

Bérénice Waty

Laboratoire d'anthropologie et d'histoire de l'institution de la culture
(LAHIC – IIAC –UMR 8177)

Quand le monde des bibliothèques se livre

Ethnographie du quotidien de bibliothécaires



Pour une ethnologie des métiers du patrimoine
Rapport – Novembre 2011

Commanditaire :

- Direction générale des patrimoines (Département du pilotage de la recherche et de la politique scientifique)
- Direction générale médias et des industries culturelles (Service du livre et de la lecture. Département de la lecture. Observatoire de la lecture publique)
- Ministère de la Culture et de la Communication

Laboratoire :

Laboratoire d'anthropologie et d'histoire de l'institution de la culture (LAHIC – IIAC –UMR 8177)

REMERCIEMENTS

Un jour, en m'appuyant sur Bruno Latour et son image de la « mouche sur le mur » (« observateur réduit au silence et à l'invisibilité mais pourvu d'un carnet de notes »¹), j'évoquais la démarche du terrain ethnographique avec une bibliothécaire, que me répondit alors que « jamais plus » elle ne considèrerait cet animal de la même manière, voire qu'elle ne le tuerait point dorénavant... Orgueilleusement, j'en retirais énormément de satisfaction : ma mission auprès des personnels rémois avait fonctionné, au-delà de mes espérances, puisque ma présence avait même permis une découverte, de leur côté, d'un métier qui paraissait sur plusieurs aspects très « mystérieux » ou « fossoyeur de tribu en voix d'extinction ». Je dis *même*, puisque les quatre mois de terrain ont été source d'un matériau dense et riche pour l'enquête, et qu'au-delà, il s'est agi d'une rencontre humaine avec des personnes. Ma présence au sein du réseau de lecture publique de Reims, et plus spécifiquement à l'antenne de la médiathèque Jean Falala, a été une aventure : pour la première fois, je *vivais* sur le terrain, dormant dans une bibliothèque patrimoniale avec toute la sécurité que cela implique, mangeant avec les personnels, sortant même avec eux.

Il est impossible de tous les remercier, mais à titre individuel, je voudrais leur dédier ce rapport et leur dire combien leurs paroles, et aussi leurs regards, leurs gestes ou traits d'humour, ont été à la source de ce texte. Des plus bavards aux plus silencieux, des discrets par courriels aux plus extravertis, des nouveaux retraités aux stagiaires, tous ont nourri indirectement (ou pas) ce travail.

Je tiens également à exprimer ma reconnaissance à la directrice de ce réseau, Mme Delphine Quereux-Sbai, chef d'orchestre tout terrain, qui a accepté l'idée de l'intrusion d'un regard extérieur dans ses murs et qui a su toujours me manifester une écoute attentive. L'ensemble des responsables de chacune des antennes, ainsi que leur personnel, doivent également être remerciés pour la qualité de leur accueil, leur patience pour m'expliquer des aspects techniques du métier et tout simplement pour avoir acceptés d'être « passés sous le microscope », comme l'un d'entre eux le dira. Je dois dire que j'ai pu bénéficier d'une totale liberté et d'un accès illimité aux ressources des bibliothèques et aux personnels.

Il convient aussi de manifester ma sympathie réelle aux membres du groupe d'expertise qui a accompagné ce travail, à commencer par M. Christian Hottin qui est à l'origine même du projet, soucieux de voir les bibliothèques figurer dans la réflexion menée autour des métiers du patrimoine. Que les représentants du Service du livre et de la lecture (ministère de la Culture et de la Communication), ainsi que les membres du Service Etudes de la Bpi (Centre George Pompidou), figurent parmi les acteurs de ce beau projet. Enfin, que M. Claude Poissenot soit remercié pour sa patience à mon égard.

Je voudrais remercier Mme Nadine Boillon, gestionnaire du LAHIC, qui a accompagné le déroulement de l'enquête et notre directeur, M. Daniel Fabre, qui m'a laissée la liberté de mener ce travail. Melle Legrand et M. Contentin méritent de figurer ici pour leurs conseils précieux et leurs aides variées.

¹ Bruno Latour, *La fabrique du droit. Une ethnographie du Conseil d'Etat*, Paris, La Découverte, coll. « Sciences humaines et sociales », 2004, p. 16.

SOMMAIRE

Introduction

Partie I

L'image des bibliothécaires : entre fantasme, réalité et déceptions

Prologue : pourquoi étudier les représentations que les bibliothécaires se font de leur métier ?

A – Une difficile approche de l'image des bibliothécaires

B – Les bibliothécaires dépeints par eux-mêmes et leurs cercles proches

- * Quand on n'est pas (encore) bibliothécaire : un regard très extérieur, voire absent
- * La naissance d'un bibliothécaire : entre découverte pour soi et étonnements des proches

C – Les mots pour se dire et se décrire : les bibliothécaires se livrent

- * Bibliothécaire : les mots choisis par les professionnels pour se définir
- * Les représentations sur le bibliothécaire par des professionnels : essai de typologie selon la théorie du noyau central
- * Bibliothèque : les mots choisis par les professionnels pour la définir

Partie II

Une définition négative du métier : des bibliothécaires qui « ne sont pas »...

A – De nombreux professionnels qui doutent de leur métier : un décalage identitaire

B – Des bibliothécaires atteints par une perte de repères ?

C – Une définition et une approche en négatif du métier

- * « On n'est pas policier »
- * « Je ne suis pas assistante sociale »
- * « On n'est pas des formateurs, ni des animateurs »
- * « On n'est pas des caissières »
- * « On n'est pas libraire »
- * « Je ne fais pas de la recherche ou des enquêtes »
- * « On n'est pas des journalistes, di des experts techniques »
- * « Je ne suis pas prof ou enseignant »

D – Comment interpréter cette suite de négations ?

- * Vouloir plus de temps pour réfléchir à ce qui est entrepris ?
- * Polyvalence – Vs – Spécialisation : un compromis impossible
- * La peur d'être toujours en retard : un trait identitaire ?

Partie III

Le corps – Vs – Les pratiques : le métier de bibliothécaire et ses impératifs physiques

A – Recherches variées dans les écrits professionnels

- * A la recherche d'un corps perdu

- * Un corps et des gestes limités chez les usagers
- * Un corps exclu par la culture de l'écrit

B – Et pourtant... le corps est omniprésent !

- * Un corps contraint et passé sous silence
- * Des lourds chariots qui pèsent sur les professionnels
- * Quelle image physique se trouve renvoyée par les agents ?

C – D'autres contraintes pèsent sur le physique

- * Une pause déjeuner où l'on « mange avec sa montre »
- * Un corps qui souffle le chaud et le froid
- * Un bibliothécaire sachant marcher...
- * Des bibliothécaires saturés d'ondes et de bruits

D – Un corps mis en scène pour asseoir une image

- * Parler avec son corps
- * Quand l'interaction avec les usagers se fait physique
- * Petits ballets et autres pas de danse...

E – « C'est pas évident » : quand le cœur s'en mêle/s'emmêle

F – Un corps que l'on tente de protéger

G – La mise en scène du corps d'une bibliothécaire : le cas de Katia

Partie IV

Des traces fossilisées de la « belle écriture »

A – De l'importance historique de la « belle écriture » pour définir le bibliothécaire

B – « La belle écriture » : regards et pratiques des bibliothécaires de Reims

Ouvertures avant la fin

LISTE DES APARTES

Partie I

- L'archétype du « mec cultivé » ou de « l'intello » : une figure essentielle à travailler quand on parle de représentations de la culture
- Un documentaire *Voyage au centre de la Bibliothèque(I)*
- Des regards d'extérieurs portés par des "infiltrés" : le cas des stagiaires

Partie II

- Des pompiers qui doutent de leur métier
- La bibliothèque « 3^{ème} lieu »
- Description d'un « partenariat » entre bibliothécaire et libraire « Ernest et Eléonore »
- Réactions face à un questionnaire sur une extension des horaires des bibliothèques rémoises
- Quand une bibliothécaire joue la maîtresse...
- Un documentaire *Voyage au centre de la Bibliothèque (II)*
- Une culture légitime mise à mal : quand les bibliothèques perdent de leur sacralité

Partie III

- Le chariot : un symbole dans l'image des bibliothécaires
- Une base d'images à clichés...
- Les pathologies des gens de lettres... même les bibliothécaires !
- Katia la bibliothécaire sur le blog de *Desperate Librarian Housewife*

Glossaire

ABF : association des bibliothécaires de France

ACTU : secteur Actualités à la médiathèque Jean Falala

ADBDP : association des directeurs des bibliothèques départementales de prêt

ATSEM : agents territoriaux spécialisés des écoles maternelles

BBF : bulletin des bibliothèques de France

BENJ : secteur Jeunesse à la médiathèque Jean Falala, section benjamin

BNF : bibliothèque nationale de France

BPI : bibliothèque publique d'information

EHESS : école des hautes études en sciences sociales

ENSSIB : école nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques

HUM : secteur Sciences Humaines et Sociales à la médiathèque Jean Falala

INSEE : institut national de la statistique et des études économiques

JUN : secteur Jeunesse à la médiathèque Jean Falala, section junior

MISA : secteur Musique, image, son et art à la médiathèque Jean Falala

SP : service public

ST : secteur Sciences et Techniques à la médiathèque Jean Falala

INTRODUCTION

Accès réservé

Depuis le début du projet, la bibliothèque est pensée comme une « boîte noire »...

= d'où l'accès réservé aux initiés, entendus comme les bibliothécaires eux-mêmes.

L'image des bibliothécaires : entre fantasme, réalité et déceptions

Prologue - Pourquoi étudier les représentations que les bibliothécaires se font de leur métier ?

Les pratiques professionnelles des bibliothécaires, à travers leurs spécificités technologiques et organisationnelles, les effets générationnels ou encore les problématiques liées à la notion de public(s) et de leur accueil, font l'objet d'études et de recherches en sciences sociales et en bibliothéconomie. S'interroger aujourd'hui sur les représentations que les bibliothécaires ont de leur métier, c'est essayer d'accéder à un autre registre d'analyse, afin d'éclairer autrement les logiques de leurs pratiques et conceptions. Avant de partir plus avant dans l'étude, il convient de bien fixer ce que l'on entend par représentations sociales :

« On reconnaît généralement que les représentations sociales, en tant que systèmes d'interprétation régissant notre relation au monde et aux autres, orientent et organisent les conduites et les communications sociales »².

Par représentation sociale, on entend « une forme de connaissance socialement élaborée et partagée, ayant une visée pratique et concourant à la construction d'une réalité commune à un ensemble social ». Formant un matériau riche et complexe, les représentations articulent divers éléments : « éléments informatifs, cognitifs, idéologiques, normatifs, croyances, valeurs, attitudes, opinions, images etc. Mais ces éléments sont toujours organisés sous l'espèce d'un savoir disant quelque chose sur l'état de la réalité »³.

L'intérêt d'étudier les représentations chez les bibliothécaires réside notamment dans le dévoilement des modes de symbolisation et des significations conférées à ce terme. Etant entendu le caractère partagé des représentations, leur lien avec un processus d'appartenance, il s'agit de rencontrer des bibliothécaires collectivement et de travailler sur leurs paroles, leurs points de vue et les référents dont ils usent. L'approche ethnographique, avec un temps long dédié à un travail de terrain pour recueillir observations et discours permet de renforcer

² Denise Jodelet (sous la dir. de), *Les représentations sociales*, 8ème éd., Paris, Presses universitaires de France, Coll. « Sociologie D'aujourd'hui », 2007, p.53.

³ *Ibid.*, p. 52-53.

cette volonté. Quels sont les traits propres aux bibliothécaires et les caractéristiques qui émergent de leurs rapports à leur métier ? Comment l'observation de leur quotidien peut-elle nous renseigner sur leurs « images dans la tête »⁴, la leur, comme celle de leurs proches ou de la société, plus globalement ?

Pour obtenir ces représentations, différentes méthodes ont été utilisées. La présence aux côtés des personnels, dans les tâches qu'ils assument quotidiennement ou lors de moments moins ordinaires (colloque, journée d'étude, réunions). Passer les temps de repos et de détente avec les agents a également permis de développer des discussions moins formelles qui sont parvenues à intégrer le chercheur au plus près des bibliothécaires dans leurs parcours de vie, et à atteindre un degré de liberté de parole réel. Toujours pour recueillir les opinions des personnels, on a mené quatre entretiens collectifs auxquels ont pris part au minimum quatre agents : ces discussions, voulues comme un temps de liberté et de prises de parole autonomes, amènent à « saisir les prises de position et interactions, les unes avec les autres et non de manière isolée. [elles] permet[tent] à la fois l'analyse des significations partagées et du désaccord »⁵. Le chercheur était là pour recadrer et synthétiser ponctuellement les idées et pour faire progresser l'entretien, les agents étant invités à expliciter les choix dans l'exercice des associations libres⁶ ou certains propos tenus, le tout afin de « favoriser le développement d'une dynamique de la discussion »⁷.

A la marge, la fiction a été sollicitée pour recueillir des portraits de bibliothécaires : des films, des romans, des albums de littérature jeunesse constituent un matériau riche qui rejoint, ou au contraire se distingue, les images que les bibliothécaires se font de leur métier. On a pu se

⁴ Oriane Deseilligny, « L'écriture de journaux intimes sur Internet : mise en forme du moi ou création d'une image de soi ? », Colloque international « Hypermedias hypertexts, products, tools and methods », Conférence H2PTM03, 23-26 septembre 2003, Paris8.

⁵ Sophie Duchesne, Florence Haegel, *L'enquête et ses méthodes. L'entretien collectif*, Paris, Nathan Université, coll. « 128 », 2004, p.35.

⁶ On demandait aux bibliothécaires de donner trois mots pour qualifier le terme de « bibliothèque » et celui de « bibliothécaire ». Fréquemment utilisé pour l'étude des représentations sociales, l'exercice de l'association libre permet de laisser les participants délimiter le champ de la discussion et fournir des indicateurs de cadrage du thème. Associer trois mots pour qualifier la « bibliothèque » et le « bibliothécaire » permet de recueillir les premières acceptions agrégées à ces mots. Voir Pascal Molinier, Patrick Rateau, Valérie Conhen-Scali, *Les représentations sociales, Pratique des études de terrain*, Rennes, PUR, 2007, p.70-71. Un article inédit revient sur cette méthodologie : Anne Jonchery, Bérénice Waty, « C'est quoi la culture pour les jeunes ? Analyse exploratoire des représentations de la culture chez les 15-25 ans », *Culture Etudes*, à paraître (2012).

⁷ *Ibid.*, p.70-76.

servir de ces productions pour initier ou relancer la discussion avec des enquêtés, ou alors chercher à voir si la fiction prenait ou non des libertés avec la réalité. Il s'agit là d'une technique commune en anthropologie visuelle, où l'on cherche à s'appuyer sur la fiction et les images pour générer du discours et dé-construire certains archétypes. La bibliothécaire, ingénue, montée sur une échelle, avec les traits de Romy Schneider dans *What's new, Pussycat* en 1965 : que fait-elle dorénavant où les étagères sont ergonomiques et accessibles sans tabouret ? « Le bibliothécaire » d'Arcimboldo fait de livres connaît-il un avatar contemporain avec des DVD, des CD et des tablettes ? Pourquoi Gus Van Sant fait-il d'une jeune lycéenne introvertie la première victime des deux tueurs dans *Elephant* en 2003 ?

A – Une difficile approche de l'image des bibliothécaires

L'objectif est de construire les missions et le métier des bibliothécaires par rapport à leurs propres perceptions et de les proposer comme un objet social, dont la compréhension passe par la reconstruction des sens que donnent les acteurs à l'expérience de la bibliothèque. Pour ce faire, on a cherché à connaître les images véhiculées par le terme de « bibliothécaire », en s'appuyant d'abord sur les propos tenus par les enquêtés. Contraintes, plaisirs, préjugés s'imposent dans les récits recueillis et les personnels rémois peuvent faire cohabiter ces différentes visions en même temps ou de manière séparée, suite à un incident avec un usager, suite à une journée trop longue ou face à des messages internes.

« Comment me décrirais-tu ton métier ? », « je suis un extra-terrestre : comment m'expliques-tu ton métier ? », « c'est quoi un bibliothécaire ? » : voici des exemples de questions posées aux personnels. Dans ce type d'interactions où le chercheur entame la discussion de la sorte, les agents répondent plutôt positivement avec des idées de « démocratisation culturelle » ou « d'accès à la culture pour tous » qu'ils « rendent possible ». Ils adoptent une position modeste à l'égard de cet idéal, en déclarant qu'ils sont « un rouage parmi d'autres », « une goutte d'eau dans l'océan », et qu'à leur « niveau » ou « modeste niveau » ils oeuvrent en ce sens. On sent une sorte de retenue par rapport à cette expression générique et ce qu'elle sous-entend : ils sont plusieurs à affirmer que la démocratisation de la culture est « un vœu pieu » ou « un rêve inatteignable », qu'elle n'a pas atteint ses objectifs, tout en affirmant que « pour

la société, pour le vivre ensemble, c'est quand même bien de se dire que la culture est importante ». A la fois engagés dans cette mission de service public et dégagés de son poids symbolique, les propos des bibliothécaires démontrent d'une position médiane, d'une prise en compte de la réalité des faits à laquelle on appose un idéal tout de même. De plus, certains pointent aussi l'effet « mécanique », « cliché » ou « vite-dit » de ces formules « très culture légitime » ou « trop ministère de la Culture, années Lang », ou « trop floues » :

« On sait bien que ce n'est pas vraiment ça, hein, les chiffres de fréquentations et de prêts chutent, on fait un peu de l'abattage avec des livres ou de la musique à la mode, on investit pas trop sur la culture avec un grand C, dans une vision académique ou historique [...], mais bon, quelque part, on est quand même motivés par cette idée : te dire que tu fais quelque chose de positif, que tu aides les gens et que tu leur proposes de la culture – mets tous les guillemets que tu veux – ben je trouve quand même que c'est valorisant pour nous, enfon pour moi, je le vois comme ça ».

Des effets générationnels tendent à s'imposer : du côté des jeunes bibliothécaires, la démocratisation n'est pas un élément fréquemment utilisé ; les objectifs ou définitions du métier sont plus modestes, revues à la baisse pourrait-on dire par rapport à leurs aînés qui n'hésitent pas à y faire référence. On se retrouve donc avec des 25-35 ans qui se déclarent « réalistes » ou « pas démago » :

- « Je fais mon travail, si je peux aider les gens c'est très bien, mais en même temps, on sait bien que ce sont toujours les mêmes qui viennent en bibliothèque, qui bénéficient des animations ou de nos services »,

- « La culture, c'est un grand mot, un très grand mot... Je développe une animation, les gens viennent, j'espère qu'ils apprécient et voilà, je reprends le prêt-retour, ça redevient le train-train jusqu'à la prochaine animation... On ne va pas s'imaginer qu'on enculture les gens non plus [rires] ! On se calme, hein... [...] c'est un peu, oui, ça fait un peu gros mot pour moi la culture dit comme ça »,

- « moi j'ai un travail, c'est un peu comme si... oui, je suis employée de la ville, donc voilà, c'est pas non plus le truc le plus passionnant de ma vie [...] ça reste un travail »,

- « Attends, je te rassure, moi et ces grandes idées, c'est pas vraiment ma vision du travail que je fais là : j'ai un emploi, on me demande de faire des choses et j'essaie de satisfaire tout le monde ; après, il y a des ratés, des usagers pas forcément contents, des collègues qui nous parlent d'avant où c'était différent, tout ça, enfin... Oui, c'est bien de vouloir que tout le monde vienne à la bibliothèque, que la culture soit ouverte à tous, mais on est dans la réalité là ! ».

Auxquels répondent les propos de leurs aînés de 35 ans et plus où se dessine un autre projet, peut-être plus ambitieux pour certains, ou en tout cas motivé par des aspirations qui dépassent le simple fait d'« avoir un travail » :

- « On a quand même la chance d'exercer une profession qui fait du bien aux gens, on les touche dans le cadre de leurs loisirs, on n'est pas la police pour réprimander ou les impôts pour leur prendre des taxes : nous, on est un service public utile, qui rend les gens contents, on peut s'en féliciter »,
- « [...] vivre au milieu des livres, avoir à côtés de nous des films, de la musique, enfin, tu vois : on est des privilégiés dans notre métier »,
- « Je rencontre plein de gens, des fois je parle longtemps avec eux, le contact au public, c'est tellement bien, et quand tu te dis qu'en plus les gens repartent contents de chez nous, ben je trouve cela super valorisant comme métier [...]. Au Ministère, ils parlent de démocratisation de la culture, et nous ici on voit vraiment à quoi ça ressemble, et même s'il y a des problèmes, même si Britney Spears pour moi ce n'est pas de la culture, ben je suis contente de voir les usagers venir chercher ça ici ».

Chez les plus jeunes, une sorte de fatalisme lié aux vicissitudes du marché de l'emploi explique l'entrée dans la profession, ainsi qu'un cursus universitaire mené dans les humanités ou les sciences sociales qu'ils ont pu rentabiliser de manière optimum en travaillant dans le monde des bibliothèques. Ce sont eux également qui emploient le mot de « hasard » le plus fréquemment pour revenir sur leur arrivée dans les bibliothèques. Terme qui n'est pas neutre, comme on le verra plus loin, qui est aussi utilisé par des collègues avec une plus grande ancienneté, mais qui dénote chez les plus jeunes avec une acception négative. Parler d'une mission de démocratisation de la culture ne rencontre pas leur adhésion : idéal trop important, expression fourre-tout et surtout échec de cette politique expliquent, en partie, leur refus de s'y référer. Mais en partie seulement : les plus jeunes parlent plus volontiers des services proposés aux usagers et des animations menées que d'objectifs liés explicitement à la lecture publique : ainsi, les formations à l'Internet et à l'utilisation de différents logiciels, parler et « avoir un mot gentil » avec les usagers, ou encore mettre à disposition des salles d'étude aux lycéens et étudiants s'imposent comme plus valorisants pour les personnels les moins âgés que la défense de la lecture, la promotion de différents supports culturels ou une rencontre avec un écrivain. Peu ou prou on se rapproche néanmoins d'une politique publique menée en faveur de la lecture, mais on est frappée de constater que pour les plus jeunes bibliothécaires il n'est pas question d'en parler de la sorte. Du côté de leurs collègues plus âgés, là on trouve des références explicites aux missions du bibliothécaire, avec le « sens du service public » et le « respect de toutes les cultures » en prime. Au risque de tomber dans la caricature, on voit se profiler deux conceptions : d'un côté, des jeunes sur le marché du travail qui accèdent aux métiers de la bibliothèque en se voulant pragmatiques et opérationnels, tout d'abord en trouvant un

emploi, puis en s'inscrivant dans une vision concrète du métier ; de l'autre côté, des bibliothécaires plus âgés affirment avec fierté être des « professionnels de la culture » ou travailler dans « une institution noble », n'hésitant pas à employer des expressions générales sans forcément les renseigner. Entre eux, d'ailleurs, ils pointent ces lignes de démarcation : constamment les plus anciens disent que sur pléthore de tâches à faire, les jeunes sont « moins investis », « plus fonctionnaires rigides » ou encore « plan-plan » ; le manque de formation (type CAFB) et même de connaissances en culture générale sont pointés comme des caractéristiques des bibliothécaires plus jeunes par leurs aînés :

- « On a beau dire, avec notre formation d'avant, ben on en savait quand même plus »,
- « C'est pas avec leur stage ou les périodes où ils sont vacataires qu'ils peuvent vraiment prétendre être bibliothécaires [...]. A mon époque, on passait du temps à acquérir des compétences et une culture professionnelle »,
- « Le slam, les graffiti, laisser les jeunes jouer sur nos ordinateurs, la Wii maintenant : c'est pas que je sois contre, mais quand même, ça me pose question... Ce n'est pas simple tout ça... Moi, quand j'étais enfant, la bibliothèque c'était autre chose »,
- « Quand je vois comment certaines collègues plus jeunes orthographient certains noms d'écrivains ou de compositeurs, ou même comment ils écrivent dans leurs mails en interne, je me dis que je n'appartiens pas à leur génération ».

A travers ces propos, on peut essayer de dégager quelques idées forces. Tout d'abord, le recours à un âge d'or mythique, dans n'importe quelle situation, est toujours plus ou moins fantasmé dans les effets accordés à ce temps d'avant. Des agents rémois avec une expérience de trente ans et plus peuvent aussi chercher à ré-écrire leur parcours professionnel avec une mise en cohérence plus forte qu'elle n'est réellement. Ensuite, une véritable rupture semble opérer entre ceux qui ont bénéficié du diplôme professionnel du CAFB et ceux qui n'ont pas connu cette expérience ; les formations proposées par les universités et les MASTER sciences de l'information ou les métiers du livre peinent à être des références pour ceux qui ont suivi la formation CAFB⁸. La formation ABS est « un pis-aller », « un truc parce qu'il faut bien dire

⁸ La profession a énormément écrit sur le CAFB, sa disparition et le manque de formations adéquates proposées à l'heure actuelle. Un article pertinent synthétisait une partie des réflexions autour de cette situation : « La disparition du CAFB a entraîné (et entraîne encore) une déploration que bien des observateurs considèrent comme irrationnelle et ne s'expliquent pas. C'est qu'il s'agit, ici, non pas du regret objectif d'une formation irremplaçable (encore qu'elle n'ait pas été remplacée...), mais de la nostalgie de l'autoformation. La fin du CAFB, c'est la fin du pouvoir de reproduction des bibliothécaires sur leur propre groupe professionnel : ce qui signifie à la fois la fin d'un diplôme fédérateur, identitaire, et la fin d'une mobilité professionnelle linéaire. [...]. La réforme statutaire, analyse Bernadette Seibel, a produit « une dévaluation symbolique de l'identité professionnelle du métier » ; Dominique Lahary impute ce sentiment de perte au même événement : « La perturbation introduite par la réforme statutaire a manifesté (jusque dans la rue) la puissance d'une structuration identitaire autour d'un diplôme professionnel [le CAFB], qui a peut-être connu son chant du cygne avant que la dispersion des grades et la perte des références en termes de diplôme ne fassent exploser finalement la communauté des bibliothécaires ».

« oui, on forme les gens », mais honnêtement, ce n'est pas avec aussi peu de cours et de temps de formation que l'on peut prétendre être des professionnels ». Certains jeunes regrettent aussi « le temps béni du CAFB », estimant ne pas avoir suffisamment appris durant leurs études et devant « apprendre sur le tas » maintenant. Enfin, on est en présence de grandes phrases toutes faites, « en savoir plus » ou avoir « une culture professionnelle » : précisément de quoi parle-t-on ? Certes, une formation permet d'accéder à des connaissances et de partager collectivement avec des collègues formés de manière identique à un socle commun de références et de manières de faire. Mais le quotidien partagé entre tous ces personnels ne peut-il agir dans le même sens ? Tous critiquent d'une certaine façon l'absence de formation et d'un diplôme, jeunes comme plus anciens, qu'ils aient ou non pu bénéficier du CAFB.

Si on ne se focalise pas sur les effets générationnels, un optimiste féminin se dégage quelque peu : contrairement aux collègues hommes, les femmes bibliothécaires affichent une croyance plus soutenue dans le pouvoir de l'auto-formation, du partage des valeurs par mimétisme et acculturation (« à force de nous voir faire comme ça, ils apprennent tout autant », « on dit sur le tas, mais le tas, ce sont nous, les vieilles [rires], donc finalement il y a pire »). Elles paraissent s'adapter à la réalité du déficit de formation en tentant de combler les manques en privilégiant le dialogue, le partage d'expériences. De leurs côtés, les hommes⁹ sont plus critiques : « comment prétendre être des professionnels si on n'a même pas de formation spécifique ? », « le vrai problème, c'est que les jeunes arrivent un peu par hasard et sans cadre, donc après c'est délicat de mettre tout le monde d'accord et de faire fonctionner une boutique comme la nôtre ». Cela ne veut pas dire qu'ils ne sont pas également dans la collaboration avec leurs collègues ou qu'ils refusent de leur prêter main forte : ils dénoncent plus fréquemment l'absence de formation, qu'ils relient également plus souvent à une perte de valeur identitaire de la profession.

En termes violents, Dominique Lahary exprime ce que beaucoup disent autrement : qu'est-ce qu'une profession qui n'est pas reconnue par un diplôme ? Est-ce que la suppression du diplôme ne signifie pas « l'explosion » de la profession ? ». Voir Anne-Marie Bertrand, « La transmission de l'implicite ou comment la culture professionnelle vient aux bibliothécaires », *BBF* (1), 2003, p. 10-15. En ligne.

⁹ Numériquement moins nombreux au sein du réseau rémois, et de manière plus générale, au sein de la profession.

Toujours au sujet d'une séparation entre les bibliothécaires en fonction de leur âge, cela traduit également une idée générale d'une perte de la sacralité (sacralisation aussi ?) du livre et plus globalement de la culture : quand les bibliothécaires abordent la question de la console de jeux Wii acquise à la médiathèque Croix-Rouge, au-delà des premières opinions sur cet objet, ce qui est intéressant c'est que les personnels additionnent les effets qu'ils jugent négatifs, ils les cumulent pour appuyer leur argumentaire en faveur d'un clivage entre *jeunes* et *vieux* bibliothécaires qui reposerait sur la culture : culture légitime et culture non légitime, élitiste et populaire, culture humaniste et culture marchande, qualité et standardisation. Cela fonctionne par binômes antinomiques et dans les premières déclarations le sentiment de relever ou d'appartenir à l'un ou l'autre des camps est manifeste ; quoi que : les personnels plus âgés verbalisent de la sorte, pour les plus jeunes, on parle de « cultures différentes » ou « variées », de la « fin de la toute puissance du livre au profit d'autres supports tout aussi importants et culturels ». Les plus jeunes paraissent enclins à relativiser les pratiques et les productions culturelles pour leur attribuer à toutes, sans exclusive, la qualificatif de culturel ; pour leurs collègues, on est plutôt dans des visions tranchées et opposées : « ça c'est de la culture, et ça non... » en quelque sorte.

Mais tout cela est plus contrasté dans les faits, rien n'est jamais immuable et tout appelle à la précaution et mérite d'être relativisé : ainsi, ce manque d'adhésion à une vision enchantée du bibliothécaire comme acteur du projet de démocratisation culturelle ne signifie aucunement un investissement à minima dans les missions. Tout comme un manque de formation de type CAFB n'implique pas des professionnels incompetents. Pour quelques agents, peu importe finalement la formation initiale ou les motivations pour faire ce métier : ce qui compte c'est « d'avoir la pêche et d'y aller » et de « s'adapter à un projet très vaste, avec ses propres compétences ».

