lieu de l'inclure dans notre métier, on en crée un autre. » Tout se passe comme si le sens du travail en bibliothèque avait été fixé une fois pour toutes et qu'on avait affaire à des professionnels sur des rails. Au lieu d'arrêter la machine, on met sur rails un autre train.

Presses de l'ENSSIB

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

Presses de l'enssib

Monographies et périodiques

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, Seuil, 1993, (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*, La Découverte, 1994, (Textes 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.

223. Expression valorisante.

Presses de l'enssib

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.

Bibliothèques

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 Echirolles », *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, Electre-Ed. du Cercle de la Librairie,

224. Il faut le prendre au sens générique du terme.
225. 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 ?

Presses de l'enssib

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.

Presses de l'enssib

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, Electre-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 et de l'in-

Presses de l'enssib

dustrie 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*, Paris, Electre-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*, Paris, Electre-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, Electre-Ed. du Cercle de la Librairie, 1996 (Collection bibliothèques).

Presses de l'enssib

Les métiers des bibliothèques

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 (numéro 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), éd., *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.

Presses de l'enssib

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

Animation/Médiation

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., éd., *La médiation, Montargis*, Non-Violence Actualité, 1993 (Les dossiers de Non-Violence Actualité).

Bonafé-Schmitt (Jean-Pierre), *La médiation : une autre justice*, Paris, 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*, Lyon, 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, 1991.

Guillaume-Hofnung (Michèle), *La médiation*, Paris, PUF, 1995 (Que sais-je ?, 2930).

Presses de l'ENSSIB

« 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., *La médiation, Montargis*, Non-violence Actualité, 1993, (Les dossiers de Non-violence Actualité), p. 12-13.

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

Privat (Jean-Marie), Reuter (Yves), éd., *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.

Presses de l'ensib

Médiateurs 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, Ed. de l'Atelier-Editions ouvrières-Ed. 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 bibliothécaire 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'études 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.

Intégration/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 (Rapports officiels).

Haut conseil à l'intégration, *Liens culturels et intégration, Rapport au Premier ministre : juin 1995*, Paris, La Documentation française, 1995 (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 (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

Presses de l'enssib

colloque (Vaucresson, 25-26 mais 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*, Steven C. Rockefeller, Mickael Walzer, Susan Wolf, trad. de l'américain par Denis Armand Canal, 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, La Découverte, 1996 (Recherches).

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

Presses de l'ENSSIB

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 (Rapports officiels).

Presses de l'enssib

Presses de l'enssib

Presses de l'enssib

Presses de l'enssib

IMPRIMERIE BOSC FRANCE
69921 OLLINS CEDEX
DØp t lØgal n 9873 › mars 1999

Presses de l'enssib