

Diplôme de conservateur des bibliothèques

Mémoire d'étude / Mars 2018

Les bibliothécaires, des vecteurs d'inégalités ?

Rime TOUIL

Sous la direction de Fabrice Chambon
Directeur du réseau des bibliothèques de Montreuil

Remerciements

Je tiens à remercier mon directeur de recherche, M. Fabrice Chambon, pour sa disponibilité, ses conseils avisés et son aide précieuse.

Je souhaite également remercier très chaleureusement tous les professionnels pour le temps qu'ils m'ont accordé au cours d'entretiens extrêmement intéressants et capitaux pour la construction de ma réflexion, et pour le grand intérêt qu'ils ont témoigné à mon sujet.

Enfin, un immense merci à la relectrice de ce mémoire, à Patrick et à mes compagnons de galère (ou de fortune ?).

Résumé : *Les bibliothécaires ont pour mission d'assurer l'égal accès de tous les citoyens à la connaissance et au savoir. Ils tentent également, par la mise en place de divers services et actions à visée sociale, de réduire les inégalités si prégnantes dans la société française. Mais force est de constater l'échec patent de la démocratisation culturelle et l'existence de pratiques semblant aller à l'encontre de cette vocation. Les bibliothécaires seraient-ils alors, parfois bien malgré eux, producteurs ou vecteurs d'inégalités ? Ce mémoire s'attache à déceler ces processus en bibliothèque de lecture publique à travers l'analyse des pratiques et postures professionnelles et se propose d'énoncer quelques pistes d'actions pour faire face à ces inégalités.*

Descripteurs :

Bibliothèques – Accueil et orientation des publics

Bibliothèques et publics empêchés

Inégalité sociale

Démocratisation de la culture

Bibliothèques publiques

Pratiques professionnelles

France – XXI^e siècle

Abstract: *Librarians have the key mission to ensure equal access to knowledge and information to all citizens. They also try to reduce inequalities so deep-rooted in French society through various social services and actions. But it is obvious that the policy of cultural democratization has failed, and some professional practices seem to thwart this mission. Do librarians produce or perpetuate inequalities, sometimes against their own will? This essay endeavors to detect these processes in public libraries through the analysis of professional practices and positions and offers to set the path to some actions in order to confront these inequalities.*

Keywords:

Readers' advisory services

Libraries and society

Equality

Cultural democratization

Public libraries

Professional positions

France – 21st century

Droits d'auteurs

Droits d'auteur réservés.

Toute reproduction sans accord exprès de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée.
--

Sommaire

SIGLES ET ABREVIATIONS	9
INTRODUCTION.....	11
<i>Considérations sur la méthodologie adoptée</i>	<i>18</i>
LES BIBLIOTHÈQUES, THÉÂTRE D'INÉGALITÉS ?	19
Le difficile positionnement des bibliothécaires face au constat des inégalités	19
<i>Quel engagement des bibliothécaires pour la réduction des inégalités ?</i>	<i>19</i>
<i>La bibliothèque, lieu de l'égalité des chances ?.....</i>	<i>22</i>
<i>Une démocratisation culturelle et une accessibilité incomplètes : les publics qui restent à la porte de la bibliothèque</i>	<i>23</i>
<i>Des publics illégitimes ?</i>	<i>26</i>
Le discours d'inclusion des bibliothécaires à l'épreuve de leur pratique	28
<i>De l'ambivalence du discours professionnel dans le constat d'inégalités en bibliothèque.....</i>	<i>28</i>
<i>Des pratiques contingentes ?.....</i>	<i>30</i>
<i>Une véritable prise en compte de tous les publics ? La tentation de l'utilisateur idéal.....</i>	<i>31</i>
<i>Une connaissance partielle des publics et des usages à l'origine d'inégalités</i>	<i>33</i>
COMMENT SE MANIFESTENT LES INÉGALITÉS EN BIBLIOTHÈQUE ?	37
La bibliothèque, un lieu inaccessible ? De l'importance de la perception de la bibliothèque et des bibliothécaires dans le ressenti des inégalités	37
<i>Un équipement inatteignable : les inégalités d'accès physique, l'hétérogénéité des qualités de services</i>	<i>37</i>
<i>Un sentiment d'illégitimité renforcé par les représentations de la bibliothèque et de la profession</i>	<i>39</i>
<i>Une stratégie de communication des bibliothécaires excluante ? Le « tri » des publics.....</i>	<i>41</i>
La création d'une barrière : quand le discours et les pratiques des bibliothécaires excluent	42
<i>Un habitus pesant dans l'interaction avec l'utilisateur.....</i>	<i>42</i>
<i>La bibliothèque, un lieu encore trop normé et normatif : quand les usages et besoins réels des usagers entrent en conflit avec les usages prescrits</i>	<i>44</i>
<i>Des usages légitimes et illégitimes en bibliothèque</i>	<i>48</i>

Des inégalités provoquées par la conception et les dispositifs de mise à disposition des services et collections : les conséquences de l'inadaptation globale aux usages	49
<i>L'influence de la disposition spatiale intérieure et de l'organisation des collections.....</i>	<i>49</i>
<i>De la conception des collections et de l'action culturelle dans la production d'inégalités.....</i>	<i>51</i>
<i>Une médiation défailante</i>	<i>59</i>
QUELLES CONSEQUENCES SUR LES PRATIQUES DES BIBLIOTHECAIRES ?	62
Quels enjeux pour la bibliothèque ?	62
<i>Un cadre contraignant : les limites à l'action des bibliothécaires</i>	<i>62</i>
<i>Faut-il pour autant s'avouer vaincu ? Non, car la lutte contre les inégalités est l'occasion de penser un nouveau modèle de bibliothèque et de bibliothécaire, toujours en devenir</i>	<i>65</i>
Panorama des initiatives et actions menées dans les bibliothèques en faveur de la réduction des inégalités.....	69
<i>L'accueil au centre des pratiques</i>	<i>69</i>
<i>L'inscription de la bibliothèque dans son territoire</i>	<i>78</i>
<i>Un enjeu de management : la nécessité de porter un projet commun ...</i>	<i>79</i>
CONCLUSION	81
BIBLIOGRAPHIE.....	83
SOURCES.....	106
TABLE DES MATIERES.....	109

Sigles et abréviations

ABF : Association des Bibliothécaires de France

ADBDP : Association des directeurs de bibliothèques départementales de prêt

ADBU : Association des directeurs et personnels de direction des bibliothèques universitaires et de la documentation

BBF : Bulletin des Bibliothèques de France

BnF : Bibliothèque nationale de France

BPI : Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou

CNL : Centre national du livre

CREDOC : Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie

CSP : Catégorie socio-professionnelle

DGMIC : Direction générale des médias et des industries culturelles

DRAC : Direction régionale des affaires culturelles

EPCI : Établissement public de coopération intercommunale

FLE : Français Langue Étrangère

IFLA : Fédération internationale des associations et institutions de bibliothèques

IGB : Inspection générale des bibliothèques

MCC : Ministère de la Culture et de la Communication

MESR : Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche

OCDE : Organisation de coopération et de développement économiques

RGAA : Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations

SLL : Service du Livre et de la Lecture

UNESCO : Organisation des Nations unies pour l'éducation, la science et la culture

INTRODUCTION

« *L'inégalité des conditions entraîne l'inégalité des richesses, mais l'inégalité des richesses n'amène pas l'inégalité des besoins.* »¹

« *Selon une légende tenace, la France serait un pays profondément égalitaire, qui aurait échappé, comme par miracle, à l'explosion des inégalités observée partout ailleurs.* »²

Le constat de l'existence des inégalités qui traversent la société française n'est pas neuf. Il structure les débats sociaux et politiques français depuis des décennies et cette question, au cœur des réflexions des institutions comme de la société civile³, représente un véritable enjeu sociétal.

Les inégalités ont de multiples visages. Elles peuvent cependant être définies comme des écarts significatifs entre individus ou groupes d'individus, qui conditionnent leur accès à des ressources socialement valorisées (quel que soit le champ concerné : éducatif, culturel, économique...), et de fait, établissent une hiérarchie entre ces individus ou groupes d'individus. Nombre d'études se sont attachées au fil des ans à souligner l'existence de ces déséquilibres et surtout leur augmentation continue, et mettent en évidence la persistance de la marginalisation toujours plus importante des classes populaires et défavorisées de la société, mais aussi celle des personnes en situation de handicap, en situation de précarité, des personnes migrantes et réfugiées, ou encore hospitalisées ou emprisonnées⁴. Que les inégalités pèsent sur les revenus, les conditions de vie (visibles par exemple dans le manque d'accessibilité des services publics ou l'existence des « déserts médicaux »), l'accès à l'emploi (que confirme le taux de chômage plus important des classes défavorisées et des ouvriers non qualifiés), l'accès au numérique (constat de l'illectronisme et de la « fracture numérique »), les rapports sociaux (réalité des inégalités entre hommes et femmes ou des conflits intergénérationnels) et politiques, celles-ci sont partout, et déterminent l'orientation des débats idéologiques et de l'action politique en France.

Une des institutions où ces inégalités sont sans aucun doute les plus fortement ressenties reste l'école. Les inégalités scolaires et d'accès à l'éducation

¹ BRILLAT-SAVARIN, Jean Anthelme. Médiation 12 « Des Gourmands ». In *Physiologie du goût, ou Méditations de gastronomie transcendante* (N. éd) (Éd.1839), Paris : Hachette Livre BNF, 2012.

² PIKETTY, Thomas. De l'inégalité en France. *Le Monde* [en ligne], 15 avril 2017. Disponible sur : http://www.lemonde.fr/idees/article/2017/04/15/thomas-piketty-de-l-inegalite-en-france_5111790_3232.html (Consulté le 22 février 2018).

³ En témoignent la création en 2003 de l'Observatoire des inégalités, association loi 1901 dont l'objectif est une meilleure connaissance globale des inégalités en France, et qui vient à l'heure où nous écrivons de publier son *Rapport sur les inégalités en France en 2017*, ou encore le foisonnement, ces dernières années, d'enquêtes visant à mesurer le ressenti des inégalités dans la société française (nous en citerons deux : l'enquête « Perception des Inégalités et Sentiments de Justice – 2009 » dite PISJ, et l'enquête « Dynamique des inégalités : la formation des représentations », dite DYNEGAL, réalisée en 2013).

⁴ Soit en bibliothèque, les publics dits « empêchés » ou « éloignés de la lecture ». « Par convention, on appelle « publics empêchés », les personnes ne pouvant se déplacer à la bibliothèque : malades, personnes à mobilité très réduite, personnes très âgées, hospitalisés, détenus... », Définition du Dictionnaire de l'Enssib : <http://www.enssib.fr/le-dictionnaire/publics-empeches> (Consulté le 22 février 2018).

se font en effet récurrentes en France, comme le confirme l'enquête PISA⁵ depuis plusieurs années. Le système éducatif français est ainsi l'un des plus inégalitaires d'Europe et l'un des plus soumis au déterminisme social, l'écart se creusant toujours plus entre une élite de bons élèves qui excellent et une majorité d'élèves en situation d'échec scolaire, principalement issus de milieux défavorisés.⁶

Force est de constater que cette particularité est transposable à la problématique de l'accès à la culture, le paysage culturel français se caractérisant par l'extrême concentration des lieux de production culturelle dans les grandes villes, lesquels restent principalement réservés à une minorité (les personnes munies d'un capital culturel élevé, soit les classes supérieures). La sociologie des inégalités de Pierre Bourdieu a fini d'enterrer l'illusion d'une culture ouverte à tous, en mettant en évidence les inégalités de répartition du capital culturel et la position de domination symbolique que celles-ci confèrent⁷, mettant en échec les diverses politiques publiques de décentralisation et le projet de démocratisation culturelle cher à André Malraux⁸, dont Olivier Donnat souligne qu'il « a peu à peu quitté l'horizon de la politique culturelle sans que personne assume explicitement la responsabilité de cet abandon »⁹, alors même que « la culture était conçue dans les années 1960 comme le moyen de lutter contre les inégalités sociales. »¹⁰

L'évidente insuffisance des politiques de démocratisation culturelle menées par l'État et l'amplification des inégalités que leur carence permet constituent le point de départ de nombreuses (et parfois houleuses) discussions dans le monde culturel (et la société en général), et révèle une particularité de ce débat en France, à savoir l'omniprésence de la question de l'accès à la culture, que la population française semble tenir particulièrement à cœur. Déjà dans un article évoquant son enquête *Pratiques culturelles des Français* de 2009, Olivier Donnat remarquait (et regrettait) que son enquête n'ait été lue qu'à l'aune de cette question des inégalités, qui semble de fait pénétrer et infléchir toute réflexion sur la culture : « L'étendue du champ couvert et la diversité des problématiques abordées par l'enquête n'ont pas empêché, dès la première édition, une lecture univoque des résultats centrée sur la question des inégalités d'accès à la culture légitime. »¹¹ Ce

⁵ Le Programme international pour le suivi des acquis des élèves « organisé sur décision des pays de l'OCDE, vise à évaluer, dans un cadre conceptuel commun, les résultats des systèmes éducatifs dans la préparation des jeunes de quinze ans à la vie adulte. L'enquête, réalisée tous les trois ans, évalue les acquis des jeunes dans trois domaines : compréhension de l'écrit, culture mathématiques, culture scientifique, et recueille des informations sur les contextes socio-éducatifs. Au-delà du palmarès international, le PISA donne à chaque pays une image de l'efficacité et de la qualité de son système éducatif. » LEVASSEUR, Jacqueline. Le Programme international pour le suivi des acquis des élèves (PISA). *Revue internationale d'éducation de Sèvres* [en ligne], n°43, décembre 2006, mis en ligne le 05 avril 2012. Disponible sur : <http://journals.openedition.org/ries/257> (Consulté le 22 février 2018).

⁶ Source : OCDE, *PISA 2015 ; Les défis du système éducatif français et les bonnes pratiques internationales*, publié le 6 décembre 2016, p. 5.

⁷ C'est en tout cas la thèse de Pierre BOURDIEU dans son ouvrage *La Distinction. Critique sociale du jugement*, Paris : Les Éditions de Minuit, 1979 (Nouvelle édition augmentée, 1982) (Coll. Le sens commun).

⁸ Lire à ce sujet l'article de Gisèle SAPIRO : Les contradictions de la démocratisation culturelle. *Télérama* [en ligne], 6 décembre 2016. Disponible sur : <http://www.telerama.fr/etats-generaux/les-contradictions-de-la-democratisation-culturelle-par-gisele-sapiro,151044.php> (Consulté le 22 février 2018).

⁹ DONNAT, Olivier. Démocratisation de la culture : fin... et suite ? In *Culture et société : un lien à reconstruire*, Paris : Éditions Attribut, mars 2008, p. 55.

¹⁰ PEOTTA, Marine. *Action culturelle en bibliothèque et participation des populations*. Mémoire du Master Politique des bibliothèques et de la documentation sous la direction de Christelle Petit, Villeurbanne : Essib, septembre 2014, p. 17. (Consulté le 2 mars 2018).

¹¹ DONNAT, Olivier. « Pratiques culturelles des Français » : une enquête de marginal-sécant, au croisement de la sociologie de la culture, des médias et des loisirs. In *Le fil de l'esprit - Augustin Girard, un parcours entre recherche et action*, Paris : Comité d'histoire du ministère de la Culture, 2011, p. 99.

constat l'a mené à conduire en 2015 une véritable enquête sur cette question. Intitulée *Les inégalités culturelles ; qu'en pensent les Français ?*, il y souligne l'existence d'un écart certain entre le constat des inégalités réelles et le sentiment d'inégalité ressenti par les Français interrogés. Il écrit ainsi : « Les Français sont partagés à propos de la réalité des inégalités culturelles : 53 % d'entre eux considèrent qu'elles sont très ou assez fortes, et ils sont presque aussi nombreux à juger qu'elles ont plutôt augmenté au cours des trente dernières années (14 % fortement et 34 % un peu) »¹². Avant d'ajouter : « La sévérité de leur jugement sur les conditions d'accès à la culture traduit un intérêt général pour les questions de justice sociale et participe d'une représentation globalement négative de la société française. À bien des égards, perdure l'idéal d'égalité qui prévalait pendant les Trente Glorieuses et sur lequel repose le projet de démocratisation de la culture. De nombreux Français continuent à apprécier la réalité d'aujourd'hui à l'aune de cet idéal, ce qui les conduit à porter une appréciation sévère sur le présent et à se montrer pessimistes sur l'avenir ; ils sont comme orphelins de cet idéal dont ils ne parviennent pas à faire le deuil. »¹³ Les Français apparaissent donc comme particulièrement sensibles à la question de l'inégalité d'accès à la culture, préoccupation encore forte aujourd'hui, qui souligne en creux leur attachement à la notion d'égalité mais aussi l'urgence à s'atteler à cette question.

Comment se positionnent les bibliothèques et les bibliothécaires¹⁴ face au constat de l'omniprésence des inégalités dans la société française ?

La question de l'égalité (et de son corollaire, l'inégalité) d'accès au savoir et à la culture est au cœur de la définition des missions des bibliothèques de lecture publique¹⁵ en France. Les articles 3 et 4 de la Charte des bibliothèques élaborée en 1991 par le Conseil Supérieur des Bibliothèques en font ainsi le pivot de leur action, les bibliothèques devant « assurer l'égalité d'accès à la lecture et aux sources documentaires »¹⁶ et « rendre leurs collections accessibles par tous les moyens appropriés »¹⁷. Leitmotiv du discours professionnel qui fait de la garantie de l'accès au savoir la raison première de son existence, ce principe d'égalité est aussi central à la conception du service public tel qu'entendu par la République française (comme le souligne la devise même de l'État) et détermine l'orientation des politiques de lecture publique (et culturelles en général). Par ailleurs, le Code de déontologie du bibliothécaire de l'ABF fait de l'égal traitement des usagers et

¹² DONNAT, Olivier. Synthèse *Les inégalités culturelles. Qu'en pensent les Français ?* [en ligne], Paris : Ministère de la Culture et de la Communication, Département des études, de la prospective et des statistiques, Collection Culture études, juin 2015, p. 1. Disponible sur : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Thematiques/Etudes-et-statistiques/Publications/Collections-de-synthese/Culture-etudes-2007-2017/Les-inegalites-culturelles.-Qu-en-pensent-les-Francais-CE-2015-4> (Consulté le 2 mars 2018).

¹³ *Ibid.* p.2.

¹⁴ Nous emploierons le terme de bibliothécaire tout au long de ce mémoire pour désigner tous les professionnels travaillant en bibliothèque, sans distinction de corps ni de grade.

¹⁵ Nous utilisons ce terme tout au long du mémoire pour désigner à la fois les bibliothèques municipales (classées ou non) et les bibliothèques départementales de prêt, mais aussi les grands établissements (BnF, BPI).

¹⁶ Conseil Supérieur des Bibliothèques, *Charte des bibliothèques adoptée par le Conseil supérieur des bibliothèques le 7 novembre 1991*. Extrait du Rapport du président pour l'année 1991. Paris : Association du Conseil supérieur des bibliothèques, ministères de l'Éducation nationale, de la Culture et de la Recherche, 1991, article 3.

¹⁷ *Ibid.*, article 4.

de l'« accès à l'information respectant la plus grande ouverture possible, libre, égal et gratuit »¹⁸ le cœur de ses missions.

Perçue comme un acteur essentiel de la lutte contre la « fracture sociale »¹⁹ dont elle fait son cheval de bataille, il y a ainsi bien longtemps que la profession ne se contente plus de ne répondre qu'aux *desiderata* de ses publics dominants culturellement et socialement (à savoir une catégorie d'actifs majoritairement issus des classes moyennes et supérieures de la société), mais s'attache à inclure et à tenir compte des besoins des demandeurs d'emploi ou salariés en reconversion professionnelle, des publics en situation de handicap, des publics réfugiés ou migrants, des publics en situation de précarité et en grande difficulté sociale..., et à valoriser l'offre de leurs établissements auprès de tous, en accord avec les principes de continuité et de mutabilité du service public (impliquant de faire évoluer ses services en fonction des besoins et de la demande de l'utilisateur). Le « bibliothécaire prescripteur »²⁰, analysé par Anne-Marie Bertrand, a quitté sa tour d'ivoire pour faire place au bibliothécaire médiateur, soucieux des demandes de ses publics. L'attention actuelle dévolue à l'inclusion de tous les publics et la mise en place de très nombreuses actions et services répondant à cet objectif s'inscrivent dans cette démarche alors « que se font insistantes les préoccupations professionnelles concernant les publics, et plus sensibles les questions liées à l'exclusion sociale, la diversité culturelle, le handicap. »²¹

De fait, le constat d'inégalités interroge la finalité même de l'institution « bibliothèque », devient un moyen de repenser son action, et fournit un instrument capital de définition des pratiques des bibliothécaires qui n'hésitent pas à questionner leur propre posture professionnelle à l'aune de cette problématique. En effet, comme le souligne Vincent Goulet, « [l]es bibliothécaires ont [...] pour vocation d'être des vecteurs d'égalité, dans la mesure où ils et elles cherchent à faire tomber les barrières qui peuvent empêcher les citoyens d'accéder aux ressources produites et accumulées au fil du temps par les différentes civilisations. »²² Une véritable aspiration à être égalitaire anime donc la profession : en s'efforçant d'éliminer les obstacles d'ordre matériel, intellectuel... d'accès à la culture et au savoir, en cherchant à « rester en phase avec les évolutions sociétales et les nouvelles demandes des usagers »²³, enfin, en s'appliquant à se faire « levier d'une dynamique sociale »²⁴, elle joue un rôle essentiel dans la réduction des inégalités de tous ordres entre les différents publics, et fait de la bibliothèque « un lieu sûr, neutre et égalitaire où les usagers de tous

¹⁸ Code de déontologie du bibliothécaire, ABF, 2003, article 1 « L'utilisateur ». Disponible sur : <https://www.abf.asso.fr/6/46/78/ABF/code-de-deontologie-du-bibliothecaire> (Consulté le 22 février 2018).

¹⁹ Notion popularisée par Jacques Chirac dans une intervention télévisée en 1995. Voir à ce sujet les travaux du géographe Christophe Guilluy, entre autres.

²⁰ Lire à ce sujet : BERTRAND, Anne-Marie. *Bibliothécaires face au public*, Paris : Éditions de la BPI, 1996.

²¹ ANDISSAC, Marie-Noëlle et CHAIMBAULT-PETITJEAN, Thomas. Des bibliothèques inclusives. *Bibliothèque(s)*, Revue de l'ABF, n°80 : Bibliothèques et inclusion, octobre 2015, p. 10.

²² GOULET, Vincent. Les bibliothécaires sont-ils vecteurs d'inégalité ? *Le Club de Médiapart* [en ligne], publié le 23 juin 2017. Disponible sur : https://blogs.mediapart.fr/vincent-goulet/blog/230617/les-bibliothecaires-sont-ils-vecteurs-d-inegalite#_ftn2 (Consulté le 22 février 2018).

²³ LEBLOIS, Hélène. La Bibliothèque, levier d'une dynamique sociale ? *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2017, n° 11. Disponible sur : http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/la-bibliotheque-levier-d-une-dynamique-sociale_67481 (Consulté le 22 février 2018).

²⁴ *Ibid.*

horizons peuvent se retrouver et avoir accès à une culture et une connaissance gratuite, adaptée et diversifiée. »²⁵

Si le succès de nombreuses actions mises en place dans ce sens semble confirmer cette vocation (et sans aucune volonté de notre part de minimiser leur impact et leur importance), force est de constater que de nombreux déséquilibres subsistent et viennent écorner cette image d'Épinal. La massification des équipements et l'auto-réflexivité de la profession ne suffisent pas à empêcher l'accroissement parallèle d'inégalités antérieures déjà bien ancrées et sur lesquelles les bibliothécaires semblent avoir peu de prise. Ainsi, les bibliothèques n'échappent pas aux répercussions des inégalités scolaires et de répartition du capital culturel qui demeurent, et si elles constituent un lieu de socialisation privilégié, se rendre dans une bibliothèque n'est pas une évidence pour tous, car elle reste un lieu très marqué socialement. Des blocages (d'ordre matériel, mais aussi psychologique) persistent et une barrière semble donc se maintenir entre les publics au capital culturel important habités d'un fort sentiment de légitimité et les autres, pour qui la bibliothèque reste un équipement qui ne leur est *a priori* pas destiné et avec qui la rencontre se fera presque toujours sur le mode de la contrainte (lors d'une sortie scolaire par exemple).

Par ailleurs, si la diversification des offres de services en bibliothèque de lecture publique en France aujourd'hui est généralement très bien accueillie par la majorité des usagers²⁶, il faut rappeler que la multiplication des supports et services suppose une maîtrise de ceux-ci qui est très loin d'être partagée par tous : une offre de services inclusive peut alors se révéler inégalitaire et excluante lorsque les efforts de médiation ne suivent pas et ne permettent pas d'équilibrer la répartition des connaissances entre les différentes catégories d'usagers, semblant de fait toujours avantager les mêmes. En outre, si des débats sur l'accessibilité des bibliothèques sont en cours et de nombreuses actions en direction des publics empêchés et éloignés de la lecture menées, plusieurs études soulèvent leur relative timidité et surtout leur hétérogénéité au niveau national²⁷. Il convient donc de ne pas minimiser le sentiment d'exclusion et d'isolement que peut véhiculer la bibliothèque en tant qu'institution, et la part de responsabilité des pratiques et des choix des bibliothécaires dans ce phénomène.

D'autre part, si l'étendard de la démocratisation culturelle a longtemps été porté par les professionnels de la culture, on ne peut que reconnaître aujourd'hui son échec²⁸. En effet, si les discours ne sont plus aussi alarmistes quant à la dramatique baisse de fréquentation constatée par Olivier Donnat dans son enquête *Pratiques culturelles des Français* de 2009, l'accès aux collections et aux services reste encore un indicateur fort des clivages entre catégories de publics, toutes les études de publics venant confirmer la prépondérance des classes moyennes et

²⁵ BERTELLE, Laurène. Les bibliothèques, « vecteurs incontestables d'égalité ». *Actualité* [en ligne], 25 juillet 2017. Disponible sur : <https://www.actualitte.com/article/monde-edition/les-bibliotheques-vecteurs-incontestables-d-egalite/84024> (Consulté le 22 février 2018).

²⁶ En témoignent les forts taux de satisfaction des usagers (« de 82% à 91% »). Source : Ministère de la Culture et de la Communication - Étude DGMIC. *Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016*. Paris : MCC/DGMIC, 2017, p. 54.

²⁷ Ministère de la Culture et de la Communication - Étude DGMIC. *Lecture publique et publics empêchés*. Synthèse de l'étude réalisée par le Crédoc. Paris : MCC/DGMIC, 2017.

²⁸ Lire à ce sujet : COUSSIN-ROSSIGNOL, Gwénaëlle. *Les bibliothèques face à « l'échec de la démocratisation culturelle »*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction d'Anne-Marie Bertrand, Villeurbanne : Enssib, janvier 2014. (Consulté le 2 mars 2018).

supérieures dans la fréquentation des équipements culturels, faisant de la bibliothèque un énième avatar du « paradoxe d'institutions culturelles [...] boudées par les publics qu'elles prétendent vouloir servir en priorité »²⁹. Vient s'y ajouter le constat de l'existence d'une dichotomie manifeste entre les discours en faveur de l'égalité prônés haut et fort par les professionnels de la culture (dont les bibliothécaires eux-mêmes) et leurs pratiques au quotidien. Cécile Rabot remarque par ailleurs un certain mutisme de la profession, alors que le débat actuel sur l'accessibilité en bibliothèque met « l'accent sur l'aspect physique de l'accessibilité davantage que sur la question des différentiels de capital culturel et de positions sociales »³⁰. N'oublions pas également de mentionner la forte prégnance des inégalités territoriales, la question de l'accès concret aux bibliothèques restant encore un critère déterminant³¹.

Enfin, l'influence des représentations attachées aux bibliothèques et aux bibliothécaires dans l'imaginaire collectif reste primordiale : si elles sont positives pour la plupart, elles restent encore largement négatives à certains égards, ou du moins très nettement éloignées de la réalité. Les clichés ont la vie dure³², et une barrière symbolique semble exister entre les professionnels et leurs publics : ainsi, les bibliothécaires excluraient et aliéneraient, notamment par leur discours et la constitution de collections élitistes, une grande partie de leurs publics qui ne parlerait pas la même langue « savante » qu'eux et ne se reconnaîtrait pas dans ces collections. Les représentations que se font les bibliothécaires de leur propre métier ne seraient également pas sans incidence : les manières d'être et les codes implicitement partagés par la profession contribueraient ainsi parfois à les dissocier et à les singulariser de leurs usagers, en favorisant notamment le traçage d'une frontière intangible entre les catégories d'usagers maîtrisant ces codes et ce langage, et les autres démunis de cette maîtrise. En outre, une certaine vision professionnelle de la bibliothèque attribuerait à celle-ci un rôle normatif, en en faisant un lieu d'enseignement de codes, de règles, rôle qui reste à questionner. Enfin, les bibliothécaires se heurtent également à une « reformulation de la culture »³³, dont l'autonomisation et l'individualisation remettent complètement en cause la posture du bibliothécaire. À l'heure d'une « suraccessibilité » de l'information, son rôle de « passeur de savoir et de culture »³⁴, qui asseyait son autorité (voire son omnipotence) et sa légitimité il y a encore quelques temps, se

²⁹ EVANS, Christophe. Les Publics populaires. Aux abonnés absents en bibliothèque ? *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2014, n° 1, p. 106-115. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2014-01-0106-009> (Consulté le 22 février 2018).

³⁰ RABOT, Cécile (2013). La démocratisation culturelle par les bibliothèques de lecture publique, une préoccupation d'hier ? [en ligne]. In : Comité d'histoire du ministère de la Culture et de la Communication, Centre d'histoire de Sciences-Po Paris, *La démocratisation culturelle au fil de l'histoire contemporaine*, Paris, 2012-2014. Disponible sur : <http://chmcc.hypotheses.org/482> (Consulté le 22 février 2018).

³¹ Davantage que « la seule offre, le niveau des collections ou encore leur caractère éducatif ». CHAMBON, Fabrice. *Le rôle social des bibliothèques*. Mémoire d'étude de diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Thierry Ermakoff, Villeurbanne : Enssib, janvier 2010, p. 27. (Consulté le 2 mars 2018).

³² GARAMBOIS, Marie. Chut ! Faire taire les stéréotypes ? *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2017, n° 13 p. 128-134. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-13-0128-018> (Consulté le 22 février 2018).

³³ POISSENOT, Claude. L'impératif renouveau des bibliothèques. *The Conversation* [en ligne], publié le 18 janvier 2016. Disponible sur : <https://theconversation.com/limperatif-renouveau-des-bibliotheques-53004> (Consulté le 22 février 2018).

³⁴ BEAUDRY, Guylaine. *Profession bibliothécaire*, Montréal : Presses de l'Université de Montréal, Collection Profession, 2012, p. 37.

voit aujourd'hui battu en brèche, interrogeant de fait profondément la pertinence de ses pratiques professionnelles.

Face à ces constats, faut-il alors supputer que les bibliothécaires participeraient (parfois bien malgré eux) dans leur pratique quotidienne à la production ou à la perpétuation de fractures sociales, politiques, culturelles actuelles, aux enjeux parfois bien plus larges que l'institution elle-même ? Et partant, quels aspects de leurs pratiques pourraient empêcher les bibliothécaires d'exercer pleinement et efficacement leur mission de facilitation d'accès au savoir et à la culture, pourtant si centrale à la conception de leur métier ? Il s'agit donc d'interroger le rôle et l'implication des bibliothécaires dans la manifestation de ces inégalités, et de mesurer le réel impact de leurs pratiques (qui se dévoilent dans leurs manières d'être, leurs usages, les valeurs et codes partagés par l'ensemble de la profession) sur celles-ci³⁵, pratiques dépendant de représentations qui pèsent également sur les interactions du professionnel avec ses publics, mais aussi sur le sentiment de légitimité de certains publics à fréquenter la bibliothèque. De fait, c'est bien le rôle du bibliothécaire comme « acteur de l'inclusion sociale et vecteur du sentiment d'appartenance à la société »³⁶ qui se joue ici.

Cette question représente donc un véritable enjeu pour le métier, à l'heure où, prises dans un contexte de restriction budgétaire toujours plus étouffant, les bibliothèques voient leurs fonctions et leur raison d'être sans cesse remises en question et les bibliothécaires, victimes d'une véritable crise identitaire, et voyant leurs champs d'action et de compétences s'élargir sans cesse, s'interrogent sur leurs missions et sur le sens à donner à leur engagement. Alors que la profession s'est fortement dépolitisée (suivant en cela le mouvement général de désidéologisation des sociétés occidentales), une telle interrogation invite donc à repenser le positionnement social des bibliothécaires et à réhabiliter une certaine forme d'engagement. Un changement de paradigme du métier semble alors en marche : le constat des inégalités appelle-t-il à se diriger vers un *nouveau modèle de bibliothécaire*³⁷ ?

Enfin, nous tenons à souligner l'enjeu sociétal et politique de la question : en effet, la bibliothèque, de par le brassage des publics qui s'y opère, peut se retrouver le théâtre de la confrontation des différents capitaux culturels et sociaux de ses publics et par là, le lieu d'un « choc des cultures », et de malentendus interculturels dont les bibliothécaires doivent prendre conscience. En effet, l'accès à la culture et au savoir représentant un enjeu de pouvoir, une impression de « domination sociale » peut se dégager de ce lieu pour les populations laissées pour compte³⁸. Cette question soulève donc un véritable enjeu de société : « que faire quand deux ou plusieurs groupes sociaux, deux ou plusieurs individus ne se comprennent pas ? »³⁹ Plus que d'inégalités, c'est alors de distance culturelle dont il est question. C'est à l'aune de cette spécificité qu'il convient de repenser le rôle

³⁵ Nous excluons de fait les facteurs d'inégalités liés au fonctionnement des bibliothèques (inégalités économiques, territoriales, etc.), que nous n'évoquerons que brièvement pour une remise en contexte.

³⁶ Conseil départemental du Val-d'Oise, « La bibliothèque vaut-elle le « coût » ? Une étude exploratoire des impacts des bibliothèques du Val d'Oise », 2017, p. 28.

³⁷ En référence à l'ouvrage dirigé par Anne-Marie BERTRAND. *Quel modèle de bibliothèque ?* Villeurbanne : Presses de l'Enssib, Série Généalogies, 2008.

³⁸ Mise en évidence par Denis MERKLEN dans son ouvrage : *Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques ?* Villeurbanne : Presses de l'Enssib, Collection Papiers, 2013.

³⁹ Source : entretien du 27 juin 2017 (n°3).

des bibliothèques et des bibliothécaires, qui se posent alors en acteurs privilégiés de réduction de cette distance. C'est donc le rôle de faiseur de lien social du bibliothécaire et la place de la bibliothèque en général dans la société que questionne en creux la persistance des inégalités constatées en bibliothèque.

Considérations sur la méthodologie adoptée

Notre travail est le fruit de nos observations au cours de nos divers stages et d'entretiens que nous avons menés avec des sociologues et professionnels ayant mis en place dans leurs établissements des actions et services visant à l'inclusion de tous leurs publics à la suite de constats d'inégalités ou de besoins spécifiques, et à qui nous avons demandé de nous exposer les réflexions préalables à cette mise en place et leurs avis personnels sur la question. Nous espérons ne pas avoir trahi leur pensée en reproduisant leur discours dans ce mémoire et nous excusons par avance si cela était, malgré tous nos soins, le cas. Nous soulignons que ces propos se veulent surtout et avant tout représentatifs de différentes postures professionnelles, que nous utilisons à des fins de comparaison et à titre d'exemple.

Cette étude s'appuie également sur de nombreuses lectures de nature diverse et se veut essentiellement un apport théorique sur la question, ce qui explique que nous ne nous soyons pas intéressée à un cas particulier mais ayons privilégié la multiplicité des exemples, en nous fondant sur des services et actions déjà proposés et menés en bibliothèque de lecture publique en France et à l'étranger et sur les conclusions de nos entretiens. Nous ne nous intéresserons pas au cas des bibliothèques universitaires, confrontées elles aussi à ces mêmes problématiques mais dont les réponses et les démarches adoptées nous paraissent mériter un mémoire à elles seules.

Les bibliothèques, théâtre d'inégalités ? En nous interrogeant sur l'opportunité de cette question, nous commencerons par interroger le positionnement des bibliothécaires face à cette problématique. Après avoir détaillé les possibles manifestations de ces inégalités en bibliothèque (qu'elles incluent ce que nous appellerons des « barrières systémiques »⁴⁰, englobent les conflits d'usages entre usagers et professionnels ou mettent en évidence le poids des représentations dans la perception de ces inégalités), nous nous attacherons à en identifier et à en mesurer les enjeux pour les pratiques des bibliothécaires puis tenterons d'analyser quelques initiatives déjà mises en place pour éviter ces inégalités.

⁴⁰ ANDISSAC, Marie-Noëlle et CHAIMBAULT-PETITJEAN, Thomas, *op. cit.*

LES BIBLIOTHÈQUES, THÉÂTRE D'INÉGALITÉS ?

Le constat des inégalités galopantes dans la société française a déterminé l'évolution des missions et des offres de services des bibliothèques, qui deviennent des lieux où les inégalités (culturelles mais aussi sociales) peuvent (et doivent) se résorber, notamment par l'entremise de la médiation. Il confirme par là la vocation des bibliothécaires à contribuer à cette réduction des inégalités, en faisant de la prise en compte et de la réponse aux demandes des usagers le moteur de leur action, en plaçant l'accueil et l'orientation des publics au cœur de leurs pratiques, enfin en affirmant leur rôle dans l'épanouissement et l'émancipation des individus. Mais qu'en est-il dans les faits ?

LE DIFFICILE POSITIONNEMENT DES BIBLIOTHECAIRES FACE AU CONSTAT DES INEGALITES

Quel engagement des bibliothécaires pour la réduction des inégalités ?

Fabrice Chambon a démontré dans son mémoire comment la question des inégalités et le constat de l'incapacité des bibliothèques à les résorber fut à l'origine de débats et de questionnements de la profession sur le modèle de bibliothèque à valoriser dès la fin des années 1960. Ainsi, il souligne l'apparition de la notion de rôle éducatif, culturel, civique et social de la bibliothèque dans les années 1970 et 1980 en réponse à ces constats, ainsi que son influence sur la définition du rôle des bibliothécaires comme travailleurs sociaux et comme acteurs d'une réinsertion sociale et « nationale » des chômeurs, des jeunes en difficulté, des travailleurs (ou chômeurs) immigrés⁴¹. Par ailleurs, face au constat de la moindre fréquentation des publics issus de milieux défavorisés et de l'image d'élitisme que la bibliothèque renvoie, et alors que les bibliothèques entament leur métamorphose en médiathèques, le bibliothécaire endosse à partir des années 1990 le rôle de médiateur du livre, la médiation étant « présentée officiellement à la fois comme tentative de réduction des inégalités devant l'écrit, mode de gestion de la demande socioculturelle par la prise en compte des « besoins émergents de la population » et relais entre les bibliothèques et les quartiers »⁴². Cécile Rabot a en outre souligné comment l'attention portée par les pouvoirs publics au développement de la lecture publique a « participé à une certaine forme de « démocratisation culturelle », au double sens d'un accroissement du nombre des usagers et d'un élargissement en termes de catégories sociales. De fait, les bibliothèques de lecture publique sont utilisées en complément de l'école par des élèves qui ne bénéficient pas d'une bibliothèque familiale ; elles jouent aussi un rôle important dans des trajectoires d'individus en ascension sociale, soit en complément de l'école soit à sa place dans le cas des autodidactes : elles donnent

⁴¹ CHAMBON, *op. cit.*

⁴² ALLOUCHE, Abdelwahed. Les Médiations dans les bibliothèques publiques. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2007, n° 6, p. 71-77. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0071-002> (Consulté le 22 février 2018).

accès aux œuvres à qui sait les utiliser et a su trouver ses marques dans l'institution ; elles sont un outil important de la formation tout au long de la vie. »⁴³

Cette profusion et cette superposition des missions de la bibliothèque, qui en redessinent considérablement les contours, lui font endosser une vocation résolument égalitaire : en se posant comme lieu privilégié d'accès au savoir, au croisement de nombreuses politiques publiques (culturelles, éducatives, sociales...), elle devient le lieu où, notamment par le rééquilibrage de répartition du capital culturel mais aussi plus globalement social, les inégalités qui traversent toute la société française peuvent enfin s'infléchir.

