

**Ecole nationale des sciences de
l'information et des bibliothèques**

Diplôme de conservateur des bibliothèques

MEMOIRE D'ETUDE

**Quelle place pour les médiateurs en
bibliothèque publique ?**

La bibliothèque du Merlan à Marseille

Luc de Bernardo

Sous la direction d'Anne Meyer, directrice des ressources
documentaires de l'ENSSIB.

2002

Remerciements

Je remercie ici l'équipe de la bibliothèque du Merlan qui s'est montrée ouverte à mon égard et sa directrice, Danièle Vandebossche.

Merci aussi à tous les agents des autres bibliothèques du réseau que j'ai pu librement et fructueusement interroger, notamment le directeur des bibliothèques, François Larbre, et Sylvie Ferrié, du service ABC, ainsi qu'à Claire Castan, coordinatrice pour les villes-lecture en PACA.

Merci enfin à Anne Meyer, directrice de cette étude, pour ses conseils utiles et son soutien.

Quelle place pour les médiateurs en bibliothèque publique ?

Résumé

En créant une nouvelle catégorie de personnel, les « médiateurs », les bibliothèques publiques ont voulu répondre à de nouveaux défis. Mais leur apparition dans les équipes de bibliothécaires pose des problèmes d'intégration. A travers l'exemple de l'équipe de médiation de la bibliothèque du Merlan à Marseille, est étudiée la tentative de mieux les intégrer par la création d'un nouveau service. Toute intégration passe par une affirmation de la spécificité du personnel de médiation.

Mots matières :

Médiateurs de quartier

Lecture**promotion**France**Marseille (Bouches-du-Rhône)

The situation of « médiateurs » in public libraries ?

Abstract

Creating a new workers type, French public libraries took up new challenges. But their apparition in the librarians' teams is difficult regarding their integration. Through the example of Merlan public library in Marseille is examined the attempt to better integrate them with a new service. All integration goes along with asserting the mediation team's specificity.

Keywords :

Cultural animators**France

Public libraries**France

Sommaire

REMERCIEMENTS	2
RESUMES	3
SOMMAIRE.....	5
INTRODUCTION	7
I. NAISSANCE ET DÉVELOPPEMENT DE LA MÉDIATION EN BIBLIOTHÈQUE	9
1. Historique de la médiation en bibliothèque	9
1.1. Militantisme	9
1.1.1. Missions d'une bibliothèque publique	9
1.1.2. Sortir de ses murs	9
1.1.3. De nouveaux publics	10
1.2. La « médiation »	11
1.2.1. Influences directes.....	11
1.2.1.1. <i>Situation socio-économique</i>	11
1.2.1.2. <i>Dans la culture</i>	11
1.2.1.3. <i>Dans les bibliothèques</i>	12
1.2.2. ATD-Quart monde.....	13
1.2.3. D'autres expériences.....	15
1.2.4. La diffusion des médiateurs en bibliothèque	16
2. Problématique actuelle	17
2.1. Histoire de mots	17
2.2. Apports de la médiation.....	18
2.3. L'intégration des médiateurs	20
2.3.1. Dans la fonction publique	20
2.3.2. Dans les services.....	21
II. LA MÉDIATION À LA BIBLIOTHÈQUE DU MERLAN	22
1. Environnement municipal et régional	22
1.1. Médiation, politique culturelle et lecture publique régionales et marseillaises.....	22
1.1.1. La région pionnière	22
1.1.2. Marseille.....	23
1.2. La Bibliothèque municipale de Marseille	24
1.2.1. Présentation du réseau	24
1.2.2. Actions de médiation.....	25
2. La bibliothèque du Merlan	26
2.1. Présentation	26
2.1.1. Contexte socio-économique	26
2.1.2. Bâtiment.....	27
2.1.3. Quelques chiffres.....	28
2.2. Historique de la médiation au Merlan	29
2.2.1. Origines (1977-1988).....	29
2.2.2. Influence d'ATD-Quart monde (début années 90)	30

2.2.3.	Le bus d'animation (1993-1997)	31
2.2.4.	Les emplois-jeunes (1999-2001)	31
2.2.5.	Des constantes	32
2.3.	Le nouveau service : la coordination-animation	33
2.3.1.	Organisation et objectifs	34
2.3.2.	Fonctionnement et difficultés	35
2.3.2.1.	<i>Tâches accomplies</i>	35
2.3.2.2.	<i>Dysfonctionnements</i>	35
2.3.2.3.	<i>Avis des médiateurs</i>	36
III. L'INTÉGRATION DANS LES SERVICES : JUSQU'OU ?		38
1.	Nécessité d'intégration, spécificités de la médiation	38
1.1.	Pourquoi intégrer ?.....	39
1.1.1.	Missions de la bibliothèque	39
1.1.2.	Participation	39
1.2.	Raisons d'une difficile intégration	40
1.2.1.	Différences de statut.....	40
1.2.2.	Différences de formation	40
1.2.3.	Recrutement.....	41
1.2.4.	La médiation : une place à part	42
2.	Gestion d'équipes hétérogènes	43
2.1.	Des exemples nombreux.....	43
2.2.	La diversité : une chance.....	44
2.3.	Des profils de poste.....	44
2.4.	Raisonner en terme de projet	45
3.	Propositions pour une intégration sans uniformisation	46
3.1.	Recentrer les tâches des médiateurs sur la médiation	46
3.1.1.	Connaissance des fonds	46
3.1.2.	Connaissance des publics	47
3.1.3.	Travail dans les murs/hors les murs	47
3.2.	Formation.....	47
3.3.	Légitimation.....	48
3.3.1.	Budget	48
3.3.2.	Valoriser le bilan	48
CONCLUSION		50
BIBLIOGRAPHIE		51
ANNEXES		56

Introduction

La médiation en bibliothèque est un concept inventé dans les bibliothèques dans les années 1990. Elle peut se définir par quatre grandes caractéristiques.

- Premièrement, la volonté politique d'un établissement, la bibliothèque, de promouvoir la lecture et l'information auprès de publics spécifiques.
- Deuxièmement, ces publics ciblés sont des publics exclus de la culture que la bibliothèque veut diffuser¹ pour des raisons sociales et économiques : la pauvreté, l'immigration...
- Troisièmement, la médiation s'accomplit par l'intermédiaire d'un personnel spécifique, le plus couramment appelé « médiateurs ». Mais ce personnel n'est bien sûr pas le seul habilité à faire de la médiation.
- Quatrièmement, des actions de médiation se font à l'intérieur de la bibliothèque (comme l'accueil des groupes d'adolescents ou d'adultes), les autres à l'extérieur (on parle d'actions « hors les murs »).

J'exclus donc, peut-être arbitrairement, du champ de mon étude les personnels du type « gardiens/médiateurs », agents de sécurité d'un genre nouveau. J'exclus également la problématique de la « médiation » dans les bibliothèques en général dont pourraient aussi faire partie : la signalétique, les animations, la figure du bibliothécaire/médiateur.

Le problème sur lequel est centré ce travail est la place de ces personnels d'un type nouveau dans les bibliothèques, qui comme toute arrivée d'éléments dans un corps constitué (le métier de bibliothécaire au sens large) remet en cause les habitudes de travail de ce groupe et l'ouvre au doute.

¹ Et non pas de la Culture en général.

Les médiateurs et la médiation sont des questions indissociables (leur place dépend, on le verra de la place qu'occupe la médiation dans le projet d'établissement, par exemple) mais je ne parlerai pas des formes de partenariat, des territoires d'action adéquats pour une médiation efficace, ce qu'est une médiation efficace,... Autant de questions qui mériteraient un autre mémoire.

Pour écrire celui-ci, je me suis entretenu avec les différents acteurs de la médiation de la bibliothèque du Merlan, où j'ai effectué mon stage d'étude de trois mois pour l'obtention du diplôme de conservateur de bibliothèques, et du réseau des bibliothèques marseillaises : médiateurs, directeurs de service, bibliothécaires, acteurs territoriaux. Je me suis plongé dans la littérature dont c'est le thème, qui est d'ailleurs relativement peu développée.

Je commencerai par récapituler le contexte historique de l'émergence de la notion de médiation qui éclaire la problématique présente et notamment celle du Merlan, étudiée plus précisément dans la deuxième partie. De cette monographie centrée sur une bibliothèque surgit la problématique de l'intégration des médiateurs dans les équipes pour laquelle des pistes de réflexion seront proposées.

1. Naissance et développement de la médiation en bibliothèque

1. Historique de la médiation en bibliothèque

1.1. Militantisme

1.1.1. Missions d'une bibliothèque publique

Le terme de médiation est senti dans les bibliothèques comme une évidence. Les missions de lecture publique peuvent être rassemblées sous ce terme : les bibliothèques sont des lieux de médiation entre le lecteur potentiel ou réel et le livre ou plus généralement l'information. Les bibliothécaires sont alors des médiateurs, des intermédiaires entre ces lecteurs et les collections.

Dès ses débuts, des militants de la lecture publique ont développé une théorie de son rôle social. Ainsi, le mouvement des bibliothèques populaires qui s'est développé dès le XIX^{ème} siècle a-t-il pour objectif d'attirer des populations jusque-là peu touchées par le livre.

Le Manifeste de l'UNESCO (nouvelle édition 1995) et la charte des bibliothèques (1992)² portent bien la trace de ces missions dévolues historiquement à la bibliothèque publique.

1.1.2. Sortir de ses murs

Le premier pas vers la médiation comme je l'entends ici est certainement le pas³ qui mène les bibliothécaires hors de la bibliothèque.

L'exemple le premier théorisé est celui de la bibliothèque de rue, et je renvoierais ici à l'introduction de D. Layat dans son étude sur les

² Notamment aux articles 1, 3, 4, 6 et 9.

³ Que l'on pourrait comparer avec le mouvement de l'école ouvrant ses portes et s'ouvrant au quartier.

bibliothèques de rue⁴ : la Joie par les livres prône l'exposition des livres de la bibliothèque en dehors des bâtiments pour toucher le maximum d'enfants, et ce à la suite d'exemples étrangers, notamment anglo-saxons⁵. C'est également la méthode utilisée dans de nombreux pays sous-développés (en Afrique et au Venezuela).

1.1.3. De nouveaux publics

Les années 60 et 70 tentent de conquérir de nouveaux publics par un travail sur les collections et une réflexion sur la manière de les faire vivre, de les rapprocher de tous.

Dans les années 60, de nouveaux supports font leur apparition dans les bibliothèques qui peuvent être attrayants pour des non-inscrits. La « politique de la pierre » (des constructions d'établissements visibles et des espaces plus fonctionnels) fait partie de cette tentative de démocratisation de l'espace qui ne veut plus être cet espace sacralisé.

Les années 70 sont celles d'un militantisme des bibliothécaires⁶, décidés à faire à accroître le rayonnement de la bibliothèque par la mise en place de nombreux événements autour du livre. C'est le temps des animations, le temps de la médiation ponctuelle à l'occasion de manifestations nombreuses...

Mais le taux d'inscription en bibliothèques reste à 7 % de la population dans les années 80. Il augmente à 18 % environ grâce à une période faste en constructions, à la naissance de médiathèques modernes aux collections multi-supports et à l'élévation générale du niveau d'études. Mais ce pourcentage reste faible (en comparaison avec les pays anglo-saxons par exemple).

⁴ LAYAT, Dominique. *Le livre contre l'exclusion*, ENSSIB, Villeurbanne, 1995, 60 p.

⁵ Quoique cette idée soit déjà ancienne. Cf. la nouvelle de Maupassant, *Le Décoré*, où le héros veut gagner une décoration à moindre effort en amenant le livre dans les quartiers pauvres.

⁶ SEIBEL, Bernadette. *Bibliothèques municipales et animation*, Dalloz, Paris, 1983.

C'est un peu l'échec de ces années d'animation au sens large à conquérir de nouveaux territoires qui explique la naissance de la médiation⁷. Mais en partie seulement.

1.2. La « médiation »

1.2.1. Influences directes

Si donc l'histoire des bibliothèques peut être relue en partie avec en tête la notion de médiation, des données plus immédiates expliquent d'une part l'utilisation du mot de médiation et d'autre part l'emploi d'un personnel spécifique (donc la volonté de mettre des moyens humains dans la lutte pour la diffusion de la culture) pour appliquer cette médiation.

1.2.1.1. *Situation socio-économique*

La situation socio-économique au début des années 80 est marquée par des problèmes urbains importants, conséquence de la crise économique engendrant chômage et pauvreté. Le médiateur est alors celui qui est chargé de réduire les conflits. Le mot devient « à la mode » dans les décennies 80 et 90⁸. A l'exemple du « médiateur de la République », des entreprises, des journaux, des chaînes de télévision, se dotent de médiateurs pour gérer les conflits entre le client et le fournisseur. La RATP⁹, les grands magasins embauchent des médiateurs chargés de la surveillance des établissements.

1.2.1.2. *Dans la culture*

Le ministère de la culture affiche, dès 1981, (et le répète ensuite) l'objectif de l'égalité d'accès pour tous à la culture et sera sensible à ce titre à l'invention de nouveaux moyens pour y parvenir.

C'est en fait dans les musées que semble être utilisé pour la première fois le terme de « médiation culturelle ». Toujours pour attirer un public nouveau et

⁷ KUPIEC, Anne. " Médiation du livre, médiation en bibliothèque ", in *L'action culturelle en bibliothèque*, Editions du cercle de la librairie, p. 43-50, Paris, 1998.

⁸ S. Leturcq (*Les médiateurs en bibliothèque*, ENSSIB, Villeurbanne, 1999, pp. 11-12) rappelle que J-F. Six (*Le Temps des médiateurs*, Paris Seuil, 1990, p. 11) appelle les années 1980-1990 : « la décennie de la médiation ».

⁹ Voir l'intéressant article : « La médiation : trait d'union ou interpellation ? », in *La lettre Reflex*, n°18, <http://www.reseau-reflex.org/lettre18.html>, [en ligne], consulté le 6/09/01.

socialement plus hétérogène, les musées se lancent dans la théorisation de la médiation : adapter le discours au public peu habitué aux œuvres d'art, accueillir des classes,... En 1992, un DESS « Médiateur culturel » est créé par l'Université Paris VIII en accord avec la Direction des musées de France. Mais cette médiation est employée dans un sens quelque peu différent de celle des bibliothèques : la problématique didactique de la notion est ici prédominante : « la médiation consiste en un va-et-vient entre ceux qui savent et ceux qui ne savent pas »¹⁰. Comment donc adapter son discours sans déformer l'œuvre et en laissant la place à l'émotion esthétique ?¹¹.

1.2.1.3. *Dans les bibliothèques*

La bibliothèque est souvent considérée par les élus comme un moyen de lutter contre l'exclusion et de maintenir un « lien social » dans la cité. Les champs du social et du culturel se rejoignent désormais. La politique « hors les murs » de la bibliothèque est alors vivement encouragée.

Parallèlement, la sociologie des publics fait son entrée dans le champ théorique des bibliothèques et tente d'explicitier les usages nombreux des lecteurs, inscrits ou non, qui reviendront ou non.

L'émergence du concept de médiation doit aussi à la « découverte de l'illettrisme »¹² qui marque les années 80. La prise de conscience de ce phénomène par les pouvoirs publics amène à la création d'un Groupe permanent de lutte contre l'illettrisme (GPLI), structure interministérielle dont le rôle est important dans l'élaboration d'une théorie sur les moyens dont dispose la puissance publique dans cette lutte.

Les publics étant plus nombreux et plus variés, leurs usages étant très différents, on assiste à une demande forte des bibliothécaires qui ne se sentent pas les moyens en temps et en formation d'aller au-devant d'eux et de répondre à leurs attentes. Certains militent même pour un rapprochement

¹⁰ GALARD, Jean. *La médiation culturelle dans les musées*, (art. en ligne) <http://www.refer.org.eg/usenghor/inforoutes/patrimoine/pdf/mediation-culturel.pdf>, [consulté le 4-01-01], p. 6

¹¹ Cf. les travaux d'Elisabeth Caillet (*A l'approche du musée, la médiation culturelle*. Lyon, PUL, 1995, 306 p.)

¹² LAHIRE, Dominique. *L'invention de l'« illettrisme » : rhétorique publique, éthique et stigmates*, Editions de la Découverte, Paris, 1999, 370 p.

entre les formations de travailleurs culturels et sociaux¹³ : en 1987, des bibliothécaires de Saint-Quentin-en-Yvelines (78) choisissent par exemple de recruter « une animatrice-éducatrice et un jeune issu de la ville ouvrière. [...] La formation au livre et la préparation à l'examen ABF se feront dans un second temps. »¹⁴.

Il faut noter ici que la réflexion des bibliothèques d'autres pays¹⁵ sur les moyens dont elle dispose dans la lutte contre l'illettrisme et la diffusion de ses collections ne semble pas avoir abouti à la mise en place d'un dispositif équivalent à celui des médiateurs du livre en France : nous nous trouvons aux limites de la comparaison avec l'« affirmative action » (« discrimination positive »), cette loi qui permet le recrutement en priorité de personnel de communautés pauvres (noire notamment) a cours pour le personnel de bibliothèques. Elle pourrait être rapprocher de l'opération « médiateur du livre » mais l'objectif véritable de celle-ci n'est pas exactement de sortir par le travail des personnes de la pauvreté. Voyons en quoi consiste cette opération.

1.2.2. ATD-Quart monde

Fondé en 1957 par le prêtre Wresinski, le mouvement Aide à toute détresse, devenu ATD-Quart Monde, a pour objectif de rendre à la frange marginalisée de la population sa dignité en facilitant leur accès au savoir, à la culture. Les bibliothèques de rue sont au cœur de ce dispositif et se multiplient un peu partout employant un personnel volontaire, souvent issu eux-mêmes du quart-monde. C'est l'existence de ce réseau de bibliothèques qui fonde la demande d'ATD au ministère de la culture au début des années 1990 : la qualification des bibliothécaires volontaires de ce réseau¹⁶.

¹³ Cf. l'intervention de Claudie Tabet sur ce point (p. 69) dans « 10 ans de villes-lecture en PACA : quel avenir ? », Actes du colloque, 29-30 sept. 2000, Centre ressources illettrisme PACA, Marseille, 171 p., 2001 et TABET, Claudie. « *La bibliothèque hors les murs* », Editions du cercle de la librairie, 1996, p. 237.

¹⁴ TABET, Claudie. *op. cit.*, p. 239.

¹⁵ Ce constat est fait à partir de (et c'est peut-être insuffisant) : POULAIN, Viviane (dir.). *Les bibliothèques publiques en Europe*, Editions du cercle de la librairie, Paris, 1992. et de recherches infructueuses sur Internet (un seul site allemand signale la curiosité des médiateurs français).

¹⁶ Cf. l'intervention de Claudie Tabet (p. 68-74) dans « 10 ans de villes-lecture en PACA : quel avenir ? », *op. cit.*

En 1992 et 1993, le ministère (la Direction du livre et de la lecture et la Délégation au développement et aux formations) accède à la demande d'ATD et co-finance la formation de « médiateurs du livre » rattachés à des bibliothèques municipales sur douze sites du territoire à titre expérimental. Un groupe de pilotage inter-ministériel se réunit régulièrement. L'opération a donc pour but d'assurer une formation qualifiante aux volontaires issus pour la plupart du quart-monde à la diffusion du livre et de la lecture et d'apporter un plus dans l'action des bibliothèques qui accueillent ces volontaires.

La formation, en alternance, est prise en charge par ISIS-CREAI et l'Association des bibliothécaires français. Elle prépare à la fois à un diplôme ABF et au diplôme d'ISIS-CREAI. Les résultats positifs à ces examens sont de 2/3 pour le premier et de 85 % pour le second.

Une évaluation de la formation est ensuite commanditée au Laboratoire d'études et de recherches sociales (LERS)¹⁷. Elle souligne l'importance des résultats obtenus auprès des publics visés. Cependant, elle met en exergue le doute qui existe sur les critères de sélection d'ATD et notamment la bienvenue extraction des milieux défavorisés pour les médiateurs : les médiateurs étant choisis, selon les principes d'ATD-Quart monde, en « l'absence de définition de pré-requis scolaires »¹⁸, l'hétérogénéité du niveau des candidats a été difficile à gérer pour les formateurs. Positif reste que trois-quarts des stagiaires ont un emploi à la fin de la formation. L'intégration dans les équipes « a provoqué des réactions de bibliothécaires considérant que ce dispositif faisait irruption dans leur propre territoire, sinon dans leur sphère de compétence professionnelle »¹⁹. Guido de Ridder l'explique par le manque de négociation en amont de cette opération dans les bibliothèques municipales.

