

Méditations sur le métier de bibliothécaire : et la médiation dans tout ça ?

Par Bérénice WATY

Chercheur associée au Laboratoire d'anthropologie et d'histoire de l'institutionnalisation de la culture (LAIC-IIAC)

Chargée de valorisation scientifique à l'UFR Lettres, sciences de l'homme et des sociétés de l'université Paris 13-Sorbonne Paris Cité. (Paris & Villetaneuse, France)

Résumé :

À partir d'une enquête ethnographique dans un réseau de lecture publique, l'auteur se propose de donner la parole aux bibliothécaires sur la question de la médiation. Des observations directes entre usagers et personnels, ainsi que des discussions en *focus group* avec les agents serviront l'analyse.

La généralisation du libre accès a rendu facultatif le recours aux bibliothécaires. Aujourd'hui, à l'heure de la Toile, de Google et Wikipédia, d'une part, et du web 2.0, d'autre part, ainsi qu'à l'ère de l'accès à distance et de la dématérialisation, la désintermédiation en marche remet profondément en cause les fondamentaux des professionnels des bibliothèques. A tel point que pour définir leur métier, ils évoquent principalement ce qu'ils ne sont pas (libraires, policiers, éducateurs, formateurs, etc.). Comment expliquer ce processus de dénigrement professionnel par les acteurs eux-mêmes ? De manière concrète, quelles sont les tensions observées et décrites par les agents pour rendre compte d'une identité professionnelle tiraillée, voire mise à mal, face à des modifications profondes des attentes politiques et sociétales, ainsi qu'à des pratiques culturelles éclatées ?

« *La Cote 400* est un roman, où il ne se passe que peu de choses, et qui décrit le quotidien plutôt ennuyeux d'une bibliothécaire, seule évidemment, aigrie évidemment, et qui, à l'image sans doute de la dédicace du livre « *à toutes celles et à tous ceux qui trouveront toujours plus aisément une place en bibliothèque qu'en société* », se morfond dans le rayon Géographie »¹

Quand un conservateur chronique une œuvre de fiction prenant place dans son propre univers avec des adjectifs peu flatteurs, une référence à l'absence d'empathie sociale et souligne le degré d'"évidence" avec lequel ces clichés et traits caricaturaux sont mobilisés dans le texte, l'envie de découvrir ce roman n'en est que plus forte. Cela est d'autant plus vrai quand le même professionnel revient sur ce sujet, par le truchement d'une note de bas de page :

¹ Desrichard Y., « Critique - Sophie Divry, *La Cote 400* », *BBF* [en ligne] (2), 2012.

« On sait que les bibliothécaires ont longtemps été brocardés, épinglés, et le sont encore, pour leur prétendue absence d'empathie avec leurs usagers, absence d'empathie physique – le bibliothécaire, qui est une femme, est timide, complexé, effacé, fuit les contacts humains pour se réfugier derrière ses activités et ses compétences techniques – et intellectuelle – le bibliothécaire, qui est une femme, a beaucoup de mal à parler et à raisonner comme certains des usagers de « sa » bibliothèque [note de bas de page : en témoigne, à son corps défendant pourrait-on dire, le roman de S. Divy, *La Cote 400*] »²³

Ces emprunts permettent d'illustrer le constat qui était le mien lorsque j'ai initié une recherche en anthropologie culturelle dédiée à l'observation et la compréhension du quotidien des personnels de bibliothèques et à leurs propres représentations sur leur métier, dans le cadre d'un appel à projet du ministère de la Culture⁴. Qu'est-ce qui peut expliquer la force et la récurrence du trait négatif pour définir cette profession ? Et ce, alors même que la littérature professionnelle et institutionnelle pointe les effets d'une généralisation du libre accès qui rendrait facultatif le recours aux bibliothécaires. Du fait même de la montée en puissance des moteurs de recherche, de la source unique Wikipédia, d'une part, et du web 2.0, d'autre part, ainsi que de l'ère de l'accès à distance et de la dématérialisation, la désintermédiation en marche ne remettrait-elle pas en question les fondamentaux des professionnels des bibliothèques ?

Le bibliothécaire est « une personne préposée à la garde et aux soins d'une bibliothèque »⁵, c'est-à-dire que le professionnel est intimement lié à l'institution culturelle qui est elle-même encore présentée comme une « collection de livres » selon le dictionnaire *Le Petit Robert*. De là « divers plaisirs du métier » que la littérature professionnelle égrène comme des poncifs : « l'entretien et la rénovation du livre », « la manipulation de l'objet-livre », « le traitement du document »⁶. Mais quand on dit cela, l'on a peu dit à vrai dire : le livre n'est pas l'unique bien culturel détenu et travaillé par la bibliothèque, l'image et le son y figurent aussi⁷ et *quid* des autres médias comme les méthodes de langue, les partitions, la presse magazine, les albums de musique, les films en DVD ou leurs avatars en version numérique ? Où sont les usagers dans cette vision enchantée du métier, alors que l'on sait que certains

² Desrichard Y., « Tristesse du numérique », *BBF* [en ligne] (3), 2012.

³ Divy S., *La Cote 400*, Paris, Les Allusifs éditions, 2010.

⁴ Appel à projet « Pour une ethnologie des métiers du patrimoine », lancé par le Département du pilotage de la recherche et de la politique scientifique, appartenant à la Direction générale des patrimoines au MCC en 2010. La recherche a été financée par le MCC et le LAHIC.

⁵ Calenge B. (sous la dir. de), *Bibliothécaire, quel métier ?* Paris, Ed. du Cercle de la librairie, 2004, p. 9.