Pour répondre à cet objectif, l'élan de construction et de rénovation des bibliothèques des années 1980 et 1990, qui trouve son point d'orgue dans le maillage actuel du territoire (7 700 bibliothèques et 8 800 points d'accès au livre, soit 16 500 lieux de lecture publique en 2015⁴⁴), en fait le premier équipement culturel de proximité en France, au centre d'un réseau particulièrement riche et dense. De fait, la bibliothèque constitue aujourd'hui le lieu culturel le plus accessible et le moins clivant de tous (de par son ouverture à tous les citoyens, sa gratuité d'accès...), et celui dont la composition des publics se rapproche le plus de la structure sociale française globale réelle⁴⁵. En outre, de nombreuses études se sont attachées à démontrer les multiples bienfaits des bibliothèques, notamment la contribution de sa fréquentation à la réussite scolaire⁴⁶.

La prise en compte quasi-systématique de la question des inégalités sociales et la vocation égalitaire de la bibliothèque s'incarnent également dans la capacité des bibliothécaires à s'interroger sans cesse sur le modèle de bibliothèque à valoriser et à promouvoir, dans de multiples débats, enquêtes, ouvrages, dont l'enjeu est non seulement de légitimer ses missions (dans un contexte de remise en question du bien-fondé de l'institution), mais aussi de « montrer qu'elle sait rester en phase avec la population et ses attentes »⁴⁷. C'est dans ce mouvement que s'inscrivent plusieurs transformations radicales qui ont secoué le monde des bibliothèques ces dernières décennies : l'instauration de la gratuité et du libre accès, le mouvement de diversification des collections, le développement d'actions à destination des publics empêchés, la multiplication des actions hors les murs, la plus grande attention portée aux usages et aux services (davantage qu'aux collections), l'accent mis sur le rôle social des bibliothèques dans la ville et sur l'inclusion de tous les publics, la prise en compte plus systématique de problématiques comme l'accessibilité des bibliothèques, l'accès au numérique, l'interculturalité en bibliothèque..., enfin, le développement exponentiel de nombreux services, actions et partenariats afin de répondre aux besoins de tous ces publics et d'insérer toujours plus la bibliothèque dans son tissu social et institutionnel, sont aujourd'hui des principes largement reconnus et intégrés dans

⁴³ RABOT, *op. cit.*

⁴⁴ Source : Synthèse nationale des données d'activité 2015 des bibliothèques municipales éditée en 2017 par le Ministère de la Culture, p. 6.

⁴⁵ « De manière générale, le poids de chaque CSP parmi les publics des bibliothèques est proche de celui qui est le sien au sein de la population française. » Source : Ministère de la Culture et de la Communication - Étude DGMIC, *Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016*, p. 28.

⁴⁶ Ainsi, par exemple, 49% des usagers des bibliothèques du Val d'Oise considèrent que la fréquentation de la bibliothèque a eu une influence sur leur parcours scolaire. Source : Conseil départemental du Val-d'Oise, « La bibliothèque vaut-elle le « coût » ? Une étude exploratoire des impacts des bibliothèques du Val d'Oise », 2017, p. 32.

⁴⁷ POISSENOT, *op. cit.*

l'organisation, le fonctionnement et la définition des missions de ces établissements, et occupent une place parfaitement établie dans les réflexions de la profession⁴⁸.

C'est dans cette perspective que les bibliothécaires embrassent entièrement leur rôle d'éducation populaire⁴⁹ et s'investissent massivement dans de nombreuses actions visant à la réduction des inégalités sociales, en accord avec l'objectif 10 de l'Agenda 2030 des Nations Unies (« Réduire les inégalités dans un pays et d'un pays à l'autre »⁵⁰), qu'ils s'engagent à respecter et à mettre en œuvre⁵¹. Ces actions couvrent divers champs : soutien scolaire qui tente notamment de pondérer les carences de l'école (par la mise en place d'ateliers d'aide au devoir par exemple), lutte contre l'illettrisme ou l'illectronisme, aide juridique ou administrative (par la mise en place de permanences juridiques ou d'écrivain public, ou de guichets uniques en partenariat avec d'autres services administratifs, comme la CAF), offre de matériels et de collections adaptés pour les publics en situation de handicap, offre d'apprentissage du français pour les publics réfugiés et migrants ou encore accès à l'emploi, visible par exemple dans la multiplication des permanences d'aide à la recherche d'emploi, à la rédaction de CV et de lettres de motivation et à la préparation d'entretiens professionnels.

Cet engagement s'incarne notamment dans un discours professionnel commun et quasi-hégémonique d'ouverture appelant à l'inclusion de tous les publics dans l'élaboration des politiques d'accueil et des offres de services de leur établissement⁵². Celle-ci se manifeste entre autres par une attention de plus en plus poussée portée à la segmentation⁵³ des publics dans le cadre de la mise en place d'un accompagnement personnalisé en fonction des différents besoins et attentes constatés, et par l'attachement des bibliothécaires à répondre aux demandes des usagers en proposant des collections et des actions de médiation élaborées grâce à une meilleure connaissance des publics. Cette ambition est d'ailleurs partagée par les grands établissements, comme la récente mise en place d'une Mission Diversification des publics (couplée à l'instauration récente d'un Labo Français Langue Etrangère, d'un fonds FLE et d'un atelier de conversation) à la BnF semble le prouver.

La question des inégalités sociales constitue donc le critère principal dans le processus de redéfinition concrète du modèle de bibliothèque, et la capacité effective de la bibliothèque à participer à la réduction de ces inégalités devient l'indicateur le plus pertinent pour jauger les évolutions à apporter à ce modèle.

⁴⁸ Nous en voulons pour preuve les terrains d'étude des diverses commissions de l'ABF, qui reprennent peu ou prou ces mêmes thématiques.

⁴⁹ Et ce, dès le XIXe siècle. Voir le mémoire de Fabrice CHAMBON, *op. cit.*

⁵⁰ <http://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/inequality/> (Consulté le 22 février 2018).

⁵¹ Voir à ce sujet le site de l'Agenda2030bib : <https://agenda2030bibfr.wixsite.com/agenda2030bib> (Consulté le 26 mai 2018).

⁵² Nous en voulons pour preuve les nombreux travaux de l'ABF détaillés dans la bibliographie, dont la dernière publication en date : FONTAINE-MARTINELLI, Françoise et MAUMET, Luc (dir.). *Accessibilité universelle et inclusion en bibliothèque*, Paris : ABF, Médiathèmes n°19, 2017.

⁵³ « Terme du vocabulaire du marketing qui désigne le découpage des publics en groupes homogènes afin d'analyser leurs pratiques et de répondre à leurs attentes. » Glossaire in VIDAL, Jean-Marc (dir.). *Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : communiquer avec ses publics*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, La Boîte à outils, 2012, p.173-176.

La bibliothèque, lieu de l'égalité des chances⁵⁴ ?

Cette question, posée par le thème du congrès de l'ABF 2017, « Inégalités territoriales et égalité des chances », peut s'analyser sous divers angles. Il apparaît en premier lieu que la bibliothèque permet d'assurer une égalité matérielle, non seulement en mettant à la disposition de tous des ressources documentaires, comme ses missions l'exigent, mais aussi, par exemple, en fournissant un espace de travail aux publics qui n'en disposent pas comme, très souvent, les publics lycéens. Ainsi, une collègue interrogée nous indique que l'équipe de la médiathèque qu'elle dirige sait s'adapter aux besoins de ses usagers en période de révisions :

« En période de révisions, on va libérer des places pour les lycéens, rajouter des chaises et des tables. On essaie de faire cohabiter les usages, pas d'en privilégier un sur un autre, mais dans ces moments-là, on va tout faire pour faciliter leur usage quand même, parce qu'on est pris d'assaut. On les aide parce que souvent, travailler chez eux, c'est impossible : ils vivent dans un appartement tout petit, avec les frères, les sœurs, ils n'ont pas d'endroit calme pour travailler. »⁵⁵

Le rôle de la bibliothèque dans l'émancipation et l'épanouissement des citoyens⁵⁶ a par ailleurs été maintes fois mis en évidence dans la littérature bibliothéconomique et semble bien intégré par les professionnels. Une autre collègue interrogée souligne ainsi l'effet égalisateur de la bibliothèque : parce qu'elle est un lieu où on « inculque des règles de conduite sociale apaisée »⁵⁷, les publics y acquièrent des codes, des valeurs, des normes qui leur permettent de ne pas être « stigmatisés dans leur vie future »⁵⁸. En jouant « un rôle éducatif avec bienveillance, différent de l'école »⁵⁹, la bibliothèque devient alors un lieu où chacun peut effacer les déterminismes sociaux et les particularismes, s'affranchir des *a priori* et faire *tabula rasa*, et ainsi mettre tous les citoyens sur un pied d'égalité, en permettant l'égal accès aux positions sociales favorisées. Michèle Petit a ainsi mis en évidence dans son enquête *De la bibliothèque au droit de cité* la façon dont la fréquentation de la bibliothèque permettait à des jeunes issus de milieux socialement défavorisés de « se déprendre des assignations, des images stigmatisantes qu'on leur renvoie, des attentes des proches, ou de ce qu'ils croyaient, jusque-là, le plus apte à les définir – des leurres du « faux self » »⁶⁰, parvenant ainsi à échapper aux contraintes diverses de leur environnement social et à aller à l'encontre des stéréotypes.

Il convient également de rappeler le rôle que joue la bibliothèque dans la construction de la sociabilité de certaines catégories de publics : plusieurs études

⁵⁴ DUBET, François. Égalité des places, égalité des chances. *Études*, 2011/1 (Tome 414), p. 31-41. Disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-etudes-2011-1-page-31.htm> (Consulté le 22 février 2018).

⁵⁵ Source : entretien du 13 février 2018 (n°4).

⁵⁶ Inscrit dans le Manifeste de l'Unesco, qui fait de cette institution « un moyen essentiel d'élever dans les esprits les défenses de la paix et de contribuer au progrès spirituel de l'humanité ». Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque publique, 1994.

⁵⁷ Source : entretien du 14 juin 2017 (n°2).

⁵⁸ *Ibid.*

⁵⁹ *Ibid.*

⁶⁰ PETIT, Michèle. De la bibliothèque au droit de cité. Parcours de jeunes usagers des quartiers sensibles. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 1997, n°1, p. 6-11. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1997-01-0006-001> (Consulté le 22 février 2018).

ont notamment démontré que la fréquentation des bibliothèques entraînait des « effets positifs sur les usagers en termes de socialisation et de restauration de l'estime de soi, ce qui est loin d'être négligeable »⁶¹. Ainsi, Christophe Evans, sociologue et chef du service Études et Recherche à la BPI, a souligné le rôle positif que pouvait avoir la fréquentation de la bibliothèque pour les publics scolaires et étudiants appartenant à des milieux sociaux défavorisés, notamment les enfants d'ouvriers, qui choisissent les bibliothèques « pour leur cadre, leur atmosphère, l'anonymat qu'ils permettent, mais également pour les profits symboliques qu'on espère pouvoir en tirer »⁶². La bibliothèque joue également une fonction essentielle dans la sociabilité des adolescents en permettant notamment leur émancipation vis-à-vis des adultes⁶³. Cette fonction de la bibliothèque est encore plus effective lorsque les usagers sont amenés à participer à l'élaboration de services ou à l'action culturelle⁶⁴. Cette perception de la bibliothèque contribue à en faire pour certains usagers un « safe place »⁶⁵, un « community hub »⁶⁶, un lieu où tous les citoyens se côtoient à égalité.

Les bibliothécaires sont donc loin de rester apathiques face au constat des inégalités dans la société et s'impliquent dans la recherche de solutions à apporter au niveau de la bibliothèque. Mais si le discours d'inclusion de tous les publics est aujourd'hui porté par une majorité de professionnels, et les usagers de plus en plus centraux dans leurs réflexions, force est de constater la persistance de freins à la démocratisation culturelle entendue comme élargissement des publics et un certain écart entre la théorie et la pratique.

Une démocratisation culturelle et une accessibilité incomplètes : les publics qui restent à la porte de la bibliothèque

*« On n'arrive pas à toucher tout le monde, non. On a toujours l'impression qu'on n'arrive pas à attraper les personnes les plus éloignées, et ce sont toujours les CSP+ qui viennent. C'est un peu frustrant de voir toujours les mêmes. »*⁶⁷

*« Il y a toujours un discours très optimiste, comme quoi l'action culturelle va démocratiser la culture, etc. Mais je reste dubitatif... »*⁶⁸

C'est en ces termes qu'une collègue et un sociologue interrogés à ce sujet confirment une tendance déjà bien établie du monde culturel, à savoir l'échec du

⁶¹ EVANS, *op. cit.*

⁶² *Ibid.*

⁶³ CAILLOT, Audrey. *L'accueil des adolescents dans le réseau des bibliothèques de la Ville de Paris*. Projet professionnel personnel de la Formation Initiale des Bibliothécaires d'État sous la direction de Abdelwahed Allouche. Villeurbanne : Enssib, octobre 2007. (Consulté le 2 mars 2018).

⁶⁴ Voir à ce sujet le mémoire de Marine PEOTTA déjà cité qui analyse les bienfaits de la participation à l'action culturelle : émancipation, insertion sociale, etc.

⁶⁵ AGOSTO, Denise E. & HUGHES-HASSELL, Sandra (edited by). *Urban Teens in the Library: Research and Practice*, American Library Association, 2009.

⁶⁶ BERTELLE, *op. cit.*

⁶⁷ Source : entretien n°4.

⁶⁸ Source : entretien du 14 février 2018 (n°5).

processus de démocratisation culturelle, et son corollaire, l'inachèvement de la diversification des profils socioculturels en bibliothèque. En effet, les catégories sociales supérieures représentent encore la proportion la plus importante des publics des équipements culturels. Les inégalités d'accès à la culture restent non seulement très fortes mais vont en s'accroissant, les pratiques culturelles des Français demeurant fortement hétérogènes entre milieux sociaux, les différences ayant même « eu tendance à se creuser au cours de la dernière décennie [1997-2008] du fait du décrochage d'une partie des milieux populaires, notamment ouvriers »⁶⁹. La fréquentation des institutions culturelles en général resterait donc l'apanage des classes sociales favorisées. Dans la dernière enquête du Ministère de la Culture, *Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016*, on constate ainsi un « écart d'environ 10 points de fréquentation entre les catégories de population socialement les mieux dotées (CSP +, niveau de revenu, niveau de diplôme) et les catégories les moins dotées. »⁷⁰

Se rendre dans une bibliothèque, n'y serait-ce que pour en utiliser les espaces, n'est donc pas une évidence pour tous. Le constat est loin d'être alarmant : 87% des Français ont mis au moins une fois dans leur vie le pied à la bibliothèque et en 2016, « la part de la population française ayant fréquenté une bibliothèque au moins une fois lors des 12 derniers mois s'établit à 45%. »⁷¹ Mais toujours est-il que près de 55% de la population ne sont pas entrés dans une bibliothèque en un an, soit plus de la moitié des répondants. Les bibliothèques ne sont donc pas les plus touchées par cet échec des politiques publiques, qui restent par ailleurs particulièrement dynamiques en termes de lecture publique, en général fièrement portée par les tutelles⁷². Mais elles restent confrontées à la non-venue ou à la désaffection d'une certaine partie de la population, les « non-publics » ou « non-fréquentants ».

Cette désaffection a fait l'objet d'une littérature professionnelle très abondante, qui s'est majoritairement construite autour de deux accusations à l'encontre des bibliothèques : celle de favoriser un entre-soi, une endogamie en encourageant la fréquentation des groupes socioculturels habitués par une offre de collections et une programmation d'action culturelle ne répondant qu'à leurs propres besoins et attentes, maintenant à l'extérieur les publics non familiers⁷³ ; celle, enfin, de s'agripper au modèle de la bibliothèque savante, faire pour et par une élite. Comme l'écrit Anne-Marie Bertrand : « d'une part, les bibliothèques sont faites par les classes moyennes pour les classes moyennes ; d'autre part, c'est le côté patrimonial, savant, qui rebute les classes populaires. »⁷⁴ Ces critiques, fortement intériorisées par les bibliothécaires, les rend bien conscients d'un

⁶⁹ DONNAT, Olivier. Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique. Éléments de synthèse 1997-2008. Cultures études, mai 2005, p. 7.

⁷⁰ Ministère de la Culture et de la Communication – Étude DGMIC, *Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016*, p. 25.

⁷¹ *Ibid.*, p. 5. Ne sont de plus pas comptabilisés dans ces chiffres le public des moins de 15 ans, ni les publics touchés par les actions hors les murs ou bénéficiant de services de la bibliothèque indirectement (ainsi des emprunts faits par un tiers par exemple), qui se développent de plus en plus.

⁷² RABOT, *op. cit.*

⁷³ Lire à ce sujet les travaux de GRIGNON, Claude et PASSERON, Jean-Claude. *Le Savant et le populaire. Misérabilisme et populisme en sociologie et en littérature*. Paris : Le Seuil, 1989.

⁷⁴ BERTRAND, Anne-Marie. Chapitre II. Deux histoires, deux héritages. In *Bibliothèque publique et Public Library : essai de généalogie comparée*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, Collection : Papiers, Série généalogies, 2010, p. 54-91.

véritable « hiatus culturel »⁷⁵ propre à maintenir certaines catégories d'usagers à l'écart des bibliothèques, et à l'origine de l'abandon même de cet idéal de démocratisation par la profession.

En effet, plusieurs études ont mis en évidence la forte remise en question d'« une vision enchantée du bibliothécaire comme acteur du projet de démocratisation culturelle »⁷⁶ chez les bibliothécaires, notamment les plus jeunes, comme le souligne Bérénice Waty dans son enquête à propos des bibliothécaires rémois : « Parler d'une mission de démocratisation de la culture ne rencontre pas leur adhésion : idéal trop important, expression fourre-tout et surtout échec de cette politique expliquent, en partie, leur refus de s'y référer. »⁷⁷ Dans un contexte de remise en question radicale de l'institution, de tension entre hyperrationalisation de l'offre demandée par les impératifs économiques et politiques actuels et nécessité de s'adapter aux besoins, et à l'heure où les craintes face à la baisse de fréquentation semblent primer dans les réflexions professionnelles, cette question ne semble donc plus se poser. Nous serions ainsi passés d'une « certaine forme de militantisme visant à changer l'ordre culturel des choses (« démocratiser l'accès », au sens de réduire les inégalités entre les différents milieux sociaux) à une forme de pragmatisme où se mêlent renoncement et déplacement vers des considérations essentiellement quantitatives en matière de politique des publics »⁷⁸. Cette attitude d'attentisme, cette forme de passéisme et de désillusion marqueraient un certain constat d'échec face à la réalité de la force d'impact des bibliothécaires dans la lutte contre les inégalités, et dénoterait un relatif abandon de la profession face à cet état de fait, parfois très vivement condamné au sein même de la profession⁷⁹.

Par ailleurs, un important défaut d'actions en direction des publics empêchés semble entériner l'existence d'inégalités entre les publics : en effet, si 87 % des bibliothèques municipales et 3 bibliothèques départementales de prêt sur 4 proposent des services et actions en direction des publics empêchés⁸⁰, ces derniers « ne sont actuellement ni homogènes sur le territoire, ni généralisé[s] »⁸¹, dépendent en grande partie de l'engagement des collectivités territoriales et d'initiatives individuelles non formalisées, et « ne couvrent pas de manière systématique l'ensemble du champ des publics empêchés »⁸². Françoise Fontaine-Martinelli a ainsi mis en évidence dans son mémoire les nombreuses inégalités territoriales dans l'accès à la lecture et à l'information écrite des personnes

⁷⁵ BENRUBI, David-Jonathan. Enquête sur les consommations culturelles des bibliothécaires : Effets du renouvellement générationnel. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2009, n° 4, p. 6-16. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-04-0006-001> (Consulté le 22 février 2018).

⁷⁶ WATY, Bérénice. *Quand le monde des bibliothèques se livre. Ethnographie du quotidien de bibliothécaires, Pour une ethnologie des métiers du patrimoine*. Rapport au Ministère de la Culture. Laboratoire d'anthropologie et d'histoire de l'institution de la culture, novembre 2011, p. 22.

⁷⁷ *Ibid.*, p. 19.

⁷⁸ EVANS, *op. cit.*

⁷⁹ Nous pensons ici à la diatribe de Bruno David, qui accuse les bibliothécaires d'une certaine veulerie face à cette question des inégalités : « La conception du pluralisme prévalent dans la profession va rarement au-delà de la contestation raisonnable, de l'indignation vertueuse qui dénonce l'injustice. » DAVID, Bruno. « Le manège enchanté des bibliothécaires ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2004, n° 6, p. 87-97. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2004-06-0087-001> (Consulté le 22 février 2018).

⁸⁰ Source : Ministère de la Culture et de la Communication – Étude DGMIC, *Lecture publique et publics empêchés. Synthèse de l'étude réalisée par le Crédoc*, janvier 2017, p. 6.

⁸¹ *Ibid.*, p. 5.

⁸² *Ibid.*

déficiences visuelles.⁸³ En outre, la même enquête souligne le manque criant de moyens humains et financiers pour la mise en place de telles actions, dont Philippe Colomb, citant Hélène Brochard, remarque qu'il sert parfois de justification à une sorte d'inertie de la part des bibliothécaires et rappelle « la nécessité de réaffirmer que l'accompagnement de ces publics fait intrinsèquement partie du métier et qu'il ne faut pas se réfugier derrière la question des moyens pour ne pas prendre en charge cette mission »⁸⁴. Enfin, l'échec (ou du moins le moindre impact) des politiques publiques territoriales (et notamment des contrats territoire-lecture, inégalement portés par les DRAC⁸⁵) viennent également remettre en cause leur efficacité. Si l'équipement bibliothèque est existant et ambitionne d'être ouvert et accessible à tous, toute une partie de la population semble donc vouée à s'arrêter à son seuil.

Des publics illégitimes ?

Plusieurs facteurs sont à l'origine d'une telle relégation. Les écarts constatés dans la fréquentation de la bibliothèque sont en partie dus à des « différences de styles culturels de vie plutôt qu'à des motifs de rejet tenant aux bibliothèques elles-mêmes »⁸⁶ (couplées à un manque d'habitude et à un manque de temps⁸⁷). Les pratiques culturelles dépendent en effet en grande partie de la catégorie sociale et du niveau de vie : la plus grande prégnance de l'image et surtout son corollaire, la moindre place de la lecture dans les pratiques culturelles des milieux populaires⁸⁸ rendent ainsi leur fréquentation de la bibliothèque moins évidente qu'elle ne peut l'être pour les milieux sociaux favorisés. Une simple impossibilité de se déplacer ou de se saisir d'une offre « classique » de bibliothèque, comme cela peut être le cas pour les publics dits empêchés, peut aussi freiner leur fréquentation. Mais une certaine méconnaissance de l'offre et du fonctionnement de l'institution chez une partie de la population, symptomatique d'un manque évident de publicité et de communication envers les publics peu familiers ou non-fréquentants (et contrecoup d'une certaine inaction des bibliothécaires ?) entre aussi en jeu. Une collègue nous avoue ainsi : « *J'ai l'impression que certains d'entre eux ne savent même pas ce qu'ils peuvent faire ici.* »⁸⁹ Cécile Rabot, elle, souligne que « [n]ombreux sont les non-initiés qui ont le sentiment de ne pas savoir ce qui est possible et ce qui ne

⁸³ FONTAINE-MARTINELLI, Françoise. *Le rôle des bibliothèques dans l'accès démocratique à la lecture et à l'information écrite des personnes déficientes visuelles*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Marie-Noëlle Andissac. Villeurbanne : Enssib, 2012, p. 37. (Consulté le 2 mars 2018).

⁸⁴ COLOMB, Philippe. Améliorer l'accès au livre et à la lecture pour les publics empêchés : dispositifs et retours d'expérience. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2017, n° 11. Disponible sur : http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/ameliorer-l-acces-au-livre-et-a-la-lecture-pour-les-publics-empêchés-dispositifs-et-retours-d-experience_67462 (Consulté le 22 février 2018).

⁸⁵ MCC-DGMIC. *Bilan des contrats territoires-lecture au 1er janvier 2015*, p. 5. Disponible sur : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Developpement-de-la-lecture-publique/Les-contrats-territoire-lecture> (Consulté le 22 février 2018).

⁸⁶ EVANS, *op. cit.*

⁸⁷ *Ibid.*

⁸⁸ *Ibid.*

⁸⁹ Source : entretien n°4.

l'est pas. Certains sont surpris de découvrir la diversité des documents mais aussi les possibilités offertes. »⁹⁰

Face à ce constat, les bibliothèques tentent d'aller au-devant de ces publics en valorisant d'autres formes que l'écrit, en proposant des collections spécifiques ou adaptées (par exemple les collections Facile à lire pour les publics en situation d'apprentissage du français ou des collections adaptées aux personnes aveugles ou malvoyantes : livres audio et en gros caractères, DVD en audiodescription...) et des actions hors les murs, et en favorisant d'autres formes de sociabilité que celles qui leur sont associées, comme en témoigne par exemple la multiplication des ateliers de cuisine en bibliothèque, dont Anne-Sophie Lambert a démontré que s'ils ne « déclenchaient pas de besoin de bibliothèque »⁹¹, ils jouaient un rôle très fort dans l'intégration et la reconnaissance de la bibliothèque par les femmes immigrées notamment, qui mettaient ainsi un pied à la bibliothèque pour la première fois.

Cependant, la mise en place de telles actions et services est loin d'être homogène au niveau national et ces divers paramètres d'ordre culturel et social ne seraient pas encore assez pris en compte par les professionnels lors de l'élaboration de leur offre de services et de leur programmation d'action culturelle. En effet, plusieurs collègues interrogés soulignent que les collections et le livre restent encore trop souvent le cœur de métier des bibliothécaires, qui semblent privilégier ce format et cet usage sur d'autres, et déplorent « la prééminence des actions classiques »⁹² (telles que les expositions, heures du conte, rencontres, conférences...) dans l'action culturelle, encore bien réelle. Une collègue nous avoue également l'incidence de collections et d'une programmation d'action culturelle inadaptées ou en décalage avec les attentes et pratiques réelles de certains usagers, à l'origine d'une mise à l'écart de toute une partie de la population, et attire notre attention sur la réalité du « besoin de reconnaissance »⁹³ dans les collections et l'action culturelle, essentielle à leur appropriation de la bibliothèque mais pourtant parfois oubliée des bibliothécaires dans leurs réflexions autour de l'offre de services de leur établissement (nous reviendrons sur ce point plus en détail dans la suite de ce travail). Cet état de fait révèle une connaissance parfois trop partielle des attentes culturelles considérées comme légitimes ou pas au sein de l'environnement des publics des bibliothèques, qui conditionnent leurs modalités d'acquisition des biens culturels⁹⁴, ainsi que des demandes et besoins réels des usagers. Celle-ci s'ajoute à l'inachèvement certain de l'accessibilité (notamment numérique) des bibliothèques : ainsi, la loi de 2005 pour l'égalité des droits et des chances prévoyait l'échéance des travaux d'adaptation des bâtiments en 2015 mais plusieurs prorogations à la loi ont été votées, mettant en évidence le retard pris par plusieurs établissements⁹⁵. Par ailleurs, le Baromètre 2016 de

⁹⁰ RABOT, Cécile. Les médiathèques pour tous ? *Informations sociales* [en ligne], n°190, avril 2015, Caisse nationale d'allocations familiales (CNAF), p. 106-114. Disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2015-4-page-106.htm> (Consulté le 22 février 2018).

⁹¹ LAMBERT, Anne-Sophie. *Cuisine et bibliothèque, Mise en bouche pour une image gourmande des bibliothèques*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Christophe Evans, Villeurbanne : Essib, janvier 2017, p. 73. (Consulté le 2 mars 2018).

⁹² PEOTTA, *op. cit.*, p. 14.

⁹³ Source : entretien n°2.

⁹⁴ GOULET, *op. cit.*

⁹⁵ ANDISSAC, Marie-Noëlle et FONTAINE-MARTINELLI, Françoise. La Bibliothèque accessible. Etat des lieux et actions mises en œuvre. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2017, n° 11, p. 26-35. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-11-0026-003> (Consulté le 22 février 2018).

l'accessibilité numérique en bibliothèque révèle qu'en 2015, seuls « 20,8% des [130] sites [étudiés] comprennent une page ou une rubrique « accessibilité » faisant référence, de près ou de loin, à l'accessibilité numérique ou à la conduite d'une « politique d'accessibilité » »⁹⁶ et que seuls 14,6% disposent d'une page d'aide (dont aucune n'est conforme au RGAA)⁹⁷.

Il résulte de la combinaison de ces divers facteurs une absence de sentiment de légitimité à fréquenter la bibliothèque chez certains usagers, à l'origine d'un phénomène d'auto-exclusion, constaté unanimement par nos collègues, et que l'une d'entre eux exprime en ces termes :

*« Beaucoup ne viennent qu'une fois et ne reviennent pas, parce qu'ils se disent que ce n'est pas pour eux. Certains sont intimidés, c'est clair. On en voit, des têtes passer par la lucarne des fois. Ils voient que c'est une conférence, puis ils se disent : « C'est pas pour moi ». »*⁹⁸

La présence de ce sentiment d'illégitimité chez certains publics, entretenu notamment par l'inadéquation des services et collections avec leurs besoins, semblent donc faire des bibliothèques des lieux de reproduction d'inégalités sociales plus globales, en les maintenant à l'écart. Mais surtout, il révèle l'incidence des pratiques des bibliothécaires dans ce phénomène d'(auto)exclusion, qui entretiendraient des freins à l'appropriation de la bibliothèque et de ses services.

LE DISCOURS D'INCLUSION DES BIBLIOTHECAIRES A L'EPREUVE DE LEUR PRATIQUE

Tous les publics ne sont donc pas égaux face à l'équipement de la bibliothèque. Si les bibliothécaires tentent par quelques actions de réduire les inégalités constatées, toute une frange de la population reste marginalisée et ne se sent pas légitime à entrer à la bibliothèque, ni ne pense y trouver ce qu'elle y cherche. Les bibliothécaires ont également leur part de responsabilité dans ce phénomène d'auto-exclusion, notamment au travers de leur discours parfois ambigu.

De l'ambivalence du discours professionnel dans le constat d'inégalités en bibliothèque

En effet, un collègue interrogé évoque ainsi l'existence d'un discours parfois ambigu en bibliothèque : d'un côté, alors que beaucoup de professionnels prônent une intégration maximale de tous les publics, en accord avec une volonté de démocratisation la plus inclusive possible, on entend encore de l'autre un certain discours défaitiste, « nostalgique » d'un temps où les bibliothèques n'étaient fréquentées que par des usagers maîtrisant les codes de bonne tenue et de savoir vivre, indispensables selon certains professionnels à l'usage de la bibliothèque. Ce

⁹⁶ PixFL, Tosca consultants. *Baromètre de l'accessibilité numérique en bibliothèque - 2016*, Ministère de la Culture et de la Communication – DGMIC/SLL, p. 6.

⁹⁷ *Ibid.*

⁹⁸ Source : entretien n°4.

discours, qui peut encore s'entendre dans des injonctions comme « Il y a trop de monde », « Les gens ne se comportent plus comme il faut », « On s'adresse mal à nous »⁹⁹ suppose une certaine représentation de l'utilisateur par le bibliothécaire, qui le juge et le juge à travers le prisme d'un certain nombre de préconceptions des comportements et des usages acceptables (ou non) en bibliothèque. Il est donc essentiellement normatif et conditionne les modalités d'accueil de certaines catégories de publics, qui se révèlent alors à géométrie variable. C'est ce que sous-entendrait en creux l'accès (pour le moment) interdit aux jeunes de moins de 16 ans à la BnF en haut-de-jardin, qui exclut de fait une grande partie de son public potentiel sur le critère selon lequel ce public ne pourrait pas avoir d'usage compatible avec le fonctionnement et la vocation de la bibliothèque.

Un sociologue interrogé à ce sujet remarque par ailleurs que peuvent se révéler en bibliothèque des « éléments de choc culturel » :

*« Les bibliothécaires peuvent être effrayés par des comportements, des façons de parler, des présences physiques du fait de leur recrutement social, mais aussi de la sélectivité des concours, qui font que les bibliothécaires ont une certaine représentation de la culture et des individus. »*¹⁰⁰

Tout comportement allant à l'encontre de ces représentations peut alors poser problème pour les bibliothécaires et l'utilisateur peut de fait se retrouver éloigné ou exclu en vertu de ces représentations. C'est encore très fortement le cas pour le public adolescent, cette « horde de sauvages »¹⁰¹ que certains bibliothécaires assimilent volontiers à des usagers chahuteurs et à de potentielles sources de violences et de conflits¹⁰², et dont on remarque que l'accueil pose un certain problème aux professionnels, qui rechignent souvent à l'inclure dans leur projet d'établissement¹⁰³.

Un collègue mentionne ainsi l'exemple de l'accueil des lycéens pendant la période de révision du baccalauréat, qui s'apparenterait, à la BPI notamment, à une « mauvaise saison à passer »¹⁰⁴. Il souligne ainsi qu'alors que le discours affiché est celui de bibliothèques faites pour accueillir tout le monde et *a fortiori* les lycéens (et ce même s'ils n'utilisent pas les collections - usage encore considéré comme fondamental de la bibliothèque par certains professionnels -, mais ont seulement un usage « séjourné » du lieu), on constate l'existence d'un discours de résistance parfois très hostile envers ce public dans la bouche de certains membres du personnel « mis en déroute », désarmés par ces modalités d'usage des bibliothèques, par ce processus d'« appropriation collective » juvénile qui leur

⁹⁹ Source : entretien n°3.

¹⁰⁰ Source : entretien n°5.

¹⁰¹ FRESNEAU, Amélie. *Un péril jeune en bibliothèque ? Enquête sur le regard porté par les bibliothécaires sur les grands adolescents*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Christine Détréz. Villeurbanne : Enssib, 2014, p. 26. (Consulté le 2 mars 2018).

¹⁰² Voir à ce sujet le mémoire de Sandra JARRY, *Violence et incivilité des usagers en bibliothèque municipale : perceptions, causes, solutions*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Dominique Lahary, Villeurbanne : Enssib, janvier 2015. (Consulté le 2 mars 2018).

¹⁰³ CAILLOT, *op. cit.*, p. 36.

¹⁰⁴ DELEUZE, Hélène. Un printemps à la BPI : Du mode « concurrence » au mode « inclusif ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2012, n° 4, p. 35-39. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-04-0035-007> (Consulté le 22 février 2018).

fait dire : « ils n'ont pas leur place ici » ; « ils prennent la place d'autres usagers » ; « ils ne respectent pas le règlement... »¹⁰⁵.

Plusieurs enquêtes ont fait ressortir cette appréhension différente de la part de certains professionnels face au public adolescent et lycéen. Dans son enquête sur les usagers lycéens à la Bibliothèque nationale de France, *Les lycéens, le bac et la BnF*, Corentin Roquebert souligne ainsi l'existence d'un « problème lycéen », qui se manifeste à la BnF par quelques conflits entre usagers (qui trouvent souvent leur origine dans le bruit que peut provoquer l'usage en groupe des lycéens), mais aussi par un comportement particulier assez désagréable des bibliothécaires envers eux, comme le soulignent les propos d'un jeune interrogé : « Ce serait bien qu'il y ait un peu plus de respect quand même... même dans les salles aussi, il faudrait que les bibliothécaires soient plus aimables... des fois on a besoin de plus parler, ouais qu'elles soient plus courtois, plus compréhensibles... »¹⁰⁶. Le discours d'ouverture des bibliothécaires semble donc se heurter à l'épreuve du quotidien et de la pratique concrète du métier, et se dissocier de comportements et de pratiques parfois franchement réfractaires à la présence de cette catégorie de public¹⁰⁷, et surtout tributaires de représentations et de biais divers. Cette contradiction constatée entre discours et pratiques révèle donc un possible traitement différentiel des usagers en fonction de ces représentations, mesurable à des différences constatées dans la façon d'informer et de mettre les services à disposition des usagers. Elle met ainsi en lumière le caractère potentiellement contingent des pratiques des bibliothécaires, qui peuvent de fait être vectrices d'inégalités entre les publics.

Des pratiques contingentes ?

En effet, certains collègues interrogés constatent que certains professionnels émettent des jugements différents selon le statut, le genre, l'âge... de l'utilisateur, et font infléchir leurs pratiques en fonction de ces représentations, dont ils ne sont pas nécessairement conscients. Il apparaît donc que l'attitude des bibliothécaires peut se voir modifiée par un ensemble de facteurs divers : selon que les usagers s'adressent aux bibliothécaires en tant qu'individus ou au sein de collectifs (tels que les classes, les groupes d'associations en visite, etc.), selon qu'il s'agisse d'un homme ou d'une femme, d'un jeune enfant ou d'un adulte... Une collègue nous rapporte ainsi qu'on entend souvent le discours suivant : « *X est extrêmement sympathique et avenant lorsqu'il vient seul à la bibliothèque mais c'est une autre histoire lorsqu'il vient en groupe...* »¹⁰⁸, supposant l'adoption par le bibliothécaire d'un comportement différent selon les situations¹⁰⁹. Par ailleurs, de la même façon

¹⁰⁵ Source : entretien n°3.

¹⁰⁶ ROQUEBERT, Corentin. *Les lycéens, le bac et la BnF. Enquête sur les usagers lycéens à la Bibliothèque nationale de France*. Rapport de stage à la délégation à la Stratégie et à la Recherche de la Bibliothèque nationale de France, septembre 2012, p. 34-35.

¹⁰⁷ Ce problème se pose également en bibliothèque universitaire, où les lycéens sont souvent perçus comme des « hordes bruyantes ». Voir à ce sujet l'enquête de l'ADBU : *L'accueil des lycéens dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur*, mai 2017, p.11-12.

Disponible sur : https://adbu.fr/competplug/uploads/2017/05/Livret_accompagnement_Accueil_lyceens_ADBU2017.pdf (Consulté le 22 février 2018).

¹⁰⁸ Source : entretien n°2.

¹⁰⁹ Tendance renforcée envers les lycéens, nous dit Amélie FRESNEAU, *op. cit.*, p. 27-28.

que le comportement des usagers diffère selon qu'ils s'adressent à un homme ou une femme, celui des bibliothécaires prend parfois en compte (inconsciemment ou pas) cette composante sexuée. Nous pouvons ainsi citer l'exemple des bibliothécaires qui déconseilleront un ouvrage à une fille car « ce n'est pas une lecture pour jeune fille »¹¹⁰. Il est également possible d'évoquer ici l'usage du téléphone en bibliothèque, qui ne sera pas réprimandé de la même façon selon que l'utilisateur concerné est une jeune fille ou un usager adulte masculin à l'air peu commode...¹¹¹ Le facteur générationnel peut aussi entrer en jeu : ainsi, les enfants et adolescents seront plus sujets à recevoir des ordres que des invitations à respecter le règlement, comme c'est le cas pour des adultes¹¹². Ces pratiques adaptatives supposent donc en creux une certaine rupture de l'égalité du service public.