Cette opération-pilote lance le nouveau type de fonction qu'on a pu s'habituer à trouver dans les bibliothèques, avec dès son lancement des

¹⁷ C. LEGRAND, P. Le MOIGNE, G. De RIDDER, J. SCHEER. *Les médiateurs du livre. Evaluation du dispositif expérimental*, rapport pour le Département des Etudes et de la prospective du ministère de la culture, 1994, Paris, 133 p.

¹⁸ RIDDER, Guido de. « Médiateurs du livre : animateurs ou missionnaires ? », in SEIBEL, Bernadette. *Lire, faire lire*, Le Monde éditions, Paris, 1995, p. 257.

¹⁹ RIDDER, *op. cit.*, p. 255.

problématiques d'intégration, de recrutement, de définition des tâches, du rôle social de la lecture publique, qui restent identiques dix ans plus tard.

1.2.3. D'autres expériences

Parlons maintenant quelque peu de l'expérience de la bibliothèque municipale de Lyon, dont l'influence fut grande sur le débat autour de la médiation²⁰.

La prise de conscience de la venue d'un public nouveau à la bibliothèque (surtout les bibliothèques d'arrondissement) et des problèmes de discipline qui y ont cours engage la direction des bibliothèques et la municipalité sur la voie de l'embauche de « médiateurs en bibliothèque » en 1995.

Le choix présidant au recrutement des onze médiateurs lyonnais était soumis au critère d'un niveau d'étude bac + 2 et de la possession du Brevet d'aptitude aux fonctions d'animation. Ils sont embauchés dans le cadre d'un plan local d'insertion par l'emploi.

L'étude de ce cas par S. Leturcq met en relief les difficultés d'insertion des médiateurs dans les équipes, déjà relevées par les études sur la première expérience de « médiateur du livre ». « Où s'arrête le travail du médiateur et où commence celui du bibliothécaire – et réciproquement ? »²¹ Elle note une « absence de contact » entre les deux professions et de façon générale les incompréhensions répétées.

1997 a vu le ministère de la culture mettre en place des programmes de médiation du livre dans six régions (Aquitaine, Languedoc-Roussillon, Basse-Normandie, Haute-Normandie, Picardie, Rhône-Alpes) concernant une soixantaine de médiateurs embauchés par les collectivités et ayant la possibilité de se former à un Brevet d'Etat d'animateur technicien de l'Education populaire – « médiateur du livre ».

²⁰ LETURCQ, Sandrine. *Les médiateurs en bibliothèque*, ENSSIB, Villeurbanne, 1998.

²¹ LETURCQ, Sandrine. *op. cit.* p. 47.

1.2.4. La diffusion des médiateurs en bibliothèque

Les contrats emploi-jeunes²² prennent en 1997 la succession des emplois-ville. Ils ont pour but de créer des emplois par l'essor de nouvelles activités d'utilité sociale. Les emplois de « médiateurs du livre » entrent tout à fait dans ce cadre et de nombreuses collectivités en créent. Elles sont plus d'une aussi à détourner le véritable caractère innovant des fonctions de médiation en faisant d'eux, selon que leur recrutement s'est fait au niveau bac + 2 et plus ou sans qualification, des assistants de bibliothèques ou des agents de conservation, tout en profitant des aides de l'Etat pour remédier à un manque de personnel.

Il faut aussi noter l'importance des « contrats villes-lecture », nés en 1990 dans la région Provence-Alpes-Côte d'Azur qui ont développé l'implantation des médiateurs dans les bibliothèques. Ils ont été repris par le ministère de la culture dans une circulaire²³, élaborée de 1996 à 1997 et établissant le programme national des villes-lecture, qui présente les mêmes objectifs que le programme de la région PACA (mutualisation des moyens de lutte contre l'illettrisme et de développement de la lecture publique) et fait mention des actions de « médiation hors les murs » « pouvant s'appuyer sur l'intervention de médiateurs du livre ».²⁴

Une expérience associative et gouvernementale a permis la naissance d'une nouvelle fonction dans les bibliothèques. Le paysage professionnel des bibliothèques s'est donc modifié. De nombreuses bibliothèques ont leur équipe de médiation : dans les grandes villes (Paris, Lyon), en banlieue de ces villes et même en milieu rural. Il s'agit maintenant de saisir la problématique actuelle qui entoure cette notion.

²² Loi n° 97-940 du 16 octobre 1997. Décret n° 97-954 du 17 octobre 1997. Et depuis, décret n° 2001-837 du 14 septembre 2001 relatif au développement d'activités pour l'emploi des jeunes.

²³ Ministère de la culture et de la communication. « Programme Villes-lecture », circulaire, 17 juillet 1998, 6 p.

²⁴ Voir la partie [II.1.1.1](#) pour la naissance du projet en PACA.

2. Problématique actuelle

2.1. Histoire de mots

On peut de ce bref aller-retour historique dégager plus précisément quelques remarques les enjeux des mots utilisés dans le domaine que nous étudions²⁵.

Animation : c'est plus un moyen de médiation que le noyau même de celle-ci²⁶. Il nous semble remarquer la recrudescence de ce mot dans les bibliothèques (un retour aux années 70 en quelque sorte). Cela est dû certainement à la création de la filière « animation » dans la fonction publique territoriale. Mais peut-être aussi à la focalisation du regard sur les tâches des médiateurs plus que sur des objectifs (qu'on cerne plus mal).

Médiation : la neutralité qui échoit à cette notion semble évanouie tant le médiateur est vu du côté de la bibliothèque, comme un représentant. Le « médiateur du livre » renvoie à la théorie d'ATD-Quart monde sur le recrutement des médiateurs parmi le quart-monde et aux bibliothèques de rue. Quant au « médiateur en bibliothèque », c'est à l'expérience lyonnaise qu'il doit sa dénomination établie en opposition à celle d'ATD, et qui rappelle que la bibliothèque possède des collections multi-supports et non le simple livre. L'utilisation du terme de « médiateur socio-culturel » renvoie à l'action du travailleur social plus explicitement. Les expressions voisines se multiplient avec les emplois-jeunes : « agent de médiation des savoirs, médiateur du patrimoine, médiateur-gardien de la mémoire vivante, médiateur d'accueil-biblio-orienteur,... » Les « médiateurs nouvelles-technologies » sont fréquemment présents dans les espaces Internet et souvent dans les bibliothèques.

²⁵ Cf. WARESQUIEL, Emmanuel de (dir.). *Dictionnaire des politiques culturelles de la France depuis 1959*, Paris, Larousse/CNRS Editions, 2001.

²⁶ BOUDOL, Patrick. " Nouveaux publics, nouveaux bibliothécaires ? Médiation vers les publics éloignés et questionnement sur notre profession " in *Bulletin des bibliothèques de France*, n°181, 1996, p. 22., « si l'on regarde le travail d'Inès [une médiatrice], il s'agit de partir à la recherche de nouveaux publics, l'animation pouvant être un moyen comme un autre ».

Bibliothèque « hors les murs » : cette expression n'est pas l'apanage des bibliothèques mais bien aussi des musées et en règle générale des institutions qui n'avaient pas l'habitude d'ouvrir leurs portes au plus grand nombre.

Bibliothèque de rue : on a plus haut noté ses influences. Selon plusieurs bibliothécaires interrogés à Marseille, ce type d'action fait partie du passé militant que la puissance publique n'a pas à organiser. Son efficacité est remise en cause également. Mais elles sont dans les faits toujours là.

On voit coexister ces mots dans les annonces, dans les bibliothèques. Source de confusion (les uns sont employés pour les autres), le choix d'un mot parmi ce glossaire est cependant révélateur²⁷.

2.2. Apports de la médiation

L'objectif d'attirer un public des classes sociales populaires et plus nombreux à la bibliothèque peut difficilement être la seule affaire des bibliothèques et des médiateurs. Il s'agit là d'un défi social qui les dépasse tous deux. La mesure de l'impact de la médiation²⁸ sur, par exemple, le nombre des inscrits est très délicate. Aucune aide ne peut être trouvée dans la norme ISO 11620 concernant l'évaluation des bibliothèques, par exemple. De l'avis de tous, cependant, cet impact est réel et en partie dû au savoir-faire des médiateurs dans les actions hors les murs et dans l'accueil de groupes spécifiques en dedans.

On a vu (l'expérience lyonnaise) que c'est souvent pour répondre à une crise que l'on a fait appel à des médiateurs, et de façon générale pour recréer du « lien social »²⁹. En dehors de difficulté d'évaluer la texture de ce lien social sans entrer dans des considérations subjectives sans véritable portée générale, on peut noter des améliorations, par exemple à Lyon où S. Leturcq parle de « pacification des bibliothèques par le dialogue »³⁰.

²⁷ Cf. le choix de la bibliothèque du Merlan d'utiliser le terme d'« animation », 2^{ème} partie [2.3](#).

²⁸ BERTRAND, Anne-Marie (dir.). « Bibliothèques municipales : la carte et le territoire » in *Bibliothèques et évaluation*, KUPIEC, Anne (dir.), Editions du cercle de la librairie, p. 43-68, 1994.

²⁹ Cf. la position ministérielle représentée par Annie Jogan et rapportée par LE SEVEN, Aline. « Un nouveau métier ? Médiateurs du livre » in *Bulletin des bibliothèques de France*, n°3, 1998, p. 81-82.

³⁰ LETURCQ. *op. cit.*, p. 71.

Finalement, c'est peut-être dans la réflexion sur et dans les bibliothèques, ses missions et ses métiers que la médiation a le plus apporté. La culture d'un personnel militant souvent issu du travail social a souvent pointé là où l'on ne v/pouvait pas regarder. Avec des interrogations nombreuses : « La réflexion qui est à mener est de se demander si les bibliothèques sont prévues pour le monde des exclus ; et si oui, de se demander comment prévoir l'accueil. »³¹ Quelle limite fixer au rôle social de la bibliothèque ? Le travail sur les collections (acquisitions variées, catalogage performant, signalétique claire,...) n'est-il pas le seul biais légitime pour elle de combattre les inégalités devant la culture ? Ne risque-t-elle pas d'oublier ce rôle dans la priorité donnée aux exclus ? Enfin, les médiateurs sont-ils des personnels spécifiques nécessaires à la médiation ? Toutes ses questions se posent particulièrement vivement au contact des médiateurs et restent d'actualité. Quant à la réflexion sur les métiers de la médiation, la problématique actuelle reste celle des débuts de l'embauche de médiateurs : comment intégrer une catégorie de personnel nouvelle dans la fonction publique et dans les équipes ? Cette réflexion est enrichie par la référence à une circulaire « médiateur du livre »³², diffusée au début de l'année 1998, qui souligne le rôle socio-culturel de relais du médiateur et « l'intérêt de mettre en place un BEATEP « médiateurs du livre » correspondant au référentiel de compétences définis par les ministères de la culture et de la communication et de la jeunesse et des sports. C'est le premier pas vers une unification au niveau national d'un métier de médiateur qui se situe à la croisée des chemins culturel et social (comme le pointe la collaboration entre les ministères)³³.

³¹ Une intervention d'E. M-L. (DRAC Aquitaine) : Ministère de la culture et de la communication. « Réunion nationale « médiateurs du livre » dans les quartiers », 18 février 1993, Direction du livre et de la lecture, Paris.

³² Ministère de la culture et de la communication et de la jeunesse et des sports. *Programme " médiateurs du livre "*, circulaire, Paris, 1998, 5 p. Voir ce texte en annexe 8.

³³ La direction du livre et de la lecture du ministère de la Culture et la délégation aux formations du ministère de la Jeunesse et des sports organisent un séminaire sur la formation des médiateurs du livre les 30 et 31 janvier 2001 à l'Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire (INJEP) à Marly-le-Roi.

2.3. L'intégration des médiateurs

2.3.1. Dans la fonction publique³⁴

CES, CEV, CEJ,... : les emplois de médiation ont souvent été des emplois contractuels, donc précaires. Le dernier mouvement en date, encouragé par la circulaire sur le « programme emplois-jeunes » de 1998, est celui des embauches de médiateurs sous contrat emplois-jeune. Ce contrat est limité à une durée de cinq ans et la date limite approche donc pour des emplois-jeunes recrutés au début du dispositif et que leur employeur n'a aucune obligation de titulariser ensuite. Des collectifs d'emplois-jeunes et notamment de médiateurs du livre se forment (c'est le cas en région PACA) pour faire pression sur le Gouvernement et obtenir leur intégration dans la fonction publique sans passer un concours, jugeant que leur expérience devrait être suffisante.

Cependant, deux voies s'ouvrent pour les médiateurs. D'une part, la jeune filière « animation »³⁵ de la fonction publique territoriale, avec ses trois cadres d'emploi que sont : agent d'animation et adjoint d'animation (catégories C) et animateur territorial, a permis à bon nombre de médiateurs d'être intégrés dès 1997, fondés en cela par la possession du diplôme BEATEP qui est un diplôme d'animation. C'est le cas à Lyon et à Marseille, par exemple. Mais cette intégration dans une filière d'animation ne va pas sans poser quelques questions : les médiateurs n'ont-ils pas leur place dans la filière culturelle ? Le médiateur est-il un animateur ?

D'autre part, dans le cadre de la loi sur la résorption de l'emploi précaire dans la fonction publique³⁶, le Conseil supérieur de la fonction publique territoriale a réfléchi (comme l'y autorise l'article 18 de la loi du 3 janvier 2001) à la mise en place dès 2002 d'un troisième concours d'entrée dans la fonction publique territoriale « ouvert aux candidats justifiant de l'exercice,

³⁴ Pour toutes ces questions, voir les articles : « Des cadres d'emplois vont être modifiés pour accueillir des emplois-jeunes » in *La gazette des communes*, 11 juin 2001, p. 18 ; « Emplois-jeunes » in *La lettre du cadre*, 16 mai 2001, p. 40-42. Et les sites suivants : <http://www.emploisjeunes-idf.org>, <http://www.nsej.travail.gouv.fr>, <http://www.travail.gouv.fr/actualites/declaration/dagenda06062001.html>.

³⁵ Cadres et statuts : http://www.cdg60.com/txt/LOIS_ET_DECRETS/GRADE_EMPLOIS.htm.

³⁶ Loi n° 2001-2 du 3 janvier 2001. Circulaire INTB0100217C du 23 juillet 2001.

pendant une durée de quatre ans au moins, d'une ou plusieurs activités professionnelles en rapport avec le cadre d'emplois afin de valoriser notamment l'expérience des emplois-jeunes » (et particulièrement dans le domaine de la « médiation sociale »)³⁷. Il permettrait de recruter dans cinq cadres d'emploi : assistant du patrimoine et des bibliothèques, assistant qualifié, animateur territorial, adjoint d'animation et rédacteur.

2.3.2. Dans les services

Autant l'intégration statutaire dans la fonction publique semble aller dans le sens de l'histoire, autant l'intégration dans les équipes reste toujours problématique avec leurs partenaires bibliothécaires.

C'est cet aspect particulier de la question mais qui engage tout le reste que je me propose d'étudier maintenant à partir d'un cas pratique, édifiant à plus d'un titre, celui de la bibliothèque du Merlan à Marseille.

³⁷ Centre national de la fonction publique territoriale. *Etude sur l'accès à l'emploi public territorial à l'usage des gestionnaires du dispositif Nouveaux services - Emplois-jeunes*, (en ligne) http://www.cnfpt.fr/fichiers_pdfs/emploi_jeunes.pdf, [consulté le 4-01-02], p. 11.

II. La médiation à la bibliothèque du Merlan

Replaçons tout d'abord cette bibliothèque dans son contexte, au niveau régional et municipal, ainsi qu'au niveau du réseau de lecture publique, en mettant l'accent sur la question de la médiation.

1. Environnement municipal et régional

1.1. Médiation, politique culturelle et lecture publique régionales et marseillaises

1.1.1. La région pionnière

A figuré parmi les priorités de la région depuis la fin des années 80 la lutte contre l'illettrisme. Se rendant compte que l'illettrisme était un enjeu commun à toutes les directions régionales et s'appuyant sur les travaux de l'Association française pour la lecture (AFL), la préfecture de région, en partenariat avec ATD-Quart monde, l'AFL et l'Association des bibliothécaires françaises, lance l'opération « villes-lecture » en 1990. Son but est de mutualiser au niveau communal les ressources et les actions en faveur du développement de la lecture et de la lutte contre l'analphabétisme et l'illettrisme.

L'opération commence par le lancement en 1990 d'un état des lieux régional de la lecture. De 1991 à 1993, neuf villes ont été choisies à la suite d'un appel à projet fixant différents critères et ont reçu le label « ville-lectures » (notamment un projet municipal cohérent autour de la lecture). Elles ont signé une convention d'objectifs renouvelables sur trois ans avec l'Etat³⁸ leur permettant de recevoir une aide de celui-ci (par la Direction régionale des

affaires culturelles de PACA) à hauteur de 50 % du coût des dépenses. Un comité régional de suivi assure un dialogue régulier entre les différents acteurs.

Le concept repris au niveau national, ce sont encore trois villes de la région (Port-de-Bouc, Fos et Carros) qui gardent le label villes-lecture au sens où la « circulaire Trautmann »³⁹ le fixe.

Cette situation a largement favorisé la diffusion des emplois de médiateurs en poste dans la région PACA. Elle a notamment permis de développer une politique de formation autour de cette problématique et de créer un « BEATEP⁴⁰ Médiateur du livre » par un partenariat entre la région, le CRFCB (Centre régional de formation aux carrières des bibliothèques) et les CEMEA (Centre d'entraînement aux méthodes d'éducation active), les candidats étant sélectionnés sur la base de la motivation des projets des communes dans le développement de la lecture.⁴¹

La table ronde organisée par le Centre Ressources Illettrisme PACA en 2000 fait le point sur les réussites et les points d'achoppement de cette opération pionnière et notamment sur les médiateurs du livre⁴².

1.1.2. Marseille

Comme toutes les grandes villes, Marseille a profité des opportunités offertes par la création des contrats emplois-jeunes. Ils sont au nombre de 948 fin octobre 2000 (dont 27 % sont des contrats emploi ville transformés).

Ci-dessous, la répartition de ces emplois par domaine d'activités à Marseille⁴³. La Ville inscrit dans ses priorités leur intégration dans la fonction publique. On voit la place dominante qu'occupe le type d'emplois-jeunes décrit comme « médiation de proximité » et qui nous intéresse plus particulièrement.

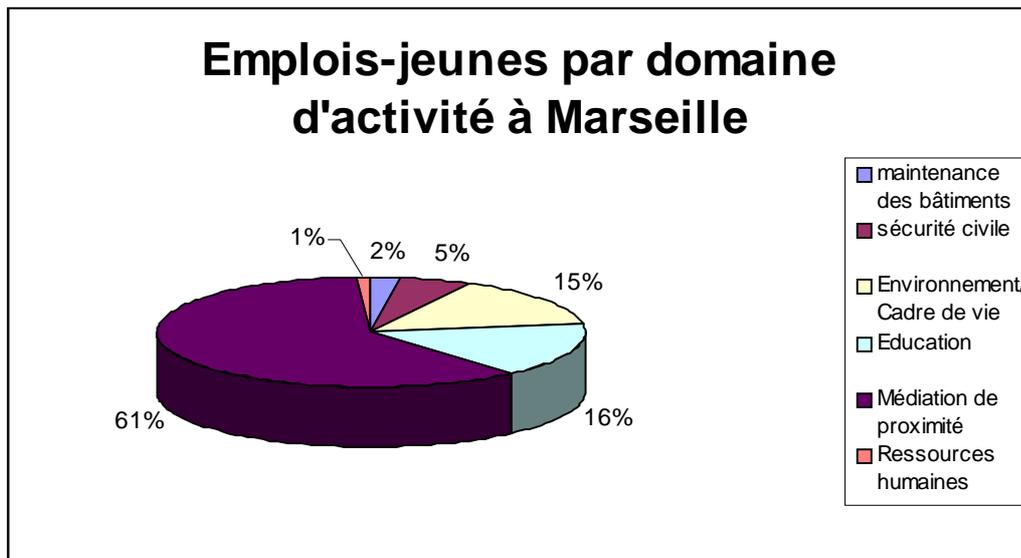
³⁸ « Charte des Villes-lecture en région Provence-Alpes-Côte d'Azur » sur le site du Centre Ressources Illettrisme : <http://www.illettrisme.org> [art. en ligne], consulté le 2-11-01. Rédigée par les maires des trois premières Villes-lecture et signée par les six suivantes.

³⁹ Voir 1^{ère} partie, 1, 2, 4.

⁴⁰ Brevet d'Etat d'Aptitude Technicien de l'Education Populaire.

⁴¹ Le bilan des deux premières promotions : « 10 ans de villes-lecture », p. 81-82.