⁶ Miribel M. de, « Les plaisirs du métier : la bibliothèque au quotidien », in B. Calenge, *op. cit.*, p. 163-185.

⁷ « La bibliothèque accueille tous les signes, y compris la musique, y compris la parole », Melot M., *La Sagesse du bibliothécaire*, Paris, L'œil 9 éditions, 2004, p. 35.

chantres de la bibliothéconomie parlent dorénavant de « publics », « fréquentant », « taux d'emprunteurs » ou « clients »⁸ et n'hésitent pas à faire le parallèle entre bibliothécaires et « vendeurs » ? Mais surtout, peu de d'études et de recherches pour savoir qui sont ces personnes qui acceptent de devenir des servants du patrimoine, alors qu'une kyrielle de stéréotypes courent dans la société sur ce métier⁹ ?

Dans ce présent texte, je voudrais revenir sur un terrain ethnographique de 4 mois en continu au sein d'un réseau de lecture publique (sur l'ensemble de ses sites) et auprès de la centaine de bibliothécaires rencontrés, observés et interrogés¹⁰. Durant cette enquête l'objectif a été de se concentrer sur les pratiques et les gestes qui ont permis « d'échapper à une lecture du monde du travail collée aux normes et aux règlements et de se concentrer au contraire sur la façon dont les acteurs s'en saisissent et s'en accommodent dans leurs actions quotidiennes »¹¹ pour produire une étude qualitative pensée dans une approche ethno-compréhensive. Outre la volonté de recueillir les discours de ces professionnels sur les préjugés négatifs qui caractérisent leur métier, je me suis efforcée de consigner les saynètes où certains de ces stéréotypes paraissent prendre forme dans le quotidien des journées ou dans les échanges entre usagers, entres collègues.

Ma contribution va s'articuler autour de deux axes. Tout d'abord, l'on s'arrêtera sur une définition du métier par les bibliothécaires eux-mêmes, largement empreinte de la vision sociale négative, avec une focalisation pour dire ce qu'ils ne sont pas. Par la suite, on verra

⁸ Alix Y., « Qu'est-ce que le métier de bibliothécaire aujourd'hui ? Interview », *La Gazette des communes* [en ligne], 19/03/2010. Se reporter au lien suivant : <http://www.lagazettedescommunes.com/34570/quest-ce-que-le-metier-de-bibliothecaire-aujourd'hui/>

⁹ C'est même paradoxal : bibliothécaire et bibliothèque sont intimement liés, mais la seconde est valorisée au sein de la société et par les décideurs politiques, alors que le premier est quasi exclusivement raillé. Je prendrais un exemple : dans le film *Elephant* de Gus Van Sant, la première victime de deux lycéens imitant le massacre de Colombine est la lycéenne vacataire à la bibliothèque, celle dont on se moque en cours de sport, celle à qui personne ne parle, celle qui rase les murs.

¹⁰ L'enquête a été réalisée en 2011, en province, au sein de 3 médiathèques, 3 bibliothèques de quartier et d'1 bibliobus, soit l'équivalent de 12650 m² et 771 places assises dédiées à l'espace bibliothèque et ses fonds multi-supports. 21000 adultes et 11000 jeunes étaient inscrits, le nombre de prêts de documents de 1049888 (Rapport d'activité 2009), celui des manifestations, 588 (*Ibid.*), pour un nombre total de 400000 documents. L'organigramme de ce réseau de lecture publique comprenait 114 agents (10% de catégorie A, 30% en B et 60% en C). Je profite de cette occasion pour remercier chaleureusement l'équipe de direction ainsi que les personnels qui ont supporté ma présence et mes questions. Se reporter à Waty B., *Quand le monde des bibliothèques se livre. Ethnographie du quotidien de bibliothécaires*, Paris, MCC-LAHIC (IIAC / UMR 8177), 2011, 231 p

¹¹ Hervé C., « Note de lecture. Observer le travail. Histoire, ethnographie, approches combinées », *L'Homme* (195-196), 2010, p. 533.

comment collectivement ces professionnels montrent des difficultés pour faire état de leurs missions, (trop) déterminées par des enjeux sociétaux, technologiques et économiques, jusqu'à en oublier parfois le rôle de passeur.

I / Quand la médiation peine à s'afficher au cœur du métier

I – A : Elitisme – Versus – Médiation pour tous

Pour définir la bibliothèque, les expressions « temple du livre », « silo de connaissances » ou « lieu de savoir » sont synonymes et une vision élitiste de la culture avec un rôle de prescription (donc en fonction de valeurs) est dévolu à ses personnels. Avec les développements multimédia, numérique et face à l'individualisation qui serait en marche voire les manques de repère du vivre ensemble dans nos sociétés, les professionnels ont développé le terme de « bibliothèque 3^{ème} lieu » pour fixer des fondations nouvelles tant de leur lieu de travail que de leurs missions, rompant avec cette vision bourdieusienne d'une hiérarchisation des biens de culture et se rapprochant des pratiques culturelles réelles teintées d'"omnivorisme". Robert Putman, notamment, a questionné l'individualisation des modes de vie à l'origine d'un lien social étioilé et a voulu œuvré à la réfection de l'idéologie du lieu bibliothèque, pensé comme un facilitateur de contacts physiques, comme un espace de débats, de mixité sociale, où se développerait un sentiment d'appartenance (à travers l'appellation « d'habitueés » et non d'usagers). Thème porteur depuis quelques années, le « 3^{ème} lieu » « se distingue du premier lieu, sphère du foyer, et du deuxième lieu, domaine du travail. Il s'entend comme volet complémentaire, dédié à la vie sociale de la communauté, et se rapporte à des espaces où les individus peuvent se rencontrer, se réunir et échanger de façon informelle »¹² et la bibliothèque nouvelle, régénérée avec ce courant est « un espace vibrant d'activités, "une partie active et responsable de la communauté", un agent de changement »¹³.