On retrouve une autre forme d'ambivalence quant les professionnels recourent à des termes et expressions liées au travail manuel ou à la chaîne, dans des emplois d'ouvriers, tels que ceux caricaturés par *Les Temps modernes* d'un Chaplin ou ceux vantés par le fordisme et le taylorisme au XIX^{ème} siècle. La vision du progrès technique prend ici toute son importance. Les bibliothécaires ne sont pas technophobes : sans cesse ils se remettent en question du fait

de l'intégration des nouvelles technologies dans leur univers professionnel, s'y adaptent en créant de nouveaux services présumés comme attendus par les usagers. Mais cela ne les empêche de porter parfois un regard critique sur les effets de cette modernisation forcée. L'idée d'être « toujours en retard » ou « à la traîne » est ainsi très présente dans les propos des professionnels, qu'ils soient adeptes des réseaux sociaux ou des liseuses, ou qu'ils regardent cela avec circonspection. De manière plus générale, les personnels rémois font état d'un quotidien haché, avec des successions de tâches diverses, passant de la solitude de la sélection et acquisition de documents à l'accueil et l'aide aux publics, alternant entre leur bureau privatif et les plages horaires dédiées aux usagers. Tâches éclatées donc, parcellaires et effectuées parfois à une cadence soutenue (prêts-retours les jours d'affluence) par des personnels qui ont l'impression de ne plus maîtriser leurs savoirs faire. La démotivation, une forme de lassitude – à commencer par une fatigue physique –, parfois l'ennui éprouvés par les bibliothécaires s'expriment par un investissement moindre et une angoisse face à l'avenir. L'alternance ou la rotation sur les postes de travail (en secteur, prêt-retour, inscription) permet une pluri-spécialisation ou une polyvalence véritable des agents, mais ces derniers se doivent également d'être des spécialistes dans leur domaine, d'où un sentiment d'un entre-deux qui les perturbent. Dans les années 1950, les sciences sociales qui s'intéressaient aux effets du progrès technique sur le travail pointaient déjà des processus de pertes identitaires des ouvriers, du fait de l'introduction des machines et des méthodes de travail héritées du taylorisme et du fordisme. *Le travail en miettes* de Georges Friedmann¹⁰, en 1956, en proposait un tableau intéressant. L'actualité de cette étude est toujours vraie, les sociologues n'hésitant pas à toujours s'inspirer de cette approche. Dans le cadre de l'enquête sur les bibliothécaires, cette idée de travail en miettes et d'éclatement de l'identité professionnelle permet de saisir la forme de désœuvrement des bibliothécaires. Trouble qui est une constante dans leur représentation de leur métier et dans leurs manières de vivre l'évolution du monde des bibliothèques. Pour Friedmann, « de tous les côtés, la technique donne congé à l'homme », et certains propos des enquêtés résonnent avec cette affirmation :

- « Avec leur projet d'automatisation des prêts-retours, on ne sert plus à rien nous. Alors ils vont nous expliquer que l'on aura plus de temps pour faire l'accueil des publics et tout ça, mais on sait bien que ce sont quand même les machines qui prennent le pouvoir »,

¹⁰ Georges Friedmann, *Le travail en miettes*, 1956 rééd., Paris, Gallimard, coll. « Idées », 1964.

- « On parlait des fiches papier l'autre fois... Tu vois tous les changements qu'on a connus, c'est énorme... Le progrès, c'est bien, oui, mais en même temps notre travail a complètement changé, on ne fait plus du tout le même métier »,
- « [...] maintenant Facebook, avoir un profil pour la bibliothèque, donner des informations, ou Twitter, genre « il y a une animation, ça commence », des trucs comme ça : je me dis quand même que, parfois, on fait tout azimut sans vraiment bien réfléchir à tout et même s'ils nous disent que Internet, le web 2.0 c'est l'avenir, je trouve quand même qu'il y a beaucoup de contraintes [...] on perd l'humain comme on dit ».

Le fait d'assumer un travail intellectuel revient dans les déclarations des personnels, même si rapidement dans leurs explications, ils paraissent osciller entre cette vision et celle d'opérations techniques et répétitives, de tâches informatisées à l'excès. La tension entre une sphère intellectuelle et une sphère manuelle se fait ressentir dans de nombreuses postures décrites par les personnels rémois, qui les associent rarement à part égale et qui pointent soit leurs oppositions indépassables, soit leur collusion pour le regretter. Ainsi les personnels parlent de « cadences », de « rythmes de travail » « dingues », « insensés » voire « insoutenables », surtout les jours de grande affluence comme le samedi et le mercredi. Les prêts et les retours sont deux postes fréquemment assimilés à « la chaîne » ou « une caisse de supermarché » : les agents se plaignent de l'ergonomie de ces postes de travail, mais surtout de la répétitivité des gestes à effectuer et finalement de la pression du temps qui les « force » ou les « contraint » « à faire toujours plus vite », « sans lever la tête d'un lecteur à un autre : hop, hop, on enchaîne, au suivant ! ». Ils déplorent également l'effet que cela produit sur les usagers qui ne les appréhendent pas comme des bibliothécaires : « ils nous voient comme des caissières », « on est des agents d'accueil pour eux », « on se fait engueuler parce qu'on ne va pas assez vite... ». A ce sujet, à plusieurs reprises, des personnels de Reims m'ont expliqué que « l'image de la caissière » ou de « l'hôtesse d'accueil » étaient de plus en plus fréquentes du côté des publics qui s'adressaient à eux. Cela est perçu comme une dévalorisation réelle des compétences, une méconnaissance du fonctionnement interne de la bibliothèque et une représentation sociale du bibliothécaire négative. On m'indiqua que quelques lettres de candidature spontanée étaient arrivées à la médiathèque Jean Falala où des étudiants en « BTS commerce » ou « des formations pour faire de l'accueil du public » se proposaient pour « faire les hôtesse » ou « s'occuper des gens à l'accueil » ; face à ces demandes de stages ou de postes, la réaction des professionnels est sans appel :

- « On a des têtes de plantes vertes !? »,
- « Comment les gens peuvent croire qu'il faut juste faire de l'accueil, et basta ? »,

- « Vraiment, je ne comprends pas : on choisit des documents, on crée des animations, on répond aux besoins des lecteurs, et voilà ce qu'on l'a en retour... C'est frustrant, les gens croient n'importe quoi [...]. Tu n'aurais jamais vu ça avant, un bibliothécaire c'était quelqu'un d'important, et de respecté [...] : là, c'est exagéré, mais quand j'entends qu'on reçoit ce genre de lettres, je me dis que moi en tant que professionnelle, les gens ignorent complètement mon métier, c'est frustrant ».

On remarquera également la connotation fortement féminine du métier auprès des personnes extérieures aux professionnels des bibliothèques : « caissière » et « hôtesse » renvoient de fait à un travail majoritairement assumé par des femmes, que le sens commun peut même concevoir comme subalternes et peu qualifiées. Dans le refus d'être assimilées à ces catégories d'emplois, les femmes bibliothécaires défendent et leurs compétences professionnelles et le fait que le métier est unisexe, au sens où il peut être assumé par les hommes et les femmes.

Aparté

Le métier de bibliothécaire : « un truc de fille » ?

Dans l'ambivalence intellectuel-manuel, on trouve également cette tension au niveau des pratiques professionnelles : on a tout d'abord des techniques de travail sophistiquées, à haut degré technologique avec des procédures précises à appliquer, tant pour numériser une page d'un manuscrit du XIII^{ème} siècle que pour inscrire un nouvel usager ou pour valider les « paniers » de commande sur le logiciel adéquat. Ces applications demandent des apprentissages et formations fréquentes, comme par exemple le logiciel par lequel tout le Réseau fonction (AbsysNet), rénové en octobre 2011, dont les nouvelles fonctionnalités et modes de fonctionnement ont fait l'objet d'explications techniques explicites. La question de la création d'un profil Facebook et Twitter ou d'un blog pose autant de questions : les personnels, tous dans leur ensemble, doivent-ils être formés à ces outils, ou bien faut-il qu'un mini-groupe d'agents compétents sur ces technologies s'y consacre ? Au moment des concours et de leurs épreuves, plusieurs bibliothécaires rémois se sont plongés dans la lecture de revues professionnelles afin de « se mettre au courant », « de comprendre comment ça marche » et « d'avoir quelques petits détails techniques à glisser dans les copies ou à l'oral, ça fait toujours son petit effet ». Les exemples sont légion où les bibliothécaires parlent d'aspects purement techniques, parfois avec de nombreux éléments précis, pour

expliquer les procédures à mettre en place et à suivre. D'un autre côté, leurs propos font état d'« improvisations en permanence », d'un « système D » et d'un « esprit de la bricole pour faire tout dans une animation » et les personnels relatent souvent des épisodes ou des situations où ils ont dû « inventer », « faire en dehors du cadre imposé », « s'adapter à la situation qui l'imposait ». En observant plusieurs bibliothécaires concevoir et réaliser des vitrines ou des tables de présentation, on voit bien que ce ne sont pas des règles bibliothéconomiques qui sont appliquées : avoir l'idée de trouver des objets et des supports variés (des petits trains d'enfants pour une vitrine sur le tramway, ainsi que des vieux tickets du réseau rémois), parvenir à les agencer pour « faire quelque chose de joli » et y ajouter les documents de la bibliothèque qui s'y rapportent ne sont pas des actes qui s'apprennent, qui ne peuvent être en tant que tels transmis lors d'une formation. Une animation sur la Coupe du monde de rugby ou autour d'une illustratrice jeunesse demandent elles aussi d'elles conçues au-delà de la « simple mise en place de livres » ou d'objets prêtés par l'artiste :

« Si on veut intéresser les gens, il faut qu'on invente, qu'on se débrouille pour donner du sens à ce qu'on propose dans le cadre de l'animation [...]. Je bricole, je veux dire que je crée des trucs, je te dis pas que ça marche à chaque fois, mais voilà, je mets un truc, après j'ajoute un autre truc et après je cherche auprès des collègues si les uns ou les autres ont des idées : le tout se construit progressivement, mais ça, c'est du bricolage, et je trouve ça bien, parce que sinon c'est une animation ou une exposition officielle, un truc établi par une institution ou une association ; c'est bien aussi, hein : c'est carré, c'est super logique, c'est très bien fait, mais à mon niveau, le côté « je l'ai fait moi-même », ben je trouve ça pas mal non plus ».

Véritable ode aux savoirs faire acquis « sur le tas », esprit pratique et sens « de la débrouille » se mêlent donc dans les propos des bibliothécaires qui sont fiers d'expliquer leurs « tactiques » ou « plans bricolés ». C'est aussi le cas quand on parvient à « naviguer » dans les logiciels du Réseau, « sans forcément passer par les procédures-types ». Mais cela va bien au-delà d'aspects pratiques pour mettre en scène des objets dans un projet d'animations ou un programme informatique : ainsi, dans l'application du règlement intérieur, dans ce qu'il est convenu d'attendre des usagers – ou non – et dans les manières de s'adresser aux usagers, là encore les professionnels prennent plaisir à détailler leurs façons de travailler, en les mettant parfois au regard des prescriptions officielles de l'institution. « Au quotidien, il faut prendre des libertés, sinon c'est inapplicable tout ce qu'on dit de faire », « la direction dit un truc, je vais écouter, mais après si je sais que ma méthode fonctionne mieux, je vais voir quelle solution adopter », « comme dans tout : tu as le code, les lois, et puis tu as la vraie vie

qui fait que des fois, il faut des aménagements [...], ce n'est jamais ou blanc ou noir, c'est plus compliqué » : à travers tous ces exemples, on constate qu'une marge de liberté existe et que les bibliothécaires, ou certains en tout cas, en profitent pour exercer leur métier comme ils pensent qu'il devrait l'être. Aux retours, par exemple, le système d'amende pour cause de retard dans la restitution des documents est efficient : à un jour de prêt de trop correspond une somme à réclamer, à deux jours aussi, et ainsi de suite ; le système de lettres de rappel appuie ce processus, avec une lettre dite « de 3^{ème} rappel » qui initie un processus auprès du Trésor public. Pourtant, j'ai pu assister à des situations où le règlement relatif aux amendes était contourné, ou en tout cas où les sommes demandées ne correspondaient pas forcément aux délais de retard. En interrogeant plusieurs bibliothécaires, l'idée qui ressort est que le prix fixé pour les infractions paraît « trop élevé » ou « trop conséquent » ; si les bibliothécaires veulent « marquer le coup » et « faire comprendre au lecteur qu'il est en infraction », ils estiment néanmoins que l'amende est « trop forte », « trop chère ». Les exemples sont nombreux :

- « Je connais cette lectrice, elle n'a pas de gros moyens, je ne vais pas lui demander vingt ou trente euros pour un livre quand même »,
- « Si tu suis le cours des amendes, c'est plus cher que dans le commerce, alors déjà qu'on a du mal à retenir nos publics, si on les matraque aussi fort, ben ils gagnent à aller acheter directement les livres ou les CD »,
- « Pour les DVD, avec le droit qui s'applique et les charges qui vont avec, on demande à des gens de nous payer des DVD plus chers que le prix de vente à la Fnac ou sur Amazon, c'est dingue... Et va faire comprendre ça aux gens : déjà qu'ils ne sont pas contents de payer une amende, on va pas leur dire que c'est quinze ou vingt euros de plus pour le même DVD qu'ils ont dans le commerce »,
- « On est un service public, on n'a pas à avoir des amendes. Mais en même temps, si tout le monde ramène avec deux mois de retard les documents empruntés, ce n'est pas possible. Je veux bien qu'il y ait une sanction : mais pas une pénalité financière, cela n'a pas de sens ; pour ceux qui peuvent payer, cela n'a pas de valeur pédagogique, ils s'en moquent, et ils rendront encore en retard ; mais pour ceux chez qui la vie est plus dure, cela va peut-être les gêner énormément et surtout ils arrêteront d'emprunter [...]. On en a vu des parents qui enguirlandaient leurs enfants et qui disaient « c'est fini, tu n'empruntes plus rien », donc là le résultat il est nul »,
- « Je sais que dans d'autres établissements, il n'y a pas d'amende, mais ils interdisent le prêt pour une durée calculée au prorata du temps de retard : si tu rends en retard de dix jours, tu es interdit de prêt pour dix jours ; ça c'est l'égalité ».

De ce fait, chacun prend des libertés avec les amendes, « on fait à notre sauce », « on voit comment on fait à chaque fois en fonction du lecteur ». Plusieurs enquêtés ont même raconté des cas précis, tous les mêmes, pour dénigrer « l'application bête et méchante » ou « simpliste » du règlement : une fois, une mère de famille modeste a dû payer une très grosse

amende alors qu'elle n'en avait pas les moyens ; une autre s'est acquittée de sa contredanse, avant de retrouver les documents manquants, mais le processus d'encaissement paraissait initié ; un fils ayant « vidé l'appartement de son père décédé » se serait vu « ennuyé » au moment de rendre les documents « avec beaucoup de retard ». Ces situations sont synonymes de refus chez nombre de bibliothécaires qui préfèrent « trouver calmement une solution », « s'éloigner du règlement » et « ne pas rendre la situation impossible ».

Cette forme de valorisation du « système D » et du bricolage, d'une part, ainsi que la revendication d'un « réalisme social et économique » et largement humain finalement, ainsi que d'une marge de liberté chez les bibliothécaires, d'autre part, sont à rapprocher de processus similaires appliqués dans le monde de l'industrie. Les travaux de recherche sur l'univers de l'usine apportent de nombreux témoignages où les ouvriers reprennent en main leur autonomie et affirment leurs compétences avec fierté en ayant recours à un sens pratique et logique poussé à l'extrême et en n'hésitant pas à contourner le règlement ou les consignes imposés par la direction. L'on retrouve la dichotomie intellectuel-manuel, avec cette référence explicite au monde ouvrier. « Le quotidien du travail est jalonné de tactiques qui rusent avec la norme : dans la révision des modes opératoires, dans les arrangements tolérés et les micro-réparations, dans l'aménagement du temps de travail, etc. Le compromis avec la règle est souvent motivé par la nécessité pratique répondant à l'impératif de production [...]. Dans le quotidien du travail, toute forme d'accommodation de l'espace de travail qui l'embellisse, le réordonne, l'aménage à sa convenance permet de raviver le souffle fragile de l'autonomie au travail »¹¹. Si en bibliothèque on n'applique pas le règlement « à la lettre » quand un sans domicile fixe sommeille ou quand des étudiants « squattent les tables ou les banquettes pour les petits », la logique est la même que chez ces ouvriers en usine. Pour certains des bibliothécaires rencontrés l'idée défendue est aussi celle de compétences « propres au sens pratique » ou « frappées par le bon sens, tout simplement » qui ne sont pas prises en compte par la direction, alors que ces savoirs faire et méthodes permettent « de ne pas créer une bibliothèque froide, déshumanisée » ou de « créer des conflits ». On peut aussi proposer une autre lecture, à savoir une (ré)appropriation de leur travail par ces professionnels qui préfèrent mettre en avant leurs compétences plutôt que de faire confiance

¹¹ Pascale Trompette, « Un rayon de soleil dans l'atelier... », *Terrain* (39), 2002, p.49-68. En ligne.

aux « management, managers et autres concepteurs en ingénierie culturelle », voire à leur direction. Là encore, on trouve un écho à cette disposition dans des travaux qui appréhendent le monde de l'usine :

« Le regret du « vrai métier » (d'avant la reprise par La Marque) va de pair avec l'idée que le savoir-faire d'antan demeure à présent largement inemployé. La haute idée de ce qu'était ce métier fait barrage à une valorisation du travail actuel et entretient un sentiment amer de déqualification »¹².

Dans leur introduction au volume de Terrain dédié à la question « Travailler à l'usine », Nicolas Flamant et Monique Jeudy-Ballini¹³ insistent sur un point important que l'on retrouve également dans les bibliothèques, où la technique est tellement présente, où les procédures sont si fortement encadrées, à savoir « la réinterprétation continue des règles ou leur détournement éventuel ». C'est là :

« Un moyen de se réapproprier le sens des tâches assignées. Travailler, c'est constamment œuvrer, dans la tension entre normes instituées et autonomie personnelle, à mettre au point les conditions permettant de supporter les contraintes du travail ».

Autre point commun entre les deux univers professionnels que l'on pourrait pourtant opposer selon une lecture manuelle – pour l'usine – et intellectuelle – pour la bibliothèque – « le sentiment souvent exprimé par les salariés [et donc les bibliothécaires] que leur savoir-faire professionnel n'est pas suffisamment utilisé, ou pas autant qu'il devrait l'être. Source de démotivation et, par suite, de stress ou d'ennui (Jeudy-Ballini), la déqualification menace aussi le statut social des personnes, parfois jusqu'au sentiment d'une perte de dignité, incitant alors à comprendre les revendications salariales comme « une compensation au déficit virtuel d'honneur » (Trompette) »¹⁴. On y reviendra plus loin, dans une définition du métier de bibliothécaires en négatif, faite par les professionnels eux-mêmes, mais il était intéressant de pointer cette similitude forte dès à présent.

Ce passage vers des recherches axées sur le monde de l'usine paraissait important, tant les enquêtés ont multiplié les propos où ils faisaient des parallèles avec cet univers, tant ils plaçaient au cœur de leurs argumentaires la dimension antinomique manuel-intellectuel. Le

¹² Monique Jeudy-Ballini, « "Et il paraît qu'ils ne sont pas tous sourds ?" Le travail comme exploit et résistance au quotidien », *Terrain* (39), 2002, p. 17-32. En ligne.

¹³ Nicolas Flamant, Monique Jeudy-Ballini, « Le charme discret des entreprises. L'ethnologie en milieu industriel », *Terrain* (39), 2002, p. 5-16. En ligne.

¹⁴ *Ibid.*

caractère fortement technologique qui caractérise le monde de la bibliothèque, avec des outils de numérisation très imposants et des logiciels tout aussi ardues pour le quidam (le chercheur y compris) et avec des méthodes de travail tournées vers les nouvelles technologies¹⁵ et des services de plus en plus spécifiques et techniques, explique peut-être la volonté des bibliothécaires d'aborder les faits sous cet aspect : selon que l'on se sente proche ou compétent avec ces technologies, et à l'inverse qu'on s'en éloigne, on pourrait être tenté de tenir des discours soit technicisant, soit au contraire "manoeuvrant". On l'a déjà vu, la notion de progrès pose question aux professionnels rencontrés et en multipliant les points de convergence avec le monde des ouvriers et de l'usine, les personnels en viendraient à tenir à distance les effets technologistes pensés comme toujours trop prépondérants. Schématiquement, ces agents nous disent que leur métier n'est pas qu'un ordinateur, une connexion au web ou un logiciel. Les bibliothécaires reprennent la main sur leurs parcours professionnels en se plaçant à cheval sur plusieurs logiques.

On peut aussi adopter une autre clé de lecture, et comprendre les références nombreuses au travail manuel comme la volonté de ne pas s'enfermer dans une profession intellectuelle, pensée comme trop « sérieuse » ou « guindée ». Ici, l'idée serait de parler du métier en décrivant des pratiques "normales" et non uniquement axées sur la technologie ou « le dernier truc à la mode, Facebook et tous ces machins ». Un peu comme si certains cherchaient à excuser la nature intellectuelle de leur métier et les outils spirituels avec lesquels ils travaillent au quotidien. Cette idée de dédouanement, de se montrer dans une forme de neutralité ou de normalité est intéressante, les bibliothécaires présupposant ou sachant que pour le sens commun il s'agit d'un métier « à part », « différent ». Mais là encore, les faits ne sont pas aussi simples et dans la volonté de confronter directement le monde de l'usine et celui de la bibliothèque, on en arrive à des propos où les agents distinguent quand même les matériaux à partir desquels ils créent une valeur ajoutée :

- « C'est pas un boulon ou une voiture qu'on assemble, on s'entend : nous, on travaille avec des livres, des CD, des DVD, ou alors carrément avec des manuscrits anciens, des Incunables ; rien que ça, il y a un vrai respect pour les documents avec lesquels on travaille, par lesquels on vit entourés en permanence [...]. Mais peut-être que l'ouvrier aussi il aime bien la machine avec laquelle il travaille, finalement ce n'est peut-être pas si différent »,

¹⁵ Le thème du progrès technique et technologique développé précédemment trouve de nouveau toute sa pertinence dans l'analyse.

- « Je travaille avec des livres, avec tout ce que ça représente de symbolique, de savoirs, le « pouvoir de l'écrit », tout ça, ça existe quand même en arrière-pensée, ça baigne l'univers dans lequel je suis, je ne peux pas mentir ou oublier ce fait. Je manie pas une tronçonneuse ou je ne coupe pas des carottes : sans faire de l'élitisme, on est quand même avec d'autres objets ! »,

- « Quand on voit des reportages dans les médias, c'est clair que je n'ai pas un bleu de travail (quoi que, ils veulent des fois nous faire porter des uniformes, hein, ça c'est déjà vu), ni une chaîne sur laquelle je suis vissé en permanence : moi, je bouge sans arrêt, je suis au bureau, dans les rayons, en bas à l'accueil, et je bénéficie d'un travail varié finalement : je suis seul pour les commandes, je peux voir une question avec un collègue et je rencontre plein de lecteurs [...]. C'est pas l'usine ! [rires]. C'est pas l'usine et j'aime mon travail et les outils avec lesquels je travaille, si on peut appeler outils un livre, une BD ou un CD »,

- « [...] quand tu vois des agriculteurs pleurer parce qu'on tue leur bétail ou des ouvriers en luttent qui dorment à l'usine pour être sûrs que leurs patrons ne leur volent pas les outils de production la nuit ou le week-end, je me dis que tout ça c'est relatif : finalement, mon ordinateur ou mon livre, en tant que documents avec lesquels je travaille, ben finalement j'y suis attachée comme ces salariés aux leurs ».

Dénonçant souvent les préjugés dont ils sont victimes – et que l'on verra prochainement – les bibliothécaires n'hésitent pas à reprendre à leurs comptes des archétypes caricaturaux propres à d'autres univers professionnels. Si leur métier est dédié « à la lecture, tout ce qui concerne la société de l'information » et comporte une grande composante de relations aux publics, ils recourent à des parallèles avec le monde de l'usine et des supermarchés pour expliciter les griefs du métier, comme des contraintes trop fortes (« à la chaîne », « quand tu fais le prêt-retour, des fois c'est la folie, tu ne fais que ça, tu deviens une machine », « on est des caissières »). La référence à un travail ouvrier, sur une chaîne de production est souvent utilisée pour décrire certaines tâches très manuelles et répétitives, mais aussi pour défendre l'idée que leur métier est « protégé », « intéressant », « ouvert au monde ». On retrouve là, exprimée différemment, une dualité déjà observée par les chercheurs qui enquêtent sur les bibliothèques et leurs personnels :

- « Tous sont donc à la fois des praticiens des bibliothèques et des scientifiques, autrement dit des lettrés et des techniciens : c'est là une particularité de ce métier »¹⁶,

- « Inquiétant, lui aussi, le hiatus entre les préconisations de quelques maîtres à penser, selon lesquels les bibliothécaires sont, doivent être des intellectuels et un discours professionnel majoritaire, qui, tout en rendant un hommage sincère aux premiers, persiste à réduire le métier à la détention d'un corpus de techniques »¹⁷.

¹⁶ Jean-Pierre Durand, Monique Peyrière, Joyce Sebag, *Bibliothécaires en perspectives*, Paris, Ministère de la Culture et de la Communication, Département des études, de la prospective et des statistiques, 2006, p. 17.

¹⁷ Jean-Luc Gautier-Gentes, « Délices et supplices I », *Bulletin des bibliothèques de France* (2), t.50, 2005, p.66. En ligne.

Mais cette opposition se fait tour à tour douloureuse pour les bibliothécaires ou au contraire optimiste ou ravie, cela engendre des effets en retour qui perturbent de ce fait l'énonciation par les personnels des valeurs ou d'une définition générale de leur métier.

B – Les bibliothécaires dépeints par eux-mêmes et leurs cercles proches

La problématique du métier, de l'identité et d'un quotidien professionnels des bibliothécaires n'emprunte pas un processus linéaire et figé. Pour la construire dans le cadre de l'analyse – et donc la dé-construire pour la re-tricoter – j'ai multiplié les intrusions volontaires dans les parcours professionnels des personnels : là encore, plus de trois mois de terrain ont permis de constituer en pointillés les carrières de certains bibliothécaires, en revenant sur leur entrée dans le métier ou les différents postes qu'ils ont assumés. En échangeant à de nombreuses reprises – et dans des cadres plus ou moins formels – on a également pu faire parler les agents sur leur cercle familial et amical afin de découvrir comment le métier était perçu par des "extérieurs".

Etonnamment, cette re-construction par le regard extérieur fonctionne, fonctionne à plein même puisque les anecdotes des bibliothécaires sont nombreuses, le plus souvent sur un mode amusé. Ces récits sur le ton convivial et rieur s'appuient sur le rire pour donner à entendre la réalité du métier, telle qu'elle est perçue par des personnes qui ne l'exercent pas. Mais on sent aussi l'adhésion des personnels à certains aspects qui questionnent ou interpellent leurs proches. L'anthropologie du rire a démontré qu'en recourant à un ton enjoué et apparemment dégage, l'individu rieur exprime des idées et impressions qu'il ne sait comment extérioriser autrement, ou tout du moins cela lui permet de tenir un discours sur des aspects négatifs sans paraître trop défaitiste ou atteint à titre personnel, ainsi que de mettre dans une cohérence, certes amusée, des faits qui peuvent paraître disparates ou problématiques.

Quand on passe du temps dans une entreprise, avec ses personnels, on ne parle pas exclusivement de travail : les sujets de discussions personnelles sont nombreux, les références à la vie familiale, aux sorties amicales également et c'est un peu l'extérieur qui

rentre au travail. Dans le cas du Réseau de lecture publique de Reims, les moments de détente (pauses café et cigarette, déjeuner, cérémonies et pots de départ, fête d'une naissance ou même la collation après un rangement mutualiste) ont permis de découvrir les proches des bibliothécaires par leurs évocations à travers des commentaires et « papotages » comme le dit une bibliothécaire.

Trois temps se distinguent dans ces histoires ou commentaires d'un cercle proche au bibliothécaire : un temps zéro où l'individu ne travaille pas dans le monde des bibliothèques, au moment de l'adolescence souvent ou lors des études : l'idée force ici est celle d'une *non* ou *mé*-connaissance de ce travail, malgré une fréquentation des bibliothèques chez de nombreux agents. Ensuite, vient l'entrée dans le métier où il est question des premières adaptations aux contraintes liées à cette profession et une forme d'amusement, voire d'incompréhension des proches. Enfin, ce sont les réactions des autres, hors cercles proches, qui offrent des situations qualifiées de « croustillantes » ou « qui parlent d'elles-mêmes » où il est toujours question d'un manque d'intérêt pour la profession. Schématiquement, on est donc successivement sur des périodes où il n'y a pas de question sur le métier, ensuite pléthore pour enfin rencontrer une forme d'indifférence.

*** Quand on n'est pas (encore) bibliothécaire : un regard très extérieur, voire absent**

Cela serait beaucoup dire que certaines discussions avec les bibliothécaires se seraient déroulées sur le mode de la confession, mais il faut quand même souligner que de nombreux agents ont accepté de jouer le jeu d'une réflexion introspective et de revenir sur différentes périodes de leur parcours afin d'en extraire des matériaux pour l'enquête. Ainsi, avec plusieurs agents la conversation s'est lancée sur leur passé et leur appréhension du métier quand ils n'en étaient pas encore à réfléchir à cette activité. On peut indiquer quelques questions posées aux enquêtés pour initier la discussion avec eux : « bibliothécaire, quand tu étais plus jeune, ça t'évoquait quoi ? », « avant de rentrer dans la profession, la bibliothèque, tu connaissais, tu aimais, ça te disait quoi ? », « et tu y allais toi, à la bibliothèque ? Tu avais quelle image du métier de bibliothécaire à l'époque ? ».

Majoritairement, les personnels fréquentaient dans leur jeunesse la bibliothèque publique, dont l'image différait selon qu'ils vivaient dans un environnement rural ou urbain (« je vivais à la campagne, il n'y avait vraiment pas grand-chose »), selon leur âge aussi (« tu sais, à mon époque, la bibliothèque, ça n'avait rien à voir avec la médiathèque de maintenant »). Globalement, les souvenirs d'enfance et d'adolescence sont positifs et l'identification du lieu-bibliothèque est plutôt joyeuse : certains étaient inscrits, y allaient en famille et développaient des fréquentations régulières. La bibliothèque, « en bois », « avec le parquet qui craque » et ses odeurs « d'encaustique », est majoritaire dans ces descriptions, quelques fois elle se résume à « une armoire dans une salle de la mairie » et « un volume de livres insipides ». On est donc sur un registre de souvenirs où c'est d'abord l'endroit qui est mis en avant. Les personnels ont retenu l'attention des personnes qui avaient un lien très fort avec l'institution, pour ceux qui la fréquentaient de manière distendue, ils les évoquent peu. On se retrouve avec des récits quasi mémoriels pour les plus investis qui veulent voir dans cette fréquentation de leur jeunesse « l'origine de la vocation » et « l'apparition d'un amour du livre » :

- « Je me souviens de la bibliothécaire, elle était gentille, elle indiquait toujours quels livres prendre, elle connaissait nos goûts, elle était vraiment parfaite »,
- « J'adorais remplir les fiches de demande de livres, je prenais ma plus belle écriture »,
- « On pouvait prendre ce que l'on voulait, il n'y avait aucune censure avec l'âge ou en fonction des auteurs, l'équipe était vraiment bien ».

De l'autre côté, pour les moins investis dans la bibliothèque quand ils étaient jeunes, les évocations sont moins précises, et surtout elles font état de personnels peu amènes :

- « Les bibliothécaires ? A l'époque, je t'avoue que je m'en moquais, je n'ai pas de souvenir de ça ; bonjour, au revoir, merci, ça n'allait pas plus loin »,
- « J'aimais bien y aller, mais de là à vouloir y voir un signe de ce que je ferais plus tard comme métier, non, non vraiment... Je suis incapable de te parler des bibliothécaires de l'époque, ou alors, ça serait l'image caricaturale qu'on connaît »,
- « A l'époque, les enfants n'étaient pas considérés, donc c'est vraiment la bibliothécaire un peu acariâtre, autoritaire, qui inspectait les demandes de livres [...], les lunettes et le chignon [...]. Je me souviens que quand on la croisait dans la rue, on la saluait comme quelqu'un d'important »,
- « Autant je me souviens de quelques lectures qui m'ont marquée, autant les bibliothécaires, là, je n'en plus aucun souvenir [...]. Pour l'époque, ça devait être des personnes sérieuses, un peu austères, l'image d'Epinal quoi ».