⁴² « 10 ans de villes-lecture en PACA : quel avenir ? », Actes du colloque, 29-30 sept. 2000, Centre ressources illettrisme PACA, Marseille, 171 p., 2001.



1.2. La Bibliothèque municipale de Marseille

1.2.1. Présentation du réseau

Le réseau marseillais se compose d'une bibliothèque centrale (Saint-Charles), de deux bibliothèques de secteur (le Merlan et Bonneveine) dont le rayonnement dépasse le quartier environnant et de cinq bibliothèques de quartier. Ces dernières constituent, avec les trois bibliobus et le service aux collectivités, le service ABC (Annexes-Bibliobus-Collectivités).

Depuis peu, des services « transversaux » font leur apparition, qui regroupent des tâches communes aux différents services. Par exemple, un « service des entrées » est voué à terme au traitement intellectuel des documents achetés par les différentes bibliothèques. D'autres « coordinations » regroupent les compétences autour de problématiques comme la musique, la jeunesse, l'animation, les périodiques,...

Au 31 décembre 2000, les effectifs étaient de 279 agents (263,2 équivalents temps plein) (11 % de catégorie A, 23 % de catégorie B, 51 % de catégorie C et 15 % de contractuels). Le recours aux emplois précaires est répandu : 31 agents sous Contrat Emploi Solidarité, Contrat Emploi Jeune, ou vacataire et

⁴³ Schéma tiré de : CHAILLOT, Brigitte. « A Marseille, tous les emplois-jeunes ont vocation à être intégrés », in *La Gazette des communes*, 4 décembre 2000, p. 22.

13 contractuels. A noter également la prépondérance des catégories C de la filière non culturelle (ils viennent surtout de la filière administrative).

Le volume des prêts est en légère baisse par rapport à 1999 (2 138 526 en 2000⁴⁴) mais les résultats au mois de septembre laissent présager une forte hausse en 2001 (en moyenne 15 %).

Le réseau est tourné vers l'échéance de l'ouverture à l'automne 2003 de la BMVR (Bibliothèque municipale à vocation régionale), un établissement de 20000 m² en plein cœur de Marseille. Cette ouverture est l'occasion de repenser le réseau dans son ensemble et la territorialisation (regroupement des bibliothèques en trois grands secteurs géographiques) est à l'ordre du jour.

1.2.2. Actions de médiation

Il est étonnant de constater comme les actions de médiation du réseau demeurent mal connues.

C'est le service ABC par l'intermédiaire des bibliobus qui accomplit le plus d'actions de médiation. Il leur appartient de desservir plusieurs points de la ville soumis à la pauvreté, parfois en concertation avec les espaces de lecture (quartier de Belsunce, de Noailles) et parfois même sur le territoire en théorie desservi par la bibliothèque du Merlan (à Font-Vert). Une convention avec la prison des Baumettes est également en passe d'être signée. Autre exemple, le service jeunesse de la bibliothèque Saint-Charles multiplie les rapprochements entre les bibliothèques et les crèches, notamment dans le but de sensibiliser les personnels des crèches (du cuisinier à la puéricultrice) au livre et la lecture. Mais toutes ces actions sont menées sans médiateurs.

Il m'a été difficile de savoir quelles étaient les tâches des emplois-jeunes embauchés sur des postes de médiateurs dans le réseau des bibliothèques marseillaises. Plusieurs échos concordants laissent à penser qu'ils sont peu ou prou employés comme des agents du patrimoine.

Une part de ceux que l'on appelle « médiateurs » est également employée comme médiateurs urbains. Un gardien/médiateur est employé au Merlan,

⁴⁴ Chiffre moyen pour les villes de plus de 300 000 hab. (hors Paris) : 1 843 141 (données 1999, op.cit.).

trois le sont à Saint-Charles. Ils échappent quelque peu à la problématique en ce que leur première mission n'est pas de faire vivre le livre mais de veiller à la sécurité des établissements et au dialogue avec les personnes perturbant le fonctionnement de ceux-ci. Mais comme rien n'est jamais simple, le gardien du Merlan participe parfois aux tournées du bus d'animation et d'autre part, la médiation « se résume souvent à faire de la discipline », comme le signale un employé du Merlan ayant eu l'expérience de ce type d'actions et ne différenciant pas fondamentalement son travail de celui du gardien.

Il est également prévu l'embauche d'animateurs pour la BMVR dont les tâches futures et le nombre ne sont pas encore définis.

2. La bibliothèque du Merlan

2.1. Présentation

J'insisterai dans cette présentation sur ce qui influence la politique de médiation de la bibliothèque : le contexte socio-économique de son champ d'action, le bâtiment, premier contact avec la bibliothèque, principalement marquant pour des publics peu habitués à la fréquenter et quelques chiffres sur ses collections et son activité.

2.1.1. Contexte socio-économique

Sise dans le XIV^{ème} arrondissement de Marseille, la bibliothèque de secteur du Merlan cible, en matière de médiation notamment, les XIV^{ème} et XIII^{ème} arrondissements, dans l'attente de la mise en place de la territorialisation qui fixera officiellement la zone qui lui est dévolue.

Ces arrondissements du Nord de Marseille sont constitués en majeure partie de logements collectifs (la Busserine⁴⁵, les Flamants, Sainte Marthe, Saint Paul,...) dont les populations varient fortement (souvent « sectorisées » par bâtiments) : primo-arrivants, immigrés installés de longue date, Français,

⁴⁵ L'histoire du quartier par ses habitants et la place de la bibliothèque dans celui-ci : VIDAL, Sara. *Les Echos de la Busserine. Support papier*, Comité Mam'Ega, Marseille.

Comoriens, Algériens,... L'ensemble est marqué par le fort taux de chômage qui culmine à 30 %⁴⁶ et la forte proportion de la population ouvrière.

Les équipements culturels de la zone sont : le Dôme, grande salle de concert, le Théâtre du Moulin dans le XIV^{ème}. La technopôle de Château-Gombert et la faculté de Saint-Jérôme, dans le XIII^{ème}, sont des espaces attirant des habitants du tout Marseille et de la région. Plusieurs collèges (Manet, Pythéas, Rostand) et des écoles se trouvent dans les environs de la bibliothèque ainsi qu'un Espace culturel de type associatif et un important maillage d'associations de quartier (comité Mam'Ega, Sheba, ...).⁴⁷

2.1.2. Bâtiment

Le terrain où se situe la bibliothèque mesure 13,3 ha répartis sur six niveaux à flanc de colline. Le bâtiment est à une place privilégiée, au carrefour routier distribuant l'ensemble des quartiers Nord, trois lignes de bus la rapprochant d'une station de métro. Il constitue l'un des principaux pôles culturels, administratifs du Nord marseillais puisque regroupe : un Centre médico-social, un bureau municipal, un bureau de police, un parking municipal et le théâtre du Merlan, une scène nationale gérée sur le mode associatif. C'en est aussi et surtout l'un des premiers pôles commerciaux : le magasin Carrefour attire quotidiennement 8700 personnes.

Mais ces nombreux atouts sont éclipsés par le manque de signalétique indiquant la bibliothèque, à l'extérieur et à l'intérieur du bâtiment et par son manque d'entretien. On se perd dans un dédale de couloirs. L'intérieur de la bibliothèque manque lui aussi d'une signalétique claire séparant les différents espaces courant sur 2000 m² et deux étages : au premier, l'accueil, l'espace périodiques et jeunesse ; un escalier en escargot peu large et mal indiqué mène au sous-sol : espace musique à droite et lecture publique à gauche. Le bureau d'accueil adulte est peu visible au fond de la salle et c'est à la banque de retour adulte que se font les premières démarches des lecteurs.

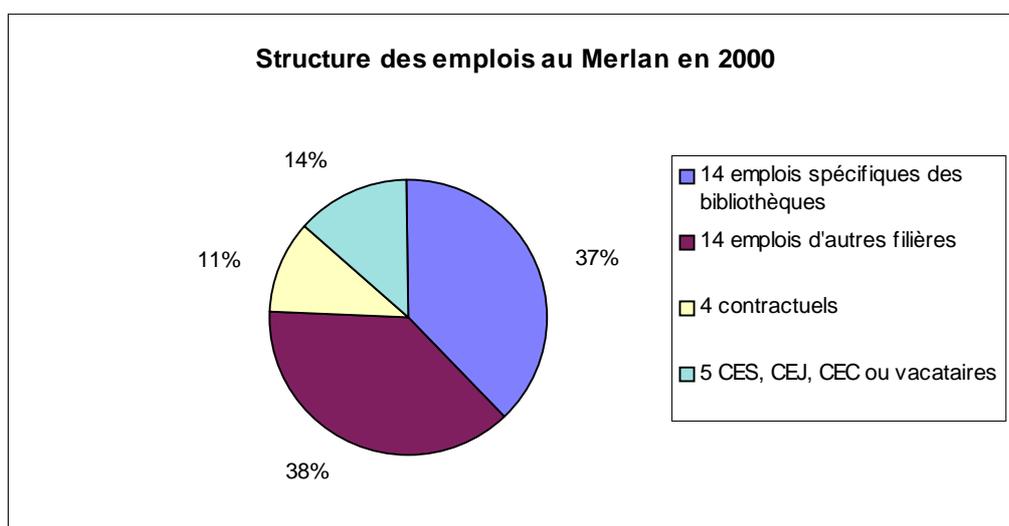
⁴⁶ Sur la zone d'emploi Aubagne-Marseille, le taux de chômage est de 17,1% en 2000 contre un taux national de 10,2%.

⁴⁷ Voir le plan en annexe n°1.

Une restructuration générale du bâtiment est entamée. Elle concernera directement la bibliothèque au printemps 2003, et portera sa surface à 2800 m², sur un seul étage. Un effort de répartition cohérente des espaces a été fait pour rendre le bâtiment plus fonctionnel et attractif (un espace adolescents est par exemple prévu à la limite des espaces jeunesse et adultes).

2.1.3. Quelques chiffres

37 employés à la bibliothèque, dont un conservateur, directeur, un bibliothécaire, adjoint et responsable de la lecture publique adulte, trois animateurs, un « gardien-médiateur », un concierge. Seuls 14 emplois sur ces 37 sont des emplois spécifiques des bibliothèques :



Un espace multimédia dont l'ouverture est prévue en mars 2002 emploiera trois médiateurs en nouvelles technologies.

Le budget d'acquisition s'élève à 1 386 810 (48 % pour les imprimés, 33 % pour les CD, 13 % pour les vidéos et 6 % pour les CD-Rom).

L'ouverture au public se fait du mardi au samedi sauf mardi, jeudi matins, et samedi entre 12h 30 et 13h 15.

Le public de la bibliothèque⁴⁸ est caractérisé par sa jeunesse. Il s'inscrit et emprunte relativement peu. C'est une bibliothèque de « passage » plus

⁴⁸ Voir la seule étude sociologique sur les publics des bibliothèques marseillaises : VIALLE, Jacques. *Ecologie d'un espace public. Les Bibliothèques municipales de Marseille*, Ville de Marseille, 1994 et la carte en annexe 2.

qu'une bibliothèque d'étude. Le nombre de nouveaux inscrits en 2000 a été de 2635, soit 17,8 % du réseau, mais la hausse s'annonce forte en 2001.

Le volume de prêts est en passe de connaître une forte hausse en 2001 (+ 25 % en septembre), s'expliquant, selon le chef de service, par les efforts en qualité de la politique documentaire et de la bonne ambiance régnant dans l'équipe, et peut-être aussi par les effets d'une politique d'animation et de médiation particulière, développée depuis son ouverture ?

2.2. Historique de la médiation au Merlan⁴⁹

La rotation du personnel de médiation assez rapide, l'absence ou presque de documents écrits relatant les expériences de médiation dans la durée expliquent le peu de recul historique qui peut cependant éclairer la problématique existante.

L'historique qui suit a d'abord été fait grâce à des entretiens (ancien directeur, nouveau directeur, employés de la bibliothèque), grâce aussi à des notes de service et autres documents internes, à un petit nombre d'articles (le passage que C. Tabet lui consacre dans *La bibliothèque « hors les murs »*⁵⁰).

2.2.1. Origines (1977-1988)

La création de la première grande bibliothèque d'appui à celle de Saint-Charles dans les quartiers Nord de Marseille (1977) est une décision politique symbolisant la volonté de démocratisation culturelle de la municipalité. Les débuts de la bibliothèque sont difficiles : si les enfants viennent très vite nombreux la fréquenter, les adultes en sont quasi absents. La bibliothèque du Merlan formalise assez tôt l'idée militante qu'il lui est nécessaire de sortir de ses murs et d'aller au devant de publics non touchés par l'offre de lecture. En plus des liens tissés avec les écoles, les centres sociaux, un employé volontaire organise une bibliothèque de rue dans le quartier de Font-Vert. Une association de développement pour la lecture

⁴⁹ Voir en annexe 2 les schémas résumant l'évolution organisationnelle de la médiation.

⁵⁰ TABET, Claudie. *op. cit.*, p. 239-240.

(ADELE) se crée qui regroupe travailleurs sociaux, enseignants et employés de la bibliothèque.

L'idée naît alors⁵¹ d'utiliser le Développement social urbain (DSU) pour financer l'achat d'un bus d'animation, outil jugé adapté pour monter ateliers, expositions et animations diverses et à terme, faire du prêt dans les quartiers. Lorsqu'il est obtenu, en 1989, on se rend bien vite également de ses désavantages : c'est un outil « magnifique » à protéger et qui ne peut accéder à tous les endroits à cause de sa taille. Mais sa présence « a obligé à sortir de la bibliothèque et justifié le travail à faire à l'extérieur », selon le directeur de l'époque. Nous y revenons plus loin.

2.2.2. Influence d'ATD-Quart monde (début années 90)

En 1990 le contexte social dans les quartiers environnant la bibliothèque est très tendu, notamment dans une cité HLM (Saint-Paul) où des communautés de primo-arrivants des pays de l'Est et d'Irak s'affrontent fréquemment, jusque dans la bibliothèque. L'association ATD-Quart monde, qui œuvre dans certains de ces quartiers et qui a déjà travaillé en partenariat avec la bibliothèque sur certaines actions, sollicite un partenariat de la bibliothèque pour une bibliothèque de rue : composée d'un assistant de la section jeunesse et d'un autre employé volontaire de la section jeunesse, tous les quinze jours, elle se tient dans le quartier Font-Vert avec une caisse de livres. Le public visé est le public jeune, le fonds utilisé, celui de la jeunesse.

Dans le même temps, la Direction du livre lance son opération « médiateurs du livre »⁵² et la bibliothèque du Merlan fait partie des 13 bibliothèques pilotes retenues : un médiateur employé jusque-là par ATD est détaché à la bibliothèque et participe à la bibliothèque de rue et aux actions du bus d'animation. Il échouera à l'examen et ne sera pas embauché. Beaucoup des personnes interrogées mettent en avant l'expérience positive qu'a été pour l'équipe l'épisode du premier médiateur.

⁵¹ L'exemple est alors celui de Besançon. Voir LAYAT, Dominique. *op. cit.*

⁵² Voir première partie 1.2.2.

2.2.3. Le bus d'animation (1993-1997)

Un chauffeur est embauché en 1993 pour le bus qui reste sous-utilisé par manque de personnel. Le reste du temps, il est employé en section jeunesse. Le bus stationne tous les quinze jours dans la cité de Font-Vert et également à la Renaude (XIIIème arrondissement) : des lectures de contes sont organisées, on tente d'attirer les parents, de promouvoir la bibliothèque et d'inciter à l'inscription. En 1995, le service « hors les murs » se « rationalise ». La responsabilité du bus est confiée au chauffeur qui établit un planning de tournées : en plus des centres sociaux, il visite, accompagné d'un autre employé, les crèches et les écoles (lors des fêtes). A la Visitation, par exemple, une cité du XVème, une association fait appel au bus et toutes les semaines, celui-ci est présent : des inscriptions sont faites sur place et les parents sont nombreux à descendre à sa rencontre. En 1997, ce chauffeur réussit le concours d'assistant de conservation et devient responsable du travail hors les murs de la bibliothèque. « La médiation prend alors corps, confie-t-il. » Car cette réussite, loin de constituer un changement effectif dans son travail quotidien, lui confère surtout, juge-t-il, « un véritable statut » aux yeux de ses collègues. Mais le service ne peut fonctionner que sur la base du volontariat dans l'équipe : il faut en effet deux personnes dans le bus. Cette donnée est changée par l'embauche d'emplois-jeunes.

2.2.4. Les emplois-jeunes (1999-2001)

En 1999, la Ville de Marseille recrute des contrats emploi-jeunes. Ce recrutement a lieu à l'issue de l'examen des CV et lettres de motivation des candidats et d'un entretien avec un psychologue. Les candidats ont le choix entre une affectation dans les musées (comme gardiens) et une affectation dans les bibliothèques.

Trois d'entre eux (deux anciens animateurs et un médiateur de rue sous contrat ville) renforcent en fin de compte l'équipe de médiation du Merlan⁵³. Ils sont placés sous la direction du responsable de la section médiation, qui est déchargé de ses responsabilités dans la section jeunesse et négocie avec

l'équipe un planning comportant 50 % de médiation et 50 % de travail dans les sections (adulte et jeunesse).

Leur nombre leur permet de diversifier les publics touchés : ils développent la médiation sans le bus dans certaines cités ou dans les écoles maternelles, accueillent des groupes d'adulte. Un service de prêt de livre aux centres de loisirs est rendu l'été sur la plage des Corbières grâce au bus d'animation.

En juin 2000, le responsable de la section décide d'intégrer la section adulte. Les médiateurs poursuivent alors le travail engagé. Deux d'entre eux voient leur emploi consolidé à la bibliothèque à la suite de leur réussite au concours d'adjoint d'animation. Un autre choisit de devenir secrétaire du nouveau directeur, mais un autre médiateur, emploi-jeunes (ex médiateur de rue sous contrat ville), est détaché au Merlan.

2.2.5. Des constantes

Le premier élément que l'on peut dégager est la rotation relativement courte des acteurs de la bibliothèque impliqués dans la médiation, due au travail « hors les murs » toujours « usant », souvent « désespérant », selon les mots entendus ici ou là⁵⁴.

Deuxièmement, la place de la section jeunesse dans la médiation est historique. Le travail sur ce public a toujours été dominant d'une part parce qu'il est réputé plus facile à toucher, d'autre part parce qu'il est un biais aussi dans le meilleur des cas de toucher les parents (les mères surtout).

Troisièmement, la place des employés de médiation dans l'équipe de la bibliothèque, leur part de travail dans la bibliothèque et hors de celle-ci, la nécessité de leur travail hors les murs ou non a fait l'objet d'un débat constant au Merlan.

Quatrièmement, la réussite de la médiation passe par les partenariats efficaces tissés dans les lieux investis par la bibliothèque. A l'inverse,

⁵³ LANGLOIS, Francis. « Des médiateurs à la bibliothèque du Merlan ! Pourquoi faire ? », in *ABC Marseille. Bulletin interne des bibliothèques*, n°6, juin-juillet 2000, p. 8.

⁵⁴ Cf. DESBENOIT, Luc. « Marseille se met à l'ouvrage », in *Télérama*, 28 octobre 1992, p. 18, cité par LAYAT, Dominique, *op. cit.* : « Lorsque les volontaires ont débarqué en janvier dernier, dans la cité Saint-Paul, le premier contact fut parfois rude. Certains enfants leur ont craché dessus, donné des coups de pied et déchiré les livres. Et puis devant leur obstination à revenir, ils les ont adoptés. »

nombre de difficultés viennent de structures extérieures peu constantes ou d'un travail sans relais sur place.

Cinquièmement, l'évaluation de la réussite ou non d'opérations de médiation est très difficile. Nous nous trouvons ici sur le champ du qualitatif et peu de chiffres rendent compte de sa réalité.

Enfin, la bibliothèque a toujours inscrit dans ses priorités un travail de médiation et une réflexion sur celle-ci.

2.3. Le nouveau service : la coordination-animation

Seuls, les médiateurs ne trouvent plus tout à fait leur place dans la bibliothèque⁵⁵, ce qui rend nécessaire une mise à plat des rôles de celles-ci et des objectifs de la médiation au Merlan. C'est aussi la période où la médiation change de nom et s'appelle désormais « animation » (de même pour les « médiateurs » devenus « animateurs »), un choix de nom, selon le directeur, « moins polémique » aux yeux de l'équipe et correspondant mieux aux tâches qu'effectuent les médiateurs, lauréats par ailleurs pour deux d'entre eux, de concours de la filière d'animation.