¹² Servet M., « Les bibliothèques troisième lieu. Une nouvelle génération d'établissements culturels », *BBF* [en ligne] (4), 2010. Pour plus de développements, du même auteur, *Les Bibliothèques troisième lieu. Mémoire d'étude. Diplôme de conservateur des bibliothèques*, sous la direction d'Y. Desrichard, 2009, Villeurbanne, ENSSIB. En ligne : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21206-les-bibliotheques-troisieme-lieu.pdf>

¹³ Putnam R. (et al.), *Better together. Restoring the American Community*. New York, Simon & Schuster, 2004, p. 50.

Dans ce vœu de modernisation ou de refonte de la philosophie intrinsèque de la bibliothèque, la médiation est au cœur du processus. Mais ce rôle de passeur s'impose, aussi et déjà, comme une évidence dès lors que l'on se penche sur les statuts qui régissent cette profession, sur les fonctions qu'élus locaux et politiques, décideurs et administrateurs culturels et organismes de tutelle lui confèrent. Le réseau de lecture publique enquêté répondait aux mêmes exigences, en diffusant notamment sur ses pages web ses missions en termes de médiation, en l'énonçant dans son règlement intérieur :

« ARTICLE 1

La bibliothèque municipale est un service public, organisé en réseau, qui regroupe une bibliothèque d'étude et de conservation, trois médiathèques, trois bibliothèques de quartier et trois bibliobus. Il est ouvert à tous, chargé de contribuer à la culture, à l'information, aux loisirs et à la recherche documentaire de toute la population. Une charte documentaire [...] définit la politique de développement de ses collections. Le personnel de la bibliothèque est à la disposition de l'utilisateur, pour l'aider dans ses recherches et le conseiller pour une meilleure utilisation des services offerts ».

Il ressort de cette affirmation que la médiation concerne les différents lieux où un fonds et des collections sont disponibles, selon des modalités de consultation, d'accès et d'emprunt, physiques et dématérialisées. Les publics sont donc pris en charge par des personnels, notamment lors d'animations variées destinées, entre autres, à des partenaires culturels ou pédagogiques (écoles, lycées, université, autres établissements culturels, petite enfance, troisième âge).

I – B : « On n'est pas ! » : une profession qui se définit en creux ?

La médiation, version traditionnelle, place l'utilisateur au cœur du processus d'aide, de conseil ou de mise en relation développé par les professionnels qui bénéficient de leurs expériences et de formations pour parfaire leurs compétences. Dans la vision avant-gardiste de la bibliothèque 3^{ème} lieu, on serait sur un partage collaboratif et collectif entre les publics et les agents où les pratiques et les goûts des premiers doivent être pris en compte prioritairement par les seconds, et où conjointement ils créent des contenus, des manifestations en fonction des besoins ou envies identifiés. L'effet du libre accès a désacralisé la fonction du médiateur, les modalités du web 2.0 et ses potentialités collaboratives ont achevé ce processus : le bibliothécaire collabore activement avec ses usagers dans un processus dynamique de co-construction. Mais il s'agit là d'une sorte de profession de foi ou de vœu pieu. Dans les faits,

interrogés¹⁴ sur le quotidien de leur métier et la réalité de la médiation avec le public, avec tous les publics plutôt, la tonalité est différente, beaucoup moins euphorisante et relève de la complexité des rapports professionnels, sociaux et humains à développer avec les demandes et les attitudes des usagers.

Dès lors, on assiste à la profusion de discours négatifs où les bibliothécaires minorent leurs compétences en bibliothéconomie et en médiation culturelle pour faire état de situations nombreuses où leur identité professionnelle est niée au bénéfice d'autres métiers qui servent de défouloirs ou d'exemples à rejeter. La litanie des contre-exemples comprend les métiers de policier, d'assistante sociale, de formateur, d'animateur, de caissières, de libraire, de chercheurs en sciences sociales, de journalistes et d'enseignant. La prédominance de la notion de public dans ces activités variées peut expliquer le recourt à ces professions, et ainsi valider l'idée d'une permanence de la mission à l'adresse des usagers dans les représentations des bibliothécaires, même si cela est affirmé en mode négatif. Ces neuf métiers-repoussoirs ont aussi pour traits communs une large place faite au concept de « *care* », la présence d'une dualité entre le culturel et le manuel ou le technique, ainsi qu'une référence au monde économique et marchand pour certains d'entre eux.

Arrêtons-nous sur deux métiers décriés et reconfigurons la critique avec des exemples. Quand des bibliothécaires scandaient qu'ils n'étaient pas des policiers, ils se plaçaient dans le registre de la répression (« faire la police », « faire la méchante », « faire un signalement », « exclure »). Les agents peuvent être amenés à condamner ou interdire certains comportements, quand un usager met ses pieds sur un canapé, quand la nourriture et la boisson font leur entrée dans les salles de lecture, quand des enfants hurlent ou détériorent un livre. Mais pour certains, cela les confine dans un rôle autoritaire, limite assimilé à un agent de sécurité ou à un vigile¹⁵, ce qui a pour tendance à effacer les traits spécifiques de leur identité professionnelle. Pour d'autres, il s'agit de « gérer des paradoxes : on ne peut pas se plaindre que les jeunes ne viennent pas ici et leur interdire le téléphone, de parler entre eux, de squatter les espaces ». Néanmoins, des bibliothécaires se posent des

¹⁴ Lors d'entretiens individuels où j'accompagnais l'agent. Mais aussi à l'occasion de *focus groupes* réunissant minimum 4 bibliothécaires pour une durée moyenne de deux heures.

