

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

Diplôme de conservateur de bibliothèque

RAPPORT DE STAGE

**Bibliothèque municipale de Lyon
Annexe de la Condition des Soies
(9 Septembre - 29 Novembre 1997)**

Sandrine LETURCQ

Stage effectué sous la direction de

Annie Garden

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



1998

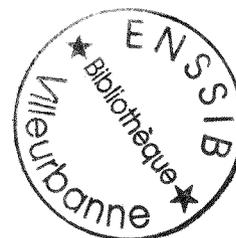
Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques

Diplôme de conservateur de bibliothèque

RAPPORT DE STAGE

**Bibliothèque municipale de Lyon
Annexe de la Condition des Soies
(9 Septembre - 29 Novembre 1997)**

Sandrine LETURCQ



Stage effectué sous la direction de
Annie Garden

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

1998

1998
JCBST
23

I - Présentation générale du réseau des bibliothèques municipales de Lyon ¹

A - Les services

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

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

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

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

De 1995 à 1997, la bibliothèque centrale s'est engagée dans un processus de départementalisation, afin de recentrer la bibliothèque sur le contenu de ses collections *"et de créer des entités performantes et dynamiques ouvertes à tous les publics et à tous les usages documentaires"*². Aux trois départements existants déjà (le Fonds ancien et histoire du livre et de l'imprimerie, la Documentation régionale, le département Jeunesse) se sont ajoutés les départements Sciences et techniques, Arts et loisirs, Société, Civilisation, Langues et littérature. Un conservateur est chargé de la coordination de ces différents départements.

¹ La première partie de ce rapport s'appuie essentiellement sur le "Rapport d'activité 1996" de la bibliothèque municipale.

² *Ibid.*, p. 9

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

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

B - Les publics

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

La consultation des statistiques établies par la bibliothèque municipale de Lyon ³, renseigne partiellement sur les profils des "lecteurs actifs", mais elles ne tiennent compte que des emprunteurs ; nombreux sont ceux qui fréquentent les bibliothèques uniquement pour la consultation (de la presse par exemple), ou pour toute autre activité (devoirs, exposés, recherche d'information sur une destination de vacances...), plus ou moins en rapport avec les missions de l'établissement.

Si l'on considère l'ensemble du réseau (comprenant la bibliothèque centrale et les bibliothèques d'arrondissement), on s'aperçoit que les 72 716 lecteurs inscrits sont à 81 % des Lyonnais, tandis que 96 % des lecteurs inscrits habitent l'agglomération lyonnaise. Mais les lecteurs inscrits lyonnais

³ Les chiffres donnés datent du 1er janvier 1997.

ne représentent que 13,97 % de la population totale de la ville (422 444 habitants ⁴), chiffre très inférieur à la moyenne nationale qui est de 17 %. Sur ces lecteurs actifs ⁵, 60 % des personnes inscrites sont de sexe féminin. 31 % ont moins de 18 ans ⁶, 26 % ont de 18 à 25 ans ; 28 % sont âgés de 26 à 45 ans : ce sont les 3 classes d'âge les plus représentées à la bibliothèque. La tranche d'âge 46-59 ans et les plus de 60 ans ne représentent respectivement que 7 et 8 % des lecteurs actifs sur l'ensemble du réseau.

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

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

C - Les missions

Les missions de la bibliothèque municipale de Lyon sont de plusieurs ordres : outre une mission de lecture publique, la bibliothèque centrale remplit

⁴ Au 31-12-1996

⁵ Un lecteur actif est une personne qui a emprunté au moins un document dans l'année.

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

une mission de renforcement du réseau documentaire universitaire, de conservation et de valorisation du patrimoine écrit et graphique. L'établissement s'est également donné pour objectif de favoriser l'intégration sociale, notamment par le recrutement de onze médiateurs *"dont le rôle est d'aider les bibliothécaires à transmettre les points de repère et de savoir-faire de la recherche documentaire, de mener des actions d'hyper-proximité pour 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" ⁷.*

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

II - Présentation de la bibliothèque de la Condition des Soies

La bibliothèque de la Condition des Soies est intégrée au pôle Nord, qui comprend deux autres bibliothèques d'arrondissement sous la responsabilité d'un bibliothécaire : la bibliothèque de la Croix-Rousse et celle du 6^e arrondissement.

A - Le bâtiment

Elle est située en centre ville, dans le premier arrondissement de Lyon. Depuis 1982, la bibliothèque d'arrondissement de la Condition des Soies occupe le premier étage d'un bâtiment municipal, qui abrite également le centre social. Dotée d'une superficie totale de 470 m² environ, elle comprend une section adulte de 210 m² et une section enfants de 187 m², séparées par un grand hall (le reste étant occupé par les bureaux). La section adulte est équipée d'une mezzanine et la section enfants d'une salle réservée à l'heure du conte (qui accueille aussi d'autres animations ponctuellement).