Il est par ailleurs fréquemment rappelé qu'en tant qu'agents publics, les bibliothécaires n'ont pas de jugement à émettre sur les usagers qu'ils servent. Cependant, ce serait oublier un peu trop vite qu'ils sont eux aussi des « êtres sociaux » soumis à leur environnement social et culturel et empreints de valeurs et d'opinions propres, et qu'ils ne sont par conséquent pas immunisés contre les attitudes sexistes, racistes...¹¹³ et les préjugés de tout genre, de classe et de sexe notamment.

Cette contingence des pratiques révèle ainsi la perception des usagers qu'ont certains collègues, perception dépendant d'un certain nombre de prédispositions professionnelles spécifiques, voire de préjugés et de clichés, mais aussi reflet du manque de distance et de l'incapacité de certains à travailler sur leurs propres pratiques et jugements¹¹⁴. Celle-ci sous-entend également que tous les efforts nécessaires pour faciliter l'accès de tous à la bibliothèque ne sont pas toujours faits, et porte donc en germe des pratiques discriminantes et inégalitaires.

Une véritable prise en compte de tous les publics ? La tentation de l'utilisateur idéal

Les pratiques et comportements des bibliothécaires semblent donc largement tributaires d'une certaine représentation de leurs publics, dépendant de tout un ensemble de valeurs, usages, opinions propres à chaque professionnel, et s'appuyant encore notamment sur la notion de « bons publics », mise en lumière par Anne-Marie Bertrand : ainsi, le professionnel construirait souvent sa pratique en fonction d'un usager idéal, perçu comme étant un « bon élève » « poli, attentif, reconnaissant, méritant, [qui] s'exprime clairement, se tient à sa place, connaît les codes... »¹¹⁵, « qui chercherait à faire des découvertes hors des sentiers battus et

¹¹⁰ Source : entretien n°2.

¹¹¹ Source : entretien n°3.

¹¹² *Ibid.*

¹¹³ MERKLEN, *op. cit.*, p. 118.

¹¹⁴ Source : entretien n°3.

¹¹⁵ BERTRAND, Anne-Marie. Légitimité professionnelle et modèles d'excellence. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 1995, n° 6 p. 52-55. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-06-0052-009> (Consulté le 22 février 2018).

qui serait disposé à entendre les conseils de lecture qui lui sont adressés »¹¹⁶, bref, qui viendrait à la bibliothèque exactement pour les usages prévus par les bibliothécaires. Ces représentations prédisposeraient donc les bibliothécaires à adopter des comportements différents en fonction de la correspondance de l'utilisateur à ces descriptions.

Par ailleurs, un collègue souligne que cette vision de l'utilisateur idéal est à rapprocher de l'effet Pygmalion (ou effet Rosenthal & Jacobson), c'est-à-dire à la tentation psychologique de modeler l'utilisateur à son image, pour qu'il maîtrise et respecte les mêmes codes et usages que soi¹¹⁷. Cette notion de la sociologie de l'éducation désigne en effet « une prophétie autoréalisatrice qui provoque une amélioration des performances d'un sujet, en fonction du degré de croyance en sa réussite venant d'une autorité ou de son environnement. »¹¹⁸ Elle part donc du principe que les enseignants élaborent (plus ou moins consciemment) des attentes vis-à-vis des résultats scolaires de leurs élèves, attentes qui vont conditionner et façonner leur comportement en fonction de chaque élève, mais aussi influencer sur les comportements, les perceptions et par conséquent, sur les résultats des élèves. Les progrès de ces derniers seront ainsi plus importants si le maître exprime davantage d'attentes à leur égard. Cet effet souligne donc la capacité de l'enseignant à influencer sur le comportement des élèves pour qu'ils se conforment aux attentes préalablement et implicitement exprimées à leur égard. C'est donc la capacité à transformer l'élève par l'interaction que l'enseignant a avec lui que met en évidence ce phénomène, et de fait sa propension (le plus souvent inconsciente et spontanée) à façonner son élève idéal, correspondant à ses attentes, à l'aune de ses propres valeurs et manières d'être. Notre collègue remarque à ce propos que l'enseignant a en effet toute latitude pour déterminer le rôle qu'il fait jouer à son élève, en terrain d'égalité ou au contraire en lui donnant une place inférieure, et que certains enseignants ont un double discours : en prétendant traiter leurs élèves de la même façon, ils sont en réalité plus en phase avec des élèves qui proviennent du même milieu social que le leur, et qui ont déjà les codes et des goûts culturels proches des leurs...

Transposé en bibliothèque, l'existence de l'effet Pygmalion ferait donc ressortir la prédisposition du bibliothécaire à mieux servir celui qui lui ressemble, et à transformer et à construire l'utilisateur idéal à travers l'interaction qu'il a avec lui et en fonction de ses propres valeurs et usages de la bibliothèque. Cet utilisateur idéal deviendrait alors le parangon à atteindre, et en gardant cette construction mentale à l'esprit, le bibliothécaire percevrait toute déviation par rapport à ce modèle comme illégitime et contribuerait à son rejet. Cet effet déterminerait, en contrepoint, l'attitude des bibliothécaires face à leurs usagers, et pourrait expliquer les différences constatées dans les pratiques et postures professionnelles à l'origine d'inégalités.

Cette tentation de l'utilisateur idéal révèle en creux les limites du discours d'inclusion de tous les publics prôné par les professionnels et souligne la forte influence des projections et des idées qu'ils se font de leurs publics (qu'ils

¹¹⁶ REVEILLÉ, Jonathan. Cécile Rabot, La construction de la visibilité littéraire en bibliothèque. *Lectures* [en ligne], Les comptes rendus, 2015, mis en ligne le 01 août 2015. Disponible sur : <http://journals.openedition.org/lectures/18695> (Consulté le 22 février 2018).

¹¹⁷ Source : entretien n°3.

¹¹⁸ Définition Wikipédia, disponible sur : https://fr.wikipedia.org/wiki/Effet_Pygmalion (Consulté le 22 février 2018).

considèrent, souvent à tort, comme « rétifs au monde des bibliothèques »¹¹⁹) sur leur pratique effective et sur la constitution de leur offre de services. L'adaptation de cette offre aux besoins réels (et non seulement imaginés ou conjecturés par les bibliothécaires eux-mêmes) peut dès lors être questionnée.

Une connaissance partielle des publics et des usages à l'origine d'inégalités

En effet, si la prise en compte des besoins et attentes des usagers (par leur implication et leur participation à l'élaboration des collections et des programmes d'action culturelle par exemple) commence à se développer en bibliothèque, l'on peut déplorer que les publics soient encore trop peu consultés et étudiés par les bibliothécaires pour la conception de leurs services. La constitution de collections se fait ainsi le plus souvent, faute de temps, de moyens humains et financiers, etc., sans réel travail d'enquête préalable et seulement à partir d'une estimation ou d'une projection des besoins des publics visés. Denis Merklen et Numa Murard soulignent ainsi à propos de l'insertion des bibliothèques dans des quartiers dits « sensibles » que les collections en langues étrangères qui y sont développées ne sont « pas tant une étude de la demande que les représentations que les bibliothécaires se font du « quartier » et de la morphologie des classes populaires »¹²⁰.

Les publics des bibliothèques restent par ailleurs en réalité assez mal connus des bibliothécaires : on a pu regretter que leur pratique se satisfasse encore trop d'« un savoir intuitif »¹²¹ et, comme le souligne Tony Di Mascio, la profession souffrirait d'un « déficit de culture sociologique »¹²², révélateur selon lui d'« une résistance des acteurs [...] à appréhender la diversité des pratiques actuelles »,¹²³ qui de fait méconnaissent (ou pire, ignorent !) les résultats des diverses enquêtes menées sur leurs publics¹²⁴.

Enfin, Christophe Evans souligne que si les enquêtes de satisfaction et d'usages des publics se multiplient dans les institutions depuis plusieurs années, ces enquêtes restent encore trop « institutionnalisées-centrées » et servent en réalité davantage à évaluer les offres de service et les collections, qu'à s'attacher à connaître vraiment les besoins des usagers¹²⁵. Ce rapport encore très universaliste à

¹¹⁹ SIEGEL, Pascal. « Les représentations des bibliothèques : l'impact des clichés culturels relatifs aux bibliothèques et aux bibliothécaires sur le public et les personnels », slideshare disponible en ligne sur le blog de Lionel Dujol, *La bibliothèque apprivoisée* : <https://labibapprivoisee.wordpress.com/2011/09/27/les-representations-des-bibliotheques-limpact-des-cliches-culturels-relatifs-aux-bibliotheques-et-aux-bibliothe-caires-sur-le-public-et-les-personnels-par-pascal-siegel/> (Consulté le 22 février 2018).

¹²⁰ MERKLEN, Denis et MURARD, Numa. Pourquoi brûler des livres ? Violence, culture et politique populaires. *La Vie des Idées* [en ligne], 7 janvier 2008. Disponible sur : <http://www.laviedesidees.fr/Pourquoi-brule-t-on-des.html> (Consulté le 22 février 2018).

¹²¹ EVANS, Christophe. « Mode d'emploi », Introduction à EVANS, Christophe (dir.), *Mener l'enquête. Guide des études de publics en bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, Collection La Boîte à outils, n°22, 2011.

¹²² DI MASCIO, Tony. Enquête de sens. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2010, n° 5, p. 76-79. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0076-015> (Consulté le 22 février 2018).

¹²³ *Ibid.*

¹²⁴ L'enquête du Crédoc citée précédemment souligne ainsi de manière significative « l'absence d'identification des besoins sur le territoire » comme cause principale du manque d'actions en direction des publics empêchés. Ministère de la Culture et de la Communication/CREDOC, *op. cit.*, p. 10.

¹²⁵ EVANS, Christophe. « La place des publics dans le modèle français : une approche sociologique » in BERTRAND, Anne-Marie *et al.*, *Quel modèle de bibliothèque ?* Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2008, p.82-93.

l'institution (dont il remarque qu'il s'agit d'une spécificité française) a plusieurs conséquences : la conception de services personnalisés n'est encore qu'embryonnaire en France ; en pensant connaître ou en sous-estimant les besoins des usagers, les bibliothécaires écartent, parfois maladroitement, certains profils d'usagers. Christophe Evans, lors d'un cours donné à l'Enssib, évoque ainsi une situation vécue à la BPI : un public de personnes immigrées, ouvriers du bâtiment retraités pour la majorité, pour certains en accident du travail, avait ainsi l'habitude de venir consulter des archives audiovisuelles documentaires sur pellicule. Au moment du passage de l'analogique au numérique, une partie de ce public n'a pas su faire la transition et s'adapter aux nouvelles machines. De fait, « *on s'est séparé d'une partie de notre public naturel sans qu'on le veuille, malgré nous* »¹²⁶ reconnaît Christophe Evans. N'ayant pas anticipé cette désaffection due à l'innovation des dispositifs de médiation et de diffusion, cette partie du public n'est jamais revenue, les bibliothécaires de la BPI n'ayant pu la prendre en charge (faute de budget pour réinstaller d'anciennes machines). Cet exemple révèle donc bien comment la modernisation d'un dispositif décidée sans consultation des usagers ni analyse de leurs usages s'est finalement avérée être inégalitaire en leur ôtant un service, de plus très apprécié : « *C'est un sujet qui pose la question des compétences. On donne accès à une partie de la collection, on donne accès à un ordinateur, et les gens ne suivent pas forcément, ne savent pas faire, ne veulent pas suivre, pas déranger, et les gens ne reviennent pas... La modernisation du dispositif peut donc être inégalitaire.* »¹²⁷

Par ailleurs, la réticence de certains bibliothécaires à faire participer leurs usagers souligne l'existence d'une certaine peur de l'utilisateur, dans un contexte de perte de légitimité et de prestige social qui en fait un potentiel ennemi, prêt à mettre en porte à faux le bibliothécaire et apte à ébranler sa légitimité, ce qui justifierait sa mise à distance de l'institution¹²⁸, favorisant d'autant plus la méconnaissance des bibliothécaires des usages réels.

Il est donc apparu au cours de nos entretiens menés avec des professionnels que les bibliothécaires peuvent être vecteurs d'inégalités par la conjugaison de deux facteurs : lorsque tous les efforts ne sont pas faits par les bibliothécaires pour se montrer, et rendre leurs services, accessibles à tous, privilégiant ainsi, très souvent inconsciemment, les seuls habitués de la bibliothèque dotés d'un sentiment de légitimité et provoquant *a contrario* un sentiment d'illégitimité chez les autres publics, propice à leur auto-exclusion car, comme le rappelle Cécile Rabot, « [l]'accessibilité n'est pas uniquement physique [...]. Il ne suffit pas qu'une offre soit présente à proximité, gratuite et physiquement accessible pour qu'elle soit connue, reconnue et utilisée. »¹²⁹ ; lorsqu'ils ne tiennent pas assez compte des usages et besoins réels de tous les usagers, prenant ainsi le risque d'une bibliothèque faite pour les bibliothécaires ou une partie des usagers seulement, et opérant de fait une hiérarchisation sélective des publics implicite.

¹²⁶ Source : cours de Christophe Evans sur l'accueil des publics donné à l'Enssib le 30 janvier 2018.

¹²⁷ *Ibid.*

¹²⁸ Lire à ce sujet : SPIESER, Adèle. *Fais pas ci, fais pas ça : les interdits en bibliothèque*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Christine Détrez. Villeurbanne : Enssib, janvier 2012, p. 17. (Consulté le 2 mars 2018).

¹²⁹ RABOT, Cécile. *Les médiathèques pour tous ?*, *op.cit.*

Deux questions se posent alors : comment peut s'opérer concrètement cette sélection et dans quelle mesure les bibliothécaires provoquent-ils ce sentiment d'illégitimité ?

COMMENT SE MANIFESTENT LES INÉGALITÉS EN BIBLIOTHÈQUE ?

Le sentiment d'illégitimité de certains publics entretenu par l'ambiguïté d'un certain discours et la difficulté pour les bibliothécaires à se défaire d'une certaine vision des usages et usagers idéaux révèlent l'existence de déséquilibres dans l'accueil des publics. Plusieurs ressorts entrent en jeu, qu'il s'agira ici de recenser. Quelle réalité des inégalités en bibliothèque au quotidien et dans quelle mesure les bibliothécaires y contribuent-ils ?

LA BIBLIOTHEQUE, UN LIEU INACCESSIBLE ? DE L'IMPORTANCE DE LA PERCEPTION DE LA BIBLIOTHEQUE ET DES BIBLIOTHECAIRES DANS LE RESSENTI DES INEGALITES

Un équipement inatteignable : les inégalités d'accès physique, l'hétérogénéité des qualités de services

Force est en effet de constater qu'avant même toute interaction avec les bibliothécaires, la bibliothèque non seulement ne se montre pas mais n'est pas accessible à tous les Français : plusieurs enquêtes attirent ainsi l'attention sur l'existence d'une disparité assez importante entre les qualités de services des bibliothèques au niveau national et la permanence d'inégalités en termes de couverture territoriale. Premièrement, en matière d'*équipement* : un rapport de l'IGB de 2016 souligne ainsi que 55% des communes, soit 11,18 millions d'habitants, ne disposent d'aucun équipement « propre », c'est-à-dire de bibliothèque dépendant d'une commune ou d'un EPCI. De plus, la fermeture de nombreux dépôts et « l'inadéquation de nombreux équipements et leur vieillissement » sont à l'origine de grandes disparités territoriales¹³⁰.

Deuxièmement, en matière de *qualité de services* : en effet, selon la catégorisation de l'équipement d'après la typologie élaborée par l'ADBBDP, toutes les communes ne sont pas logées à la même enseigne. Ainsi, certaines communes disposeront d'un bâtiment réservé à la bibliothèque, ouvert au moins 12h par semaine, et gérés par des personnels qualifiés et titulaires. D'autres cependant, partagent un bâtiment avec d'autres services municipaux ou ne disposent que d'un simple local, géré par des bénévoles et donc soumis aux aléas de leur engagement. Les crédits accordés aux acquisitions de documents y sont également moindres¹³¹.

De même, la *distance* à parcourir pour atteindre la bibliothèque ou le facteur de *l'amplitude horaire d'ouverture* sont primordiaux : ainsi, les actifs ont moins de possibilité de pouvoir se rendre à la bibliothèque en dehors de leurs horaires de travail car si l'équipement existe, il peut ne pas être ouvert suffisamment. Plusieurs

¹³⁰ GAUTIER-GENTES, Jean-Luc (avec le concours de Joëlle Claud). *L'équipement des communes et groupements de communes en bibliothèques : lacunes et inégalités territoriales*. Rapport au MESR et au MCC, Inspection générale des bibliothèques. Rapport n° 2015-033, décembre 2015, p. 46.

¹³¹ Source : Ministère de la Culture et de la Communication – Étude DGMIC. *Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016*, p. 10-11.

études ont souligné que les horaires d'ouverture, notamment en bibliothèque municipale, ne sont d'une part pas assez larges, d'autre part, pas assez lisibles, et souvent en inadéquation totale avec les usages et les styles de vie des usagers, opérant de fait une sélection implicite des usagers¹³².

Les bibliothèques n'apparaissent donc pas toujours comme des équipements facilement accessibles et opèrent de fait une certaine sélection des publics par leurs conditions d'accès. Ce trait est d'autant plus visible pour les publics empêchés, l'accessibilité physique des bâtiments et l'accessibilité numérique n'étant pas toujours assurées, comme nous l'avons souligné plus haut. Une partie des publics est donc exclue d'emblée.

Il ne faut également pas oublier les *effets d'âge et intergénérationnels* : ainsi, par exemple, « en France, la fréquentation et l'usage des services des bibliothèques par les personnes âgées sont sensiblement au-dessous de la moyenne »¹³³ (désaffection due pour une grande part à la baisse de l'appétence liée à l'âge et à la perte progressive des capacités physiques¹³⁴). Or, les initiatives des bibliothèques envers ces publics sont « très dispersées, timides et le plus souvent méconnues »¹³⁵ et si elles se multiplient¹³⁶, toutes les bibliothèques n'en proposent actuellement pas. De même pour les médiathèques seulement accessibles en voiture, qui excluent de fait le public des enfants soumis au bon vouloir et aux possibilités de leurs parents ou famille. Pareillement, les tout-petits à qui sont destinées certaines actions spécifiques (comme les Heures du conte) sont incapables de se rendre seuls à la bibliothèque et sont donc extrêmement dépendants des velléités et disponibilités parentales ou familiales.

Des disparités liées au *genre* sont également observables et l'on remarque que des représentations sexuées conditionnent fortement l'usage de la bibliothèque. Une collègue interrogée nous donne ainsi l'exemple du Club de lecture ados de sa médiathèque, fréquenté uniquement par « *une vingtaine de jeunes filles, toujours les mêmes. Je ne crois pas qu'on y trouverait un seul garçon !* »¹³⁷ La fréquentation et les usages de la bibliothèque n'échappent donc pas aux assignations de genre. Plusieurs études ont montré le rôle que jouait la bibliothèque pour les jeunes filles issues de l'immigration par exemple, pour qui la bibliothèque représente un entre-deux, un espace intermédiaire de sociabilité acceptée¹³⁸, mais aussi comment cette origine sociale pouvait faire de la lecture une pratique jugée illégitime car synonyme de perte de temps, ou encore terrain d'une sensibilité dénigrée aux garçons dans certains milieux sociaux¹³⁹, et freiner

¹³² « Une adaptation des horaires d'ouverture aux besoins et aux usages semble aujourd'hui indispensable pour garantir à chacun l'égalité d'accès à la lecture publique. » Ministère de la Culture et de la Communication – Étude DGMIC. *Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016*, p. 20.

¹³³ ALIX, Yves. *Les bibliothèques et l'accès des « seniors » et des personnes âgées à la lecture*. Rapport à Madame la ministre de la Culture et de la Communication, Inspection générale des bibliothèques. Rapport n°2012-23, juillet 2012, p. 21.

¹³⁴ *Ibid.*, p. 24.

¹³⁵ *Ibid.*, p. 21.

¹³⁶ Voir l'exemple du portage à domicile : LOSSER, Anne-Christelle. *Que sont nos seniors devenus ? Les seniors, un public cible en devenir pour les bibliothèques*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Lucie Daudin, Villeurbanne : Enssib, 2014, p. 44. (Consulté le 2 mars 2018).

¹³⁷ Source : entretien n°4.

¹³⁸ BERTRAND Anne-Marie, BURGOS Martine, POISSENOT Claude et PRIVAT Jean-Marie, *Les bibliothèques municipales et leurs publics. Pratiques ordinaires de la culture*. Paris : Éditions de la BPI, Direction du livre et de la lecture, Collection Études et Recherche, 2011.

¹³⁹ PETIT, Michèle. *Éloge de la lecture. La construction de soi*, Paris : Belin, 2002.

de fait leur fréquentation de la bibliothèque. Ces assignations de genre se caractérisent également par une intériorisation par les usagers eux-mêmes d'une attribution sexuée à certains services ou actions : ainsi, les ateliers jeux vidéo sont assez souvent davantage suivis par les garçons, principalement parce qu'implicitement reconnus comme leur étant réservés par les jeunes filles ne s'y sentant pas bienvenues¹⁴⁰. Mais celles-ci peuvent aussi être intégrées par les professionnels eux-mêmes, comme le remarque un collègue à propos du jeu vidéo, les jeunes filles étant souvent des « victimes symboliques »¹⁴¹ de la médiation qui aurait tendance à les oublier.

Un sentiment d'illégitimité renforcé par les représentations de la bibliothèque et de la profession

Des traits structurels intimidants

Par ailleurs, de nombreuses études ont démontré à quel point la perception de l'institution « bibliothèque » et des êtres qui « l'habitent », les bibliothécaires, pesait encore lourdement sur l'imaginaire collectif, et comment survivaient certains stéréotypes, contribuant au sentiment d'illégitimité et à l'auto-exclusion d'une partie des usagers. Les bibliothécaires peuvent alors se faire vecteurs d'inégalités dans la mesure où leurs pratiques n'intégreront pas ce facteur et ne s'y adapteront pas de sorte à déjouer ces représentations, dans un objectif de faciliter l'appropriation des lieux¹⁴².

Ces représentations couvrent divers champs, et sont visibles dès l'architecture de la bibliothèque. Celle-ci représente en effet parfois une institution qui peut « faire peur », « en imposer », et de fait exclure avant même d'entrer dans son bâtiment. Comme l'indique Vincent Goulet : « [a]u sens de Michel Foucault, il s'agit d'un « dispositif » [la bibliothèque], à la fois discours, lieu et technique de pouvoir visant à une certaine « gouvernementalité », dont les traits structurels peuvent décourager l'entrée des personnes peu habituées aux lieux de culture, favorisant ainsi leur auto-exclusion »¹⁴³. Ainsi, Georges Rettel souligne l'« effet de masse saisissant qui prend la tête » à l'entrée de la bibliothèque et se demande « [c]omment ne pas se sentir seul, écrasé et perdu ? »¹⁴⁴ dans un espace si impressionnant et colossal. L'accueil du public ne se résume donc pas en bibliothèque au dialogue qui a lieu autour de la frontière que constitue la banque d'accueil, mais commence dès l'extérieur du bâtiment, dont la monumentalité et les « gestes architecturaux » qui peuvent le caractériser conditionnent et infléchissent ses modalités, et nécessite une véritable stratégie d'appropriation pour certains usagers, plusieurs « détours du lieu »¹⁴⁵ avant de pouvoir y rentrer. Claude Poissenot fait même du dispositif architectural un aspect supplémentaire de

¹⁴⁰ Source : entretien n°2.

¹⁴¹ Source : entretien n°3.

¹⁴² Il a été également remarqué que ces clichés allaient même jusqu'à influencer les personnels eux-mêmes, qui non seulement pouvaient s'amuser à les véhiculer mais finissaient parfois bien malgré eux à s'y conformer. Nous renvoyons aux multiples travaux sur la représentation du métier des bibliothécaires cités en bibliographie.

¹⁴³ GOULET, *op. cit.*

¹⁴⁴ RETTEL, Georges. « Le problème des bibliothèques ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2010, n° 6, p. 54-57. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-06-0054-012> (Consulté le 22 février 2018).

¹⁴⁵ Source : entretien n°2.

la façon dont les bibliothécaires s'imaginent leurs usagers et imposent leurs propres représentations de la bibliothèque : « L'architecture des bibliothèques rencontre le même écueil que bien des aspects de la réflexion sur la bibliothéconomie. Plutôt que de prendre en compte la population telle qu'elle est dans sa diversité sociologique, on l'imagine aussi intelligente et subtile que ceux qui l'ont conçue. L'intention est généreuse mais produit un résultat bien différent : fréquentent la bibliothèque alors ceux qui se retrouvent dans le projet ou ceux qui ont suffisamment d'aisance pour surmonter les obstacles à son accès et entreprennent de détourner le lieu. »¹⁴⁶

Un lieu encore trop centré sur le savoir et l'écrit

De même, dans un contexte social global où le rapport au livre, à l'information, à l'écrit change, la bibliothèque reste encore largement perçue comme un « lieu-musée », où le silence est d'or, l'écrit roi et le travail l'usage principal et seul légitime. Les termes utilisés dans la littérature professionnelle pour définir ces représentations ne sont pas élogieux : « lieu élitiste et décalé qui ne s'adresse pas à tous », où règne une ambiance « austère », voire « mortifère », la bibliothèque reste encore un lieu mystérieux, véritable « temple du savoir »¹⁴⁷, sanctuaire patrimonial où rien ne semble devoir bouger. Si cette immuabilité de la bibliothèque peut paraître rassurante à certains dans une ère où l'information est fuyante et partout et nulle part à la fois, ce caractère d'austérité, bien qu'assez éloigné de la réalité dans la majorité des cas, reste encore bien intériorisé par les usagers et surtout les non-usagers¹⁴⁸, et peut contribuer à leur mise à distance de l'institution. Un des sociologues que nous avons pu interroger remarque ainsi que c'est surtout le cas pour les publics âgés de 35 ans et plus :

*« C'est une injustice ! Une injustice au sens où une partie des publics (les plus âgés, à partir de 35 ans), qui ont connu l'ancien style de bibliothèque où la culture était au cœur, ont grandi avec la représentation selon laquelle c'est un temple. Et il y en a encore des traces dans les représentations qui sont en total décalage. Les jeunes sont moins traumatisés. »*¹⁴⁹

En outre, la bibliothèque reste encore un lieu à la charge symbolique très forte et largement associé au monde du savoir et à une autre institution républicaine pétrie d'inégalités : l'école. Les livres et la lecture étant encore perçus comme le cœur de métier des bibliothécaires (par les usagers mais aussi par la profession), et constituant encore la seule porte d'entrée aux positions sociales favorisées, la bibliothèque semble faite par et réservée à une élite, un « club pour les accros de lecture »¹⁵⁰, ceux qui en maîtrisent les codes et surtout qui en ont le seul usage supposé légitime, à savoir le travail et l'usage silencieux de ses locaux

¹⁴⁶ POISSENOT Claude. Bibliothèques et architecture : les chemins sinueux de la rencontre avec les publics... Disponible en ligne sur son blog : <http://www.livreshebdo.fr/article/bibliotheques-et-architecture-les-chemins-sinueux-de-la-rencontre-avec-les-publics> (Consulté le 22 février 2018).

¹⁴⁷ Représentations véhiculées par la bibliothèque même, comme en témoigne le fait que cette expression constitue le titre de l'exposition de photographies de bibliothèques d'Ahmet Ertuğ à la BnF (mai - juillet 2009).

¹⁴⁸ Et critère considéré par la profession également, puisqu'il fait partie des questions posées dans la dernière enquête *Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016*, p.52 et 53 (et ce même si l'on y remarque qu'il est de moins en moins évoqué par les répondants).

¹⁴⁹ Source : entretien n°5.

¹⁵⁰ Ministère de la Culture et de la Communication – Étude DGMIC. *Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016*, p. 52.

et ressources. Denis Merklen a remarquablement montré les relations conflictuelles que certains jeunes (issus notamment des milieux populaires) entretiennent avec la culture de l'écrit et comment une frontière s'établit entre ses détenteurs et les autres, contribuant à déplacer cet enjeu culturel sur le terrain politique. En ce sens, la bibliothèque, assimilée à l'école, peut se voir associer les mêmes inégalités et injustices et subir la même lecture politique, se retrouvant de fait rejetée par une partie des jeunes qui entretiennent ce rapport conflictuel à l'écrit¹⁵¹. Une offre de services et d'action culturelle qui n'insisterait que sur cette composante scripturale de la bibliothèque exclurait implicitement ces mêmes catégories de publics.

L'agent de l'État

Plus globalement d'ailleurs, dans une société très fortement marquée par les inégalités économiques, et où une partie de la population (les jeunes notamment) se sentent laissés pour compte, les bibliothèques, « [v]ecteurs importants de l'action municipale »¹⁵² et « l'expression d'une politique publique »¹⁵³, représentent un des services de l'État dans les territoires et donc une institution comme une autre. Cet attribut dispose certains usagers et non-usagers à les identifier comme vecteur d'inégalités et d'injustices sociales plus globales, les exposant de fait à des réactions extrêmes de rejet.

Une stratégie de communication des bibliothécaires excluante ? Le « tri » des publics

Les stratégies de communication choisies et menées par les bibliothécaires sont également capitales dans la représentation que vont avoir les usagers et non-usagers de la bibliothèque mais aussi des bibliothécaires (et sont très révélatrices de l'état d'esprit de ces derniers vis-à-vis des usagers et de l'attention portée au service public dans l'établissement) : un niveau de langue trop soutenu ou inadapté à l'âge ciblé, des tournures de phrases trop complexes (sur le site Internet, dans les newsletters ou les programmes d'action culturelle par exemple) ou encore un site Web déroutant peuvent contribuer à exclure une partie des usagers. À l'inverse, compartimenter à l'extrême ses supports de communication peut conduire à stigmatiser une partie des usagers qui ne posséderaient pas les codes linguistiques adéquats ou attendus et à qui est alors renvoyée brutalement leur méconnaissance de ceux-ci. Ainsi, Claude Poissenot observe que, de la même façon que les publics sont placés au cœur des réflexions des bibliothécaires, il faut imaginer et concevoir la communication en fonction des usages des divers publics concernés, qui seront étudiés préalablement, condition *sine qua non* pour son adaptation optimale. Ainsi, il appelle à mettre en place « une communication qui prendrait en compte les citoyens non dans leur abstraction mais pris au sérieux dans leur logique d'usage »¹⁵⁴.

¹⁵¹ « La bibliothèque se rapproche ici des problématiques de l'école en ce qu'elle apparaît comme une institution qui exclut, mais qui exclut comme conséquence de la distance entre instituteurs et bibliothécaires d'un côté et population de l'autre. » MERKLEN, Denis, *op. cit.* p. 118.

¹⁵² MERKLEN, Denis et MURARD, Numa, *op. cit.*

¹⁵³ *Ibid.*

¹⁵⁴ POISSENOT, Claude. Les publics au cœur de la communication. In VIDAL, *op. cit.*

Le choix de la communication de la bibliothèque ne doit donc pas être pris à la légère, car c'est aussi elle qui va modeler l'image de la bibliothèque à renvoyer à ses usagers réels et potentiels et de fait susciter un sentiment de légitimité auprès des divers publics. Une collègue interrogée affirme ainsi que c'est par l'image qu'on renvoie à travers ses collections et son programme d'action culturelle que l'on « trie » son public et favorise sa venue ou au contraire sa répulsion¹⁵⁵. Proposer un programme d'actions culturelles dont l'ensemble ne semblerait pas en accord avec les attentes des publics et totalement éloignée des préoccupations des habitants non seulement risque l'échec, mais contribue aussi à écarter toute une frange des fréquentants en opérant une sélection implicite des publics.

L'on constate donc que les bibliothécaires ne parviennent pas toujours à rendre leur équipement accessible et véhiculent, parfois inconsciemment et bien malgré eux, des représentations qui contribuent à une moindre fréquentation de certaines catégories d'utilisateurs.

LA CREATION D'UNE BARRIÈRE : QUAND LE DISCOURS ET LES PRATIQUES DES BIBLIOTHECAIRES EXCLUENT

Un habitus pesant dans l'interaction avec l'utilisateur

Le bibliothécaire incompréhensible

L'habitus¹⁵⁶ des bibliothécaires (soit l'ensemble de leurs codes, de leurs manières d'être implicitement partagés) détermine également l'orientation de leurs interactions avec les utilisateurs. L'on peut remarquer que celui-ci intègre les évolutions résultant du phénomène de technicisation toujours plus accrue de la profession, perceptible ces dernières années dans le développement des techniques de bibliothéconomie et l'élargissement continu du champ de compétences des bibliothécaires, et contribuant au façonnement d'un ethos et d'une conscience professionnels extrêmement forts (et renforcés par le passage à l'Enssib, la formation continue, l'effervescence des réseaux et associations professionnels, etc.). Cette technicisation s'est accompagnée de l'adoption d'une expertise et d'un langage bibliothéconomiques propres¹⁵⁷, dont l'expression la plus éclatante est le jargon professionnel. Cependant, si l'emploi de ce jargon dans le dialogue entre les bibliothécaires et les utilisateurs peut se révéler rassurant pour les premiers en leur permettant de se replier derrière la technique et d'avoir un certain nombre de repères communs, il apparaît vite excluant car incompréhensible pour les publics, et instaurant de fait une barrière entre les bibliothécaires et les utilisateurs (et entre les utilisateurs en ayant la maîtrise et les autres), et une source d'inégalités en matière d'orientation et d'information (ce que nous avons confirmé tous les collègues interrogés).

¹⁵⁵ Source : entretien du 14 juin 2017 (n°2 bis).

¹⁵⁶ « Comportement acquis, caractéristique d'un groupe social, quelle que soit son étendue, et transmissible au point de sembler inné. » Définition du Larousse, disponible sur : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/habitus/38790> (Consulté le 22 février 2018).

¹⁵⁷ EVANS, Christophe. La place des publics dans le modèle français : une approche sociologique. In BERTRAND, Anne-Marie *et al.*, *Quel modèle de bibliothèque ?* Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2008.

Le bibliothécaire peu à l'écoute des besoins

Par ailleurs, subsiste encore une très forte prégnance de l'image d'une profession peu accessible, renforcée par « un décalage de plus en plus important entre l'image que la société semble renvoyer de la profession et les réalités d'un métier en prise à des mutations profondes. »¹⁵⁸ Ainsi, le bibliothécaire fait parfois figure de repoussoir lorsqu'il est encore présenté comme « une femme, revêche ou « fofolle », vêtue d'un cardigan et coiffée d'un chignon, ayant une certaine aversion pour le genre humain et lisant beaucoup en compagnie de son chat »¹⁵⁹. La position d'autorité qui lui est encore accolée (vieille réminiscence de son rôle de prescripteur) complexifie ses interactions avec les usagers, qui pourront avoir le sentiment que le bibliothécaire, individu déconnecté de la réalité ne faisant pas partie du même monde, ne pourra les comprendre (aspect intergénérationnel renforcé avec les jeunes). Ainsi, dans son enquête sur les représentations de la profession chez les bibliothécaires et non-bibliothécaires, Émilie Thilliez-Fernandes remarque-t-elle que les bibliothécaires sont perçus comme « trop axés sur leur profession », « pas très à l'écoute des besoins », « peu favorables aux échanges », « pas toujours agréables », « peu dynamiques ». »¹⁶⁰ Ne les sollicitent alors que les personnes se sentant légitimes à le faire.

Cette apparente tension entre réalité et représentations révèle trois états de fait : persiste l'existence d'un manque de légitimité déjà mentionné dont souffrent les usagers et non-usagers ; la multiplicité des compétences et des services que la profession tente de rendre n'est pas assez connue (et reconnue) par les usagers, symptôme de leur méconnaissance de ceux-ci et partant, de la mauvaise communication des bibliothèques et du manque de promotion et de publicité de leur action (notamment auprès des élus) ; enfin, l'accueil ne semble pas toujours au cœur des pratiques des bibliothécaires et cela finit par desservir le sens et la force de leur action auprès des populations qu'elles souhaitent aider, en les tenant, souvent malgré eux, à distance de l'institution.

Des bibliothécaires repliés sur eux-mêmes ?

Il a en effet souvent été fait le reproche aux bibliothécaires de s'adonner à un certain « enfermement dans le métier »¹⁶¹, signe d'un « repli corporatiste »¹⁶², qui mettrait l'« ennemi public »¹⁶³ à l'écart. De nombreuses études et enquêtes ont démontré à quel point la perception des bibliothécaires de leur métier et leurs représentations de leurs propres pratiques influaient sur leur application effective. Ainsi, ils partagent des modèles (bibliothécaire « guide », « professionnel »¹⁶⁴...), et des codes professionnels et plus généralement, sociaux et culturels, identiques (notamment parce que l'origine sociale des bibliothécaires est exemplairement

¹⁵⁸ GARAMBOIS, *op. cit.*

¹⁵⁹ *Ibid.*

¹⁶⁰ THILLIEZ-FERNANDES Emilie. Questions de représentations. *Bibliothèque(s)*, Revue de l'ABF n°73 : Métiers et compétences, mars 2014, p. 18.

¹⁶¹ Source : entretien n°3.

¹⁶² MOURLAN-MAZARGUIL, Sonia. *Les bibliothécaires, ennemis de la bibliothèque ?* Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Dominique Lahary. Villeurbanne : Essib, janvier 2012, p. 17. (Consulté le 2 mars 2018).

¹⁶³ SPIESER, *op. cit.*, p. 17.

¹⁶⁴ BERTRAND, Anne-Marie. Légitimité et excellence professionnelle, *op. cit.*

homogène et qu'ils ont le même *background* social, scolaire et culturel¹⁶⁵), qui ont une très forte influence sur leurs pratiques professionnelles, comme le prouve l'enquête de David-Jonathan Benrubi sur les pratiques professionnelles des bibliothécaires : « en lecture publique, l'influence de la culture personnelle sur l'exercice du métier et celle réciproque de la pratique professionnelle sur les consommations culturelles sont perçues comme fortes ou très fortes, et la première plus forte que la seconde (bien que ce sentiment décroisse avec l'ancienneté dans le métier). Cela met sur la piste d'une forte influence des consommations personnelles en lecture publique [...]. »¹⁶⁶ Unis par un « patriotisme de profession »¹⁶⁷ et formant une communauté de valeurs autour de l'émancipation culturelle, de la littérature, des valeurs démocratiques, ils savent donner une cohérence à leur action, et se regroupent autour d'une caractérisation encore assez commune de la légitimité du bibliothécaire au sein de la profession, qui se mesure encore largement à sa connaissance et sa maîtrise de la méthodologie et des outils documentaires¹⁶⁸.

Or, si ces valeurs et ces codes ont un effet galvanisant et légitimant positif, ils peuvent également concourir au repli de la profession sur elle-même et se révéler excluants, en mettant à distance les publics par un processus d'« essentialisation » et d'assimilation de ceux-ci, qui nie la conjugaison des situations individuelles qui les composent¹⁶⁹. De fait, les valeurs et les codes différents de ceux des bibliothécaires peuvent parfois se retrouver minimisés, voire oubliés, contribuant à la mise à l'écart des individus ne les maîtrisant pas ou ne s'y retrouvant tout simplement pas. Ce repli peut conduire le bibliothécaire à ne pas prendre assez en compte les spécificités de ses publics et à imposer certains usages dans la bibliothèque, parfois éloignés des usages réels. Ce décalage peut être particulièrement perceptible dans le règlement intérieur.

La bibliothèque, un lieu encore trop normé et normatif : quand les usages et besoins réels des usagers entrent en conflit avec les usages prescrits

Le règlement intérieur : le bibliothécaire omnipotent ?