¹⁵ Personnels également présents au sein de la bibliothèque, à la porte d'entrée, à côté des portiques de sécurité et faisant des « rondes » dans les étages.

cas de conscience où l'obligation de prévention et d'intervention au nom de l'ordre public sont manifestes. Ainsi, une bibliothécaire s'émeut qu'une fillette soit seule devant Facebook (« elle n'a pas l'âge »), sans parent ou contrôle, et dialogue pendant plus d'une heure : « je dois la laisser sur le Net, je dois la reprendre ? J'en sais rien... Et si elle se retrouve à discuter avec des gens louches, des pervers, je suis responsable ? ». En section jeunesse, on s'inquiète d'un usager connu de l'établissement pour des faits et l'emprisonnement pour pédophilie : « il a été condamné, il a été en prison, mais aujourd'hui, concrètement, je fais quoi... Je n'ai pas les outils pour lui interdire l'accès aux enfants, je ne peux rien faire, je ne suis pas policier... On n'a pas de formation sur des cas aussi concrets que ça ».

En rejetant le fait d'être considérés comme « des caissières », plusieurs agents faisaient état d'une non reconnaissance de leur statut de professionnels :

- « on n'est pas contacts clientèle, on parle à des usagers »
- « la borne d'accueil, souvent, ils appellent ça la caisse... c'est énervant »
- « on a reçu une demande de stage pour une jeune fille qui voulait faire hôtesse en bibliothèque ; hôtesse, tu te rends compte ! »

Ce sont principalement les attitudes « consuméristes » des usagers qui sont décriées, mais la technicisation de certaines tâches bibliothéconomiques n'est pas épargnée : l'aspect mécanique du prêt-retour (« les gens ne te parlent même pas, ils balancent les documents »), le récolement avec la douchette « où il faut juste passer sous le scanner, sans réfléchir », l'arrivée des automates de prêt (ces « grosses machines robotisées »). L'image de passeur pour définir le métier de bibliothécaire, d'un contact direct avec les usagers, d'une médiation autour d'un bien culturel, tout cela est mis à mal par les effets de la modernisation et de la technologie. Ce sont aussi la répétitivité et le manque parfois d'humanisation de ces gestes qui sont critiqués. Une publicité pour BiblioSésame¹⁶ raille bien ce travers dépeint par certains enquêtés : les machines ne peuvent pas se substituer à des individus, la technique n'est pas l'unique solution pour apporter un service de qualité à des usagers. C'est ce qui sous-tend l'illustration promotionnelle figurant un couple ; monsieur interpelle son épouse : « Non mais BiblioSésame n'est pas un moteur de recherche : il y a des vrais gens de l'autre côté ! Tu peux donc leur poser de vraies questions » et madame de répondre, devant son ordinateur : « Ah... alors j'enlève "recette + crêpe + facile" et je mets "pouvez-vous m'indiquer des recettes très illustrées ou filmées pour les débuts ? Merci" ».

¹⁶ BiblioSésame est un service de réponse à distance en réseau, animé par une vingtaine de bibliothèques publique en France. Tout est donc numérique : www.bibliosesame.org

I – C : Le métier de bibliothécaire, ce mal-aimé ?

De manière générale, on sent poindre aussi le fait que les bibliothécaires vivent mal l'ignorance des usagers ou plus collectivement de la société au sujet de leur métier : les stéréotypes sont tenaces et le manque de considération pour des actions valorisantes comme la sélection de documents, l'organisation de manifestations culturelles ou encore des bibliographies ou des revues de presse thématiques est perceptible. Quand on leur demande comment les gens (cercles familial et amical, publics) considèrent leur activité, ce sont les « clichés » qui ressortent, comme en témoigne un manifeste conçu par une association de bibliothécaires américains¹⁷, pour les amis le bibliothécaire lit tout le temps, pour leurs parents il fait la lecture à des enfants, pour les usagers il se cache derrière son écran pour jouer à des jeux vidéos.

En creux résonne l'idée de compétences spécifiques propres aux bibliothécaires dont ils seraient dépossédés du fait de nouvelles modalités d'usages de la bibliothèque et d'une reconfiguration des attentes et des pratiques des publics qui y viennent. Certains pourraient même jusqu'à parler d'errance identitaire quant à cette profession. Mais des travaux sur l'identité, dans d'autres métiers, attestent que la perte d'identification forte à une unité professionnelle est un sentiment partagé dans d'autres domaines, comme chez les pompiers, les personnels de santé, les policiers et gendarmes. Cela renvoie aussi à une opposition entre le présent et le passé, où la description en négatif de ce qui se déroule maintenant fait balance avec un "avant" où cela n'aurait pas été possible dans une sorte d'âge d'or, idéalisé peut-être. « Le regret du « vrai métier » (d'avant) va de pair avec l'idée que le savoir-faire d'antan demeure à présent largement inemployé. La haute idée de ce qu'était ce métier fait barrage à une valorisation du travail actuel et entretient un sentiment amer de déqualification »¹⁸ : à l'image de ce constat, l'on peut avancer que les enquêtés éprouvaient un sentiment similaire, pris dans des préoccupations professionnelles où les missions, les usages, les rôles et le quotidien étaient profondément appelés à évoluer. L'effet