Cette réflexion débute en mai 2000 et en juin, la question est posée de façon explicite : « les médiateurs doivent-ils réintégrer les sections de la bibliothèque ? » et il est décidé d'y répondre par la négative devant le refus des médiateurs, même si leur « présence dans les services doit être formalisée ». Le débat continue jusqu'en mai 2001 où l'idée d'une coordination s'impose. Un travail de mise au point du nouveau service est réalisé tout l'été 2001. La nouvelle coordination⁵⁶ présente son fonctionnement et ses objectifs au début du mois de septembre en réunion du personnel.⁵⁷

⁵⁵ De leur aveu même.

⁵⁶ Ce choix de mot est influencé par la présence d'autres services transversaux appelés « coordinations » au niveau de la direction des bibliothèques (voir [II.1.2.1](#)).

⁵⁷ Voir le document joint en annexe 5 : « Bibliothèque du Merlan. Coordination animation. Organisation et projet 2001/2002 », rapport de Carole Grousset-Jeanjean du 10/08/01, 13 p.

2.3.1. Organisation et objectifs

La coordination est un service transversal de la bibliothèque du Merlan, l'émanation des sections pour les questions d'animation. Elle se réunit une fois par mois.

Ce mot d'animation comprend d'une part les « animations promotion »⁵⁸ (expositions, conférences) tournées plutôt vers la mise en valeur des fonds et d'autre part, les « animations médiation », tournées vers des publics spécifiques peu touchés par l'offre traditionnelle de la bibliothèque. Troisième distinction, les animations relevant purement de la section jeunesse, exorbitant en quelque sorte le droit de regard de la coordination, à savoir l'accueil de classes et le comité de lecture jeunesse.

Elle propose, met en œuvre, après validation du directeur, les actions décidées et les évalue ensuite. Le texte fondateur de la coordination prévoit une évaluation dès février 2002⁵⁹.

Elle a pour but :

- En interne, de trouver une solution stable d'organisation du temps et des tâches des animateurs et réciproquement d'impliquer le reste de l'équipe dans l'animation.
- En externe, de repenser l'offre de service d'animation de la bibliothèque du Merlan : tisser de nouveaux partenariats ou refonder les anciens sur une base solide, fixer une véritable politique d'animation commune dans la bibliothèque. Tout cela dans le but « de fidéliser le public actuel », « d'attirer les non-publics », « de faire connaître et reconnaître la bibliothèque dans son environnement » et de contribuer ainsi à la diffusion de la culture et de la lecture ».

Elle est composée d'un référent par section (musique, adulte, jeunesse), des trois animateurs, et dirigée par un coordinateur (directeur adjoint).

6 demi-journées sur 9 (en comptant les samedis), les animateurs effectuent des tâches d'animation. En conséquence, 1/3 de leur temps est consacré au travail dans les sections. Si les animateurs sont rattachés administrativement

⁵⁸ Ou « animations ponctuelles » ou encore : « avec un grand A ».

⁵⁹ On m'a proposé d'en élaborer les critères que je fournis en annexe 8. Ces documents ne sont en aucun cas des documents validés par l'équipe bien qu'ils leur soient connus.

à une section (pour les congés, les formations), reste proclamée leur polyvalence dans leur tâche de médiation. En cas d'absence de l'un ou de l'autre, ils doivent pouvoir se remplacer. Les tâches de médiation inscrites au planning sont prioritaires sur les tâches d'employé de bibliothèque. Leurs tâches sont autant le travail hors les murs que l'accueil de groupes spécifiques dans la bibliothèque. En cas d'absence de tâche de médiation, les médiateurs aident en section.

2.3.2. Fonctionnement et difficultés

2.3.2.1. *Tâches accomplies*

Les trois mois de mon stage ont été marqués par l'établissement d'un listing des différentes structures sociales, scolaires ou autres se situant sur le territoire de la bibliothèque, les XIIIème et XIVème arrondissements. Le ciblage des partenariats ne s'est pas fait a priori sur un type de public ou de structure mais selon les réponses reçues et les contacts destinés à tester la motivation du candidat au partenariat (ces contacts étant pris en binôme). Les réponses ont été au nombre d'une dizaine, en dessous des prévisions de beaucoup. Les contacts engagés, c'est le planning qu'il faut organiser.

Les tâches des médiateurs que j'ai pu observer sont : 1) l'accueil des groupes (en section jeunesse particulièrement, et lors des ateliers du mercredi après-midi) ; 2) la préparation (collage d'affiches, décoration de la bibliothèque) de l'animation « Entends l'Afrique... » qui eut lieu du 2 octobre au 17 novembre ; 3) les tâches « bibliothéconomiques » (rangement, prêt, retour, équipement, renseignement, inscription) ; 4) quelques rendez-vous avec les structures ayant pris contact avec le Merlan ; 5) enfin, mais leur petit nombre est justifié par la période initiale du service, quelques actions hors les murs (notamment avec le comité Mam'Ega, pour la fête du livre).

2.3.2.2. *Dysfonctionnements*

Comme dans tout lancement de nouveau service, un temps de juridictionnalisation prend place : plusieurs cas se présentent où une crise (manque de personnel dans les équipes, chevauchement d'une animation/promotion et de la médiation) semble imposer un fonctionnement

futur. Le principe de priorité de l'animation sur les tâches d'employé de bibliothèque a pu être remis en cause par le principe supérieur de l'intérêt du service, lorsque plusieurs agents étaient manquants. Mais le texte en vigueur est dans la quasi-totalité du temps applicable.

L'intégration des médiateurs voulue par tous ne se passe pas cependant pas idéalement.

2.3.2.3. *Avis des médiateurs*

C'est l'avis des médiateurs sur le lancement du service qu'il me paraît intéressant ici de relater.

Pour l'un d'entre eux, la coordination a été « imposée » par la direction. Pour tous, la coordination pourrait fonctionner mais reste un instrument pour les intégrer en tant qu'employé de bibliothèque. Bien sûr, le travail dans les murs est indispensable pour représenter la bibliothèque à l'extérieur et notamment connaître ses fonds. Mais cet argument est souvent un prétexte pour pallier au manque de main d'œuvre. Bref, la coordination qui avait pour but de cesser de faire des animateurs des « bouche-trous » en organisant un planning régulier, ne touche pas son but, selon les animateurs toujours. Elle ne met pas fin aux rumeurs (« Mais qu'est-ce qu'on fait ? », « On a la vie belle. ») , ne légitime aucunement la médiation au sein des équipes. Elle privilégie le travail dans la bibliothèque sur le travail à l'extérieur, rompt les partenariats engagés pour en créer de nouveaux. « C'est la fin de la médiation. »

Cet alignement de reproches est quelque peu caricatural de la pensée des médiateurs mais chacun de ces reproches a été entendu. Il ne s'agit certainement pas de rapporter des bruits de couloir. Il ne s'agit pas non plus de critiquer le fonctionnement encore récent et tout à fait viable de la coordination-animation. Mais il faut bien mesurer, par ces mots symptomatiques, une situation de malaise dans le travail quotidien des médiateurs, leurs deux sentiments principaux qui, loin de pouvoir être

assimilés à un caprice, sont des sentiments que l'on retrouve de façon constante dans toute la problématique de la médiation⁶⁰ :

- Celui d'être en porte-à-faux (vis-à-vis des autres employés) ;
- Celui qu'on ne reconnaît pas leurs compétences en matière d'animation et de connaissance des publics.

En conséquence, au début du mois de novembre, les médiateurs décident de demander en commun leur intégration dans les trois sections en tant qu'agent de bibliothèque, sans garder aucun rapport avec la médiation. Ils se sont vu refuser cette demande par le chef d'établissement qui réclame la fin de la période d'essai du nouveau service (jusqu'en février 2002) avant tout changement d'organisation. Pour lui, de toute façon, il est hors de question que les médiateurs perdent leur spécificité de médiateurs. Un autre médiateur a décidé de quitter le milieu des bibliothèques pour rejoindre le versant plus social du métier (une maison de quartier ou un centre social).

Le problème de l'intégration des médiateurs et avec eux de la médiation dans les équipes est donc posé une nouvelle fois. L'objet du dernier temps de ce travail est de réfléchir à une intégration réussie, tout en précisant qu'elle ne s'applique pas uniquement au contexte précédemment décrit⁶¹ et qu'elle ne donnera aucune recette générale mais bien des éléments de réflexion.

⁶⁰ Voir par exemple LETURCQ, *op. cit.*, passim ou « 10 ans de ville lecture en PACA », *op. cit.* p. 83 et sqq.

⁶¹ Bien que le type de médiateur étudié soit plutôt celui du médiateur/agent du patrimoine que le médiateur assistant (sur-diplômé).

III. L'intégration dans les services : jusqu'où ?

La situation décrite de la coordination peut être analysée comme une période d'« orage » selon la théorie de Tuckman (1965)⁶² qui décrit les quatre phases par lesquels les groupes de travail passent :

- Formation (naissance) : la naissance du groupe caractérisée par la prudence ;
- Orage (enfance) : le groupe commence à travailler, « le consensus initial se rompt, des normes de gestion des tâches et des conflits apparaissent ». « Si ce stade perdure, certains membres vont être frustrés du manque de progrès et se retireront soit moralement soit physiquement. Si ce stade peut être maîtrisé, le groupe peut [...] redéfinir ses objectifs, son approche et son mode de fonctionnement. »
- Normalisation (adolescence) : comme son nom l'indique.
- Performance (âge adulte) : « les membres forment bloc avec les intérêts du groupe plutôt que de défendre leurs priorités personnelles ».

L'enjeu est de dépasser ce stade des conflits internes pour améliorer la performance du service et le bien-être de ses membres.

1. Nécessité d'intégration, spécificités de la médiation

Cette réflexion sur l'intégration des médiateurs dans les services s'appuie sur un présupposé qu'il faut expliciter : cette intégration est nécessaire. Mais il s'agit aussi de savoir pourquoi elle connaît quelques problèmes.

⁶² GLASS, Neil. *Management : les 10 défis*, Editions d'Organisation, Paris, 2000, p. 153-154.

1.1. Pourquoi intégrer ?

Arrêtons-nous un moment sur ce mot-même d'intégration et rejetons d'emblée la confusion possible entre l'intégration dans les services et l'intégration dans les sections. Il se peut que celle-là doive passer par celle-ci mais le fait d'être rattaché à une section n'est alors qu'un moyen pour qu'elle s'accomplisse. Seconde confusion possible : l'intégration n'est pas la désintégration des spécificités des personnels. Elle est en fait la participation de tous les agents, dans leurs spécificités affirmées et reconnues, à la vie de l'équipe de la bibliothèque.

1.1.1. Missions de la bibliothèque

L'établissement public qu'est la bibliothèque a des missions propres de diffusion de l'information et de la lecture. Il dépend d'une tutelle qui lui confie en quelque sorte délégation de cette mission. Parler d'une seule voix de ces missions est bien une obligation statutaire (y compris d'ailleurs pour les agents non titulaires de la fonction publique).

Dans le domaine de la médiation, cette intégration est d'une nécessité première en ce qu'elle engage les agents de la bibliothèque en dehors de celle-ci également (fonction de « représentation ») et en ce qu'elle cible des publics qui ne connaissent pas a priori ses missions (fonction « d'exemplarité »).

1.1.2. Participation

L'intégration qui combat le cloisonnement des métiers dans l'intérêt supérieur de l'établissement est également bénéfique dans l'application de ces missions. Elle favorise la participation de chaque agent à ces intérêts et ainsi, par le principe bien connu du groupe dont la puissance de travail est bien plus grande que celle de chaque partie, rend efficace la politique menée⁶³.

La médiation est ainsi d'une toute autre efficacité si, comme le prône la coordination-animation du Merlan, chaque agent s'investit un tant soit peu

⁶³ GLASS. *op. cit.*, p. 152 : « Il est relativement évident que l'objectif du groupe est d'obtenir un résultat supérieur à la somme de ce qu'y consacrent les individus. Sinon le groupe n'a aucune raison d'être. »

dans la médiation. Cela ne se peut que si les personnels spécifiques de médiation sont intégrés.

1.2. Raisons d'une difficile intégration

Ces affirmations qui peuvent paraître péremptoires rendent plus pressante une explicitation des raisons pour lesquelles l'intégration des médiateurs se passe difficilement dans les équipes des bibliothèques.

1.2.1. Différences de statut

On l'a vu, la précarité des statuts n'explique pas les difficultés des employés de médiation à s'intégrer : deux sur trois font partie de la filière animation de la fonction publique territoriale (cadre d'emploi d'adjoint d'animation) et le dernier, emploi-jeune, passe lui-même ce concours.

Cependant, la différence de filière peut expliquer quelques problèmes de dialogue. La filière « animation » est différente de la filière culturelle et, relativement jeune, est méconnue dans les bibliothèques. Elle ne présente pas les avantages de la filière culturelle et n'offre, par exemple, pas de possibilité de promotion en catégorie A car aucun cadre d'emploi n'y appartient, la limitant à une filière d'exécution, pour faire trop bref. Ce fait ne fonde bien sûr pas à lui tout seul les problèmes d'intégration mais participe certainement d'une incompréhension réciproque et dans certains cas à un complexe de supériorité des bibliothécaires.

1.2.2. Différences de formation

Corrélativement, les médiateurs exercent souvent leur fonction sans que soit reconnue leur expérience ou que soit toujours prises en compte leurs compétences en matière d'animation.

Les médiateurs du Merlan ont été recrutés sur leurs diplômes d'animation. Les trois possèdent le BAPAAT⁶⁴ et le BEATEP dont beaucoup d'agents ignorent par exemple qu'il est un diplôme de niveau IV et donne donc droit

⁶⁴ Brevet d'aptitude professionnelle d'assistant animateur technicien de la jeunesse et des sports : le premier niveau de qualification pour l'animation et l'encadrement des activités socio-culturelles et sportives.

de passer les concours de la catégorie B. Un autre justifie, rappelle-t-il, de dix ans d'expérience dans l'animation malgré ses 27 ans.

Ces deux premières raisons relèvent finalement d'un manque d'identité professionnelle claire qui brouille la spécificité de la fonction de médiateur.

1.2.3. Recrutement

Le problème d'un recrutement trop vite effectué se pose à l'équipe qui n'est pas préparée (voire informée) à la venue d'un nouvel élément et au recruté qui ne peut se situer par rapport à un référentiel de poste. « Quand on observe ce qui se passe dans d'autres bibliothèques en France, on est frappé de voir qu'il existe peu de liens, voire aucun entre les bibliothèques qui embauchent ou qui souhaitent embaucher des médiateurs », regrettait Sandrine Leturcq⁶⁵. Or c'est dès le recrutement que se joue l'intégration d'un agent.

Le recrutement des emplois-jeunes marseillais est à ce titre exemplaire : choisis au niveau municipal, ils furent affectés soit dans les bibliothèques soit dans les musées, ne le sachant d'ailleurs qu'au dernier moment. Aucun aperçu de leurs tâches futures ne leur a été apparemment offert au moment de leur entretien. Le premier arrivé au Merlan a par exemple commencé à faire du prêt et du retour en section jeunesse avant d'être rattaché à la section médiation. Aucun texte ne permet donc au médiateur de justifier sa présence et ses fonctions dans la bibliothèque sinon le récent texte fondateur de la coordination-animation.

Aucun véritable profil de poste ne les fait correspondre à un besoin précis dans l'établissement.

Bien sûr les dossiers concernant les emplois-jeunes doivent comporter une grande partie de justification de l'aspect innovant des fonctions exercées et les décrire précisément. En théorie, aucun moyen de les faire travailler sur les mêmes fonctions qu'un bibliothécaire ou qu'un agent, surtout qu'une fiche annuelle de bilan réclame aux chefs de service démonstration de ce fait. Mais d'une part, les candidats n'en sont pas vraiment au courant (dans le cas

⁶⁵ LETURCQ, Sandrine. *op. cit.* p. 128.

marseillais notamment), d'autre part les tâches qu'ils effectuent ne sont pas totalement en adéquation avec ses textes, c'est une réalité connue⁶⁶. Et « selon les lieux, l'environnement et les objectifs des tutelles, le profil du médiateur peut se transformer et surtout être l'objet de toutes les pressions et dérives facilitées par l'absence de statut. »⁶⁷

Comment éviter frustrations et déception si dès le recrutement aucune place n'est assignée à l'agent recruté ?

1.2.4. La médiation : une place à part

Ces trois précédents points sont certainement vrais (et surtout le problème du recrutement) mais c'est véritablement la tâche de médiation en elle-même qui m'a semblé source d'incompréhension.

Les différences de formation expliquent en grande partie les regards des uns et des autres sur les missions d'une politique de médiation. Très schématiquement, le « regard gestionnaire » des bibliothécaires (formulation que certains refuseraient) s'oppose au « regard militant » des professionnels de l'animation. Le regard gestionnaire mais le bénéfice de la bibliothèque au-dessus de tout, le regard militant utilise la puissance publique pour tenter de réduire des inégalités. Souvent le second ne place le livre au centre de ses actions qu'après qu'on le lui rappelle. Souvent le premier rappelle les priorités d'un travail sur les collections et pour les publics « non spécifiques »⁶⁸ et la nécessité d'un retour de la politique de médiation sur des indicateurs comme le nombre d'inscrits.

Les représentations des deux métiers (risquons le mot) sont en conflit. C'est que la médiation, le rôle social des bibliothèques sont loin d'avoir une définition (un sens et des limites) allant de soi. Et la différence de culture entre les médiateurs et les bibliothécaires s'exprime ici au plus haut point, chacun ayant leur opinion spécifique louable qu'il faut cependant faire coexister.

⁶⁶ Et pas seulement dans les bibliothèques si l'on en croit le débat autour de l'aspect innovant des tâches des emplois-jeunes dans de nombreux secteurs. On a raillé les noms pompeux derrière lesquels se cache des fonctions déjà prises en charge.

⁶⁷ BOUDOL, Patrick. " Nouveaux publics, nouveaux bibliothécaires ? Médiation vers les publics éloignés et questionnement sur notre profession " in Bulletin des bibliothèques de France, n°181, 1996, p. 22.

Autre difficulté inhérente à la médiation, le fait que le personnel tout entier pense en faire. Une conséquence possible est la négation de l'utilité d'un personnel spécifique de médiation.

2. Gestion d'équipes hétérogènes

Finalement, c'est à un problème de gestion des équipes courant que l'on a à faire : le management de personnel hétérogène. Une méthode dont les théories du management des structures publiques rendent peu compte et qui pourrait être d'un grand secours⁶⁹. Le management des structures privées peut pallier ce manque⁷⁰.

Le but de cette méthode est pour nous :

- d'affirmer les spécificités des médiateurs par rapport aux autres agents ;
- de donner une place claire à ces travailleurs dans l'organisation ;

2.1. Des exemples nombreux

Il est courant, pour ne pas dire que c'est désormais la règle, de rencontrer dans la fonction publique l'hétérogénéité des statuts et des fonctions dans les équipes des bibliothèques⁷¹. Nous pouvons ici reproduire les données communiquées par les bibliothèques municipales à la direction du livre et de la lecture concernant la structure générale des emplois⁷² que l'on peut comparer avec celle de la bibliothèque du Merlan (p. 28) :

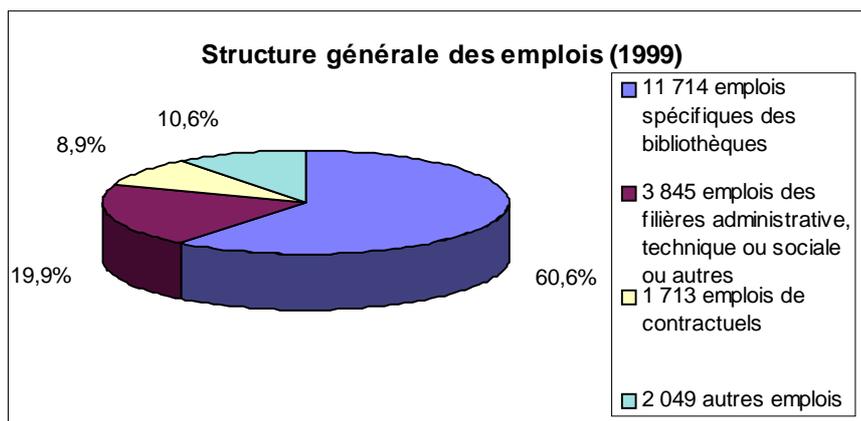
⁶⁸ Mais les 10 % de Marseillais fréquentant la bibliothèque n'en sont-ils pas un ?

⁶⁹ Pour quelques éléments sur cette problématique en bibliothèque : MULLER, Joëlle et MULLER, Jean-Louis. *Le management du personnel en bibliothèques*, Editions du cercle de la librairie, Paris, 2001 : chap. II : *Le management de l'organisation du travail*.