En tant qu'établissement recevant du public, la bibliothèque est soumise à un ensemble de règles, « de normes et de contraintes, plus ou moins admises et plus ou moins explicitées »¹⁷⁰ qui peuvent participer à l'(auto-)exclusion d'une partie des usagers. Ces règles, nous dit un collègue, se doublent d'une dimension très vite moralisatrice : les institutions françaises (et la culture du service public en France) auraient en effet tendance à imposer des devoirs et à énoncer des interdits à l'utilisateur avant même de lui proposer des services, puisqu'« on commence par dire

¹⁶⁵ MORIZE, Edwina. *L'identité sociale des bibliothécaires : enquête sur les professionnels des bibliothèques d'État et territoriales en France*. Mémoire de master Politique des bibliothèques et de la documentation sous la direction de Pascal Siegel, Villeurbanne : Enssib, septembre 2013, p. 49. (Consulté le 2 mars 2018).

¹⁶⁶ BENRUBI, *op. cit.*

¹⁶⁷ EVANS, Christophe. La place des publics dans le modèle français : une approche sociologique. In BERTRAND *et al.*, *op. cit.*

¹⁶⁸ BERTRAND, Anne-Marie. Légitimité et excellence professionnelle, *op. cit.*

¹⁶⁹ Pour une analyse exhaustive de ces problématiques, nous lirons avec profit le mémoire de Sonia MOURLAN-MAZARGUIL, *op. cit.*

¹⁷⁰ RABOT, Cécile. Les médiathèques pour tous ?, *op. cit.*

aux gens ce qu'ils n'ont pas le droit de faire »¹⁷¹, notamment par le biais du règlement intérieur.

En effet, de nombreuses études ont souligné comment la bibliothèque était un lieu de socialisation (un « processus de civilisation » selon la formule de Norbert Elias¹⁷²), où l'on inculque et apprend à respecter des normes de conduite et de vivre-ensemble. Vincent Goulet rappelle ainsi que la bibliothèque se situant au croisement de rationalités et de règles de conduite différentes (provenant de divers univers, comme la famille, les amis, l'école...), parfois discordantes, elle peut se retrouver le théâtre de conflits avec ou entre les publics¹⁷³. La bibliothèque contribue donc, par son règlement intérieur, à créer un ordre normatif, à prescrire des codes et des façons d'« être en bibliothèque », propres à révéler des décalages et en creux la prééminence de certains usages de la bibliothèque sur d'autres. Le bibliothécaire s'expose alors au risque d'imposer des usages parfois très différents de ceux réels de l'utilisateur, auxquels il se heurte quelquefois de façon assez violente. « Entre l'ordre normatif que définit la bibliothèque (manières d'être, intériorisation des normes qui régissent son fonctionnement) et les pratiques, demandes culturelles et besoins sociaux, il y a parfois des décalages qu'il s'agit de comprendre et d'expliquer. »¹⁷⁴ Une personne interrogée nous en donne ainsi un exemple :

*« Par exemple, le règlement intérieur qui explique qu'on ne doit pas être plus de deux derrière un ordinateur, et qui se voit dans l'aménagement des ordinateurs même, puisqu'on ne peut pas s'installer à plus de deux. Ça renvoie à un usage personnel de l'ordinateur et met de côté la dimension de sociabilité qui peut être le cadre d'une bibliothèque. Et c'est du coup inégalitaire par rapport aux ados. [...] Le règlement est parfois en total décalage avec les attentes des publics. »*¹⁷⁵

Si cet usage spécifique a été repéré par divers établissements (lorsque ceux-ci proposent des box ou carrels réservables par exemple), certains établissements ne l'ont pas encore intégré à leur offre de services, s'exposant au risque de faire s'affronter leur règlement avec l'usage réel.

Le règlement intérieur et son respect que demande (implicitement ou explicitement lors d'un rappel à l'ordre) le bibliothécaire peuvent alors véhiculer des inégalités en révélant ces divers décalages : lorsqu'il impose le calme et le silence, *a priori* incompatibles avec l'usage de la bibliothèque comme lieu de rencontre ; lorsque diverses sanctions sont appliquées (amendes infligées en cas de retard de retour des documents, exclusions temporaires ou définitives pour problèmes de comportement...) ; lorsqu'il exige un papier d'identité ou un justificatif de domicile pour l'inscription en bibliothèque (papiers très difficiles, voire impossibles à fournir pour les publics réfugiés ou en situation de précarité par exemple) ; lorsque l'inscription est payante (pour des raisons financières

¹⁷¹ Source : entretien n°3.

¹⁷² « Termes clés de la sociologie de Norbert Elias », *Vingtième Siècle*. Revue d'histoire [en ligne], 2010/2 (n° 106), p. 29-36. Disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-vingtieme-siecle-revue-d-histoire-2010-2-page-29.htm> (Consulté le 22 février 2018).

¹⁷³ GOULET, *op. cit.*

¹⁷⁴ Denis Merklen cité par ALLOUCHE, Abdelwahed. La bibliothèque, outil du lien social. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2010, n° 2, p. 78-79. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-02-0078-003> (Consulté le 22 février 2018).

¹⁷⁵ Source : entretien n°5.

évidentes, et ce même si la gratuité est largement majoritaire aujourd'hui). La peur de se faire réprimander en vertu du non-respect de ce règlement et le sentiment d'omniprésence de celui-ci dès son entrée dans l'enceinte de la bibliothèque peuvent contribuer à l'exclusion d'une partie de ses usagers. Ainsi, Cécile Rabot rappelle-t-elle que « les règles du prêt engendrent parfois des craintes (peur de ne pas pouvoir respecter les règles, de perdre les documents, de ne pas tenir les délais) qui peuvent faire renoncer. »¹⁷⁶ De même, la non-compréhension de ce règlement par quelques-uns des usagers (ne serait-ce qu'à cause d'une incompréhension du français) et le manque de pédagogie de certains professionnels par leur refus (ou leur négligence) de le leur expliquer établissent une certaine distinction entre les publics.

Par ailleurs, il apparaît que certains règlements portent en eux-mêmes des principes inégalitaires, car énonçant des conditions d'accès particulières en fonction des catégories de publics. Ainsi peut-on évoquer le cas des règlements stipulant l'obligation de signature d'une autorisation parentale ou d'accompagnement des enfants par un adulte, excluant de fait tous les enfants dont les familles travaillent sur les horaires d'ouverture de la bibliothèque ou issus de familles monoparentales, et partant, majoritairement issus de milieux populaires. Si cette pratique peut être une façon de toucher les familles de ces enfants, une collègue nous rappelle qu'il ne faut surtout pas « exclure les enfants en faisant penser aux parents qu'ils sont de mauvais parents. »¹⁷⁷

Si le règlement intérieur n'est pas du seul fait du bibliothécaire (il convient de rappeler qu'en bibliothèque municipale, le règlement intérieur est soumis à l'approbation et à la ratification du conseil municipal), il en reste le principal gardien dans l'enceinte du lieu. De fait, les bibliothécaires sont parfois obligés de composer avec ce règlement et reconnaissent un certain laxisme dans l'application de certaines règles, notamment après avoir constaté leur inapplicabilité. Bérénice Waty a ainsi remarqué dans son enquête sur les bibliothécaires rémois que la non-application du système d'amendes était fréquente « chez nombre de bibliothécaires qui préfèrent « trouver calmement une solution », « s'éloigner du règlement » et « ne pas rendre la situation impossible »¹⁷⁸. Le cadre concret de la bibliothèque et son appareil administratif entrent donc parfois en contradiction avec les pratiques et les valeurs des bibliothécaires, pris en porte-à-faux par leur propre code, et acculés à en reconnaître le caractère discriminatoire. Une collègue nous révèle ainsi la difficulté de positionnement du professionnel, à travers la question des enfants dans le règlement :

« Il y a eu un gros débat sur l'âge il y a un an, au moment de la refonte du règlement. Dans le règlement actuel, c'est en dessous de 7 ans que l'accès à la bibliothèque est interdit, mais certains collègues voulaient 12. [...] On a un vrai problème avec les enfants, on ne sait pas quoi faire. Le problème, c'est qu'ils [les parents] identifient la bibliothèque comme garderie, et ils ne comprennent pas qu'on n'est pas responsable des enfants, que s'ils partent avec d'autres adultes, on ne va pas intervenir. [...] On ne dit rien parce qu'on ne peut rien dire. Quand on a un usager de 4 ans qui vient avec son frère de 6 ans, on les laisse là bien sûr, parce qu'on ne va pas les jeter

¹⁷⁶ RABOT, Cécile. Les médiathèques pour tous ?, *op. cit.*

¹⁷⁷ Source : entretien n°2.

¹⁷⁸ WATY, *op. cit.*, p. 30.

dehors et on appelle les parents pour leur dire que ce n'est pas possible, mais de toute façon, on n'arrive jamais à les joindre. »¹⁷⁹

L'arbitraire du règlement, source d'inégalités ?

De fait, une évidence s'impose : il y a autant de façons d'être bibliothécaire, de concevoir et de vivre le métier que de façons d'appliquer le règlement. En effet, à l'analyse des pratiques des bibliothécaires et de leur conception de leurs missions, force est de constater que celles-ci sont loin d'être uniformes et témoignent d'un positionnement équivoque car multiforme du professionnel : ainsi, comme le souligne Yves Alix, il y a autant de bibliothécaires que de façons de penser et de faire¹⁸⁰. L'exercice du métier est donc tributaire de tout un ensemble de variables propres à chacun, et pose la question des objectifs de l'action du bibliothécaire, qui semblent de fait pouvoir évoluer au gré des diverses pratiques et conceptions des professionnels. Par ailleurs, si un socle de valeurs communes est partagé par la grande majorité de la profession, leurs expressions revêtent des formes hétéroclites, dues notamment aux écarts de perception entre les différentes générations de bibliothécaires¹⁸¹. Ce qui en complexifie la lecture et la perception par les usagers, déconcertés par ces différences constatées. Le simple fait de ne pas procéder de la même façon d'un professionnel à l'autre peut alors être ressenti comme une injustice par un même usager. De plus, la bibliothèque est régie par des règles formelles mais aussi informelles et tacites, basées sur des références inégalement partagées par les usagers et dont l'application ne peut pas être formalisée et donc potentiellement variables d'un agent à l'autre¹⁸². Une des sources de conflit ne se trouverait donc pas dans le règlement lui-même et dans les règles qu'il énonce, mais dans « l'arbitraire de son application et de son explication »¹⁸³, qui provoque un sentiment de « malaise », d'« incompréhension » et surtout d'« injustice », auprès d'une population qui se perçoit déjà particulièrement stigmatisée ailleurs dans la société¹⁸⁴. Ainsi, il y a conflit lorsque « [l]e rappel de la règle se fonde sur la supposition d'une représentation commune et partagée du lieu qui se suffit à lui-même comme explication, alors que la perception s'avère dissidente »¹⁸⁵.

Cette situation démontre la difficulté de porter des pratiques communes au sein d'un même établissement. Ainsi, une collègue nous indique que :

« Le discours commun est super important. Si on a du mal à inspirer une pratique et un discours communs, ça nécessite de réfléchir à ses règles et c'est que la règle n'est pas bonne. Par exemple, cette règle qu'il y a dans toutes les bibliothèques et que je ne comprends pas : celle d'avoir obligatoirement une carte. Personne ne la respecte jamais, parce que ça fait trop mal au cœur de voir un gamin arriver avec une quinzaine de livres dans

¹⁷⁹ Source : entretien n°4.

¹⁸⁰ ALIX, Yves. L'ennemi dans la maison ou les bibliothécaires face à eux-mêmes [en ligne]. Disponible sur le site de Médiadix : <<http://mediadix.parisnanterre.fr/archivesje/alixweb.pdf>> (Consulté le 22 février 2018).

¹⁸¹ MOURLAN-MAZARGUIL, *op. cit.*, p. 25.

¹⁸² PEREZ Patrick, SOLDINI Fabienne et VITALE Philippe. Usages conflictuels en bibliothèque. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2002, n° 1, p. 4-8. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-01-0004-001> (Consulté le 22 février 2018).

¹⁸³ *Ibid.*

¹⁸⁴ *Ibid.*

¹⁸⁵ *Ibid.*

les bras qu'il a très envie d'emprunter et qu'il nous dit qu'il n'a pas sa carte ! En réalité, on peut le laisser emprunter avec son nom. Et pourtant, on garde cette règle, alors qu'elle ne sert à rien. »¹⁸⁶

Il apparaît donc clairement que la vocation normative de la bibliothèque portée par les bibliothécaires entre parfois en contradiction avec les usages réels, et peut être à l'origine d'inégalités dans le traitement des usagers, inégalités que les professionnels tentent souvent de minimiser en contournant le règlement.

Des usages légitimes et illégitimes en bibliothèque

Par ailleurs, cet antagonisme entre postures prescrites et postures réelles aurait deux conséquences : la première étant une certaine propension des bibliothécaires à décider des usages et usagers légitimes dans leur bibliothèque. Anne-Marie Bertrand observe ainsi que les étudiants ont souvent été rejetés des bibliothèques municipales, jugés par les bibliothécaires comme prenant la place des milieux populaires que les bibliothécaires ne parvenaient toujours pas à attirer. Elle va même plus loin en affirmant que ces derniers procèdent à une « utilisation » et à une « instrumentalisation du public », car eux seuls « savent ce qu'est le public (leur public), lequel il convient de rechercher et lequel ne correspond pas à leur objectif démocratique (à savoir les étudiants) »¹⁸⁷. Ce discours donnerait donc une forme de légitimité, d'unicité à la profession (qui s'appuie sur les enquêtes de publics), et de fait, lui conférerait une certaine mainmise sur la bibliothèque, ce qui justifierait l'éviction (du moins symbolique) de certaines catégories de publics. Mainmise qui se doublerait d'une certaine méfiance à l'égard des demandes des usagers, souvent jugées irrecevables, puisque seuls les bibliothécaires savent « ce qui est attendu, ce qui est « bon pour eux » sans critères objectifs »¹⁸⁸. C'est ce que remarque Bénédicte Frocaut dans son mémoire à propos de l'accueil lorsqu'elle écrit : « Il est encore difficile à certains bibliothécaires de considérer le public comme compétent dans ses demandes. Bien souvent les demandes des usagers seront jaugées, soupesées avant d'être examinées. Certaines seront estimées légitimes, alors que d'autres non. »¹⁸⁹ De fait, les publics n'auraient pas souvent la parole et ne pourraient « s'exprimer que dans des failles, des interstices (ou dans le conflit) »¹⁹⁰, témoignant de la difficulté pour certains bibliothécaires à entendre les usagers.

En outre, cette opposition entre usages prescrits et usages réels déterminerait en creux la perception des usages et codes jugés légitimes dans une bibliothèque, et conduirait à façonner une norme sociale et comportementale tacite, impliquant l'idée d'un usage légitime de la bibliothèque et le rejet d'usages jugés abusifs et illégitimes. Or, les représentations de cet usage légitime diffèrent selon qu'on est

¹⁸⁶ Source : entretien n°4.

¹⁸⁷ BERTRAND, Anne-Marie. Le peuple, le non-public et le bon public : les publics des bibliothèques et leurs représentations chez les bibliothécaires. In DONNAT, Olivier et TOLILA Paul (dir.), *Le(s) public(s) de la culture*. Paris : Presses de Sciences Po, « Académique », 2003, p. 139-153.

¹⁸⁸ FROCAUT, Bénédicte. *Bibliothécaire, un métier d'accueil ?* Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Florence Roche, Villeurbanne : Enssib, janvier 2014, p. 53. (Consulté le 2 mars 2018).

¹⁸⁹ *Ibid.*

¹⁹⁰ POULAIN, Martine. Les publics et les bibliothèques : deux ou trois choses que nous savons d'eux. In *Publics et usages des bibliothèques : un défi pour la coopération*, Paris : Éditions de la BPI, 1998.

bibliothécaire ou usager, et peuvent être à l'origine de conflits d'usage : « Le fait est que la confrontation entre les publics populaires et les institutions culturelles est parfois précisément la source de malentendus et de conflits quant aux normes et aux valeurs qui peuvent et doivent y avoir cours. »¹⁹¹

Ainsi, ce malentendu sur les codes en usages en bibliothèque souligne que les bibliothécaires seraient quelque peu conditionnés par leurs propres usages de la bibliothèque et que les usagers affichant d'autres usages que ceux prescrits par les bibliothécaires pourraient ainsi se sentir dépourvus de sentiment de légitimité à user du lieu et des services. Un collègue souligne ainsi qu'il est plus facile pour les bibliothécaires d'exclure des publics en situation de précarité car peu revendicateurs et souffrant déjà de ce manque de légitimité¹⁹². L'habitus des bibliothécaires semble donc jouer un très grand rôle dans la réalité de traitements inégalitaires en bibliothèque. De même, l'absence de services et actions en direction des publics empêchés renvoie l'image d'un lieu qui semble ne pas vouloir s'adapter aux spécificités de ces publics et privilégier d'autres usages. C'est donc au risque d'une véritable violence symbolique, à l'expression d'une certaine condescendance et de fait, au risque de se faire l'instrument de sélection de ses publics que s'exposent les bibliothécaires, en privilégiant certains usages sur d'autres, en ayant une vision du métier encore très normative, et en accordant une attention trop restreinte aux usages et besoins réels de ses publics.

DES INEGALITES PROVOQUEES PAR LA CONCEPTION ET LES DISPOSITIFS DE MISE A DISPOSITION DES SERVICES ET COLLECTIONS : LES CONSEQUENCES DE L'INADAPTATION GLOBALE AUX USAGES

L'influence de la disposition spatiale intérieure et de l'organisation des collections

Enfin, l'agencement intérieur de la bibliothèque peut lui-même se révéler sélectif et participer au sentiment d'illégitimité de certains usagers par divers dispositifs propres à l'isoler et partant, à l'exclure, qu'il s'agisse de la distance imposée entre l'usager et le bibliothécaire par la banque de prêt parfois trop massive ; de l'aménagement et de la décoration intérieure dont le côté impersonnel peut mettre l'usager mal à l'aise¹⁹³ ; de la segmentation du lieu en différentes ambiances qui peuvent paraître exclure ou favoriser tel ou tel usage ou de l'absence de lieux de rencontre et de travail en groupe, limitant les modes collectifs d'appropriation de la bibliothèque. Enfin, l'organisation et l'agencement des collections peuvent s'avérer excluants car totalement illisibles et indéchiffrables pour l'usager non-initié. Ainsi de la classification et du catalogue, comme nous le confirme une collègue :

¹⁹¹ EVANS, Christophe. Les publics populaires. Aux abonnés absents en bibliothèque ?, *op. cit.*

¹⁹² Source : entretien n°3.

¹⁹³ Lire à ce sujet le mémoire de Roman SPILOTROS : *Penser la décoration intérieure en bibliothèque*. Mémoire d'étude de diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Françoise Muller. Villeurbanne : Enssib, mars 2018.

« Les OPAC, ils sont incompréhensibles, les usagers ne s'en servent jamais, je suis sûre qu'ils ne repartent pas avec ce qu'ils cherchaient. [...] Le plan de classement, aussi, il est hyper compliqué. [...] nous, on a 3 chiffres après le point... Il faut simplifier au maximum la Dewey, pas la supprimer parce que c'est utile, mais la simplifier. »¹⁹⁴

Par ailleurs, Cécile Rabot remarque que le nom d'auteur est rarement la première donnée prise en compte par les lecteurs issus de milieux populaires lors de la recherche d'un document ; que l'usage des catalogues suppose la maîtrise de l'orthographe et de l'outil informatique, que tout un chacun n'a pas ; que le mode de présentation des documents en longues travées étroites peut donner une impression d'étouffement ; enfin, que l'organisation en libre accès nécessite de détenir « des repères culturels inégalement partagés », plongeant de fait les individus « submergés par le volume de l'offre » dans le désarroi, favorisant leur auto-exclusion¹⁹⁵. De fait, la fréquentation de la bibliothèque nécessite un certain apprivoisement préalable de l'équipement, qui ne se fera parfois qu'à tâtons. Ce « coût de recherche » élevé, c'est-à-dire l'énergie à déployer pour accéder à l'information recherchée et en localiser la source et la pertinence »¹⁹⁶ peut donc se retrouver majoré pour certains usagers.

L'on remarquera également que le dispositif spatial de la bibliothèque structure le parcours physique de l'utilisateur et lui impose une certaine perception du lieu, parfois contradictoire avec ses propres usages. De fait, il apparaît que celui-ci est en réalité souvent infantilisant, car instaurant une coupure radicale entre l'institution, le service et l'utilisateur¹⁹⁷. Ainsi, peut-on évoquer l'exemple de la signalétique, qui par son souci de se rendre ultra lisible (par le jeu de codes couleur, de pictogrammes, etc.) impose une certaine vision du lieu. Mais ce dispositif s'appuie de fait aussi sur la conjecture d'un usager universel virtuel, qui gomme la diversité des situations individuelles qui ont cours en bibliothèque et suppose la maîtrise (fantasmatique) des mêmes repères par tous, dissociant de fait ceux qui en disposent et ceux qui n'en disposent pas¹⁹⁸.

Enfin, des inégalités organisationnelles peuvent avoir un impact très important dans le fonctionnement et la perception de l'établissement : en effet, il apparaît essentiel que les services soient cohérents et homogènes. Mais les aléas qu'implique la vie d'un établissement peuvent briser cette homogénéité et cette inscription dans le temps nécessaire à une appropriation des services. L'arrêt ou la discontinuité d'un service peuvent alors être ressentis comme fortement inégalitaires, comme cela a été le cas pour les ouvriers du bâtiment de la BPI évoqués plus haut.

¹⁹⁴ Source : entretien n°4.

¹⁹⁵ RABOT, Cécile. La démocratisation culturelle par les bibliothèques de lecture publique, une préoccupation d'hier ? *op. cit.*

¹⁹⁶ *Ibid.*

¹⁹⁷ Source : cours de Christophe Evans sur l'accueil des publics donné à l'Enssib le 30 janvier 2018.

¹⁹⁸ *Ibid.*

De la conception des collections et de l'action culturelle dans la production d'inégalités

Les collections, outil de sélection des publics ?

Si le jargon et la disposition spatiale des collections jouent un très grand rôle dans la sélection des publics, l'on constate que la constitution des collections et de la programmation d'action culturelle joue peut-être le rôle le plus décisif dans ce processus. La littérature professionnelle a abondamment commenté la façon dont la constitution des collections et l'élaboration de l'action culturelle dans les bibliothèques françaises a longtemps été source d'exclusion de certains publics, notamment populaires, car encore largement dépendante d'une certaine distinction entre culture légitime et culture populaire. Cette distinction supposait une hiérarchisation des pratiques culturelles et des modes de consommation de la culture, que Pierre Bourdieu a analysée comme étant quasi systématiquement au profit des élites, seules capables de valoriser leur capital culturel et par là, d'asseoir leur domination sur la société¹⁹⁹. Les bibliothèques se faisaient alors le chantre de la culture légitime, profondément prescriptrice (puisqu'elle suppose que les institutions définissent elles-mêmes et unilatéralement ce qui est culture et ce qui ne l'est pas) et participaient à la mise à distance de certaines cultures dites populaires, évincées ou dénigrées (les « mauvais genres »²⁰⁰) correspondant à l'époque où « pour pouvoir emprunter une BD, il fallait aussi emprunter un roman « sérieux » »²⁰¹.

Historiquement, cette distinction a sous-tendu le débat entre tenants de la démocratisation culturelle et défenseurs de la démocratie culturelle. Alors que la démocratisation culturelle, théorisée par André Malraux dans son décret fondateur du Ministère des Affaires culturelles en 1959, répond à l'objectif suivant : rendre la culture jugée légitime accessible à la majorité (cet objectif doit devenir une préoccupation des pouvoirs publics), la démocratie culturelle, apparue après 1968, promouvait la diversité des pratiques, et considérait que toutes les cultures quelles qu'elles soient sont légitimes et doivent être reconnues également par les institutions²⁰².

La persistance de cette scission entre culture légitime savante et culture populaire a longtemps structuré la réflexion autour des postures professionnelles des bibliothécaires, dont on a souvent opposé deux expressions antagonistes. La première, qu'Anne-Marie Bertrand qualifie de position du « bibliothécaire prescripteur »²⁰³ ou « bibliothécaire professionnel »²⁰⁴, illustre le comportement du bibliothécaire qui s'attache à mettre à la disposition des usagers les seules œuvres de l'esprit jugées légitimes, afin de participer à son épanouissement culturel et à son émancipation personnelle (soit l'objectif de la démocratisation culturelle). La

¹⁹⁹ BOURDIEU, *op. cit.*

²⁰⁰ La bibliothèque peut même jouer de cette distinction, comme en témoigne le titre de l'exposition Mauvais Genres à la Bibliothèque Municipale de Lyon en 2016 (qui traitait des genres autrefois exclus des bibliothèques : Polar, SF, Fantasy).

²⁰¹ Source : entretien n°2.

²⁰² MOULINIER, Pierre. *Histoire des politiques de « démocratisation culturelle ». La démocratisation culturelle dans tous ses états*. Paris : Comité d'histoire, Ministère de la Culture et de la Communication, 2011, p. 9.

²⁰³ BERTRAND, Anne-Marie. *Légitimation et excellence professionnelle, op. cit.*

²⁰⁴ *Ibid.*

seconde, celle du « bibliothécaire médiateur », « guide » ou « facilitateur », valorise et fait cohabiter toutes les formes culturelles et facilite l'accès à ces dernières, sans nécessairement établir de hiérarchie entre les œuvres mais en s'attachant d'abord à répondre à une demande, à s'adapter aux besoins de ses publics, à valoriser de la même façon la diversité des pratiques et formes culturelles et à les guider dans la découverte de celles-ci (et donc s'attache à promouvoir un certain relativisme culturel, propre à la démocratie culturelle).

Mais cette distinction, si elle persiste encore dans le discours de certains bibliothécaires, notamment les plus âgés, n'a plus cours aujourd'hui, et ce pour plusieurs raisons.

Tout d'abord parce que cette bipartition de la conception idéologique française de la notion de culture a depuis été largement nuancée, notamment par Bernard Lahire qui a démontré l'hybridation des cultures, la porosité entre culture savante et culture populaire, signe de l'influence de la pluralité des pratiques réelles des individus²⁰⁵. Claude Grignon et Jean-Claude Passeron ont par ailleurs démontré les limites de cette partition, en révélant comment celle-ci n'analysait les cultures populaires qu'au prisme des notions de manque et d'exclusion, dénotant de fait une position misérabiliste vis-à-vis d'elles²⁰⁶. Mais elle est également modérée par le constat de la standardisation de la culture et des modes de vie en général et du « recul absolu de la culture consacrée (« légitime », « humaniste », etc.) »²⁰⁷ analysée par Jean-François Hersent, qui se perçoit également chez les bibliothécaires, comme en témoigne l'enquête sur les pratiques culturelles des bibliothécaires de David-Jonathan Benrubi dans laquelle il note un certain « déclin de la culture littéraire de tradition humaniste »²⁰⁸, observable dans une moindre importance donnée à la littérature classique et une lecture plus fréquente des best-sellers, mais aussi dans une appropriation plus importante de pratiques culturelles majoritairement associées aux publics jeunes, comme la lecture de mangas et la pratique de jeux vidéo. Si celles-ci restent encore minoritaires, il remarque que la diffusion de ces pratiques chez les bibliothécaires reflète une certaine curiosité vis-à-vis de ces formes culturelles et souligne leur banalisation²⁰⁹. La dernière enquête de Jean-Michel Guy pour le Ministère de la Culture, *Les représentations de la culture dans la population française*, remarque enfin l'existence d'une « forme de consensus social sur le périmètre de la culture »²¹⁰ et « une faible influence de l'origine sociale sur les conceptions de la culture »²¹¹, qui minimisent de fait la portée de cette partition.

En outre, l'on constate également un recul net de la préoccupation de la culture dans la profession. Ainsi, l'on peut s'étonner que la culture ait quitté le cœur des conversations et des réflexions des bibliothécaires, comme le souligne

²⁰⁵ LAHIRE, Bernard. *La Culture des individus. Dissonances culturelles et distinction de soi*, Paris : La Découverte, 2004.

²⁰⁶ GRIGNON, Claude et PASSERON, Jean-Claude, *op. cit.*

²⁰⁷ HERSENT, Jean-François. Les pratiques culturelles adolescentes : France, début du troisième millénaire. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2003, n° 3, p. 12-21. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-03-0012-002> (Consulté le 22 février 2018).

²⁰⁸ BENRUBI, *op. cit.*

²⁰⁹ *Ibid.*

²¹⁰ GUY, Jean-Michel. Les représentations de la culture dans la population française. Paris : Ministère de la Culture et de la Communication, collection Culture études, janvier 2016, p. 5.

²¹¹ *Ibid.*, p. 11.

Bérénice Waty dans son enquête, qui rapporte les propos d'un bibliothécaire : « ça fait un peu gros mot la culture pour moi, dit comme ça »²¹². Dans un contexte où l'attention aux publics est primordiale, la réflexion autour de la culture à transmettre n'aurait en réalité plus tellement cours, et l'intégration de la dimension 3ème lieu de la bibliothèque est depuis longtemps achevée : de fait, « les plus jeunes [bibliothécaires] parlent plus volontiers des services proposés aux usagers et des animations menées que d'objectifs liés explicitement à la lecture publique »²¹³.

Ensuite, parce que ce diptyque est inopérant en bibliothèque, et ces deux positions radicales difficilement défendables dans le contexte de restriction budgétaire hyper rationalisant et surtout incompatibles avec les principes de continuité et de mutabilité du service public qui imposent de s'adapter à la demande. Les bibliothèques actuelles ont depuis longtemps intégré les formes culturelles dites populaires (ou des genres auparavant dits mineurs comme le rap, le manga, les jeux vidéo...) et si leur valorisation et leur place dans l'établissement peuvent encore être soumises à débat, nul ne saurait remettre en question leur présence à la bibliothèque²¹⁴.

Les bibliothécaires sont désormais attentifs à la reconnaissance de toutes les références et pratiques culturelles sans hiérarchie, prônent la diversité culturelle et s'attachent à promouvoir le respect des droits culturels²¹⁵, répondant ainsi à l'objectif de faire de la bibliothèque un véritable lieu de sociabilité, de proximité, de mixité²¹⁶. Ils s'emploient à « fonder [leur] action sur les populations intrinsèquement porteuses d'une culture »²¹⁷ (et non plus de « partir d'une certaine idée de la culture que l'on voudrait diffuser au plus grand nombre, ni de chercher à élargir seulement le cercle de ses bénéficiaires »²¹⁸). De fait, il n'est pas étonnant que leurs pratiques professionnelles reflètent cette meilleure prise en compte de diverses formes culturelles dans la constitution des offres de services en bibliothèque. Il s'agit, selon Fabrice Chambon, de « trouver un point d'équilibre entre proposer une offre de services qui se situe dans l'horizon d'attente de la population (pour ne pas exercer de violence symbolique à son égard) et ouvrir un horizon culturel »²¹⁹. Tout l'enjeu est donc de veiller à ne pas maintenir chacun dans sa culture d'origine mais à faire sortir les divers publics de leur horizon d'attente, en oubliant cette distinction entre culture légitime et illégitime, le plus

²¹² WATY, *op. cit.*, p. 18.

²¹³ *Ibid.*

²¹⁴ Comme semble le confirmer le dernier Baromètre des prêts et des acquisitions dans les bibliothèques de lecture publique 2016, qui révèle une concordance plus importante qu'auparavant entre ventes en librairie et offre des bibliothèques. Disponible sur : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Actualites/Barometre-des-prets-et-des-acquisitions-en-bibliotheque-2016> (Consulté le 22 février 2018).

²¹⁵ Définis dans la Déclaration universelle de l'Unesco sur la diversité culturelle du 2 novembre 2001 et énumérés dans la Déclaration de Fribourg sur les droits culturels de 2007, ces droits (reconnus à tous les individus et pleinement intégrés aux droits de l'homme) se définissent selon une nouvelle conception de la culture, qui s'articule désormais autour des notions de personne et d'individu. Pour une synthèse très claire de ces questions, consulter le mémoire de Marine PEOTTA, p. 19.

²¹⁶ Vocations propres à la bibliothèque 3^{ème} lieu, notion popularisée par le mémoire de Mathilde SERVET, *Les bibliothèques troisième lieu*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Yves Desrichard, Villeurbanne : Enssib, janvier 2009. (Consulté le 2 mars 2018).

²¹⁷ PEOTTA, *Ibid.*

²¹⁸ *Ibid.*

²¹⁹ Fabrice Chambon cité par Julie GATINEAU. La Bibliothèque, levier d'une dynamique sociale. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2017, n° 12. Disponible sur : http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/la-bibliotheque-levier-d-une-dynamique-sociale_67714 (Consulté le 22 février 2018).

important restant la découverte, l'émancipation et la construction d'un esprit critique, qui permettent de valoriser également toutes les cultures et de réduire ainsi les inégalités²²⁰. Les bibliothécaires veillent également à l'adaptation (et à l'adaptabilité) d'une action culturelle conçue et menée de front avec les partenaires du territoire, pour faire de la bibliothèque le lieu d'accès à toutes les cultures, sans distinction.

C'est donc une position intermédiaire qui prime aujourd'hui. Alix Merat a ainsi démontré dans son mémoire que si les best-sellers ont longtemps fait l'objet de rejet de la part des professionnels, un « compromis » fait aujourd'hui consensus et ceux-ci font désormais partie des politiques d'acquisition au même titre que d'autres types d'ouvrages plus « traditionnels ». Ces politiques d'acquisition, remarque Alix Merat, ne se polarisent pas autour de l'acquisition unique des suggestions des lecteurs, équivalent à « une soumission aveugle aux demandes » qui n'a en réalité jamais cours (puisqu'un « minimal de sélection » s'effectue toujours). « A contrario, une politique d'acquisition résolument élitiste, qui conduirait le bibliothécaire à ignorer ses publics, n'existe pas non plus : les bibliothécaires sont toujours sensibles à la manière dont les publics reçoivent et s'approprient les collections, aujourd'hui plus que jamais. »²²¹ Ainsi souligne-t-il que les bibliothécaires composent avec cette tension entre l'offre et la demande et s'attachent à la recherche d'un équilibre, d'un entre-deux salutaire seul à même d'instaurer un statu quo entre exigences du service public et de la découverte respectées par les bibliothécaires d'une part, et demandes et attentes des usagers d'autre part, et partant, de répondre à tous les usages des collections possibles en bibliothèque.

Les bibliothécaires semblent donc avoir abandonné leur position purement prescriptive, tout en conservant l'objectif d'ouvrir l'horizon d'attente des usagers. Ainsi, certains collègues interrogés mentionnent la nécessité d'avoir des best-sellers et en nombre suffisant, afin de servir de « levier », de « tremplin », de « passerelle » pour accéder à d'autres formes de cultures, et plus largement, pour permettre des découvertes. Une collègue nous indique ainsi :

*« Le bibliothécaire ne doit pas être prescripteur ni essayer de transmettre à tout prix des choix qui sont nécessairement subjectifs, mais proposer des contenus et des cheminements où chacun peut venir piocher ce qu'il veut. Mais on ne pense pas que tout se vaut. Il faut un travail de médiation envers des œuvres dont on pense que les enfants ne les trouveront pas naturellement et dont on pense qu'elles peuvent être enrichissantes et permettre des rencontres. »*²²²

Par ailleurs, elle mentionne le « besoin de reconnaissance » des collections, afin que l'utilisateur se sente accueilli et reconnu à la bibliothèque, condition nécessaire pour permettre aux usagers de développer un sentiment de légitimité à venir à la bibliothèque. Car comme le souligne Dominique Lahary : « Si quiconque, entrant dans une bibliothèque, n'y décèle rien qui lui soit déjà familier,

²²⁰ Source : entretiens des 26 mai et 27 septembre 2017 (n°1). Cette découverte doit aller dans les deux sens, même si divers travaux, notamment ceux de la sociologue Dominique Pasquier, ont démontré qu'il était plus facile pour les milieux favorisés d'aller « braconner » dans les cultures populaires.

²²¹ MERAT, Alix. *Un best-seller à la bibliothèque ! Modalités pratiques et enjeux d'un « rayon best-sellers »*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Reine Bürki, Villeurbanne : Enssib, janvier 2017, p. 82. (Consulté le 2 mars 2018).

²²² Source : entretien n°2.

alors il lui est signifié, [...] avec violence, que cet endroit n'est pas pour lui. »²²³ D'où l'importance de dispositifs de présentation de sélection d'ouvrages qui doivent s'attacher à faire cohabiter des best-sellers (perçus de fait comme produits d'appel) et d'autres formes culturelles. Cécile Rabot a ainsi démontré dans ses divers travaux comment les dispositifs de présentation des coups de cœur en bibliothèque répondaient à cet objectif : par ces dispositifs, « elle [la bibliothèque] entend [...] faire découvrir des productions moins attendues susceptibles de stimuler la curiosité et d'ouvrir les horizons. »²²⁴ La médiation apparaît donc essentielle dans la construction d'un sentiment de légitimité chez les usagers et dans leur processus d'appropriation de la bibliothèque.

Une offre en décalage avec les attentes et besoins des usagers ?

Mais cette position de tension entre offre et demande est difficile à tenir et cet équilibre très fragile. L'on constate en effet que certaines demandes ne sont actuellement pas entendues en bibliothèque de lecture publique. Certains types d'ouvrages n'ont ainsi pas leur place dans les collections. Or, nous rappelle Dominique Lahary, « exclure des livres, ce peut être aussi, du même coup, et quelles que soient les intentions, exclure des gens. »²²⁵ Plusieurs études ont de fait souligné que l'offre documentaire excluait souvent « littérature sentimentale, roman feuilleton ou pseudosciences, au risque d'exclure les lecteurs venus les chercher et repartis déçus. »²²⁶ Dans son mémoire, Romain Vany a ainsi mis en évidence « la place extrêmement minime que tenait le roman sentimental paralittéraire²²⁷ au sein des collections des bibliothèques publiques en France »²²⁸, alors même que la demande existe.

De fait, dès lors que le bibliothécaire organise et sélectionne ses collections, il s'expose au risque d'une sélection implicite de ses publics et peut se retrouver, malgré lui, vecteur d'inégalités car proposant encore des collections en trop grand décalage par rapport aux besoins des usagers. Ce décalage est particulièrement perceptible au niveau des collections documentaires : en effet, on remarque que beaucoup de collections documentaires sont encore largement à destination des étudiants ou d'un public averti, et ce alors même qu'un effort de vulgarisation pourra être mené et souhaité en parallèle (et donc voué à l'échec). Ainsi, certains collègues de la BnF rencontrés au cours d'un stage estiment-ils que les collections scientifiques de la BnF en haut-de-jardin (et donc à destination principalement du « grand public »), sont d'un niveau recherche trop élevé, en décalage complet avec les attentes des usagers. Ce risque est d'autant plus fort que les critères de sélection étant largement variables (car dépendants d'un nombre divers de facteurs : objectifs et politique documentaire de l'établissement, budgets

²²³ LAHARY, Dominique. *Pour une bibliothèque polyvalente : à propos des best-sellers en bibliothèque publique*, Bibliothèque départementale du Val d'Oise in : Bulletin d'informations de l'ABF n°189, 2000.

²²⁴ RABOT, Cécile. Les « coups de cœur » d'une bibliothèque de lecture publique : valeurs et enjeux professionnels d'une sélection littéraire. In : *Culture & Musées* [en ligne], n°17, 2011. La lecture en société (sous la direction de Julia Bonaccorsi), pp. 63-84. Disponible sur : www.persee.fr/doc/pumus_1766-2923_2011_num_17_1_1597 (Consulté le 22 février 2018).

²²⁵ LAHARY, *op. cit.*

²²⁶ RABOT, Cécile. Les médiathèques pour tous ?, *op. cit.*

²²⁷ [NDLR] Les fameux romans Harlequin : <https://www.harlequin.fr/> (Consulté le 3 mars 2018).