¹⁷ Voir l'illustration du billet « Bibliothécaire, une somme de clichés » sur le blog *Les histoires de Lullaby* : <http://lullastories.wordpress.com/2012/09/15/bibliothecaire-une-somme-de-cliches/>

¹⁸ Monique Jeudy-Ballini, « "Et il paraît qu'ils ne sont pas tous sourds ?" Le travail comme exploit et résistance au quotidien », *Terrain* (39) [En ligne], 2002.

générationnel au sein de la centaine d'agents rencontrés en donnait des preuves où finalement « les anciens » - comme ils se décrivaient eux-mêmes – estimaient « qu'avant, on faisait les choses autrement » ou se montraient « frappé(s) » ou « choqué(s) » de demandes ou de comportements d'utilisateurs, alors que chez les plus jeunes, le ressentiment ou la critique étaient moins forts ou ne portaient pas sur les mêmes aspects.

II / Des enjeux sociétaux et technologiques peut-être trop lourds sur les épaules de cette profession

II – A : Défendre le métier de bibliothécaire

Le constat d'une représentation du métier de bibliothécaire caricaturée par l'extérieur s'avère souvent repris par les professionnels eux-mêmes qui tentent ainsi de faire entendre une identité que certains trouvent mise à mal. Là encore, il ne s'agit pas d'une spécificité singulière à cette profession : ces définitions en négatif s'apparentent à des « idéologies défensives du métier »¹⁹ et elles permettent d'affirmer un « désir de métier »²⁰ : c'est par ce qu'ils aiment leurs missions et leur travail que les bibliothécaires (comme d'autres) cherchent à le défendre. Il faut protéger la profession qui devient technologique, qui perd de vue ses missions premières au profit de la « politique du chiffre », décriée par des agents qui fustigent « les gens qui ne pensent qu'en termes d'inscrits, de taux d'emprunts » et qui « décident de faire des coupes dans les budgets ».

Plusieurs enquêtés sont revenus aussi sur le paradoxe ou « l'esprit schizophrène » de la profession : si pour beaucoup de secteurs d'activité « fréquemment, le changement technique est vécu par les agents comme une prédation »²¹, spécifiquement, par définition, par tradition, le monde des bibliothèques suit, s'adapte aux évolutions technologiques, pour les apporter à leurs publics. C'est une profession marquée par la croyance en un positivisme technologique et qui œuvre à la promotion de ce dernier. La bibliothèque patrimoniale ethnographiée, avec ses incunables, son décor Arts Déco classé au patrimoine national et sa salle des catalogues encore sous forme de fiches cartonnées (photographiée par de nombreux touristes), est aussi investie fortement dans des programmes de numérisation et

¹⁹ Claude Dubar, *La Socialisation : construction des identités sociales et professionnelles*, Paris, Armand Colin, 2010.

²⁰ Florence Osty, *Le Désir de métier. Engagement, identité et reconnaissance au travail*, Rennes, PUR, 2003.

²¹ Michèle Descolonges, *Qu'est-ce qu'un métier ?*, Paris, PUF, 1996, p. 191.

des actions de développement de la consultation en ligne avec les outils les plus actuels. Mélange des périodes, de médias, foi en la dématérialisation et intérêt pour des vieux livres, cet établissement est l'archétype de l'identité professionnelle des bibliothécaires.

Pour comprendre ces discours négatifs il faut saisir combien les modifications architecturales²², technologiques, managériales et de la médiation même se sont abattues sur les bibliothécaires. Les uns estiment que la dématérialisation des supports et l'accès à tout-tout de suite-gratuit hypothèquent le rôle, les fonctions et l'avenir de ces professionnels²³, du lieu même ; d'autres souhaitent qu'ils se fassent architectes de contenus hiérarchisés²⁴ et orientent les usagers dans le dédale sans fin de la Toile, tels des « organisateur de l'univers »²⁵ ; d'autres encore mettent en regard le coût financier des frais de fonctionnement, de la masse salariale et des acquisitions et les taux de rotation, voire les manifestations organisées, au nom d'un service public contraint à faire du service aux publics, modifiant l'idéal de démocratisation culturelle pour tous en un « à chacun » ciblé ; d'autres enfin créent des espaces modernes, avec des symboliques fortes comme les « traverses sociales », longs couloirs où les architectes voient le lieu possible d'une rencontre entre tous les usagers, comme la bibliothèque « 3^{ème} lieu » plus proche d'une librairie avec cafétéria, et des configurations spatiales pas forcément adaptées aux besoins des bibliothécaires, ni à ceux des publics variés.

II – B : "3 mots pour définir le métier de bibliothécaire" : la prégnance de la médiation

Si les enquêtés s'appuient sur des registres négatifs et à l'opposé de leurs champs d'action pour parler de leur quotidien et de leurs missions, quand on leur demande, dans un exercice d'association libre, de donner trois mots synonymes de bibliothécaire, les représentations sociales sont encore présentes, mais cette fois dans un énoncé positif. 14 personnels se sont

²² « C'est vrai que j'aime beaucoup Eugène Morel [...] il disait "il y a un ennemi des bibliothèques plus dangereux que l'archiviste, c'est l'architecte" ». Sophie Divry, *op. cit.*, p. 31.