⁷⁰ GLASS, Neil. *Management : les 10 défis*, Editions d'Organisation, Paris, 2000, 372 p. offre des pistes intéressantes.

⁷¹ Cf. le recensement des métiers des bibliothèques effectué sous la direction d'Anne KUPIEC, Premier recensement des métiers des bibliothèques, rapport Université de Paris X-Nanterre-Médiadix, 1995.

⁷² Et renvoyer aussi à l'évolution de cette structure depuis 1991 qui voit la forte hausse des contractuels : Ministère de la culture et de la communication. *Bibliothèques municipales. Bibliothèques départementales de prêt. Données 1999*, Direction du livre et de la lecture, Paris, 2001, p. 53. A comparer avec la bibliothèque du Merlan : [II. 2.1.3.](#)



Les informaticiens ont fait leur entrée en masse, par exemple, pour répondre aux besoins de maintenance des systèmes informatiques et assurer par exemple une entreprise de numérisation des collections. En bibliothèque publique, la filière administrative est sur-représentée (à l'exemple de Marseille), surtout en catégorie C. De même, les contractuels sont nombreux et représentent au niveau national environ 20 % des effectifs.

Si le problème de l'intégration des médiateurs se pose, il ne se pose donc pas en termes uniques et des outils de gestion d'équipe déjà connus peuvent conduire à une meilleure intégration.

2.2. La diversité : une chance

Beaucoup de théories démontrent le bénéfice qu'apporte la diversité dans les équipes : la « loi de diversité requise » d'Ashby énonce que « pour qu'un système survive, il faut qu'il soit au moins aussi complexe que ne l'est son environnement »⁷³. Il faut alors « accepter et gérer la diversité dans les groupes et comprendre que les différences et les conflits peuvent être positifs »⁷⁴.

2.3. Des profils de poste

Pour lutter contre le travers de l'absence de compétences spécifiques claires qui nuit à l'intégration, l'établissement de profils de poste pourrait être d'un grand secours⁷⁵.

⁷³ GLASS. *op. cit.*, p. 154.

⁷⁴ GLASS. *op. cit.*, p. 155.

⁷⁵ Des fiches de poste types : MULLER. *op. cit.*, p. 175-179.

Ils permettent en effet :

- l'organisation du travail en terme d'équipe,
- de rationaliser les tâches au sein de celle-ci,
- la mise en valeur des compétences plus que des statuts,
- enfin la mise en place de formations cohérentes.

L'entreprise actuellement menée à Marseille en vue de l'ouverture de la BMVR semble être une bonne occasion pour mener cette opération.

Mais la façon d'utiliser ces profils de poste doit être ensuite clairement annoncée dans un projet d'établissement prenant en compte la médiation.

2.4. Raisonner en terme de projet

« La création d'un tel emploi [de médiateur] est indissociable d'un projet global de médiation par la collectivité territoriale à partir de la bibliothèque et intégrant, outre le recrutement et la formation du médiateur, un véritable programmes d'activités mise en œuvre dans une perspective d'élargissement des publics. »⁷⁶

Ces objectifs et projets doivent être clairement explicités. Se repérer dans une structure c'est savoir où l'on va, ce que l'on doit faire et ne pas faire. Il faut déterminer jusqu'où va la médiation et ce dans l'unité d'un projet d'établissement. Le projet d'établissement doit intégrer une part de social pour que l'intégration de médiateurs se fasse sur un profil de poste qui leur corresponde. Et réaffirmons avec Claudie Tabet que le médiateur doit être « un élément du projet d'établissement »⁷⁷.

Au Merlan, cette formalisation a eu lieu en partie grâce à la mise en place de la coordination-animation et c'est peut-être le fait que le nouveau service de coordination-animation en soit à ses débuts qui explique le flottement décrit. Elle doit pouvoir empêcher les malentendus.

⁷⁶ Ministère de la culture et de jeunesse et sports. *Circulaire programme « médiateurs du livre »*, p. 3.

⁷⁷ TABET, Claudie. in « 10 ans de villes-lecture », *op. cit.*, p. 71.

3. Propositions pour une intégration sans uniformisation

Laissons-nous maintenant aller à quelques propositions qui ne sauraient être prises pour des recommandations : le dernier mot est laissé au chef de service.

3.1. Recentrer les tâches des médiateurs sur la médiation

3.1.1. Connaissance des fonds

« Il est nécessaire que le médiateur connaisse les fonds de la bibliothèque qu'il représente », entends-je de la bouche des bibliothécaires. Un médiateur le reconnaît explicitement : on est vite limité sur le terrain si l'on ne connaît pas les collections que possède la bibliothèque.

Cette idée justifie pleinement, toujours aux yeux des bibliothécaires, la présence des médiateurs au service public au même titre que les autres agents.

Doit-on accepter cependant l'idée qu'effectuer le prêt et le retour est la seule façon de connaître un fonds ? Qu'en est-il alors des acquisitions et du traitement intellectuel des ouvrages ? Est-ce la « chasse gardée » des assistants de bibliothèque ? Il est évident que ce n'est pas le travail spécifique des médiateurs...de même que ne paraissent pas l'être le prêt et le retour de documents.

Claire Castan, dans la formation BEATEP « médiateur du livre » qu'elle organise, affirme le principe du refus de faire faire du prêt et du retour aux médiateurs. Si l'intérêt du service le justifie, peut-être faudrait-il éviter de le masquer par cette « connaissance du fonds » qu'il faut acquérir.

Les bibliothécaires sont en revanche les mieux placés pour former les médiateurs à la littérature pour faibles lecteurs, par exemple, et même aux critères d'acquisition que les médiateurs pourront mieux expliquer.

3.1.2. Connaissance des publics

La présence de médiateurs aux créneaux d'inscription (entorse faite à l'exclusivité donnée aux assistants d'y être présents) est reconnue comme bénéfique et par les médiateurs et par le chef de service.

De même l'accueil de groupe fait directement partie de leur tâche, comme aux employés de la section jeunesse quand il s'agit de classes.

Une idée pourrait être de faire organiser aux médiateurs des enquêtes sur les publics de la bibliothèque qui pourraient être bien utiles à la connaissance plus précise des publics cibles, de leurs désirs,... La position du médiateur semble être appropriée pour cela.

3.1.3. Travail dans les murs/hors les murs

Le travail dans les murs devraient donc se limiter (c'est leur rôle) à des actions de médiation. La formation à l'animation prend ici tout son sens, et des jeux autour du livre devraient pouvoir être organisés.

La part que prend un travail hors les murs par rapport au travail dans les murs ne connaît pas vraiment de règle. Beaucoup (et parmi les médiateurs aussi) soulignent l'importance du travail dans les murs pour garder le public attiré au dehors.

Au Merlan, le travail de partenariat commencé avec les structures contactés doit permettre de répartir ces tâches au plus près des besoins.

3.2. Formation

Les médiateurs ont suivi une formation initiale commune à tous les agents de bibliothèque lorsqu'ils arrivent dans un établissement du réseau municipal : les « cent quarante heures » introduisent à des connaissances bibliothéconomiques permettant d'exercer des fonctions exécutives.

Il est certain que, dans les limites des moyens de la bibliothèque, car cette formation est assez chère, le BEATEP « médiateur du livre » est approprié aux besoins d'un médiateur⁷⁸.

⁷⁸ Voir la circulaire « programme médiateurs du livre ».

3.3. Légitimation

3.3.1. Budget

L'existence d'un budget de médiation est un plus pour l'intégration des médiateurs et de la médiation. C'est celui qui détermine le degré d'autonomie et le pouvoir d'action des agents, ainsi que leur capacité d'innovation.

On peut ici s'arrêter sur l'exemple de la bibliothèque de Gardanne, dans les Bouches-du-Rhône (13). Dans cette bibliothèque, un budget animation comporte une partie pour l'animation proprement dite et une partie pour la médiation. Les deux médiateurs du livre et le médiateur musique disposent de ce budget pour monter des projets. Pour Claire Castan, coordinatrice Ville-lecture pour la région PACA, c'est ici le chef d'établissement qui légitime la médiation.

3.3.2. Valoriser le bilan

Il est possible que les actions menées au dehors ne soit pas communiquées à toute l'équipe et dûment valorisées à leurs yeux. C'est le problème de « gestion des perceptions » du travail d'une équipe par le reste de l'organisation décrit par Glass⁷⁹.

A la bibliothèque du Merlan, ce travail de publicité et de légitimation est attribué à la coordination-animation. L'évaluation des actions menées aura lieu en février à la suite, autant que faire se peut, de l'élaboration de critères clairs, tirés d'objectifs explicites⁸⁰.

En conclusion de cette partie sur les propositions, nous ne pouvons que répéter que le choix de la médiation est un choix politique qui doit être assumé et permettre au personnel qui en a la charge d'être intégré avec ses spécificités dans les équipes. Car « la médiation est avant tout une affaire politique », comme le rappelle S. Leturcq⁸¹.

⁷⁹ GLASS. *op. cit.*, p. 160-161.

⁸⁰ Voir annexe 6.

⁸¹ LETURCQ, Sandrine. *op. cit.* p. 127.

Deux remarques encore :

- premièrement, les médiateurs ne peuvent pas tout être ni tout faire et savoir faire, comme trop souvent on leur exige d'être⁸². Il faut affirmer aux yeux de tous leurs spécificités.
- Deuxièmement, il paraît important de considérer au minimum les médiateurs comme du personnel de bibliothèque en plus pour assurer les tâches bibliothéconomiques (celles de tous les agents des bibliothèques). Cela peut sembler un luxe dans une période où le personnel manque. Mais la tâche spécifique de médiation, après tous les témoignages recueillis et l'opinion personnelle que j'en tire doit pouvoir, si l'on en fait le choix, occuper à temps plein.

⁸² « Des super-bibliothécaires », comme le dirait Claire Castan, coordinatrice Villes-lecture à la DRAC PACA.

Conclusion

Insistons sur une note positive : le « bienfait » des affrontements entre médiateurs et bibliothécaires. Ils sont souvent productifs et nous en avons relevé⁸³ les bénéfices dans l'histoire des bibliothèques. La mixité des approches est un bien pour ce milieu que si souvent l'on dit reclus. Ces affrontements se doivent cependant d'être circonscrits aux idées et ne pas déboucher sur une situation de travail déplaisante pour les uns ou les autres.

Pas totalement médiateur, pas totalement agent de bibliothèque, c'est une situation intermédiaire relativement à la place des médiateurs en bibliothèque publique que l'on entrevoit au Merlan. Mais cette place est peu stable. Elle peut être stabilisée par des moyens de gestion du personnel dont les recettes sont plus faciles à donner que les résultats à obtenir. Et par la clarté de son projet en accord avec les objectifs de la tutelle.

⁸³ [Première partie, 2.2.](#)

Bibliographie

BIBLIOGRAPHIE GENERALE

Illettrisme : de l'enjeu social à l'enjeu citoyen, La documentation française, Paris, 1998.

BERTRAND, Anne-Marie (dir.). « Bibliothèques municipales : la carte et le territoire » in *Bibliothèques et évaluation*, KUPIEC, Anne (dir.), Editions du cercle de la librairie, p. 43-68, 1994.

BERTRAND, Anne-Marie. *Les Villes et leurs bibliothèques : légitimer et décider 1945-1985*, Editions du cercle de la librairie.

CABANNES, Viviane et POULAIN, Martine (dir.). *L'action culturelle en bibliothèque*. Editions du cercle de la librairie, Paris, 214 p., 1998.

CHARTIER, Anne-Marie et HEBRARD, Jean (dir.). *Discours sur la lecture (1880-1990)*, Paris, BPI, 762 p., 2000.

GREEN, Anne-Marie et MOUCHTOURIS, Antigone (dir.). *Lire en banlieue. Le fonctionnement et les publics d'une bibliothèque municipale*. L'Harmattan, 235 p., 1994.

PETIT, Michèle, BALLEY, Chantal, LADEFROUX, Raymonde. *De la bibliothèque au droit de cité : parcours de jeunes*, Paris, BPI, 1997, 365 p.

POULAIN, Martine (dir.). *Les Bibliothèques publiques en Europe*, Editions du Cercle de la librairie, Paris, 1992.

POULAIN, Martine (dir.). *Lire en France aujourd'hui*, Editions du Cercle de la librairie, Paris, 1993.

TABET, Claudie. *La Bibliothèque « hors les murs »*. Editions du Cercle de la librairie, 277 p., 1996.

VILLE DE MARSEILLE, CULTURE, LECTURE PUBLIQUE A MARSEILLE

ABC. Bulletin interne des bibliothèques, n° 1-13, Marseille, 1999-2000.

Centre Ressources Illettrisme Provence-Alpes-Côte d'Azur, (art. en ligne)

<http://www.illettrisme.org>, [consulté le 1-11-01].

Marseille, la Culture au cœur de la cité. Réalisations et Perspectives 2000-2006. Direction Générale des Affaires Culturelles, 25 p., Marseille, 2000.

BONNEFOUS, Bastien et **HENRY, Michel**. « *Trop populaire ?* », (art. en ligne) <http://www.liberation.com/villes/marseille/populaire.htm>, [consulté le 12-11-01].

CHAILLOL, Brigitte. « A Marseille, tous les emplois-jeunes ont vocation à être intégrés », in *La Gazette des communes*, 4 déc. 2000, p. 22.

Ministère de la culture et de la communication. *Rapport annuel 2000 des bibliothèques municipales*, Direction du livre et de la lecture, 2000.

PONS, Dominique. *Marseille ou le mythe vacillant de l'intégration* », in *Le Monde diplomatique*, juillet 1997, pp. 6-7.

VIALLE, Jacques. *Ecologie d'un espace public. Les Bibliothèques municipales de Marseille*, Ville de Marseille, 1994.

VIDAL, Sara. *Les Echos de la Busserine. Support papier*, Comité Mam'Ega, Marseille (année ?).

MEDIATION CULTURELLE DANS LES MUSEES

« Musées : de nouveaux métiers pour mieux s'ouvrir au public » in *La Gazette des communes*, 26 nov. 2001, p. 34-40.

CAILLET, Elisabeth. *A l'approche du musée, la médiation culturelle*. Presses universitaires de Lyon, Lyon, 306 p., 1995.

GALARD, Jean. *La médiation culturelle dans les musées*, (art. en ligne) <http://www.refer.org.eg/usenghor/inforoutes/patrimoine/pdf/mediation-culturel.pdf>, [consulté le 4-01-01], 11 p.

MERCILLON, Henri. « Remarques sur l'emploi dans le champ culturel : les musées » in *Culture et Emploi* (GIRAN, Jean-Pierre et GRANIER, Roland, dir.), Editions Cujas, Paris, 1998, p. 301-311.

GESTION D'EQUIPE

GLASS, Neil. *Management : les 10 défis*, Editions d'Organisation, Paris, 2000, 372 p.

MULLER, Joëlle et MULLER, Jean-Louis. *Le management du personnel en bibliothèques*, Editions du cercle de la librairie, Paris, 212 p., 2001.

LES MÉDIATEURS DU LIVRE ET DE LA LECTURE

« Statut » du médiateur et intégration des emplois-jeunes dans la fonction publique territoriale

Centre national de la fonction publique territoriale. *Etude sur l'accès à l'emploi public territorial à l'usage des gestionnaires du dispositif Nouveaux services - Emplois-jeunes*, (en ligne)

http://www.cnfpt.fr/fichiers_pdfs/emploi_jeunes.pdf, [consulté le 4-01-02].

Ministères de la culture et de la communication et de la jeunesse et des sports. *Programme « médiateurs du livre »*, circulaire, Paris, 1998, 5 p.

Ministère de l'emploi et de la solidarité. *Nouveaux services emplois-jeunes*, (en ligne) <http://www.nsej.travail.gouv.fr> [consulté le 3-01-02].

Ministère de l'emploi et de la solidarité. *Plan du Gouvernement pour assurer l'avenir des Nouveaux services et des Emplois-jeunes*, (en ligne), <http://www.travail.gouv.fr/actualites/declaration/dagenda06062001.html> [consulté le 3-01-02].

« Des cadres d'emplois vont être modifiés pour accueillir des emplois-jeunes » in *La gazette des communes*, 11 juin 2001, p.18.

« Emplois-jeunes » in *La lettre du cadre*, 16 mai 2001, p. 40-42.

Terminologie

MOULINIER, Pierre. « Animation culturelle » in *Dictionnaire des politiques culturelles de la France depuis 1959* (Waresquiel, Emmanuel de (dir.)), Paris, Larousse/CNRS Editions, p. 20, 2001.

MOULINIER, Pierre. « Action culturelle » in *Dictionnaire des politiques culturelles de la France depuis 1959* (Waresquiel, Emmanuel de (dir.)), Paris, Larousse/CNRS Editions, p. 10-12, 2001.

RUBY, Christian. « Médiation/Médiateurs culturels » in *Dictionnaire des politiques culturelles de la France depuis 1959* (Waresquiel, Emmanuel de (dir.)), Paris, Larousse/CNRS Editions, p. 400-401, 2001.

Problématique régionale

« Les médiateurs du livre et de la lecture : une forte implantation en PACA. » in « *10 ans de Villes-lectures en PACA. Quel avenir ?* », Actes du colloque 29-30 septembre 2000, Centre de ressources illettrisme PACA, Marseille, 171 p., 2001.

Expérience lyonnaise

LETURQ, Sandrine. *Les Médiateurs en bibliothèques.* ENSSIB, 1999.

Divers articles généraux

BOUDOL, Patrick. « Nouveaux publics, nouveaux bibliothécaires ? Médiation vers les publics éloignés et questionnement sur notre profession » in *Bulletin des bibliothèques de France*, n°181, 1996, p.19-22.

Bulletin de l'Association des bibliothécaires de France, « Médiathèques et médiation », n° 170, 1^{er} trimestre 1996.

GARDEN, Annie. « Bibliothèques et médiation », *Bulletin des bibliothèques de France*, n°6, 1996, p.75-77.

JOGAND, Annie. « Médiateurs du livre : état des lieux », in *Bulletin des bibliothèques de France*, n°5, 1998, p.18-21.

KUPIEC, Anne. « Médiation du livre, médiation en bibliothèque », in *L'action culturelle en bibliothèque*, Editions du cercle de la librairie, p. 43-50, Paris, 1998.

LECARME, Pierre. « Animateur, médiateur du livre » in *Le journal de l'animation*, nov. 2001, p. 78-81.

LE SEVEN, Aline. « Un nouveau métier ? Médiateurs du livre » in *Bulletin des bibliothèques de France*, n°3, 1998, p. 81-82.

Aux origines du dispositif

C. LEGRAND, P. Le MOIGNE, G. De RIDDER, J. SCHEER. *Les médiateurs du livre. Evaluation du dispositif expérimental*, rapport pour le Département des Etudes et de la prospective du ministère de la culture, 1994, Paris, 133 p.

LAYAT, Dominique. *Le Livre contre l'exclusion. Lecture et bibliothèque de rue à Besançon*. ENSSIB, 1995.

RIDDER, Guido de. « Médiateurs du livre : animateurs ou missionnaires » in *Lire, faire lire : des usages de l'écrit aux politiques de lecture*, SEIBEL, Bernadette (dir.). Paris, Le Monde éditions, 1995, p. 253-274.

Ministère de la culture et de la francophonie. *Evaluation du programme de formation « médiateurs du livre »*. Note de synthèse, Paris, 1994, 9 p.

Ministère de la culture et de la communication. *Réunion nationale « médiateurs du livre » dans les quartiers*, Direction du livre et de la lecture, 18 février 1993, Paris.

Ministère de la culture et de la francophonie. *Projet « médiateurs culturels »*, 1990, 4 p. (Note aux Directions régionales des affaires culturelles).