²²⁸ VANY, Romain. *Les mauvais genres en bibliothèques publiques : quelle place pour le roman sentimental paralittéraire ?* Mémoire de Master de Politique des bibliothèques et de la documentation sous la direction de Bruno Péquignot, Villeurbanne : Enssib, septembre 2013, p. 53. (Consulté le 2 mars 2018).

alloués...) et surtout unilatéralement élaborés par les bibliothécaires car s'appuyant de façon très limitée sur les demandes des usagers, ils restent dépendants des représentations et valeurs des bibliothécaires, ou des besoins qu'ils évaluent selon leurs propres projections de ceux-ci. Elise Breton a ainsi démontré dans son mémoire la circonspection avec laquelle les professionnels abordaient encore la participation des usagers à la constitution des collections : « Les tâches de constitution et d'organisation des collections constituent dans l'inconscient professionnel le « domaine réservé » du bibliothécaire, et des réticences émergent parfois lorsqu'on souhaite les déléguer aux usagers. »²²⁹ Cécile Rabot remarque que cette mise à l'écart des demandes des usagers constitue même une façon d'affirmer son métier : « Prenant en considération un destinataire plus ou moins imaginaire en évitant l'échange avec les usagers réels, ils [les bibliothécaires] affirment leur identité professionnelle dans la sélection plus que dans la relation. »²³⁰ Le risque d'« un décalage fréquent entre les choix de collection des professionnels s'adressant à un utilisateur abstrait et les demandes réelles des catégories populaires qui n'y retrouvent guère de leurs références familières »²³¹ est donc grand.

Par ailleurs, l'on peut douter de la pertinence des démarches orientées usager et design de services, qu'on a souvent accusées d'être reproductrices d'inégalités sociales²³² : en effet, en prétendant accueillir les demandes, les attentes des usagers, le bibliothécaire peut être amené à transformer celles-ci pour les faire se conformer aux siennes propres, et ce même inconsciemment. L'intercession des valeurs, des codes et du lexique des bibliothécaires est inévitable dans le recueil de ces demandes, car ceux-ci formalisent et modélisent des propositions et des idées souvent imprécises et jetées au hasard par les participants à ces ateliers, et les fait « rentrer dans les cases » du vocabulaire professionnel et approcher de notions connues et préalablement bien définies. Leur a, de plus, souvent été fait le reproche de favoriser toujours plus les classes moyennes et supérieures, publics déjà habitués de la bibliothèque, seule « minorité active, mais non représentative de l'ensemble des usagers »²³³.

Cet écart entre l'offre mise à disposition et les besoins et usages effectifs des publics desservis s'observe également au niveau de l'action culturelle : ainsi, « *on rechante la même chanson : on ne déconstruit pas l'image ancienne de l'action culturelle lettrée.* »²³⁴ Mais il ne suffit pas qu'une action culturelle soit « belle » pour qu'elle réponde nécessairement aux besoins des gens²³⁵, et corollairement, un décalage entre la population visée et la population réellement touchée mais aussi

²²⁹ BRETON, Elise. *Co-construire les collections avec les usagers*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Bertrand Calenge, Villeurbanne : Enssib, janvier 2014, p. 12. (Consulté le 2 mars 2018).

²³⁰ RABOT, Cécile. Les « coups de cœur » d'une bibliothèque de lecture publique : valeurs et enjeux professionnels d'une sélection littéraire, *op. cit.*

²³¹ POISSENOT, Claude. « Les bibliothèques sont le lieu de socialisation des solitudes », entretien disponible sur : http://www.apriles.net/index.php?option=com_content&task=view&id=433&Itemid=93 (Consulté le 22 février 2018).

²³² DAY, Damien. *Enjeux, état des lieux et dynamiques de participation en bibliothèques*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Frédéric Saby, Villeurbanne : Enssib, janvier 2014, p. 22. (Consulté le 2 mars 2018).

²³³ *Ibid.*, p. 55.

²³⁴ Source : entretien n°5.

²³⁵ PEOTTA, *op. cit.*, p. 16.

une faible participation des publics peuvent se faire jour, montrant de fait les limites de la conception de l'action culturelle (« une forte participation à une action culturelle [étant manifestement] la garantie de l'adéquation de celle-ci aux attentes des populations. »²³⁶) C'est ce que nous confirme une collègue lorsqu'elle nous avoue :

« On doit revoir la grosse conférence scientifique de 20h. Clairement, on envoie le message « C'est pas pour moi ». On a un vrai problème avec l'animation : on se demande toujours comment faire pour qu'il y en ait pour tout le monde mais en même temps, on veut tout ouvrir à tout le monde, mélanger les publics au maximum. Mais on ne fait rien en amont qui donne envie d'y aller. Ça demanderait un gros travail de partenariat, beaucoup de temps et d'énergie et on ne le fait pas. »²³⁷

Une posture prescriptrice tenace

En outre, l'on constate que l'opposition entre culture savante et culture populaire, ou du moins la cohabitation de ces deux modèles, structure encore assez fortement la conception de la culture et les politiques culturelles en France (et rend difficile l'interprétation univoque de l'accès à la culture en termes d'inégalités et d'exclusion²³⁸). Celle-ci conditionnerait encore les modalités d'accès à la culture, des milieux défavorisés notamment, une sorte de dévoiement de ces deux positions radicales conduisant en effet à alterner entre deux extrêmes à leur égard, comme le souligne Christophe Evans : « La politique culturelle à l'égard des milieux populaires s'inscrit aujourd'hui entre deux extrêmes : l'élitisme et le populisme. L'élitisme est en quelque sorte une version caricaturale de l'idéal de démocratisation de la culture, le populisme, à l'inverse, s'incarne dans une version tout aussi caricaturale de l'idée de démocratie culturelle. »²³⁹

Cet état de fait dénote une certaine survivance de la posture prescriptrice chez certains bibliothécaires, sorte de rempart et de protection face à des demandes de lecteurs parfois très mal reçues car perçues comme une remise en cause de la légitimité du bibliothécaire. Romain Vany explique ainsi le rejet de la littérature sentimentale comme signe de la tension des bibliothécaires pris dans la « dualité entre risque de conforter des usagers dans des pratiques de lectures considérées comme illégitimes et tentation de prescription. »²⁴⁰ Alix Merat souligne de même au sujet du best-seller que s'il est accepté car nécessaire en bibliothèque, il est encore perçu comme l'« expression d'une demande « illégitime » et « tyrannique » »²⁴¹ et est sujet à de grosses réticences de la part des bibliothécaires, qui refusent parfois de lui attribuer un rayonnage spécifique ou des dispositifs de présentation propres à les valoriser (car ce serait alors leur reconnaître une qualité, qu'ils ne lui concèdent pas). Le best-seller incarnerait donc le mieux la tension entre « prescription culturelle et satisfaction de la demande »²⁴² au cœur des

²³⁶ *Ibid.*, p. 64.

²³⁷ Source : entretien n°4.

²³⁸ Propos tenus par Olivier Donnat lors de la table ronde animée par Thomas Chaimbault-Petitjean le 16 juin 2017 au 63ème congrès de l'Association des Bibliothécaires de France. Visionnable sur : <http://www.abf.asso.fr/2/160/641/ABF/63e-congres-15-17-juin-2017-paris> (Consulté le 22 février 2018)

²³⁹ EVANS, Christophe. Les publics populaires, *op. cit.*

²⁴⁰ VANY, *op. cit.*, p. 54.

²⁴¹ MERAT, *op. cit.*, p. 80.

²⁴² *Ibid.*, p. 81.

missions des bibliothèques, mais révélerait également la difficulté du bibliothécaire à concevoir la personnalisation et la proximité des services, qui semble aller à l'encontre de l'exigence d'universalisme du service public déjà évoquée plus haut.

Parce que les bibliothécaires nourriraient encore largement l'idée (propre à la position du « bibliothécaire guide ») selon laquelle une de leurs missions est de « faire lire et faire lire bien »²⁴³ leurs publics, la tentation serait aussi grande de les encadrer dans leurs lectures et plus globalement dans leurs usages des collections, ce que regrettait Michèle Petit dans son *Éloge de la lecture* citée par Anne-Marie Bertrand : « Le discours des bibliothécaires [...] mène certains d'eux à « ne proposer aux enfants et aux adultes issus de milieux peu familiers des livres que des lectures « collant » à leurs « besoins » supposés. »²⁴⁴ Mathilde Peyrou a ainsi démontré dans son mémoire que si la presse people n'était plus automatiquement rejetée par les bibliothécaires, « on note pour une partie des bibliothécaires interrogés un certain embarras vis-à-vis de ce style de revues dissimulé sous des justifications de non-achat à la fois avouables (critères qualitatifs et budgétaires) et non-avouables (critères moraux) »²⁴⁵ (auxquels s'ajoutent, ajoute-t-elle, une certaine méconnaissance de l'offre éditoriale disponible et une crainte de l'image que la présence de ce type de revues dans les collections pourrait renvoyer de l'établissement). La presse people ne représenterait ainsi pas une presse « acceptable », assez « intellectuelle », serait rejetée sous le prétexte qu'elle ne fait « pas partie de la politique documentaire », et souffrirait donc d'un regard assez condescendant du professionnel sur les usagers.

Enfin, dans le cas des publics empêchés, il faut noter que l'offre éditoriale disponible est en elle-même inégalitaire, puisque seulement « entre 5% et 10% des ouvrages publiés chaque année en France sont accessibles aux personnes empêchées de lire du fait d'un handicap »²⁴⁶. Les bibliothécaires n'ont donc que peu de choix dans leurs acquisitions et sont donc souvent contraints de faire une sélection dans une sélection...

C'est donc toute une partie de la population que les collections de la bibliothèque laissent implicitement, « par défaut », sur le pas de la porte de la bibliothèque. C'est donc au risque d'exclusion de certains publics par le choix des collections et au déni de la possibilité même d'une appropriation de la bibliothèque et de son offre de services par certains usagers, ainsi qu'à l'expression d'une violence symbolique forte, car touchant au sentiment de légitimité des publics concernés, que s'exposent les bibliothécaires par ce choix.

²⁴³ BERTRAND, Anne-Marie. Le peuple, le non-public et le bon public : Les publics des bibliothèques et leur représentation chez les bibliothécaires. In DONNAT, Olivier et TOLILA, Paul (dir.), *op. cit.*

²⁴⁴ BERTRAND, Anne-Marie. Petit, Michèle. « Éloge de la lecture ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2003, n° 2, p. 152-153. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-02-0152-014> (Consulté le 22 février 2018).

²⁴⁵ PEYROU, Mathilde. *La presse people dans les bibliothèques municipales*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Denis Merklen. Villeurbanne : Enssib, janvier 2013, p. 45. (Consulté le 2 mars 2018).

²⁴⁶ Source : page « Bibliothèques et accessibilité » du site web du Ministère de la Culture, disponible sur : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Bibliothèques/Bibliothèques-et-accessibilité> (Consulté le 22 février 2018).

Une médiation défaillante

Enfin, plus encore que la constitution des collections, le manque de médiation est avancé par nos collègues comme le principal facteur d'inégalités. Les collections et les livres restent encore (et ce point est largement critiqué dans la littérature professionnelle) le « cœur de métier » des bibliothécaires, leur chasse gardée, et les collègues regrettent que plus d'attention soit portée à la constitution des collections qu'à la médiation autour de ces collections, qui passe sous silence les éventuelles difficultés d'appropriation de celles-ci et présuppose une maîtrise de codes en usage dans la bibliothèque dont les publics ne disposent pas nécessairement. Une collègue nous confie ainsi :

« On a avancé sur la question des collections. [...] tout le monde est d'accord pour mettre Paris Match, mais on a plus de réticences dans la manière de mener la médiation. Mettre des collections sur les étagères sans médiation, c'est presque pire que d'exclure les best-sellers des collections. Ça ne suffit pas. Les gens ont l'impression que ce n'est pas pour eux. C'est une sorte de violence. »²⁴⁷

Bérénice Waty remarque par ailleurs que si la médiation est au cœur des discours des bibliothécaires, il persiste dans les faits une certaine difficulté à assurer cette fonction de médiation : « L'effet du libre accès a désacralisé la fonction du médiateur, les modalités du web 2.0 et ses potentialités collaboratives ont parachevé 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, interrogés 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. »²⁴⁸

Abdelwahed Allouche va plus loin en voyant dans les pratiques prescriptives des bibliothécaires et leur doute existentiel sur leur utilité les causes de l'échec de la médiation : « L'intérêt de la légitimité sociale de la médiation est de tenter de cheminer progressivement avec les non-lecteurs, en observant une sorte de moratoire vis-à-vis du texte prescrit ou du livre tout court. Le médiateur est un facilitateur de deux mouvements : celui de la bibliothèque vers les quartiers et celui des publics potentiels vers la bibliothèque. Cependant, le cloisonnement du métier de bibliothécaire, ses fortes tendances prescriptives et la crainte de déprofessionnalisation au moment de la prise de conscience de l'enjeu social d'un équipement culturel laissent une faible place à cette légitimité sociale de s'exprimer dans la bibliothèque. »²⁴⁹

En privilégiant la mise à disposition des ouvrages plutôt que leur valorisation et en présumant d'une égale maîtrise des référents culturels nécessaires à l'appropriation des collections et des actions, les bibliothécaires risqueraient donc

²⁴⁷ Source : entretien n°4.

²⁴⁸ WATY, Bérénice. Méditations sur le métier de bibliothécaire : et la médiation dans tout ça ? Enquête pour le Laboratoire d'anthropologie et d'histoire de l'institutionnalisation de la culture (LAIC-IIAC), 2014. Disponible sur : <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00960071/document> (Consulté le 22 février 2018).

²⁴⁹ ALLOUCHE, Abdelwahed. Les Médiations dans les bibliothèques publiques. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2007, n° 6, p. 71-77. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0071-002> (Consulté le 22 février 2018).

d'exclure une partie de leurs usagers, ce manque de médiation supposant en effet que l'accompagnement nécessaire à l'appropriation des collections n'est pas fait et ne prend pas en compte les spécificités de chaque public et les possibles freins et obstacles que représenterait l'offre présentée. Vincent Goulet affirme ainsi que c'est dans la médiation que se situe l'enjeu de l'action des bibliothèques : en effet, il souligne qu'il ne suffit pas pour rééquilibrer la balance des capitaux sociaux et culturels que l'utilisateur ait seulement accès aux biens culturels, mais qu'il est nécessaire qu'il dispose également des codes qui lui permettront de les valoriser et ainsi de s'émanciper et de se repositionner dans l'espace social (en accédant à une position sociale plus élevée ou en restant à celle qu'il occupe, selon son souhait), sans quoi l'effort d'appropriation du bien culturel peut s'avérer coûteux en temps et en énergie : « [la] (sic) bibliothécaire doit ainsi se demander quels usages sociaux pourra en faire la personne concernée, dans quels réseaux de sociabilité elle pourra le mettre en circulation, c'est-à-dire en parler, le discuter, le critiquer, le recommander, bref, le partager. Ce qui [est] donné en même temps que le document, c'est un système singulier d'interactions dont la portée et la richesse sont étroitement dépendantes du capital social de l'abonné. »²⁵⁰ On pourra arguer que cette conception des biens culturels et de la culture est quelque peu pragmatique et utilitaire (en faisant des biens culturels principalement des « marchandises » à valoriser sur le marché du travail et le terrain des interactions sociales entre autres). Mais elle a le mérite de placer la médiation au cœur de l'action des bibliothécaires et d'insister sur son caractère fondamental dans le processus d'appropriation de leur offre culturelle par les usagers.

Cet impact de la médiation sur le processus d'appropriation des biens culturels apparaît comme particulièrement prégnant dans une enquête menée par Stéphane Bonnery, Florence Eloy, Maira Mamede et Véronique Soulé dans les secteurs jeunesse de trois bibliothèques publiques franciliennes (Gennevilliers Chevilly-Larue, Communauté d'agglomération Est Ensemble). Cette enquête visait à faire apparaître les logiques à l'œuvre dans la constitution des fonds jeunesse et dans leur médiation au sein de ces trois établissements, et se situe dans la continuité de multiples travaux de Stéphane Bonnery, qui ont notamment démontré que des inégalités se faisaient jour dans la lecture des albums jeunesse, les familles issues de milieux sociaux populaires possédant des albums jeunesse « explicites », à savoir dont la simple lecture (sans besoin d'apport extérieur de références ni de connaissances) permet leur compréhension, opposés aux albums jeunesse « implicites », à plusieurs niveaux de lecture et choisis en majorité par les familles à fort capital culturel²⁵¹. Ses résultats, présentés notamment lors de la journée d'études ABF/BPI du 24 janvier 2017, « La bibliothèque, levier d'une dynamique sociale »²⁵², ont fait apparaître que les bibliothécaires de ces trois établissements

²⁵⁰ GOULET, *op. cit.*

²⁵¹ Inégalités reproduites par l'institution scolaire notamment. Lire à ce sujet : BONNERY, Stéphane. « - Loup y es-tu ? - Pas exactement, c'est pour mieux te faire réfléchir, mon enfant... » Sociologie du lecteur supposé par la littérature de jeunesse. Congrès de l'Actualité de la recherche en éducation et en formation (AREF), Sep 2010, Genève, France. <halshs-00677852>; BONNERY Stéphane, CRINON Jacques et MARIN Brigitte. Des inégalités d'usage de la littérature de jeunesse dès les premiers cycles de l'école primaire ? Une enquête par questionnaires. *Spirale* : revue de recherches en éducation, Association de pédagogie et de didactique de l'École normale de Lille, 2015, Supports et pratiques d'enseignement : quels risques d'inégalités ?, pp.43-56. ; BONNERY, Stéphane. « L'enfant lecteur » du livre et le modèle social implicite dans le livre de « l'enfant lecteur » et de l'activité cognitive de lecture. In ARANDA, Daniel. *L'enfant et le livre, l'enfant dans le livre : tensions à l'œuvre*. Paris : L'Harmattan, 2012, pp. 115-131.

²⁵² GATINEAU, Julie. La Bibliothèque, levier d'une dynamique sociale. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2017, n°12. Disponible sur : http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/la-bibliotheque-levier-d-une-dynamique-sociale_67714 (Consulté le 2 mars 2018).

privilégiaient dans leur politique d'acquisition et leur médiation les albums implicites, et ce par plusieurs biais : au moment des conseils de lecture, car les bibliothécaires auraient tendance à orienter les parents vers un album implicite sans justifier ni expliquer ce choix ; au moment de la lecture lors d'heures du conte, en choisissant de n'imposer aucune interprétation et de fait en ne donnant pas les clés de lecture de l'album aux enfants issus de familles défavorisées. « L'effet est que les enfants des classes populaires ne sont encouragés ni à la maison ni à la bibliothèque à construire des lectures de l'implicite, alors que c'est ce type de lecture qui est attendu pour la réussite scolaire. »²⁵³ De fait, les bibliothécaires entérineraient, par un défaut de médiation, des inégalités sociales bien plus larges. Cet exemple souligne la nécessité de penser une médiation qui puisse guider le lecteur à tous les niveaux, en veillant à lui fournir les codes culturels et sociaux nécessaires à une appropriation non biaisée de l'offre de la bibliothèque.

Ce défaut de médiation est également particulièrement perceptible au niveau des dispositifs techniques en bibliothèque. En effet, si le mouvement de modernisation de l'accès aux collections et le développement des dispositifs techniques (numériques notamment) afférents ont facilité la familiarisation des usagers avec les collections et services, ceux-ci peuvent très vite s'avérer vecteurs d'inégalités lorsque l'on constate une différence dans leurs modalités d'appropriation. En effet, tous les usagers n'ont pas la même maîtrise des dispositifs techniques mis à leur disposition (par exemple les tablettes numériques chez les personnes âgées). Une médiation (ou une formation) qui ignorerait cette caractéristique s'exposerait alors à être fortement inégalitaire, car favorisant tacitement ceux qui en auraient déjà la maîtrise. Ainsi par exemple, les bibliothèques ont aujourd'hui un rôle majeur à jouer dans l'accès au numérique, notamment pour les jeunes. Car si cet accès tend à être assuré pour la quasi majorité de ce public, on constate l'enracinement profond d'inégalités dans les pratiques informationnelles des jeunes sur internet et l'usage du numérique, caractérisées par l'existence d'un véritable fossé « entre rapidité d'accès à l'information et compétence à rechercher cette information »²⁵⁴.

C'est donc le risque d'une aliénation de ses usagers et d'une incompréhension des usagers face aux codes des bibliothécaires que nous risquons. En renvoyant l'image de collections et d'une programmation d'action culturelle inadaptées aux demandes et besoins des usagers, en multipliant les signes (conscients ou non) de rejet de certains usagers, les bibliothécaires se feraient vecteurs d'inégalités. Comment procéder alors pour s'assurer « d'une égalité d'accès aux ressources de la bibliothèque par le biais d'une offre à la fois accessible et exigeante, sur un mode convivial impliquant une médiation accrue »²⁵⁵ ?

²⁵³ LEBLOIS, *op. cit.*

²⁵⁴ Gérard Valencuc cité par DOUSSOT-LOTH, Marie-Agnès. Les Jeunes et les inégalités numériques. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2012, n° 5, p. 84. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-05-0084-007> (Consulté le 22 février 2018).

²⁵⁵ CHAMBON, *op. cit.*, p. 45.

QUELLES CONSEQUENCES SUR LES PRATIQUES DES BIBLIOTHECAIRES ?

Plusieurs facteurs intrinsèques au monde des bibliothèques sont donc propres à y révéler l'existence d'inégalités, qu'elles soient imputables aux représentations des usagers et des bibliothécaires eux-mêmes, le résultat de dispositifs spatiaux ou le produit d'une organisation et d'une constitution particulières des collections. Les inégalités structurent leurs interactions et dictent leurs missions et leurs fonctions aux bibliothécaires. Mais la prise de conscience de cet état de fait ne suffit pas pour tenter de le faire disparaître, ou du moins de contenir ses effets. Il apparaît alors capital de repenser ses pratiques et ses comportements à l'aune de ces découvertes et de mesurer les enjeux d'une telle mutation sur l'habitus professionnel des bibliothécaires mais également sur le modèle même de bibliothèque. Plusieurs initiatives sont menées en bibliothèque dans ce sens, que nous allons ici explorer.

QUELS ENJEUX POUR LA BIBLIOTHEQUE ?

Un cadre contraignant : les limites à l'action des bibliothécaires

La question des inégalités interroge la capacité des bibliothécaires à interagir avec leurs divers publics et à assurer leur égal accès à des services, dont on attend qu'ils s'attachent à inclure le plus de catégories de publics possible et à répondre à des besoins précis et variés (impliquant une analyse régulière de ceux-ci par le bibliothécaire). Cependant, le constat de ces inégalités ne doit pas se limiter à leur mise au jour et à leur dénonciation extérieures et être l'occasion de s'adonner à un réquisitoire contre la profession, injuste envers ses réels efforts pour réduire les inégalités et surtout inopérant dans la lutte contre ces déséquilibres. Car ce serait se réduire à en faire porter l'entière responsabilité au professionnel et oublier les limites qu'impose l'environnement institutionnel et social de la bibliothèque, qui sont de plusieurs ordres (financiers, humains, etc.), ainsi que celles supposées par les compétences mêmes des bibliothécaires et le cadre d'exercice du métier aujourd'hui.

En effet, le bibliothécaire n'évolue pas hors sol mais s'intègre à une politique beaucoup plus globale et sa posture est donc nécessairement dictée, infléchie par le projet de la bibliothèque (amenant d'ailleurs souvent les usagers à les amalgamer et à les confondre). Ainsi, le bibliothécaire se retrouve parfois face au constat d'inégalités qu'il découvre véhiculées par le fonctionnement de l'institution, et dont il se fait lui-même le vecteur involontaire. Ce paradoxe inhérent à la profession occasionne un risque de conflit et de dissension entre le bibliothécaire et l'institution (et la politique publique) qu'il représente : il convient donc de rappeler que le bibliothécaire n'est pas sa bibliothèque (et inversement) et que s'il peut se retrouver contraint de se faire le chantre de cette politique, il peut ne pas la cautionner et se positionner sciemment contre les valeurs des élus qu'elle porte. Ainsi, l'on citera l'exemple (extrême) de la bibliothèque municipale de la Trinité, dont les élus ont décidé au mois de janvier 2018 qu'elle deviendrait

payante pour les non-résidents de la commune, allant ainsi à l'encontre de la tradition de gratuité de cet équipement. L'ABF a alors publié un communiqué rappelant l'exigence de gratuité (exigence qui n'existe que dans les faits et non dans les textes officiels) que supposaient les missions des bibliothèques et a fortement condamné ce principe (la commune est depuis revenue sur sa décision)²⁵⁶.

De fait, il ne faudrait pas faire endosser au bibliothécaire toute la responsabilité des inégalités qui se perpétuent dans sa bibliothèque, ce qui serait oublier qu'il ne peut tout simplement pas avoir la main sur tout ce qui se passe dans son établissement. Le monde des bibliothèques n'est pas dissociable de l'environnement dans lequel il est inscrit et se retrouve nécessairement enfermé dans un tissu social, économique, culturel unique et surtout irréductible, qui peut influencer de diverses manières sur sa politique. Ainsi, cet environnement s'incarne dans la politique des élus (locaux mais aussi nationaux) plus ou moins favorables à la lecture publique, ou encore dans les pressions exercées par divers organes économiques et juridiques²⁵⁷ ; mais aussi dans des facteurs individuels inconciliables avec les modes de fonctionnement du monde des bibliothèques, comme les propres comportements des usagers (le mépris ou le rejet de certains usagers par d'autres, comme par exemple lors des conflits intergénérationnels : « les vieux qui n'aiment pas les jeunes », l'éventuelle absence totale d'intérêt pour cet équipement en général, le manque de temps et la préférence accordée à l'achat de livres)²⁵⁸...

Ce serait également oublier que le professionnel est pris dans un ensemble de contraintes macro-économiques qui le dépasse et sur lequel il n'a tout simplement pas prise. Comme le rappelle Cécile Rabot, « l'identité professionnelle de ces derniers [les bibliothécaires] reste menacée de dégradation du fait de la rationalisation des politiques publiques qui, « en donnant le primat à l'audience » des services de documentation, négligent la part de sélection et de conseil qu'implique le métier et réduisent par conséquent les conditions de possibilité de démocratisation culturelle. »²⁵⁹ Dans ces circonstances, il paraît bien ardu et surtout utopique pour les bibliothécaires de se croire capables de s'affranchir de tendances sociales, économiques... globales, surtout dans le contexte actuel étouffant de restrictions budgétaires et en ressources humaines. Les inégalités se creusent alors au grand regret des bibliothécaires, qui n'ont pas prise sur cette conjoncture éprouvante pour les bibliothèques qui rend toujours plus difficile le bon déroulement du service public. Ainsi, Vincent Goulet écrit-il : « La principale limite à l'action égalisatrice des bibliothécaires n'est pas la bibliothèque elle-même, mais la société elle-même qui par sa structure inégalitaire ou, dit autrement, par ses rigidités qui empêchent les mobilités individuelles et collectives, vient

²⁵⁶ Disponible sur : <http://www.abf.asso.fr/1/22/749/ABF/-communiquelabf-reste-vigilante-sur-laces-libre-aux-bibliotheques> (Consulté le 22 février 2018).

²⁵⁷ Nous en voulons pour preuve la récente prise de position des bibliothécaires sur la question de la taxation des lectures publiques en bibliothèque. Voir le communiqué de l'ABF : « L'ABF appelle à manifester en faveur de la gratuité des lectures publiques faites par les bibliothécaires », 15 janvier 2018, disponible sur : <https://www.abf.asso.fr/1/22/740/ABF/-communiquelabf-appelle-a-manifester-en-faveur-de-la-gratuite-des-lectures-publiques-faites-par-les-bibliothecaires> (Consulté le 22 février 2018).

²⁵⁸ Ministère de la Culture et de la Communication- Étude DGMIC. *Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016*, p. 56.

²⁵⁹ REVEILLE, Jonathan. Cécile Rabot, La construction de la visibilité littéraire en bibliothèque. *Lectures* [En ligne], Les comptes rendus, 2015, mis en ligne le 01 août 2015. Disponible sur : <http://journals.openedition.org/lectures/18695> (Consulté le 22 février 2018).

ruiner les efforts de médiation et de démocratisation des bibliothécaires. »²⁶⁰ Michèle Petit remarquait déjà en 1998 qu'il n'était demandé aux bibliothécaires « pas moins que de corriger, localement, dans des quartiers dits « sensibles », un ensemble de processus lourds se situant à de tout autres échelles : protéger les jeunes de la rue, et les introduire à une sorte de rite de passage, de devoir d'appartenance à une société à laquelle ils seraient tenus de s'agréger, alors même que l'accès leur en est chaque jour plus barré »²⁶¹. L'action des bibliothécaires se retrouverait donc parfois limitée ou vouée à rater sa cible. L'enjeu de l'intervention et du discours des bibliothécaires se situera alors surtout dans son aptitude à percevoir et à distinguer l'impact de cet environnement socio-économique sur la délimitation de son cadre d'action et sur son positionnement et en conséquence, de déterminer les moyens nécessaires pour s'intégrer et s'adapter au mieux aux contraintes de cet environnement, afin que son action soit la moins inégalitaire possible.

Par ailleurs, cette question rappelle qu'il est nécessaire de rester lucide sur les moyens alloués à la bibliothèque (financiers, humains...) et sur la part effectivement destinée à la mise en place de services visant la réduction des inégalités. En effet, tous les bibliothécaires sont loin de pouvoir partager les mêmes conditions de travail et d'être égaux quant aux moyens financiers et humains à mobiliser pour la mise en place de services, qui dépendent pour une grande part de divers facteurs locaux et internes (force de travail disponible, temps dévolu au service public dans l'établissement...). Dans un contexte économique et budgétaire contraignant qui soumet les bibliothèques à des objectifs de rentabilité et les force à une économie de moyens financiers et humains, rendant même difficiles le maintien et la pérennisation des services déjà en place, la mise en place et l'expérimentation de nouveaux services s'avèrent alors non seulement difficilement réalisables mais tout simplement impossibles sans allocation de moyens dédiés, et particulièrement longues et difficiles à défendre auprès des élus. C'est la raison pour laquelle certains bibliothécaires se résignent à conserver le statu quo actuel dans leur établissement.

Par ailleurs, le constat des inégalités en bibliothèque interroge l'aptitude des bibliothécaires à proposer les services, les collections, l'accueil propres à permettre leur réduction, ainsi qu'à connaître les besoins de ses publics. En effet, c'est parfois tout simplement parce qu'ils ne disposent pas des connaissances, des compétences et des savoir-faire nécessaires que les bibliothécaires ne peuvent mettre en place les services adéquats. Alors que le monde des bibliothèques doit constamment s'adapter aux évolutions, technologiques notamment, et que les organismes de formation de la profession s'évertuent à s'adapter à ces changements, certaines lacunes se font jour alors que de multiples besoins émergent, comme par exemple le besoin en formations pour l'accueil de publics dits « difficiles », qui n'est pas toujours pris en compte par les établissements. Un manque de formation des personnels peut de fait les exposer davantage au risque d'adopter, « par défaut », des pratiques inégalitaires. L'enjeu est donc de taille puisque cette question suppose une remise en question et une redéfinition du métier en impliquant un élargissement et un ajustement constants du champ des compétences des bibliothécaires, et pose en creux la question de ses limites : en effet, s'ils voient leur champ d'action constamment s'agrandir, plusieurs collègues

²⁶⁰ GOULET, *op. cit.*

²⁶¹ PETIT, Michèle. De la bibliothèque au droit de cité, *op. cit.*

interrogés ont souligné qu'ils n'avaient pas à donner des cours de français ni à pallier les lacunes des travailleurs sociaux, leurs missions étant déjà bien assez nombreuses. C'est donc bien le cadre d'action des bibliothèques et les missions et moyens qui lui sont attribués qui sont remis en question et réexaminées par le constat des inégalités.

Enfin, faire des bibliothécaires les pourfendeurs unanimes des inégalités en bibliothèque, c'est oublier que derrière la posture professionnelle existe l'être humain, pris dans son système de valeurs propres et pétri d'idéaux et d'aspirations parfois contradictoires. C'est aussi hiérarchiser et juger les manières d'« être bibliothécaire », et de fait risquer de tomber dans le dénigrement et la stigmatisation de certains systèmes de valeurs, méthode stérile dans la réduction des inégalités. C'est également sous-estimer la capacité des bibliothécaires à prendre du recul sur leur propre pratique, dont on a pourtant vu qu'ils n'hésitaient pas à la remettre en cause. Il convient donc d'éviter de tomber dans le travers de l'essentialisation de la profession.

Faut-il pour autant s'avouer vaincu ? Non, car la lutte contre les inégalités est l'occasion de penser un nouveau modèle de bibliothèque et de bibliothécaire, toujours en devenir

Un enjeu pour les bibliothèques : repenser la bibliothèque comme véritable lieu de sociabilité

La prise de conscience des inégalités en bibliothèque a deux conséquences : l'observation de la disparité de codes et d'usages qui s'y affrontent doit non seulement amener le bibliothécaire à faciliter l'appropriation du lieu pour tous, en usant de pédagogie, mais encore plus, elle doit lui faire prendre conscience que l'utilisateur a son mot à dire dans la dynamique de l'établissement et que ses usages et besoins ne sont ni à combattre, ni à discréditer : comme le rappelle Sonia Mourlan-Mazarguil, « [l]e bibliothécaire ne peut plus prétendre créer un lieu ou un public à sa propre image ni considérer les élus ou le public comme de simples personnages extérieurs à un système clos sur lui-même. »²⁶² Il apparaît alors nécessaire que le bibliothécaire prenne conscience de la vision de l'utilisateur idéal à laquelle il s'accroche parfois bien malgré lui, et la laisse définitivement tomber, afin d'accepter réellement la pluralité des publics et des usages de la bibliothèque.

Il s'agit désormais de faire de la bibliothèque un lieu de sociabilité dans les faits (et non pas seulement sur un plan conceptuel ou abstrait), où tout le monde a sa place et se sent légitime, sur un mode unique (différent de celui de l'école ou d'une autre institution) et de réaffirmer son rôle social en en faisant un vrai lieu de métissage et un lieu de cohabitation apaisée de toutes les cultures. Il est essentiel qu'elle apparaisse comme telle auprès des usagers. Tout l'enjeu est alors de sortir de son caractère de « sacralité » car, comme l'écrit Adèle Spieser, « [l]a désacralisation de l'espace apparaît comme un préalable pour changer la

²⁶² MOURLAN-MAZARGUIL, *op. cit.*, p. 13.

représentation de la bibliothèque et autoriser éventuellement de nouveaux usages. »²⁶³

Il apparaît également important d'appeler de ses vœux une participation accrue de tous les publics à l'élaboration des services et des espaces de la bibliothèque²⁶⁴, non pas par pur intérêt statistique (augmenter la fréquentation), mais pour réaffirmer le rôle de la bibliothèque dans leur émancipation et leur autonomisation²⁶⁵, afin d'en faire un lieu de rencontre et de dialogue égalitaire où tous les citoyens ont la même possibilité de s'exprimer et de s'épanouir. C'est la capacité de la bibliothèque à être un « lieu de rééquilibrage en éveillant la curiosité, en augmentant la sensibilité et en étant inspirante »²⁶⁶ qui est ici en jeu.

Endosser ce rôle dans la sociabilité de ses publics implique pour le bibliothécaire de laisser s'affirmer les divers usages et appropriations de la bibliothèque et de laisser ainsi s'enrichir toujours plus sa signification pour ses usagers. De fait, le bibliothécaire ne doit pas imposer sa propre vision de l'utilité de la bibliothèque, mais bien laisser chacun y trouver ce qu'il y cherche, ou pas (en laissant libre cours au principe de la sérendipité), d'accepter qu'une action que l'on pensait destinée à un certain public au départ trouve un autre public en cours de route ou qu'elle voit sa forme et sa finalité transformées. C'est aussi l'occasion de rappeler le rôle généraliste des bibliothèques qui, plus que jamais, ne doivent pas répondre qu'aux besoins d'un public particulier, mais s'attacher à valoriser véritablement et également tous les publics. Cet approfondissement de la valeur sociale des bibliothèques exige donc d'arrêter de vouloir à tout prix gommer les différences entre les publics, mais au contraire, de savoir tirer parti de ces « écarts culturels qui ouvrent des espaces d'exploration et d'invention aux subjectivités. »²⁶⁷

***Un enjeu pour les usagers : de la réduction des inégalités
comme moyen de se réconcilier avec ses publics***

Fort de ce renforcement de la dimension sociabilisatrice de la bibliothèque et de la réaffirmation de son engagement contre les inégalités, le bibliothécaire peut désormais envoyer un message clair et univoque à ses publics : il s'agit maintenant d'entériner la prise en compte durable de tous les publics dans les réflexions des bibliothécaires et de montrer que leurs besoins sont entendus et pris en compte. En s'attachant à intégrer tous leurs publics dans la création (ou l'arrêt) d'un service, non seulement les bibliothécaires évitent de susciter un sentiment de relégation, voire d'abandon, chez certains publics, mais ils contribuent à créer un sentiment de légitimité chez eux en rendant la bibliothèque reconnaissable, et en en faisant un lieu accueillant propice à la découverte. Ainsi, il faut « démystifier la

²⁶³ SPIESER, *op. cit.*, p. 16.

²⁶⁴ Et ce d'autant plus fortement que l'injonction à la participation se fait de plus en plus forte dans l'action publique. Voir à ce sujet Le Forum de l'Action Publique, qui appelle les usagers à « participer à la transformation de l'action publique » : <https://www.forum-action-publique.gouv.fr/> (Consulté le 22 février 2018).

²⁶⁵ A ce sujet, nous regarderons avec profit les captations vidéo de la journée d'études organisée par la BPI à Rennes le 4 avril 2013, « La bibliothèque émancipatrice », disponibles en ligne : <http://pro.bpi.fr/la-bibliotheque-emanicipatrice-1> (Consulté le 22 février 2018).

²⁶⁶ RETTEL, *op. cit.*

²⁶⁷ GOULET, *op. cit.*

bibliothèque, pour que chacun puisse se l'approprier »²⁶⁸ et ce faisant, permettre aux usagers de s'y sentir légitime. Sonia Mourlan-Mazarguil soutient, elle, qu'il faut « ne plus se situer dans une logique d'acculturation culturelle dominante et verticale mais accepter le partage et la mondialisation des savoirs »²⁶⁹. Ce discours de légitimation peut se baser sur une véritable prise en compte des usagers et de leurs besoins qui se retrouvent désormais au centre des réflexions et de la conception des services. Ainsi, le réseau des médiathèques de Plaine-Commune construit ses collections et son programme d'action culturelle en mettant l'utilisateur au centre et en s'efforçant de prendre en compte ses besoins. Pour cela, il s'appuie sur son réseau de partenaires (écoles, Maison de l'emploi...) et crée des liens durables avec eux, afin de construire une programmation et des contenus adéquats en conséquence. C'est ainsi que celle-ci intègre et valorise best-sellers, presse people... Par ailleurs, il apparaît également nécessaire de ne pas seulement construire une politique culturelle en amont et d'évaluer rétrospectivement si elle touche ou pas les publics visés (ce qui n'a pas grand intérêt), mais de partir aussi du réseau de partenaires plus à mêmes de définir les besoins des publics cibles, et avec qui les liens sont capitaux.²⁷⁰ Une collègue évoque également l'importance d'impliquer les usagers pour les rassurer, les valoriser et les mettre en situation de capacitation, « leur dire qu'ils ont des compétences (à la différence du reste du discours politique global...), les reconnaître pour leurs propres capacités et connaissances et non pour ce qu'ils n'ont pas, et leur permettre ainsi de construire leur identité »²⁷¹. Les bibliothèques confirment ainsi leur rôle privilégié comme « support de construction de leur identité personnelle [... et] comme lieu de l'individu tel qu'il veut se penser ».²⁷² Elle devient ainsi « un espace pour conquérir sa liberté. »²⁷³

Un enjeu de métier : vers un nouveau modèle de bibliothécaire ?