⁷ C'est ainsi que la bibliothèque municipale de Lyon présente elle-même officiellement ses missions sur le web (octobre 1997) : <http://www.bm-lyon.fr>

B - Le fonds ⁸

La bibliothèque de la Condition des Soies compte 21 633 documents dans la salle adultes, dont 48 cassettes de langue, 107 cassettes-vidéos (en consultation seulement), 216 cassettes de texte, 2168 périodiques, un petit fonds de partitions ; la section enfants compte 16 178 documents. Le fonds est de type encyclopédique et la majeure partie des ouvrages est en libre accès. Mais ce fonds est spécifique dans la mesure où il compte des cassettes-vidéos (107) à visionner sur place, des affiches, des cassettes de texte et de musique en prêt, et un nombre important d'ouvrages d'art (en raison de la proximité de l'Ecole des Beaux-Arts).

Le budget des acquisitions s'élève à 403 572 francs (hors périodiques, mais reliure comprise) pour 1997-1998 sur l'ensemble du pôle Nord. Ils sont répartis ensuite par bibliothèque et par salle.

La politique d'acquisition des bibliothèques d'arrondissement diffère de celle de la bibliothèque centrale, dans la mesure où elles poursuivent une mission de lecture publique uniquement. Chaque bibliothèque d'arrondissement est libre de mener sa politique d'acquisition en fonction du fonds déjà en place et des publics qui fréquentent la bibliothèque. Ainsi, depuis 1988, date de l'arrivée du responsable actuel à la tête du pôle Nord, le fonds Arts des salles adultes et enfants a été enrichi, en raison de la proximité de l'Ecole des Beaux-Arts. Par ailleurs, le changement de personnel modifie souvent les spécificités : par exemple, en salle enfants, le fonds Arts n'est pas vraiment suivi car le personnel s'y intéresse peu. De plus, le public enfants est moins concerné : il faudrait sans doute l'animer davantage. En outre, les compétences de certains bibliothécaires en musique ont permis de monter un petit fonds de partition qui remporte du succès.

Le service des acquisitions est centralisé à la Part-Dieu, quoique les bibliothèques d'arrondissement aient la possibilité d'acquérir et traiter ponctuellement des ouvrages en toute autonomie (par exemple, un ouvrage détérioré et remplacé par un document identique ou différent). Les commandes sont faites essentiellement lors des offices, vitrine de la production éditoriale actuelle et source intéressante d'approvisionnement hebdomadaire. La bibliothèque a passé un marché avec un libraire (*La Proue* à Lyon) qui met à sa disposition un exemplaire issu du dépôt-vente ou de la réception éditeur-diffuseur. 250 à 300 documents par semaine sont ainsi

⁸ Chiffres au 30-09-1997.

consultables par les bibliothécaires à la Part-Dieu . On déplore le manque de temps laissé au personnel pour consulter les documents présentés aux réunions de l'office. Toutefois, une liste de ces documents est adressée aux annexes de quartier. Elle permet au personnel compétent en matière d'enrichissement des collections de vérifier la présence ou l'absence de tel ou tel ouvrage dans son propre fonds et de mener une politique d'acquisition cohérente. Les documents sont présentés aux équipes des annexes, lors de la réunion de l'office, par un responsable chargé de les analyser (cette réunion a lieu 1 fois par semaine pour la section adulte, deux fois par mois pour la section jeunesse). Outre les offices hebdomadaires, il existe des offices thématiques, car les premiers sont essentiellement axés sur la littérature et les sciences humaines. Ces offices concernent les domaines scientifique et technique, les bandes dessinées, les documents parascolaires et la littérature pour les adolescents. Les commandes complémentaires, pour les autres exemplaires d'un document présenté à l'office par exemple, peuvent être passées auprès d'autres libraires (Flammarion, La Procure, Décitre, la FNAC...).

Dans la salle enfants, la médiatrice a pris l'initiative de monter une petite "discothèque" depuis l'automne 1996 : en fait, il s'agit d'une armoire où sont rangés environ 200 disques de "musiques actuelles" (rap, fun, new jack, variétés françaises, maghrébines...). En 1996, 10 000 francs sur les 440 000 alloués au pôle Nord ont été consacrés à l'enrichissement de ce fonds.

Tous les documents sont répertoriés dans le catalogue informatisé de la bibliothèque.