²³ « Le bibliothécaire va mourir : beaucoup l'ont prédit. Selon certains, il mourra étouffé sous une avalanche de papiers imprimés produits par l'édition du monde entier [...]. D'autres, au contraire, prophétisent qu'il mourra par assèchement de ses sources, captées par les ordinateurs domestiques. [...]. Dans un cas comme dans l'autre, le bibliothécaire, menacé d'asphyxie ou d'inanition, est une espèce en voie de disparition », Michel Melot, *op. cit.*, p. 25-26.

²⁴ Jean-Michel Salaün, *Lu, vu, su. Les architectes de l'information face à l'oligopole du web*, Paris, La Découverte, 2012.

²⁵ Michel Melot, *op. cit.* p. 91. Il emprunte l'expression à Alberto Manguel.

prêtés au jeu, dans 4 focus groupes. 36 mots ou expressions ont été enregistrés où l'on récolte 3 verbes, 10 expressions et 9 adjectifs : la polyvalence du métier s'exprime à travers ce décompte et en tête des mots les plus employés, on trouve « ouvert »/« ouverture » à 5 reprises, puis 3 fois « curiosité » et ensuite 2 fois « passeur », *ex aequo* avec « médiateur ». Si le bibliothécaire est un médiateur, cela suffit amplement pour le définir : à part 1 référence aux « usagers », il n'est pas fait mention des publics. Pareillement, les enquêtés n'évoquent pas les documents avec lesquels ils travaillent : la bibliothèque ou médiathèque a des fonds, des collections avec des supports variés : le livre n'est donc plus le symbole de leur métier, aucune référence directe à ce mot et sa symbolique. Par contre, on trouve 1 fois « nouvelles technologies » et 1 fois aussi « informations » et « connaissance » : on est là sur une vision d'un savoir qui s'appuie sur le progrès technologique et sur une mise à distance de la « culture » (utilisée 1 seule fois) au bénéfice de connaissances, soit une vision antagoniste entre savoirs et loisirs, entre détente et sérieux. Par contre, ces réponses démontrent que les bibliothécaires, pour se définir, s'appuient sur des aspects pratiques : les réponses soulignent l'aspect de la « technicité » ou différents « outils », la compétence et le professionnalisme. Le bibliothécaire serait donc dans l'action, dans la réalisation, comme le « rangement », « l'accueil » et avec de « l'écoute ». Autre source d'information, avec la place importante réservée à des termes qui donnent les qualités requises pour être un agent en bibliothèque : les personnels ont opté pour une approche pratique en pointant des traits de caractère, quasi érigés en valeurs professionnelles. Ainsi le bibliothécaire est celui qui est « patient », « libre », « attentif » et « professionnel », celui qui fait preuve d'« amabilité », de « disponibilité » et qui est « compétent, sachant utiliser les outils pro et non pro ». A cet égard, il a une « technicité » réelle. Le rappel des « outils » et de la technique est intéressant : le métier n'est pas forcément appréhendé pour son côté intellectuel et culturel, les agents le présentent bien sous un aspect concret, physique. La « curiosité » est mentionnée 3 fois, on aurait tendance à lui adjoindre l'« éclectisme » : mais là, les agents paraissent l'appliquer tant du côté des usagers que du leur. A travers les discussions entre les participants à l'entretien collectif, il semble que la culture et l'information demandent une démarche d'ouverture pour aller à la rencontre des nouveautés et des faits inconnus. L'image du « passeur », si prédominante, nécessite donc de « transmettre et susciter la curiosité » : pour ce faire, les bibliothécaires doivent être « sources de propositions et d'initiatives » et avoir une « aptitude à s'adapter ». Ils répondent donc aux attentes des

usagers, mais surtout ils créent cette demande en mobilisant leurs savoirs. Cette démarche paraît nécessiter une « remise en question permanente ». Etre bibliothécaire est un métier altruiste, tourné vers la satisfaction des usagers. Il faut beaucoup de qualités, pas forcément ou uniquement professionnelles, puisque les agents semblent attacher une grande importance à des qualités humaines et sociales : ce sont ces valeurs qui permettent de gérer l'interaction avec les publics, qui apparaît comme le cœur du métier. Plus que le document ou le support, c'est le « service » proposé qui fait sens pour cette communauté, ce qui renforce la notion de médiation. Plus que des compétences bibliothéconomiques, ce sont des qualités humaines, difficilement transmissibles ou assimilables, qui sont mises en avant.

A cet exercice d'association libre, des discussions collectives ont permis d'illustrer, de donner des exemples pour expliciter les choix des mots. L'une des bibliothécaires avait utilisé les trois termes de « curiosité », « remise en question permanente » et « aptitude à s'adapter » pour définir son métier. Elle est revenue sur une de ses expériences pour expliquer au groupe ce qu'elle entendait par là :

« Proposer le dernier *Harry Potter* avec 3 ou 4 mois de retard, alors qu'à la Fnac, ils ouvrent à minuit le jour de sa sortie, ce n'est pas possible ! On est toujours en retard sur les grands événements de ce type, on perd en crédibilité. Sans être la Fnac, il faut qu'on trouve à faire autrement quand même ! ».