Il n'y a pas de situations intermédiaires : soit on « adorait » les bibliothécaires, soit elles n'ont suscité aucun intérêt à l'époque et maintenant encore. Pour les personnels investis

émotionnellement dans des souvenirs positifs de la bibliothèque, la revendication d'un « âge d'or » ou « d'un autre temps des bibliothèques » est présente, tout comme l'envie d'y déceler la naissance de leur « vocation ». Ce sont principalement les femmes de plus de quarante ans qui tiennent ces discours, les plus jeunes – tous sexes confondus – sont moins portés à parler d'un « appel du métier ». Concernant les tâches assumées par les bibliothécaires – toutes des femmes – de leur enfance, ce sont surtout celles d'ordre pratique qui sont évoquées : remplir les fiches de prêts, les « tamponner », « mettre en garde contre les oublis de retour et pour qu'on n'abîme pas les livres », voire parfois « interdire certains livres pas destinés à des enfants, enfin selon leur point de vue ». On est du côté répressif et dans l'application des règles, mais on voit aussi se dessiner des actes fonctionnels en lien direct avec la gestion des modalités de prêt et d'inscription. Paradoxalement, et surtout chez les agents qui voient dans ce passé l'annonce de leur futur métier, très rares sont les personnes à évoquer le rôle de médiation assumée par les bibliothécaires, élément pourtant qu'ils décrivent tous comme au cœur de leur profession à l'heure actuelle : faut-il y percevoir les différents âges du métier qui s'est renouvelé dans le temps ? Les adultes qui nous parlent aujourd'hui ont-ils oublié les conseils de lecture de ces bibliothécaires d'alors, ces souvenirs étant lointains ? On ne saurait le dire, mais il est frappant de constater cette absence de mission d'entremise entre l'utilisateur et le document.

Même pour les enquêtés les plus enclins à ne pas faire coïncider leur profession et ces premières découvertes dans l'enfance et l'adolescence, le discours sur des bibliothécaires employés à des tâches de gestion et administratives prédomine. C'est peu dire de l'attractivité exercée par ce métier sur les agents :

- « A l'époque, j'étais loin de m'imaginer tout ce que tu dois faire »,
- « Mettre un coup de tampon, écrire sur une fiche la date du retour ou sourire un peu bêtement, vraiment, je ne peux pas dire que cela m'aurait attirée à l'époque : c'est l'image que j'en garde, alors on ne peut pas dire que bibliothécaire faisait rêver les foules »,
- « Je crois qu'il y en avait une [bibliothécaire], toute menue, toute petite, elle ne parlait jamais, rien [...]. Même enfant je parlais beaucoup, j'étais comme maintenant, donc me dire qu'un jour que je ferais le même métier, on n'y aurait jamais cru ».

Pour les plus jeunes, les moins de trente-cinq ans, qui ont pu connaître des bibliothèques, ludothèques, voire médiathèques (apparues dans les années 1980), les propos ne sont pas plus enthousiastes ou en tout cas ne décrivent pas une réalité différente de celle de leurs

aînés qui ont connu « un autre temps des bibliothèques », « un truc un peu plus rigide ». On peut déceler cependant une autre vision de la bibliothécaire qui semble plus identifiée dans leurs souvenirs, plus présente peut-être lors des visites, individuelles ou scolaires. Certains ont même des souvenirs avec des « bibliothécaires jeunes », « habillées normalement, en jean's », ou qui « passaient du temps avec les enfants ». On voit là l'effet du développement des sections jeunesse au sein des bibliothèques, qui permettent d'obtenir des discours plus positifs et sur l'institution et sur ses personnels :

- « Je venais tous les mercredi et samedi, j'étais bien à la bibliothèque, les bibliothécaires me parlaient un peu, j'aimais bien y aller »,
- « Attends, pour mes parents, le fait qu'il y ait des albums jeunesse, le fait qu'on puisse toucher des livres plutôt que de les demander à partir d'une fiche, tu vois pas la révolution [...] ; moi, je n'ai jamais connu ça, et je pense que c'est aussi pour cela que j'aimais bien aller à la bibliothèque, on était un peu plus libre quand même »,
- « Moi j'y allais avec ma classe, en primaire on y allait à la bibliothèque : on avait le droit de choisir un livre à emprunter, l'enseignant et la bibliothécaire ne te disaient pas quoi prendre et je trouve que c'est important qu'un enfant puisse trouver tout seul un bouquin qui va lui plaire ».

Tous les enquêtés partagent le même constat : une totale ignorance quant aux fonctions et tâches des bibliothécaires « quand la bibliothèque était fermée » ou « au-delà des prêts ». Rares sont ceux à évoquer des animations ou la participation à l'heure du conte, par exemple, et ce même chez les plus jeunes salariés rencontrés. L'institution et ses personnels sont auréolés d'un « mystère », « d'un manque de questions à l'époque », « d'une indifférence à comment tout cela fonctionnait finalement ». Lieu-ressource en livres, les agents n'abordent pas vraiment d'autres supports, la bibliothèque ne les intéresserait pas dans sa dimension salariale. Certains enquêtés s'en étonnent même, avec le recul, estimant que, contrairement à d'autres professions, ils n'ont jamais pensé à l'organisation interne de la bibliothèque ou ses modes de fonctionnement pour les personnels. Autant certains métiers « interpellent quand on est petit », autant ceux liés au monde de la bibliothèque sont « inconnus » sans susciter aucun « intérêt ». Par contre, certains personnels affirment que de leur fréquentation durant l'enfance est née leur « vocation », même si les « détails pratiques, ce que faisait vraiment le bibliothécaire, tout cela je n'en avais aucune idée, ni même posé des questions aux adultes autour de moi ». La principale raison à cet état de fait réside sans doute dans le fait que « l'envie » et « la vocation » sont apparentées « à l'amour » ou « la passion » pour le livre et la lecture avant toute chose : certains bibliothécaires ont trouvé

dans ce métier une « manière d'être entourée de livres » ou « de vivre pour la lecture », même si on doit indiquer qu'ils sont rares, et dans les générations les plus âgées de professionnels. Pour ce qui est des moins de quarante ans, on note l'évocation des « bibliothèques universitaires » qui ont pu les intéresser pour « voir à quoi ça ressemblait comme métier » ou en tout cas pour « avoir une vision moins pépère ou vieillotte ». On obtient plusieurs éléments qui attestent du rôle joué par les « BU » dans la découverte du métier :

- « Ils proposaient des bibliographies, faisaient des présentations autour d'un thème [...]. On n'était pas dans la vision du bibliothécaire *plan plan* comme j'en avais l'habitude avant »,
- « C'était vraiment autre chose, ils travaillaient autrement, certains étaient aussi jeunes que moi, parce qu'ils prenaient des étudiants pour des petits contrats, et là de me dire qu'on pouvait être bibliothécaires et jeunes, ça a été bizarre au début »,
- « Il y avait des fiches de lecture, des propositions de lecture d'articles par rapport aux cours, des trucs qui sont courants maintenant, mais quand on était comme moi et que les bibliothécaires ça n'évoquait pas grand-chose, oui c'était une approche différente de ce métier, même si à l'époque je ne me suis pas dit « tiens, je vais faire ça comme travail » »,
- « Pour moi, la bibliothèque c'étaient des femmes, des bibliothécaires femmes, et il ne fallait pas parler quand on y était, c'était très encadré, et tout [...], à la fac, je découvre que les bibliothécaires sont jeunes, qu'on peut leur parler et leur demander un coup de main, vraiment c'était autre chose ».

Ainsi, on remarque une nouvelle perception du métier de bibliothécaire suite à un cursus universitaire et à la fréquentation de la BU, peut-être plus moderne, plus libre que l'archétype en vigueur auparavant. Des souvenirs d'enfance quasi merveilleux teintant la bibliothèque d'une aura quasi mystique pour les personnels les plus âgés, on arrive à des propos qui font état d'un rappel d'éléments concrets chez les moins de quarante ans : deux visions d'une même profession qui reflètent les effets de la démocratisation des études, notamment supérieures, ainsi que l'évolution du métier en lui-même.

Quand on s'intéresse à la période de la recherche d'emploi, « le hasard » pour rentrer dans le monde des bibliothèques est souvent évoqué par les agents de moins de quarante ans, alors que chez leurs collègues plus âgés le terme n'est pas prononcé, même si des carrières sont nées « à partir de pas grand-chose » ou « un peu par chance ». Il ne faut pas forcément s'arrêter sur le mot de « hasard » : il s'agit d'une formule passe-partout, à laquelle chacun peut donner une signification différente, d'un « heureux hasard » qui finalement n'est pas forcément si fortuit à une impression de « hasard, faute de mieux, dis-le comme tu veux »

qui présuppose qu'on se rabatte sur un métier sans volonté. Une jeune femme a affirmée avoir « toujours su » qu'elle serait bibliothécaire, mais elle emploie également le terme de « hasard » :

« Au moment des révisions pour le bac, j'ai lu des livres sur ce métier, je révisais mais surtout je me renseignais sur ce métier, par hasard j'avais du temps avec cette période avant le bac, alors j'ai lu sur ça [...] c'était vraiment ce que je voulais faire comme métier ».

C'est la seule bibliothécaire de moins de quarante ans qui revendique une volonté farouche d'exercer ce métier. Son récit rejoint ceux émis par ces collègues plus âgés – plus âgées surtout – qui tiennent un discours volontariste quant à leur arrivée dans le monde du travail en optant pour la bibliothèque. Si ces personnels de plus de cinquante ans ne parlent pas de « hasard », les retours sur les premiers temps dans cette profession font état de situations fortuites quand même :

- « Quelqu'un dans ma famille travaillait à la ville, il m'a dit d'aller voir parce qu'ils cherchaient des personnes pour la bibliothèque »,
- « Ca s'est présenté, je n'avais pas d'autres propositions de travail, donc je me suis présentée à la mairie »,
- « Tu cherches un emploi, on te dit « là, il y a des postes », tu y vas, sans forcément chercher si cela te dit..., enfin je ne veux pas faire un discours, enfin être négative, parce que j'aime mon métier, mais c'est vrai qu'au début, je n'y connaissais rien du tout, j'arrivais de la campagne, donc on n'avait même pas de bibliothèque par chez moi »,
- « C'est ma bonne étoile qui m'a guidée vers la bibliothèque [rires] ».

On le voit le hasard fait bien les choses, et on peut également se prémunir des discours ré-enchantés qui réécrivent des parcours biographiques professionnels pour leur donner plus de cohérence. A partir des discussions avec ces personnels, on constate que pour plusieurs d'entre eux l'emploi dans la branche « culture » de la mairie de Reims, au sein du Réseau de lecture publique, constitue leur seule et unique expérience professionnelle : « je suis rentrée ici, j'ai fait toute ma carrière ici... et j'attends ma retraite ».

De leurs côtés, les moins de quarante ans ont pu avoir d'autres emplois, dans différents secteurs d'activité, avant d'embrasser une carrière au sein des bibliothèques. Ils parlent de « petits boulots », de « jobs alimentaires », un peu comme si l'arrivée en tant que professionnels des bibliothèques constituaient leur inscription véritable dans le monde du travail. Ils sont plus diserts sur des motivations pragmatiques, alors que les plus âgés avancent l'idée d'une « vocation » ou « d'un plaisir à travailler dans le culturel » : avec ces

agents plus jeunes, tous les aspects du métier sont abordés, à commencer par ceux liés à la réalité du monde du travail et à la recherche d'emploi, ainsi qu'à la catégorie d'employés territoriaux synonyme d'un « salaire fixe » ou « sûr » :

- « Par rapport aux boulots que j'avais faits avant, il est évident que de rentrer à la bibliothèque était une opportunité réelle : sécurité de l'emploi, horaires fixes, avantages du fait d'être fonctionnaire... Oui, quand je me suis dit que j'allais travailler en bibliothèque, c'est aussi avec tous ces éléments en tête »,
- « Ben on travaille quand même pour gagner un salaire et même si j'apprécie le travail que je fais ici, je ne vais pas te dire que c'est pas pur amour du livre : on va être honnête, ici j'ai un statut et donc un salaire qui va avec, c'est indéniable »,
- « A mon époque, le chômage et le chômage des jeunes, ça existait déjà [...]. J'ai vu passer une annonce parce que la bibliothèque recherchait des vacataires, j'ai postulé et après un certain temps j'ai été titularisée »,
- « Je suis fonctionnaire et c'est bien ».

Les plus jeunes indiquent d'ailleurs combien les « titularisations » ne sont pas intervenues « forcément rapidement » ou « tout de suite » : une latence entre les premiers temps en tant que vacataires et l'embauche avec un statut de fonctionnaires territoriaux a pu être longue pour certains, et c'est d'ailleurs durant ce temps qu'ils pensent qu'ils sont « devenus véritablement bibliothécaires » : certains auraient pu chercher « ailleurs », « dans d'autres branches » des postes « mieux payés », « plus en relation avec [leurs] études », mais la découverte du monde des bibliothèques semble avoir joué son effet. « Oui, il y a le salaire et le fait que ça rassure toujours plus d'être fonctionnaire, mais vraiment, à partir d'un certain temps je me suis dit que je m'étais très bien trouvée, que c'était bien un métier pour moi ». Ainsi, on peut reprendre à notre compte une analyse développée à partir d'une grande enquête nationale sur le métier de policier :

« Si le métier est embrassé majoritairement par vocation, ce terme recouvre des acceptions diverses. Il s'agit de moins en moins d'un choix par attrait de la fonction publique ou par nécessité économique. C'est le signe de l'attractivité de la profession »¹⁸.

Quelles visions du métier avaient les enquêtés avant d'arriver dans les bibliothèques ? A priori, ils disent tous qu'ils n'en avaient aucune, ou en tout cas aucune qui ne correspondait à la réalité. Le métier de bibliothécaire apparaît comme inconnu, personne ne sachant véritablement en quoi il consiste avant de s'y frotter. On l'a vu, pour les plus âgés, la

¹⁸ Geneviève Pruvost, « Les conditions de vie et d'emploi des policiers en 2003. Enquête sociodémographique », *Questions pénales* (XXII), n°3, 2009, p. 3.

« vocation » est fréquemment avancée – et mérite d’être relativisée – et elle a pour conséquences d’avoir créé des visions du métier « un peu idylliques » :

- « Je me disais que j’allais lire tout, tout le temps »,
- « Parler avec les gens, ranger les livres ou en prendre soin, j’étais dans ce petit rêve avant de commencer »,
- « C’était un peu « je joue à la marchande », tu vois, j’étais un peu bête, enfin... j’avais une image très lisse du truc ».

Pour ceux qui fréquentaient des bibliothèques, municipales ou universitaires, il n’y a guère plus d’indications mentionnées : on reste dans une forme de flou, même si, comme on l’a vu, les personnels des BU ont quelque peu modifié « l’archétype de la vieille bibliothécaire ». Tous évoquent alors l’idée du livre – et s’étonnent même d’un manque de référence à d’autres médias, notamment chez les plus jeunes – et d’un métier qui permet « de proposer des lectures », « synonyme d’un cadre agréable, pour les personnels et pour les lecteurs » et qui présente l’intérêt « d’être avec les gens », « toute sorte de publics ». Il faudrait encore aborder un aspect qui intervient pour les plus jeunes, à savoir leur arrivée en bibliothèque qui correspond à la vague des "emplois jeunes"¹⁹. On cible bien une partie des bibliothécaires, mais il paraît important de le souligner : plusieurs agents sont donc passés par un parcours où ils ont été salariés municipaux sur des « missions transverses », « des rôles de médiateurs », « dans le culturel, dans le social ou l’action culturelle ». Cet élément n’est pas anodin car il correspond déjà à une réalité politique et économique en lien direct avec le marché de l’emploi et l’emploi des jeunes notamment. Mais surtout il inscrit des individus qui, a priori n’étaient pas versés dans ce type d’emplois, qui n’avaient pas suivi de formation universitaire ou de formation diplômante dans ce secteur, dans la bibliothèque. Là encore, ces emplois-jeunes ne se distinguent pas forcément du reste du groupe de salariés rémois, mais ils peuvent présenter des dispositions ou des conceptions différentes quant à la définition du métier : un intérêt plus prononcé pour les animations, peut-être plus spécifiquement pour des publics jeunes ; une autre acception de la culture, au-delà d’une

¹⁹ Les contrats emplois jeunes (CEJ) créés en 1997 étaient destinés aux jeunes de moins de 26 ans sans emploi et à ceux de 26 à 30 ans non indemnisables par l’Unédic. Ils visaient à développer des activités d’utilité sociale répondant à des besoins émergents ou non satisfaits. Ils pouvaient être signés par les établissements scolaires, la Police nationale, les collectivités territoriales, les établissements publics et les associations. La rémunération du salarié était partiellement prise en charge par l’État (à hauteur de 80 % du Smic). Les contrats de travail étaient de 60 mois (éventuellement à durée indéterminée dans le secteur associatif) et à temps plein (sauf dérogation expresse). La création de nouveaux emplois dans le cadre des emplois jeunes n’est plus possible depuis la fin 2002. Définition de l’INSEE. En ligne [pages consultées le 23/10/2011] : <http://www.insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=definitions/contrat-emploi-jeune.htm>

vision légitime et lettrée, plus axée sur les nouvelles cultures comme celles médiatiques, technologiques ou issues des nouvelles musiques (rap, slam, musiques électroniques) auxquelles correspondent des courants artistiques, comme l'*urban street* par exemple.

*** La naissance d'un bibliothécaire : entre découvertes pour soi et étonnements des proches**

On se situe ici quand les agents prennent leurs fonctions en bibliothèque, quel que soit leur statut (contractuels, statutaires) : l'idée-maîtresse est celle d'une arrivée physique dans un établissement et de la découverte du métier et de ses impératifs. Les bibliothécaires ont mentionné de nombreuses anecdotes où ils se mettent en scène dans des situations variées, attestant que ces premiers temps dans la prise de poste – quelle que soit l'ancienneté des salariés – les ont fortement marqués. Les souvenirs sont nombreux et souvent présentés sur un mode humoristique, ce qui met à distance une fois de plus la réalité du propos. Ce sont souvent les toutes premières rencontres avec l'établissement qui sont mentionnées : les mots et expressions de « labyrinthe », « dédale », « succession de couloirs et de portes » ou encore « de truc immense » reviennent en boucle, les établissements paraissant de prime abord comme des « citadelles imprenables » dont la découverte et l'appréhension spatiale font peur au début, puis nécessitent « quelques temps d'adaptation » :

- « Quand je suis arrivée ici, le premier jour, je me suis perdue... Comprendre par où passer, prendre la bonne circulation par rapport au badge et tout, l'horreur »,
- « J'étais exténuée le premier soir [...], je faisais attention à ne pas me perdre toute la journée »,
- « J'étais convoquée et je ne savais même pas par où entrer, incroyable »,
- « On m'a présentée à tout le monde, je suivais, on passait dans les étages et tout, et puis à un moment, je me suis retrouvée seule et là, la catastrophe : impossible de me repérer, j'étais je ne sais pas où [rires] [...]. Ca fait bien de demander son chemin le premier jour ! [rires] ».

Les bibliothécaires s'en amusent beaucoup d'ailleurs, ce qui fait remarquer que le lieu-bibliothèque n'est pas d'un accès facile²⁰, même pour ses personnels, alors qu'une partie de la littérature professionnelle insiste sur l'accessibilité et l'importance des mouvements et

²⁰ On pourrait considérer également que dans tout type de métier, l'arrivée dans un endroit inconnu crée des moments de flottements pour trouver ses marques et se repérer. Rentrer dans une entreprise constitue en soi, et pour tous les salariés, une découverte physique du lieu, avant même des gestes du métier. Cependant, dans le cadre des bibliothèques, cet état de fait paraît intéressant à souligner au regard des réactions des usagers qui, souvent, ont une appropriation de l'espace qui diffère de celle pensée initialement par les architectes et les responsables d'établissements. Cela renvoie aussi à l'image du « temple du savoir » qui est inaccessible, sur le mode symbolique. Enfin, par rapport au projet d'étude défendu ici, l'idée que la bibliothèque s'apparente à « une boîte noire », un lieu inconnu où les individus ne perçoivent pas l'activité qui y prend place, se trouve accréditée par cet aspect.

déplacements fluides dans cet espace. Ce sentiment paradoxal est accru quand on regarde la médiathèque Jean Falala construite sur le mode de la transparence avec ses baies vitrées impressionnantes, ou celle de Croix-Rouge également pensée sur un mode d'ouverture, sans véritable cloisonnement. Se voir attribuer « le pack d'arrivée » ou « les sésames », à savoir une clé, un planning et un passe avec une puce, permet de pouvoir se déplacer seul dans l'établissement. Symboliquement, ces outils attestent de l'inscription de l'individu dans la vie de la structure. « Prendre ses marques » ou « se repérer » sont des expressions qui reviennent souvent dans les propos des agents, et s'ils parlent du bâtiment, de ses couloirs et de ses sens de circulation, on est tentée d'y voir un aspect symbolique : dans une grande structure, avec une équipe de personnels importante, comme à Falala ou Croix-Rouge, parfois sur plusieurs étages, avec des collections et des publics variés, parler de la manière dont on parvient à localiser tout, à mémoriser comment se rendre d'un point à un autre, revient à évoquer les façons dont on s'intègre dans cette réalité et cela implique aussi bien au-delà de la perception physique du lieu. D'ailleurs, quand des personnels du Réseau se rendent à la médiathèque Falala, l'absence du « passe » se fait ressentir, la dépendance aux collègues "falaliens" étant réelle. Au-delà de l'anecdote, cela peut entraver l'impression de participer d'un collectif²¹.

J'ai, moi aussi, connu les mêmes joies : lors du premier jour de terrain, le directeur de Falala tenait à ce que l'on me « donne le tout pour être autonome » et insistait pour qu'un agent vienne « très rapidement » me voir au sujet du « passe » ; je n'avais pas compris l'importance de cette carte plastique : mais une matinée sans être accompagnée de cette clé électronique et j'ai rapidement compris son intérêt : en dehors des espaces dédiés aux publics, point d'accès sans ce « passe », et dépendre des enquêtés – ou des collègues quand on travaille là – limite la liberté de mouvement et de déplacement. Etre bloquée dehors, ne pas pouvoir entrer dans un bureau, ou arriver le matin en fonction d'une heure programmée sur son profil (et à laquelle se réfère le « passe »), tout cela m'est arrivé et d'une certaine façon participe d'une appropriation des *vêtements* du bibliothécaire. D'ailleurs, toute la journée, les agents vivent avec ce « passe » et un trousseau de clés, certaines bibliothécaires ayant même un petit sac en bandoulière pour les garder ; sac qui peut s'apparenter à une sorte « d'uniforme », car les

²¹ A ma connaissance, et grâce à une informatrice, les autres établissements détiennent un unique passe pour venir à Falala ; charge aux agents de penser à le prendre, voire à se le partager – mais comment ? – quand ils viennent à plusieurs à la médiathèque.

usagers habitués le repèrent et identifient de fait les personnels. Cela donne aussi certains mouvements ou gesticulations devant les bornes aux ouvertures des portes, le fameux sésame « traîne » toujours « au fond du sac » ou « des poches » et n'est plus lisible par le détecteur. Les personnels s'en amusent parfois entre eux, parlant d'une « gymnastique » ou d'une « danse improbable ». On est là dans le partage d'expériences, qui peut créer un sentiment de collectif, uniquement à partir d'un élément très pratique.

Durant les premiers temps de l'installation dans un nouveau poste, les bibliothécaires évoquent des « découvertes tout azimut », « un flux de nouveautés » et un sentiment « d'être pris dans le tumulte ». Sachant que de nombreux agents n'avaient pas d'idées précises sur le métier et les actions qu'il implique, c'est naturellement qu'ils sont étonnés de sa réalité. L'idée-maîtresse qui revient dans leurs propos est celle d'une « surprise » ou d'une « stupéfaction » :

- « Au bout de quelques temps, quand j'ai vu ce qu'il y avait à faire, je me suis dit que vraiment je ne savais pas où j'avais mis les pieds [rires] : les commandes, les rangements, les réunions, les lecteurs, le prêt-retour et tout ça, je n'y avais pas pensé avant et quand on y est vraiment, ça étonne »,
- « Tu vois tout ce qu'on peut faire dans une journée, ben quand je suis arrivée, ça m'a fait tout drôle »,
- « Quand les collègues m'expliquaient « tu fais ça comme ça », « faut aussi que tu penses à valider le tout », « mais il faut aussi penser à ça », au début, ça me faisait flipper, je me disais « mais c'est pas possible qu'il faille faire tout ça ! » [...]. Ça a été une vraie découverte pour moi »,
- « Passer d'usager en BU à travailler en bibliothèque : un sacré changement ; jamais je n'aurais dit qu'il fallait faire tout ça pour que ça tourne ».

Ce n'est pas une tâche en particulier qui retient leur attention, c'est la succession d'actes, certes inconnus en tant que praticiens ou professionnels, mais surtout qu'en tant qu'usagers ces nouveaux personnels n'avaient jamais imaginés : la surprise paraît véritable, et cela atteste d'une méconnaissance du métier pour des gens qui lui étaient extérieurs jusqu'à présent. C'est également la preuve que dans l'imaginaire de la société cette profession n'est pas perçue avec ses composantes techniques et les actes qu'elle implique, mais uniquement à partir d'une vision d'usager d'un service, sans forcément s'interroger sur son fonctionnement ou sa mise en place. Au-delà d'une vision quasi mythifiée (« temple de savoir », « lieu de culture »), finalement qu'est-ce qu'être bibliothécaire ? A priori, cette question n'intéresse personne.

Après les premiers temps, et une fois l'effet de surprise passé, les nouveaux bibliothécaires font état d'une « fatigue physique », d'une « répétition de gestes, pour manipuler les documents » qui « génère » un « mal de dos » ou « à la main ». Là encore, cela n'est pas forcément spécifique à cette profession, d'autres professionnels apprennent leur métier via leur corps, avec des « douleurs » ou une « utilisation du dos assez fréquente ». Les bibliothécaires ne sont pas les seuls à se plaindre de maux liés à l'exercice de leur métier. Cependant, le fait pertinent à retenir dans ce constat est la découverte par les personnels des aspects physiques du métier, qu'ils envisageaient principalement avant comme « intellectuel », « dédié à la lecture » ou « pas du tout comme un manœuvre de documents ». L'effet de surprise paraît vrai pour les enquêtés :

- « Une semaine à faire du prêt-retour, quand j'étais vacataire, je peux dire que ça casse bien le dos et que le soir tu ne sens plus rien, tu as mal »,
- « On se tourne pas les pouces, on a même plutôt mal partout [rires] ! [...] Quand on me dit que j'ai de la chance parce que je travaille avec des livres et tout ça, je leur explique concrètement ce que je fais : je ne lis pas toute la journée »,
- « Les gens pensent qu'on reste assis toute la journée : j'ai vite compris que ce n'était absolument pas vrai [rires] »,
- « J'avais une image... romantique, on va dire [rires] : très vite, j'ai déchanté [...] on n'arrête pas de courir »,
- « Pousser les chariots, ranger les documents, assis debout en permanence, c'est usant [...]. Quand j'ai commencé à travailler [...], les gens chez moi ne voulaient pas me croire, ils me disaient que j'en rajoutais [...] : c'est vraiment physique comme travail ».

Ce qui tranche ici et qui explique l'étonnement des bibliothécaires est le côté manuel du travail qui, jusque là, était envisagé uniquement comme une activité intellectuelle. Les agents parlent de la « médiation entre les publics et les documents », de l'importance « de la sélection de bons documents » et s'en font une image : à leurs tout début, ils n'avaient que cette vision et n'appréhendaient pas du tout le métier sur son versant pratique. Comme l'indique une bibliothécaire : « la médiation, c'est déjà mettre physiquement les uns et les autres en présence, c'est à nous de tout mettre en place, mais vraiment mettre en place : les tables de présentation, les rayonnages, remplies de livres, de DVD, de CD, et toute cette manipulation c'est déjà ça la médiation ». Il y a une séparation entre la pensée et l'exécution du travail qui existe, cela semble frapper ou saisir les agents lors de leur entrée dans le métier. On peut voir là, en écho, l'idée développée par les bibliothécaires d'un sentiment de dépossession par rapport à une réflexion sur leur métier, car trop pris dans le quotidien et

ses aspects pratiques : « on est des tâcherons de la culture » dira un agent, reprenant ainsi le discours d'une découverte initiale des aspects physiques du métier, avec plusieurs années d'expériences.

Une autre sorte de stupéfaction, lors de l'entrée dans le métier, se situe dans la découverte des missions liées à la profession. Les agents expliquent qu'ils ne pensaient pas, avant de devenir bibliothécaires, que la mise à disposition de documents nécessitait autant de préparation et réflexion en amont, d'une part, et que la notion de lecture publique ou celle de médiation impliquaient autant d'éléments qui dépassent la sphère du culturel, d'autre part.

Plusieurs extraits d'entretiens en attestent :

- « On m'aurait dit bibliothèque, moi je répondais à l'époque livres, musiques, journaux, et puis je n'allais pas plus loin ; quand tu passes de l'autre côté, tu comprends les choses autrement : tu as vu, maintenant on travaille avec les ATSEM et les écoles, faut quand même que tu connaisses un peu leur réalité [...] ; il y a le travail avec la prison, des associations quand on leur donne des livres... Tout ça, j'avoue, avant je n'aurais jamais pensé que ça faisait partie du travail en bibliothèque »,
- « A mon premier poste, j'étais avec une collègue qui préparait une animation : et là, j'ai vu tout ce qu'elle faisait, tous les aspects auxquels il fallait penser : sortir des documents pour les présenter dans des armoires, sur des tables [...], ça veut dire les sortir du prêt, donc faut les badger, et tout [...]. Demander des fournitures, des cadres, des tables, préparer une petite affiche, jouer avec des images, et tout et tout... C'était dingue »,
- « En région parisienne, tu fais du social, plus qu'ici par exemple ; faut écouter les gens, connaître les habitudes des habitants du quartier, être proches... pas si simple quand toi ce n'est pas ta vie, enfin ce que tu as connu jusque là dans ta vie »,
- « La bibliothèque pour aider à la citoyenneté, pour aider les chômeurs, pour accueillir les populations immigrées, tout ça c'est énorme quand même comme missions, c'est vraiment en demander beaucoup ».

Outre ce sentiment de surprise quant à une pluralité des fonctions fixées à la bibliothèque et ses personnels, c'est la notion de la culture défendue et proposée par l'établissement qui est également source d'étonnement. "Quelle culture diffuse-t-on ?" pourrait être le point commun à plusieurs récits des enquêtés. A leur prise de poste, ils sont plusieurs en effet à paraître surpris par une vision de la culture jugée « trop classique » ou « légitime », ou à l'inverse de découvrir que « le slam, le rap » ou « la variété qui marche à la radio » pouvaient avoir leur place « dans une bibliothèque quand même ! ». Aucune entente quant à une unique définition de la culture promue par le projet de lecture publique, de démocratisation de la culture, ou de formation à la société informationnelle. Les plus jeunes bibliothécaires apprécient « le tout culture, avec toutes les cultures » et sont libres de parler de « tous les

supports » ou médias sans nuance, même s'ils indiquent que leurs aînés sont peut-être « moins enclins à voir les choses comme nous ». Ces aînés, justement : on constate qu'ils parlent plus facilement de « lecteurs » que d'usagers ou de publics, même si « cela n'implique pas que le livre, ils empruntent de tous ici ». L'arrivée d'une console de jeux à la médiathèque Croix-Rouge pose toujours question, même quelques mois après, mais cela ne ramène pas tant à la question de savoir quelle culture promouvoir qu'à celle de l'avenir du métier, en termes de compétences et de savoirs (« je ne sais pas utiliser ce truc, je suis perdue pour la bibliothèque ») : bien que les deux soient intrinsèquement liées, les personnels font des différences ou les nuances dans leurs déclarations.