C - Le personnel

Présentation des effectifs

Deux personnes travaillent en salle adultes : une assistante qualifiée de conservation à temps complet et un assistant de conservation à temps partiel (80 %), mais remplacé par un contractuel qui travaille à la fois en salle adultes à temps partiel (20 %) et en salle enfants.

Trois personnes travaillent en salle enfants : une assistante de conservation à temps partiel (80 %), une contractuelle titulaire à temps partiel (80 %), un contractuel remplaçant les 40 % des deux autres personnes.

Une médiatrice contractuelle travaille à la fois en salle adultes et en salle enfants.

Parmi le personnel de la bibliothèque, on compte aussi un agent du patrimoine, qui fait partie de la "brigade volante" du pôle Nord. Cela signifie qu'il n'est pas affecté à une bibliothèque particulière du pôle. Enfin, un vacataire renforce l'équipe de la bibliothèque de temps en temps.

Deux agents d'entretien à temps partiel (50 % chacun) travaillent à la bibliothèque.

Un bibliothécaire gère l'ensemble du personnel des trois bibliothèques d'arrondissement du pôle Nord.

Organisation du travail

Dans toutes les bibliothèques d'arrondissement, après un temps d'adaptation et d'expérience, tous les bibliothécaires de catégorie B et C (assistants de conservation, assistants qualifiés de conservation, agents du patrimoine) effectuent les mêmes tâches : outre l'accueil du public, la recherche documentaire, l'heure du conte, les accueils de classe et de crèches, la gestion technique du fonds les occupe : acquisitions, rebut, équipement, classement et rangement des documents.

La seule personne véritablement spécialisée est le médiateur en bibliothèque recruté par la bibliothèque municipale de Lyon en 1995. A cette époque, la bibliothèque de la Condition des Soies, à l'instar d'autres bibliothèques d'arrondissement, connaissait de sérieux dysfonctionnements dus à de jeunes perturbateurs, surtout en salle enfants. Le fait d'être implanté dans le centre social favorisait ce type de comportement. Violences physiques et verbales justifiaient régulièrement la fermeture de la salle avant l'heure, par les bibliothécaires débordés ; d'où ce recrutement, afin de pacifier les salles et d'établir ou de rétablir un lien entre la bibliothèque et ses publics, actuels et potentiels. Recruté sur un profil de poste de médiateur à la fois interne et externe, le médiateur a également pour mission de favoriser l'accès à la lecture de populations qui, pour des raisons diverses (économiques, sociales, culturelles...), en sont éloignées, et de faire connaître la bibliothèque aux associations socio-culturelles du quartier, aux institutions, afin de mieux insérer l'établissement dans son environnement. Il monte des projets, seul ou en relation avec ses neuf collègues médiateurs affectés dans d'autres bibliothèques d'arrondissement et à la bibliothèque centrale : atelier d'écriture, réalisation d'un film vidéo tourné par les enfants de la bibliothèque sur le thème de leur rapport aux livres et à la bibliothèque...). Il n'assure pas ces animations (qui sont un outil de médiation), mais il met en relation des

publics et des intervenants extérieurs. Le médiateur a pris l'initiative de monter une petite discothèque à l'automne 1996. Il décide seul de l'achat des disques et de la durée du prêt (15 jours au lieu des 3 semaines habituelles, en raison du petit nombre de disques). L'équipe des bibliothécaires se charge de les cataloguer.

S'il existe une hiérarchie administrative dans les textes, aucun lien de type hiérarchique ne lie les bibliothécaires de catégorie B et C les uns aux autres au quotidien. La seule hiérarchie existante est représentée par le bibliothécaire responsable du pôle, dont les tâches techniques et administratives de gestionnaire (concernant le personnel, les bâtiments...) constituent l'essentiel du travail. Il représente également la bibliothèque au conseil d'administration du centre social. C'est lui qui tranche et qui décide en dernier ressort. En son absence, un assistant qualifié de conservation hors-classe de la bibliothèque adulte de la Croix-Rousse et un autre bibliothécaire responsable de pôle le remplace. Toutefois, officiellement, il n'existe aucun remplaçant décisionnel.

D - Le public

Comme toutes les bibliothèques d'arrondissement, celle de la Condition des Soies remplit une mission de lecture publique. Ses plages d'ouverture hebdomadaire au public s'élève à 33 heures pour la salle adultes et 21 heures pour la salle enfants (qui accueille des groupes d'enfants cinq heures par semaine)

Le public des bibliothèques d'arrondissement est légèrement différent de celui de la bibliothèque centrale. Mais toutes les catégories socio-professionnelles recensées à la bibliothèque centrale de la Part-Dieu fréquentent les annexes, même si la proportion d'étudiants est moins importante par rapport à celle des jeunes de moins de 18 ans.