ANNEXES

I. Documents sur la bibliothèque du Merlan

1. Taux d'inscrits en bibliothèque par arrondissement⁸⁴
2. Evolution organisationnelle de la médiation au Merlan
3. Article sur un médiateur du Merlan⁸⁵

II. Documents sur la coordination-animation du Merlan

4. Schéma d'organisation de la coordination
5. Présentation du service de coordination-animation⁸⁶
6. Premiers critères possibles d'évaluation de la coordination

III. Circulaire « programme médiateur du livre »⁸⁷

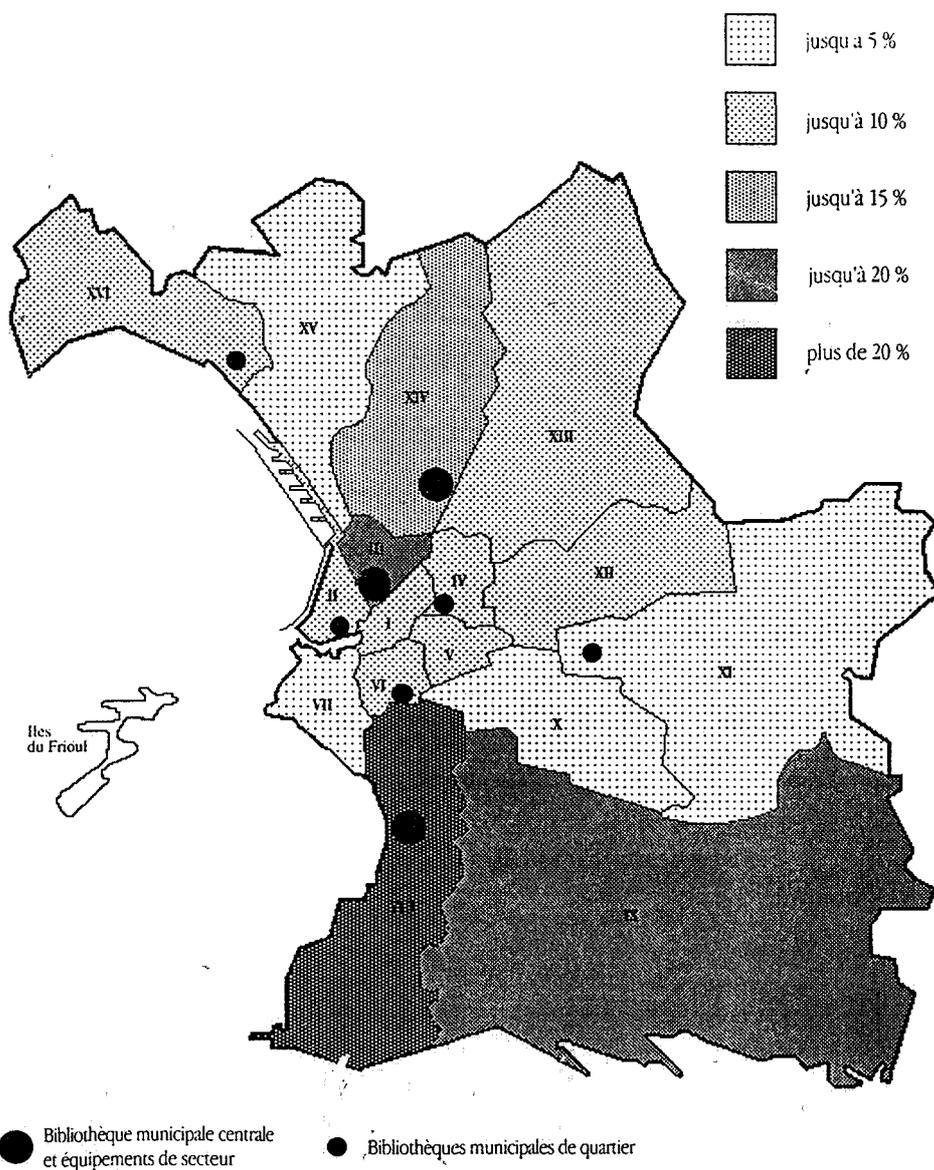
⁸⁴ VIALLE, Jacques. *Ecologie d'un espace public. Les Bibliothèques municipales de Marseille*, Ville de Marseille, 1994, p. 76.

⁸⁵ LANGLOIS, Francis. « Des médiateurs à la bibliothèque du Merlan ! Pourquoi faire ? », in *ABC Marseille. Bulletin interne des bibliothèques*, n°6, juin-juillet 2000, p. 7.

⁸⁶ « Bibliothèque du Merlan. Coordination animation. Organisation et projet 2001/2002 », rapport de Carole Grousset-Jeanjean du 10/08/01, 13 p.

⁸⁷ Ministère de la culture et de la communication et de la jeunesse et des sports. *Programme " médiateurs du livre "*, circulaire, Paris, 1998, 5 p.

Taux d'inscrits en bibliothèques municipales par arrondissement



2. Evolution organisationnelle de la médiation au Merlan

Avant 1991 : bibliothèque de rue

directeur du Merlan

assistant jeunesse

1990-1991 : bibliothèque de rue

directeur du Merlan

assistant jeunesse

employé jeunesse volontaire

1991-1993 : médiateur du livre

directeur du Merlan

assistant jeunesse

médiateur du livre

1993-1995 : bus d'animation

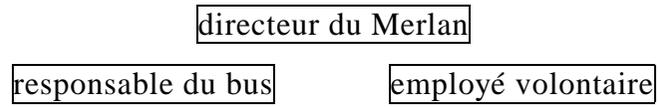
directeur du Merlan

assistant jeunesse

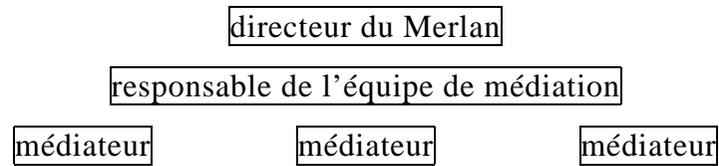
(médiateur du livre)

chauffeur du bus

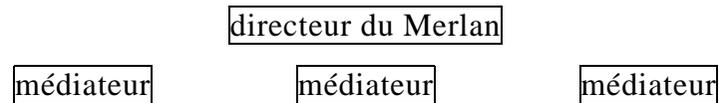
1995-1999 : bus d'animation



1999-2000 : l'équipe de médiation



2000-2001 : les médiateurs





Marsaka Belaidi dans le bibliobus à l'école maternelle Saint Just Corot

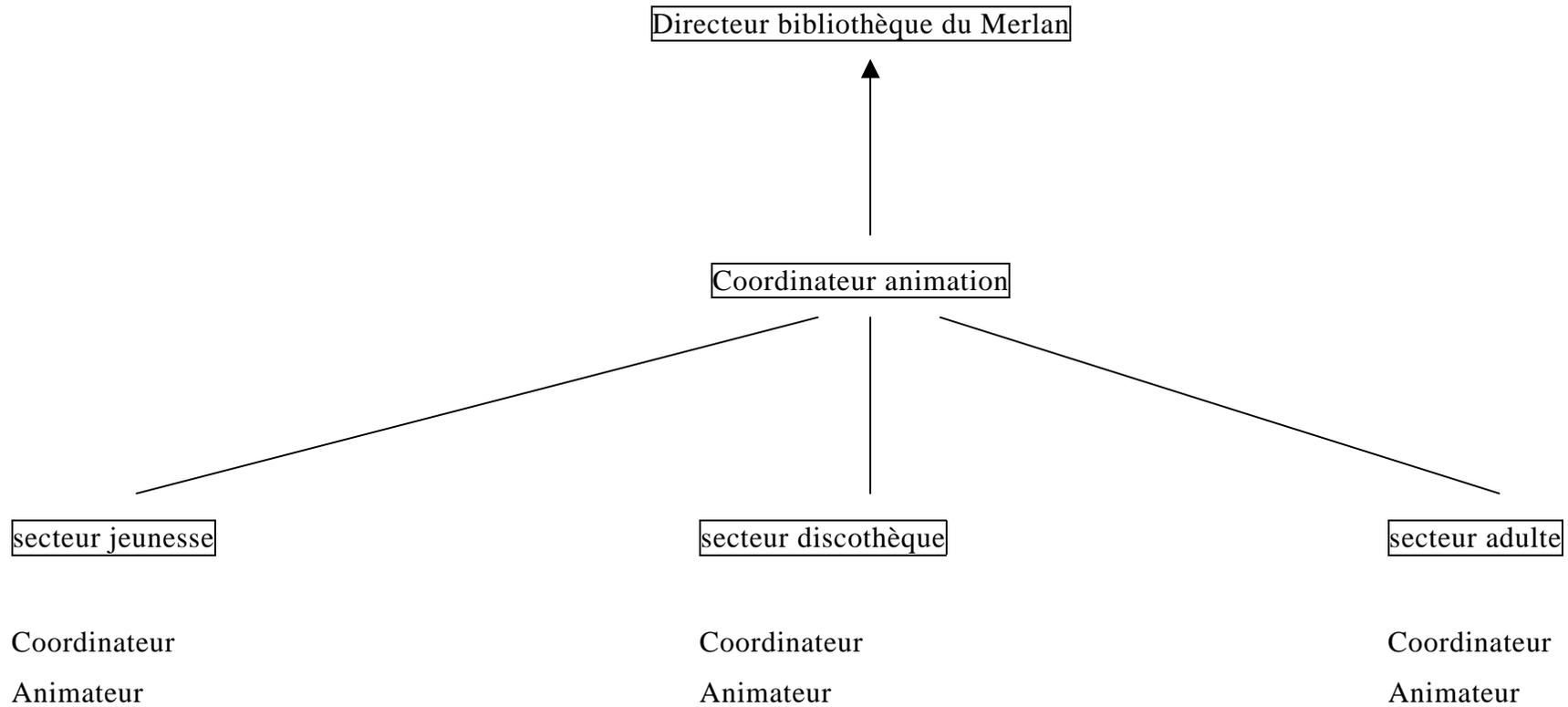
Portrait de Marsaka BELAIDI

Agée de 26 ans, emploi jeune depuis janvier 1999 au Merlan, Marsaka a réussi, en janvier 2000, le concours d'adjoint d'animation. Elle attend son affectation officielle, par la Ville de Marseille, dans la section médiation de la bibliothèque du Merlan.

Après avoir passé un Brevet d'Etat d'Aptitude Technicien de l'Education Populaire (BEATEP), à Aix-en-Provence, elle a travaillé, depuis l'âge de 17 ans, dans l'animation pour tous les publics et dans différentes structures, de la nurserie à la maison de retraite. Avec des enfants, adolescents, adultes, personnes âgées, dans plusieurs villes des Bouches du Rhône et des Hautes Alpes, comme Tarascon, Avignon, Serre-Chevalier, Marsaka a acquis une grande expérience avant d'arriver au Merlan. En collaboration avec les deux autres médiatrices du Merlan, Sandrine et Hanifa, encadrées par Francis Langlois, Marsaka a mis en place des actions de promotion du livre et de la lecture auprès des publics peu sensibilisés aux livres et exclus des pratiques culturelles.

De très nombreux lieux de vie des quartiers Nord de Marseille sont touchés par leurs actions en direction des populations qui sont ensuite accompagnées dans la bibliothèque. Dans le département jeunesse du Merlan, Marsaka aide les enfants pour leurs devoirs et elle intervient dans le bibliobus avec des animations dans les crèches, les centres sociaux et les écoles. Elle a établi une relation toute particulière avec le centre social Saint Paul sur un projet liant la lecture et des ateliers de peinture. "Pour que les jeunes soient plus à l'aise, quand ils viennent à la bibliothèque" dit-elle avec passion.

4. Organisation de la coordination-animation au sein du Merlan



BIBLIOTHEQUE DU MERLAN - COORDINATION ANIMATION ORGANISATION ET PROJET 2001/2002

La réflexion menée au printemps autour de l'animation en bibliothèque (sens, organisation, prise en charge, évaluation, etc...) a conduit la direction et l'équipe du Merlan à envisager la création d'une coordination de l'animation au sein de l'équipement.

Cette coordination est chargée de mettre en place diverses actions ayant pour but de

1. *Fidéliser le public actuel,*
2. *Attirer des « non publics »,*
3. *Faire connaître et reconnaître la bibliothèque dans son environnement,*
4. *Et contribuer ainsi à la diffusion de la culture en général et de la lecture en particulier.*

Par ailleurs, en interne, cette coordination a un double objectif

1. *Créer une synergie autour des questions d'animation en faisant travailler ensemble au quotidien bibliothécaires et animateurs/médiateurs sur un fondement commun : la gestion et la mise en valeur des collections.*
2. *Mêler travail sur les collections et animation des fonds pour, in fine, faire vivre la bibliothèque à l'intérieur et à l'extérieur de l'enceinte de l'équipement.*

C'est ainsi que la coordination, de manière à donner cohésion au système, interviendra dans les deux domaines phares de l'animation en bibliothèque :

1. Les animations « promotion » qui demandent, sur un laps de temps plus ou moins long, de réunir moyens humains, financiers et matériels afin de mettre en place une manifestation ponctuelle dont le but est de toucher un public large et nombreux.

- 2 Les animations « médiation » qui demandent de déployer sur un temps long des moyens humains, financiers et matériels afin de cibler certains publics peu ou mal sensibilisés à l'utilisation de la bibliothèque, les amener à la bibliothèque en adaptant notre offre de services à leurs besoins et les fidéliser. Ces actions seront toujours menées en partenariat actif avec les structures intéressées de manière à construire un réseau de publics cibles.

Ces deux facettes du travail de valorisation des collections et d'élargissement des publics trouvent leur place dans l'équipement grâce à une organisation transversale entre les services autour de la problématique de l'animation.

LA COORDINATION ANIMATION

Organisation fonctionnelle

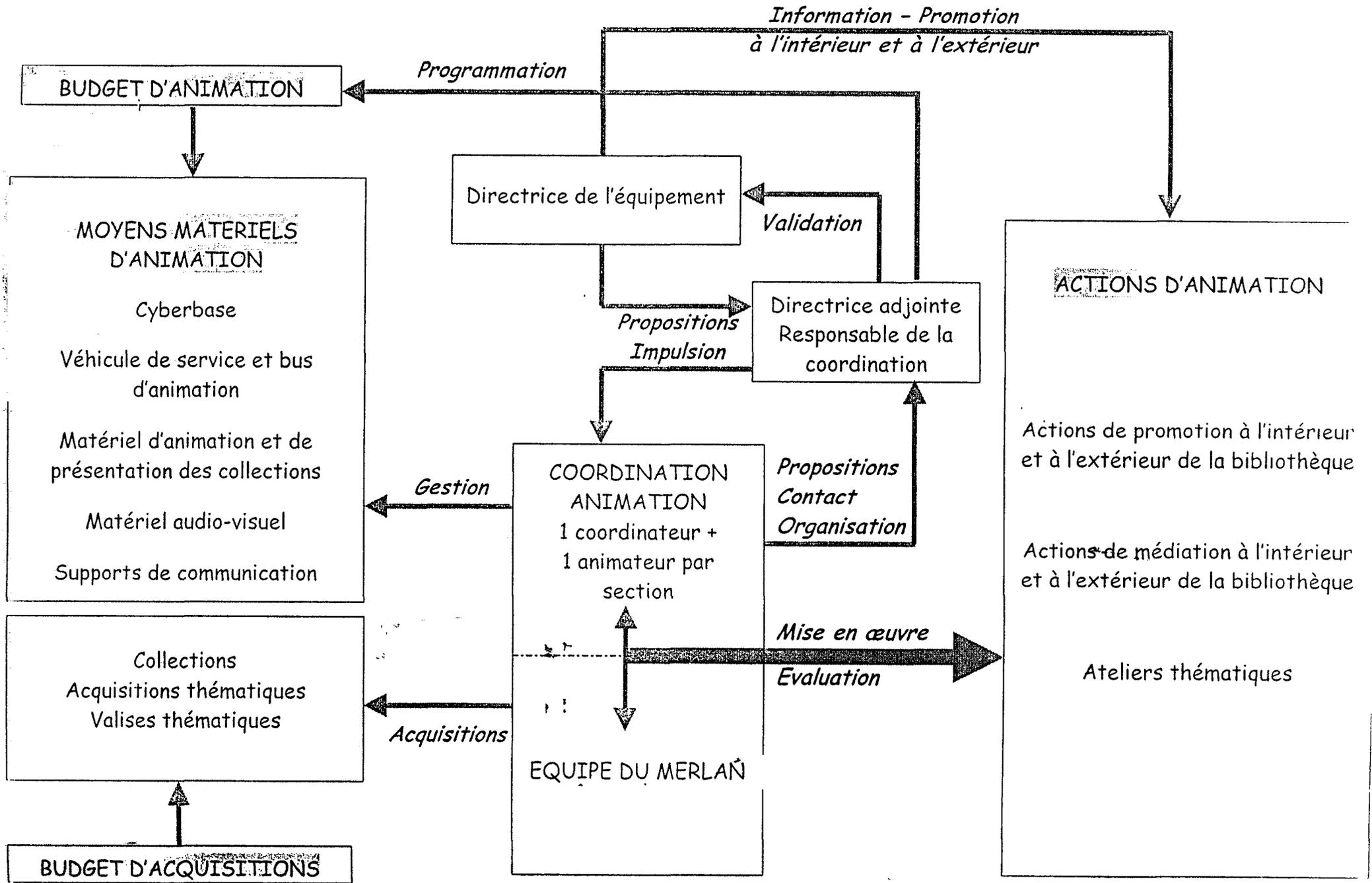
Elle est composée d'un représentant et d'une animatrice par service (adulte, jeunesse, discothèque) à laquelle viennent s'adjoindre l'adjoint de direction comme responsable de la coordination, et le directeur de l'équipement comme responsable final d'une part des options budgétaires en matière d'animation et, d'autre part, des choix d'animation de la coordination.

Rôle de la coordination

- Faire des choix en matière d'animation-promotion sous le couvert du directeur d'équipement.
- Mettre en œuvre les actions déterminées en fonction du budget alloué par le directeur de l'équipement et des moyens humains et matériels dégagés par la coordination et l'équipe de la bibliothèque.
- Evaluer ces actions.

Afin de clarifier les responsabilités de chacun, un schéma fonctionnel d'organisation figure ci-après.

COORDINATION ANIMATION : schéma d'organisation



3. Les animatrices/médiatrices dans le dispositif d'animation

Les 3 animatrices/médiatrices du Merlan ont des statuts différents (emploi-jeune médiateur culturel, adjoint d'animation) qui ne les qualifient pas particulièrement et a priori pour travailler autour de la problématique de la lecture. Cependant, leur univers professionnel étant celui d'une bibliothèque, il s'agit de combiner les deux facettes de manière à leur permettre à terme de développer une véritable complémentarité avec leurs collègues employés de bibliothèque. De là est née l'idée de les intégrer dans les sections tout en leur gardant une spécificité importante sur la valorisation des collections et l'animation des lieux. C'est pourquoi le planning de leur travail quotidien combine travail d'employé de bibliothèque (prêt/retour, rangement, équipement) et travail d'animation (accueil de groupe, animation de la salle, etc...) sur des plages horaires prédéfinies à l'avance et en relation avec leurs collègues employés dans les sections.

Vu la nécessaire immersion des animatrices dans les collections, il a été décidé qu'elles resteraient rattachées au même service pendant une année entière. Cependant, bilan sera fait en février pour être sûr que ce mode de fonctionnement est bien le moyen optimal de parvenir aux objectifs définis.

Par ailleurs, l'affectation dans une section n'implique pas la spécialisation des animatrices sur un type particulier de public (adulte ou jeune). En effet, la polyvalence peut jouer avec la mise en place d'actions spécifiques en faveur de publics particuliers. De plus, elles sont amenées à se remplacer dans les sections pour l'accueil des groupes en cas de maladies, congés, formations, etc...

- Statut des animatrices

Concernant le niveau de responsabilité de chacun (section ou coordination), le tableau ci-après synthétise les responsabilités des différents cadres vis à vis des animatrices/médiatrices.

SECTIONS

Responsabilité administrative

Congés

Les congés sont accordés par le responsable de la section, après information du référent animation de la section.

Horaires

Ils restent en l'état actuel.

COORDINATION

Responsabilité professionnelle

- ❖ Les animatrices mettent en place dans les sections ou hors les murs en direction de publics spécifiques, des actions qui ont été choisies par la coordination. Ces actions sont prioritaires dans leurs tâches quotidiennes.
- ❖ Le planning d'animation/médiation relève de la gestion de la coordination et des référents de la coordination dans les sections. En conséquence, les animatrices ne peuvent pas figurer au planning de prêt/retour si des actions sont prévues sur les plages réservées à l'animation.

Formation / Carrière

Les stages de formation sont prévus avec le responsable de la section, en accord avec le responsable formation de l'équipement.

- ❖ La coordination est chargée d'évaluer le travail d'animation des médiatrices tant hors les murs que dans la bibliothèque.
- ❖ L'arbitrage des conflits éventuels entre une section et la coordination au sujet de l'emploi des animatrices est confié, en tant que directrice de l'équipement, à Danièle Vandebossche.

• Rôle des animatrices

En tant que rattachées administrativement aux différents services, les animatrices ont les actions d'animation comme priorité dans leur travail quotidien. Des plages sont définies tout au long de la semaine (6 demi-journées sur 8 du mardi au vendredi). Durant ce temps, les animatrices mettent en œuvre, à l'intérieur ou à l'extérieur de la bibliothèque, les actions choisies et développées par la coordination à laquelle elles rattachent. Ces actions sont de plusieurs ordres : participation à l'accueil des groupes ou visites à l'extérieur pour aller à la rencontre de publics, participation à l'animation des salles et à l'organisation des manifestations ponctuelles, etc... Bien entendu, si leur travail de formation et d'animation n'occupe pas tout le temps prévu, elles travaillent aux côtés de leurs collègues employés aux tâches de service public.