Dernier type de surprises quand les personnels sont arrivés en bibliothèque, tout ce qui relève des aspects organisationnels et liés à ce qui s'apparente à des contraintes. Les horaires et journées de travail s'imposent dans cette catégorie, en tant qu'élément qui contraignent les agents à une « certaine flexibilité » et « organisation personnelle et familiale » :

- « Travailler en bibliothèque, ça veut dire aucun samedi de libre »,
- « Quand j'ai débuté, on travaillait à d'autres horaires [...] ; maintenant, plusieurs soirs où l'on ferme à 19h, ça change quand même les choses »,
- « C'est pas un horaire de bureau, on demande autre chose en bibliothèque »,
- « Quand j'ai commencé dans le métier, j'étais célibataire, donc voilà..., mais c'est quand j'ai commencé à fréquenter mon mari et surtout quand j'ai eu mes enfants que j'ai compris à quel point on est décalé quand même ».

C'est souvent à travers le regard et les expériences des proches que les bibliothécaires témoignent, puisqu'ils parlent de « décalage », de « situations anormales par rapport à la norme ailleurs », de « différences dans les faits ». Cela est d'autant plus vrai que les contraintes véritables apparaissent quelques années après la prise de poste, quand les personnels sont arrivés en étant célibataires (ce qui semble avoir été le cas avec les agents de plus de quarante ans) : en confrontant leur situation avec celle de leur famille et de leurs amis, avec leur emploi et conditions de travail, les bibliothécaires comprennent rapidement que leur temps de travail est différent. Cela devient plus explicite quand la vie de couple devient effective et encore plus quand les enfants arrivent. La question des « nounous avec qui il faut voir pour les horaires parce que nous on ne travaille pas comme tout le monde » a été évoquée plusieurs fois ; ou alors ce sont les horaires qui changent à la crèche municipale qui plongent certaines mères dans l'embarras. Plusieurs bibliothécaires expliquent aussi que

« la vie familiale » doit être « aménagée », « organisée » et « préparée » en fonction des horaires des agents : pour l'un, c'est une garderie privée ouverte « tard », pour l'autre un mari ou des parents qui se chargent « des enfants après la sortie de l'école ». Ce sont surtout les bibliothécaires femmes qui parlent d'une « organisation quasi militaire ». « Les fêtes de famille » ou celles « des écoles des enfants », tout cela demande de « poser un jour de congé », de « prévoir les plannings » ou de « permuter, de voir avec des collègues », entre collègues, on s'arrange toujours ». Cela implique également que le samedi, jour traditionnel de repos pour une majorité de professions, est travaillé et donc qu'il hypothèque « une vie normale » selon plusieurs agents. A l'inverse, le lundi qui est de repos est plébiscité par les mères des très jeunes enfants, avant d'être scolarisés, qui s'apparente « à une journée uniquement avec mon enfant », « un jour où on reste ensemble ». Mais là encore, plusieurs bibliothécaires indiquent que cette journée du lundi « n'est pas parfaite » :

- « Avant, tous les magasins étaient fermés le lundi »,
- « Va trouver un coiffeur un lundi »,
- « Mon mari, mes amies, tout le monde reprend sa semaine un lundi, donc je suis seule ».

Ces contraintes sont réelles, quelle que soit l'ancienneté des agents, même si les plus jeunes semblent moins les critiquer :

- « Quand j'ai signé, je savais qu'il y avait la contrainte du samedi, c'est ainsi, c'est ce travail qui veut ça »,
- « En regardant toutes les annonces de postes, à chaque fois je voyais bien que c'était marqué un truc, genre, « spécificité du métier » ou « impératif », je savais que le samedi était un jour d'ouverture »,
- « Il y a des places ou certaines bibliothèques où c'est 22h le nocturne, où on travaille de fait le dimanche, sur la base de poste tournant parmi les effectifs, sans la base du volontariat [...], c'est une réalité »,
- « Quand j'étais lecteur dans une bibliothèque, jamais je n'avais pensé à cet aspect-là ».

Là encore, il n'y a pas une spécificité propre aux bibliothécaires : les commerçants, notamment ceux dans les industries de la culture (cinéma, théâtre, librairie), les fonctionnaires de la santé et de la force publique tous travaillent le samedi, voire le dimanche, et sur des horaires qui peuvent les mener tard le soir ou toute la nuit. Paradoxalement, alors que les agents ont présenté ces faits initialement comme des contraintes, on a l'impression qu'ils en retirent une certaine forme de fierté ou en tout cas qu'ils s'en accommodent plutôt bien : peut-être que cette forme d'acceptation naît de l'impression de « travailler pour les autres » ou d' « être utiles ». Le caractère « service

public » et de « structure pour tout le monde » peuvent expliquer ce point. Plus encore, c'est peut-être le fait d'accepter l'idée de travailler alors que les autres sont en repos qui surprend au départ et qui demeure néanmoins aussi présent dans l'identité professionnelle des bibliothécaires. Il y a la famille et les proches qui eux ne travaillent pas, mais surtout il y a tous les usagers qui viennent à la bibliothèque pour passer du temps libre, un temps dédié à leurs loisirs et a priori pour passer un moment agréable. Admettre que son travail se déroule quand les autres ne travaillent pas demande du temps et des ajustements ; une fois le tout « organisé », cela ne pose plus question ou problème et est un signe distinctif avant tout, pensé positivement.

La question des horaires et jours de travail renvoie également à l'une des caricatures fréquentes sur le monde des bibliothèques : même quand les établissements sont fermés aux publics, on y travaille dedans. Avec franchise, de nombreux agents ont déclaré qu'avant de devenir personnels de la bibliothèque, ils partageaient cet avis, voire ne c'était jamais « posé la question ». Plusieurs ont même expliqué que dorénavant ils communiquent beaucoup sur ce point auprès de leurs cercles de sociabilité :

- « Les gens pensent toujours qu'on est fermé, qu'on ne travaille pas : à chaque fois, je le place, je veux bien que ça se sache »,
- « Dès que je peux le dire à des gens, je le dis : oui, même si la bibliothèque est fermée, les bibliothécaires, eux, travaillent »,
- « Y en a marre de cette idée ! ».

Du côté des familles et des amis, les retours et les commentaires sont nombreux et les bibliothécaires enquêtés se sont souvent appuyés sur ces propos pour expliquer comment l'extérieur percevait leur métier, parfois pour s'en plaindre (« on est toujours dans la caricature ») ou bien pour montrer qu'il existerait des spécificités propres au métier.

Les proches s'adaptent aux contraintes du métier, à commencer par les horaires, mais surtout ils semblent découvrir un univers professionnel régit par ses propres règles. Il faut dire qu'a priori, pour toute personne extérieure, l'image du bibliothécaire est faite de préjugés que les personnels trouvent « dépassés, mais pas forcément faux », « inadaptés à la réalité » ou carrément « de mauvaise foi ». Les exemples sont nombreux où les bibliothécaires rapportent des situations ou discussions avec leur famille et qui mettaient en scène ces griefs :

- « Quand j'ai dit dans ma famille que j'avais un travail en bibliothèque, ils m'ont regardée très étonnés [...] même un cousin ou mon oncle, je ne sais plus, a dit « Tu veux faire vieille fille ? [rires] »,
- « Pour ma famille, la bibliothèque, tout ça, ça fait super sérieux, c'est le livre avec un grand L, alors tu penses... »,
- « Ca a été une surprise pour eux, même s'ils ne voyaient pas trop en quoi consistait le métier [...] Mais la bibliothèque, pour eux c'était encore l'époque de Carnegie, juste à côté de la Cathédrale et tout [...], un peu le truc décorum, pompeux de la culture »,
- « Pour eux, j'avais fait des études de lettres, donc prof ou bibliothécaire, c'était un peu pareil : c'est dire si ce métier a besoin de communiquer et de faire sa pub »,
- « On m'a dit : « tu ne vas pas être fatiguée », c'était l'image qui voulait qu'on se tourne tout le temps les pouces, qu'on reste assis derrière notre bureau [...]. Ils étaient contents pour moi, c'est évident, mais je pense que pour beaucoup de gens de ma famille, ça n'évoquait pas grand-chose en réalité ».

Les souvenirs font état aussi de « regards qui changent » après la prise de poste ou des relations familiales qui « évoluent » : au prétexte que les individus deviennent bibliothécaires, la famille les considère comme « des intellos », « des gens sérieux », « enfin, tout sauf des rigolos ». Sans parler d'isolement au sein des noyaux nucléaires, quelques agents ont évoqué l'idée d'une modification de leur statut au sein de leur famille. Plusieurs se félicitent de servir de « bibliothécaire maison » ou d'être sollicités par leurs proches : ainsi, une jeune femme rapporte qu'elle amène à sa plus jeune sœur des documents à chaque visite chez ses parents. Les mères bibliothécaires peuvent échanger avec les usagers, notamment au moment des retours, pour se renseigner sur un DVD ou un livre jeunesse et le mettre de côté pour l'emprunter pour leur(s) enfant(s). On croise des bibliothécaires, mais surtout des parents qui accompagnent leur(s) enfant(s) à des animations proposées par le Réseau. D'autres se plaignent, sur le ton de la plaisanterie, quand on leur demande « quel est vraiment le livre à lire » ou « une sélection de bonnes musiques ». Devenir un prescripteur au sein des familles est une fonction qui est majoritairement acceptée et revendiquée.

C'est sans doute avec les amis que les choses sont plus explicites :

- « On prenait des pincettes pour me parler, on me regardait un peu comme une extra-terrestre : j'abuse un peu, je grossis le trait, mais c'est l'impression que ça donnait »,
- « Ils me disent maintenant « on pensait qu'il fallait te dire des trucs sérieux » ou « on faisait gaffe à pas passer pour trop... enfin tu comprends », et je ne comprends pas vraiment [rires], en fait si, mais c'est étonnant de voir comment mon métier ne met pas forcément les gens à l'aise »,
- « Ben pour résumer, c'était un peu « wahou, tu es normale », comme si parce que je travaille à la bibliothèque, je ne savais pas m'amuser ».

Les préjugés ont la vie dure et par rapport au métier de bibliothécaire on perçoit combien le poids des *a priori* joue encore aujourd'hui. Sans forcément parler de visions négatives, on constate que « le sérieux » et « le côté du sage, le bibliothécaire » renvoient à une image austère, peu versée sur le ludique ou la légèreté. Plus surprenant est le discours de certains bibliothécaires qui expliquent qu'ils n'ont pas « honte » de leur métier, mais que dans « une soirée avec des gens » ou des « dîners, type mariages », ils préfèrent « taire » leur profession, ou « la cacher » :

- « Je dis que je suis fonctionnaire pour la mairie de Reims : rapide, pas de question », - « Je dis contractuelle, je bosse dans la culture »,
- « [...] il y a toujours cette image, le truc un peu rigide, les contraintes, des trucs comme ça, la méchante bibliothécaire, tu vois ; donc oui, des fois, je ne le dis pas... enfin, si je peux ne pas le dire, c'est pas plus mal »,
- « « Ah oui, tu lis tout le temps alors » : voilà le genre de trucs que les gens te disent »,
- « C'est pas une honte, attention, j'aime mon métier : mais je sais que pour les gens ça fait bizarre, enfin ils n'ont pas tous une bonne image du métier, les gens ne sont pas forcément ouverts [...]. Bibliothécaire, ce n'est pas prendre les ordres quand même ! [rires] »,
- « Une fois, j'ai demandé à une très bonne amie ce qu'elle pensait de mon métier [...]. Elle m'a expliqué que quand elle était plus jeune, elle allait à la bibliothèque avec son école, et là, je la cite de mémoire « c'était une vieille vache, revêche, jamais un sourire, toujours à nous dire de ne pas abîmer les livres parce que sinon on devrait les repayer, elle nous disait tout le temps de nous taire. Elle était méchante [...], un vrai militaire » [...]. On en a beaucoup ri ensemble »,
- « Une fois, on m'a parlé toute la soirée, chacun y allait de son souvenir perso avec une bibliothécaire énervante, méchante, qui brimait tout le monde... l'enfer ».

On peut faire plusieurs constats : pour le regard extérieur, soit la bibliothèque véhicule une image trop réglementaire ou stricte, avec uniquement le livre comme emblème, soit d'une manière générale la culture impressionne. « Se faire traiter/prendre pour un [une] intello » revient assez souvent dans les propos des personnels, et même s'ils s'en défendent ils ne paraissent pas apprécier cette situation qui, d'un point de vue social ou amical, serait synonyme « de snobisme », voire « d'anormalité ». (voir supra). Les faits qui décrivent des contraintes, des règles à respecter ou même le parallèle avec des professions policières ou militaires ne renvoient pas une image positive aux personnels qui, le plus souvent, refusent ces catégorisations. « Ne pas faire/être la méchante » est un leitmotiv chez de nombreux bibliothécaires, on y reviendra dans la réflexion sur la définition en négatif du métier.

Aparté

**L'archétype du « mec cultivé » ou de « l'intello » :
une figure essentielle à travailler quand on parle de représentations de la culture**

On peut reprendre une partie des conclusions développées dans le cadre d'une autre enquête portant sur les représentations de la culture chez les 15-25 ans. Les figures de « l'intello » ou du « type cultivé » peuvent aider à comprendre ce qui se joue également avec l'attitude des bibliothécaires.

Durant les quinze entretiens collectifs, des jeunes en sont venus d'eux-mêmes à mettre en avant la figure du « mec cultivé ». Il s'agit d'un homme, intelligent, curieux « de tout », qui « lit beaucoup » ou « énormément », qui peut être « bibliothécaire » (« son métier c'est de lire... »), qui possède une mémoire prodigieuse et qui, *a priori*, ne ferait que lire – des livres principalement, mais pas de manière exclusive, Internet pouvant être un nouveau terrain de prédilection – sous-entendu qui ne fait rien d'autre en terme d'activité et/ou de vie sociale. L'expression de « rat de bibliothèque » a également pu être avancée. On rejoint là des éléments déjà enregistrés dans une enquête sur la lecture chez les enfants de 12 ans et menée par François de Singly : « l'intello », selon ses jeunes enquêtés, était un « fayot » en cours, et de manière générale il était « bon » à l'école, ne pratiquait pas de sport et potentiellement ou éventuellement il était « efféminé ». Dans un autre registre, *Street Corner society* propose l'exemple d'un jeune garçon qui tait son intérêt pour la lecture auprès des siens et surtout de ses amis, de peur de se faire moquer et mis au banc du groupe. Il se cache de ses camarades pour se rendre à la bibliothèque, empruntant des chemins très détournés afin d'être sûr de ne pas les croiser, ou s'y rendant à des horaires où il est certain qu'ils sont occupés ailleurs. On le voit, à travers ces illustrations, l'image du « mec cultivé » est en lien avec la lecture, mais également avec les relations sociales et l'identité et la place accordées à celui qui s'y adonne au sein de ses groupes d'appartenances. En filigrane, c'est la culture qui est ici questionnée, son accès et son partage, mais surtout ses significations pour les individus. Pourquoi les jeunes, entre eux, sont-ils si prompts à moquer celui qui lit, qui est plus intéressé par la lecture que par le sport ou les sorties, par exemple ? Sans doute parce que la représentation de la lecture, et plus encore de celui qui lit, est ambivalente : à la fois elle interpelle quant à un statut de singularité et d'érudition, d'une part, et elle s'impose comme un outil *polymorphe* permettant d'avoir accès à la pratique d'activités, d'autre part. Mais surtout elle présente une personne qui ne fait rien... Rien avec les autres, car la lecture isole, le lecteur est plongé dans le texte dans une activité solitaire ; rien de concret, de tangible, la lecture ne produit rien de matériel en soi ; rien de quantifiable, de mesurable. Finalement la lecture se rapproche également de la culture, du fait de la grande variété de significations qu'elles peuvent assumer, ainsi que parce que toutes les deux véhiculent une aura et une portée symboliques. [...]. L'« intello » est l'archétype de l'individu cultivé pour ces jeunes qui, pourtant, dressent le portrait d'une personne qui ne fait que lire, des livres sérieux (on soulignera le rejet des bandes dessinées) et qui possède des capacités de mémorisation très développées. Dans leurs propos, lire est synonyme de savoir, et la lecture permet d'acquérir une culture générale importante. Pour être cultivé, la recette paraît simple : être curieux, se rappeler de tout ce qu'on lit, être disposé à ne faire que cela. On est là sur une représentation de la culture qui privilégie quasi exclusivement les savoirs intellectuels et les apprentissages, l'inné ou les aspects techniques ne rentrent pas dans ce cadre descriptif. Donc dans leur définition de la culture, les jeunes privilégient les connaissances, certes, mais celles qui sont de l'ordre de l'intellectuel.

Le « mec cultivé » est celui qui « bûche beaucoup, qui regarde beaucoup les livres », et pour plusieurs jeunes hommes cette personne « vit dans une bibliothèque » elle « n'en sort pas et maintenant avec Internet qui vit avec le net aussi. Mais quand tu bosses en bibliothèque,

ben tu lis tout le temps, donc tu apprends ». On a là une progression : la personne cultivée lit beaucoup, mais serait même entourée de livres ; et dès lors, c'est le personnel des bibliothèques qui incarneraient au mieux cette figure de l'érudit et de « l'intello ». On est toujours sur une vision qui magnifie le livre, l'objet qui renferme tous les savoirs. Mais s'y ajoute maintenant l'écran, avec la référence au Net. Les ouvrages paraissent primer dans cette vision, et la référence à la bibliothèque n'est pas anodine, mais on remarque que le livre n'est plus l'unique source d'informations, d'autres supports deviennent des concurrents. Le « mec cultivé » est un individu qui a une (très) grande connaissance générale, sur pléthore voire l'ensemble des sujets, il acquiert ses savoirs en lisant en grande quantité. Cet archétype du « lettré », version 2010, serait une sorte de "singe savant", capable de « citer les dates, des faits historiques », « les frontières », « les guerres », et ces jeunes le voient comme « une machine, une encyclopédie » : on retrouve la référence ambivalente entre l'écran et l'ordinateur, d'une part, avec cette « machine », et l'objet-livre avec « l'encyclopédie », d'autre part, qui est l'ensemble de toutes les connaissances embrassées par l'esprit humain. Mais dans une posture moderne et très actuelle, cet « intello » ne se cantonnerait plus à être un "rat de bibliothèque" – même si l'image reste d'actualité – car c'est dans le cadre de jeux de société que cette figure pourrait le mieux se donner à voir :

- « [...] qui sait répondre à toutes les questions de *Trivial Poursuite*, voilà ! [rires] ».

Mieux : c'est sur les plateaux de jeux télévisuels que les enquêtés pensent le voir le plus souvent :

- « Gaspard : ben éventuellement, si on prend le jeu à la télé, là, le truc qui cartonne, *Tout le monde veut prendre sa place*, c'est vraiment un jeu où il faut être cultivé quoi, faut tout savoir mais sur tout, hein, sur tout, les films, la musique, tout

- Augustin : oui, c'est, il est cultivé ce mec, c'est un génie

- Gaspard : le mec qui est là depuis trois mois, il est cultivé, il est blindé, il touche à tout, je vois pas ce qu'il ne sait pas ce mec, tout, il a toujours réponse à tout

Mais ça peut pas être juste sur une curiosité naturelle, on peut pas dire qu'une curiosité naturelle fait qu'on est cultivé comme ça ?

- Gaspard : il est bibliothécaire [rires], alors il fait que ça tous les jours, il fait que lire, son boulot c'est lire et il apprend²²

- Augustin : c'est possible, mais après, bon ok il est bibliothécaire, donc il a le temps de lire, de faire que ça. Mais en même temps, là, le type il est curieux, c'est pas possible autrement, il est né comme ça, il est curieux sur tout. Nous, on pourrait dire qu'on est curieux, mais bon, c'est pas de la même façon : lui c'est sur l'histoire, c'est le mec il lit et après ça y est, il l'a dans la tête ; nous, on retient si ça nous sert dans la vie, enfin, non, pas que, mais bon c'est pas pareil même si nous on est curieux ».

Fait du hasard, ce candidat qui attire leur admiration est « bibliothécaire » et ces jeunes estiment que ce métier laisse toute liberté pour se cultiver sur son temps de travail... « Il fait que lire, son boulot c'est lire » : sa profession expliquerait son niveau de connaissances, et inversement, il pourrait exercer cette activité professionnelle car il est passionné par la lecture. Dans les deux cas, la culture nourrit cet homme. Toujours en lien avec ce que nous

²² Précédemment dans l'entretien, ces jeunes avaient défendu le même point de vue au sujet du métier de bibliothécaire : « Mais quand tu bosses en bibliothèque, ben tu lis tout le temps, donc tu apprends. *Enquêteur* : Mais ils n'ont pas forcément le temps, ils ont plein de boulot dans une bibliothèque. Gaspard : oui, mais bon, après ils lisent, quand ils sont aux caisses, on les voit, ils lisent, ils ont toujours un livre quand même ».

disent ces jeunes l'idée que la culture pourrait se décliner sous différents aspects : on irait d'une culture sur « un truc » « spécial » et « précis » et une autre forme où il s'agirait de connaître « tout », soit d'un côté un savoir spécifique sur un seul élément et d'un autre côté une connaissance encyclopédique (« un savoir avec un grand »). Mais il y aurait également une autre culture possible : celle qui concernait uniquement la profession, les réglementations, les gestes à accomplir, les procédures à appliquer pour ce qui est du métier de sapeur-pompier professionnel.

In Bérénice Waty, C'est quoi la culture ? Exploration de la question par des jeunes (15-25 ans), ministère de la Culture, CERLIS-DEPS, 2010, p. 142-146 et p. 201-205.

Enfin, il faut indiquer que les bibliothécaires font état du regard que les extérieurs portent sur eux, ce qui semble les amuser souvent, et toujours pour dire au final qu'ils sont quasiment surpris que les usagers ou toutes les personnes qu'ils rencontrent de manière plus ou moins fortuite « dehors » – c'est-à-dire à l'extérieur de la bibliothèque où ils travaillent – puissent imaginer difficilement qu'ils aient « une vie en dehors de la bibliothèque » ou qu'ils soient « normaux, comme tout le monde : on fait des courses dans les grandes surfaces par exemple, ou on prend le bus ». Une bibliothécaire raconte ainsi amusée qu'une fois, en faisant des courses en journée dans son supermarché, un homme s'adresse à elle : « vous avez reçu *L'Equipe* aujourd'hui ? ». Après un petit temps d'hésitation, elle le reconnaît : il s'agissait d'un habitué qui l'avait reconnu et qui « cherchait de l'information avant de venir à la médiathèque ». Pour une autre, ce sont « des moments de solitude » dans des boutiques ou les transports en commun :

« Les gens te regardent, tu les regardes, mais tu ne sais pas vraiment d'où tu les connais, et ça doit être pareil pour eux... Et puis après, sur le coup ou plus tard, ça revient : « mais oui, c'est Untel, il vient souvent à la bibliothèque ! ». Des fois j'en ris, parce que ça tu n'y arrives pas toujours à reconnaître les gens, c'est dur, des fois nous ils passent ici, on ne se parle pas forcément [...]. Ou alors c'est quand tu es dans une soirée et là les gens te disent : « mais on se connaît ? », et pareil, ça ne revient pas ».

Pour d'autres, ce sont une « coiffeuse » ou « la maîtresse de mon fils » qui vont leur demander « le livre à lire » ou « ce que vaut le dernier Nothomb », et se servent d'eux, dans des interactions privées – et non sujettes à leur profession – afin d'obtenir des informations qui relèvent du champ de compétence des bibliothécaires. Les passeurs et médiateurs qu'ils sont le demeurent en dehors des murs de l'établissement, et quand on les connaît a minima –

ou tout du moins leur métier, certains n'hésitent pas à recourir à leurs savoirs et informations.

Aparté

Un documentaire *Voyage au centre de la Bibliothèque(I)*

DESCRIPTION DE LA SEQUENCE

La séquence commence dans un couloir étroit, mal éclairé, où l'on suit une femme qui marche. Elle progresse en prenant plusieurs couloirs, dans une enfilade de salles.

La voix *off* parle sur ces images : « « Mais on peut tout trouver dans votre bibliothèque ? », c'est le boucher qui lui a posé la question. La conservatrice lui a répondu : « pas tout ». « Mais vous pourriez retrouver une petite annonce, quatre lignes écrites par ma mère à un soldat au front qui allait devenir mon père ». Il y a beaucoup de lignes à la bibliothèque ; elle a cherché, fini par trouver et elle a offert à son boucher le *fac similé* des quatre lignes. Shakespeare ou une petite annonce, à chacun son trésor ».

REGARDS SUR LA SEQUENCE

Toujours cette idée, ou ce mythe, quant à une bibliothèque qui resterait une terre inconnue pour les gens, ici un boucher a priori non-fréquentant de bibliothèque... mais pour qui l'appellation de « conservatrice » ferait sens...

La personne qui travaille en bibliothèque peut avoir une vie à l'extérieur et être reconnue par rapport à son métier ; ici son boucher la sollicite plus ou moins directement et fait appel à ses talents et aux ressources avec lesquelles elle travaille.

Une très belle histoire, quasi *happy end* Walt Disney ou Tom Hanks... On véhicule souvent de belles histoires dans le monde des bibliothèques ; ici, le personnage gentil est la conservatrice...

Le travail de la conservatrice relève d'un quasi don, d'une prouesse improbable : en effet, trouver quatre lignes parmi les milliers ou milliards de lignes présentes à la BnF, cela s'apparente à l'aiguille dans une botte de foin ; non seulement elle cherche, longuement, ensuite elle trouve et enfin, elle fait un cadeau en faisant reproduire le *fac similé* ; la conservatrice a un (bon) cœur, elle veut aider les autres, les aider à partir de son savoir et de ses connaissances qui lui permettent de dénicher l'improbable dans la masse considérable de documents.

C – Les mots pour se dire et se décrire : les bibliothécaires se livrent

Il s'agit maintenant de revenir sur l'exercice de l'entretien collectif où les agents étaient invités à définir à parler de leur métier et de ses spécificités. Quatre *focus group* ont été réalisés, avec au total, treize agents de la médiathèque Falala et une de la bibliothèque Saint-Remi y ont pris part. Trois hommes et onze femmes ont donc répondu pendant une heure trente minutes à un exercice décomposé en deux temps : l'association libre pour définir la bibliothèque et le bibliothécaire, chacun y réfléchissant seul initialement puis était invité à dialoguer avec ses collègues pour expliciter ses choix. Ensuite, un travail avec des échelles

d'affinité, de zéro à cinq, autour d'une dizaine de mots en relation avec le monde de la bibliothèque, pour savoir s'ils faisaient sens pour ces professionnels. Initialement, il était prévu que les agents discutent entre eux de ces notes, mais faute de temps, on a opté pour un échange en tête-à-tête avec le chercheur pour revenir sur les graduations.

Outil intéressant pour étudier les représentations sociales, l'exercice de l'association libre s'est imposé dans l'étude. Initialement conçue par la psychanalyse, le patient était invité à exprimer toutes ses pensées, sous formes d'images, d'idées, de mots, d'émotions. Freud parlait de *Einfall*, « ce qui tombe » dans l'esprit. Les sociologues et les psychologues sociaux ont retravaillé cette notion, cette démarche permettant de laisser les participants délimiter le champ de la discussion et fournir des indicateurs de cadrage du thème. Techniquement, face aux participants des entretiens collectifs, on indiquait le terme de bibliothèque et celui de bibliothécaire en leur demandant de donner trois mots associés à ces mots. On insistait pour qu'ils s'expriment spontanément, n'hésitant pas à encourager l'immédiateté de tout ce qui leur venait à l'esprit, sans se filtrer ou réfléchir trop longuement. Pour chaque participant, trois mots donc qui faisaient sens pour eux sur le moment où ils devaient répondre. Mais le sujet étant vaste et problématique par bien des aspects, comme on l'a vu auparavant, et le vocabulaire n'étant qu'un outil avec ses imperfections, il paraissait nécessaire d'approfondir collectivement les choix des enquêtés, de voir et de comprendre ce qu'ils entendaient signifier dans la sélection de tel ou tel terme. Contextualiser les termes recueillis était essentiel pour bien comprendre ce que les enquêtés impliquaient dans leurs choix et ce qu'ils distinguaient et comprenaient dans les termes sélectionnés : d'où la mise en commun entre tous les enquêtés de leurs choix de mots et les réactions suscitées pour initier le dialogue entre eux.

*** Bibliothécaire : les mots choisis par les professionnels pour se définir**

On peut restituer l'ensemble des termes choisis par les bibliothécaires lors des entretiens en *focus group*, à travers un unique tableau qui les reprend. On obtient donc les éléments suivants :

L'enquêté	Age de	Ancienneté de l'enquêté	Mots pour bibliothèque	Mots pour bibliothécaire
-----------	--------	-------------------------	------------------------	--------------------------

	l'enquêté			
Femme	25-34 ans	10 ans	N°1 : lieu de culture N°2 : loisirs N°3 : détente	N°1 : répondre (aux usagers) N°2 : amabilité N°3 : rangement
Homme	35-44 ans	8 ans	- lieu d'accueil/rencontre - sources de propositions - mixage (âge, intérêt social)	- ouvert - remise en question permanente - sources de propositions et d'initiatives
Femme	25-34 ans	7 ans	- connaissance - ressources - études	- ouvert - sensible aux nouvelles technologies - compétent, sachant utiliser les outils pro ou non pro
Femme	35-44 ans	22 ans	- public - nouvelles technologies - supports médiatiques	- échanges - disponibilité - informations
Femme	35-44 ans	11 ans	- utile - mal adaptée au besoin du public - équipement	- ouverture d'esprit - aptitude à s'adapter - transmettre et susciter la curiosité
Femme	55 ans et plus	39 ans	- culture - relations au public - enrichissement	- passeur
Femme	55 ans et plus	7 ans et demi	- lieu - services - échange	- savoir - connaissance - écoute
Homme	35-44 ans	8 ans	- lieu d'échange - lieu de vie - lieu de culture	- accueil - médiateur - professionnel
Femme	35-44 ans	11 ans	- maison de la culture	- relais de la culture
Femme	45-54 ans	30 ans	- convivialité - sûreté - choix	- passeur - libre - amoureux
Femme	55 ans et plus	34 ans	- médiations - loisirs - études - rencontres - informations	- curiosité - médiation - technicité
Femme	35-44 ans	13 ans	- diversité - échange - savoir	- attentif - ouvert - patience
Homme	35-44 ans	14 ans	O	O
Femme	45-54 ans	20 ans	- lieu ouvert - lieu social - culture	- ouverture d'esprit - curiosité - éclectisme - médiateur

Que faire de ces termes et comment les faire parler par rapport à notre questionnement sur les représentations autour du monde de la bibliothèque par ses personnels ? On ne peut prétendre à une analyse statistique, le corpus étant trop limité, par rapport au nombre d'enquêtés. On s'orientera donc sur une étude qualitative de ces résultats. On va d'abord commencer par s'intéresser aux mots ou expressions utilisées pour définir les bibliothécaires. Au total, on est en présence de 36 termes ou locutions, soit une moyenne de 2,57 items par participant à l'entretien collectif : on est en dessous des trois mots demandés dans la consigne, mais cela s'explique par l'absence de réponse d'un agent, d'une part, et d'autres enquêtés qui ont dépassé la barre des trois réponses. On récolte trois verbes, dix expressions et neuf adjectifs : la polyvalence du métier s'exprime à travers ce décompte et en tête des mots les plus employés, on trouve « ouvert »/« ouverture » à cinq reprises, puis trois fois « curiosité » et ensuite deux fois « passeur », ex aequo avec deux fois « médiateur ». Si l'on voulait opérer à des regroupements de mots synonymes, c'est d'ailleurs l'idée de la médiation qui s'impose devant les autres concepts utilisés pour définir le métier : en effet, on a « passeur » et « médiateur » à deux reprises chacun, puis une fois « médiation » et une fois « relais de la culture ». Les personnels rémois attachent donc le plus d'importance à cet élément, sur les trente-six expressions ou termes employés, c'est là l'idée-force. Si le bibliothécaire est un médiateur, cela suffit amplement pour le définir : à part une référence aux « usagers », il n'est pas fait mention des publics, composante à part entière de la médiation ; d'un autre versant, on n'évoque pas non plus les documents avec lesquels on travaille. Les personnels interrogés travaillent dans une médiathèque, avec des supports variés : le livre n'est donc plus le symbole de leur métier, aucune référence directe à ce mot et sa symbolique. Par contre, on trouve une fois « nouvelles technologies » et une fois aussi « informations » et « connaissance » : on est là sur une vision d'un savoir qui s'appuie sur le progrès technologique et sur une mise à distance de la « culture » (utilisée une seule fois) au bénéfice de connaissances, soit une vision antagoniste entre savoirs et loisirs, entre détente et sérieux. Adieu donc l'image de la bibliothécaire qui s'occupe uniquement de livres ! La définition du métier, par les professionnels eux-mêmes, ne repose donc pas sur la nature des documents avec lesquels ils travaillent. C'est différent pour la définition de la bibliothèque, là où la ligne de partage est plus nette entre les connaissances et la culture, comprise comme les arts. Les personnels se définissent dès lors en s'appuyant sur les tâches qu'ils assument et

les missions qu'ils estiment être les leurs. On peut voir là l'incidence des supports variés présents en médiathèque, qui hypothèquent finalement une approche du métier en termes précis et spécifiques à un seul type de document (CD, DVD, partition, livre, quotidien, incunables, etc.). Ce constat est surprenant car durant les trois mois de terrain, lors des nombreuses discussions avec les personnels, souvent dans les secteurs auxquels ils appartenaient, on les sentait très attachés à « leur » support, ou alors ils indiquaient fréquemment qu'ils ne se « sentai[en]t pas » ou ne « voulai[en]t pas » d'intervenir avec d'autres types de médiums, sauf urgences ou besoins sur les plannings. Par contre, ces réponses apprennent que les bibliothécaires, s'ils ne font pas référence directe aux supports avec lesquels ils travaillent, s'appuient néanmoins sur des aspects pratiques : les nouvelles technologies sont mentionnées, mais on souligne l'aspect de la « technicité » ou différents « outils », la compétence et le professionnalisme. Le bibliothécaire serait donc quelqu'un qui fait des choses, qui concrètement travaille au « rangement », à « l'accueil » et à « l'écoute ».