Il s'agit d'un public très mélangé : toutes les classes sociales, du Rmiste au cadre supérieur, sont représentées. Les statistiques datées de 1995⁹ renseignent partiellement sur les publics qui fréquentent réellement la bibliothèque, puisque d'une part elles ne recensent que les lecteurs actifs, et que d'autre part l'organisation des bibliothèques municipales en réseau

⁹ Les statistiques les plus récentes me sont parvenues trop tard pour être traitées convenablement.

permet d'être inscrit dans un endroit et d'emprunter ou de rendre un document dans une autre bibliothèque, grâce au système de la navette. Elles nous apprennent cependant qu'en 1995 le public (emprunteur) était majoritairement féminin. Le public des jeunes de moins de 18 ans représentait 35,03 % des lecteurs actifs, suivis de près par la tranche d'âge des 26-45 ans (33 %), puis les personnes âgées de 18 à 25 ans (21,4 %). Les personnes âgées de 46 à 65 ans (6,4 %) et de 66 ans et plus (3,9 %) représentaient des publics minoritaires.

Le classement des lecteurs actifs par catégorie socio-professionnelle donnait les résultats suivants : les lycéens et les élèves étaient majoritairement représentés (37,6 %), suivis de loin par les étudiants (19,2 %) et les demandeurs d'emploi (17,3 %). Les publics suivants étaient minoritaires : il s'agissait des professeurs et instituteurs (7,49 %), des employés (6,71 %), des retraités (3,47 %), des professions socio-médicales (3,37 %), des personnes sans profession (1,8 %), des techniciens (1,09 %), des cadres moyens (0,81 %), des personnes au foyer (0,61 %) et des ingénieurs (0,34 %).

En 1996, la bibliothèque de la Condition des Soies a enregistré 118 708 entrées. Le nombre de prêts s'est élevé à 63 888 documents en salle adultes, et 49 733 en salle enfants. L'augmentation des prêts s'explique en partie par le processus de départementalisation en cours à la bibliothèque centrale : dans la mesure où les fonds, en retraitement, n'étaient pas disponibles pour le prêt ou la consultation durant la réorganisation des espaces, et où certaines salles étaient fermées, les usagers de la bibliothèque municipale se sont reportés sur les annexes, qui ont enregistré en moyenne une hausse de fréquentation de 2,8 %, et des prêts de 3 %. Par ailleurs, en ce qui concerne précisément la bibliothèque de la Condition des Soies, la mise en place de la "discothèque" dans la salle enfants a attiré de nombreux emprunteurs.

III - Le Stage

A - Organisation du stage

Je pensais initialement effectuer ce stage dans l'une des cinq bibliothèques d'arrondissement du pôle Sud, dont mon directeur de stage

était responsable ; mais une stagiaire de l'ENSSIB avait déjà été affectée à la bibliothèque du 8^e arrondissement. Dans la mesure où j'avais déjà effectué un stage d'un mois à la bibliothèque de Vaise, située dans le pôle Ouest, en novembre-décembre 1996, et où le pôle Centre ne compte aucun médiateur, il a donc été décidé que j'effectuerai ce stage de trois mois à la bibliothèque de la Condition des Soies, au pôle Nord.

Le mémoire d'étude que j'avais choisi de traiter s'intitule : "*Médiateur en bibliothèque : une fonction ou un métier ? L'exemple de la bibliothèque municipale de Lyon*". Pendant ces trois mois, j'ai bénéficié d'une très grande liberté et d'une grande souplesse étant donné le type de mémoire d'étude à rédiger. Mon directeur de stage m'a d'emblée proposé de travailler à mi-temps, c'est-à-dire environ 20 heures par semaine, pendant les heures d'ouverture au public de préférence. Devant rencontrer nombre d'interlocuteurs (des membres du personnel de la bibliothèque municipale, bibliothécaires, médiateurs, directeur, des élus et du personnel administratif de la Ville de Lyon, des représentants d'associations ou d'institutions qui travaillent en relation avec la bibliothèque municipale...), il fallait mettre en place très rapidement les cadres d'entretiens et prendre les rendez-vous. Ma disponibilité dépendait en très grande partie de celle de mes interlocuteurs.

Il n'était pas exclu au départ que je sois affectée à plusieurs bibliothèques au bout de quelques semaines, mais d'un point de vue pratique ce choix initial ne s'est pas avéré judicieux, et j'ai exercé mes activités à la bibliothèque de la Condition des Soies essentiellement. Cela ne m'a pas empêchée de participer ponctuellement à des activités avec une bibliothécaire de la salle enfants de la bibliothèque de Vaise (pôle Ouest) et une médiatrice de la bibliothèque enfants de Béchevelin (pôle Sud).