C'est ce qu'elle a fait, en passant commande auprès de cette librairie quelques jours avant la sortie officielle pour dix exemplaires. Le jour J, « de bon matin, avant mes heures de travail, la Fnac n'était pas ouverte », elle est allée les chercher pour les équiper le plus rapidement possible. A l'ouverture de la bibliothèque, les dix *Harry Potter* étaient en place, prêts à être empruntés. A la fin de la journée, un seul l'avait été. Dans ce récit, et lors du *focus groupe*, la conversation a éclaté sur de nombreux sujets où l'on constate que le rôle de passeur peut être frustrant, que celui d'acquéreur n'est jamais simple. Cette action a été initiée bien en amont, la bibliothécaire a dû convaincre sa direction, se mettre d'accord avec la librairie, faire établir un « bon de commande exceptionnel » par le service financier ; c'était une mobilisation personnelle, plusieurs de ses collègues lui ont reproché de s'être « autant investie ». D'autres se sont arrêtés sur les résultats (« c'est pas brillant... décourageant même », « tout ça pour ça, rien en somme »), voire on émet des critiques (« marre des *best-sellers fast-book* », « ce n'est pas notre mission que de courir après la Fnac »).

Ce qui ressort aussi de ces échanges c'est l'impression de « flou » ou de « tout azimut » que les personnels critiquaient quant aux missions qui leur étaient attribuées : depuis les années 1980, le monde des bibliothèques donne accès à tous à la culture, diffuse des œuvres culturelles, s'inscrit dans la vie de la Cité, lutte contre l'illettrisme et l'isolement social, doit organiser des manifestations et des événements, œuvre dans la lutte contre le chômage (avec des espaces dédiés à l'emploi et la formation), valorise les nouvelles technologies, informatise ses catalogues et maintenant dématérialise ses documents. Les bibliothécaires exprimaient des « doutes », des « craintes » quant à l'idée de « faire tout et n'importe quoi », « d'avoir perdu de vue leur cœur de métier ». Ils ne s'y retrouvent pas tous, ou en tout cas, pas aisément. A ce phénomène d'un éclatement des rôles de la bibliothèque s'ajoute une évolution de la notion d'usagers : si l'on est passé du public aux publics, il faut aussi maintenant connaître et aller à la rencontre des non-publics, des publics empêchés, hors-les-murs, enfants, scolaires, senior, étudiants, des consommateurs ; il faut distinguer le séjournant du visiteur, l'habitué des « gens qui viennent juste se mettre au chaud ».

C'est aussi la dualité entre profession intellectuelle, métier de lettrés, d'une part, et activités techniques, voire travaux nécessitant une expertise technologique forte, d'autre part, qui se donne à voir dans les échanges entre les enquêtés et la floraison de mots employé une seule fois (21 termes au total), à l'image du constat de Jean-Luc Gautier-Gentes :

« Inquiétant, lui aussi, le hiatus entre les préconisations de quelques maîtres à penser, selon lesquels les bibliothécaires sont, doivent être des intellectuels et un discours professionnel majoritaire, qui, tout en rendant un hommage sincère aux premiers, persiste à réduire le métier à la détention d'un corpus de techniques »²⁶

II – C : Une récurrence chez les bibliothécaires : une identité qui doute toujours d'elle-même

Si les demandes et prescriptions politiques et sociétales pèsent pour fixer le cadre dans lequel évoluent les bibliothécaires, il apparaît que leur identité en tant que groupe professionnel est régulièrement sujette à des turbulences dans ses contours ou, pour le dire en employant l'expression d'un enquêté, « on aime bien se prendre la tête. A chaque (r)évolution technique, technologique et la diffusion de ces progrès, les bibliothécaires s'interrogent, repensent leurs modèles de médiation, sont parfois dans le doute. La littérature professionnelle regorge de constats en ce sens :

²⁶ Jean-Luc Gautier-Gentes, « Délices et supplices I », *BBF* [en ligne] (50), 2005, p.66.

- « Nous avons tant de fois enterré le métier du bibliothécaire que nous oublions parfois qu'il a survécu à toutes les péripéties de l'histoire depuis les bibliothèques de Ninive, Alexandrie et Athènes. On imagine le blues d'un moine-bibliothécaire face à la l'invention de l'imprimerie. Aujourd'hui, nouvelles technologies et pratiques informationnelles défont une fois de plus le rôle du bibliothécaire. Pour autant, son pronostic vital est-il engagé ? »²⁷

- « [...] avant d'être nombriliste ou masochiste, le bibliothécaire est surtout compliqué »²⁸

Ainsi cette profession serait-elle vouée à toujours se remettre en question, du fait même des outils technologiques et des services qu'elle développe autour d'eux pour satisfaire leurs usagers. C'est aussi parce que ce métier est protéiforme, qu'il peut être spécialisé et à la fois polyvalent en fonction de certaines tâches, en fonction même des heures de travail d'un même agent (alternativement en réserve, puis en section, puis à une borne d'accueil du retour) que les personnels peinent à l'heure actuelle à se définir. Si les acteurs du monde des bibliothèques ne parviennent pas à expliciter leur travail, « c'est qu'il est quasiment impossible de rendre compte de la diversité des activités du bibliothécaire à l'aide d'un seul verbe »²⁹, ce qui peut se traduire par une « extraordinaire variété des affectations possibles »³⁰ dans une prose ministérielle.

Quoi qu'il en soit, en même si ces professionnels ont pour habitude d'émettre des inquiétudes quant à leur rôle, actuellement une crise identitaire se fait entendre et sans doute est-elle plus forte du fait d'une forme de déclin des Humanités, d'un « certain déclin des profits de distinction attachés à la "haute-culture" »³¹ et où l'économie médiatico-publicitaire s'impose plus que les activités cultivées. L'on retrouve les nouvelles pratiques culturelles des individus, notamment celles digitales pour les plus jeunes, qui viennent bousculer un édifice que l'on croyait solide sur ses fondations et qui cherche cependant ses repères et ses manières de faire. Les bibliothécaires ne peuvent être passeurs que s'ils disposent d'information et d'un savoir-faire à transmettre, ainsi que de publics vers lesquels diriger leurs médiations. Mais certains ont déjà rendu leur verdict : « pour achever le

²⁷ Joachim Schöpfel, « L'avenir du métier de bibliothécaire. Avenirs pluriels », *Archimag* (42), 2011, p. 62.