Que nous disent ces trente-six mots ou expressions ? Tout d'abord, que les bibliothécaires ne respectent pas les règles fixées par l'exercice : on aurait dû recueillir trente-deux réponses, mais là encore, un agent n'a pas répondu, une autre a donné un unique mot et parfois on en a récoltés plus que trois. Pour travailler sur ces réponses, j'ai fait le choix de les regrouper par thématiques communes ou significations proches, le tout présenter sous la forme d'un tableau avec des couleurs pour expliciter les rassemblements. On parvient donc à la conceptualisation suivante, en sachant qu'on a travaillé autour de trois unités : le rôle du professionnel, les qualités de ce dernier et l'essence même de sa mission. Voici la schématisation qui en découle :

Mots pour définir le bibliothécaire		Mots pour définir le bibliothécaire
Accueil		Rangement
Répondre (aux usagers)		Patience
Ecoute		Remise en question permanente
Echanges		Sources de propositions et d'initiatives
Informations		Sensible aux nouvelles technologies

Amoureux		Curiosité (2 fois)
Ouvert (3 fois)		Eclectisme
Ouverture d'esprit (2 fois)		Libre
Passeur (2 fois)		Aptitude à s'adapter
Médiateur (2 fois)		Technicité
Médiation		Compétent, sachant utiliser les outils pro et non pro
Relais de la culture		Transmettre et susciter la curiosité
Savoir		Professionnel
Connaissance		Attentif
		Amabilité
		Disponibilité

Légende :

- Les mots en lien avec les rôles du professionnel
- Les mots en lien avec le cœur même du métier
- Les mots en lien avec les qualités du professionnel
- Le mot qui reste mystérieux

Il ne s'agit que d'une proposition de lecture afin d'analyser les matériaux, ce découpage des réponses présente plusieurs pistes de réflexions. Tout d'abord, on constate que pour ces quatorze professionnels les choix de mots sont très éclatés, on se retrouve avec trente-six termes ou expressions, six qui se regroupent derrière la notion de « médiation » ou de « passeur », cinq qui s'apparentent à l'« ouverture d'esprit » et trois qui représentent la « curiosité » : en dehors de ces quatorze propositions, il reste vingt-deux termes qui sont tous mentionnés une seule fois, c'est dire si les mots pour définir le bibliothécaire ne font pas consensus et si ce métier fait appel à une grande variété de références et de mots. Comme on le verra ensuite, celui de bibliothèque est nettement plus fixé, les réponses se concentrant sur des sujets précis (« lieu », « culture », « loisirs », « échanges » et « connaissances »). Est-ce à dire que les enquêtés ont une vision éclatée de leur métier, qu'ils en ont développé une conception personnelle mais qui ne fait pas forcément l'unanimité entre eux ?

Autre source d'information, avec la place importante réservée à des termes qui donnent les qualités requises pour être bibliothécaire : interrogés pour définir le bibliothécaire, les personnels ont opté pour une approche pratique en pointant des traits de caractère, quasi

érigés en valeurs professionnelles. Ainsi le bibliothécaire est celui qui est « patient », « libre », « attentif » et « professionnel », celui qui fait preuve d'« amabilité », de « disponibilité » et qui est « compétent, sachant utiliser les outils pro et non pro ». A cet égard, il a une « technicité » réelle, et notamment il se montre « sensible aux nouvelles technologies ». Le rappel des « outils » et de la technique est intéressant : le métier n'est pas forcément appréhendé pour son côté intellectuel et culturel, les agents le présentent bien sous un aspect concret, physique où le « rangement », par exemple, intervient fréquemment. La « curiosité » est mentionnée trois fois, on aurait tendance à lui adjoindre l'« éclectisme » : mais là, les agents paraissent l'appliquer tant du côté des usagers que du leur. A travers les discussions entre les participants à l'entretien collectif, il semble que la culture et l'information demandent une démarche d'ouverture pour aller à la rencontre des nouveautés et des faits inconnus. L'image du « passeur », si prédominante, nécessite donc de « transmettre et susciter la curiosité » : pour ce faire, les bibliothécaires doivent être « sources de propositions et d'initiatives » et avoir une « aptitude à s'adapter ». Ils répondent donc aux attentes des usagers, mais surtout ils créent cette demande en mobilisant leurs savoirs. Cette démarche paraît nécessiter une « remise en question permanente », thème que l'on a déjà abordé.

A travers les choix de mots faits par les enquêtés, on constate que, finalement, peu importe le support, le service proposé ou la nature des documents concernés : le rôle du bibliothécaire est d'assurer sa mission de « passeur », de « médiateur » et de « relais » entre un usager, sa demande et une réponse à lui proposer. Il y a une mise en retrait du professionnel derrière la médiation, il sert les autres, les publics qui le sollicitent directement mais aussi, et peut-être surtout, il anticipe leurs besoins et demandes. Etre bibliothécaire est un métier altruiste, tourné vers la satisfaction des usagers. Il faut beaucoup de qualités, pas forcément ou uniquement professionnelles, puisque les agents semblent attacher une grande importance à des qualités humaines et sociales, comme l'« amabilité », la « patience » ou la « disponibilité ». Ce sont ces valeurs qui permettent de gérer l'interaction avec les publics, qui apparaît comme le cœur du métier.

Paradoxalement, il est peu fait mention des « nouvelles technologies » – une seule référence – alors que la littérature professionnelle traite le sujet avec profusion. Du côté des

bibliothécaires inscrits sur le terrain et le quotidien avec les usagers, l'aspect technologie, multimédia ou numérique, n'est pas forcément la clé magique ou l'unique manière d'appréhender le travail.

*** Les représentations sur le bibliothécaire par des professionnels : essai de typologie selon la théorie du noyau central**

En psychologie sociale, on s'accorde à dire que l'activité de représentation par le sujet recouvre toutes les connaissances liées à son histoire, son vécu, ses relations avec les autres, mais aussi l'aspect culturel provenant de son groupe social de référence. Déterminée par les valeurs et modes de pensée du groupe qui les a produites, la représentation sociale est collectivement partagée. Jean-Claude Abric donne la définition suivante à la représentation sociale :

« La représentation sociale est le produit et le processus d'une activité mentale par laquelle un individu ou un groupe reconstitue le réel auquel il est confronté et lui attribue une signification spécifique. [...] (la représentation est comme une vision fonctionnelle du monde, qui permet à l'individu ou au groupe de donner un sens à ses conduites, et de comprendre la réalité, à travers son propre système de références, donc de s'y adapter, de s'y définir une place »²³.

Pour Abric, la représentation sociale se structure autour de deux composantes, le noyau central et les éléments périphériques. Sa théorie développe l'idée d'une composition de la représentation avec des éléments nucléaires, autour desquels se tisse un ensemble d'éléments tampons. Le noyau central a une fonction génératrice, étant à l'origine des différents éléments de la représentation, leur donnant sens et valeur. Il assume une fonction organisatrice également : il « détermine la nature des liens qui unissent entre eux les éléments de la représentation. Il est en ce sens l'élément unificateur et stabilisateur de la représentation »²⁴.

La représentation sociale présente deux composantes :

► 1 : Le noyau central :

²³ Jean-Claude Abric, *Pratiques sociales et représentations*, Paris, PUF, 1994, 2ème édition 1997, p. 18. L'auteur remercie Anne Jonchery pour l'apport de ces concepts.

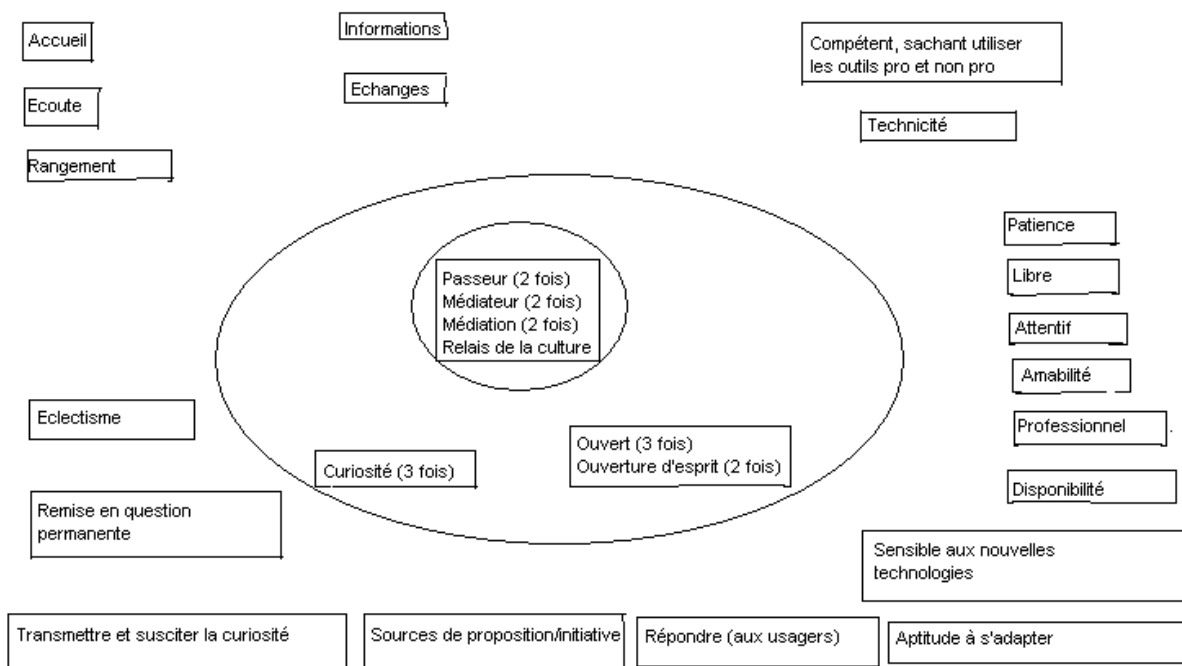
²⁴ *Ibid.*, p. 22.

Le noyau dur de la représentation ou noyau central est marqué par la mémoire collective du groupe mais aussi marqué par le système de normes auquel il se réfère. Il y a homogénéité du groupe au niveau de ce noyau central. Le noyau central a pour fonction de générer la signification de la représentation et déterminer son organisation. Stable et cohérent, il résiste aux changements et assure la permanence de la représentation.

► 2 : Les éléments périphériques :

Ils sont marqués par les expériences et les histoires personnelles des individus. Il y a hétérogénéité du groupe de ces éléments périphériques. Ils ont pour fonction de s'adapter à la réalité concrète et protéger le noyau central. Ils sont en mouvement, évoluent, se transforment et s'adaptent.

On a donc repris l'ensemble des mots donnés par les enquêtés pour le définir leur métier. En fonction de leur fréquence et des éléments qu'ils concernaient, on les a regroupés : au centre de la cible, le mot le plus fréquemment choisi, à savoir « passeur » et ses déclinaisons qui reviennent à six reprises (soit environ 16,6% des réponses). A grande proximité, la « curiosité » et l'« ouverture » constituent un second pilier du métier. Ce sont là les trois thèmes ou éléments constituant le noyau dur de la représentation du bibliothécaire chez les professionnels. On peut donc proposer ici une schématisation qui permet de voir en son cœur l'élément le plus déterminant, à savoir le rôle de « passeur ». Auquel les bibliothécaires ajoutent, quasiment dans les mêmes proportions, une valeur présentée comme professionnelle, la « curiosité ».



*** Bibliothèque : les mots choisis par les professionnels pour la définir**

Depuis le début de l'enquête, l'hypothèse qui veut que le métier se confonde avec l'institution a été travaillée et questionnée. La réunion entre le bâtiment et le personnel des bibliothèques permet de saisir un rapport spécifique ou en tout cas particulier des bibliothécaires à leur lieu de travail. Dans la partie de l'exercice de l'association libre, on a donc demandé aux enquêtés de donner trois mots pour définir la bibliothèque, afin de chercher à comprendre comment le lien entre le lieu et le personnel, que nous supposons intense, se donne à voir.

Trente-neuf mots ou expressions ont été apportés par les agents participants aux entretiens collectifs. Là encore, ils n'ont pas forcément suivi les consignes, se montrant prolixes sur le sujet, plus que pour le bibliothécaire, qui avait récolté trente-deux réponses.

Mots pour définir la bibliothèque		Mots pour définir la bibliothèque
Lieu		Public (3 fois)
Lieu d'accueil/ de rencontre		Rencontre (2 fois)
Lieu de culture		Nouvelles technologies

Lieu d'échange		Supports médiatiques
Lieu de vie		Sources de propositions
Lieu de culture		Mixage
Lieu ouvert		Diversité
Lieu social		Choix
Maison de la culture		Services
Culture (2 fois) nb : mentionnée dans des expressions (3 fois)		Equipement
Loisirs (2 fois)		Médiation
Détente		Echange (2 fois)
Connaissance		Convivialité
Etudes (2 fois)		Mal adaptée au besoin du public
Savoir		Utile
Informations		Enrichissement (2 fois)
		Sûreté (rouge)

Légende :

[] Les mots en lien avec l'idée de lieu

[] Le mot « culture »

[] Les mots en lien avec le savoir

[] Les mots en lien avec les loisirs

[] Le mot « public »

[] Les mots en lien avec les effets produits par la fréquentation de la bibliothèque

[] Les mots en lien avec un aspect technologique

[] Les mots en lien avec l'attractivité de la bibliothèque

Avant toute chose, il paraît comme évident que la bibliothèque est un lieu, un espace défini et (re)connu comme tel, qui diffuse de la culture mais pas seulement puisque les professionnels l'envisagent également comme un « lieu de vie » ou de « rencontre », ce qui va au-delà d'un accès démocratique à toutes les formes de culture. La référence à la « maison de la culture » fait écho au projet politique de démocratisation culturelle et fait appel à une notion militante et engagée d'un lieu dédié à « l'accueil » des publics. A neuf reprises le terme revient, ce qui représente 23% des mots choisis librement par les enquêtés. Est-ce à comprendre comme l'idée que le bibliothécaire travaille dans un « lieu » qui fait sens en lui-même ? Et que ce « lieu » confère au bibliothécaire sa légitimité en tant que professionnel qui

œuvre au sein d'un espace identifié ? La « culture » doit, ici, être appréhendée dans sa définition polymorphe, la bibliothèque paraissant comme le garant d'une pluralité culturelle, en proposant toutes les formes de culture, sous la grande variété de supports sur lesquels elle prend forme. Une dualité se repère entre deux conceptions de cette culture : d'un côté, celle liée au « savoir », à la « connaissance » qui est source d' « enrichissement » et qui permet d'apprendre, dans le cadre des « études » par exemple. D'un autre côté, on est sur une visée ludique et distractive de la culture, qui s'assimile aux « loisirs » et à la « détente ». Pour le premier pôle, six mots sont employés, alors que le second est évoqué à trois reprises : par rapport à nos enquêtes, il apparaît donc que la bibliothèque est avant tout un espace lié à la connaissance et aux apprentissages, on est dans une vision sérieuse de la culture où la consommation culturelle de distraction apparaît comme moins légitime, ou peut-être moins avoir sa place dans le « lieu » bibliothèque.

A cinq reprises, on trouve le terme « culture » : large spectre recouvert par ce terme, qui est pluriel ou fourre-tout, qui concerne à la fois le domaine des arts et des lettres, celui des connaissances accumulées par un individu, ou encore celui d'une conception anthropologique.

« "La culture est le plus protéiforme des concepts sociologiques. Plus que d'autres concepts polymorphes... la *culture* est le terme qui entraîne dans le plus vertigineux dédale d'une bibliothèque babélique"²⁵. Le mot « culture » véhicule des contenus affectifs si forts et si polémiques que l'on se dispute à son sujet avant même de s'expliquer. S'agit-il des « cultures », au sens ethnologique du terme, ou, dans une perspective plus anthropologique, d'une caractérisation de l'humanité de l'homme, comme être de culture, par opposition à la nature ? S'agit-il de la « culture générale » que les parents désirent pour leurs enfants, et alors, celle-ci renvoie-t-elle aux *Humanités* ou à un contenu aujourd'hui moins circonscrit ? Le même mot a servi pour le travail de la terre et le perfectionnement de l'esprit, de même qu'il a permis d'opposer les *cultures* indigènes et la *civilisation* occidentale. [...]. De fait, la notion de culture est de celles qui ont suscité en sciences sociales les travaux les plus abondants, les plus contradictoires aussi »²⁶.

On le constate, la « culture » est une notion délicate à interpréter. Ce terme définit l'ensemble des productions symboliques du domaine des arts et des lettres. Ces productions visent à susciter et à satisfaire, chez les individus, le plaisir esthétique et l'épanouissement à visées

²⁵ Jean-Claude Passeron, « Consommation et réception de la culture : la démocratisation des publics », In Olivier Donnat, Paul Tolila (sous la dir. de), *Le(s) public(s) de la culture*, Paris, Presses de Sciences Po, 2003, p. 369.

²⁶ Laurent Fleury, *Sociologie de la culture et des pratiques culturelles*, Paris, Armand Colin, coll. « 128 », 2010, p. 7.

non utilitaires. La culture est créée, diffusée et utilisée par l'individu et/ou le groupe d'individus afin d'aménager et de produire des relations au sein de la collectivité et d'assurer ainsi l'existence de ce groupe. En ce sens, la culture doit être pensée en tant que processus de socialisation et oeuvrant à l'organisation de la vie sociale. C'est pourquoi en anthropologie, la culture peut s'interpréter comme l'ensemble des pratiques sociales qu'un individu intègre pour occuper une place dans le groupe auquel il appartient ; ou encore comme l'ensemble des connaissances acquises : elle est donc consubstantielle aux sociétés humaines et atteste de la diversité des cultures entre les hommes ou les sociétés. La sociologie a proposé une approche plus restrictive de la culture, en se focalisant sur les arts, les lettres et les loisirs de divertissement : il s'agit alors ici de considérer la culture comme un sous-ensemble des pratiques sociales. La bibliothèque parvient donc à incarner une pratique culturelle, celle de fréquenter ce lieu parmi les habitudes de vie des individus, mais aussi à être assimilée à la culture de par les créations artistiques qu'elle possède et met à disposition des usagers.

Les « échanges » sont mentionnés à trois reprises, on aurait tendance à les rapprocher des « rencontres », indiquées deux fois. Il s'agit là des effets que la bibliothèque peut engendrer, dans une vision idéalisée de sa fonction. On a pris le parti de faire cohabiter une série de mots qui rentrent dans la même idée, comme celle du « mixage » ou de la « diversité » : ils permettent aux usagers de bénéficier de leur venue à la bibliothèque, parfois même au-delà de la satisfaction d'un besoin initialement ressenti, comme l'emprunt d'un document ou une recherche documentaire. Selon les enquêtés, la bibliothèque crée de la « convivialité » et de l'« enrichissement » pour les individus : on est là sur une mission quasi sociale, celle de réunir les gens et de leur proposer un "vivre ensemble" qui peut les satisfaire. On est également en présence d'une vision positive de la culture ou de la société de l'information, puisqu'on présume que les documents offerts aux publics sont source d'« enrichissement ». C'est une vision de la culture lettrée et humaniste où la fréquentation des œuvres artistiques génère, automatiquement, du plaisir, du savoir, de la culture générale, en bref est source de valeur ajoutée.

Que nous apprennent ces mots sur le regard que les bibliothécaires jettent sur la bibliothèque ? On est en présence d'une vision traditionnelle de la bibliothèque, en tant que

« temple du savoir » ou « lieu » dédié aux « connaissances » intellectuelles, dans lequel on peut également venir se cultiver avec des documents riches d'une grande variété. Cette vision est un peu en décalage avec l'image plus contemporaine d'une bibliothèque qui se veut un espace dédié à la détente et qui cherche à divertir les gens dans une société du loisirs. A part une référence aux « nouvelles technologies », à aucun moment ne sont évoqués les richesses détenues par la bibliothèque, ou ses collections et ses fonds : les « services » sont mentionnés, mais sans plus. Peut-être faut-il voir dans les termes de « diversité », de « choix » et de « médiation » le rôle central assumé par la bibliothèque : elle serait là avant tout pour proposer un ensemble le plus vaste possible de références, qu'elles soient accessibles sur des médias comme le livre, l'interface numérique ou le DVD, peu importe. Peu importe également le contenu, en quelle sorte, ce qui prime initialement c'est cette mise à disposition, ce rôle de relais ou d'intermédiaire entre une demande et une offre et l'on retrouve là la notion-clé que les enquêtés ont indiquée pour définir leur métier, à savoir la médiation. Si les contenus ou les biens culturels ne trouvent pas forcément d'échos importants dans la définition de la bibliothèque par ses propres agents, c'est donc qu'ils considèrent que leur métier étant en perpétuelle évolution, du fait des nouvelles tendances en matière de genres littéraires ou musicaux, il leur faut se concentrer sur les actions de « passeur » et de « médiateur ».

Le lieu-bibliothèque importe surtout : sur les trente-quatre réponses recueillies, huit le mentionnent, plus une référence à la « maison de la culture ». Mais ce n'est pas un « lieu » vide ou neutre : les personnels lui assignent une fonction sociale indéniable, avec l'emploi de compléments qui comportent tous une dimension de collectif et de réunions. Ainsi, le lieu est qualifié de : vie, rencontre, social, ouvert. La bibliothèque s'inscrit dans le tissu urbain et territorial d'une ville ou d'un quartier, elle en est un élément moteur avec sa force de proposition qui sous-tend un projet d'accueil de tous les publics, quels qu'ils soient. Le lieu-bibliothèque en tant qu'espace physique avec une identité visuelle et matérielle importe donc, pour recevoir les "habitués", mais aussi ceux qui arrivent là pour d'autres raisons, comme le fait que c'est un endroit ouvert, gratuit, chauffé et où l'on peut passer du temps, comme le fait qu'il met à disposition des fauteuils. C'est un équipement de proximité pour les habitants où des relations sont possibles, ne serait-ce qu'à commencer par se saluer et se

reconnaître au fil du temps. L'anonymat social qui semble une composante sociétale actuellement peut être rompu par ce biais, et la mission d'intégration ou d'accueil de la bibliothèque trouve sa pleine mesure, déjà en ouvrant ses portes aux publics, sans rien leur demander en retour, ou à minima (respect du règlement et des autres). Cette « ouverture » ou proximité permettent aussi tant aux usagers qu'aux personnels d'établir et de nourrir des relations : de la plus simple à celles où l'empathie, l'écoute ou une forme d'amitié trouvent racine. Le « mixage », « l'enrichissement », « la diversité » et « la rencontre » sont des preuves qui attestent du fonctionnement de la bibliothèque en tant qu'outil social. Les bibliothécaires qui ont répondu à l'enquête idéalisent peut-être cette fonction de l'établissement, mais il n'en demeure pas moins qu'ils la considèrent comme prépondérante dans la définition de la bibliothèque – et donc, par voie de conséquence de leur métier. Cela est d'autant plus paradoxal à l'heure où les relations virtuelles et les interfaces prennent possession de la société et notamment des bibliothèques : pas une seule structure qui ne développe des contenus via ses comptes sur des réseaux sociaux ou qui ne proposent des services à partir de ses pages web. A l'heure de la bibliothèque numérique digne d'Alexandrie, des révolutions du web 2.0 voire même du web 3.0, ou de Google books, il resterait donc un intérêt à avoir une bibliothèque en tant que lieu²⁷ ? C'est ce que semblent indiquer les références au « social », à la « rencontre » ou la « convivialité ».

Le parallèle entre le « lieu de culture » et le « lieu de vie » est également important aux yeux des personnels enquêtés : le premier est mentionné à trois reprises, le second cinq fois, ce qui tend à prouver, une nouvelle fois, que c'est l'espace en tant que tel qui est privilégié par rapport aux animations et documents proposés, le contenant plus que le contenu paraît primer selon les explications des professionnels. On retrouve ainsi l'importance qu'ils accordent à la médiation et à leur rôle de « relais ». Pour l'une des réponses « lieu de culture », en explicitant cette expression, un agent reste d'ailleurs à la frontière des deux univers :

« Lieu de culture, je l'entends comme un brassage, comme le fait que les gens peuvent trouver tout ce qu'ils veulent ici, à commencer par des documents, des livres, bien sûr mais aussi...

²⁷ La littérature professionnelle a parfois des formules lapidaires pour évoquer ce débat : « Pour achever le malade, il suffira de dresser le tableau clinique des bibliothèques aujourd'hui : celles en dur vont être désertées, les virtuelles étouffées par Google, à quoi bon des bibliothécaires ? ». In Yves Alix, Gaël Revelin, « Les bibliothécaires, combien de divisions ? », *BBF* (4), 2009, p. 17-22.

oui, je dirais des sources d'échanges, avec nous, avec les invités extérieurs et avec les autres usagers [...]. Lieu de culture comme celui où tout le monde peut venir et ne serait-ce que de voir comment un autre usager choisit un film ou écoute un concert, cela peut déjà créer une rencontre [...]. La culture c'est très vaste ici, enfin tu le sais aussi avec l'anthropologie, et la médiathèque comme lieu de culture, ça veut dire tout ça aussi, comment on fait groupe quand on est ici, les interactions que l'on a avec les usagers, celles qu'ils ont entre eux ou encore les différentes cultures que l'on découvre avec une expo ou des photos avec des portraits : ça interroge l'homme [rires]... ce sont les arts mais aussi une idée sur comment on vit tous ensemble ».

Que veut signifier cet agent quand il parle ainsi de la culture, entendue à la fois comme la somme des productions des arts et des lettres, relevant d'un domaine esthétique – quel qu'ils soit, d'une part, et d'un vivre ensemble avec ses codes et ses usages, dans une visée anthropologique, d'autre part ? Les acceptions du terme culture dans la langue française sont nombreuses, et par rapport aux idées exprimées par les enquêtés, on se retrouve inévitablement face à des oppositions binaires, entre nature et culture, entre anthropologie et Humanités, entre systèmes de pensées et objets créés par les hommes.

La référence précédente empruntée à Jean-Claude Passeron permet de mettre à jour la variété de champs qui contribue à la définition de la culture, et ses différentes références apportent une vision dynamique du concept, à la fois diachronique et synchronique, la culture n'étant jamais fixe, jamais immuable, et ne cessant de progresser, de s'enrichir, de se nourrir, à l'image des terres qui opèrent leur germination. La culture se meut, d'où l'importance à accorder à sa nature transitoire, variable et changeante, notamment exprimée à travers le modèle familial (parents, enfants).

Mais on ne peut se satisfaire d'une présentation de la culture qui n'aborderait pas, justement, les différents aspects que ce mot recouvre. Ce terme définit l'ensemble des productions symboliques du domaine des arts et des lettres. Ces productions visent à susciter et à satisfaire, chez les individus, le plaisir esthétique et l'épanouissement à visées non utilitaires. La culture est créée, diffusée et utilisée par l'individu et/ou le groupe d'individus afin d'aménager et de produire des relations au sein de la collectivité et d'assurer ainsi l'existence de ce groupe. En ce sens, la culture doit être pensée en tant que processus de socialisation et oeuvrant à l'organisation de la vie sociale.

C'est pourquoi en anthropologie, la culture peut s'interpréter comme l'ensemble des pratiques sociales qu'un individu intègre pour occuper une place dans le groupe auquel il appartient ; ou encore comme l'ensemble des connaissances acquises : elle est donc consubstantielle aux sociétés humaines et atteste de la diversité des cultures entre les hommes ou les sociétés. La sociologie a proposé une approche plus spécifique de la culture, en se focalisant sur les arts, les lettres et les loisirs de divertissement : il s'agit alors ici de considérer la culture comme un sous-ensemble des pratiques sociales. Ces dernières, alors étudiées comme "culturelles" définissent l'ensemble des activités menées par un individu, seul ou en groupe, et dans le cadre des loisirs, du divertissement et de la culture. Ces modes d'action sont l'expression des goûts culturels éprouvés par l'individu, en ce sens, ils nécessitent un apprentissage, une intériorisation et un arbitrage selon les environnements sociaux dans lesquels ils prennent place. Ces pratiques sont hiérarchisées, du fait des jugements sociaux qui contribuent à reproduire la différenciation sociale et les phénomènes de domination.

Cette approche plurielle de la « culture » semble résonner avec les propos tenus par les participants aux entretiens collectifs, et renvoie aux mots choisis pour définir la bibliothèque, comme ceux de « rencontre », d'« échange » ou de « mixage ». Les bibliothécaires sont donc soucieux du lieu : il doit incarner la culture dans toutes ses significations, même si, de par la fréquence de certaines connotations, on remarque que ce sont plutôt l'aspect convivial et l'idée d'ouverture qui priment par rapport au « savoir » ou aux « informations ». L'expression « maison de la culture » amplifie cette ambivalence : véritable structure d'accueil pour le plus large public possible, ces maisons se devaient de diffuser la culture savante. André Malraux voulait qu'un « contact avec le patrimoine national et avec la gloire de l'esprit de l'humanité »²⁸ se produise dans ces maisons qualifiées de « modernes cathédrales » avec pour objectif de « rendre accessible les œuvres capitales de l'humanité »²⁹. Ce qui retient l'intérêt ici, par rapport à ce qu'a exprimé l'agent qui a choisi cette définition, c'est l'idée de contact, de confrontation, de réunion, de rassemblement ou de cohabitation entre les œuvres et les publics, entre les bibliothécaires et les usagers, entre les usagers entre

²⁸ Emmanuel de Waresquiel, « Maison de la culture », *In* Emmanuel de Waresquiel (sous la dir. de), *Dictionnaire des politiques culturelles de la France depuis 1959*, Paris, Larousse/CNRS éditions, 2001.