Le rôle du bibliothécaire est donc plus que jamais primordial dans la lutte contre les inégalités : parce qu'il peut faire de la bibliothèque un lieu de redistribution des chances d'accès aux positions sociales favorisées, c'est là l'occasion et un moyen de réaffirmer ses compétences et son rôle majeur dans l'appropriation de la bibliothèque par les usagers. C'est donc le caractère essentiel et nécessaire de la médiation dans son métier qui se trouve mis en lumière, marque d'une expertise et d'un savoir-faire indispensables pour garantir la qualité et l'égalité du service public. Ainsi, le bibliothécaire peut réaffirmer son rôle de médiateur (et non plus de prescripteur ou de facilitateur), qu'il place désormais au cœur de son métier et par là, son sens du service public. Comme le remarque Claude Poissenot, il s'agit de penser les services aux publics et non plus seulement le service public, en fonction du public réel et non pas du public d'une politique²⁷⁴,

²⁶⁸ FAYET, Sylvie. Les Constructions de bibliothèques municipales. Tendances générales. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 1996, n° 5 p. 8-13. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1996-05-0008-001> (Consulté le 22 février 2018).

²⁶⁹ MOURLAN-MAZARGUIL, *op. cit.*, p. 35.

²⁷⁰ Source : entretien n°2 bis.

²⁷¹ Source : entretien n°2.

²⁷² POISSENOT, Claude. Les publics au cœur de la communication. In VIDAL (dir.), *op. cit.*

²⁷³ *Ibid.*

²⁷⁴ POISSENOT, Claude. L'irruption de l'utilisateur concret, Du « service public » aux « services aux publics », *Bibliothèque(s)*, décembre 2010, n°53-54 : Service public, p. 24-27.

qui ne se situe plus seulement dans la mise à disposition d'une offre mais s'incarne dans une prise en compte réelle des attentes des usagers et une adaptation des services en fonction de celles-ci. Ainsi, le constat de ces inégalités doit être à l'origine d'un mouvement de renouvellement de la réflexion, qui doit interroger la capacité des bibliothécaires à réellement prendre en compte les « attentes concrètes des habitants »²⁷⁵ et doit les pousser à se munir des outils leur permettant de mieux les connaître (nous reviendrons sur ce point dans la suite de ce travail).

Un enjeu politique de reconnaissance pour l'institution et la profession : de l'utilité des bibliothécaires, acteurs des réalités contemporaines

Enfin, c'est un véritable enjeu d'image de la profession que pose cette question : elle permet en effet d'ancrer son action et d'asseoir son engagement dans les débats sociaux contemporains, ainsi que de faciliter l'identification du bibliothécaire comme acteur incontournable du débat social, et comme un métier en prise avec les réalités contemporaines. Elle résout ainsi une dichotomie très marquée entre réalité du métier et représentation, et constitue un véritable enjeu d'advocacy pour la profession, qui doit être perçue comme telle et s'efforcer de faire tomber les barrières systémiques évoquées plus haut, comme le rappelle Marie Garambois : « D'une profession perçue comme statique et retirée du monde, dans la bibliothèque de Babel chère à Borges, voilà qu'un glissement s'opère : le bibliothécaire est en prise avec les réalités contemporaines et peut désormais jouer dans la société des rôles tels que celui de médium entre les nouvelles technologies de l'information et le public, ou entre les différents modes de publication et le chercheur. »²⁷⁶ La question des inégalités redevient un enjeu de définition du métier et un instrument de mesure de son évolution, caractérisée « désormais par l'acquisition et l'entretien de nouvelles compétences, ainsi que par une adaptabilité permanente aux questions d'actualité et à la manière d'appréhender les enjeux de la société. »²⁷⁷ L'affirmation de son engagement social et de sa lutte contre les inégalités est aussi une façon de revaloriser le métier aux yeux des publics : en montrant leur engagement dans cette question, en soulignant leur attention aux problèmes de société, c'est leur capacité à s'engager, à militer, à s'investir et à participer à leur environnement social que les bibliothécaires mettent en avant. Ainsi, le bibliothécaire peut oublier l'échec de la démocratisation culturelle qui l'avait tant ébranlé et repenser son action en conséquence.

S'intéresser à cette question permet également à la bibliothèque d'affirmer sa légitimité envers les élus, auprès de qui les bibliothécaires souffrent parfois de représentations malheureuses. En effet, les bibliothèques ne sont souvent pas perçues comme un équipement de prestige. Cependant, un collègue rappelle qu'« *il ne faut pas se contenter de déplorer le manque d'intérêt des élus face au constat des inégalités* »²⁷⁸. La lutte contre les inégalités que la profession porte doit ainsi être un point d'introduction à l'ensemble des actions menées par les bibliothécaires dont il faut s'efforcer de faire entendre l'existence à sa tutelle, notamment en jouant pleinement son rôle d'aide à la décision dans les politiques publiques. Ainsi

²⁷⁵ *Ibid.*

²⁷⁶ GARAMBOIS, *op. cit.*

²⁷⁷ *Ibid.*

²⁷⁸ Source : entretien n°1.

souligne-t-il que l'exercice de la démocratie locale n'est aujourd'hui pas complètement abouti et que trop peu de discussions sont menées avec les élus, dont il ne faut pas attendre d'orientation pour commencer à travailler. Il est donc nécessaire de se faire l'initiateur d'actions afin d'inciter les élus à engager une discussion avec les bibliothécaires et à s'emparer de cette problématique au niveau global, ce qui n'est parfois pas une évidence²⁷⁹.

La lutte contre les inégalités représente donc bien un enjeu d'existence pour les bibliothèques, car elles apparaissent comme l'institution la plus à même d'assumer cette fonction. C'est donc leur rôle citoyen que les bibliothécaires peuvent affirmer en s'efforçant de réduire les inégalités, et l'amorce d'un changement de culture professionnelle, plus attentive à l'ouverture, à la multiculturalité, à la pluralité, qui peut s'annoncer : il s'agit donc de « changer l'image, désacraliser, assouplir, pour au fond alimenter un nouvel idéal-type de l'institution construit par ses acteurs et ses usagers »²⁸⁰.

PANORAMA DES INITIATIVES ET ACTIONS MENEES DANS LES BIBLIOTHEQUES EN FAVEUR DE LA REDUCTION DES INEGALITES

Nous ne saurions faire le procès d'une profession soumise à des pressions et obstacles exogènes et endogènes forts dont nous avons pleinement conscience et dont nous avons brossé le portrait plus haut. Ce serait faire preuve de prétention et surtout tomber dans le piège d'une essentialisation du métier bien trop schématique et réductrice. Ce serait également sous-entendre que rien n'est actuellement fait en bibliothèque pour éviter ces inégalités et passer sous silence toutes les actions menées dans ce sens, qui sont pourtant nombreuses ; c'est pourquoi nous tenterons ici de donner un aperçu des initiatives menées en réponse au constat de ces inégalités en bibliothèque.

L'accueil au centre des pratiques

Dans un souci d'assurer un accueil le plus inclusif possible et de se rendre accessible à tous les publics, les bibliothécaires n'hésitent pas à effectuer un travail d'introspection et de décentration de leurs pratiques, même si celui-ci reste toujours épineux pour le professionnel²⁸¹, et demande de privilégier la pédagogie.

De la nécessité d'un accueil attentif et lisible

Se débarrasser des préjugés

En effet, comme nous l'avons vu, la question des inégalités met l'accent sur les modalités de l'accueil réservé par les bibliothécaires aux usagers, et plus

²⁷⁹ *Ibid.*

²⁸⁰ VIDAL, Jean-Marc. « Mode d'emploi », introduction à VIDAL, Jean-Marc (dir.), *op. cit.*

²⁸¹ Soit « [s]e décentrer sans perdre le nord », selon la formule de Christophe Evans. EVANS, La place des publics dans le modèle français : une approche sociologique. In BERTRAND *et al.*, *op. cit.*

particulièrement sur leur capacité à écouter (ou pas) leurs besoins et à y répondre de façon neutre et égale pour tous (c'est-à-dire sans préjuger des demandes des usagers ni tenter de leur imposer un quelconque usage de la bibliothèque dès leur arrivée dans le lieu). Car, comme le rappelle Lucie Munsch dans son mémoire : « La disponibilité des agents de bibliothèques est vraiment essentielle pour assurer un accueil de qualité. Mais il s'agit surtout de savoir écouter ses usagers. [...] [B]ien accueillir, c'est d'abord savoir écouter sans préjugé. Une écoute simple, de « premier niveau », permet d'établir une première relation avec la personne qui vient pour se montrer attentif à son besoin. »²⁸² De ce constat découlent l'adoption d'un discours qui n'est ni infantilisant ni condescendant, de même que la réception neutre des demandes et besoins émis par les publics. Ainsi, une collègue interrogée nous invite-t-elle à exclure le jugement de notre pratique, qui doit, nous dit-elle, porter uniquement sur la qualité littéraire d'un ouvrage et non sur les goûts des usagers, mais aussi à ne pas présupposer de l'apport d'un ouvrage ou d'un atelier pour un usager, car tous les individus ne partagent pas les mêmes ressorts culturels et sociaux. Elle nous enjoint également à relativiser la place de la bibliothèque dans la construction de l'individu : si elles peuvent être des institutions très importantes dans l'expression et la détermination de certains usagers, elles ne le sont pas pour tous, et, rappelle-t-elle, il n'existe pas une seule et unique façon de se construire²⁸³. Plusieurs collègues soulignent donc l'importance de savoir se rendre disponible, à l'écoute, de savoir faire preuve d'empathie²⁸⁴ et surtout, de se débarrasser de ses préconceptions sur les usagers, propres à conditionner nos comportements, pour permettre à terme au professionnel de « s'adapter, sans stigmatiser, à ses publics »²⁸⁵. Nous attirons ici l'attention sur le travail de Cynthia Mari Orozco, « Librarian for Equitable Services » (soit « bibliothécaire pour des services équitables ») à la East Los Angeles College Library, qui s'attache à décrypter toutes les sources d'angoisses liées à la bibliothèque chez les étudiants, notamment celles causées par le comportement et les propos des bibliothécaires. Elle a ainsi fondé le LIS Microaggressions blog (LISM), un blog anonyme où les usagers peuvent poster des descriptions de micro-agressions (de tous ordres : genre, ethnique...) envers des individus issus de communautés marginalisées, dont ils ont été victimes ou témoins dans une bibliothèque²⁸⁶. Cette initiative est tout à fait transposable en bibliothèque municipale et nous paraît constituer un intéressant terrain de réflexion sur nos pratiques. Nous évoquerons également le poster élaboré par Jaena Alabi présentant les résultats d'une enquête menée au printemps 2012 (à l'université d'Auburn, Alabama) auprès de bibliothécaires en bibliothèque universitaire, recensant des micro-agressions à caractère raciste pouvant être à l'origine de comportements discriminatoires²⁸⁷.

²⁸² MUNSCH, Lucie. *Approches de l'accueil en bibliothèques municipales : techniques, postures, évaluation*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Magali Haettiger. Villeurbanne : Ensib, janvier 2013, p. 55. (Consulté le 2 mars 2018).

²⁸³ Source : entretien n°2.

²⁸⁴ « Concept consubstantiel au design UX [...] sous la devise « Work like a patron today ». MULLER Catherine, Des services vraiment orientés usager ? *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2016, n° 10. Disponible sur : http://bbf.ensib.fr/tour-d-horizon/des-services-vraiment-orientes-usager_67262 (Consulté le 22 février 2018).

²⁸⁵ C'est notamment l'objectif de la Légothèque, groupe de travail de l'ABF, qui se penche sur les questions de genre en bibliothèque et s'attache à pointer les stéréotypes que l'institution peut véhiculer.

²⁸⁶ <http://lismicroaggressions.tumblr.com/> (Consulté le 15 février 2018).

²⁸⁷ « "Race is a social construct and does not exist": What Academic Librarians Have to Say about Racism in the Profession », disponible sur : <https://aurora.auburn.edu/handle/11200/46630> (Consulté le 27 février 2017).

Adopter un discours transparent

Par ailleurs, pour que l'accueil assure l'égalité de tous les citoyens, il apparaît essentiel de supprimer la barrière due à l'incompréhension entre l'utilisateur et le bibliothécaire, que celle-ci soit due à l'usage du jargon professionnel ou à un niveau de langage inadapté. Il devient alors primordial et indispensable de se rendre compréhensible de tous et de porter une attention accrue aux signaux d'incompréhension de l'utilisateur, ce qui peut se manifester de diverses manières : bien vérifier à chaque étape du service que celui-ci comprenne bien ce qui se passe et s'attacher à expliquer chaque jalon du parcours ; refuser tout vocabulaire dépréciatif et rabaissant ; rendre son discours mais aussi ses supports de communication compréhensibles de tous, qu'il s'agisse du règlement, de l'offre de services, de l'affichage, du site internet (la traduction en plusieurs langues ou en pictogrammes en est une expression) ; expliquer le fonctionnement du catalogue ; enfin, et surtout, abandonner ou expliciter son jargon et multiplier ses registres de discours et ses formes de médiation, afin d'exclure le moins possible par son langage²⁸⁸. Ainsi, la médiathèque José Cabanis à Toulouse a élaboré des petits stickers humoristiques tournant en dérision le jargon des bibliothécaires, ce qui contribue à renvoyer l'image d'une profession pleine d'humour mais surtout consciente de ses manies professionnelles (et par là, capable de s'en défaire).

En outre, plusieurs collègues interrogés ont souligné à quel point il est essentiel que l'ensemble de l'équipe porte un discours et des pratiques cohérents et communs, qui participeront de cette meilleure lisibilité du règlement et du fonctionnement de la bibliothèque. Le discours des bibliothécaires peut dans ces conditions faciliter l'appropriation de la bibliothèque, comme le rappelle Cécile Rabot : « Cette cohabitation des usages et des publics a besoin d'un cadre constitué de règles cohérentes qui ont fait l'objet d'un accord des professionnels dans leur institution et leur application et publicisées, moins comme un ensemble d'interdits que comme un espace circonscrit de possibles. Elles sont d'autant plus facilement admises qu'elles sont expliquées et qu'elles vont de pair avec des relations fondées sur un respect et une reconnaissance réciproques. »²⁸⁹ Ce travail de décentrement peut s'avérer difficile pour le bibliothécaire, car il nécessite d'aller à l'encontre d'habitudes parfois chèrement acquises, et l'on en perçoit vite les limites, à savoir la condescendance et le sentiment de supériorité qui peuvent se faire jour chez les bibliothécaires, ainsi que la réinstallation involontaire d'un « fonctionnement classique »²⁹⁰. Cependant, il apparaît indispensable pour la bonne marche du service public et un accueil égalitaire.

Enfin, en complément de l'attention portée au discours des bibliothécaires, plusieurs établissements veillent aujourd'hui à faciliter toujours plus l'accès physique du bâtiment, afin de permettre une appropriation optimale du lieu-même, et ce par divers biais : en élaborant une signalétique adaptée et non agressive, en adoptant des horaires d'ouverture visibles et lisibles, en respectant toutes les normes d'accessibilité, en promouvant le plus possible la gratuité, en simplifiant au maximum les démarches d'inscription... Par ailleurs, suite au constat des incompréhensions que peut engendrer la cohabitation de divers référents culturels

²⁸⁸ Olivier Donnat préconise ainsi d'utiliser un discours et des formes de discours qui ne rappellent pas l'école, très excluantes pour ceux qui en gardent un mauvais souvenir. Source : table ronde du 16 juin 2017 « Les bibliothécaires sont-ils vecteurs d'inégalités ? » au 63^{ème} congrès de l'ABF.

²⁸⁹ RABOT, Cécile. *Les médiathèques pour tous ?*, *op. cit.*

²⁹⁰ Source : entretien n°3.

au sein de la bibliothèque (que celles-ci s'opèrent entre bibliothécaires et usagers ou entre usagers eux-mêmes), la profession porte désormais un intérêt grandissant à la question de l'inter- et de la multiculturalité en bibliothèque²⁹¹. Ainsi, Thomas Chaimbault souligne-t-il qu'« [u]ne approche raisonnée de questions multiculturelles en bibliothèque passe [...] par une réflexion et une action autour des comportements (attitudes, savoirs, compétences) autant qu'une action sur les services et les ressources à proposer » et que ce sont « les questions humaines, d'équipe qui prédominent. Il s'agit en premier lieu d'être sinon formé, du moins attentif aux questions inter et multiculturelles. Les personnels doivent se montrer attentifs et bienveillants de façon à mettre à l'aise les publics étrangers et cela passe par une réflexion sur plusieurs niveaux »²⁹². Les actions et événements favorisant la diversité se développent de fait pour encourager le dialogue et permettre l'appropriation de ces référents culturels. Un exemple de cette meilleure intégration de la multiculturalité en bibliothèque s'observe dans le réseau des médiathèques de Plaine-Commune où se tient chaque année le Festival Histoires Communes²⁹³, festival de contes pour tous les âges dont certains sont présentés en version bilingue (français-arabe, français-créole, français-wolof ou français-anglais par exemple lors de la 25ème édition 2018), ce qui permet une familiarisation et un phénomène de reconnaissance de tous les publics.

Travailler son image pour plus de proximité

Peut-être plus encore que le discours des bibliothécaires dans la salle de lecture, la conception de la stratégie de communication de la bibliothèque est capitale dans l'appréhension du lieu et de ses services par les usagers. Elle joue en effet un rôle essentiel dans le sentiment de légitimité des divers publics à fréquenter la bibliothèque et dans la perception de la bibliothèque comme vecteur d'égalité ou d'inégalité. Il apparaît alors nécessaire d'adapter sa façon de communiquer auprès de tous ses publics, actuels et potentiels. Ainsi, Claude Poissenot soutient que « [d]ans l'image que la bibliothèque doit donner à l'extérieur comme dans la réalité de sa mise en espace, il convient de s'adresser à tous » et « de tenir compte de la manière dont les citoyens pensent le monde. »²⁹⁴ La communication doit alors être pensée en fonction des divers usages et attentes des publics qui la fréquentent ou pourraient la fréquenter, et prendre en compte tous les types de publics quels qu'ils soient. Il s'agit d'envoyer un message d'intégration fort à ses publics, en s'attachant à donner de la bibliothèque l'image d'un lieu ouvert à tous et tolérant, de collections non excluantes, prenant les usagers comme ils sont, et non comme les bibliothécaires voudraient qu'ils soient, pour reprendre la formule de Claude Poissenot. Ainsi, le réseau des médiathèques de Montpellier Méditerranée Métropole a mis en place fin 2016 une campagne de communication à destination des adolescents détournant des usages partagés par de nombreux adolescents (écouter de la musique au casque, aller dans un café et

²⁹¹ En témoigne la sortie récente de nombreux ouvrages sur la question, détaillés dans la bibliographie, ainsi que la multiplication des journées d'études sur la question. Nous soulignons à cet effet la journée d'études de Médiadix intitulée « Pour des bibliothèques interculturelles » des 8 février et 20 mars 2018.

²⁹² CHAIMBAULT-PETITJEAN, Thomas. Adopter une approche multiculturelle en bibliothèque. Disponible sur : <https://legothequeabf.wordpress.com/2012/09/25/adopter-une-approche-multiculturelle-en-bibliotheque/> (Consulté le 15 février 2018).

²⁹³ <http://www.plainecommune.fr/decouvrir-sortir/les-grands-evenements/histoires-communes/#.Wo7NPuciHIU> (Consulté le 15 février 2018).

²⁹⁴ POISSENOT, Claude. Les publics au cœur de la communication. In VIDAL, *op. cit.*

consommer pour avoir accès à la wifi du café...), afin de montrer l'utilité de la bibliothèque et les services pouvant répondre à ces besoins ou usages qui y sont présents. L'interpellation frontale des usagers faite sur le ton de l'humour et le rappel discret des services proposés contribuent à faciliter leur utilisation de ces services.

Par ailleurs, il apparaît essentiel de donner une image plus accessible de la profession, et de s'attacher à la faire connaître de tous, afin de la rendre moins intimidante et plus familière. Fini l'ère de la bibliothécaire revêche, que l'utilisateur avait « toujours l'air de déranger »²⁹⁵, place au bibliothécaire « à la page »²⁹⁶, dont les usagers attendent qu'il « reflète[...] davantage la société qui est la nôtre, en mettant l'accent sur l'accueil, la médiation, la communication. »²⁹⁷ De très nombreuses initiatives poursuivent déjà cet objectif et s'appliquent à encourager le dialogue entre bibliothécaires et usagers. Nous citerons ici l'exemple du réseau des Médiathèques de Montpellier Méditerranée Métropole : celles-ci font en effet une promotion assez importante de leur service « Empruntez un bibliothécaire »²⁹⁸, mais organisent également des interactions régulières entre usagers et bibliothécaires au cours de rencontres autour d'un livre, *Livres & vous*, et travaillent leur présence numérique grâce à un booktube « *T'as deux minutes pour... ?* »²⁹⁹, des petites pastilles de 2 minutes mettant en scène les bibliothécaires expliquant leurs coups de cœur. En instaurant de la sorte une discussion entre les usagers et les bibliothécaires, ces derniers contribuent à leur appropriation de la bibliothèque et permettent de les placer sur un pied d'égalité.

Cette image plus accessible peut se manifester également par l'adoption d'une posture plus accueillante, plus ouverte du professionnel, qui passe notamment par une plus grande mobilité de celui-ci dans l'espace de la bibliothèque et par l'approche volontariste de l'utilisateur. Une collègue nous confie ainsi : « *On a beaucoup d'utilisateurs qui viennent nous voir quand on range, il faut être mobile, en mouvement. [...] Il faut aller au-devant des utilisateurs, quand on les voit perdus surtout.* »³⁰⁰ Elle nécessite également de faire de la bibliothèque un lieu chaleureux, par sa décoration, mais aussi par une disposition des collections plus intuitive qui en permette une approche plus aisée. Ainsi, la Deichman Toyen Library d'Oslo utilise beaucoup de mobilier chiné ou recyclé (notamment des télésièges comme box de travail !), propose une disposition des livres par leur couverture et non par leur dos, invite à cuisiner dans l'enceinte de la bibliothèque...

Intégrer la multiplicité des usages et la diversité des publics

Ces dernières années ont indéniablement vu une plus grande attention portée à l'inclusion de la multiplicité des usages et de la diversité des publics en bibliothèque. Les bibliothécaires s'attachent désormais à laisser vivre et à faire coexister différents modes d'appropriation de l'équipement, que les usagers

²⁹⁵ FROCAUT, *op. cit.*, p. 54.

²⁹⁶ MERAT, *op. cit.*, p. 100.

²⁹⁷ THILLIEZ-FERNANDES, *op. cit.*

²⁹⁸ <https://mediatheques.montpellier3m.fr/DEFAULT/empruntez-un-bibliothecaire.aspx> (Consulté le 15 février 2018).

²⁹⁹ <https://www.youtube.com/channel/UCGf1CBVTtzcGETiefLYWisg/featured> (Consulté le 1er mars 2018).

³⁰⁰ Source : entretien n°4.

viennent pour l'accès numérique, pour les jeux vidéo, pour se retrouver entre amis..., et non pas « juste » pour lire ou travailler. La profession semble de fait avoir fait sienne cette injonction de Claude Poissenot : « L'obsession de l'institution doit donc être de se demander ce qu'elle peut apporter à la population et comment construire les services en se basant sur ce qui est au cœur de ses préoccupations et de ses pratiques. »³⁰¹ En effet, sans tomber dans le jusqu'au-boutisme d'un fonctionnement anarchiste ni une permissivité radicale, il est très vite apparu indispensable d'ouvrir la bibliothèque dans les faits, et de ne pas s'arrêter au seul discours de tolérance, en acceptant les différents usages qui peuvent être faits du lieu et des services : car comme le rappelle Cécile Rabot, le « renouvellement de l'image du lieu [...] passe par le fait d'admettre les usages dans leur variété, sans hiérarchie de légitimité et en favorisant les circulations entre les espaces et entre les documents. »³⁰² L'usage collectif et bruyant de la bibliothèque est ainsi plus fréquemment et pleinement intégré (sans empêcher d'autres modes d'appropriation plus individuels et silencieux) ; le fait de pouvoir dormir, manger, téléphoner... dans la bibliothèque est également très apprécié de certains usagers. C'est la carte qu'a décidé de jouer la médiathèque centre social Yves Coppens de Signy-l'Abbaye, puisqu'« il est permis de discuter, de téléphoner, de manger et de boire au sein de la médiathèque. »³⁰³ Si dans les faits, nombre de ces usages sont déjà tolérés, il apparaît essentiel de le rendre évident aux yeux des publics et de veiller à ce que les divers usages d'un même lieu cohabitent sans se heurter.

Enfin, cette meilleure prise en compte des usages suppose de placer désormais la médiation au centre de ses pratiques et d'en faire le pivot de son action, ce que nous confirme une collègue :

*« Il faut vraiment mettre l'accueil au centre des pratiques, les collections sont encore trop le cœur de métier, les agents y sont encore hyper attachés. Il faut se défaire du discours selon lequel on a trop de travail interne, et mettre l'accueil au centre, mettre le public au milieu. Il faut vraiment inverser le sens des priorités : penser d'abord son service public et l'accueil, puis ensuite son temps de travail interne en fonction. Inverser la proportion du temps de travail. »*³⁰⁴

La médiation doit donc être au cœur des pratiques et concentrer les efforts du professionnel, qui ne doit plus se cacher derrière l'éternelle question du ratio back office/front office. Plusieurs collègues soulignent l'importance d'inscrire la médiation dans le projet d'établissement, la charte d'accueil et le règlement, qui doivent intégrer ces valeurs et en devenir le vrai reflet. Le règlement de la médiathèque Louise-Aubrac de Vénissieux inclut ainsi dans ses missions : « Entretenir et développer la lecture, les pratiques culturelles et de recherche documentaire auprès des publics de tous âges, en s'appuyant sur des collections pluralistes, de niveaux de lecture et de compréhension variés, régulièrement tenues à jour. Les divers fonds du réseau permettent à l'utilisateur de se cultiver, de se distraire, de s'informer et de se former. » ; « Favoriser la formation initiale et

³⁰¹ POISSENOT, *Ibid.*

³⁰² RABOT, Cécile. Les médiathèques pour tous ?, *op. cit.*

³⁰³ DAUPHIN, Émilie. La Bibliothèque comme lieu de vie et non d'interdits. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2013, n° 4, p. 40-42. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0040-009> (Consulté le 22 février 2018).

³⁰⁴ Source : entretien n°4.

permanente, la mise à jour des acquis scolaires, universitaires ou professionnels. Dans un monde changeant où les savoirs se périment vite, la médiathèque et son réseau permettent à l'utilisateur de compléter ses connaissances, favorisant ainsi l'égalité des chances et la promotion sociale. » ; enfin, « Être un lieu de découverte, de rencontre, d'échanges et de convivialité dans la cité. »³⁰⁵ C'est dans cette optique que l'accent y est mis sur les cours de FLE et la formation numérique.

Il convient également de veiller à la cohérence et à l'homogénéité des services de la bibliothèque, afin que ceux-ci restent lisibles pour tous les usagers et ne semblent pas avantager un public plutôt qu'un autre, facteurs nécessaires pour faire de la bibliothèque un lieu « utile, utilisable, désirable » pour tous³⁰⁶.

Ainsi, cette démarche suppose que les bibliothécaires cessent de vouloir (consciemment ou inconsciemment) imposer à tout prix leurs propres usages des services et des espaces de la bibliothèque et leurs propres comportements sur ceux des usagers. Comme s'exclame un collègue : « Arrêtons d'essayer de transformer les usagers et de les normaliser à nos institutions, mais intéressons-nous d'abord à leur écologie propre ! »³⁰⁷ Il s'agit donc d'« interdire moins pour accueillir mieux »³⁰⁸, la permission de nouveaux usages ne devant pas être perçue « comme une capitulation face aux lecteurs, [ni] comme autant d'atteintes à [l']autorité des bibliothécaires »³⁰⁹, mais comme un moyen de faciliter l'appropriation du lieu et de l'offre de la bibliothèque par tous.

De même, en s'attachant à prendre en compte la multiculturalité et l'interculturalité en bibliothèque, les bibliothécaires s'efforcent d'inclure tous leurs publics. En valorisant la multiplication des langues et les compétences linguistiques des agents, ou en mettant à disposition de nombreuses ressources traduites et des fonds dans les principales langues d'immigration, les bibliothécaires envoient un fort signe de reconnaissance aux publics potentiels de la bibliothèque. La BPI multiplie ainsi les actions favorisant l'inclusion et la mixité de tous ses publics, en développant notamment de multiples services et actions en direction des publics migrants et réfugiés : elle propose ainsi des collections FLE de toutes sortes (ouvrages, ressources numériques, etc.) ; des ateliers de conversation en FLE ; un Ciné-FLE, un atelier de conversation gratuit de 3h (projection d'un film en français sous-titré français suivi d'un atelier-débat d'une heure) animé par des bibliothécaires de la BPI ; une permanence en partenariat avec France Terre d'Asile pour l'orientation et l'aide administrative des demandeurs d'asile... Par ailleurs, elle a mis en place une multitude d'outils pour permettre aux agents d'orienter et d'accueillir au mieux ces publics : carte mentale des ressources de FLE en autoformation, liste des ressources disponibles dans l'espace autoformation de la BPI « Premiers pas en Français », Guide pour conseiller les apprenants adultes du FLE, fiche d'idées pour animer les ateliers de conversation à la BPI, CartO-FLE Ile-de-France, V.O.-thèque phrases (pour

³⁰⁵ Règlement intérieur de la médiathèque Lucie-Aubrac et des bibliothèques de quartier de Vénissieux, disponible sur : <http://www.bm-venissieux.fr/reglement-interieur/> (Consulté le 27 février 2018).

³⁰⁶ ETCHES, Amanda et SCHMIDT, Aaron, *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs*, traduction collaborative supervisée par Nathalie Clot, Villeurbanne : Presses de l'Essib, octobre 2016, p. 114. (Consulté le 2 mars 2018).

³⁰⁷ Source : entretien n°3.

³⁰⁸ SPIESER, *op. cit.*, p. 46.

³⁰⁹ *Ibid.*, p. 52.

l'accueil du public en langues étrangères), Lexique bibliothéconomique en langues étrangères³¹⁰...

Adapter ses collections et son action culturelle pour répondre aux besoins de tous

Dans un contexte de « diversification des formes de la transmission culturelle »³¹¹, la constitution des collections et la création de nouveaux services ne sont aujourd'hui plus tant le reflet des attentes et références culturelles des seuls bibliothécaires (sans quoi le risque de collections en total décalage avec les attentes des usagers, et de fait excluant, point), que le résultat de la recherche d'un « équilibre entre offre et demande »³¹², qui puisse à la fois répondre aux besoins des usagers et leur ouvrir de nouveaux horizons. Cette prise en compte des aspirations et des attentes de ses publics suppose pour la profession de se former et de se tenir informé (des nouveaux supports, des nouvelles pratiques) et surtout de se munir des outils (d'enquête notamment) lui permettant de connaître et de déterminer au mieux les besoins de ses usagers afin d'adapter ses services en fonction. Ainsi, dans une étude de publics effectuée en 2017, la bibliothèque Vasconcelos de Mexico s'est attachée à partir des usages de ses lecteurs pour évaluer les modalités d'appropriation de son équipement (et non l'inverse). On est alors surpris de découvrir dans sa liste d'usages possibles de la bibliothèque des termes comme « penser/réfléchir », « se reposer » ou encore « se promener »...³¹³, qui permettent cependant de déterminer les usages réels de la bibliothèque et de concevoir les services au plus près de ces besoins.

Il s'agit donc de créer un équilibre dans l'offre proposée, notamment en matière d'action culturelle, conçue en prenant en compte ces usages, tout en se rendant plus accessible. C'est un enjeu de familiarité avec la bibliothèque qui se fait alors jour. En proposant ce type de collections et d'action culturelle, la bibliothèque envoie un signal fort de reconnaissance et participe de la création d'un sentiment de légitimité pour toute la population à fréquenter la bibliothèque. Ainsi, l'analyse de la programmation culturelle de l'été 2017 dans le réseau des médiathèques de Plaine-Commune révèle l'attention particulière portée à la diversité des actions proposées et centrées autour du Do It Yourself, permettant une capacitation des publics et conçues autour de sujets touchant tout le monde, comme le sport (qui a donné lieu par exemple à un atelier de création de badges en écho à l'actualité des Jeux Olympiques 2024).

Enfin, cette meilleure connaissance des divers publics doit s'appuyer sur un état des lieux précis des collections et de toutes les équipes et médiathèques impliquées, dans le contexte actuel de mise en réseau des bibliothèques si impactant sur les collections, en s'attachant à l'accompagner d'une évaluation des publics et des habitants de manière générale, qui permettra d'adapter en

³¹⁰ Consulter notamment la page : <http://pro.bpi.fr/cohesion-sociale/bibliotheques-dans-la-cite/actualite> (Consulté le 2 mars 2018).

³¹¹ OCTOBRE Sylvie, DETREZ Christine, MERCKLE Pierre *et al.* La diversification des formes de la transmission culturelle : quelques éléments de réflexion à partir d'une enquête longitudinale sur les pratiques culturelles des adolescents. *Recherches familiales*, janvier 2011 (n° 8), p. 71-80. Disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-recherches-familiales-2011-1-page-71.htm> (Consulté le 3 mars 2018).

³¹² MERAT, *op. cit.*, p. 82.

³¹³ Source : Synthèse de l'enquête « Perfil de visitantes y usuarios de la Biblioteca Vasconcelos », p. 32.

conséquence l'âge et le niveau de ses collections (tout en aidant à une meilleure gestion de celles-ci).

Permettre la vraie participation, impliquer ses usagers

La meilleure connaissance de ses publics est également envisagée par le professionnel comme devant permettre à terme leur implication et leur véritable (et non projetée) participation à l'élaboration des collections ou du programme d'action culturelle de la bibliothèque. Car comme le rappelle Alix Merat : « Le lecteur n'est pas un ennemi de la bibliothèque imposant ses vues par la force - bien que certains usagers puissent se montrer fort peu diplomatiques dans leur demande -, mais un partenaire avec lequel l'institution se pense, se construit et évolue. La confrontation des opinions ne peut être le seul fait des professionnels, dans un « autocentrisme » que l'on reproche souvent à la bibliothèque. »³¹⁴

C'est en accord avec cette volonté de tenir compte de leurs demandes et de s'attacher à leur véritable inclusion (c'est-à-dire sans se limiter au seul discours et en veillant à ce que les usagers qui s'investissent ne soient pas toujours les mêmes) que plusieurs établissements portent leurs efforts sur l'implication toujours plus poussée de tous leurs publics, facilitant ainsi leur diversification et leur élargissement, ce qui passe notamment par la valorisation de l'ensemble des cultures présentes sur le territoire. Cette participation des publics peut prendre diverses formes : Biblioremix, participation des usagers à la constitution d'espaces, de collections³¹⁵, d'activités, contribution à l'action culturelle, actions hors les murs en direction des publics éloignés de la lecture³¹⁶... Car comme le rappelle Marine Peotta, « [l]e développement d'actions culturelles recourant à la participation des personnes est souvent un bon moyen d'impliquer des populations considérées comme en situation d'exclusion de la société. En les mettant au cœur d'une action culturelle et en les rendant acteurs de celle-ci, la bibliothèque contribue à les reconnaître en tant que personne, à leur redonner confiance et à les réinsérer dans la société. »³¹⁷

La participation des usagers contribue donc à l'émancipation personnelle des citoyens rendus actifs, en créant un sentiment de familiarité avec la bibliothèque et en légitimant les divers usagers de la bibliothèque. Elle permet ainsi de « considérer les usagers comme une ressource »³¹⁸ et de ne plus les confiner à un rôle essentiellement passif. Leur collaboration à l'activité de la bibliothèque sera d'autant plus encouragée que seront réduites les diverses contraintes (administratives, réglementaires...) qui peuvent l'entraver.

³¹⁴ MERAT, *op. cit.*, p. 83.

³¹⁵ Pour plus de précisions, nous consulterons avec grand profit le mémoire d'Élise BRETON, *Co-construire les collections avec les usagers*, *op. cit.*

³¹⁶ Voir à ce sujet notamment le mémoire de Amélie BARRIO, *Bibliothèques hors les murs : histoire, typologie et enjeux*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Nelly Godonou-Dossou, Villeurbanne : Enssib, janvier 2017. (Consulté le 2 mars 2018).

³¹⁷ PEOTTA, *op. cit.*, p. 40.

³¹⁸ BRETON, *op. cit.*, p. 39.

L'inscription de la bibliothèque dans son territoire

Mieux connaître ses publics : se faire sociologue de son territoire

Pour mieux connaître les besoins et les usages de ses publics, plusieurs travaux ont souligné le besoin pour le bibliothécaire de « se faire le sociologue de son territoire » : il est en effet essentiel, nous dit Fabrice Chambon, que celui-ci comprenne les logiques sociales qui régissent son terrain local, s'approprie divers outils de connaissance sociologique de ses publics, dispose de rudiments de culture sociologique (comme les notions de violence symbolique, d'héritage, de capital culturel... de Bourdieu) et réexamine sa pratique à l'aune d'indices tangibles (comme les enquêtes et autres outils statistiques), afin d'adapter au mieux ses services³¹⁹. C'est donc en véritable « anthropologue culturel »³²⁰ que semble alors se poser le bibliothécaire soucieux de réduire les inégalités.

La mise en place de partenariats

Pour ce faire, les professionnels font souvent le choix de multiplier les partenariats avec divers acteurs de leur territoire, plus à même de les renseigner sur leurs publics cibles, mais aussi de diffuser l'information sur les services en train d'être mis en place. « Une bibliothèque ne peut en effet espérer toucher des publics éloignés qu'en étant non seulement au service de la collectivité (en se donnant comme mission de répondre aux besoins de ses membres dans leur diversité) mais aussi partie prenante d'un territoire et partenaire d'autres institutions et services. »³²¹ Il apparaît de fait nécessaire de penser ses services en lien avec eux, et de s'intégrer ainsi à une dynamique locale et territoriale solide. Ces acteurs peuvent être multiples : écoles bien sûr, mais aussi services municipaux, associations, acteurs du champ social... et les partenariats peuvent prendre diverses formes : hébergement de cours de français, mise en place d'ateliers numériques, permanences sociales, visites de la bibliothèque à des associations, accueils de classes... Ainsi, la BPI a-t-elle récemment mis en place une permanence mensuelle gratuite d'information et d'orientation sur l'accès aux soins sous forme d'entretiens individuels sans rendez-vous, en partenariat avec l'association Migrations Santé, spécialisée dans la promotion de la santé des migrants, des réfugiés et de leur famille, ainsi que de l'accès aux soins et aux droits. Ce partenariat est issu d'une réflexion globale de l'établissement après le constat de demandes de plus en plus fréquentes sur ces questions. La médiathèque Lucie-Aubrac de Vénissieux, en plus d'accueillir un nombre conséquent de classes, tisse des partenariats avec de multiples acteurs du territoire (des classes, des centres sociaux, l'hôpital de Lyon, la maison d'arrêt Lyon-Corbas, des maisons de retraite, des crèches, le Pôle Emploi...). Comme le souligne une collègue, « *il faut aller chercher le public où il est, et surtout apparaître comme un acteur essentiel du*

³¹⁹ Fabrice Chambon cité par Hélène Leblois, *op. cit.*

³²⁰ On pourra lire à cet effet : « So You Want to Do Anthropology in Your Library? » de Andrew ASHER et Susan MILLER, traduit de l'anglais par Bertrand Caracos et Nicolas Beudon, sous le titre : « Comment faire de l'anthropologie en bibliothèque ? Un guide pratique pour la recherche ethnographique appliquée en bibliothèque universitaire », ADBU, 2016. Disponible sur : http://adbu.fr/competplug/uploads/2016/10/methodes_anthropologie_en_bibliotheques.pdf (Consulté le 22 février 2018).