²⁸ Laurence Tarin, « L'avenir des bibliothécaires est-il derrière eux ? », *BBF* [en ligne] (4), 20004.

²⁹ Anne Kupiec, « Qu'est-ce qu'un(e) bibliothécaire ? », *BBF* [en ligne] (1), 2003.

³⁰ Daniel Renoult, *La Filière bibliothèques de la fonction publique d'Etat. Situation et perspectives (rapport)*, Paris, MCC-Inspection générale des bibliothèques, 2008.

³¹ Philippe Coulangeon, *Les Métamorphoses de la distinction. Inégalités culturelles dans la France d'aujourd'hui*, Paris, Grasset, 2011, p. 39.

malade, il suffira de dresser le tableau clinique des bibliothèques aujourd'hui : celles en dur vont être désertées, les virtuelles étouffées par Google »³².

Dernier élément qui permet d'analyser ce conflit identitaire chez ces professionnels, la fin du certificat d'aptitude aux fonctions de bibliothécaire (CAFB) au début des années 1990. Le CAFB, depuis 1951, était le point de passage obligé pour apprendre le métier. La profession a énormément écrit sur lui, sa disparition et le manque de formations adéquates proposées à l'heure actuelle. Un article pertinent synthétisait une partie des réflexions autour de cette situation :

« La disparition du CAFB a entraîné (et entraîne encore) une déploration que bien des observateurs considèrent comme irrationnelle et ne s'expliquent pas. [...] La réforme statutaire, analyse Bernadette Seibel, a produit "une dévaluation symbolique de l'identité professionnelle du métier" ; Dominique Lahary impute ce sentiment de perte au même événement : "La perturbation introduite par la réforme statutaire a manifesté (jusque dans la rue) la puissance d'une structuration identitaire autour d'un diplôme professionnel [le CAFB], qui a peut-être connu son chant du cygne avant que la dispersion des grades et la perte des références en termes de diplôme ne fassent exploser finalement la communauté des bibliothécaire". En termes violents, Dominique Lahary exprime ce que beaucoup disent autrement : qu'est-ce qu'une profession qui n'est pas reconnue par un diplôme ? Est-ce que la suppression du diplôme ne signifie pas "l'explosion" de la profession ? »³³.

Véritable point de repère pour les bibliothécaires, cette formation n'a pas été renouvelée ou proposée de manière modifiée, laissant la profession sans réels référents communs en partage. Ce constat et cette critique sont très perceptibles chez les enquêtés qui avaient bénéficié du CAFB, pour les plus jeunes, on oscille entre regrets de ne pas avoir suivi ces cours et affirmation d'une maîtrise technique qui permet de s'afficher comme un professionnel néanmoins. Quoi qu'il en soit, la fin du CABF a contribué fortement à un délitement de l'identité professionnelle et l'on perçoit encore aujourd'hui le fantôme de ce certificat dans les échanges avec les bibliothécaires.

Conclusion

En plongeant dans une enquête de terrain au cœur du monde des bibliothèques³⁴, on s'aperçoit d'abord qu'il y a une réelle tension ou ambivalence entre le manuel et l'intellectuel. Les bibliothécaires se plaignent souvent d'ailleurs de ces manipulations à répétition, parlant facilement de maux physiques propres à leur métier. Dans le roman *La*

³² Yves Alix, Gaël Revelin, « Les bibliothécaires, combien de divisions ? », *BBF* [en ligne] (54), 2009, p. 18.

³³ Anne-Marie Bertrand, « La transmission de l'implicite ou comment la culture professionnelle vient aux bibliothécaires », *BBF* [en ligne] (1), 2003.

³⁴ Je logeais sur place, dans un studio, avec interdiction d'en sortir dès que le système d'alarme était branché.

Cote 400, l'héroïne parle d'elle comme d'une « OS culturelle, d'une rangeuse de livres » : mes interlocuteurs ont également regretté cet aspect, notamment parce qu'il s'agit là de la principale image qu'en ont les publics, à l'origine d'une série de stéréotypes. Mais en même temps, c'est là l'expression du « vrai boulot »³⁵, compris comme un engagement actif dans le travail qui permet d'intérioriser et de ressentir l'identité professionnelle. C'est parce qu'ils partagent tous ce quotidien saturé de gestes multiples où ils manipulent les documents qu'ils peuvent tous s'appeler bibliothécaires. A l'inverse, la part intellectuelle n'est pas donnée aussi facilement : c'est plutôt en se distinguant d'autres professions ou missions, notamment quand ils nous disent qu'ils ne « sont pas », que les bibliothécaires donnent à entendre, en creux, que leur travail est à situé du côté de l'intellectuel, de la réflexion. Si la diversité est de mise pour définir leur métier, on constate quand même que la médiation est cœur de leurs préoccupations et quel que soit le support ou la nature du document, le rôle de passeur demeure primordial aux yeux de ces professionnels.

³⁵ Alexandra Bidet, « Qu'est-ce que le vrai boulot ? Le cas d'un groupe de techniciens », *Sociétés contemporaines* (78), 2, 2010, p. 119.