²⁹ « Religion en moins, les maisons de la culture sont les modernes cathédrales », discours d'André Malraux devant l'Assemblée nationale en 1966.

eux, entre les attentes propres à l'individu³⁰. Pour cette bibliothécaire l'aspect « culture légitime, la belle et bonne culture à apprendre, tout cela ne rentre pas dans ma définition de la maison de la culture ».

Dans cette longue liste de mots, on retrouve aussi le clivage entre la bibliothèque perçue comme un lieu de « savoir » et un espace de « détente ». « Loisirs » et « détente » s'opposent à « études », « savoir » ou « informations ». On est là sur une ligne de partage habituelle dès que l'on s'intéresse aux missions de la bibliothèque, la profession oscillant constamment quant au domaine à privilégier. Les enquêtés respectent cette sorte de tradition professionnelle, ne montrant pas une préférence affirmée et estimant que la bibliothèque doit permettre à chacun de venir trouver ce dont il a envie ou besoin.

De manière générale, que retenir de ces paroles de bibliothécaires qui portent un regard sur leur métier, à partir de leurs propres expériences et du regard de leurs proches ?

Avant de devenir un professionnel des bibliothèques, on constate que les personnels ne connaissent pas vraiment la réalité du métier : ils sont nombreux – une majorité même – à fréquenter les bibliothèques durant leur enfance et leur jeunesse. Pour les salariés ayant connu les effets d'une démocratisation des études supérieures, ils ont même pu profiter des bibliothèques universitaires et développer une vision différente du métier, par rapport à leurs collègues plus âgés. Ils confient qu'ils ont, eux aussi, eu pendant très longtemps des a priori à l'encontre des personnels des bibliothèques : le côté austère du métier, avec le respect du silence et des livres empruntés notamment, ainsi que la légitimité du livre ne proposaient pas forcément une image positive et plaisante. Quand ils parlent de leur famille et de leurs familles, là encore le poids des préjugés se fait ressentir : la figure de « l'intello » pèse fortement et les proches manquent quelque peu de curiosité pour mieux connaître le métier et ce qu'on y fait réellement. Autre source de difficulté, mais qui a à voir avec les précédents

³⁰ Présentant les Maisons de la culture dans le plan quinquennal pour la culture en mars 1961, Pierre Moinot désirait que ce lieu rende possible l'idée d'une « rencontre intime » par la confrontation directe avec l'œuvre. In Augustin Girard, « 1961 : ouverture de la première maison de la culture », *Infolettre* (43), Paris, Ministère de la Culture et de la Communication, 17 février 1999.

éléments, le fait que la culture véhiculée par la bibliothèque ne correspond pas forcément à une vision moderne ou actuelle des pratiques culturelles des Français.

Le métier est donc mal connu, le bibliothécaire n'a pas une image attractive puisque le plus souvent elle est soit négative, soit elle n'est source d'aucune curiosité et n'évoque rien aux gens. Trois commentaires peuvent nous permettre d'appuyer ce constat :

- « C'est pas *sex* ou glamour quand même ! L'image de la vieille bibliothécaire moche nous colle à la peau »,
- « Bibliothécaire, c'est pas *bankable* [rires]. C'est étrange parce qu'on a l'impression que, on n' imagine pas du tout ce qu'on fait au quotidien... Mais en même temps, les gens ne posent pas de question, ils restent avec leurs préjugés, qui datent quand même... Quand je dis quel métier je fais, les gens disent « ah oui », « c'est passionnant », mais après ça, rien, on en parle plus »,
- « Quand je suis dans des dîners avec mon mari, j'ai souvent remarqué que quand je dis mon métier et que je travaille à la bibliothèque de Reims, les gens, la réaction des gens est d'être polis, de dire « oui », « oui, c'est bien », « ah »... mais voilà, ça retombe tout de suite après, on ne me pose pas de question, il n'y a pas de curiosité. Par contre, quand mon mari donne sa profession, alors là c'est vraiment différent : les gens sont admiratifs, ils lui posent plein de questions, ils veulent tout savoir. C'est vraiment autre chose ».

En dépit de cet état de fait, les enquêtés trouvent des aspects positifs dans leur image : servir un service public, proposer des animations et œuvrer pour que la société de loisirs soit une réalité et agir dans un esprit de curiosité intellectuelle et culturelle sont de vraies missions qui caractérisent le métier, ou en tout cas que les bibliothécaires mentionnent souvent pour expliquer la nature et le contenu de leurs fonctions. La contrainte physique ou l'absence d'un « week-end normal » interviennent en tant que contraintes qui s'exercent sur l'appréhension du métier. Mais c'est peut-être, et surtout, le fait que leur métier ne bénéficie pas d'une image positive qui gêne ces professionnels : ils reconnaissent qu'avant d'être embauchés en bibliothèques, ce métier ne les interpellait pas. Mais maintenant, ils paraissent étonnés de constater que les individus en soient restés à des « vieilles visions » ou « des caricatures usées », où les nouveaux médias sont absents de leur conception, où les nouveaux services aux usagers sont ignorés. Le souci vient peut-être de là : les préjugés contre la bibliothèque et ses personnels datent d'un autre temps, et en dépit des révolutions assumées par ces acteurs de la lecture publique, ils perdurent. Face à cette situation, les professionnels paraissent démunis.

Aparté
Des regards d'extérieurs portés par des "infiltrés" :
le cas des stagiaires

Durant le terrain, on m'a laissé toute liberté de prendre connaissance des rapports de stage remis par des étudiants ou des personnes suivant une formation professionnelle ou diplômante. Quel est l'intérêt pour l'étude à regarder ces documents ? La dualité dedans-dehors, intérieur-extérieur, paraissait être une clé de lecture intéressante pour saisir comment des individus qui avaient passé quelques semaines ou plusieurs mois dans un des établissements de lecture publique à Reims présentaient, voire envisageaient, le métier de bibliothécaire. En terme de représentations sociales, l'idée était de s'appuyer sur ces rapports de stage pour essayer de dégager quelques clichés sur le métier. A la lecture d'une dizaine de textes, cette idée intuitive peut présenter quelque intérêt, même si c'est à minima par rapport aux attentes initiales. L'exercice de style du rapport de stage est avant tout académique, de ce fait la rédaction est basée sur des archétypes imposés, comme la présentation géographique de la « ville des sacres des rois de France »³¹ ou une description de la médiathèque Jean Falala des plus dithyrambiques, « un lieu d'exception pour le public » ou un « bâtiment harmonieux, aux imposantes et miroitantes façades, réfléchit idéalement l'image de la cathédrale ». On y trouve également des descriptions détaillées des modes de fonctionnement de la « chaîne du document », comment s'organisent les acquisitions, comment sont « estampillés » les documents ou comment s'organise la Braderie. Il y a peu de réflexions sur le métier en lui-même ou d'analyses sur les services développés par la bibliothèque, mais cela se comprend avec la nature scolaire du texte.

Une stagiaire explique, dès son introduction, qu'elle a :

« [...] découvert un univers passionnant, participé activement au travail de bibliothécaire en effectuant du service public, en étant en contact permanent avec les usagers, en assistant aux réunions et aux animations ».

Si l'on retient cette formulation, le métier est donc perçu par une personne qui a été employée sur des postes de prêts et de retours ou dans les secteurs aux banques d'accueil, d'où le « contact permanent avec les usagers » ; cette permanence est à relativiser dans les secteurs : on peut passer du temps assis aux bureaux sans que les publics ne s'adressent aux bibliothécaires ; on peut également être coupé des usagers, en dehors des horaires de service public à faire : pour ceux qui organisent la braderie et s'occupent des documents désherbés, le travail se passe au niveau -1, dans le « magasin rouge ». On peut également être occupé dans les bureaux, sans avoir de rapport avec les personnes présentes à la médiathèque. On peut être à l'extérieur, pour passer un questionnaire, pour participer à une réunion, pour aller faire une formation à des ATSEM ou une animation à la prison : on le constate, le bibliothécaire n'est pas en permanence avec les publics, il travaille pour eux sans être en interaction immédiate forcément avec eux. Les « réunions » et « animations » ne sont pas détaillées dans le rapport de stage mentionné, un peu comme si cela devait faire

³¹ Les citations sont empruntées à trois rapports qui ont semblé les plus emblématiques de cette littérature grise. Didier Voinot, *Médiathèque Cathédrale. Rapport de stage*, Reims, formation ABF 2004-2005. Ambre Llorca, *La promotion culturelle. La braderie de la bibliothèque de Reims*, mémoire de stage de 2^{ème} année du Département Info-Com, IUT Nancy-Charlemagne, 2010. Cécile Binet, *Rapport de stage – Médiathèque Jean Falala de Reims*, Reims, Université de Reims-Champagne-Ardenne, 2010.

sens, même pour des personnes extérieures à l'univers de la bibliothèque. Présenté ainsi, on a l'impression que le métier de bibliothécaire implique une "réunionite" importante – ce qui n'est pas forcément faux. Mais la stagiaire nous laisse sur notre faim : on ne sait ce qui s'y passe durant ces rendez-vous nombreux. « Effectuer du service public » est une formulation qui, à mon sens, est explicite pour les gens de la profession : la stagiaire a passé presque trois mois à la médiathèque, et en réemployant des formules consacrées en interne, elle atteste d'une intériorisation des valeurs et des codes des bibliothécaires. D'ailleurs, à plusieurs reprises, plutôt que de dire les personnels ou les bibliothécaires de Falala, elle écrit « nous », ce qui prouve qu'elle s'est intégrée au collectif, comme dans cette phrase : « Des automates de prêt ont été installés, nous devons inciter le public à s'en servir mais celui-ci préfère avoir à faire à une personne physique ». Elle ne donne pas de définition précise de ce travail, ce qui montre également que l'expression seule doit faire sens.

Une autre stagiaire parle, elle, à plusieurs reprises d'« entreprise », adoptant une vision moins bibliothéconomique pour expliciter son stage. Cet élément est sans doute à rapporter à la nature de son cursus d'étude et aux missions en lien direct avec son stage au sein de l'établissement et du Réseau rémois. Néanmoins, on est frappé de constater qu'elle développe une analyse autour de la braderie rémoise en optant pour des terminologies très *entrepreneuriale* ou *manageriale* :

- « une occasion médiatique de faire parler de la bibliothèque ; De plus cela permet de faire un temps fort fédérateur (pour l'équipe), convivial (contact d'un autre type avec les usagers) et visible »,
- « Cette vente est plus à voir comme une « animation marketing » pour la bibliothèque »,
- « Associer le personnel aux projets en cours en prenant la peine de leur expliquer et/ou en les faisant participer aide à gagner leur adhésion et permet de les impliquer »
- « La communication externe joue un rôle fondamental pour l'image d'une entreprise, [...]. Montrer que la structure est vivante et moderne permet d'attirer et de fidéliser les usagers ».

Une définition négative du métier : des bibliothécaires qui « ne sont pas »...

En reprenant les entretiens collectifs³² et individuels, le sentiment d'une perte de croyance, de foi même dans le métier de bibliothécaire s'apparente à une émotion³³ collectivement partagée par les enquêtés : ce processus n'est pas propre aux bibliothécaires, de nombreux métiers doutent, notamment ceux relevant des services publics et ceux qui impliquent la notion de public et d'usagers. L'objectif de ce chapitre va être de décortiquer cette définition en négatif du métier.

A – Des nombreux professionnels qui doutent de leur métier : un décalage identitaire

Plusieurs travaux scientifiques sur les forces de l'ordre, par exemple, démontrent que « les policiers ont le sentiment qu'on leur fait jouer un rôle qui n'est pas le leur : pallier le manque éducatif des parents, jouer les assistantes sociales... »³⁴ et que ce métier se détourne de valeurs qui lui conféraient, ainsi qu'à ses agents, une cohérence auparavant : « le *vrai méchant* faisant en retour le *vrai policier* », mais le travail quotidien « des brigades de police secours est bien souvent éloigné de ces représentations »³⁵. Ce sont les professionnels eux-mêmes qui

³² Quatre entretiens de groupe ont été réalisés, avec quatre, cinq, quatre et six agents (total de dix-neuf bibliothécaires appartenant tous à Falala, à l'exception d'une femme. D'une durée de 1h30, l'entretien était construit autour d'un jeu d'association libre de mots pour définir les termes de bibliothèque et de bibliothécaire : chacun étant invité à inscrire les termes qu'il souhaitait, avant de mettre les résultats en commun. Un exercice d'échelles d'affinité avec plusieurs termes était ensuite proposé : les personnels notaient de 0 à 5 des mots fréquemment entendus durant les premières phases du terrain d'observation. En fonction de la durée des discussions entre les enquêtés, la restitution des mots en groupe n'a pas pu se faire ; c'est donc individuellement, avec le chercheur que chacun s'est expliqué de ses choix.

³³ Je préfère parler d'émotion que d'éléments plus tangibles ou d'idées : c'est souvent sur le mode de la confession ou en recourant à l'humour que plusieurs agents ont fait état d'une « sensation » ou d'« une impression ». Certains ont pu utiliser les termes de « bouleversement personnel », d'« interrogations ». A partir de ce qui pouvait apparaître comme un « détail » ou qui était présenté comme « une anecdote futile », les bibliothécaires parlaient de différents aspects, les additionnaient dans une sorte de démonstration ou d'argumentaire pour donner à entendre l'étendue de ce qu'ils sont nombreux à nommer « malaise » ou « étourdissement ». Comme une émotion, il s'agit d'un mouvement vif, vécu sur un mode à la fois individuel et collectif.

³⁴ Marc Loriol, Valérie Boussard, Sandrine Caroly, « Discrimination ethnique et rapport au public: un comparaisons interprofessionnelle », 2010, p. 5. Traduction d'un texte allemand : « *Ethnische Diskriminierungen und die Öffentlichkeit : ein Vergleich zwischen KrankenpflegerInnen und PolizistInnen* ». In Axel Groenemeyer (sous la dir. de), *Doing Social Problem : Mikroanalysen der Konstruktion sozialer Probleme und sozialer Kontrolle in institutionellen Kontexten*, Berlin, VS Verlag, 2010, p. 298-323. Article en ligne sur HAL-SHS.

³⁵ *Ibid.*, p. 4.

parlent de cette évolution et qui font état d'un sentiment de perte de valeurs. Le monde enseignant connaît le même souci avec des professionnels qui se voient remis en cause dans leur autorité, dans les savoirs qu'ils diffusent et les méthodes pédagogiques qu'ils adoptent. Le monde soignant et médical rencontre des difficultés identiques, plusieurs enquêtes s'intéressant au phénomène d'infirmières intérimaires, voire précaires, ou des études portant sur les représentations du métier, attestent d'une *invisibilité* forte chez les « soignantes, catégorie nombreuse, peu connue ou mal identifiée parmi les soignants »³⁶ qui ont « tendance à sacraliser la parole du médecin et à relativiser »³⁷ celle des personnels subalternes.

On assiste donc à un émiettement des missions et à une impression douloureusement vécue par les professionnels de ne pas être suffisamment reconnus pour le travail qu'ils assument. De surcroît, ces agents ne sont pas convaincus par les nouvelles orientations adoptées dans le cadre de leur profession : l'obligation faite de prendre en charge des rôles parfois inconnus, de promouvoir des attitudes d'ouverture sociale et de valorisation citoyenne, laisse perplexes des policiers ou des aides-soignantes qui n'envisagent pas forcément leur travail avec une telle portée sociétale. Se dire force de médiation, devoir écouter et assister sont, par exemples, des tâches qui ne s'apprennent pas facilement, mais surtout qui remettent en question une tradition professionnelle, avec ses usages, ses devoirs et ses images sociales auprès des habitants et usagers et des professionnels eux-mêmes. Parler de la médiation à des forces répressives, dire que notre société n'est plus basée sur le savoir et l'écrit à des enseignants, faire du social chez des personnels physiquement prêts à lutter contre le feu : autant de remises en question pour ces professionnels.

Aparté

Des pompiers qui doutent de leur métier

Le cas des pompiers a été analysé avec finesse dans le cadre d'une thèse en sociologie du travail. Son auteur a vécu sur le terrain, plusieurs années, avec des casernes et s'est entretenu à de nombreuses reprises avec des interlocuteurs variés dans la hiérarchie

³⁶ Anne-Marie Arborio, « De l'intérim infirmier aux intermittents de la santé. Note de travail pour le séminaire du Programme 4 LEST – 21 novembre 2005 », p. 1. Texte déposé sur HAL-SHS, en ligne. Pour plus d'éléments d'analyse, se reporter à Anne-Marie Arborio, *Un Personnel invisible. Les aides-soignantes à l'hôpital*, Paris, Anthropos-Economica, coll. « Sociologies », 2001.

³⁷ Marc Lorient, Valérie Boussard, Sandrine Caroly, *id. ibid.*, p. 4.

militaire. Ce qui frappe dans cette étude est la volonté des sapeurs de ne pas vouloir disparaître leur métier tel qu'il est historiquement conçu et connu. Mais les chiffres des interventions attestent bien qu'ils luttent moins souvent contre les incendies qu'ils ne sont appelés pour venir en aide à la population. Le sociologue parle de « glissement » et de « dissonance » pour rendre compte de la parole de ses enquêtés. Quelques extraits empruntés à ce travail de qualité permettent de saisir la nature des perturbations et changements connus par les pompiers et de leur donner une signification :

- « Le métier de pompier a suivi un certain *glissement de nature*, passant d'une fonction de protection civile vers celle de protection sociale. Jusqu'au début des années 90, les pompiers étaient essentiellement sollicités pour intervenir sur les incendies, ou encore les accidents de circulation routière. Puis, au cours des années 90, ils ont commencé à prendre en charge des interventions moins graves et plus fréquentes. Ces *nouvelles* interventions (appelées « secours à victimes ») concernent essentiellement des secours à domicile, ou la prise en charge d'individus sur la voie publique »³⁸,

- Dans leur activité professionnelle quotidienne, concrètement, en pratique, on demande donc aux pompiers qu'ils deviennent des "psychologues pour victimes", des "secouristes sociaux" »³⁹,

- Les pompiers ont surtout attiré notre attention car ils mettent en avant les difficultés qu'ils ont pour "s'adapter" à certaines nouvelles données de leur travail (changement de nature des missions, augmentation du nombre et de la fréquence des interventions, nouvelles législations...). Ils nous ont présenté ces données comme "subies", et donnant souvent lieu à discussions et désaccords au sein de la profession. Nous avons analysé ces évolutions professionnelles, considérées par certains pompiers comme "contraignantes" pour leur travail »⁴⁰,

- La "dissonance cognitive" des pompiers. Aujourd'hui encore, l'image héroïque du pompier "soldat du feu" est largement diffusée, aussi bien par les usagers que par les pompiers eux-mêmes. Les agents ont du mal à accepter certaines modifications profondes de leur profession. En 2006 (données les plus récentes) 49 83% de leurs missions se constituent de « secours à victimes » et « d'opérations diverses », pour 9% d'incendies. [...] Dans tous les cas, il y a un *décalage* entre la manière dont les pompiers voient leur profession, leur identité professionnelle, et le type de travail qu'ils effectuent. Plus important encore, ce *décalage* se fait ressentir au niveau le plus pertinent de leur métier : la formation. En effet, celle-ci ne comporte aucun module dédié à la prise en charge psychologique des victimes, alors que c'est ce qu'ils font la majorité de leur temps de travail »⁴¹.

Ces constats rentrent en écho avec les propos recueillis lors du terrain au sein du réseau rémois de lecture publique. On retiendra plusieurs de ces expressions pour analyser le malaise des bibliothécaires.

A ces phénomènes de perte ou de nouvelle quête identitaire professionnelle, s'ajoute un phénomène de "politique du chiffre" qui touche tous les fonctionnaires, d'Etat comme territoriaux, avec des réformes telles que la Loi organique relative aux lois de finances

³⁸ Ryad Kanzari, *Les sapeurs-pompiers, une identité temporelle de métier*. Thèse de doctorat en sociologie, sous la direction de Jens Thoemmes, Toulouse, Université Toulouse – Le Mirail, 2008, p. 38.

³⁹ *Ibid.*, p. 40.

⁴⁰ *Ibid.*, p. 48.

⁴¹ *Ibid.*, p. 50.

(LOLF) en 2001, qui prône une logique d'efficacité économique. Dans un contexte de restrictions budgétaires de plus en plus fréquent, cette recherche de rationalisation financière pèse également sur l'exercice du métier avec des révisions quant aux missions à assumer, avec des choix effectués à partir d'une réalité économique. Ainsi, les policiers ou les pompiers ont parfois l'impression d'être appelés à devenir des médiateurs ou des animateurs sociaux, du fait de la suppression de financements et de subventions dans ce secteur social. Si les patrouilles ou équipes sont envoyées sur des interventions de proximité ou de vigilance, c'est au détriment des « vraies actions » comme le disent ces professionnels. Cette "politique du chiffre" contribue, en partie, au désenchantement des personnels de ces métiers en apportant une vision économique à leurs missions qui, jusque là, étaient pensées d'un point de vue humain et social.

B – Des bibliothécaires atteints par une perte de repères ?

Depuis plusieurs années, des travaux en sociologie ou anthropologie du travail, en sociologie des organisations ou en science politique décrivent des professionnels pétris de doutes et d'une forme de remise en question de leurs missions fondamentales et de leur éthique. Aux images quasi héroïques auxquelles renvoient les expressions de « soldats du feu », de « défenseurs de la veuve et de l'orphelin » ou encore des « hussards noirs de la République », la situation actuelle ne propose pas de profils acceptables par les professionnels : les évolutions professionnelles et technologiques créent des contours flous quant aux tâches à assumer, les pompiers, les policiers ou les enseignants devant remplir de plus en plus de fonctions sociales et abandonner le cœur de leurs savoirs faire traditionnels.

Les bibliothécaires paraissent toucher par le même vague à l'âme : les « gardiens du livre » doivent s'ouvrir vers des non-publics ou sur la Toile, ils ne gardent plus de livres mais mettent à disposition et désherbent rapidement, la crise du livre les atteint et les multi-supports complexifient cette situation. La bibliothèque, à la fois « silo » ou « lieu de stockage », d'une part, et « temple du savoir », d'autre part, peine à présenter une unique image, de surcroît quand en parallèle les modèles de la dématérialisation et du numérique se font toujours plus présents. La bibliothèque est-elle un lieu physique ou virtuel ? "Les deux,

mon capitaine" répondent les élites de la bibliothéconomie. Mais il en va autrement du côté des bibliothécaires qui appréhendent avec difficultés, et plus encore avec de fortes appréhensions (voire incompréhensions) ce que l'on présente trop facilement comme un état de fait. Un florilège de propos tenus par les enquêtés en atteste :

- « Avoir un profil Facebook pour la bibliothèque : OK, on le crée, mais on met quoi dedans ? [...]. A titre privé, je ne vois pas l'intérêt, mais pour une entreprise ou une bibliothèque, encore moins »,
- « 3^{ème} lieu, des couleurs partout, des « diagonales sociales » ou je ne sais plus quelle expression l'interlocuteur a utilisée⁴²... faut qu'on se pose quand même pour réfléchir à tout ça : j'ai l'impression qu'on fait la Fnac et le café du coin, avec pas de moyens et des publics qui ne viennent plus »,
- « On te dit qu'il faut retourner vers le savoir, mettre des brouilleurs d'ondes pour que les gens ne soient pas connectés chez nous, et on te dit aussi qu'il faut multiplier les services, miser sur le culturel loisirs, sur la consommation ludique, le tout avec les canapés rouges d'Ikea... Si les gens y comprennent quelque chose, chapeau ! »,
- « On met trois mois pour avoir une nouveauté, qui peut être désherbée d'ici deux ou trois ans : on n'est pas une librairie, mais on jette autant que la Fnac et les autres. [...]. Maintenant, faut qu'on soit en ligne, le catalogue, la gestion des réservations, les réponses à toute sorte de questions, mais on ne réagit pas aussi vite qu'Amazon ! Je ne comprends plus ce que l'on fait »,
- « C'est un peu comme si on était une grosse pelote de laine : et depuis plusieurs années, j'ai l'impression qu'on détricote tout, qu'on fait des petits trucs à droite, à gauche, mais qu'en terme de projet cohérent – la pelote – là on a abandonné »,
- « C'est bientôt la retraite pour moi, je suis contente de partir parce que là on court après tout, avec toujours un retard pas possible... C'est pour les jeunes collègues que je m'inquiète : demain, ils serviront des cafés que les gens, enfin le public ou le consommateur, ira lire dans un bon fauteuil en salissant les livres ou les revues [...]. On marche sur la tête ».

Pas un seul sujet abordé par les bibliothécaires qui ne soit mis en relation avec un « appel à la transformation », mis en parallèle avec « une nouvelle et énième nouveauté » et qui ne soulève plus de questions ou d'appréhensions que de réponses sereines. Certains aspects peuvent être appréciés ou même demandés par des agents, mais ensuite ils abordent d'autres points qui soulèvent d'autres problèmes. On est en permanence sur des antagonismes ou des dualités qui paraissent inconciliables : virtuel/physique, canapé-café/application du règlement-respect de la matérialité des documents, librairie/bibliothèque, « 3^{ème} lieu »/le web, connexion/non connexion, usager/non-usager, la liste est longue.

⁴² Propos tenus lors de la Journée d'étude, organisée par l'Esssib et la Bpi, et intitulée « Images de la bibliothèque », le 17 mai 2011.

Pour attirer de nouveaux publics et proposer autre chose aux usagers actuels, l'austérité du bâtiment et de sa mise en scène a été abandonnée au profit d'espaces ouverts, transparents, et maintenant colorés. Les projets architecturaux des bibliothèques et médiathèques ont fleuri sur le territoire, créant des lieux sans cloisonnement, prônant par le choc esthétique de l'*open space* une accessibilité accrue à toutes les formes de culture. Mobiliser les bâtiments pour transmettre un discours multiculturaliste ou qui ne met aucune culture de côté, pour inscrire la bibliothèque dans le tissu urbain et la société, autant de dispositions que les bibliothécaires expliquent et vantent. Mais dans le même mouvement, ils se disent « fatigués » par ces « effets de vitrine » ou « déboussolés » par « des espaces sans âme ».

A cela s'ajoutent le positivisme technologique et la foi dans les nouvelles technologies, collectivement approuvé, mais qui génère tellement d'interrogations que les agents en viennent à douter des effets, souhaités ou réels :

- « Ils veulent mettre des machines robotisées pour les retours, on a déjà un automate pour les prêts : on va devenir quoi nous ? On ne peut pas travailler 24 heures sur 24, nous, on a besoin de vacances, on peut être malades, donc les robots sont toujours mieux »,
- « On proposerait quoi en terme de valeur ajoutée si on avait un Facebook ou un blog ? Tout est affiché sur le site internet, on écrit même tous les jours sur le tableau blanc de l'entrée nos animations, et on a *Ouvrez les guillemets*... Je ne vois pas ce que ça apporte [...] si ce n'est de dire : comme les autres, on doit le faire »,
- « Tu te rends compte de tout ce qu'on a pu connaître, nous : les fiches papier, on allait chercher les livres, et maintenant de chez soi le lecteur peut télécharger des documents qu'il lit sur son téléphone ou une liseuse... Ça donne le tournis [...] est-ce qu'on y a gagné ? Là je pose la question [...]. Ça donne une image positive, et tout, on suit notre époque, mais bon, est-ce qu'on y a gagné ? ».

D'ailleurs, ce ne sont pas tant toutes ces innovations qui sont directement critiquées : c'est leur arrivée ou leur promotion au sein de la bibliothèque. Les agents regrettent un manque de temps pour « bien réfléchir à tout cela », pour « prendre le temps de prévoir » ou « regarder ce qui se fait ailleurs ». Ils pointent aussi un déficit d'accompagnement, de présentation, d'information en général sur ces « nouveaux services qu'on pond à la chaîne », « un peu dans notre dos ». Sur la concertation, ils sont plus partagés : une minorité trouve qu'elle n'existe pas, « la direction » ou « les conservateurs » prenant leurs décisions seuls et souvent « en suivant la meute » ou « les modes de l'Enssib ». Ensuite, à égalité, ils estiment que la réflexion ou la discussion « prennent trop de temps », « on court après ce que font les autres sans s'inspirer de leur bilan », d'une part, ou qu'il ne s'agit en rien d'une vraie

sollicitation en interne des forces vives, d'autre part (« on nous réunit, on fait des mini recherches mais on sait bien que tout est déjà réglé »). Un autre grief se trouve dans la dénonciation d'un manque de moyens : principalement en terme de personnel, qui manquerait « pour bien faire » quand « on essaie quelque chose de nouveau », ou pour « se plonger dans la gestion quotidienne de Facebook par exemple ». Mais des moyens financiers aussi manqueraient, et selon les personnels ils sont essentiels pour soutenir, promouvoir un nouveau service ou des documents sur de nouveaux supports :

- « Si tu prends les langues, les cabines d'auto-apprentissage : je trouve qu'on aurait dû faire de la pub, de la vraie pub dans les journaux, et puis aller voir les associations qui accueillent des immigrés, se rapprocher des services de la mairie ou de la sous-préfecture »,
- « Et pourquoi ne pas acheter des pages de publicité dans les médias, à la radio aussi, parce que finalement tout ce qu'on fait, il n'y a que les gens qui viennent ici qui le savent, donc on travaille toujours pour les mêmes publics, donc c'est gênant quand même : les télévisions du monde ou les cabines de langue, ça peut intéresser des gens étrangers, mais comme on ne sort jamais de nos quatre murs, ces gens-là on ne les touche jamais »,
- « Avec l'arrivée du tram à Reims, Citura ils ont fait des animations, ils étaient dans la rue pour prévenir les gens, et tout ça, avec des plans, ils expliquaient les nouvelles lignes [...]. Nous on ne sait pas faire ça ».

Informé et utiliser des moyens de communication « grand public » pour aller « toucher les gens », et surtout ceux qui ne fréquentent pas la bibliothèque, apparaissent comme des évidences chez certains bibliothécaires qui regrettent qu'on n'y accorde « pas assez d'importance ». Enfin, ils sont nombreux également à souligner qu'un « manque de formation » ou de « stages appropriés » entravent ces évolutions de l'offre des bibliothèques :

- « On a eu une matinée pour découvrir le Facebook de Bibliosés@me, et je ne suis pas sûre que la fille qui nous a tout présenté s'y connaissait bien [...]. Après on va te demander à toi d'être un pro de Facebook, c'est un peu facile »,
- « Pour les Télévisions du monde, je trouve ça... étonnant : on n'y connaît rien nous à la télé, les bibliothèques se sont construites, en partie, contre la télévision et des programmes bêtes... [...]. On ne va quand même pas faire la Coupe du monde de rugby ou de foot avec plein de supporters dans l'espace Actu, avec le bruit et tout ça, on ne peut pas accueillir ce public ni même penser ce genre d'événements »,
- « On nous demande d'aller faire une formation aux ATSEM... Je ne suis pas formatrice moi, et ce n'est pas parce que je travaille à la bibliothèque, que j'aime mon métier, que je suis forcément douée pour en parler avec d'autres. Ça s'apprend de parler aux gens, d'être pédagogue, sinon ça serait trop facile »,
- « L'accueil de publics de plus en plus variés, des fois ce n'est pas si évident. On ne va pas faire des cours de sociologie, mais quand même, ce n'est pas pareil entre Untel et Machin [...], oui tu peux lire des articles ou des études faites par l'Enssib, mais un stage c'est autre chose »,
- « Quand on fait des enquêtes, comme là en ce moment au sujet des horaires d'ouverture, je trouve qu'on devrait avoir une journée ou deux sur les questionnaires, sur comment on fait une question, comment on peut la traiter ensuite [...]. Je sais déjà que j'ai enregistré quelques

réponses qui ne sont pas exploitables, donc c'est idiot, [...], mais moi, je ne suis pas chercheur, je travaille dans une bibliothèque ».