³²¹ RABOT, Les médiathèques pour tous ?, *op. cit.* Ce point a également été souligné par tous les collègues interrogés.

territoire, montrer que la bibliothèque est là et qu'elle est pour tout le monde. »³²²
Ces actions sont indispensables pour inscrire durablement la bibliothèque dans son tissu local.

Un enjeu de management : la nécessité de porter un projet commun

Promouvoir la mixité et la diversité au sein des équipes de la bibliothèque

Afin de faciliter la mixité, l'ouverture au sein de la bibliothèque, plusieurs établissements s'appuient désormais sur la diversité des équipes, qui doivent apparaître à l'image de la société et ne pas sembler composée de profils identiques³²³, mais au contraire intégrer des agents issus du territoire et de plusieurs horizons professionnels (anciens professeurs, enseignants de FLE, informaticiens, assistants sociaux...), qui permettent d'insérer la bibliothèque dans un tissu d'acteurs locaux le plus large possible (et d'ainsi porter l'action de la bibliothèque bien plus loin). Une attention toute particulière est de fait portée au recrutement, qui s'attache de plus en plus à varier les profils, à miser sur la convivialité³²⁴, à valoriser le multilinguisme des agents... C'est notamment le parti pris de Reinert Mithassell, directeur de la Bibliothèque Deichman Toyen Library d'Oslo, qui n'a recruté aucun bibliothécaire dans son équipe, mais un musicien, un informaticien, un travailleur social... (et aucun bibliothécaire !), afin d'en varier les profils et de permettre une proximité plus à même de créer un sentiment de légitimité chez les publics concernés.

Porter cette volonté au niveau de l'équipe et de l'établissement tout entiers

Si les pratiques individuelles des bibliothécaires rentrent considérablement en jeu dans la perpétuation ou la création d'inégalités, il convient de souligner que cette question représente un enjeu de management fort : en effet, ce n'est que par une analyse constante des pratiques collectives et une autorégulation interne et réciproque au sein de l'équipe tout entière (et pas seulement au niveau des personnels de direction) que ces inégalités peuvent être détectées et corrigées.

A partir du moment où l'on partage collectivement une telle démarche et que celle-ci est portée par l'établissement tout entier, le manager doit de fait fournir des leviers de motivation à ses équipes, favoriser leur curiosité, mais aussi construire des orientations en commun avec elles. Le rôle du manager est donc essentiel dans l'accompagnement des agents, qui n'appréhendent pas nécessairement la question des inégalités de la même façon, et dont la diversité (des conceptions, des horizons sociaux...) doit être prise en compte.

³²² Source : entretien n°4.

³²³ Dont David-Jonathan Benrubi remarque qu'il est encore trop homogène et profondément littéraire. BENRUBI, *op. cit.*

³²⁴ « [L]a convivialité permet d'éviter une posture professionnelle uniquement centrée sur un rôle de prescription culturelle, au profit d'une relation plus horizontale entre le bibliothécaire et l'utilisateur. » DAY Damien, *op. cit.*, p. 57.

Mais surtout, il apparaît nécessaire désormais de mettre ces questions au cœur des enjeux de la formation des bibliothécaires, ce qui permettra de légitimer cette question des inégalités et surtout de leur faire prendre conscience de ces biais. Si la profession tient de plus en plus compte des questions d'interculturalité, de personnes en situation de précarité (en témoigne la sortie de nombreux ouvrages et la récente journée d'études à Médiadix évoquée plus haut), des publics réfugiés et migrants..., l'on peut remarquer que ces thématiques ne font pas partie de l'offre de formation régulière des grands organismes de formation des bibliothécaires. Or, elles sont centrales pour la pratique des bibliothécaires et sont en général très demandées par ceux-ci. Nous appelons de tout nos vœux l'intégration de ces problématiques dans la formation initiale des agents des bibliothèques³²⁵.

Une nécessaire inscription dans la durée

Enfin, Fabrice Chambon nous rappelle que la mise en place de projets et d'actions visant la réduction des inégalités n'a de sens que s'ils sont mis en œuvre de manière pluriannuelle (au niveau de l'agenda, du budget de l'établissement, du plan de formation des équipes, etc.) et à l'origine d'une vraie dynamique au niveau de la commune ou de l'intercommunalité³²⁶. Les bibliothécaires doivent donc bien tenir compte des contraintes matérielles et des réalités institutionnelles dans lesquelles ces actions comptent s'inscrire et les porter sur plusieurs années, ce qui suppose notamment d'organiser la levée d'un certain nombre de leviers de financement spécifiques (dispositifs nationaux ou locaux, subventions de la DRAC, du CNL...) ou encore de faire une évaluation soignée des actions et surtout leur promotion auprès des élus, qu'il faut sensibiliser sans cesse. Les professionnels devront également prendre garde au manque d'accompagnement ou à la médiation trop courte d'actions (souvent par manque de moyens), qui empêchent la fidélisation et la mise en confiance des publics, tributaires d'une certaine régularité, mais indispensables à leur réussite. Il convient donc d'œuvrer à leur pérennisation.

³²⁵ Au cours, pourquoi pas, de stages de réflexivité comme l'idée a été mentionnée au cours de la table ronde ABF du 16 juin 2017 déjà évoquée.

³²⁶ Source : intervention de Fabrice Chambon au congrès de l'ABF 2017 à la table ronde « Accueillir d'autres cultures en bibliothèque » du 17 juin 2017.

CONCLUSION

Les bibliothécaires, vecteurs d'inégalités ? C'est ce que semblent confirmer les constats conjoints d'un certain décalage entre l'offre réelle des bibliothèques et les besoins et attentes concrets des publics, ainsi que la rémanence de certaines représentations désavantageuses des bibliothèques et des bibliothécaires, desservant la réalité des multiples actions qu'ils mènent et contribuant à la mise à l'écart de diverses catégories de publics, notamment les publics dits éloignés de la lecture et une frange des milieux défavorisés, peu habitués à la fréquentation des bibliothèques et surtout dépourvus du sentiment de légitimité à y entrer. Il apparaît donc essentiel pour les bibliothécaires de prendre conscience de ces biais pour contribuer à la réduction de ces inégalités, en s'inspirant des nombreuses initiatives locales à diffuser sur l'ensemble du territoire, et ne pas s'arrêter au simple constat de résignation. Ce n'est qu'ainsi que la bibliothèque pourra se réinvestir socialement et réaffirmer le sens de ses missions constitutives.

Cette lutte contre les inégalités ne peut s'incarner que dans une meilleure attention aux publics et une réelle considération de ceux-ci, selon la définition de Jean-Marc Vidal : « Les considérer, c'est les respecter, les envisager dans leur diversité concrète, avec leurs attentes, jusqu'aux plus stéréotypées, leurs besoins, dont les plus pratiques, leurs centres d'intérêt, même les moins culturellement légitimes, leurs parcours et leurs projets. Cette considération, qui passe d'abord par une écoute, implique le souci d'explicitier, de préciser. Montrer et dire ce qu'est la bibliothèque et ce qu'elle peut apporter à chacun. »³²⁷ Une véritable exigence de familiarité du lieu bibliothèque s'avère donc nécessaire pour briser ces représentations, qui passe par divers ajustements : des collections et une action culturelle adaptées aux besoins de tous les usagers, des lieux chaleureux et accessibles, une intégration plus poussée des usagers dans la vie de l'établissement.

L'attention portée aux inégalités est donc sans aucun doute un des indicateurs les plus révélateurs des multiples facteurs qui déterminent les pratiques des bibliothécaires. C'est donc sans surprise que nous affirmons que cette question revêt un enjeu de définition du métier et constitue un des angles d'approche les plus propres à interroger en profondeur les pratiques mais également à dévoiler tout le système qui les régit et les détermine. Parce que le constat des inégalités en bibliothèque amène à s'interroger sur sa conception et son engagement dans le métier, c'est donc à une véritable dissection du métier riche d'enseignements que nous invite la reconsidération de nos pratiques à l'aune de cette découverte. De par les dysfonctionnements qu'elle met en évidence, la tension entre valeurs et discours et comportements qu'elle rend particulièrement visible, la multiplicité des pratiques qui relativise la tentative utopiste de se rallier à une seule et unique définition du bibliothécaire, cette question permet donc à notre sens de s'adonner à une saine et nécessaire autoréflexivité en nous invitant constamment à une profitable introspection, à une prise de recul sur les mécanismes et atavismes de la profession. Ce n'est qu'ainsi que nous pourrons adapter nos pratiques au mieux et que nous pourrons prendre pleinement conscience de l'existence de possibles facteurs déclencheurs et du risque d'adopter des comportements et des pratiques

³²⁷ VIDAL, *op. cit.*

vecteurs d'inégalités. Parce qu'elle enjoint, par son ton un peu provocateur, à secouer nos habitudes, à nous interroger sur notre rôle de serviteur de l'Etat, elle rentre pleinement dans l'exercice d'évaluation de notre pratique et des phénomènes qui peuvent influencer sur elle, et met en évidence la nécessité de l'advocacy de notre profession, afin de redonner à l'action des bibliothécaires leur place dans la réduction des inégalités.

BIBLIOGRAPHIE

INEGALITES EN FRANCE, INEGALITES EN BIBLIOTHEQUE

ABF (63^{ème} congrès) : Les bibliothécaires sont-ils vecteurs d'inégalités ? Table ronde avec Thomas Chaimbault-Petitjean, Olivier Donnat et Vincent Goulet [16 juin 2017] [enregistrement vidéo] [en ligne] Disponible sur : <http://www.abf.asso.fr/2/160/641/ABF/63e-congres-15-17-juin-2017-paris> (Consulté le 2 mars 2018).

BIHR, Alain et PFEFFERKORN, Roland. *Dictionnaire des inégalités*. Paris : Armand Colin, 2014, 604 p.

BRUNNER, Anne et MAURIN, Louis (dir.). *Rapport sur les inégalités en France, édition 2017*. Paris : Editions de l'Observatoire des inégalités, juin 2017, 176 p.

COULANGEON, Philippe. *Les métamorphoses de la distinction. Inégalités culturelles dans la France d'aujourd'hui*. Paris : Grasset, 2011, 165 p. (Coll. « Mondes vécus »).

DONNAT, Olivier. Synthèse *Les inégalités culturelles. Qu'en pensent les Français ?* [en ligne], Paris : Ministère de la Culture et de la Communication, Département des études, de la prospective et des statistiques, Collection Culture études, juin 2015. Disponible sur : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Thematiques/Etudes-et-statistiques/Publications/Collections-de-synthese/Culture-etudes-2007-2017/Les-inegalites-culturelles.-Qu-en-pensent-les-Francais-CE-2015-4> (Consulté le 2 mars 2018).

DUBET, François. *La préférence pour l'inégalité. Comprendre la crise des solidarités*. Paris : Le Seuil, 2014, 106 p. (Coll. « La république des idées »).

DUBET, François. *Les places et les chances, Repenser la justice sociale*. Paris : Le Seuil, 2010, 128 p. (Coll. « La république des idées »).

DUBET, François. Egalité des places, égalité des chances. *Études* [en ligne], 2011/1 (Tome 414), p. 31-41. Disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-Etudes-2011-1-page-31.htm> (Consulté le 22 février 2018).

FELOUZIS G., FOUQUET-CHAUPRADE B., CHARMILLOT S. et IMPERIALE-ARFAINE L. Inégalités scolaires et politiques d'éducation. Contribution au rapport du Cnesco *Les inégalités scolaires d'origines sociales et ethnoculturelle*. Paris : Cnesco, 2016.

FELOUZIS, Georges et FOUQUET-CHAUPRADE, Barbara (dir.). Les descendants d'immigrés à l'école : destins scolaires et origines des inégalités. *Revue française de pédagogie*, Lyon : ENS Editions, avril-juin 2015, n°191, 156 p.

FORSE Michel, GALLAND Olivier, GUBET-LAFAYE Caroline et PARODI Maxime. *L'égalité, une passion française ?* Paris : Armand Colin, 2013, 200 p.

FORSE, Michel et PARODI, Maxime. La perception des inégalités en France depuis dix ans. *Revue de l'OFCE*, 3^e trimestre 2011, n° 118, p. 5-32. Disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-de-l-ofce-2011-3-page-5.htm> (Consulté le 2 mars 2018).

Français aujourd'hui (Le), n° 183, Penser et combattre les inégalités. Paris : Armand Colin, janvier 2014, 128 p.

GALLAND, Olivier (dir.). *La France des inégalités. Réalités et perceptions*. Paris : Presses de l'Université Paris-Sorbonne, 2016, 390 p. (Coll. L'intelligence du social).

GALLAND, Olivier et LEMEL, Yannick, avec la collaboration d'Alexandra Frenod. Comment expliquer la perception des inégalités en France ? [en ligne], FMSH-WP-2013-52, GeWoP-5, octobre 2013. Disponible sur : <https://halshs.archives-ouvertes.fr/FMSH-WP/halshs-00870568> (Consulté le 2 mars 2018).

GALLAND, Olivier. Les jeunes face aux injustices et aux discriminations. *Revue de l'OFCE* [en ligne], 1^{er} trimestre 2017, n° 150, p. 95-111. Disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-de-l-ofce-2017-1-page-95.htm> (Consulté le 2 mars 2018)

GOULET, Vincent. Les bibliothécaires sont-ils vecteurs d'inégalité ? *Le Club de Médiapart* [en ligne], publié le 23 juin 2017. Disponible sur : https://blogs.mediapart.fr/vincent-goulet/blog/230617/les-bibliothe-caires-sont-ils-vecteurs-d-inegalite#_ftn2 (Consulté le 22 février 2018).

GUILLUY, Christophe. *La France périphérique. Comment on a sacrifié les classes populaires*. Paris : Flammarion, 2014, 192 p.

GUILLUY, Christophe. *Le crépuscule de la France d'en haut*. Paris : Flammarion, Essais, 2016, 272 p.

LE BRAS, Hervé. *Atlas des inégalités : les Français face à la crise*. Paris : Editions Autrement, 2014, 96 p. (Collection Atlas/Monde).

PIKETTY, Thomas. *L'économie des inégalités*. Paris : La Découverte, 2015, 128 p. (Collection Repères, série Economie, n° 216)

POISSENOT, Claude. Des places et des chances à la bibliothèque, blog Livres Hebdo, 2011. Disponible sur : <http://www.livreshebdo.fr/article/des-places-et-des-chances-la-bibliotheque> (Consulté le 22 février 2018).

DEMOCRATISATION CULTURELLE ET POLITIQUES CULTURELLES

BAZIN, Patrick. Plus proches des lointains. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2004, n° 2, p. 8-14. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2004-02-0008-002> (Consulté le 22 février 2018).

BERTRAND, Anne-Marie. La Démocratisation culturelle au fil de l'histoire contemporaine. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2013, n°1, p. 93-93. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-01-0093-003> (Consulté le 22 février 2018).

COUSSIN-ROSSIGNOL, Gwénaëlle. *Les bibliothèques face à « l'échec de la démocratisation culturelle »* [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction d'Anne-Marie Bertrand. Villeurbanne : Enssib, janvier 2014. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64158-les-bibliotheques-face-a-l-echec-de-la-democratisation-culturelle.pdf> (Consulté le 2 mars 2018).

DESRICHARD, Yves. La Bibliothèque, une affaire publique. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2012, n° 5, p. 75-76. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-05-0075-001> (Consulté le 2 mars 2018).

DONNAT, Olivier. Démocratisation de la culture : fin... et suite ? In *Culture et société : un lien à reconstruire*, Paris : Editions Attribut, mars 2008, 216 p.

GRIGNON, Claude et PASSERON, Jean-Claude. *Le Savant et le populaire. Misérabilisme et populisme en sociologie et en littérature*. Paris : Le Seuil, Gallimard, 1989.

MOULINIER, Pierre. *Politique culturelle et décentralisation*. Paris : Editions du CNFPT, 1995, 303 p.

MOULINIER, Pierre. *Les Politiques publiques de la culture en France*. Paris : PUF, 2010, 217 p. (Coll. Que sais-je ?).

MOULINIER, Pierre. *Histoire des politiques de « démocratisation culturelle »*. *La démocratisation culturelle dans tous ses états*, Paris : Comité d'histoire, Ministère de la Culture et de la Communication, 2011.

POIRRIER, Philippe (21 février 2014). Relire l'histoire de la démocratisation culturelle. [en ligne]. In : Comité d'histoire du ministère de la Culture et de la Communication, Centre d'histoire de Sciences-Po Paris, *La démocratisation culturelle au fil de l'histoire contemporaine*, Paris, 2012-2014. Disponible sur : <http://chmcc.hypotheses.org/42> [mis en ligne le 4 mars 2014]. (Consulté le 27 février 2018).

RABOT, Cécile (2013). La démocratisation culturelle par les bibliothèques de lecture publique, une préoccupation d'hier ? [en ligne]. In : Comité d'histoire du ministère de la Culture et de la Communication, Centre d'histoire de Sciences-Po Paris, *La démocratisation culturelle au fil de l'histoire contemporaine*, Paris, 2012-2014. Disponible sur : <http://chmcc.hypotheses.org/482> [mis en ligne le 1er juin 2014] (Consulté le 22 février 2018)

RABOT, Cécile. Les médiathèques pour tous ? *Informations sociales* [en ligne], n°190, avril 2015, Caisse nationale d'allocations familiales (CNAF). Disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2015-4-page-106.htm> (Consulté le 22 février 2018).

SAEZ, Guy. Frères ennemis ? Les projets de culture populaire et de démocratisation culturelle (1944-1970). *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2014, n° 1, p. 46-61. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2014-01-0046-004> (Consulté le 26 février 2018).

SAPIRO, Gisèle. Les contradictions de la démocratisation culturelle. *Télérama* [en ligne], 6 décembre 2016. Disponible sur : <http://www.telerama.fr/etats-generaux/les-contradictions-de-la-democratisation-culturelle-par-gisele-sapiro,151044.php> (Consulté le 22 février 2018).

PRATIQUES CULTURELLES

BENRUBI, David-Jonathan. Enquête sur les consommations culturelles des bibliothécaires : Effets du renouvellement générationnel. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2009, n° 4, p. 6-16. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-04-0006-001> (Consulté le 22 février 2018).

BENRUBI, David-Jonathan. *Et nous ? Enquête sur les consommations culturelles des personnes travaillant en bibliothèque (lectures, audiovisuel, culture numérique)* [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2009. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21293-et-nous-enquete-sur-les-consommations-culturelles-des-personnes-travaillant-en-bibliotheque-lectures-audiovisuel-culture-numerique.pdf> (Consulté le 2 mars 2018).

BOURDIEU, Pierre. *La Distinction. Critique sociale du jugement*. Paris : Les Editions de Minuit, 1979 (Nouvelle édition augmentée, 1982), 680 p. (Collection Le sens commun).

COULANGEON, Philippe. *Sociologie des pratiques culturelles*. La Découverte, 2010, 128 p. (Collection « Repères »).

DONNAT, Olivier. « Pratiques culturelles des Français » : une enquête de marginal-sécant, au croisement de la sociologie de la culture, des médias et des loisirs. In *Le fil de l'esprit - Augustin Girard, un parcours entre recherche et action*, Paris : Comité d'histoire du ministère de la Culture, 2011.

JULIEN, Anne et LAFLAMME, Simon. Les pratiques culturelles sont-elles vraiment définies par l'origine de classe sociale ? *Sociologie de l'Art* [en ligne], 1^{er} trimestre 2008, (OPuS 11 & 12), p. 171-193. Disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-sociologie-de-l-art-2008-1-p-171.htm> (Consulté le 26 février 2018).

LAHIRE, Bernard. *La culture des individus. Dissonances culturelles et distinction de soi*. Paris : La Découverte, 2004, 777 p.

POIRRIER, Philippe (dir.). *Politiques et pratiques de la culture - 2^{ème} édition*. Paris : La Documentation française, 2017, 328 p. (Collection Les Notices).

UTARD, Jean-Claude. Les Pratiques culturelles et les bibliothèques vues de Paris. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2010, n° 5, p. 72-75. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0072-014> (Consulté le 25 février 2018).

LE ROLE SOCIAL DES BIBLIOTHEQUES

BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE D'INFORMATION, rubrique professionnelle « Bibliothèques dans la cité ». Disponible sur : <http://pro.bpi.fr/bibliotheques-dans-la-cite> (Consulté le 2 mars 2018).

GATINEAU, Julie. La Bibliothèque, levier d'une dynamique sociale. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2017, n°12. Disponible sur : http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/la-bibliotheque-levier-d-une-dynamique-sociale_67714 (Consulté le 22 février 2018).

ERMAKOFF, Thierry. Le « rôle social » des bibliothèques. In BERTRAND, Anne-Marie (dir.), *Quel modèle de bibliothèque ?* Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2008, p. 72-80.

FOURGEAUD, Maïka. Le rôle social des bibliothèques dans la ville aujourd'hui. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2010, n° 5, p. 102-103. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0102-014> (Consulté le 22 février 2018).

LEBLOIS, Hélène. La bibliothèque, levier d'une dynamique sociale ? *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2017, n° 11. Disponible sur : http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/la-bibliotheque-levier-d-une-dynamique-sociale_67481 (Consulté le 22 février 2018).

MASSE, Isabelle. Le rôle social des bibliothèques en milieu urbain. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 1996, n° 3, p. 64-65. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1996-03-0064-002> (Consulté le 22 février 2018).

TABAH, Dominique. Le rôle social et culturel des bibliothèques vu de Bobigny. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 1997, n° 1, p. 41-50. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1997-01-0041-007> (Consulté le 22 février 2018).

VILLATE, Pascale et VOSGIN, Jean-Pierre (dir.). *Le rôle social des bibliothèques dans la ville*. Pessac : Presses universitaires de Bordeaux, 2011, 270 p. (Coll. Lecteurs-Bibliothèques-Usages nouveaux).

BIBLIOTHEQUE ET SOCIABILITE

ALLOUCHE, Abdelwahed. La bibliothèque, outil du lien social. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2010, n° 2, p. 78-79. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-02-0078-003> (Consulté le 22 février 2018).

CUSSAC, Mathilde. *Les bibliothèques, outils du lien social en milieu périurbain* [en ligne]. Mémoire de master Politique des bibliothèques et de la documentation sous la direction d'Amandine Jacquet, Villeurbanne : Enssib, juin 2017. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67727-les-bibliotheques-outils-du-lien-social-en-milieu-periurbain.pdf> (Consulté le 2 mars 2018).

GIBOUIN, Sandra. La Bibliothèque : le lieu des liens. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2016, n° 10. Disponible sur : http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/la-bibliotheque-le-lieu-des-liens_67295 (Consulté le 22 février 2018).

LAHARY, Dominique. La bibliothèque, outil de lien social ? CCE SNCF, Paris, 23 juin 2015, slideshare disponible sur : <https://fr.slideshare.net/DominiqueLahary/la-bibliotheque-comme-outil-de-lien-social> (Consulté le 27 février 2018).

POISSENOT, Claude. La bibliothèque, lieu d'intégration sociale, *La Vie des idées* [en ligne], 2013. Disponible sur : <http://www.laviedesidees.fr/La-bibliotheque-lieu-d-integration.html> (Consulté le 22 février 2018).

POISSENOT, Claude. « Les bibliothèques sont le lieu de socialisation des solitudes », entretien par Sébastien Poulet Goffard, disponible sur le site de l'Agence des Pratiques et Initiatives Locales : http://www.apriles.net/index.php?option=com_content&task=view&id=433&Itemid=93 (Consulté le 22 février 2018).

RICO, Christine. La bibliothèque, outil du lien social. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2009, n° 3, p. 80. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-03-0080-006> (Consulté le 22 février 2018).

SERVET, Mathilde. *Les bibliothèques troisième lieu* [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Yves Desrichard, Villeurbanne : Enssib, janvier 2009. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21206-les-bibliotheques-troisieme-lieu.pdf> (Consulté le 2 mars 2018).

LE MODELE DE BIBLIOTHEQUE

BERTRAND, Anne-Marie (dir.). *Quel modèle de bibliothèque ?* Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2008, 183 p. (Série Généalogies).

BILLARD, Alice. Vers la « bibliothèque ouverte, tolérante, conviviale ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2013, n°4, p. 23-27. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0023-005> (Consulté le 22 février 2018).

CALENGE, Bertrand. « La Collection entre offre et demande ? ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2001, n° 2, p. 40-48. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2001-02-0040-003> (Consulté le 22 février 2018).

DAVID, Bruno. Le manège enchanté des bibliothécaires. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2004, n° 6, p. 87-97. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2004-06-0087-001> (Consulté le 22 février 2018)

FAYET, Sylvie. Les Constructions de bibliothèques municipales. Tendances générales. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 1996, n° 5 p. 8-13. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1996-05-0008-001> (Consulté le 1^{er} mars 2018).

POISSENOT, Claude. *La nouvelle bibliothèque. Contribution pour la bibliothèque de demain*. Voiron : Territorial Editions, 2009, 86 p.

POISSENOT, Claude. L'impératif renouveau des bibliothèques. *The Conversation* [en ligne], mis en ligne le 18 janvier 2016. Disponible en ligne : <https://theconversation.com/limperatif-renouveau-des-bibliotheques-53004> (Consulté le 22 février 2018).

ROUXEL, Alain. Faut-il encore construire des bibliothèques publiques ? *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2010, n° 2, p. 52-55. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-02-0052-011> (Consulté le 22 février 2018).

SAINOT, Alain. Réinventer la bibliothèque ? *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2013, n° 4, p. 55-57. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0055-002> (Consulté le 22 février 2018).

WAHNICH, Stéphane. À quoi sert une bibliothèque ? *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2011, n° 2, p. 23-26. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2011-02-0023-004> (Consulté le 22 février 2018).

VALEUR DES BIBLIOTHEQUES

AFNOR/CN46-8, *Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques ?* Livre blanc, février 2016. Disponible sur : http://portailgroupe.afnor.fr/public_espacenormalisation/afnorc46-8/livre%20blanc%20fev2016.pdf (Consulté le 2 mars 2018).

Conseil départemental du Val-d'Oise, « La bibliothèque vaut-elle le « coût » ? Une étude exploratoire des impacts des bibliothèques du Val d'Oise », 2017.

USAGES ET LOGIQUES D'USAGES EN BIBLIOTHEQUE

Bibliothèque(s) [en ligne], Revue de l'ABF, n°5-6 : Usages, usagers, décembre 2002. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/index-des-revues?id_numero=60952&type_numero=PDF (Consulté le 3 mars 2018).

CAILLIET, Mathilde. *Les logiques d'usage en bibliothèque publique. Étude d'une pratique culturelle* [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Martine Poulain, Villeurbanne : Enssib, janvier 2014. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64679-logiques-d-usage-en-bibliotheque-publique-Étude-d-une-pratique-culturelle.pdf> (Consulté le 2 mars 2018).

EVANS, Christophe. « Usagers et usages en bibliothèques », in AROT Dominique (dir.), *Les bibliothèques en France : 1991-1997*, Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 1998, 315 p. (Coll. « Bibliothèques »)

PEREZ Patrick, SOLDINI Fabienne et VITALE Philippe. « Usages conflictuels en bibliothèque ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2002, n° 1, p. 4-8. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-01-0004-001> (Consulté le 22 février 2018).

POISSENOT, Claude et RANJARD, Sophie. *Usage des bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquête*, Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2005, 350 p.

POISSENOT, Claude. L'irruption de l'utilisateur concret, Du « service public » aux « services aux publics », *Bibliothèque(s)*, décembre 2010, n°53-54 : Service public, p. 24-27. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/59925-53-54-service-public.pdf#page=26> (Consulté le 22 février 2018).

ROSELLI, Mariangela. « Usagers et usages devant une offre de lecture publique libre : parcours d'acculturation et formes d'appropriation lettrées », *Sociétés contemporaines* 2006/4, n°64, p. 135-153. Disponible sur <https://www.cairn.info/revue-societes-contemporaines-2006-4-page-135.htm> (Consulté le 22 février 2018).

REGLES ET REGLEMENTS EN BIBLIOTHEQUE

BERTRAND, Anne-Marie. Cris et chuchotements. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 1994, n° 6, p. 8-13. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1994-06-0008-001> (Consulté le 27 février 2018).

BÜRKI, Reine. La Signalétique et la règle. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2013, n° 4, p. 9-12. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0009-002> (Consulté le 27 février 2018).

DAUPHIN, Émilie. La Bibliothèque comme lieu de vie et non d'interdits. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2013, n° 4, p. 40-42.

Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0040-009> (Consulté le 22 février 2018).

DESCHAMPS, Dominique avec la collaboration de BOUALI Mohamed, CECCHI Simon-Nicolas et DAUDIN Lucie. Règle et règlement en médiathèque. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2013, n° 4, p. 36-39. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0036-008> (Consulté le 22 février 2018).

SPIESER, Adèle. *Fais pas ci, fais pas ça : les interdits en bibliothèque* [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Christine Détrez, Villeurbanne : Enssib, janvier 2012. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56967-fais-pas-ci-fais-pas-ca-les-interdits-en-bibliotheque.pdf> (Consulté le 2 mars 2018).

TOUITOU, Cécile. Le Règlement dans les marges. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, [en ligne], 2013, n° 4, p. 19-22. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0019-004> (Consulté le 22 février 2018).

REPRESENTATIONS EN BIBLIOTHEQUE

BERTRAND, Anne-Marie. Le peuple, le non-public et le bon public : Les publics des bibliothèques et leurs représentations chez les bibliothécaires. In DONNAT, Olivier et TOLILA, Paul (dir.), *Le(s) public(s) de la culture*. Paris : Presses de Sciences Po, 2003, p. 139-153 (Collection « Académique »). Disponible sur : <https://www.cairn.info/les-publics-de-la-culture-politiques-publics--9782724609212-p-139.htm> (Consulté le 22 février 2018).

BERTRAND, Anne-Marie. Images de bibliothèque [en ligne]. 7 février 2000. Format PDF. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-1543> (Consulté le 22 février 2018).

BERTRAND, Anne-Marie. L'avenir et l'image des bibliothèques [Fichier audio en ligne]. Intervention à la journée d'étude [BPI-Enssib, Centre Pompidou, 17 mai 2011]. Disponible sur : www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/ecouter/49364-l-avenir-et-l-image-des-bibliotheques (Consulté le 22 février 2018).

BERTRAND, Anne-Marie. Légitimité professionnelle et modèles d'excellence. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 1995, n° 6, p. 52-55. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-06-0052-009> (Consulté le 22 février 2018).

BERTRAND, Anne-Marie. Qui sont-ils ? *Bibliothèque(s)*, Revue de l'ABF, n°5-6 : Usages, usagers, décembre 2002.

BORAUD-MEMBRÈDE, Anne. *Les bibliothécaires face aux techniques non-identitaires : discours et représentations*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Anne-Marie Bertrand, Villeurbanne : Enssib, décembre 2009. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48317-les-bibliothecaires-face-aux-techniques-non-identitaires-discours-et-representations.pdf> (Consulté le 2 mars 2018).

BURGOS, Marie et BERTRAND, Anne-Marie. Bibliothécaires face au public. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 1996, n° 5, p. 126-

127. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1996-05-0126-002> (Consulté le 22 février 2018).

CHAMPCENEST, Laura. *Les représentations des publics dans les discours des professionnels des bibliothèques* [en ligne]. Mémoire de Master 1, Histoire et Documents, Angers : Université d'Angers, 2016. Disponible sur : <http://dune.univ-angers.fr/fichiers/20121089/20162MHD6150/fichier/6150F.pdf> (Consulté le 22 février 2018).

ENSSIB, La gueule de l'emploi, Villeurbanne : Enssib, avril 2012. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/67084-la-gueule-de-l-emploi> (Consulté le 27 février 2018).

EVANS, Christophe. *Images des bibliothèques publiques chez les lycéens et collégiens* [Fichier audio en ligne]. Intervention à la journée d'étude [BPI-Enssib, Centre Pompidou, 17 mai 2011]. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/ecouter/49367-l-image-des-bibliotheques-publiques-chez-les-collegiens-et-lyceens> (Consulté le 27 février 2018).

GARAMBOIS, Marie. Chut ! Faire taire les stéréotypes ? *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2017, n° 13, p. 128-134. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-13-0128-018> (Consulté le 22 février 2018).

KHIAREDDINE, Claude. *Les personnels d'encadrement dans les bibliothèques municipales de l'Essonne : représentations du métier de bibliothécaire et évolution des pratiques professionnelles*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Martine Poulain, Villeurbanne : Enssib, 1995.

KHIAREDDINE, Claude. Représentations du métier de bibliothécaire et évolution des pratiques. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 1996, n° 6, p. 18-22. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1996-06-0018-002> (Consulté le 22 février 2018).

MORIZE, Edwina. *L'identité sociale des bibliothécaires : enquête sur les professionnels des bibliothèques d'État et territoriales en France* [en ligne]. Mémoire de master Politique des bibliothèques et de la documentation sous la direction de Pascal Siegel, Villeurbanne : Enssib, septembre 2013. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64026-l-identite-sociale-des-bibliothe-caires-enquete-sur-les-professionnels-des-bibliotheques-d-etat-et-territoriales-en-france.pdf> (Consulté le 2 mars 2018).

PASSERON, Jean-Claude. Images en bibliothèque, images de bibliothèques. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 1982, n°2, p. 69-83. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1982-02-0069-001> (Consulté le 2 mars 2018).

POISSENOT, Claude. Publics des animations et images des bibliothèques ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2011, n° 5, p. 87-92. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2011-05-0087-002> (Consulté le 22 février 2018).

RETTEL, Gilles. « Le problème des bibliothèques ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2010, n° 6, p. 54-57. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-06-0054-012> (Consulté le 22 février 2018).

SIEGEL, Pascal. *Les représentations des bibliothèques : l'impact des clichés culturels relatifs aux bibliothèques et aux bibliothécaires sur le public et les personnels*, slideshare en ligne sur : <https://labibapprivoisee.wordpress.com/2011/09/27/les-representations-des-bibliotheques-limpact-des-cliches-culturels-relatifs-aux-bibliotheques-et-aux-bibliothecaires-sur-le-public-et-les-personnels-par-pascal-siegel/> (Consulté le 22 février 2018).

THILLIEZ-FERNANDES, Emilie. Questions de représentations, *Bibliothèque(s)* [en ligne], Revue de l'ABF, n°73 : Métiers et compétences, mars 2014. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/index-des-revues?id_numero=65139&type_numero=PDF (Consulté le 22 février 2018).

UTARD, Jean-Claude. Entre clichés anciens et représentations réalistes. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2005, n° 1, p. 31-36. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-01-0031-007> (Consulté le 22 février 2018).

LE METIER DE BIBLIOTHECAIRE

ALIX, Yves et REVELIN, Gaël. Les bibliothécaires, combien de divisions ? *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2009, n° 4, p. 17-22. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-04-0017-002> (Consulté le 22 février 2018).

ALIX, Yves. Journée d'étude Médiadix, Les ennemis des bibliothèques (Mardi 15 Février 2005). L'ennemi dans la maison ou : les bibliothécaires face à eux-mêmes. [en ligne] Disponible sur : <http://mediadix.u-paris10.fr/archivesje/alixweb.pdf> (Consulté le 22 février 2018).

ALIX, Yves. Qu'est-ce que le métier de bibliothécaire aujourd'hui ? Interview. *La Gazette des communes* [en ligne], 19 mars 2010. Disponible sur : <http://www.lagazettedescommunes.com/34570/quest-ce-que-le-metier-de-bibliothecaire-aujourd'hui/> (Consulté le 22 février 2018).

AROT, Dominique. Les Valeurs professionnelles du bibliothécaire. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2000, n° 1, p. 33-41. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-01-0033-001> (Consulté le 22 février 2018)

BEAUDRY, Guylaine. *Profession bibliothécaire*, Montréal : Presses de l'Université de Montréal, 2012, 68 p. (Collection Profession)

BERTRAND, Anne-Marie. Légitimité professionnelle et modèles d'excellence. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 1995, n° 6 p. 52-55. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-06-0052-009> (Consulté le 22 février 2018).

BERTRAND, Anne-Marie. L'identité professionnelle des bibliothécaires, ADBDP, Journées d'étude 2003. Disponible sur : <http://www.adbdp.asso.fr/index.php/la-doc/cr-journees-d-etude/47-conferences/318-identite-professionnelle-2003> (Consulté le 22 février 2018).

CALENGE, Bertrand (dir.). *Bibliothécaire, quel métier ?* Paris : Editions du Cercle de la librairie, 2004, 314 p.

DURAND Jean-Pierre, PEYRIÈRE Monique et SEBAG Joyce. *Bibliothécaires en prospective* [en ligne]. Ministère de la culture et de la communication, Département des études, de la prospective et des statistiques, janvier 2006. Disponible sur : http://www2.culture.gouv.fr/culture/deps/2008/pdf/tdp_bibliothecaires.pdf (Consulté le 2 mars 2018).

MOURLAN-MAZARGUIL, Sonia. *Les bibliothécaires, ennemis de la bibliothèque* [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Dominique Lahary. Villeurbanne : Enssib, janvier 2012. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56768-les-bibliothecaires-ennemis-de-la-bibliotheque.pdf>> (Consulté le 2 mars 2018).

RABOT, Cécile. Bibliothécaires en quête de reconnaissance, *Savoir/Agir*, 2^{ème} trimestre 2012, n° 20, p. 91-96. Disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-savoir-agir-2012-2-page-91.htm> (Consulté le 27 février 2018).

RABOT, Cécile. Les « coups de coeur » d'une bibliothèque de lecture publique : valeurs et enjeux professionnels d'une sélection littéraire. *Culture & Musées* [en ligne], n°17, 2011. La lecture en société (sous la direction de Julia Bonaccorsi) pp. 63-84. Disponible sur : http://www.persee.fr/doc/pumus_1766-2923_2011_num_17_1_1597 (Consulté le 22 février 2018).

REVEILLE, Jonathan. Cécile Rabot, La construction de la visibilité littéraire en bibliothèque. *Lectures* [en ligne], Les comptes rendus, 2015, mis en ligne le 01 août 2015. Disponible sur : <http://journals.openedition.org/lectures/18695> (Consulté le 22 février 2018).

SCHÖPFEL, Joachim. L'avenir du métier de bibliothécaire. *Avenirs pluriels Archimag*, n°42, 2011.

SEIBEL, Bernadette. *Au nom du livre. Analyse sociale d'une profession, les bibliothécaires*. Paris : la Documentation française, 1988, 229 p.

TARIN, Laurence. L'avenir des bibliothécaires est-il derrière eux ? *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2004, n° 4, p. 111-112. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2004-04-0111-001> (Consulté le 22 février 2018).

WATY, Bérénice. *Méditations sur le métier de bibliothécaire : et la médiation dans tout ça ?* Enquête pour le Laboratoire d'anthropologie et d'histoire de l'institutionnalisation de la culture (LAIC-IIAC), 2014. [en ligne] Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64218-meditations-sur-le-metier-de-bibliothecaire-et-la-mediation-dans-tout-ca.pdf> (Consulté le 22 février 2018).

WATY, Bérénice. *Quand le monde des bibliothèques se livre. Ethnographie du quotidien de bibliothécaires, Pour une ethnologie des métiers du patrimoine*. Rapport au Ministère de la Culture et de la Communication. Paris : MCC-LAHIC (IIAC / UMR 8177), 2011, 231 p.

LA BIBLIOTHEQUE ET SES PUBLICS

ALIX, Yves et WAHNICH, Stéphane. Une familiarité distante. Enquête sur le public des bibliothèques municipales parisiennes. *Bulletin des bibliothèques de*

France (BBF) [en ligne], 2004, n° 2, p. 62-73. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2004-02-0062-010> (Consulté le 22 février 2018).