B - Apports du stage

Ce stage de trois mois a enrichi mes connaissances dans des domaines divers, abordés ci-dessous. Il m'a fait réfléchir sur les relations entre les publics et les bibliothécaires, la gestion des collections, le rôle de la bibliothèque dans la cité, la gestion du personnel et l'évolution du métier de bibliothécaire.

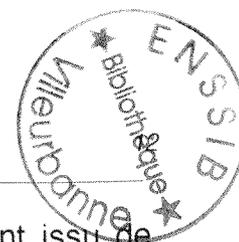
Une meilleure connaissance des publics

J'étais présente à la bibliothèque le mercredi et le samedi toute la journée, ainsi qu'une après-midi par semaine. Au début, je travaillais au rebut des romans dans la salle adultes, après quoi j'ai décidé d'être davantage présente en salle enfants, dans la mesure où la médiatrice y exerçait plus souvent que dans l'autre salle. A ces occasions, j'effectuais comme les autres bibliothécaires de l'équipe des tâches d'accueil, de prêt-retour, d'inscription, de renseignements bibliographiques (en salle ou au téléphone), et parfois de l'aide aux devoirs. Outre le fait que j'ai plusieurs fois observé les collègues bibliothécaires animant les heures du conte (pour les 0-3 ans et les 4-7 ans), il m'est arrivé de réunir quelques enfants d'environ quatre à cinq ans qui passaient le samedi après-midi à la bibliothèque, pour leur lire des histoires de façon informelle. Cela ne s'est produit que dans les moments où le petit nombre de lecteurs à la bibliothèque me rendait entièrement disponible. L'observation et l'animation, même informelle, de "l'heure du conte", m'ont fait prendre conscience notamment des tout-petits, dont les capacités d'attention réduites peuvent être très déstabilisantes pour le conteur.

Le fait d'être debout dans la salle, ou assise à côté des enfants, permettait d'imposer ma présence et d'instaurer un dialogue entre le public et moi, ce qui était difficilement envisageable si je restais assise derrière la banque de prêt. Ce dialogue était important, surtout avec certains enfants (d'une dizaine d'années), qui m'ont testée plusieurs semaines de suite avant d'adopter un comportement plus agréable à mon égard. Ce dialogue m'a apporté une meilleure connaissance des publics, et notamment d'un public très demandeur, qui vient à la bibliothèque parce que c'est un lieu d'accès libre, largement ouvert et convivial, où il fait chaud, et où l'on peut faire son travail scolaire.

Si ces contacts étaient possibles à certaines heures creuses, en revanche, j'ai pu mesurer la difficulté de s'occuper à la fois du public courant, classique, qui formule des demandes et adopte un comportement conforme au lieu bibliothèque, et de l'autre public, moins conforme, qui demande beaucoup d'attention et de disponibilité. Cet état de fait était particulièrement criant lors des moments d'affluence, où je ne pouvais pas quitter la banque de prêt, parce que j'étais trop occupée à des tâches de prêt-retour.

A l'extérieur de la bibliothèque, je me suis rendue dans deux centres de Protection maternelle et infantile de Lyon, avec un bibliothécaire, puis un



médiateur. Le public que nous avons rencontré est généralement issu de milieu modeste, ou en situation de précarité, qui lit peu et ne fréquente généralement pas la bibliothèque municipale. Si lors de ces deux séances, nous avons touché peu de monde, le contact avec les enfants accompagnés de leur mère (rarement les pères) s'est avéré très enrichissant. Nous nous installions autour d'une petite table sur laquelle nous avons disposé les ouvrages de la bibliothèque (ouvrages pour les 0-6 ans environ). Cette démarche permettait de faire patienter l'enfant, et d'entrer en contact avec la mère, de lui présenter la bibliothèque et de l'inciter à s'y rendre. Dans les deux cas, il ne s'agissait jamais "d'agresser" les personnes, mais de les laisser venir à nous et d'expliquer d'emblée qui nous étions, afin d'instaurer la confiance. Parfois, les dialogues concernaient moins les documents que la santé ou le développement de l'enfant. Mais quand on noue des contacts avec certaines personnes qui culturellement, économiquement et socialement sont éloignés des livres et de la lecture, il faut sans doute savoir se tenir un peu éloigné des documents, pour y revenir ensuite plus sûrement. Promouvoir le livre et la bibliothèque à l'extérieur de l'institution, surtout auprès de gens qui y ont difficilement accès et font preuve de méfiance ou d'hostilité, demande de la discrétion, et indéniables qualités humaines : il faut savoir donner un visage humain et avenant à l'institution, la désacraliser en quelque sorte.