Organisation pratique

• Fonctionnement de la coordination

La coordination se réunit une fois par mois pour programmer les actions à venir hors et dans les murs de la bibliothèque, régler les problèmes qui peuvent survenir au cours du mois passé et proposer des actions d'animation-promotion.

En cas de demandes sollicitées entre deux réunions de la coordination, la réponse doit être différée et donnée après une concertation rapide entre les référents animation des sections.

Quelles structures s'adressent-elles lorsqu'elles souhaitent mettre en place des actions avec la bibliothèque ? La réponse la plus simple est peut-être de faire adresser les demandes aux référents en fonction de la nature du public : public adulte vers section adulte, public jeunesse vers section jeunesse. Les demandes tournées exclusivement vers la discothèque seront prises à la discothèque. Cependant, toutes les demandes seront enregistrées et consignées sur un même tableau qui sera situé dans le bureau des assistants de la section adulte, ceci afin d'éviter les utilisations doubles de certains créneaux.

• Organisation du travail quotidien des animatrices

Sur les huit demi-journées qui constituent notre semaine de travail du mardi au vendredi après-midi, 6 plages sont dévolues en priorité à l'animation, 2 plages au travail spécifique d'employées de bibliothèque. Par ailleurs, le samedi, les animatrices restent dans les mêmes équipes et travaillent donc en section jeunesse.

PLAGES D'ANIMATION

Mardi après-midi (jusqu'à 16H), mercredi matin, jeudi matin et jeudi après-midi (sauf cothèque), vendredi matin et vendredi après-midi (jusqu'à 16H).

- *Si accueil d'un groupe* → réception du groupe
- *Si pas d'accueil de groupe* → travail préparatoire à la réception des groupes avec le coordinateur animation de la section (ou d'une autre section en cas de remplacement)
- *Si pas d'accueil de groupe mais travail préparatoire à mener* → Préparation de ce travail à l'exclusion des mardis et vendredis après-midi.
- *Si pas d'accueil de groupe et pas de travail préparatoire à faire* → travail dans la section comme employées de bibliothèque et travail de repérage, de formation et d'animation des collections. Cette dernière tâche se fera sous la houlette professionnelle des référents animations des sections, en liaison avec les responsables de section.

PLAGES EMPLOYEES DE BIBLIOTHEQUE

Mardi matin et mercredi après-midi.

- Prêt / retour
- Rangement dans les salles
- Equipement

Le travail des agents de la section jeunesse étant naturellement et historiquement tourné vers l'animation, il convient de décliner les actions relevant du secteur jeunesse, celles relevant de la coordination et des animatrices, et celles combinant un travail en commun. D'une manière générale, ce qui est fait au sein de la bibliothèque en direction du public jeune est assumé par la section jeunesse, tandis que ce qui est fait hors les murs relève du travail conjoint de la section jeunesse et des animatrices. Le tableau ci-après s'emploie à lever certaines ambiguïtés.

JEUNESSE

Réception de classes (maternelles et primaires) sur une thématique documentaire avec travail suivi sur une période longue.
Comité de lecture

ANIMATRICES

- Bibliothèques de rue
- Sorties du bus (modalités à préciser)

JEUNESSE ET ANIMATRICES

- Réception de classes en ateliers multiples
- Réception des crèches
- Réception des centres sociaux
- Visites dans les structures scolaires et parascolaires pour des séances de lecture
- Défi-lecture
- Visite de début d'année dans les écoles et collèges.
- ATE

5. Moyens matériels mis à disposition de la coordination

- Les collections

Basé essentielle du travail d'animation en bibliothèque, les collections sont utilisées par la coordination animation. Par ailleurs, la coordination peut à l'occasion d'une animation particulière, proposer des suggestions d'achat afin d'enrichir les collections et de mener à bien l'animation.

- Les véhicules

Le bus est utile pour des actions de promotion et des opérations spécifiques d'animation : défi-lecture, fêtes des écoles et fêtes associatives.

Cependant, compte tenu de sa faible maniabilité, tout le monde s'accorde à penser que le but n'est pas de rentabiliser le bus mais de l'utiliser ponctuellement. Cependant, il semble nécessaire pour faire du bus un véritable instrument d'animation, d'une part de le doter de certains équipements qui ont existé mais qui ne fonctionnent plus (magnétoscope, chaîne hi-fi) et, d'autre part, de budgéter et préparer une liste de matériel d'animation proprement dit. Les animatrices sont chargées de préparer cette liste.

En ce qui concerne l'achat d'un autre véhicule, la coordination se prononce en sa défaveur par souci d'économie de l'argent public. Cependant, la coordination ayant besoin d'un véhicule pour le transport de caisses d'ouvrages (maximum une petite dizaine), la coordination souhaite que le véhicule de service du Merlan soit affecté en priorité au travail d'animation hors les murs.

- La cyberbase

La cyberbase sera utilisée comme outil lors de la réception des groupes pour étendre notre offre de services aux nouvelles technologies. Les créneaux horaires de réception des groupes coïncidant parfois avec ceux de la cyberbase lorsqu'elle existera, cela permettra de proposer des visites couplées découverte de la bibliothèque / initiation aux nouvelles technologies.

- Les matériel audio-visuel, d'animation et les supports de communication

Afin de mener son travail à bien, la coordination doit disposer de certains moyens matériels. A titre d'exemple, le bus est équipé à l'heure actuelle de matériel défectueux (magnétoscope et téléviseur, chaîne Hi-Fi). Il convient d'en programmer le remplacement sur le budget 2002. Par ailleurs, les animations demandent du matériel de présentation, de mise en valeur des salles et des documents qu'il va falloir programmer en 2002. Enfin, les courriers émis en direction des différents publics peuvent permettre de faire connaître le travail réalisé ou à réaliser. De même, dans le futur, on peut imaginer une brochure qui permettrait de mettre en valeur l'offre de services spécifique à l'adresse de publics particuliers.

PUBLICS ET OFFRE DE SERVICES : PROJET 2001/2002

1. Les publics

- Concernant les publics, il faut distinguer le public jeunesse pour lequel un gros travail a déjà été accompli par la section jeunesse et/ou le service médiation. En revanche, les adultes ont encore été peu ou pas touchés par les actions de médiation. Il y a donc à mener un important travail de repérage des structures travaillant avec des adultes. Celles-ci étant de nature et de forme diverses, l'offre de services ne peut être identique pour tous. L'année 2001/2002 est donc une période test en ce qui concerne le travail de médiation en direction du public adulte.
- La coordination a procédé à un listage des publics potentiels et des actions éventuelles à mener ou à reconduire au cours de l'année à venir. Ce travail s'est effectué à partir d'un bilan des actions passées, en fonction de l'impact qu'elles ont eu sur le développement de la lecture publique sur notre zone. Le tableau récapitulatif ci-après rend ainsi compte des publics et actions cibles de l'année 2001-2002. Pour la clarté de la présentation, les actions visant le public jeunesse ont été dissociées de celles visant le public adulte. De même, les actions relevant de la promotion de la bibliothèque sont distinguées des actions de médiation proprement dite.
- En fonction de leur nature, les actions à mener au cours de l'année relèvent soit de la promotion de la bibliothèque (se faire connaître), soit de la médiation culturelle (rencontrer les « non publics » pour leur faire découvrir notre offre documentaire et, in fine, les faire venir à la bibliothèque).
- La zone de travail a été limitée géographiquement aux 13^e et 14^e arrondissements. Cependant, si des collectivités situées en dehors de ce périmètre sont désireuses d'accomplir un travail en partenariat, elles ne seront pas rejetées dans la mesure où elles ne peuvent pas être prises en charge par une autre bibliothèque du réseau.
- La coordination dans son entier préfère privilégier des actions ciblées avec des partenaires motivés plutôt qu'un travail tout azimut. Le but est double : amener les non-lecteurs à la lecture par une présentation ludique de l'univers livresque, et drainer un public fidélisé à la bibliothèque. C'est ainsi qu'il a été décidé que nous ne ferions plus d'inscription systématique dès la première visite. En effet, l'inscription est une démarche volontaire et dynamique qu'il convient d'inciter sans forcer. L'offre documentaire, l'offre de services ainsi que l'accueil et l'accompagnement des publics doivent être les garants de l'inscription et de la fidélité du public.

2. L'offre de services

- Généralités
 - ❖ L'offre de services proposée est bien sûr multi-supports bien que la loi sur le droit d'auteur limite extrêmement l'utilisation des Cd et des vidéocassettes par les collectivités.
 - ❖ Les plages de travail sur l'animation sont les suivantes :

Mercredi matin

Mardi après-midi (jusqu'à 16H)

Jeudi matin

Jeudi après-midi (sauf discothèque)

Vendredi matin

Vendredi après-midi (jusqu'à 16H)

Ce sont sur ces créneaux horaires que les groupes seront susceptibles d'être reçus et que les animatrices mèneront un travail de médiation hors les murs de la bibliothèque.

Pour chaque public ciblé, un courrier sera envoyé début septembre (voir en annexe les modèles des lettres). Cette lettre a un double objectif : présenter la structure et le travail de la coordination, et l'offre de service spécifique mise en place en fonction des particularités des publics. Les lettres seront envoyées par mailings (après constitution d'un fichier informatisé d'adresses) auprès des structures susceptibles d'être intéressées.

Le tableau ci-après récapitule donc ci-après par types de publics (adulte ou jeune), les actions à envisager au cours de l'année 2001/2002.

L'offre de services 2001/2002

PUBLIC JEUNESSE

PUBLIC	OBSERVATIONS	OFFRE DE SERVICES
CRECHES	Il semble nécessaire à toute la coordination de maintenir une présence extérieure à la structure pour lire des histoires aux bébés. Cependant une présence hebdomadaire ne semble pas indispensable.	<p>ACTION DE MEDIATION Dépôt d'ouvrages avec un renouvellement périodique. Se rendre quelques fois (une fois tous les deux mois) dans la structure afin de maintenir un lien physique avec les petits. Les dépôts pourraient être renouvelés à cette occasion.</p>
ECOLE MAITERNELLES	<p>Il est indispensable de présenter la bibliothèque aux enfants et aux parents. Aux alentours, 8 écoles n'utilisent pas les services de la bibliothèque. Il s'avère donc nécessaire de poursuivre dans le sens d'une meilleure connaissance et reconnaissance de la bibliothèque dans son environnement.</p>	<p>ACTION DE PROMOTION Participation d'une personne de la coordination aux premières réunions de parents d'élèves. Au cours de ces réunions, une intervention sera faite sur l'intérêt de la lecture auprès des jeunes enfants et sur le fonctionnement de la bibliothèque. En parallèle, une action de sensibilisation des instituteurs sur le travail à mener en partenariat : les parents pourraient être associés à cette démarche suivant une forme à déterminer avec les instituteurs (réunion à la bibliothèque par exemple).</p> <p>ACTION DE MEDIATION Se rendre dans les écoles (en dehors de celles déjà visitées) pour lire des histoires aux enfants, suivant un planning établi. En retour, et sur le même schéma de fonctionnement qui prévaut cet été à Corbières, les viendront à la bibliothèque.</p>
ECOLE PRIMAIRES	<p>Il semble indispensable de travailler avec toutes les écoles primaires désireuses de le faire sur le secteur. D'autre part, le Comité de Lecture débouchant sur l'édition du « Poisson-Lire » sera maintenu avec quelques aménagements.</p>	<p>ACTION DE PROMOTION En début d'année, des actions de promotion avec ou sans le bus seront mises en place auprès des parents. Réunion d'information au sein de l'école, installation d'une table avec prospectus d'inscription et présentation d'ouvrages.</p> <p>ACTION DE MEDIATION Les visites de scolaires seront poursuivies sur le modèle de cette année, à savoir des visites-ateliers thématiques ou non sur 1H30, combinant découverte du livre, du Cd et de la vidéo. Cette formule a l'avantage, tant pour l'école que pour la bibliothèque, de pouvoir grouper deux classes tournant sur les ateliers. Concernant le Comité de lecture, le souhait est d'organiser plus de séances de débat à la bibliothèque.</p>

PUBLIC	OBSERVATIONS	OFFRE DE SERVICES
COLLEGES	<p>Il s'agit d'innover en la matière puisque aucune action concertée n'a encore été menée en direction de ce public. Il semble important de travailler avec les documentalistes des CDI tout en gardant à l'esprit la nécessité de faire reconnaître l'utilisation ludique et festive qui peut être faite de la bibliothèque.</p> <p>Par ailleurs, un travail sera mené avec Blanche Berroyer afin qu'elle nous aide à repérer les professeurs motivés par un travail en partenariat.</p>	<p>ACTION DE PROMOTION Présentation de la bibliothèque aux documentalistes : intervention dans le collège, présentation thématique de documents.</p> <p>ACTIONS DE MEDIATION Proposition d'animations communes entre la bibliothèque, les CDI et les BCD : par exemple exposition de dessins d'œuvres plastiques tournant sur les deux sites. Dans le cadre des ATE, proposition d'ateliers à la bibliothèque : utilisation de la cyberbase, atelier équipement, etc ... Après repérage de professeurs motivés, montage d'actions en collaboration.</p>
CENTRES SOCIAUX ET ASSOCIATIONS CULTURELLES POUR ENFANTS	<p>Il s'agit là de viser ceux qui ne viennent pas encore à la bibliothèque. Ils pourraient être reçus le mercredi matin.</p> <p>Bibliothèque de rue de Fontvert</p>	<p>ACTION DE PROMOTION Aller au centre avec le bus (dans la mesure où cela est possible) afin de toucher les enfants et les parents.</p> <p>ACTIONS DE MEDIATION Visite avec lecture et présentation de documents sur le même modèle que celui qui a prévalu cet été pour Corbières : on se rend dans les centres sociaux à la condition qu'eux-mêmes viennent au moins une fois à la bibliothèque. Dépôt de livres à renouveler périodiquement et à coupler avec une visite sur le centre et/ou mise en place d'un relais dans les structures. Mettre en place des actions de partenariat sur des animations ponctuelles. De même participation épisodique à des animations du centre social.</p> <p>Maintien dans les formes actuelles.</p>

PUBLIC ADULTE

PUBLIC	OBSERVATIONS	OFFRE DE SERVICES
LEP ET LYCEES	Même démarche que pour les collèges car, là non plus, peu a encore été fait.	<p>ACTION DE PROMOTION Présentation de la bibliothèque aux documentalistes : intervention dans le collège, présentation thématique de documents.</p> <p>ACTIONS DE MEDIATION Proposition d'animations communes entre la bibliothèque et les CDI. Proposition d'ateliers à la bibliothèque : utilisation de la cyberbase, atelier équipement, etc ... Après repérage de professeurs motivés, montage d'actions en partenariat.</p>
MAISONS DE RETRAITE ET CLUBS DU 3° AGE	Public non touché à l'heure actuelle	<p>ACTION DE PROMOTION Aller présenter les services de la bibliothèque en accentuant sur les collections susceptibles de les intéresser : CD « rétro », ouvrages en large vision, livres cassettes, fonds Provence, ...</p> <p>ACTION DE MEDIATION Aide au choix documentaire en cas de dépôt et mise en place d'un relais de livres dans le cadre d'un partenariat. Organisation de lectures sur place (pour les personnes non mobiles) Visites découvertes de la bibliothèque sur des fonds spécifiques (large vision, Récits témoignages, fonds Provence, etc...) Visites-ateliers sur un thème particulier.</p>

PUBLIC	OBSERVATIONS	OFFRE DE SERVICES
ASSOCIATIONS COMMUNAUTAIRES ET AUTRES	Public peu touché jusqu'à présent	<p>ACTION DE MEDIATION Visites découvertes de la bibliothèque Visites-ateliers sur un thème particulier.</p>
ORGANISMES DE FORMATION ET AUTRES	Public touché de manière sporadique au cours des dernières années. Décision de cibler uniquement les groupes en alphabétisation ou en réinsertion emploi.	<p>ACTION DE MEDIATION Visites découvertes de la bibliothèque. Préparation de valises thématiques Visites-ateliers sur un thème particulier.</p>

6. Critères d'évaluation de la coordination-animation (pour février)

Evaluation porte en interne sur les effets de la création de la coordination sur l'organisation des services.

En externe, sur l'impact sur les publics.

I. Externe

1. Mailing

Nombre de structures contactées

Taux de retour

2. Impact

Taux d'actions engagées : par type de structure, premier contact ou non, dans et hors les murs

Nombre de personnes touchées : total, par structure

Nombre de cartes collectivités-adultes

3. Satisfaction des publics accueillis

Distribution d'un questionnaire à remplir par les référents des groupes accueillis

II. En interne

1. Procédures

2. Temps de travail

3. Enquête de satisfaction de l'équipe

Notamment sur la communication autour de la coordi.

(4. Enquête auprès des médiatrices)

Evaluation du temps passé sur la coord.

III. Retour sur les grands objectifs et propositions

budget spécifique ?

Intégration ?

Enquête auprès des structures accueillies

Merci de répondre à ce petit questionnaire pour nous permettre de mieux vous connaître et de savoir ce que vous pensez de la nouvelle forme qu'a prise la politique de médiation à la bibliothèque du Merlan depuis septembre 2001.

1) Quel type de structure représentez-vous (crèche, hôpital, centre social,...)?

2) Comment avez-vous connu la bibliothèque ?

lettre déjà usager autres :

3) Votre satisfaction des services offerts par la bibliothèque :

a) Qualité du suivi pédagogique du personnel de la bibliothèque (sur une échelle de 1 à 4 du « non » au « oui ») :

1 2 3 4

b) Souhaiteriez-vous des rencontres plus fréquentes avec la bibliothèque

oui : non :

4) Qu'attendez-vous de plus de la bibliothèque ?

5) Vos remarques éventuelles et merci encore :

Enquête auprès de l'équipe (non membre de la coordination) sur la coordination-animation

Depuis septembre 2001 a été mis en place un nouveau service : la coordination-animation.

Il est temps aujourd'hui de faire le point sur cette organisation.

Ce questionnaire sera une base de discussion pour une réunion de personnel.

Merci de prendre le temps d'y répondre.

1. A la « naissance » de la coordination-animation, avez-vous été suffisamment informé de ses objectifs et de son fonctionnement (sur une échelle de 1 (non) à 4 (oui)) ?

1 2 3 4

Commentaire :

2. Dans le domaine de la médiation⁸⁸, pensez-vous que :

a) la coordination a fidélisé par son action le public actuel ?

1 2 3 4

Commentaire :

b) la coordination a attiré des nouveaux publics qui ne venaient pas au Merlan ?

1 2 3 4

Commentaire :

c) la coordination a fait un travail de promotion et de légitimation suffisant ?

1 2 3 4

Commentaire :

3) Dans l'organisation interne des services⁸⁹, pensez-vous que :

⁸⁸Texte de présentation du 10/08/01 : « Cette coordination est chargée de mettre en place diverses actions ayant pour but : 1)fidéliser les publics actuels, 2) attirer les non-publics, 3) faire connaître et reconnaître la bibliothèque dans son environnement, 4) et contribuer ainsi à la diffusion de la culture en général et de la lecture en particulier. »

⁸⁹ Texte de présentation du 10/08/01 : « Par ailleurs, en interne, cette coordination a un double objectif : 1) Créer une synergie autour des questions d'animation en faisant travailler ensemble au quotidien bibliothécaires et animateurs/médiateurs sur un fondement commun : la gestion et la mise en valeur des collections. 2) Mêler travail sur les collections et animation des fonds pour, in fine faire vivre la bibliothèque à l'intérieur et à l'extérieur de l'enceinte. »

a) la coordination a bien centré ses actions sur les collections ?

1 2 3 4

Commentaire :

b) la coordination (et notamment l'intégration des animatrices dans les services) a permis aux médiatrices de mieux trouver leur place dans la bibliothèque ?