ASHER, Andrew et MILLER, Susan. *So You Want to Do Anthropology in Your Library?*, traduit de l'anglais par Bertrand Caracos et Nicolas Beudon, sous le titre : « Comment faire de l'anthropologie en bibliothèque ? Un guide pratique pour la recherche ethnographique appliquée en bibliothèque universitaire », ADBU, 2016. Disponible sur : http://adbu.fr/competplug/uploads/2016/10/methodes_anthropologie_en_bibliotheques.pdf (Consulté le 22 février 2018).

BERTRAND Anne-Marie, BURGOS Martine, POISSENOT Claude et PRIVAT Jean-Marie. *Les bibliothèques municipales et leurs publics : pratiques ordinaires de la culture*. Paris : Editions de la BPI, 2001, 286 p.

BERTRAND, Anne-Marie. *Bibliothécaires face au public*, Paris : Editions de la BPI, 1996, 248 p.

CAMUS, Agnès, CRETIN Jean-Michel et EVANS Christophe, *Les habitués, Le microcosme d'une grande bibliothèque*, Études et recherche, Paris : Editions de la BPI, 2000, 328 p. Disponible sur : <http://books.openedition.org/bibpompidou/1578> (Consulté le 22 février 2018).

DI MASCIO, Tony. Enquête de sens. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2010, n° 5, p. 76-79. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0076-015> (Consulté le 22 février 2018).

JARRY, Sandra. *Violence et incivilité des usagers en bibliothèque municipale : perceptions, causes, solutions* [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Dominique Lahary. Villeurbanne : Enssib, janvier 2015. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65122-violence-et-incivilite-des-usagers-en-bibliotheque-municipale-perceptions-causes-solutions> (Consulté le 2 mars 2018).

GALANOPOULOS, Philippe. « La première fois, c'était comment ? » *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2010, n° 6, p. 9-13. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-06-0009-002> (Consulté le 22 février 2018).

MARESCA, Bruno (avec la collaboration de Christophe EVANS et Françoise GAUDET). *Les bibliothèques municipales après le tournant Internet. Attractivité, fréquentation et devenir*. Paris : Editions de la BPI, 2007, 288 p.

POISSENOT, Claude. Les publics au cœur de la communication, in VIDAL, Jean-Marc (dir.). *Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : communiquer avec ses publics* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2012, 180 p. (Collection La Boîte à outils). Disponible sur : <http://books.openedition.org/pressesEnssib/598?lang=fr> (Consulté le 22 février 2018).

POULAIN, Martine. Les publics et les bibliothèques : deux ou trois choses que nous savons d'eux. In : *Publics et usages des bibliothèques : un défi pour la coopération* (actes du colloque de l'Observatoire permanent de la lecture publique à Paris du 24 mars 1998). Paris : Editions de la BPI, 1998. 206 p.

VIDAL, Jean-Marc (dir.). *Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : communiquer avec ses publics*. Villeurbanne : Presses de l'Esssib, 2012 (Coll. La Boîte à outils).

PUBLICS EMPECHES, PUBLICS ELOIGNES DE LA LECTURE

ANDISSAC, Marie-Noëlle et FONTAINE-MARTINELLI, Françoise. La Bibliothèque accessible. Etat des lieux et actions mises en œuvre. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2017, n° 11, p. 26-35. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-11-0026-003> (Consulté le 22 février 2018).

BONELLO, Claire. *Accessibilité et handicap en bibliothèque* [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Marie-Noëlle Andissac. Villeurbanne : Esssib, 2009. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/2041-accessibilite-et-handicap-en-bibliotheque.pdf> (Consulté le 2 mars 2018).

CALMET, Marie. *Médiathèque, publics empêchés, publics éloignés : les enjeux d'un projet de service spécifique* [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction d'Annie Garden. Villeurbanne : Esssib, 2004. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-845> (Consulté le 2 mars 2018).

COLOMB, Philippe. Améliorer l'accès au livre et à la lecture pour les publics empêchés : dispositifs et retours d'expérience. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2017, n° 11. Disponible sur : http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/ameliorer-l-acces-au-livre-et-a-la-lecture-pour-les-publics-empeches-dispositifs-et-retours-d-experience_67462 (Consulté le 22 février 2018).

CREFF, Jean-Arthur. Accueillir tous les publics. Les dispositifs d'accessibilité à la BPI. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2017, n° 11, p. 36-41. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-11-0036-004> (Consulté le 22 février 2018).

MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION. Page Internet « Bibliothèques et Exception handicap », disponible sur : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Bibliotheques-et-Exception-handicap> (Consulté le 2 mars 2018).

MUNSCH, Philippe. *Combattre l'illettrisme en lecture publique* [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Fabien Plazannet. Villeurbanne : Esssib, janvier 2017. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67306-combattre-l-illettrisme-en-lecture-publique.pdf> (Consulté le 2 mars 2018).

VAN ATTEN, Vanessa. Améliorer l'accès au livre et à la lecture. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2017, n° 11, p. 8-15. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-11-0008-001> (Consulté le 22 février 2018).

Développer l'accessibilité en bibliothèque : Fiches pratiques [en ligne]. Villeurbanne : Esssib, 2015. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/65268-developper-l-accessibilite-en-bibliotheque-fiches-pratiques> (Consulté le 22 février 2018).

De l'accès à l'accessibilité. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2009, n°5. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/sommaire/2009/5#dossier> (Consulté le 22 février 2018).

LE GOAZIOU, Véronique. *Pratiques lectorales et rapport à la lecture des jeunes en voie de marginalisation* – Rapport, Ministère de la Culture et de la Communication et Ministère de la Justice, 2005. Disponible sur : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Documentation/Publications/Études-et-rapport-Lecture-et-bibliothèques/Pratiques-lectorales-et-rapport-a-la-lecture-des-jeunes-en-voie-de-marginalisation-Rapport-de-Veronique-Le-Goaziou> (Consulté le 22 février 2018).

LIEBER, Claudine et CHAVIGNY, Dominique. *Les bibliothèques des établissements pénitentiaires* – Rapport, Ministère de la Culture et de la Communication, 2005. Disponible sur : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Documentation/Publications/Études-et-rapport-Lecture-et-bibliothèques/Les-bibliothèques-des-etablissements-penitenciaires-Rapport-de-Claudine-Lieber-IGB-et-de-Dominique-Chavigny-IGAAC> (Consulté le 22 février 2018).

PUBLICS EN SITUATION DE PRECARITE

BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE D'INFORMATION, Journée d'étude à la BPI sur l'accueil des publics en difficulté en bibliothèque : Précarité, exclusions et bibliothèques, 2012. Captations disponibles sur : <http://www.bm-grenoble.fr/1248-journees-professionnelles.htm> (Consulté le 22 février 2018).

CHEVALIER, Vincent. *Les publics sans-abri en bibliothèque publique* [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Christophe Catanèse. Villeurbanne : Enssib, janvier 2010. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48190-les-publics-sans-abri-enbibliotheque-publique.pdf> (Consulté le 2 mars 2018).

GIORGETTI, Camila et PAUGAM, Serge. La bibliothèque pour tous. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2017, n° 11, p. 122-130. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-11-0122-013> (Consulté le 22 février 2018).

PAUGAM, Serge et GIORGETTI, Camila. *Des pauvres à la bibliothèque. Enquête au Centre Pompidou*, Paris : PUF, 2013, 188 p. (Collection Le lien social).

PUBLICS ADOLESCENTS ET LYCEENS, PUBLICS JEUNES

BAUDELLOT Christian, CARTIER Marie, DETREZ Christine. *Et pourtant ils lisent...*, Paris : Le Seuil, 1999, 248 p.

BURGOS Martine, HEDJERASSI Nassira, PEREZ Patrick, *et al.* *Des Jeunes et des bibliothèques : Trois études sur la fréquentation juvénile*. Paris : Editions de la BPI, 2003, 192 p.

CAILLOT, Audrey. *L'accueil des adolescents dans le réseau des bibliothèques de la Ville de Paris* [en ligne]. Projet professionnel personnel de la Formation Initiale des Bibliothécaires d'État sous la direction de Abdelwahed

Allouche, Villeurbanne : Enssib, octobre 2007. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1674-l-accueil-des-adolescents-dans-le-reseau-des-bibliotheques-de-la-ville-de-paris.pdf> (Consulté le 2 mars 2018).

CHEVALLIER, Philippe et EVANS, Christophe. Attention, lycéens ! *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], n° 2, 2013, p. 24-29. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-02-0024-005> (Consulté le 22 février 2018).

DELEUZE, Hélène et EVANS, Christophe. *Les lycéens à la BPI : enquête quantitative mai-juin 2011*. Paris : Editions de la BPI / Service Études et Recherche, novembre 2011. Disponible sur : http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_01024426 (Consulté le 22 février 2018).

DELEUZE, Hélène. Un printemps à la BPI. Du mode « concurrence » au mode « inclusif ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2012, n° 4, p. 35-39. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-04-0035-007> (Consulté le 22 février 2018).

DOUSSOT-LOTH, Marie-Agnès. Les Jeunes et les inégalités numériques. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2012, n° 5, p. 84-84. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-05-0084-007> (Consulté le 22 février 2018).

FRESNEAU, Amélie. *Un péril jeune en bibliothèque ? Enquête sur le regard porté par les bibliothécaires sur les grands adolescents* [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : Enssib, 2014. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64497-un-peril-jeune-en-bibliotheque-enquete-sur-le-regard-porte-par-les-bibliothecaires-sur-les-grands-adolescents.pdf> (Consulté le 2 mars 2018).

Les adolescents. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 2003, n°3. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/sommaire/2003/3> (Consulté le 22 février 2018).

HERSENT, Jean-François. Les pratiques culturelles adolescentes : France, début du troisième millénaire. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2003, n° 3, p. 12-21. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-03-0012-002> (Consulté le 22 février 2018).

DOUSSOT-LOTH, Marie-Agnès. Les Jeunes et les inégalités numériques. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2012, n° 5, p. 84. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-05-0084-007> (Consulté le 22 février 2018).

MARINET-REDAUD, Anne. Des jeunes et des bibliothèques ? *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2010, n°4, p. 80-82. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0080-003> (Consulté le 22 février 2018).

MAUGER, Gérard. Les mondes des jeunes. *Sociétés contemporaines*, 1^{er} trimestre 1995, n° 21, p. 5-14. Disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-societes-contemporaines-1995-1-page-5.htm> (Consulté le 22 février 2018).

PETIT, Christelle. La Bibliothèque saura-t-elle accueillir les nouvelles générations ? *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2011, n° 4, p.

87-88. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2011-04-0087-005> (Consulté le 22 février 2018).

REPAIRE, Virginie et TOUITOU, Cécile. *Les 11-18 ans et les bibliothèques municipales* [en ligne]. Paris : Editions de la BPI, 2010, 37 p. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48281-les-11-18-ans-et-les-bibliotheques-municipales.pdf> (Consulté le 22 février 2018).

ROQUEBERT, Corentin. *Les lycéens, le bac et la BnF. Enquête sur les usagers lycéens à la Bibliothèque nationale de France* [en ligne]. Rapport de stage à la délégation à la Stratégie et à la Recherche de la Bibliothèque nationale de France, septembre 2012. Disponible sur : http://www.bnf.fr/documents/enquete_lyceens_bac_bnf.pdf (Consulté le 22 février 2018).

ROSELLI, Mariangela. Cultures juvéniles et bibliothèques publiques. Lier récréation et espace culturel. *Agora débats/jeunesses*, 1^{er} trimestre 2014, n°66, p. 61-75.

ZUDDAS, Agathe. *Préparer le bac à la BPI. Enquête auprès des usagers lycéens*, sous la dir. de Christophe Evans et Françoise Gaudet. Paris : Editions de la BPI / Service Études et Recherche, août 2010. Disponible sur : http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_01024397 (Consulté le 22 février 2018).

PUBLICS EN SITUATION D'EXCLUSION

EVANS, Christophe. Les publics populaires. Aux abonnés absents en bibliothèque ? *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2014, n° 1, p. 106-115. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2014-01-0106-009> (Consulté le 22 février 2018).

MERKLEN, Denis et MURARD, Numa. Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques ? Violences sociales et culture de l'écrit. *La Vie des idées* [en ligne], 7 janvier 2008. Disponible sur : <http://www.laviedesidees.fr/Pourquoi-brule-t-on-des.html> (Consulté le 22 février 2018).

PETIT, Michèle. De la bibliothèque au droit de cité. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1997, n°1, p. 6-11. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1997-01-0006-001> (Consulté le 1^{er} mars 2018).

ROSELLI, Mariangela. La bibliothèque dans les quartiers populaires, Mondes sociaux, publié le 13 décembre 2016. Disponible sur : <http://sms.hypotheses.org/8718> (Consulté le 22 février 2018).

ROSELLI, Mariangela. La Bibliothèque dans les quartiers défavorisés. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2003, n° 6, p. 74-80. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-06-0074-001> (Consulté le 22 février 2018).

SIBLOT Yasmine, CARTIER Marie, COUTANT Isabelle, MASCLÉ Olivier et RENAHY Nicolas, *Sociologie des classes populaires contemporaines*, Paris : Armand Colin, 2015, 363 p.

INCLUSION DES PUBLICS

BERNARDIS, Marie-Agnès, Promouvoir l'égalité entre les sexes et lutter contre les stéréotypes. Une politique plus inclusive des publics dans les musées et centres de sciences, *Bibliothèque(s)* [en ligne], n°80, octobre 2015. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67095-80-bibliotheques-et-inclusion.pdf> (Consulté le 22 février 2018).

Bibliothèque(s) [en ligne], Revue de l'ABF, n°80 : Bibliothèques et inclusion, octobre 2015. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67095-80-bibliotheques-et-inclusion.pdf> (Consulté le 22 février 2018).

CHAIMBAULT, Thomas et ANDISSAC, Marie-Noëlle. Des bibliothèques inclusives, *Bibliothèque(s)* [en ligne], n° 80, octobre 2015. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67095-80-bibliotheques-et-inclusion.pdf> (Consulté le 22 février 2018).

CLOT, Nathalie. Une bibliothèque attentive à ses usagers, traduction d'un texte d'Aaron Schmidt. Disponible sur : <http://blog.univ-angers.fr/buapro/2016/04/07/une-bibliotheque-attentive-a-ses-usagers/#more-60> (Consulté le 22 février 2018).

FONTAINE-MARTINELLI, Françoise et MAUMET Luc (dir.), *Accessibilité universelle et inclusion en bibliothèque*. Paris : ABF, 2017, 197 p. (Collection Médiathèmes).

INTERCULTURALITE ET MULTICULTURALITE EN BIBLIOTHEQUE

AGENCE REGIONALE DU LIVRE PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR, dossier « Les bibliothèques face aux défis de la diversité ». Disponible sur : <http://www.livre-paca.org/nos-actions/les-bibliothequegraveques-face-auxnbspdefis-de-la-diversite> (Consulté le 22 février 2018).

ANTONUTTI, Isabelle (dir.). *Migrations et bibliothèques*, Electre-Editions du Cercle de la Librairie, 2017.

ANTONUTTI, Isabelle. L'accueil des publics migrants en bibliothèque. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2016, n° 8. Disponible sur : http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/l-accueil-des-publics-migrants-en-bibliotheque_66640 (Consulté le 22 février 2018).

ARLABOSSE, Suzanne et TABAH, Dominique. Les services et l'action des bibliothèques en direction des populations immigrées et non francophones : l'exemple de la Seine Saint-Denis. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2009, n° 2, p. 39-45. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0039-006> (Consulté le 22 février 2018).

ASSOCIATION DES BIBLIOTHÈQUES EN SEINE-SAINT-DENIS : <http://www.bibliotheques93.fr/> (Consulté le 22 février 2018).

BIANCHI, Florence. L'interculturel en bibliothèque : état des lieux, problématique, enjeux. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2008, n° 6, p. 105-106. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-06-0105-014> (Consulté le 22 février 2018).

BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE D'INFORMATION, comptes-rendus et captations de 2 journées d'étude :

- Les migrants : un public de bibliothèque ? Quels besoins, quels accueils, quels services ? (Calais, 29 septembre 2015). Disponible sur : <http://pro.bpi.fr/les-migrants--un-public-de-bibliotheque--quels-besoins-quels-accueils-1> (Consulté le 22 février 2018).
- L'accueil des publics migrants en bibliothèque (Cité de l'immigration, 16 juin 2016). Disponible sur : <http://pro.bpi.fr/debats-et-journees-dÉtude/laccueil-des-publics-migrants-enbibliotheque> (Consulté le 22 février 2018).

BOUQUIN, Hélène. *Les langues dites « d'immigration » dans les bibliothèques municipales françaises* [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Dominique Tabah. Villeurbanne : Enssib, 2001. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/823-les-langues-dites-d-immigrationdans-les-bibliotheques-municipales-francaises.pdf> (Consulté le 22 février 2018).

BOUQUIN-KELLER, Hélène. Les Langues dites d'immigration dans les bibliothèques municipales françaises. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2003, n° 5, p. 34-40. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-05-0034-004> (Consulté le 22 février 2018).

CAILLOT, Audrey et GESTIN, Marie-Laure. Le Pôle Infodor et l'accueil des publics non francophones à la bibliothèque Goutte-d'Or. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2009, n° 2, p. 46-49. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-02-0046-007> (Consulté le 22 février 2018).

CARRO-REHAULT, Antoine. Les Services de bibliothèque dans une société multiculturelle. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 1998, n° 1, p. 111-113. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-01-0111-011> (Consulté le 22 février 2018).

CORDIER, Marie-Pierre. *L'alphabétisation des migrants dans les bibliothèques publiques : actions, partenariats* [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Gérard Régimbeau. Villeurbanne : Enssib, janvier 2012. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56776-1-alphabetisation-des-migrants-dans-les-Bibliothèques-publiques-actions-partenariats.pdf> (Consulté le 22 février 2018).

DAUDIN, Lucie (dir.). *Accueillir des publics migrants et immigrés. Interculturalité en bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2017, 180 p. (Coll. La Boîte à outils).

DEBAR, Eléonore. Les Migrants : un public de bibliothèques ? *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2015, n° 6. Disponible sur : http://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/les-migrants-un-public-de-bibliothèques_65473 (Consulté le 22 février 2018).

GODONOU-DOSSOU, Nelly. *L'accueil du public étranger en bibliothèque municipale, le cas de la bibliothèque municipale de Lyon* [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Dominique Arot. Villeurbanne : Enssib, 2002. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/582-1-accueil-du-public-etranger-enbibliotheque-municipale.pdf> (Consulté le 22 février 2018).

IFLA. Manifeste de l'IFLA sur la bibliothèque multiculturelle, août 2006. Disponible sur : <http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifesto-fr.pdf> (Consulté le 22 février 2018).

LEPREVOST-GRANCHER, Lucie. *Travailler avec les communautés dans les bibliothèques françaises : pratiques, tabous, évolutions* [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Christophe Catanèse. Villeurbanne : Enssib, janvier 2013. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60370-travailler-avec-lescommunautes-dans-les-bibliotheques-francaises-pratiques-tabous-evolutions.pdf> (Consulté le 22 février 2018).

MIRABAIL, Lola. *Lecture publique et immigration(s), L'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques françaises* [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Jean-Marc Laithier. Villeurbanne : Enssib, décembre 2014. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65178-lecture-publique-etimmigrations-l-accueil-des-primo-arrivants-dans-les-bibliotheques-francaises.pdf> (Consulté le 22 février 2018).

MORTAIN, Lola. *L'accueil des migrants en bibliothèque : l'exemple de la bibliothèque Václav-Havel, à Paris* [en ligne]. IFLA : 28 juillet 2016. Disponible sur : <http://library.ifla.org/1438/7/103-mortain-fr.pdf> (Consulté le 1^{er} mars 2018).

ROSKAMS, Léonore. *L'histoire de l'immigration dans les institutions culturelles et patrimoniales, une ouverture sur de nouvelles pratiques ?* [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Xavier de la Selle. Villeurbanne : Enssib, septembre 2014. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65013-l-histoire-de-l-immigrationdans-les-institutions-culturelles-et-patrimoniales-une-ouverture-sur-de-nouvellespratiques.pdf> (Consulté le 22 février 2018).

SALANOUE, Florence. *Diversité culturelle en bibliothèques publiques : enjeux, impensés, perspectives* [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Christophe Catanèse. Villeurbanne : Enssib, janvier 2011. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/49226-diversite-culturelle-enbibliotheques-publiques-enjeux-impenses-perspectives.pdf> (Consulté le 22 février 2018).

WEBER, Raoul. *L'accueil des étudiants étrangers dans les bibliothèques des établissements d'enseignement supérieur* [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction d'Aline Chareyron. Villeurbanne : Enssib, janvier 2011. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/49069-l-accueil-des-etudiantsetrangers-dans-les-bibliotheques-des-etablissements-d-enseignement-superieur.pdf> (Consulté le 22 février 2018).

PARTICIPATION DES USAGERS

BATS, Raphaëlle (dir.). *Construire des pratiques participatives dans les bibliothèques*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2015 (Coll. La Boîte à outils).

BATS, Raphaëlle. Bibliothécaires, participation et expertise métier. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2017, n° 13, p. 96-104. Disponible

sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-13-0096-012> (Consulté le 22 février 2018).

Bibliothèque(s) [en ligne], Revue de l'ABF, n°83 : Pratiques participatives, mars 2016. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/index-des-revues?id_numero=67482&type_numero=PDF (Consulté le 3 mars 2018).

BRETON, Elise. *Co-construire les collections avec les usagers* [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Bertrand Calenge. Villeurbanne : Enssib, janvier 2014. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64143-co-construire-les-collections-avec-les-usagers.pdf> (Consulté le 2 mars 2018).

DAY, Damien. *Enjeux, état des lieux et dynamiques de participation en bibliothèques* [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Frédéric Saby. Villeurbanne : Enssib, janvier 2014. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64226-enjeux-etat-des-lieux-et-dynamiques-de-participation-en-bibliotheques.pdf> (Consulté le 2 mars 2018).

HECQUARD, Françoise. *Participation et co-construction avec les usagers*, slideshare publié le 26 janvier 2018, disponible sur : <https://fr.slideshare.net/Hecquard/participation-et-co-construction-avec-les-usagers> (Consulté le 1^{er} mars 2018).

LONCLE, Patricia et ROUYER, Alice. La participation des usagers : un enjeu de l'action publique locale. *Revue française des affaires sociales* [en ligne], p. 133-154. Disponible sur : <https://www.cairn.info/revue-francaise-des-affaires-sociales-2004-4-page-133.htm> (Consulté le 22 février 2018).

PEOTTA, Marine. *Action culturelle en bibliothèque et participation des populations* [en ligne]. Mémoire du Master « Politique des bibliothèques et de la documentation » sous la direction de Christelle Petit. Villeurbanne : Enssib, septembre 2014. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65022-action-culturelle-en-bibliotheque-et-participation-des-populations.pdf> (Consulté le 2 mars 2018).

HORAIRES D'OUVERTURE

CHAGUIBOFF Jean, MICHEL Jean-Christophe et OHNHEISER Sophie. *HAPPY HOURS Évaluation de l'impact des horaires d'ouverture sur la fréquentation et les usages des publics en bibliothèque publique*, Observatoire du livre et de l'écrit en Ile-de-France, 2011 [PDF en ligne]. Disponible sur : http://www.lemotif.fr/fichier/motif_fichier/277/fichier_fichier_Étude.happy.hoursnouveau.pdf (Consulté le 12 février 2018).

DUMAS, Chloé. *Repenser les espaces et les services en vue de l'extension des horaires d'ouverture*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Françoise Legendre. Villeurbanne : Enssib, 2015. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65109-repenser-les-espaces-et-les-services-en-vue-de-l-extension-des-horaires-d-ouverture.pdf> (Consulté le 1^{er} mars 2018).

JACQUES, Jean-François. Les horaires d'ouverture des bibliothèques. Un service public de la culture. *Bibliothèque(s)* [en ligne]. Revue de l'ABF, n°53-54 : Service public, décembre 2010. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65109-repenser-les-espaces-et-les-services-en-vue-de-l-extension-des-horaires-d-ouverture.pdf>

[numerique/index-des-revues?id_numero=59925&type_numero=PDF](#) (Consulté le 3 mars 2018).

PERRIN, Georges (dir.). *Ouvrir mieux et ouvrir plus*. Villeurbanne : Presses de l'Esssib, 2014 (Coll. La Boîte à outils).

PERRIN, Georges. *Améliorer l'accueil dans les bibliothèques : propositions pour une extension des horaires d'ouverture* [en ligne]. Rapport n°2008-1 de l'Inspection générale des bibliothèques au ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche et au ministère de la culture et de la communication. Paris : IGB, 2008. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1778-ameliorer-l-accueil-dans-les-bibliotheques.pdf> (Consulté le 1^{er} mars 2018).

ACCUEIL EN BIBLIOTHEQUE

ALLOUCHE, Abdelwahed. Les Médiations dans les bibliothèques publiques. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2007, n° 6, p. 71-77. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0071-002> (Consulté le 22 février 2018).

BIANCHI, Florence. Repenser l'accueil des publics. Valoriser les espaces, les services, les collections. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2009, n°1, p. 96-97. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-01-0096-010> (Consulté le 2 mars 2018).

Bibliothèque(s) [en ligne]. Revue de l'ABF, n°53-54 : Service public, décembre 2010. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/index-des-revues?id_numero=59925&type_numero=PDF (Consulté le 3 mars 2018).

CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1999, 129 p.

CHEKIB, Vincent. *L'accueil des publics en bibliothèque : une pratique politique d'ouverture sans se perdre ni exclure* [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Romuald Ripon. Villeurbanne : Enssib, 2008. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1985-l-accueil-des-publics-en-bibliotheque.pdf> (Consulté le 2 mars 2018).

COLINET, Elodie. *Halls d'entrée de bibliothèques : entre seuil et accueil* [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Marie-France Peyrelong. Villeurbanne : Enssib, 2010. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48293-halls-d-entree-de-bibliotheques-entre-seuil-et-accueil.pdf> (Consulté le 2 mars 2018).

COURTY, Héloïse (dir.). *Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe*. Villeurbanne : Presses de l'Esssib, 2017, 192 p. (Coll. La Boîte aux outils).

ETCHES Amanda, SCHMIDT Aaron, *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs*, traduction collaborative supervisée par Nathalie Clot, Villeurbanne : Presses de l'Esssib, octobre 2016. Disponible sur : <http://books.openedition.org/pressesenssib/1537> (Consulté le 2 mars 2018).

FROCAUT, Bénédicte. *Bibliothécaire, un métier d'accueil ?* [en ligne] Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Florence Roche, Villeurbanne : Enssib, janvier 2014. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64171-bibliothecaire-un-metier-d-accueil.pdf> (Consulté le 2 mars 2018).

GARAND, Claire. *Les interactions de face à face dans les bureaux d'accueil en bibliothèque* [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Marie-France Peyrelong. Villeurbanne : Enssib, 2009. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/2057-les-interactions-de-face-a-face-dans-les-bureaux-d-accueil-en-bibliotheque.pdf> (Consulté le 2 mars 2018).

HECQUARD, Françoise. *Accueillir les publics en bibliothèque*. Slideshare publié le 20 mai 2017. Disponible sur : <https://fr.slideshare.net/Hecquard/accueillir-en-bibliothequeloire12-mai-2017> (Consulté le 1^{er} mars 2018).

MIRIBEL, Marielle (de.). *Veiller au confort des lecteurs : du bon usage des cinq sens en bibliothèque*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2015, 512 p.

MIRIBEL, Marielle (de.). *Accueillir les publics : comprendre et agir*, 2e édition revue et augmentée. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2013, 515 p.

DE MONTGOLFIER, Amaël. *Bien accueillir à la bibliothèque : processus humains, compétences, savoir-faire*. [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Bertrand Calenge. Villeurbanne : Enssib, 2013. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60392-bien-accueillir-a-la-bibliotheque-processus-humains-competences-savoir-faire.pdf> (Consulté le 2 mars 2018).

MUNSCH, Lucie. *Approches de l'accueil en bibliothèques municipales : techniques, postures, évaluation* [en ligne]. Mémoire d'étude de diplôme de conservateur des bibliothèques, sous la direction de Magali Haettiger. Villeurbanne : Enssib, janvier 2013. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60379-approches-de-l-accueil-en-bibliotheques-municipales-techniques-postures-evaluation.pdf> (Consulté le 2 mars 2018).

GENRE EN BIBLIOTHEQUE

AGIE-CARRE, Sophie. *Des bibliothèques Gay Friendly ? Conférences sur les questions de genre en bibliothèque*, Villeurbanne : Presses de l'Enssib, La Numérique, 2017, 151 p. Disponible sur : <http://books.openedition.org/pressesenssib/2098?lang=fr> (Consulté le 2 mars 2018).

BENYAMINA Renan, *Du placard aux rayons : visibilité des questions de genre dans les bibliothèques publiques* [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Christophe Catanèse. Villeurbanne : enssib, janvier 2013. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60383-du-placard-aux-rayons-visibilite-des-questions-de-genre-dans-les-bibliotheques-publiques.pdf> (Consulté le 2 mars 2018).

« MAUVAIS GENRES » EN BIBLIOTHEQUE

BAUDOT, Anne. *Les « mauvais genres » dans les bibliothèques publiques : l'exemple du manga* [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction d'Emmanuel Payen. Villeurbanne : Enssib, janvier 2009. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/2039-mauvais-genres-dans-les-bibliotheques-publiques-les-l-exemple-du-manga.pdf> (Consulté le 2 mars 2018).

MERAT, Alix. *Un best-seller à la bibliothèque ! Modalités pratiques et enjeux d'un « rayon best-sellers »* [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Reine Bürki. Villeurbanne : Enssib, janvier 2017. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67308-un-best-seller-a-la-bibliotheque--modalites-pratiques-et-enjeux-d-un-rayon-best-sellers.pdf> (Consulté le 2 mars 2018).

PEYROU, Mathilde. *La presse people dans les bibliothèques municipales* [en ligne]. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de Denis Merklen. Villeurbanne : Enssib, janvier 2013. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60402-la-presse-people-dans-les-bibliotheques-municipales.pdf> (Consulté le 2 mars 2018).

VANY, Romain. *Les mauvais genres en bibliothèques publiques : quelle place pour le roman sentimental paralittéraire ?* [en ligne] Mémoire de Master de Politique des bibliothèques et de la documentation sous la direction de Bruno Péquignot. Villeurbanne : Enssib, septembre 2013. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64022-les-mauvais-genres-en-bibliotheques-publiques-quelle-place-pour-le-roman-sentimental-paralitteraire.pdf> (Consulté le 2 mars 2018).

SOURCES

ENQUETES NATIONALES SUR LES PRATIQUES SOCIOCULTURELLES DES FRANÇAIS :

DONNAT, Olivier (dir.). *Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique : enquête 2008*. Paris : La Découverte, Ministère de la culture et de la communication, Département des études, de la prospective et des statistiques, 2009.

GAUTIER-GENTES, Jean-Luc (avec le concours de Joëlle Claud). *L'équipement des communes et groupements de communes en bibliothèques : lacunes et inégalités territoriales*. Rapport au MESR et au MCC, Inspection générale des bibliothèques. Rapport n° 2015-033, décembre 2015. Disponible sur : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Documentation/Publications/Rapports-de-l-IGB/L-equipement-des-communes-et-groupements-de-communes-en-bibliotheques-lacunes-et-realites-territoriales> (Consulté le 2 mars 2018).

GUY, Jean-Michel. *Les représentations de la culture dans la population française*. Ministère de la culture et de la communication, Département des études, de la prospective et des statistiques, Culture Études 2016/1, n°1, septembre 2016, 16 p. Disponible sur : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Thematiques/Études-et-statistiques/L-actualite-du-DEPS/Les-representations-de-la-culture-dans-la-population-francaise-CE-2016-1> > (Consulté le 2 mars 2018).

MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION – ETUDE DGMIC. « Lecture publique et publics empêchés. Synthèse de l'étude réalisée par le Crédoc », janvier 2017. Disponible sur : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Actualites/Étude-DGMIC-Lecture-publique-et-publics-empêchés.-Synthese-de-l-Étude-realisee-par-le-Credoc-2017> (Consulté le 2 mars 2018).

MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION – ETUDE DGMIC. *Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016, 2017*. Disponible sur : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Actualites/Enquete-sur-les-Publics-et-les-usages-des-bibliotheques-municipales-en-2016> (Consulté le 22 février 2018).

MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION – ETUDE DGMIC. *Bilan des contrats territoires-lecture au 1er janvier 2015*. Disponible sur : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Developpement-de-la-lecture-publique/Les-contrats-territoire-lecture> (Consulté le 22 février 2018).

MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION – ETUDE DGMIC. Synthèse nationale des données d'activité 2015 des bibliothèques municipales éditée en 2017 par le Ministère de la Culture. Disponible sur : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Observatoire-de-la-lecture-publique/Syntheses-annuelles/Synthese-des-donnees-d-activite-des-bibliotheques-municipales-et->

[intercommunales/Bibliotheques-municipales-Donnees-d-activite-2015](#) (Consulté le 22 février 2018).

OCDE. *Résultats du PISA 2015 (Volume I) : L'excellence et l'équité dans l'éducation*, Paris : Editions OCDE, 2016. Disponible sur : <http://www.oecd.org/fr/publications/resultats-du-pisa-2015-volume-i-9789264267534-fr.htm> (Consulté le 22 février 2018).

PIXFL, TOSCA CONSULTANTS. *Baromètre de l'accessibilité numérique en bibliothèque – 2016* [en ligne], Paris : Ministère de la Culture et de la Communication – DGMIC/SLL, mai 2016. Disponible sur : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Actualites/Barometre-de-l-accessibilite-numerique-2016> (Consulté le 3 mars 2018).

TEXTES OFFICIELS :

CONSEIL SUPERIEUR DES BIBLIOTHEQUES. *Charte des bibliothèques adoptée par le Conseil supérieur des bibliothèques le 7 novembre 1991* [en ligne]. Extrait du Rapport du président pour l'année 1991. Paris : Association du Conseil supérieur des bibliothèques, ministères de l'Education nationale, de la Culture et de la Recherche, 1991. Disponible sur : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1096-charte-des-bibliotheques.pdf> (Consulté le 3 mars 2018).

Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque publique [en ligne], 1994. Disponible sur : <https://www.ifla.org/node/7270> (Consulté le 3 mars 2018).

ENTRETIENS :

Entretien n°1 effectué en deux temps les 26 mai et 27 septembre 2017.

Entretiens n°2 et 2 bis effectués le 14 juin 2017 en binôme.

Entretien n°3 effectué le 27 juin 2017.

Entretien n°4 effectué le 13 février 2018.

Entretien n°5 effectué le 14 février 2018.

TABLE DES MATIERES

SIGLES ET ABREVIATIONS	9
INTRODUCTION.....	11
<i>Considérations sur la méthodologie adoptée</i>	<i>18</i>
LES BIBLIOTHÈQUES, THÉÂTRE D'INÉGALITÉS ?	19
Le difficile positionnement des bibliothécaires face au constat des inégalités	19
<i>Quel engagement des bibliothécaires pour la réduction des inégalités ?</i>	<i>19</i>
<i>La bibliothèque, lieu de l'égalité des chances ?.....</i>	<i>22</i>
<i>Une démocratisation culturelle et une accessibilité incomplètes : les publics qui restent à la porte de la bibliothèque</i>	<i>23</i>
<i>Des publics illégitimes ?</i>	<i>26</i>
Le discours d'inclusion des bibliothécaires à l'épreuve de leur pratique	28
<i>De l'ambivalence du discours professionnel dans le constat d'inégalités en bibliothèque.....</i>	<i>28</i>
<i>Des pratiques contingentes ?.....</i>	<i>30</i>
<i>Une véritable prise en compte de tous les publics ? La tentation de l'utilisateur idéal.....</i>	<i>31</i>
<i>Une connaissance partielle des publics et des usages à l'origine d'inégalités</i>	<i>33</i>
COMMENT SE MANIFESTENT LES INÉGALITÉS EN BIBLIOTHÈQUE ?	37
La bibliothèque, un lieu inaccessible ? De l'importance de la perception de la bibliothèque et des bibliothécaires dans le ressenti des inégalités	37
<i>Un équipement inatteignable : les inégalités d'accès physique, l'hétérogénéité des qualités de services</i>	<i>37</i>
<i>Un sentiment d'illégitimité renforcé par les représentations de la bibliothèque et de la profession</i>	<i>39</i>
Des traits structurels intimidants.....	39
Un lieu encore trop centré sur le savoir et l'écrit	40
L'agent de l'État	41
<i>Une stratégie de communication des bibliothécaires excluante ? Le « tri » des publics.....</i>	<i>41</i>
La création d'une barrière : quand le discours et les pratiques des bibliothécaires excluent	42
<i>Un habitus pesant dans l'interaction avec l'utilisateur.....</i>	<i>42</i>

Le bibliothécaire incompréhensible	42
Le bibliothécaire peu à l'écoute des besoins.....	43
Des bibliothécaires repliés sur eux-mêmes ?	43
<i>La bibliothèque, un lieu encore trop normé et normatif : quand les usages et besoins réels des usagers entrent en conflit avec les usages prescrits</i>	44
Le règlement intérieur : le bibliothécaire omnipotent ?.....	44
L'arbitraire du règlement, source d'inégalités ?.....	47
<i>Des usages légitimes et illégitimes en bibliothèque</i>	48
Des inégalités provoquées par la conception et les dispositifs de mise à disposition des services et collections : les conséquences de l'inadaptation globale aux usages	49
<i>L'influence de la disposition spatiale intérieure et de l'organisation des collections</i>	49
<i>De la conception des collections et de l'action culturelle dans la production d'inégalités</i>	51
Les collections, outil de sélection des publics ?.....	51
Une offre en décalage avec les attentes et besoins des usagers ?	55
Une posture prescriptrice tenace	57
<i>Une médiation défailante</i>	59
QUELLES CONSEQUENCES SUR LES PRATIQUES DES BIBLIOTHECAIRES ?	62
Quels enjeux pour la bibliothèque ?	62
<i>Un cadre contraignant : les limites à l'action des bibliothécaires</i>	62
<i>Faut-il pour autant s'avouer vaincu ? Non, car la lutte contre les inégalités est l'occasion de penser un nouveau modèle de bibliothèque et de bibliothécaire, toujours en devenir</i>	65
Un enjeu pour les bibliothèques : repenser la bibliothèque comme véritable lieu de sociabilité	65
Un enjeu pour les usagers : de la réduction des inégalités comme moyen de se réconcilier avec ses publics	66
Un enjeu de métier : vers un nouveau modèle de bibliothécaire ?	67
Un enjeu politique de reconnaissance pour l'institution et la profession : de l'utilité des bibliothécaires, acteurs des réalités contemporaines.....	68
Panorama des initiatives et actions menées dans les bibliothèques en faveur de la réduction des inégalités	69
<i>L'accueil au centre des pratiques</i>	69
De la nécessité d'un accueil attentif et lisible	69
Se débarrasser des préjugés.....	69
Adopter un discours transparent	71

Travailler son image pour plus de proximité	72
Intégrer la multiplicité des usages et la diversité des publics	73
Adapter ses collections et son action culturelle pour répondre aux besoins de tous	76
Permettre la vraie participation, impliquer ses usagers	77
<i>L'inscription de la bibliothèque dans son territoire</i>	78
Mieux connaître ses publics : se faire sociologue de son territoire ...	78
La mise en place de partenariats	78
<i>Un enjeu de management : la nécessité de porter un projet commun</i> ...	79
Promouvoir la mixité et la diversité au sein des équipes de la bibliothèque.....	79
Porter cette volonté au niveau de l'équipe et de l'établissement tout entiers	79
Une nécessaire inscription dans la durée	80
CONCLUSION	81
BIBLIOGRAPHIE	83
SOURCES	106
TABLE DES MATIERES	109