Les demandes de formation sont tournées vers les nouvelles technologies mais aussi sur des aspects plus méthodologiques ou plus concrets : on est dans du savoir-faire et du faire savoir, auxquels s'ajoute la volonté d'apprendre un peu plus d'aspects sociologiques. Des offres de stages reviennent fréquemment en interne, mais plusieurs enquêtés estiment qu'elles sont limitées, mais surtout que ces formations sont « mal adaptées », « un peu vieillottes dans les idées ou propositions » et « qu'en revenant, on n'est toujours pas plus informés ».

Individuellement ou pris ensemble, ces différentes limitations énoncées par les bibliothécaires montrent que les faits sont plus ambigus qu'ils n'y paraissent : ils ne critiquent pas forcément les évolutions, les nouveaux services ou encore la grande variété de publics ; ils soulignent combien il est important que différentes formes d'encadrement accompagnent ces phénomènes. Ces situations participent d'un sentiment de perte chez les bibliothécaires, qui se pensent « pas assez expert[s] » sur certains aspects, insuffisamment « légitimes » pour d'autres. Même l'argent pose question : d'un point de vue pratique, quand des agents se plaignent en estimant qu'il leur en faudrait « plus pour bien faire ». Mais également de manière générale quand ils affirment que la « culture mérite plus de subventions ». La "dissonance cognitive" entre les images passées, vieilles et archaïques de la bibliothèque et de la bibliothécaire, et la réalité des faits crée un décalage profond chez ces professionnels entre les manières dont ils travaillent au quotidien et celles dont ils envisagent leur métier aujourd'hui, mais aussi tel qu'il était hier et sera – peut-être – demain. Pour certains enquêtés, enfin, il faut indiquer que la « prolifération d'intervenants » dans le monde des bibliothèques accentue cette dissonance : de nouveaux acteurs auraient fait leur apparition, de l'ergonome à l' élu responsable de la culture à la mairie, en passant par les architectes et les agences d'ingénierie culturelle. S'ils trouvent qu'il est « normal de rendre des comptes, des comptes financiers, à la mairie qui est notre employeur »⁴³, ou d'« écouter la

⁴³ La place de la mairie paraît se concentrer sur ce domaine, plusieurs agents parlant d'« argent public à respecter » et n'étant pas « choqués » ou « critiques » face à cette présence et ces relations avec les bibliothèques. Mais en dehors de ce point, « l' élu », « la mairie », « le service culture/culturel » ne paraissent pas devoir jouer un rôle dans l'organisation ou le fonctionnement de la bibliothèque : des enquêtés sont revenus sur le cas de Vitrolles ou celui d'Orange dans les années 1980-1990, avec les censures dans les acquisitions et certaines lignes éditoriales.

médecine du travail, les ergonomes » qui peuvent « apporter des solutions » ou « de meilleures conditions de travail », l'architecte ne bénéficie pas d'une côte de popularité importante dans le réseau rémois : selon les bibliothécaires, ces concepteurs d'espace seraient « irrationnels » ou « inconscients », en créant des lieux « pas forcément du point de vue de ceux qui y travaillent », « mal conçus pour les usagers » et « déprimants ». Ils pensent que les nombreuses médiathèques développées depuis les années 1990 « se ressemblent toutes », « sont tristounes avec du verre et du métal, et le béton ! » et que les architectes, « en interdisant que l'on touche ou aménage leur bâtiment », empêchent la bibliothèque d'« évoluer » et de « s'adapter aux besoins des usagers ». Le discours est également négatif à l'égard des « penseurs » et autres « professions libérales » qui « gravitent » dans l'ingénierie culturelle : les personnels ne parlent forcément du cas rémois, en s'appuyant sur des exemples lus dans la presse professionnelle ou *Livres Hebdo*, voire rapportés par des collègues dans d'autres établissements. On peut résumer les griefs exprimés à l'idée d'une « réflexion qui ne sert à rien » ou à des « idées réchauffées », cette vision par des extérieurs au monde des bibliothèques ne remportant pas l'adhésion. Que tous ces acteurs interviennent donc pour donner les grandes lignes à suivre ou les axes à mettre en place, pose des questions aux bibliothécaires : sans forcément pointer l'inaction ou les effets négatifs de ces avis de l'extérieur, les professionnels paraissent déboussolés par la profusion d'interlocuteurs qui interviennent dorénavant dans la réflexion sur la gestion de la bibliothèque ; un peu comme si ils se sentaient dépossédés de leurs expériences ou de leurs propres réflexions, comme si ils refusaient en partie cette expertise extérieure puisque la leur n'est pas forcément prise en compte. On rejoint une idée déjà évoquée : la dissonance cognitive prend place sur un terrain laissé libre ou fait de questions multiples, les bibliothécaires paraissent désorientés par certains nouveaux services ou par la nécessité de toujours s'adapter à la nouveauté, ils parlent d'un « rythme trop soutenu » tant dans ce progrès que dans la réflexion pour instaurer de nouvelles dispositions à l'intérieur de la bibliothèque.

Mais l'exemple d'une mairie en région parisienne, avec un maire tonitruant de droite, qui avait décidé que les agents de la bibliothèque municipale devaient porter un « uniforme » est également employé pour montrer comment la mairie doit « rester en dehors de la bibliothèque ». Tout comme l'idée d'une liste de livres en commande à adresser à un élu : elle serait « inadmissible » ou « limiterait la liberté » des agents. On peut relire une *vieille* interview, toujours intéressante : Béatrice Vallayes, « Les bibliothécaires face à la censure du FN : « Pluralité oblige ». Entretien avec Claudine Bélyache, présidente de l'ABF », *Libération*, 05/06/1997.

C'est en additionnant tous ces éléments que le trouble exprimé par les enquêtés dépasse l'expression d'un simple malaise, d'un ras-le-bol que l'on pourrait attribuer à une mauvaise journée de travail ou à un énervement passager : les bibliothécaires se posent des questions, ne trouvent pas forcément des réponses ni même des lieux où ils peuvent en débattre ou chercher des solutions. A lire la littérature professionnelle et les travaux d'histoire sur les bibliothèques, il semblerait que ce métier s'interroge fréquemment sur son avenir ou sur ses missions : c'est peut-être là un élément identitaire très fort que l'on peut repérer. L'arrivée de du livre in-folio au détriment du papyrus, l'apparition de l'ordinateur, le développement du libre accès aux documents, l'abandon des fiches cartonnées et des cartes d'abonnés gérés manuellement, l'introduction de l'image et du son avec les médiathèques, l'avènement de la culture de l'écran et du virtuel : autant d'étapes cruciales dans l'histoire de la Bibliothèque qui ont provoqué de nombreux débats, des oppositions aussi, et sur lesquels finalement la profession ne cesse de disserte ou de (re)digérer les effets produits. Être bibliothécaire n'est-ce pas, aussi, être dans une forme permanente de doutes et de remises en question ? Ne s'agit-il pas là d'une donnée intrinsèque pour comprendre les mœurs professionnelles des bibliothécaires ? A des enquêtés à qui je faisais part de ce constat, il m'a été répondu qu'effectivement, « les bibliothécaires aiment bien se prendre la tête » ou « réfléchir sur tout ». Cependant, plusieurs ont tenu à insister sur le fait qu'aujourd'hui ce trait de caractère se vit sur un mode avant tout négatif, l'avenir étant incertain, mais plus encore la superposition de missions trop éclatées apparaissant comme impossible à démêler.

Aparté

La bibliothèque « 3^{ème} lieu »

Durant les trois mois de terrain, à de nombreuses reprises, le sujet de la bibliothèque « 3^{ème} lieu » a été abordé : dans des discussions informelles, en entretiens de groupe, lors d'interactions bibliothécaires-usagers, à l'occasion de l'organisation d'un voyage de l'ABF Champagne-Ardenne à Londres dans les *idea store* anglaises, lors d'un compte rendu d'une Journée professionnelle à la Bpi, ou encore avec la parution de plusieurs articles sur ce thème. Avant de voir comment les bibliothécaires s'approprient – ou non – cette notion et ses implications, il convient de l'explicitier, succinctement.

Dans les années 1980, Ray Oldenburg, spécialiste de sociologie urbaine, développe l'idée qu'au foyer et qu'au travail (les deux premiers lieux de sociabilité dans nos sociétés), les

infrastructures publiques peuvent proposer un « troisième lieu » où les individus peuvent se rencontrer et échanger, peuvent faire une pause dans le rythme quotidien. Le tout étant présenté comme un moyen de limiter les dérives de l'individualisme social en prônant un "vivre ensemble". Il s'agit alors de voir dans ces « troisièmes lieux » des :

« Des lieux vivants, propices à l'échange comme dans la sphère privée entre individus placés en situation d'égalité. Accessibles, sur le plan des horaires (larges amplitudes), agissant comme "facilitateur social", où l'on vient "par hasard" rencontrer des habitué-e-s, rompre un peu de solitude dans des espaces confortables et douilletts. Des lieux "comme à la maison" ou plutôt comme elle devrait être dans un idéal [...]. Les bibliothèques se prêtent particulièrement à ce type d'expérimentations »⁴⁴.

La littérature professionnelle, la biblioblogosphère, les mémoires d'élèves-conservateurs sont (très) nombreux à expliciter ce concept et ses implications directes pour les bibliothèques. On ne peut tous les citer ici, mais on peut indiquer que rares sont les critiques sur la question et qu'a priori le monde des bibliothèques s'avère plus qu'intéressés par ce courant d'idées et les réalisations déjà effectuées. L'extrait ci-dessous paraît pertinent pour résumer une grande partie des textes lus sur le sujet :

« L'individu en retire de multiples bénéfices personnels. Les troisièmes lieux sont garants de nouveauté et invitent à vivre une expérience inédite, brisant la monotonie du quotidien. Ils entretiennent la sensation d'aventure, d'excitation, d'inconnu. Agrégateurs de populations variées, ils décuplent les possibilités de rencontres et génèrent une forme « d'œcuménisme social ». Terreau fécond de sociabilités diverses, ils offrent une perspective différente sur l'existence, s'inscrivant en faux contre les comportements individualistes. Ils agissent comme un stimulant moral, ce qui leur confère des vertus thérapeutiques. En outre, le réseau de connaissances du troisième lieu n'est pas contraignant, car il fonctionne sur la base du volontariat. Cette forme de compagnonnage à la demande permet de lever le « paradoxe de la sociabilité » : l'individu peut s'engager à sa guise dans des interactions avec les autres, sans souscrire aux règles qui régissent habituellement les relations plus intimes. Le troisième lieu facilite ainsi un mode d'affiliation plus occasionnel et informel. Nombre de nouveaux établissements s'entendent comme *des home away from home* par excellence, véritables *living rooms* publics à l'instar de l'OBA d'Amsterdam ou de la DOK de Delft, et développent le concept dans des proportions rarement atteintes par des lieux publics. En outre, les bibliothèques adjoignent au concept d'Oldenburg une plus-value : elles se déclinent en fait en troisièmes lieux culturels, proposant des cheminements variés vers une culture protéiforme »⁴⁵.

N'en jetez plus : la bibliothèque « 3^{ème} lieu », ou le triomphe en marche d'une idée lumineuse ! Mais qu'en est-il du côté des bibliothécaires rémois.

Avec les enquêtés, j'ai évoqué ce sujet, en évoquant une lecture ou en montrant des images des principales bibliothèques-phares ou emblématiques de cette théorie. Dans la majorité, ils ne sont pas aussi enchantés que ce que la littérature professionnelle ne l'est : pour une minorité, « on réinvente la roue », « on enfonce des portes ouvertes : c'est évident que la bibliothèque est un lieu de vie et de liens sociaux » ; le discours est critique, le regard porté sur cette idée se veut « lassé qu'on nous dise tous les matins comment se réinventer ». On

⁴⁴ Laurent, « Hybridation entre bibliothèque 3^{ème} lieu et OPAC-Réseau social (Gunpei Yokoi, sors de ce corps ! », Blog *Jeux vidéos et bibliothèques*, billet du 06 novembre 2010. En ligne [pages consultées le 24/09/2011] : <http://www.jvbib.com/blog/index.php/hybridation-entre-bibliotheque-3eme-lieu-et-opac-reseau-social-gunpei-yokoi-sors-de-ce-corps/>

⁴⁵ Mathilde Servet, « Les bibliothèques troisième lieu », *BBF* (4), 2010, p. 57-63. En ligne sur bbf.fr.

entend en écho les propos sur les services nouveaux ou l'introduction des nouvelles technologies. C'est une remise en question du positivisme technologique et de la croyance dans le progrès appliqués à la bibliothèque, en partie imputable aux doutes identitaires qu'ils génèrent pour les professionnels. Une autre catégorie de bibliothécaires s'interrogent sur les effets générés par cette volonté de « mixer du Ikea, de l'Internet et de la culture » ou de « faire du sous-espaces culturels, type la Fnac » : ici, on pointe le manque de moyens humains et financiers, là une idée « trop vague » ou « fourre-tout » dans laquelle il est « délicat » de « savoir quoi faire ». Assez fréquemment, des bibliothécaires se focalisent sur l'idée du café au cœur même des collections : elle paraît « aberrante » ou « déplacée : ça fait des années, des siècles qu'on se bat pour que les usagers respectent les documents ». Mais ce qui apparaît à travers cette focale sur le café c'est aussi – et surtout ? – le refus de ces professionnels de devenir « vendeurs de café » ou « barmans » : « c'est quoi mon métier si j'amène des cafés ? J'ai un savoir faire, des compétences et du jour au lendemain je me mets à proposer du café aux gens ? C'est n'importe quoi ! ». Autre exemple avec l'idée de rendre les bibliothèques attractives, en proposant notamment des garderies à l'intérieur des établissements, afin que les parents puissent laisser leur(s) enfant(s) pour aller vers les collections : là encore, les professionnels se sentent injuriés par cette proposition, qui ne repose sur aucune de leurs compétences : « je ne suis pas baby-sitter », « tu vois, je te parlais d'Ikea, ben c'est pareil : quand tu rentres dans ces magasins, tu as une garderie... Et si on mettait nos collections chez Ikea, on gagnerait du temps ! ». Le décalque avec les *Idea store* anglais ne paraît pas plus accepté par les bibliothécaires : la démarche sociale, le soutien apporté aux usagers pour leurs démarches de recherche d'emploi, de demandes d'aides sociales ou de formation aux langues apparaissent comme des champs d'action dans lesquels de nombreux enquêtés ne veulent pas intervenir : l'idée-maîtresse pourrait être "à chacun son rôle". A l'occasion d'un mouvement de poste sur le site de Croix-Rouge où la responsable du service emploi partait, plusieurs agents m'ont expliqué qu'ils n'y postulerait pas – et même quand ces derniers voulaient bouger au sein du Réseau. Principale raison invoquée : « on ne peut pas s'y connaître autant sur le sujet », soit des compétences qui dépassent celles relatives à la bibliothéconomie, selon les interlocuteurs. L'« espace d'information et de documentation pour les jeunes et les adultes à la recherche de formations, d'emplois ou de stages [...] (présente) 2 500 livres et revues sur l'emploi, les métiers, les concours, la formation, des guides pratiques, des répertoires d'adresses, les programmes des concours, etc... Les bibliothécaires proposent également une aide pour utiliser [...] les 3 postes informatiques destinés à la rédaction de CV et de lettres de motivation à l'aide de logiciels »⁴⁶ : on retrouve là un des axes développés par les *Idea store*, mais les bibliothécaires rémois, s'ils ne doutent pas de l'intérêt et de la nécessité d'aider les demandeurs d'emploi, ne sont pas persuadés qu'il s'agit là du rôle ou de la mission de la bibliothèque. On trouve des agents qui se déclarent « intéressés » ou « désireux de travailler comme cela ». Trois agents ont voulu voir dans ce concept « la suite logique » ou « la volonté d'accompagner son temps », en faisant une place plus importante à « l'individu plutôt qu'au collectif », estimant que la bibliothèque 3^{ème} lieu était un moyen d'y parvenir :

- « La démocratisation de la culture, tout ça, maintenant on parle d'un accès à la culture en fonction de chacun, donc en faisant des établissements comme ceux-là, 3^{ème} lieu, chacun vient y chercher ce qu'il veut »,

- « Le ministre de la Culture, quand il veut la culture pour chacun »

⁴⁶ Texte de présentation de la médiathèque Croix-Rouge. Sur le site du Réseau rémois.

- « Ils parlent de « bibliothèque de l'expérience », donc là on est bien sur l'idée que Machin vient ici pour faire telle activité, Truc pour telle autre et Bidule pour encore autre chose ».

Mais une partie d'entre eux se disent également « étonnés » ou « surpris » : ils pointent « un manque de moyens » ou de « management volontariste » pour créer « les bases nécessaires » à ce projet.

De manière générale, c'est souvent sur un mode informel qu'ils ont entendu parler de ce concept, ou à l'occasion de lectures professionnelles, notamment lors des préparations de concours. Pour une fois, on identifie deux camps : ceux qui adhèrent à ce chant des partisans *pro* 3^{ème} lieu, d'un côté, et ceux qui restent « sceptique » ou « qui regardent ça de loin », d'un autre côté. Ces derniers ne sont pas forcément ou viscéralement contre la bibliothèque 3^{ème} lieu, mais ils expliquent bien une forme de « saturation » ou « fatigue » devant « un nouveau concept, encore un », « une idée générale dans laquelle on met tout et rien », « un slogan auprès des élus pour faire moderne et attirer les financements » ou encore « un sujet Enssib, avant qu'ils n'en découvrent un autre, plus nouveau ». L'âge n'intervient pas dans ces commentaires : on ne peut taxer les plus jeunes de vivre dans un âge d'or passéiste, ni de jeunisme des agents aux carrières de vingt ou trente ans qui peuvent se montrer intéressés ou « partant[s] » pour le 3^{ème} lieu.

En évoquant le voyage à venir organisé par l'ABF Champagne-Ardenne à Londres, pour aller visiter plusieurs *Idea store*, les réactions des bibliothécaires étaient principalement curieuses⁴⁷ :

- « On veut voir comment ça marche, à quoi ça ressemble »,
- « J'ai du mal à concevoir comment le bibliothécaire peut accepter le café ou la cannette de Coca dans ses collections, comment tout cela se met en place : c'est pour ça que j'ai envie de participer au voyage d'étude, je ne comprends pas bien comment les collègues anglais organisent tout ça »,
- « Ca doit être joli à voir, on pourrait s'en inspirer pour modifier l'organisation de l'espace [...]. Je suis curieuse de voir à quoi ça ressemble, même si, personnellement, je ne suis pas convaincue par tous les services sociaux à assumer [...]. Je trouve ça bizarre quand même, mais en allant voir on pourra en apprendre un peu plus ».

Ainsi, la bibliothèque 3^{ème} lieu incarne le bouillon de questions dans lequel les bibliothécaires rencontrés ont parfois l'impression soit de se « noyer », soit de « patauger ». Au moins, le sujet ne laisse personne insensible. A travers l'analyse de ce phénomène et la libre parole des agents sur lui, on voit bien que les choses sont compliquées, toujours remises en question et sources d'interrogations quant aux directions à prendre. Si rien n'est figé et si personne n'est réfractaire aux évolutions afin de satisfaire les publics, on constate également qu'à travers ce cas « 3^{ème} lieu » sont réactivés des discours de méfiance, ou tout du moins de questionnements sur l'identité professionnelle. En accordant une large place aux réactions que ce concept engendre dans le réseau rémois, l'idée a été de se servir de lui pour illustrer comment les agents réagissent face à une nouveauté, c'est-à-dire de manière variée et problématisée.

⁴⁷ Les commentaires au sujet d'un « bon week-end à Londres », « pour visiter Soho » ou « faire du shopping chez Harold's » sont également apparus lors des discussions, les enquêtes mêlant intérêt professionnel à plaisir personnel.

C – Une définition et une approche en négatif du métier

Avec ce qu'il a été dit précédemment, on ne peut feindre de découvrir maintenant les effets de cette errance identitaire lorsque l'on demande aux bibliothécaires de donner une définition à leur métier⁴⁸. Ce qui frappe c'est leur volonté permanente de définir le métier par ce qu'il n'est pas, avant même d'en apporter les éléments fondateurs ou les missions viscérales : « je ne suis pas », « on n'est pas », sont avancés tels des pare-feux pour se définir, les bibliothécaires procédant en tenant un discours négatif, a priori parce que leurs missions ou même leur quotidien paraissent difficilement exploitables pour décrire leurs fonctions, parce que ces professionnels se vivent dans le doute. Parfois, on a même eu l'impression que certains des enquêtés s'excusaient presque de ne pas parvenir à « trouver les mots » ou « d'être un peu éloigné du propos ».

Cette pratique qui consiste à dire ce que le métier n'est pas éclaire, en creux, une vision idéalisée de ce qu'il devrait être. Les craintes des professionnels face à leur avenir, les doutes qu'ils éprouvent face aux missions qu'ils assument aujourd'hui expliquent cette attitude. Cette dernière traduit également un flottement dans leur identité professionnelle. Dans le rapport intermédiaire, on avait pris le parti de les réunir en cinq catégories ; elles semblent toujours pertinentes pour éclairer les propos des bibliothécaires, et il a été décidé d'en ajouter de nouvelles, suite à la reprise des matériaux.

* « On n'est pas policier »

Tout d'abord, on constate que le registre de la répression est employé pour décrire certaines fonctions actuelles qui pèsent sur les personnels qui adoptent des discours où la « police » est omniprésente. Il s'agit pour eux de refuser de « faire la police » avec certains usagers ou au sujet de certains comportements qu'ils ne jugent pas forcément indéliques, comme le fait d'avoir des personnes sans domicile fixe qui somnolent devant un film ou sur un fauteuil, ou

⁴⁸ La trame de ce chapitre reprendra des éléments avancés lors du rapport intermédiaire. Ces derniers seront étayés avec les développements intervenus depuis lors.

quand des étudiants s'installent sur un nombre plus important de places que le nombre réel de personnes :

- « Je ne suis pas policier »,
- « Moi, je ne fais pas la police »,
- « Je n'ai pas passé le concours de la police ! »,
- « Je ne suis pas inspecteur à voir tout ce qui illicite chez les usagers ».

« Faire la méchante » est une expression redondante par rapport aux matériaux récoltés sur le terrain d'enquête : les bibliothécaires, principalement les femmes, refusent d'assumer une fonction répressive, estimant que le lieu bibliothèque est un espace neutre ou pacifié, et que les usagers sont responsables, donc qu'il n'y a pas à leur « faire peur » ou à les « reprendre en permanence ». Dans leurs propos, certaines des enquêtées s'appuient alors sur les « vigiles » pour endosser ce rôle : « à chacun sa partie : moi ce sont les documents, eux c'est faire respecter les bons usages ». Mais d'autres s'étonnent toujours qu'une « bibliothèque ait recours à ce genre de service : la situation n'est quand même pas explosive, ce n'est pas le Bronx ici ». D'autant qu'il est parfois malaisé, pour les personnes extérieures, de comprendre qui, du vigile ou du bibliothécaire, doit intervenir : sur quelques situations précises, on a en effet assisté à l'arrivée d'un garde alors que des bibliothécaires étaient présentes et pouvaient également agir. De plus, quand il y a tensions fortes, la venue du vigile se solde parfois par une demande d'intervention policière : là encore, les bibliothécaires sont exclus puisque le règlement de l'affaire s'opère entre les policiers, les vigiles et les usagers concernés. Des bibliothécaires se montrent « surprise[s] » ou « mal à l'aise » avec cette procédure, estimant qu'ils pourraient « désamorcer le problème » et surtout « éviter la police ». De plus, ils expliquent qu'en cas de venue des policiers, leurs « relations avec les usagers, par la suite, quand ils reviennent » s'en trouvent dégradées :

« Même si nous on n'y est pour rien, c'est quand même le personnel qui trinque, et c'est logique parce que l'utilisateur est face à nous [...]. Celui qui vient de partir avec la police, là, demain il va revenir : il n'est pas mauvais ou agressif, mais voilà, il n'est pas commode, et si demain il est dans un mauvais jour, ben c'est moi qui vais trinquer [...]. Ça ne résout pas son problème d'être SDF, ça ne résout pas la question de savoir s'il a le droit de dormir là ou pas, c'est compliqué, c'est bien plus compliqué ».

Mais sans parler de situations qui dégénèrent et qui nécessitent la venue des forces de l'ordre, les agents paraissent toujours hésitants quand il faut intervenir face à un problème. Durant les trois de terrain d'observation, le cas des étudiants en propose une illustration

intéressante. Comme dans d'autres établissements de lecture publique, la médiathèque Falala voit des nuées d'étudiants et de lycéens s'attabler dans les secteurs adultes, dès son ouverture : les jeunes arrivent souvent en groupe, s'installent sur les tables mises à disposition, parfois en prenant un peu trop de place par rapport au nombre qu'ils sont. Rapidement, les écouteurs ou les MP3 fleurissent, certains mettant également des boules Quiès : ils se coupent totalement de l'environnement pour travailler. Mais ils réagissent fortement dès qu'ils estiment qu'il y a trop de bruits : ainsi, des « chut » anonymes se font entendre quand une mère de famille arrive en LITT, avec poussette pour le petit dernier et deux bambins qui courent devant les romans adultes. Des regards appuyés et désapprobateurs se multiplient également quand une bibliothécaire renseigne une usagère âgée qui a le malheur d'être un peu sourde. Les agents concernés par l'afflux de ce public estudiantin paraissent débordés par la situation :

- « J'ai l'impression d'être un pion qui surveille un examen ou salle de permanence... Tu entends ce silence ? J'en reviens pas, et c'est comme ça tous les samedis, il ne faut pas entendre une mouche volée, ils font leur loi entre eux... [...]. J'ose même pas parler ou feuilleter une revue : ça fait trop de bruit selon les étudiants. [...]. Je ne suis même pas un pion, je ne peux rien leur dire, rien leur interdire : c'est frustrant, c'est pas ça mon métier »,
- « Ce sont les étudiants qui font la loi, je t'assure, il faut les voir : eux, leur téléphone portable bipe, c'est normal, ils répondent en restant à leur place, mais toi bibliothécaire, ou même les autres usagers, eux, ils doivent faire un silence quasi religieux »,
- « Nous ne sommes pas une BU, on est un lieu pour tous les publics, alors je ne comprends pas pourquoi on ne leur dit rien, ce n'est pas possible ! Il y a des lecteurs qui viennent m'en parler, ils s'en plaignent ».

Ces mêmes jeunes, on les retrouve parfois en secteur Jeunesse, même chez les tout-petits : cela donne des « grands dadais » assis sur le mobilier adapté aux plus jeunes, ou des fils et des prises d'ordinateurs portables qui « pendent un peu partout ». A tel point qu'ils ont même fait une demande officielle auprès d'une bibliothécaire jeunesse pour qu'il y ait « plus de prises, pour brancher les ordi et les portables quand ils sont déchargés ». Question qui sera présentée non sans malice lors de la réunion des responsables de secteur : la confrontation avec ce qui se passe dans chaque secteur était intéressante, puisqu'on constate qu'il n'y a pas un seul type de réaction face à la présence des étudiants, en dépit d'une volonté affichée de « concertation » et « de réaction similaire pour tout l'établissement ». Le directeur de la médiathèque donnera une fin de non recevoir à la demande des jeunes, estimant que le secteur réservé aux plus jeunes n'avaient pas besoin de nouvelles prises électriques, pour des questions de sécurité. A un autre moment, c'est un usager qui a écrit à

la médiathèque afin de faire état de cette situation qu'il juge inadmissible, se sentant rejeté par l'ambiance et la présence des étudiants. Son message électronique en atteste :

-----Message d'origine-----

De : YY

Envoyé : jeudi 19 mai 2011 13:38

À : XX

Objet : Question ID: 6707602

Bonjour, [...]. Depuis quelques temps j'ai observé une « recrudescence » d'étudiants qui ont (n'ayons pas peur des mots) littéralement envahie la médiathèque ! Cela ne me dérange aucunement et en rien si ce n'est que j'ai visité (mis à part le rez de chaussée qui est vraiment pour les petits enfants), la mezzanine et le premier étage, ou j'ai trouvé des étudiants pratiquement à toutes les places ! Comment peuvent faire les enfants et adolescents pour s'asseoir avec ou sans les parents pour lire un livre ? Comment peut-on écouter de la musique et aller sur internet avec son ordinateur portable, alors que toutes les tables sont prises par des étudiants ? Le plus ennuyeux et que c'est étudiants ont oubliés qu'ils étaient dans une médiathèque et NON dans une bibliothèque universitaire ! de plus il suffit que vous fassiez un peu de bruit ou pire ! qu'un enfant fasse du bruit pour les entendre râler !!!

Je passerai sur les pauses qu'ils font et qui dure au minimum 1 heure en occupant pour rien les tables en y laissant des affaires et les boissons et nourriture qu'ils apportent sur place, les siestes que certains et certaines font et le summum, quand certains enlève leur sandales ou chaussure et les odeurs qui viennent vous chatouiller les narines (véridique, j'en ai fait les frais !). Quand je veux boire un café, j'ai la décence de descendre à la cafétéria et de revenir à ma place au plus vite et quand j'ai faim, je prends mes affaires pour laisser la place vacante pour les autres et je vais me restaurer ailleurs que dans la médiathèque. Serait-il possible de faire un aménagement, par exemple le dernier étage, exclusivement réservé pour les étudiants en y mettant tout les livres et supports à leur porté et de descendre les bandes dessinées et autres support pour les ados et adultes qui veulent du multimédia au premier avec les DVD et CD musique ?

Je ne veux en aucun cas faire la morale ou des reproches mais le sujet « étudiant » devient très ennuyeux et de plus je n'apprécierai pas du tout qu'un ou une étudiante me fasse une réflexion au sujet du bruit, parce que je ferai certainement un scandale !

Entendons-nous bien que je ne menace personne, mais dans un espace multimédia, il y a des va et vient, du bruit que l'on peut faire avec son ordinateur lorsque l'on écoute un CD, je parle de la rotation du CD dans le lecteur !! pas du son de la musique !

Est-ce que la médiathèque va faire quelque chose ? Si vous avez besoin de bras je suis libre jusqu'au 14 juin de cette année pour vous aidez gracieusement et bénévolement, si vous effectuez un déménagement. Je sais pertinemment que vous faites du super boulot et qu'en tant que fonctionnaire ou assimilé, vous êtes au service du public et vous le faite très bien, mais cela devient insupportable avec les étudiants. Merci.

PS : J'oubliai, Mr XX, carte 00000, (adresse), avec 3 autres cartes de mes enfant et vous pouvez

me joindre sur internet ou au 06... ou de visu, je suis régulièrement à la médiathèque au 1er étage pour la musique.

Encore merci et vous faites du super boulot dans une super médiathèque !

Une partie des bibliothécaires adhèrent à ses propos, d'autres veulent préserver la concorde en réaffirmant la nécessité d'accueillir « tous les publics ». Mais il n'en demeure pas moins que cela pose un vrai débat en interne et surtout que les bibliothécaires utilisent l'expression « faire la police » ou « faire la méchante », se sentant démunis d'une certaine façon. En secteur Jeunesse, cela donnera lieu à des attitudes différentes : il avait été admis dans l'équipe que jusqu'à 16h30, une « certaine tolérance » était de mise, les étudiants pouvant venir dans les espaces ; mais selon les agents, il n'est pas forcément aisé de s'adresser à un groupe de jeunes – « une meute », « ils me regardent comme si j'allais les tuer » - pour les faire partir. Un samedi, alors qu'une activité de découverte musicale pour des tout-petits se tenait dans une salle dans le secteur Jeunesse, quatre étudiants assis sur une petite table sont venus vers moi pour se plaindre : « mais il faut que vous faisiez arrêter ce bruit, c'est pas possible », « on peut pas travailler nous, faites-les taire, et que le tambour s'arrête ». J'indique que je ne suis pas bibliothécaire et je les invite à s'adresser à la bibliothécaire présente à la banque d'accueil. Elle leur explique la situation et conclut en les invitant « à aller voir dans les étages, chez les adultes, s'il y a de la place ». En parlant avec elle, elle m'explique qu'elle n'a pas voulu « y aller plus franco, en leur disant de partir carrément » :

« Je ne suis pas une bibliothécaire méchante, celle qui va venir pour les mettre dehors [...], on se plaint déjà que les jeunes ne viennent plus à la bibliothèque, ça ne serait pas logique [...]. Et puis vraiment, je ne me sens pas de faire ça, de faire le ménage avec les étudiants ».