L'humanisation de la bibliothèque doit aussi passer, à l'intérieur de l'établissement, par un possible assouplissement du règlement dans certaines circonstances (notamment concernant les prolongations, les amendes...), sans que cela nuise pour autant à la cohérence du service rendu. Le règlement doit être au service du lecteur comme à celui de la bibliothèque. Si l'on oublie le lecteur, il y a danger ; il en va de même si on ne l'applique pas, au détriment de l'institution.

Toutes les bibliothèques d'arrondissement n'appliquent pas le règlement de la même façon, d'où l'agressivité de certains lecteurs à mon égard les premières semaines de stage. En effet, lors de mon précédent stage à la bibliothèque municipale, j'étais affectée dans une annexe qui l'appliquait rigoureusement, ce qui n'était pas le cas dans cette bibliothèque-ci.

La cohérence des informations et des comportements face aux lecteurs est importante à l'échelle du réseau des bibliothèques municipales ; elle l'est peut-être davantage au sein d'une même bibliothèque. Comme beaucoup de

personnel, venant parfois d'autres annexes ¹⁰, a travaillé de façon épisodique à la bibliothèque pendant le stage, la circulation des informations entre les bibliothécaires m'a semblé assez perturbée. De ce fait les publics avaient à chaque fois affaire à des interlocuteurs différents, qui ne leur donnaient pas toujours des renseignements identiques, d'où un mécontentement ou un désarroi perceptibles. La communication entre les membres d'une même équipe m'a semblé être un élément très important pour la qualité du service public, dans l'intérêt de chacun.

Le rôle de la bibliothèque dans la cité

Les séances dans les centres de Protection maternelle et infantile, les discussions avec les publics, les médiateurs, les bibliothécaires, ainsi que les entretiens menés avec des structures socio-culturelles qui travaillent en relation avec la bibliothèque m'ont convaincue de la nécessité d'ouvrir la bibliothèque sur le quartier, par diverses actions. Mais c'est un travail de longue haleine, qui ne peut porter ses fruits avant plusieurs mois. La perception de la bibliothèque par des structures extérieures, qui lui confèrent un rôle à la fois social (dans une certaine mesure) et culturel (surtout) m'a amenée à penser que c'était à l'établissement de tout mettre en oeuvre pour s'intégrer et s'imposer dans la vie de la cité, si elle ne veut pas trop se marginaliser.

Le poids de l'autorité de tutelle de la bibliothèque, qui n'est après tout qu'un service municipal, m'est clairement apparu à l'occasion de la rédaction du mémoire d'étude, par l'analyse des archives de la bibliothèque et les différents entretiens avec les cadres de la bibliothèque, le responsable administratif du Service du Développement Social Urbain, l'adjointe à la recherche, à l'enseignement supérieur et aux actions en faveur des quartiers défavorisés. Le poids des orientations politiques au plan national aussi m'a paru non négligeable, particulièrement en ce qui concerne le dispositif des emplois-jeunes, et qui semblait constituer une menace pour le renouvellement du contrat des médiateurs au printemps prochain.

La gestion des collections

Par le rangement des documents en salle, le dialogue avec les lecteurs, les bibliothécaires et les médiateurs, la recherche documentaire et le

¹⁰ L'une des bibliothèques du pôle Nord a dû être fermée plusieurs jours en raison de travaux.

rebut de romans (dans la salle adultes), j'ai eu l'occasion de réfléchir sur la composition du fonds d'une bibliothèque municipale ¹¹.

En ce qui concerne plus précisément le rebut des romans, j'ai fondé mes choix sur différents critères : tout d'abord, la fréquence des emprunts depuis l'acquisition du document, la date du dernier emprunt, la représentativité de l'auteur dans la bibliothèque même par rapport à d'autres, l'offre des autres bibliothèques du réseau. Les ouvrages rebutés sont allés rejoindre le fonds ZZZ à la bibliothèque centrale, mais il sera toujours possible de les faire revenir à la bibliothèque d'arrondissement pour un lecteur qui en ferait la demande.

Les entretiens réalisés avec les bibliothécaires et les médiateurs de la bibliothèque ont alimenté cette réflexion sur les acquisitions. Il m'a semblé étonnant qu'il ait fallu attendre l'arrivée des médiateurs pour que les bibliothécaires prennent conscience des attentes de certains publics, qui ne lisent pas ou peu, et mettent des revues comme *Maxibasket*, *Jeune et Jolie*, etc. à la disposition des publics. Si le bibliothécaire est un médiateur culturel dans la mesure où il met à la disposition de ses lecteurs des ouvrages de qualité, il me semble qu'il doit avant tout respecter la diversité des choix des usagers potentiels et offrir des possibilités d'ouverture plutôt qu'imposer de "bonnes" lectures par opposition aux mauvaises. En ce sens, je ne suis pas d'accord avec l'expression "discothèque de ghetto" appliquée à la petite "discothèque" montée par la médiatrice, parce qu'elle n'offre qu'un type de musique pour un type de public (a priori : en fait, tous les jeunes, toutes classes sociales confondues, empruntent des disques). En revanche, il serait souhaitable, malgré le petit budget consacré à l'enrichissement du fonds, d'y inclure un ou deux disques de musique tout à fait différente : pour ouvrir des horizons, faire découvrir d'autres richesses.