1 2 3 4

Commentaire :

5) Merci et faites part de vos remarques :

REPUBLIQUE FRANCAISE

MINISTERE DE LA JEUNESSE ET
DES SPORTS
Délégation aux formations

MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA
COMMUNICATION
Direction du livre et de la lecture

Paris, le 17 FEV. 1998

Réf. n° 35	
DESTINATAIRE	
✓ CHABRE	✓ V. P. A. K.
✓ SGAR	✓ B. P. I. S. T. A. C. S.
✓ S. G.	✓ S. P. A. R. L. E. S.
✓ S. G. A.	✓ S. S. D. A.
✓ P. A. S.	✓ S. D. A.
✓ D. G. A. S. S.	✓ S. M.
✓ D. H. A. S. S.	✓ C. A. B. I. N. E. T.
✓ D. O. T. E.	✓ D. M. E.
✓ D. R. E.	✓ D. R. A. C.
✓ C. I. T. P.	✓ D. R. J. S.
✓ C. E. T. E.	✓ D. O. J. S.
✓ D. I. S. E. N.	✓ D. A. C. U.
	✓ D. A. C. I.
	✓ D. M. E.

LA MINISTRE DE LA CULTURE ET DE LA
COMMUNICATION

LA MINISTRE DE LA JEUNESSE ET DES
SPORTS

A

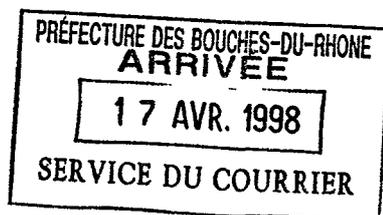
MADAME ET MESSIEURS LES PREFETS DE
REGION

(directions régionales des affaires culturelles)
(directions régionales et départementales de la
jeunesse et des sports)

-pour attribution-

CIRCULAIRE : 98 - 031 JS

130427.71c



MESDAMES ET MESSIEURS LES PREFETS
DE DEPARTEMENT

(directions départementales de la jeunesse et des
sports)

MADAME ET MESSIEURS LES
DIRECTEURS DES ETABLISSEMENTS
NATIONAUX DE LA JEUNESSE ET DES
SPORTS

-pour information-

Objet : Programme « médiateurs du livre »

REF circulaires précédentes : - 14 juin 1996 : 031645 Ministère de la Culture

- 6 août 1996 : 037928 MC et 96-137JS

L'urgence des problèmes posés par la progression de l'illettrisme et des situations d'exclusion a conduit le ministère de la culture et de la communication et le ministère de la jeunesse et des sports à engager une étroite collaboration afin de promouvoir des projets de médiation en faveur du livre et de la lecture comprenant le recrutement et la formation d'un nombre significatif de médiateurs du livre.

Dès 1991, le ministère de la culture avait répondu favorablement à une demande du mouvement ATD Quart Monde en mettant en place une formation pour quelques uns de ses animateurs bénévoles en vue de créer des emplois rattachés à des bibliothèques municipales. Une évaluation conduite par le Laboratoire d'études et de recherches sociales (LERS) a souligné l'importance des résultats obtenus auprès des publics concernés.

En 1997, le ministère de la culture a donc mis en place des programmes de médiation autour du livre sur six régions (Aquitaine, Languedoc-Roussillon, Basse-Normandie, Haute-Normandie, Picardie, Rhône-Alpes) en aidant au recrutement d'une soixantaine de médiateurs par les collectivités territoriales.

Sur chacun de ces sites, les directions régionales des affaires culturelles (DRAC) et les directions régionales de la jeunesse et des sports (DRJS) ont travaillé ensemble pour élaborer des dispositifs conjoints de formation en proposant notamment la mise en place de sessions BEATEP (Brevet d'Etat d'Animateur Technicien de l'Education Populaire : niveau IV) « Médiateurs du livre ».

Les résultats positifs de ces opérations pilotes conduisent aujourd'hui nos deux ministères à étendre l'expérience aux autres régions pour permettre aux bibliothèques (bibliothèques municipales et bibliothèques départementales de prêt) de disposer de nouveaux modes d'intervention pour toucher les publics marginalisés en milieu urbain et rural

I - Les médiateurs du livre : missions et recrutement

Le médiateur du livre est rattaché à une bibliothèque municipale dont il doit relayer l'action en allant à la rencontre des publics qui ne la fréquentent pas habituellement. Cet opérateur met en oeuvre le programme d'action que les responsables de l'établissement se sont attachés à définir et qu'ils sont disposés à accompagner.

L'employeur est le plus souvent une commune ou un département mais il peut être également une association ou une institution.

♦ Le médiateur a pour missions de :

- conduire des actions de proximité hors des murs de la bibliothèque : bibliothèques de rue, animations autour du conte et du récit, colportages de livre à domicile, présentations d'ouvrages, ateliers d'écriture et résidences d'artistes, etc.,
- intervenir dans tous les lieux de vie (habitations, locaux à usage collectif, espaces extérieurs, centres sociaux, foyers ruraux, maisons de l'enfance, PMI, centres de loisirs et de vacances, etc.) et établir des relations suivies avec les familles ,
- travailler en étroite collaboration avec l'ensemble des partenaires associatifs et institutionnels,
- organiser des activités à l'intérieur de la bibliothèque et assurer une prise en charge personnalisée de certains lecteurs : aide à l'appropriation des lieux, des outils et des

ouvrages (aide aux devoirs, activités d'accueil et d'informations, dialogues sur les livres), aides à l'utilisation des fichiers et ordinateurs, etc.

♦ Aucune condition de diplôme ni de prérequis scolaire n'est exigée pour le recrutement du médiateur. Toutefois, un certain nombre de qualités sont indispensables :

- la maîtrise de la langue écrite et orale, le goût pour la lecture,
- la sensibilité aux problèmes d'illettrisme et aux enjeux du développement de la lecture,
- la connaissance, liée à un itinéraire personnel ou professionnel, des publics en situation d'exclusion,
- l'aptitude à écouter, communiquer et transmettre.

♦ L'employeur peut bénéficier de l'aide de l'Etat en utilisant les différents dispositifs existants : contrat emploi-jeune, contrat emploi-ville, contrat emploi-solidarité, contrat d'emploi consolidé, contrat initiative-emploi si l'employeur n'est pas une collectivité publique.

A bien des égards, c'est le « contrat emploi-jeune », défini par la loi du 16 octobre 1997, qui apparaît comme le plus proche des objectifs énoncés dans la présente circulaire et comme le plus durable puisqu'il est conclu pour une durée de cinq ans.

♦ La création d'un tel emploi est indissociable d'un projet global de médiation par la collectivité territoriale à partir de la bibliothèque et intégrant, outre le recrutement et la formation du médiateur un véritable programme d'activités mis en oeuvre dans une perspective d'élargissement des publics.

La DRAC peut donc, lorsqu'elle le juge opportun, apporter un soutien à la réalisation de ce programme (crédits déconcentrés).

II - La formation : principes et modalités de mise en oeuvre

Après recrutement, les médiateurs suivront une formation dispensée en alternance par la bibliothèque et un organisme de formation. Il s'agit à la fois :

- de leur permettre d'acquérir ou de parfaire les connaissances théoriques et pratiques indispensables à l'exercice de leurs missions ,
- de leur procurer une formation diplômante qui pourra les aider à progresser dans leur parcours professionnel et à se présenter s'ils le souhaitent aux concours de la fonction publique territoriale (filière culturelle ou filière animation).

Divers programmes et niveaux de formation peuvent être envisagés en fonction des projets élaborés par les collectivités territoriales et les associations.

Toutefois, il convient de souligner l'intérêt de mettre en place un brevet d'Etat d'Animateur Technicien de l'Education Populaire et de la Jeunesse (BEATEP « médiateurs du livre ») correspondant au référentiel de compétences défini par les ministères de la Culture et de la communication et de la jeunesse et des sports (document ci-joint).

1) Organisation de l'alternance

a) La bibliothèque assure :

- l'apprentissage des techniques bibliothéconomiques de base ,
- l'initiation aux actions de développement de la lecture et d'accueil des publics.

Un tuteur est désigné au sein de l'équipe de bibliothécaires pour piloter les périodes de formation en bibliothèque et accompagner de façon permanente le stagiaire dans la réalisation du projet de médiation.

b) L'organisme de formation assure :

- l'apprentissage des techniques de médiation, d'expression et d'animation autour du livre,
- la connaissance des publics et des organismes intervenant au sein des politiques de développement social, urbain et rural,
- l'approche du secteur culturel et artistique.

Cet organisme garantit également la cohérence d'ensemble de la formation :

- en travaillant en relation constante avec les tuteurs bibliothécaires,
- en s'attachant en tant que de besoin les compétences d'autres organismes pour assurer des unités ou des modules spécifiques : connaissances et savoir-faire particuliers dans le domaine de la lecture ou de l'action culturelle, formations complémentaires « à la carte » liées aux profils spécifiques de certains stagiaires,
- en prenant en compte l'analyse et le suivi des activités réalisées sur le terrain d'alternance.

2) Modalités de mise en oeuvre

Vous trouverez ci-joint un modèle de cahier des charges, élaboré conjointement par le ministère de la Culture et de la communication et le ministère de la Jeunesse et des sports

Sur cette base, les DRAC et les DRJS seront chargées :

- d'élaborer un appel d'offre auprès d'un certain nombre d'organismes de formation,
- de choisir le ou les organismes ayant formulé les réponses les plus appropriées,
- d'aider l'organisme retenu à rechercher les financements susceptibles d'être mobilisés au plan régional (crédits des conseils régionaux, crédits formation des collectivités ou des organismes professionnels, fonds européens, crédits déconcentrés le cas échéant, etc.)

L'agrément des formations sera prononcé par les DRJS en concertation avec les DRAC et, à titre exceptionnel, hors calendrier habituel.

Parallèlement aux formations longues destinées aux personnes à la recherche d'une certification, des formations courtes ayant pour objectif l'adaptation à une fonction et l'acquisition de compétences complémentaires pourront être prévues.

III- Le dispositif de suivi

Pour garantir la cohérence d'ensemble et le bon avancement des programmes de médiation, il apparaît essentiel que la DRAC et la DRJS prennent l'initiative de constituer pour chaque projet ou, selon les cas, au niveau régional, un groupe de suivi associant notamment la direction régionale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle, le chargé de mission DSU/contrat de ville, la ou les collectivités territoriales et les bibliothèques concernées, les organismes de formation intervenant sur les projets ainsi que toute personnalité susceptible de contribuer à l'avancée des travaux.

Il peut être souhaitable par ailleurs que des modules de formation soient ouverts à des médiateurs d'autres secteurs (travailleurs sociaux, personnels intervenant auprès de la petite enfance, responsables de Bibliothèques Centres Documentaires, etc.) pour une connaissance approfondie des pratiques des uns et des autres ainsi que pour une meilleure maîtrise de leur coopération sur le terrain.

Nous vous demandons de bien vouloir nous faire parvenir avant la fin de l'exercice budgétaire :

- un état des recrutements effectués,
- un bilan faisant apparaître la nature et le niveau des formations mises en place, les organismes opérateurs, le contenu des programmes assortis de leurs budgets détaillés en dépenses et recettes

Le ministère de la culture et de la communication (direction du livre et de la lecture) ainsi que le ministère de la jeunesse et des sports (délégation aux formations) établiront annuellement un bilan de cette opération. Les services des deux ministères se tiennent à votre disposition pour vous apporter tout appui complémentaire, que ce soit pour l'instruction et le suivi des projets de médiation ou pour le choix des organismes de formation.

LA MINISTRE DE LA CULTURE
ET DE LA COMMUNICATION



Catherine TRAUTMANN

LA MINISTRE DE LA
JEUNESSE ET DES SPORTS



Marie-George BUFFET

ANNEXE

Ministère
de la culture
et de la communication

Ministère
de la jeunesse
et des sports

PROGRAMME DE FORMATION
A LA MEDIATION
EN MATIERE DE LIVRE ET LECTURE

Référentiel de compétences

REFERENTIEL DE COMPETENCES

Après étude des emplois créés, des profils des médiateurs recrutés et des besoins en qualification identifiés, les directions régionales adressent un appel d'offre à l'organisateur de formation, précisant la nature et le niveau des qualifications souhaitées.

Afin d'assurer une cohérence à l'ensemble du dispositif, les projets de formation qui seront proposés devront s'appuyer à titre indicatif sur les référentiels de compétences qui sont présentés dans ce cahier des charges

Ces référentiels ont été construits pour le niveau IV et le niveau III à partir des formations déjà réalisées sur ce thème au ministère de la jeunesse et des sports et à partir des études du ministère de la culture et de la communication. Le référentiel de niveau V correspond aux textes réglementaires du BAPAAT

L'observation des situations de travail devra permettre d'adapter les référentiels aux besoins du terrain.

Le caractère expérimental de l'opération « médiateur du livre » et l'évaluation qui en sera faite, permettront de faire évoluer ces documents pour des formations futures.

COMPETENCES DE NIVEAU V

Outre les compétences communes aux assistants- animateurs techniciens définies dans l'arrêté du 19 janvier 1993, relatif à l'organisation et aux conditions de délivrance du BAPAAT (joint en annexe), le médiateur du livre de niveau V devra posséder les compétences spécifiques suivantes :

I - Pratique d'une activité :

L'assistant animateur technicien doit être capable dans son activité professionnelle de situer les caractéristiques des divers types de publication :

- périodiques (quotidiens, hebdomadaires, revues) thématiques ou généralistes ;
- textes documentaires (historiques, biographiques, techniques...);
- oeuvre de fiction (romans, nouvelles, contes, poèmes, bandes dessinées...).

Il doit en outre :

- être familiarisé avec le vocabulaire le plus courant, concernant les périodiques : "la une", colonne, éditorial...
- être capable de choisir une histoire pour la lire ou la raconter ;
- être capable de préparer et de conduire une activité de groupe à partir du livre (lecture, récit oral, exposé, écriture, exposition...);
- être capable d'animer un coin lecture, une petite bibliothèque ;
- être capable de coordonner la rédaction d'un journal.

II -Appréciation d'un environnement sportif et socio-culturel :

- Capacité à repérer les lieux ou institutions pouvant enrichir et compléter ses moyens d'intervention (bibliothèque de prêt, centres de documentation...);
- Avoir une connaissance minimale des principaux éditeurs et de leur ligne éditoriale.

III - Droit :

Acquérir les notions minimales de réglementation en matière d'édition.

IV - Expression écrite ou orale :

- être capable de s'exprimer simplement et correctement par écrit ;
- maîtriser la technique de la lecture à haute voix.

COMPETENCES DE NIVEAU IV

Outre les compétences communes aux animateurs-techniciens définies dans le référentiel BEATEP joint en annexe, le médiateur du livre de niveau IV, devra posséder les compétences spécifiques suivantes :

I - Environnement professionnel

Domaines culturel, social et éducatif

Objectifs :

Identifier et situer le champ d'action des partenaires.

Etre capable de :

- Identifier et situer les activités et le champ d'action des partenaires de la bibliothèque : écoles, collèges, centres sociaux, centres de loisirs, P.M.I., crèches..., etc.
- Identifier les autres structures culturelles locales.
- Utiliser les documents d'information de l'ensemble de ces institutions.

Environnement institutionnel, administratif et associatif

Objectif :

Identifier les structures institutionnelles et les différents domaines de la médiation.

Etre capable de :

- Identifier les divers champs couverts par la médiation notamment dans le domaine du livre et les domaines connexes (écoles, musées par exemples).
- Identifier les différents services locaux.
- Identifier les compétences des services municipaux et leurs ressources pour réorienter, le cas échéant, les demandes des publics.
- Identifier les structures et pratiques associatives locales ainsi que leurs modes d'organisation et de fonctionnement.
- Utiliser les documents d'information de l'ensemble de ces institutions.

II - Publics

Objectif :

Repérer les différents publics et identifier leurs caractéristiques. Communiquer avec des publics diversifiés.

Etre capable de :

- Recueillir des données sommaires sur les publics (nombre d'inscription, de prêts, de visites).
- Repérer les publics (notamment les enfants et adolescents), identifier leurs besoins et leurs pratiques notamment dans leurs composantes collectives.
- Etablir une relation verbale avec des publics diversifiés, notamment les adolescents.

III - Repérages et apports de connaissance liés à la technique

1) Les différents acteurs :

Objectifs :

Se repérer et se positionner professionnellement par rapport aux fonctions que remplissent les parents, les enseignants, les bibliothécaires dans le domaine du livre, des écrits et de la lecture.

Etre capable de comprendre les enjeux de la lecture-écriture :

- les mécanismes d'apprentissage de la lecture
- les conditions pour devenir lecteur : avant et après l'apprentissage
- les écrits dans la vie quotidienne (signalisation, affichage, presse, prospectus,...)
- l'illettrisme : repérage et positionnement professionnel
- les rôles et fonctions de l'animateur, de l'enseignant, du bibliothécaire.

2) Bibliothèque :

Objectifs :

Situer l'action du médiateur au sein des différents types de bibliothèques

Etre capable de :

- Repérer les différents types de bibliothèques, leurs missions et les fonctions.
- Repérer les différentes formes d'organisation, les services proposés par la bibliothèque et le(s) réseau(x) au(x)quel(s) elle appartient.
- Identifier et situer les différentes composantes de la bibliothèque municipale (centrale, annexes, bibliobus par exemple) ainsi que les autres bibliothèques locales.

3) *Livre* :

Objectifs :

Repérer les différents types de documents imprimés et les différents usages qui peuvent en être faits.

Etre capable de :

- Utiliser le vocabulaire professionnel relatif aux catégories de documents imprimés.
- Repérer les éléments caractéristiques pour identifier un document imprimé.
- Identifier les acteurs de la chaîne de production et de diffusion des documents imprimés.
- Distinguer les différents usages de l'imprimé et les diverses pratiques de lecture.

4) *Choix des livres*

Objectif :

Utiliser divers critères relatifs aux contenus permettant de sélectionner des documents pour le public.

Etre capable de :

- Situer la nature et le niveau de traitement de l'information dans les ouvrages documentaires.
- Identifier les grands courants littéraires.
- Analyser des documents imprimés (ouvrages de fiction, documentaires, périodiques) en s'appuyant sur le texte, l'auteur, l'éditeur, la collection et l'illustrateur.
- Sélectionner ces documents (en bibliothèque ou en librairie) en fonction des publics à desservir.

5) *Recherche documentaire*

Objectif :

Identifier n'importe quel document et le localiser dans la bibliothèque

Etre capable de :

- Utiliser la classification et le classement de la bibliothèque pour localiser des documents imprimés et les ranger.
- utiliser le catalogue de la bibliothèque pour identifier et localiser des documents imprimés.
- utiliser des annuaires pour retrouver des informations générales.
- utiliser le système de prêt de la bibliothèque.
- sélectionner un ou des documents en fonction des demandes générales formulées par les publics et en vue de la constitution d'une offre.

IV - Animation

Objectifs :

Etre capable de :

- maîtriser des techniques d'animation liées aux livres et aux écrits, en vue de les réinvestir dans des situations variées :
 - techniques d'animation à partir du livre ;
 - techniques de création et de production d'écrits (ateliers, logiciels, outil télématique).
- dire, lire et raconter
- gérer et organiser un coin lecture

V - AUTRES COMPETENCES

Objectif :

S'exprimer clairement devant une ou plusieurs personnes, dans le cadre d'activités professionnelles courantes.

Etre capable de :

- Communiquer clairement et précisément avec une personne dans un dialogue simple.
- Prendre la parole en public :
 - dans le cadre de lectures collectives, de contes ou d'animations diverses,
 - face à un auditoire plus ou moins étendu,
 - à l'intérieur et/ou à l'extérieur de la bibliothèque,
 - avec des partenaires extérieurs à la bibliothèque.

Expression écrite

Objectif :

Rédiger de manière compréhensible dans le cadre d'activités professionnelles courantes.

Etre capable de :

- Appliquer les règles orthographiques et syntaxiques,
- Aider à remplir toutes sortes de formulaires administratifs,
- Rédiger des textes simples

Informatique

Objectif :

Utiliser les outils informatisés de la bibliothèque dans le cadre d'activités professionnelles courantes.

Etre capable de :

- Distinguer les différentes familles d'outils (bureautique, logiciels de gestion, logiciels de recherches documentaires),
- utiliser un catalogue de bibliothèque (en ligne, en mode vidéotex)

Organisation générale

Objectif :

Organiser son travail au sein d'une équipe

Etre capable de :

- Organiser son travail personnel
- Etablir un planning à court terme dans le cadre de son activité
- Travailler en équipe
- S'astreindre à un rythme et à des horaires réguliers de travail

Auto-formation

Objectif :

Rechercher les informations imprimées utiles à l'exercice des activités professionnelles.

Etre capable de :

- Identifier et utiliser régulièrement des revues professionnelles présentant, notamment, les nouveautés éditoriales.

Droit

Objectif :

Faire respecter les règles de fonctionnement de la bibliothèque.

Etre capable de :

- Appliquer le règlement de la bibliothèque relatif à l'inscription et au prêt
- Connaître la réglementation relative aux publications destinées à la jeunesse
- Connaître la réglementation relative à la reprographie