La politique d'acquisition me semble être l'une des façons majeures d'exercer sa profession de médiateur culturel. C'est par la diversité de son offre (j'élimine volontairement le terme "pluralisme") qu'une bibliothèque peut jouer un véritable rôle culturel auprès de la population, quelle que soit les classes sociales et les horizons dont sont issus les gens. Or il existe à Lyon un véritable problème autour des acquisitions. Outre le fait que l'organisation du travail ne permet pas aux bibliothécaires de "prendre le temps" d'effectuer leurs choix, certains déplorent que les ouvrages touchant à la civilisation

¹¹ Je ne me suis pas rendue à l'office, dans la mesure où j'y avais déjà assisté lors d'un stage précédent en novembre-décembre 1996.

musulmane soient plus ou moins négligés. Je m'explique : un des bibliothécaires d'une annexe m'expliquait qu'un ouvrage philosophique de saint Augustin serait plus facilement acquis qu'un document de même type d'un philosophe arabe célèbre du Moyen Age (qui sera plutôt acquis par la bibliothèque centrale). Un responsable de pôle déplorait qu'il faille se battre pour qu'au moment du Ramadan des ouvrages sur cette fête religieuse soient mis en présentoirs, alors que cela semblait aller de soi pour la Pâques chrétienne.

Evolution de la profession de bibliothécaire

L'approche des publics, des collections de la bibliothèque du premier arrondissement, et le travail sur la fonction des médiateurs en bibliothèque m'a donné l'occasion de réfléchir à l'évolution du métier de bibliothécaire. Dans les bibliothèques d'arrondissement, les bibliothécaires de catégorie B et C effectuent les mêmes tâches, à savoir essentiellement l'accueil des publics. Dans la mesure où la majeure partie des tâches bibliothéconomiques a été centralisée à la bibliothèque de la Part-Dieu, le personnel aurait dû se recentrer sur l'accueil du public, afin que la bibliothèque joue à plein son rôle d'équipement de proximité. Or, avec l'introduction des médiateurs en bibliothèque, chargés d'établir le lien entre l'institution et les publics, de faire régner l'ordre, d'accompagner les personnes désorientées, peu autonomes, à l'intérieur de la bibliothèque, de faire de la recherche documentaire, de promouvoir l'institution à l'extérieur auprès de ses partenaires, d'aller à la rencontre des publics défavorisés, on a l'aveu d'un cuisant échec de la part de la profession, qui semble incapable de répondre aux attentes de tous les publics et de s'adapter à l'évolution de la société. Il a donc semblé nécessaire d'introduire dans les bibliothèques du personnel nouveau, ignorant pratiquement tout des tâches bibliothéconomiques et de la spécificité de ce métier, pour les aiguillonner (notamment dans le cas de la politique d'acquisition) et les guider. La formation des bibliothécaires, inadaptée et presque inexistante en ce qui concerne l'accueil des publics, explique cette situation. Or l'accueil est un des aspects essentiels du métier de bibliothécaire en bibliothèque de lecture publique.

L'un des arguments avancés consiste à dire que l'on va ainsi permettre aux bibliothécaires de se recentrer sur leur tâches bibliothéconomiques. Cet argument est-il vraiment valable dans les bibliothèques d'arrondissement (pour les raisons précédemment énoncées). Ne faut-il pas y voir un lien avec

les larges heures d'ouverture, qui contraignent le personnel à effectuer le travail interne durant les heures d'ouverture au public, et, pour la majeure partie des bibliothèques, sous-équipées en matériel informatique, devant le public. Il est donc impossible, dans ces conditions, d'effectuer un travail bibliothéconomique sans être sollicité. D'autre part, devant le manque de personnel comment peut-on accueillir correctement le public quand on fait du prêt-retour (avec des inscriptions, des amendes...) cinq heures d'affilée tout en répondant au téléphone et en faisant de la recherche bibliothéconomique. Après trois ou quatre heures, même avec une pause de 10 minutes, on n'a plus l'élan nécessaire pour accueillir correctement, ne serait-ce que le public "sans problème". Il me semble donc que l'introduction des médiateurs en bibliothèque (à l'occasion médiateurs du livre) répond partiellement à des problèmes de gestion du personnel et d'organisation du travail, d'autant que le manque de personnel, ou le caractère de chacun les amène à effectuer des tâches identiques à celles des bibliothécaires (prêt-retour, acquisitions...).

En outre, leur place au sein de la bibliothèque est ambiguë. Ils doivent faire partie d'une équipe, tout en étant "neutres" quand des problèmes surgissent entre les publics et les bibliothécaires, comme il se doit pour un médiateur. Cette situation est réellement intenable. L'une des dérives possible de cette situation réside dans le fait que ces médiateurs, qui ont pour mission d'accomplir une médiation à la fois civique et culturelle, soient des écrans et non des passerelles entre les publics et les bibliothécaires.

Le recrutement de ces médiateurs est également lié à l'évolution de la profession. Mais il convient de se méfier de ce que l'on met derrière l'expression "spécialisation des tâches". Après l'introduction de médiateurs en bibliothèque chargés de l'accueil de certains publics à l'intérieur de l'établissement et de la promotion du livre et de la bibliothèque à l'extérieur, l'annonce par le ministère de la Culture de la création de nouveaux métiers, dont des "médiateurs en nouvelles technologies" dans les bibliothèques soulève des questions. Ainsi, lors d'une réunion concernant la réinformatisation de la bibliothèque municipale, les équipes des bibliothèques d'arrondissement, actuellement sous-équipées, ont appris que des postes multimédias seraient installés dans certaines d'entre elles. La carence de personnel dans les annexes n'a pas été évoquée à cette occasion. Or si le maniement du catalogue informatisé est loin d'être maîtrisé par la majorité des lecteurs actuellement, qu'en sera-t-il de la navigation sur Internet. Quels bibliothécaires auront assez de temps pour guider les lecteurs désorientés ?

Fera-t-on appel dans les bibliothèques d'arrondissement à ces "médiateurs en nouvelle technologie", qui, à côté des "médiateurs en bibliothèque", accompagneront les gens dans leur recherche documentaire ? Si oui, que va-t-il rester aux bibliothécaires sinon la gestion technique du fonds (essentiellement les acquisitions), et les opérations de prêt-retour, inscriptions... toutes tâches qui ne requièrent aucune qualification professionnelle, puisqu'elles sont effectuées par des vacataires certains jours de forte affluence dans un certain nombre de bibliothèques d'arrondissement. Pour peu que les acquisitions soient un jour centralisées, quelle différence permettrait de distinguer les bibliothécaires des vacataires ? Ne s'orientent-on pas vers une déqualification, une déprofessionnalisation du métier de bibliothécaire ?

Il semble urgent que les bibliothécaires se réforment, s'adaptent à l'évolution des publics, acceptent d'assumer une fonction de médiation sociale, qui permettent de favoriser l'accès de tous à la bibliothèque et ouvre la possibilité d'une médiation culturelle par la suite.

Importance de l'encadrement du personnel

Le rôle des bibliothécaires de catégorie A dans le recrutement et l'encadrement du personnel m'a paru très important, lors de l'élaboration du mémoire d'étude sur les médiateurs en bibliothèque. Une bonne intégration du personnel arrivant passe par une bonne préparation du personnel en place, d'autant plus quand on introduit un type de personnel nouveau. Au cours des entretiens avec les bibliothécaires de catégorie A et B, il était manifeste qu'une même situation pouvait être vécue de façon radicalement différente par les cadres (les décideurs) et les agents de la base, qui n'avaient pas été préparés au projet de recrutement des médiateurs ; depuis 1995, on a le sentiment que les agents de la base sont écartés du débat ce qui n'est pas sain. Deux catégories seulement du personnel parlent : les médiateurs et les cadres qui en sont responsables, d'où des bilans à une seule voix à l'origine de malentendus, de silences, et d'une fracture entre les cadres et les bibliothécaires de catégorie B et C, alors qu'une communication claire aurait été très nécessaire.

Cette absence de communication s'explique aussi par l'organisation de la bibliothèque en quatre pôles urbains importants, le poids consécutif de la gestion administrative qui incombe aux responsables de pôle, et

l'impossibilité d'être présent sur le terrain, de réunir régulièrement les équipes et de favoriser leur cohésion, dans l'intérêt de tous.

Sources utilisées

- Bibliothèque municipale de Lyon, "Rapport d'activité 1996"
- Statistiques concernant les publics datées du 1er janvier 1997.
- Serveur web de la Bibliothèque municipale de Lyon : <http://www.bm-lyon.fr>