Majoritairement, les bibliothécaires refusent de « faire la police ». Mais cela ne les empêche pas de se « poser de vraies questions » ou de « se prendre la tête pour savoir quoi faire ». Ainsi, une bibliothécaire en secteur adulte découvre un jour une fillette installée devant un ordinateur et une session Facebook ouverte. Il faut savoir que sur les postes adultes, il n'y a pas de contrôle, l'utilisateur est libre de naviguer là il le veut (à l'exception de sites *blacklistés* par les pare-feux). De plus, selon la bibliothécaire, la fillette n'a pas « l'âge autorisé » pour « avoir un compte Facebook ». Elle l'observe à plusieurs reprises, l'enfant sent ce regard et sort des affaires scolaires, feignant de travailler sur ses devoirs. Mais elle reprend rapidement ses échanges sur Facebook. La bibliothécaire est « très ennuyée » et m'explique qu'elle ne sait

« pas quoi faire » : elle s'« inquiète pour l'enfant » qui peut « faire de mauvaises rencontres sur Facebook » et elle ne voudrait « pas que la médiathèque rende possible cela ». Elle décide alors d'écrire au responsable de l'informatique afin d'avoir son avis : il lui rappelle le règlement et lui explique qu'ils ne peuvent se substituer au contrôle parental. Un peu déçue par cette réponse, la bibliothécaire continue de m'expliquer ses « craintes » :

« On entend tellement parler de sales histoires sur Internet que je trouve cela dangereux quand même pour les enfants. [...]. Il peut y avoir des pervers, des pédophiles, mais il y a aussi des histoires où les enfants s'insultent [...]. Il faut que j'en parle à sa maman quand elle va venir la chercher : je vais lui expliquer, ou lui dire d'aller en jeunesse, là ils ne peuvent pas avoir tous ces sites ».

Finalement, elle aura une discussion avec la mère de l'enfant, en essayant de l'orienter vers le secteur Jeunesse et cherchant à ne pas créer de conflit entre le parent et l'enfant. Quand nous en reparlons ensemble, elle est toujours sous le coup d'une émotion :

« C'est l'exemple même de situation où je ne sais pas ce que nous sommes censés faire, quelle réaction adopter ? Pour des personnes, la connexion internet c'est seulement possible à la médiathèque, donc je ne peux pas forcément le lui interdire, je ne vais pas aller la voir et lui dire qu'il faut qu'elle arrête tout. Il faudrait la mettre en garde contre les dangers d'internet, mais est-ce que c'est si simple que cela, est-ce qu'on est assez compétent pour ça ? [...]. J'en ai parlé avec l'informaticien, et lui il me répond par le règlement, mais là, techniquement, quand l'enfant est là, je fais quoi moi ? [...]. Ce n'est pas interdire pour interdire, ce n'est même pas interdire, ça serait plutôt savoir expliquer les choses, savoir pourquoi une petite fille a un compte Facebook. Mais en même temps, elle parle avec ses copines, alors si elle n'avait pas ça ou la connexion internet, peut-être qu'elle serait moins acceptée à l'école... Je ne sais pas trop ».

Cela pose quand même un problème « un peu déontologique », selon ses termes, et dans la réaction de cette professionnelle, il y a, entre autre, une forme d'appréhension à faire appliquer le règlement.

Autre situation avec un cas rapporté par plusieurs enquêtés et sur lequel quelques courriels échangés entre bibliothécaires ont été obtenus. Un jour, un homme est identifié par une bibliothécaire : il s'agit d'un ancien détenu qui a fait de la prison pour des actes pédophiles. A priori, il a donc purgé sa peine et se retrouve libre de ses mouvements et déplacements. Il est venu à la médiathèque et la bibliothécaire s'inquiète de sa présence en secteur Jeunesse. Les questions que se posent alors les personnels portent sur l'attitude à adopter : ils ne peuvent interdire l'accès à la médiathèque à qui que ce soit, donc cet individu est libre d'y venir. Mais au regard de son passé, que faut-il faire ? La procédure est de signaler aux vigiles

si incident il y a, mais là en l'occurrence peut-on parler d'incident puisque l'individu n'a pas d'attitude agressive ou répréhensible en tant que telle : il regarde de jeunes enfants, en faisant semblant de consulter des albums. Une des bibliothécaires qui a évoqué ce cas paraissait encore troublée et ses propos attestent d'une sorte de dilemme où l'aspect répressif ou la décision arbitraire le dispute au respect de la liberté des individus :

« Je faisais quoi ? Je faisais quoi ? Je ne disais rien, je ne m'en occupais pas, après tout il était libre et dehors, donc il ne devait pas représenter un danger pour des victimes, mais ce n'est pas aussi simple : je suis responsable de mon secteur, même quand je dépanne des collègues en venant dans un autre secteur, je suis responsable des gens qui sont ici, je ne peux pas me dire qu'un pédophile, enfin que quelqu'un condamné pour pédophilie, puisse librement être au milieu d'enfants [...]. Je ne sais si c'est la bibliothécaire qui parle ou la femme ou la mère, enfin c'est très compliqué, on n'a pas de formation sur des cas aussi concrets que celui-là [...]. Aller le voir et lui dire de partir : je ne sais pas, je ne sais pas si j'en étais capable, savoir trouver les mots, se montrer ferme, décidée tout en essayant de ne pas créer de conflit [...]. Pas simple ».

Au final, les agents se déclarent « mal à l'aise », « pas formés pour faire ça », et s'ils ne veulent pas « se substituer à la police » ni même « jouer à la méchante », ces situations sont « très délicates à gérer » et « créent un malaise ».

* « Je ne suis pas assistante sociale »

L'accompagnement social, dans une optique élargie et non médicale du « care »⁴⁹, est un autre registre utilisé par les bibliothécaires pour définir en négatif les tâches vers lesquelles ils ont l'impression que la profession s'oriente. C'est la vocation sociale de la bibliothèque, adoptée à la fin des années 1980-début des années 1990, qui est ici pointée, la bibliothèque ayant été pensée comme un outil de lutte contre les inégalités et/ou contre l'avancée de l'illettrisme. Les professionnels refusent ici d'assumer des « habits trop grands » et de devoir mener des missions qu'ils n'estiment pas comme relevant de la bibliothèque :

- « Je ne suis pas assistante sociale [...] je ne peux pas prendre en charge les misères ou bobos des gens, c'est pas mon métier ! »,
- « Si en plus je dois être leur psy, c'est hors de question (sous-entendu : psychologue des usagers) »,
- « Mon métier ce n'est pas d'être médiateur social »,
- « Je suis pas leur mère (sous-entendu la mère des usagers), ils peuvent se débrouiller tout seuls quand même, je ne vais pas les emmener jusqu'au livre, il faut qu'ils sachent se

⁴⁹ Que l'on pourrait schématiser comme une aide individualisée, un accompagnement en fonction des besoins de chacun. C'est une forme d'égalité réelle. Le terme anglais est dépassé, sa définition initiale ne s'appliquant qu'à des patients malades : c'est plutôt se montrer attentifs aux autres, prendre soin d'eux. Il s'agit d'une médiation sociale.

débrouiller avec le catalogue, qu'ils sachent chercher ce qu'ils veulent... C'est en libre accès, c'est fait pour eux, ils pourraient quand même être autonomes ! »,

- « J'en avais un peu marre du public de ce secteur, c'est dur : on a beaucoup de gens qui vient dehors, des fois il y a des patients de l'hôpital qui ont le droit de sortir ici en journée [...]. J'en avais marre à la longue : je me faisais l'impression d'être infirmier ou assistante sociale : je branchais le casque et le poste avec les films, je branchais le type à 13h et je le débranchais à 19h ».

Plusieurs enquêtés citent, pêle-mêle, des « discussions sur les bobos » des usagers, ou les difficultés financières qu'ils rencontrent « dès qu'ils doivent payer une amende ». Les personnes âgées paraissent être leur « bête noire », cette population concentrant plusieurs sujets « problématiques : leur santé, la santé des conjoints, la vie c'était mieux avant ». Mais pour d'autres bibliothécaires, notamment celles rencontrées dans les annexes où les établissements sont au cœur du tissu urbain et où les relations avec les usagers sont de nature différente par rapport à la médiathèque Falala, c'est justement cette « proximité », cette « familiarité » et le fait de « partager le quotidien des publics, des habitués » qui est source de satisfaction :

- « Je les aime bien mes habitués, mes petits vieux, depuis que je suis ici, on vieillit ensemble, donc pour moi c'est un peu notre histoire [...]. S'ils sont malades ou si on ne les voit pas pendant un petit temps, on s'inquiète un peu, on demande à d'autres habitués s'ils ont des nouvelles »,

- « On a fait une petite carte pour sa famille, pour présenter nos condoléances, c'était normal, c'était en notre nom et puis avec l'institution »,

- « Dans le quartier, on se connaît tous, donc on sait quand Untel a dû être hospitalisé, ou quand il y a un problème. On parle aussi beaucoup avec nos habitués, on est au courant de leur cholestérol, des opérations, des petits soucis à la maison, tout ça fait partie de la vie de la bibliothèque de quartier ».

Il ne faut pas tomber dans une forme d'ethnocentrisme : même si la médiathèque Falala est présentée rapidement comme « le supermarché », « le paquebot » et les annexes comme des « petites épiceries de quartier », les bibliothécaires du centre ville ont également leurs habitués avec lesquels les échanges portent sur des petites attentions à leur quotidien. Ainsi, une bibliothécaire explique que son équipe s'inquiète quand certains usagers « ne viennent pas pendant quinze jours, parce qu'on sait qu'ils sont malades ». Mais pour une partie des personnels, ces éléments privés, parfois tristes, qui concernent les usagers ne devraient pas être mentionnés, ou en tout cas ils ne font partie des sujets qui concernent le métier de bibliothécaire. Par exemple, des agents peuvent avoir un discours très négatif à l'égard « des enfants hyperactifs, et de leurs parents qui ne font rien », ou refuser « de jouer au

pédopsychiatre ou à l'infirmière très compréhensive », alors que leurs collègues de Jeunesse vont se montrer peut-être plus conciliantes. D'autres bibliothécaires expliquent également qu'ils ne veulent pas « remplir les dossiers sociaux, les demandes d'aides sociales », même pour des populations qui ne sont pas de langue maternelle française :

- « Si tu le fais une fois, après ils reviennent, et tu ne fais plus que ça »,
- « Je comprends leurs problèmes, je sais que c'est difficile, mais je ne travaille pas dans les services sociaux, j'ai fait le choix d'être dans une bibliothèque, parce que, parce que je n'ai pas forcément l'énergie, la patience ou la maîtrise pour faire du social »,
- « L'interaction avec le public fait que, un jour ou l'autre, tu vas avoir des demandes qui dépassent largement tes compétences : tu peux le faire, ou pas... C'est surtout en fonction de chacun, je crois ; moi, je ne me sens pas de faire ça ».

*** « On n'est pas des formateurs, ni des animateurs »**

Le fait de devoir s'impliquer de plus en plus dans des activités de formation auprès des publics, et d'animation, plus généralement, génère des discours similaires et s'apparente à une prise en charge sociale ou « sociétale », selon une enquêtée. « Faire comme si on était des profs, des formateurs, alors que nous n'en avons pas tous les compétences, c'est trahir quand même notre métier » : à travers cette citation, on entend les doutes quant aux capacités réelles de s'improviser pédagogue, ou tout du moins de se sentir autorisé à le faire. Certains bibliothécaires assument ces formations, en expliquant qu'il s'agit là d'un rôle social que la bibliothèque doit assumer (« sinon, qui le fait ? C'est gratuit, nous, quand même »), mais ils peuvent également s'appuyer sur leurs études supérieures pour « parvenir à élaborer un cours, avec des acquis à faire passer » ou pour « savoir comment parler aux gens ». L'improvisation est donc relative, en fonction des parcours scolaires et universitaires des personnels. Il en va de même quand on parle des animations : plusieurs enquêtés travaillaient initialement dans ce secteur et c'est donc « logiquement » qu'ils s'investissent dans ces pratiques. Certains l'ont fait dans le cadre des « emplois-jeunes », expliquant qu'ils ont « appris sur le tas » et que « au fur et à mesure ils se sont spécialisés sur certains sujets ». Ils ne sont pas choqués ou énervés de voir la bibliothèque investir de plus en plus dans les animations (plus de 600 pour Reims en 2010), ils estiment que cela fait partie intégrante des missions de la bibliothèque, quel que soit le type d'animation. Ce sentiment n'est pas collectivement partagé, notamment pour les personnels qui ont fait toute leur carrière professionnelle dans la lecture publique :

- « On se perd dans les animations : il y a des gens dont c'est le métier et qui font cela très bien ; mais comme on ne peut pas payer ces prestations, on nous demande de monter des expo,

d'inviter des conférenciers, d'organiser des présentations thématiques. Mais moi, je ne considère pas que mon métier c'est d'être animatrice ».

Pour ces agents réfractaires aux animations, leur métier ne couvrirait pas ces domaines où d'autres compétences sont nécessaires pour parvenir à « intéresser les gens » ou « concevoir une exposition qui se tient ». Pour ces bibliothécaires, la médiation autour du livre ne peut s'assimiler à ces missions, souvent minorées et présentées comme des activités « pour faire une belle vitrine » :

- « (à propos d'une formation proposée aux ATSEM par les bibliothécaires en jeunesse) je ne suis pas formatrice, c'est pas mon métier » / « faire de la formation, c'est un métier avec des savoir-faire et tout : moi, je suis bibliothécaire, c'est pas du tout la même chose »,
- « (à propos des formations en informatique proposées aux usagers) faut quand même qu'on s'arrête sur ce qu'on entend par polyvalence : former des gens à Internet, à l'informatique, ben moi je ne me sens pas de le faire, je ne suis pas compétente ou pédagogue pour faire ça »,
- « Je ne suis pas un animateur »,
- « L'animation, il faut reconnaître que certains savent faire ça, mais on ne peut pas tous le faire dans la maison (sous-entendu à la médiathèque Jean Falala) ».

D'ailleurs, on peut se poser la question de savoir si ce sont les animations en elles-mêmes et le fait que la bibliothèque les multiplie qui pose problème, ou le fait que des bibliothécaires ne se sentent pas légitimes pour devenir animateurs : il s'agit là de deux aspects distincts, qui se recoupent, mais qui individuellement génèrent des discours parfois étonnants. Ainsi, un agent se déclare en faveur de toujours plus d'animations, tout en estimant que ce n'est pas là le rôle des bibliothécaires, ou plutôt qu'il s'agit là « d'un nœud central dans la vision que l'on a de la profession » :

« Disons que c'est compliqué : je comprends que pour des collègues qui sont rentrés dans la profession il y a vingt ou trente ans, cela ne soit pas évident du tout d'envisager les animations. Avant, la bibliothèque n'avait pas besoin de se mettre en scène comme maintenant, parce qu'il n'y avait pas de concurrence d'une certaine façon. De temps en temps, ils mettaient des affiches, faisaient des cartels et montraient des manuscrits extraits des fonds patrimoniaux. Maintenant, c'est autre chose. Regarde le dernier congrès de l'ABF : on te parle d'image de marque, de campagne de publicité, de marketing avec les logos des établissements... C'est pareil pour les musées, par exemple. Il faut être attractif, faire venir les gens, les intéresser à nos fonds, donc ça passe obligatoirement par les animations. [...]. En plus, on attend de plus en plus de retours sur investissement, et on sait que ce n'est pas forcément en terme de nouveaux inscrits : c'est une image de marque, se montrer dynamique, coller à l'actualité. [...]. Quand tu nous prend tous un par un ici, on a des avis différents sur la question, mais je pense aussi que cela tient à nos générations : les plus jeunes sont super partants pour les animations, ils ont compris qu'il s'agit là d'un nouvel aspect du métier de bibliothécaire. Faire des animations, communiquer autour, faire les affiches, les flyers, tout cela est crucial et ça constitue une partie de notre quotidien, c'est une évidence pour moi ».

Ce discours, très optimiste et en phase avec tout un courant de pensée chez les décideurs et responsables de bibliothèques publiques, n'est pas majoritaire, ou en tout cas on plus entendu de critiques et de doutes que de louanges sur ce nouvel aspect du métier. Mais en s'appuyant sur ce long extrait d'entretien, on trouve en filigrane les éléments dénoncés par les bibliothécaires que les animations mettent mal à l'aise. La partie dédiée à la « promotion » n'intéresse pas forcément ces personnels, qui dénoncent un manque de formation et de moyens : « on veut qu'on fasse des animations comme les autres structures culturelles, mais eux ils ont des webmaster, des graphistes pour prévoir les affiches, les plans com' », « ce sont de vrais budgets, nous on nous demande en plus de faire des économies, donc ça ne peut pas aller ». C'est également un décalage perçu entre l'utilisation des ressources internes de la bibliothèque et le fait d'espérer voir venir les publics pour consulter les collections que ces personnels indiquent dans leurs propos :

- « On sait qu'à nos animations, ce sont déjà des publics réguliers qui viennent, on n'en touche pas de nouveaux ; donc finalement ça accentue la coupure entre les inscrits et les autres »,
- « Quand on fait des animations autour du slam, est-ce qu'au final cela incite les spectateurs à emprunter des livres de poésie, des dictionnaires ou des CD ? Je n'en suis vraiment pas sûre »,
- « Tiens, prends même la Braderie : ça renvoie quoi comme image de la bibliothèque ? Les gens nous disent : « mais vous n'allez quand même pas jeter autant de livres ? », ils ne comprennent pas la politique de désherbage, pour eux les ouvrages sont propres, ils ont quatre ou cinq ans, donc ils ont l'impression qu'on gaspille... Et puis c'est quoi cette idée de vente ? Là encore, les gens nous critiquent, ils sont critiques : « il vous faut encore plus d'argent ?! », « vous êtes des libraires en fait » ; tu vois ils ne saisissent pas forcément l'intérêt ou l'obligation du truc ».

On ne peut cacher que ces trois propos ont été tenus par des bibliothécaires avec une (longue) carrière, confirmant le sentiment évoqué précédemment par leur collègue. Il y a peut-être effectivement un effet générationnel dans le regard porté sur les animations.

Enfin, selon les animations, les visiteurs ne répondent pas toujours présents et c'est alors un sentiment profond de frustration qui apparaît chez les bibliothécaires, ce qui peut « freiner » leur enthousiasme, « réduire l'investissement dans la prochaine animation ». Une bibliothécaire a ainsi démagnétisé pendant plus d'une heure des livres, afin d'accompagner la rencontre-lecture avec un intervenant parisien. Elle a installé les chaises, aménagé l'espace et disposé les livres pour que les participants puissent éventuellement les emprunter. Mais à l'arrivée, quasiment aucun prêt n'a eu lieu, et il lui faut donc tout re-magnétiser et ranger, « un peu défaitiste ».

Ces éléments interviennent dans le jugement des professionnels sur la pertinence des animations, et ils sont évoqués quand ils expliquent pourquoi ils refusent d'investir plus dans ce type d'activités. Entre le manque déclaré ou ressenti de compétences, la fatigue éprouvée d'un quotidien déjà très rempli, la frustration ressentie quand les animations ou formations attirent peu ou encore le refus de s'investir dans une mission qui n'est pas perçue comme relevant du domaine d'action interne de la bibliothèque, on comprend mieux les fréquentes remarques des agents qui insistent pour dire combien ils ne se perçoivent pas comme des formateurs ou des animateurs.

*** « On n'est pas des caissières »**

S'ajoutent à ces récriminations une référence à des métiers commerciaux pour expliquer, mais surtout dénoncer « la pente qu'on est en train de prendre » et regretter cet état de fait. On trouve d'abord l'image de la « caissière », les personnels estimant que les usagers ne se rendent pas compte de la réalité de leur métier et ignorant (ou feignant de le faire) que les bibliothécaires sont autre chose que des « hôtesse » qui les accueillent aux banques de prêt et de retour. Durant l'observation de terrain, il était frappant de constater que de nombreux usagers modifient leurs comportements en fonction de leurs déplacements et interactions avec les professionnels, et ce à travers des attitudes consuméristes à l'égard des agents, ou tout du moins hiérarchisées en fonction de ce qu'ils croient percevoir. A quelques reprises, l'idée a été de suivre des usagers, notamment quand ils étaient peu aimables avec les bibliothécaires aux retours des documents, ou très détachés. Ainsi, une jeune femme rentre à la médiathèque avec son téléphone portable rivé à son oreille, parle relativement fort et se dirige vers la banque de retour : pas un regard pour l'agent, elle dépose deux livres et avant même que qu'il ne les passe sous la douchette, elle tourne les talons, toujours en continuant sa conversation téléphonique. Je la suis, elle prend l'ascenseur et va en secteur LITT, où avant d'y entrer elle met fin à son appel. Là, elle tourne dans les rayons, puis elle vient poser une question à la bibliothécaire qui est à son bureau : « excusez-moi », « s'il vous plaît », « désolée de vous déranger » et de nombreux sourires ponctuent sa demande de renseignements à propos d'un auteur étranger. La bibliothécaire cherche une référence sur l'OPAC puis de lève et les deux femmes se dirigent vers une travée. L'agent revient seule et

quelques minutes après, la jeune lectrice repasse avec deux ouvrages dans les mains. Elle va sortir de l'espace LITT, mais juste avant elle salue l'agent et lui dit « merci beaucoup pour votre aide ». On la retrouve dans le hall d'accueil pour faire son prêt, elle patiente dans une file d'attente avec cinq usagers. Au bout de quelques instants, elle souffle bruyamment et fait mine de s'impatienter. Elle jette un regard noir à l'agent quand arrive son tour, ne le salue pas et range les documents rapidement dans son sac ; l'agent lui propose un coupon avec la date de retour prévue, mais la jeune femme ne lui propose que son dos, elle est déjà partie. A travers cet exemple, dont on retrouve des éléments identiques chez d'autres usagers, on remarque que les bibliothécaires ne sont tous perçus de manière identique, en fonction de leur localisation dans l'espace et des missions que leur bureau laisse envisager : dans le hall, pour des tâches manuelles, répétitives et a priori basiques, les agents se voient déconsidérés par certains publics ; à l'inverse, dans les étages et les secteurs, ils se voient gratifiés d'une fonction utilitaire, peut-être pensée comme plus noble ou intéressante. Il est frappant de constater que dans le hall, cette jeune femme paraît complètement détachée des personnels qu'elle ignore, alors qu'en secteur LITT elle se comporte diamétralement à l'opposée, se montrant polie et satisfaite de l'aide de la professionnelle. Cet épisode traduit bien les propos recueillis auprès des personnels qui ressentent ces « différences » ou ces « graduations » entre les agents qui sont faites par les usagers. Le rôle de « plante verte » ou de « caissière » est explicite à travers cet exemple.

Cela est d'autant plus préjudiciable que tous les personnels alternent entre leur secteur thématique et le service public en prêt-retour, donc ils se voient, tour à tour, ignorés ou critiqués (en cas de problème avec les cartes, les abonnements, les amendes, l'état des documents restitués, le temps de prise en charge, etc.) ou bien appréciés et interpellés par les publics. Cette vision faussée des usagers, entre le hall et les secteurs en étages, renvoie à une dualité entre le bas et le haut, entre ce qui est nié et ce qui est reconnu : soient les deux faces du même métier, la bassesse de la référence à la « caissière » ou de la « plante verte » accentuant l'aspect élitiste des secteurs dédiés à la culture. On peut s'aventurer sur une lecture d'opposition frontale entre le sale et le propre, à l'image des travaux initiés par Marguerite Douglas sur *De la souillure*. Les tâches présentées comme les moins intellectuelles, nécessitant le moins de réflexion, seraient perçues par les usagers comme subalternes, par

rapport aux conseils de lecture ou culturels concernant les différents types de documents mis à disposition par la bibliothèque, ou par rapport aux différentes formes de médiation assumées par les professionnels. Un peu comme si l'implication serait moindre quand il s'agit de faire le retour des documents ou leur prêt, où là, ce sont avant tout le corps de l'agent qui travaille et des manipulations quasi réflexes qui interviennent : biper sous la douchette, observer l'état général du document, le mettre de côté puis le ranger sur des chariots, autant d'actions qui sont dénigrées par les usagers dans leurs réactions. Le côté pragmatique de ces tâches en fait des actes moins conséquents ou intellectuellement moins investis.

Les bibliothécaires, eux aussi – et peut-être en retour – nourrissent parfois des descriptions ambivalentes à l'égard du hall et du prêt-retour, par rapport au travail effectué en secteur : ils parlent du premier comme un temps « où on peut être déconnectés », où « c'est l'aspect mécanique qui prend le dessus » et où les compétences professionnelles ne sont pas forcément « mises à contribution » :

- « Quand je descends, je sais que j'en ai pour deux heures et en fonction des jours, je sais que c'est soit le coup de bourre où il faudra aller vite, ne pas faire patienter les gens sinon c'est la crise [...]. Je me mets sur pilote automatique »,
- « Ca demande quand même nettement moins de concentration que quand on fait une recherche biblio ou quand on prépare un panier »,
- « Bip-bip-bip-bip... il y a des jours où aux retours on n'entend que ça, on ne fait que ça, donc je ne peux pas dire que là, le partage de la culture ou la démocratisation, tout ça, on ne peut pas dire qu'on fait ça : on est comme des caissières qui travaillons à la chaîne »,
- « C'est pas l'usine mais c'est vrai que c'est du travail à la chaîne à certains moments ».

A l'inverse, les propos sont nettement moins critiques ou négatifs concernant les fonctions intrinsèquement bibliothéconomiques. Quand les usagers ne les sollicitent pas et qu'ils sont aux banques d'accueil, les bibliothécaires en profitent pour ranger les documents, pour faire des recherches sur des commandes à venir ou sur des titres dont ils souhaitent en savoir plus. Parfois, on les surprend même à regarder ce que font les usagers, cherchant à voir les pages web consultées ou la discipline des cours travaillés par les étudiants assis en grappe autour des tables. Ces temps que l'on pourrait dire inactifs⁵⁰ de prime abord ne sont pourtant

⁵⁰ Sans interaction directe avec un usager et correspondants à l'un des archétypes négatifs du public : « bras croisés » et « assis sur une chaise ». Plusieurs enquêtés se plaignent de « l'image statique » du métier : « être bibliothécaire c'est être assis sur son fauteuil, les bras croisés, pour les gens, alors qu'en réalité les professionnels sont toujours en mouvement, en train de classer ou de ranger, en train d'aller chercher un chariot. Détail amusant,

pas présentés ou décrits comme ceux passés en service public à l'accueil dans le hall, les propos des agents se font moins critiques.

Soulignons enfin que les parallèles avec les « caissières » et les « grands magasins » sont nombreux de la part des bibliothécaires. Certains parlent de « têtes de gondoles » pour parler des présentoirs en bout des travées ou des étagères où sont entreposés les nouveaux documents. Ils se comparent souvent à des « libraires » et refusent d'être considérés « comme des vendeurs Fnac », ou même d'être assimilés à « la vendeuse au gilet [...], chez certaines enseignes culturelles, ils sont obligés de porter un uniforme ». La proposition de casser les banques d'accueil au profit d'une simple table installée au centre des secteurs attire autant de critiques où là, c'est « Ikéa » qui sert de repoussoir :

- « Tu as déjà été chez Ikéa, les vendeurs n'ont pas de bureau, juste une tablette, un peu comme une table dans un bar, sur un pilier, un truc grand de rien du tout, avec juste un ordinateur dessus. Tu nous imagines en train de travailler comme ça ?! Je ne veux absolument pas être comparée à Ikéa et à ses personnels, on ne fait pas de la culture au rabais »,
- « Il a des choses à regarder de près dans les Idea Store ou tout ce qu'ils font dans les pays du Nord, c'est certain, mais moi, je ne veux pas travailler avec une tablette comme chez Ikéa ».

Les agents peuvent également se montrer circonspects au sujet de « produits développés par les bibliothèques », comme « les sacs pour mettre les documents empruntés » où « ils reproduisent le logo de la bibliothèque, où tu as toute une gamme de produits publicitaires finalement. Là, pour moi, on dépasse le cadre de nos missions [...]. L'histoire d'une image de marque ou des trucs comme ça, j'avoue que je n'adhère pas du tout ».

* « On n'est pas libraire »

Enfin, et souvent à la suite des propos sur l'aspect « caissière », on a aussi plusieurs discours où c'est le monde marchand de la librairie qui est évoqué : les bibliothécaires cherchent à se distinguer des libraires, même si les publics (toujours eux) font semblant de ne pas faire la différence :

Melvil Dewey estimait en son temps que ce métier imposait de rester assis durant de longues périodes (et en cela, convenait parfaitement aux femmes, dans une vision sexiste du travail). Anecdote relatée par Carla Diane Hayden, présidente en 2003-2004 de l'American Library Association, dans une interview à *MS Magazine*. Elle achève d'ailleurs son propos en affirmant : « Nous ne serons plus jamais tranquillement assis ». Se reporter à Jean-Claude Utard, « Entre clichés anciens et représentations réalistes. Quelques images récentes de bibliothécaires », *BBF* (1), tome 50, 2005, p. 36.

- « Les gens pensent qu'on est des caissières, avec ce système des prêts-retours, ces espèces de caisses enregistreuses et ces bip-bip en continu quand il y a beaucoup de monde [...]. On est une usine, un grand magasin culturel comme la Fnac et Virgin »,
- « A être là assise aux retours, oui, on peut croire que je suis une caissière [rires], mais attention, ne dis pas ça dans ton rapport [rires]. Comme si j'étais à la Fnac et que j'attendais le client »,
- « Je ne suis pas une hôtesse ou une plante verte qui sourit à l'accueil, même si les gens pensent facilement cela, là je fais mon service public et je suis fonctionnaire dans une bibliothèque ! »,
- « (à propos de la braderie) je ne suis pas libraire, je ne travaille pas dans une librairie et c'est un choix que j'ai fait et qui a du sens pour moi ! »,
- « (à propos de la braderie) [...] parce qu'en plus maintenant il faudrait avoir une âme de vendeur, placer nos livres et tout et tout... Mais je suis bibliothécaire, je ne suis absolument pas dans l'aspect commercial ou vente ».

La comparaison bibliothécaire-libraire revient fréquemment dans les discussions des agents⁵¹, et ce par rapport à de nombreux sujets : les citations ci-dessus se concentrent sur l'image renvoyée par le rôle d'accueil ou celui de la prise en charge des documents. Mais sur d'autres aspects, les professionnels se demandent sur quelles bases se dessine leur différence avec les libraires, parfois même pour dire ou constater qu'elles leur paraissent « infimes » ou « pas évidentes », ou au contraire pour affirmer et afficher une nette distinction. Le cas des nouveautés et celui des *best-sellers* sont pertinents à analyser.

A plusieurs reprises, on a initié des discussions avec des bibliothécaires au sujet de la chaîne du document et de la manière dont les acquisitions se faisaient. En regardant les échanges entre les personnels et les usagers, via le livre de suggestions, là aussi on a pu trouver des éléments pour nourrir les discussions. Schématiquement, il faut plusieurs semaines entre le moment où le document est commandé⁵² et où il est intégré dans les collections et devient empruntable : faire les commandes, en validant les « paniers » avec les références sélectionnées sur le site du fournisseur, les estampiller à leur arrivée à la bibliothèque, les intégrer dans le catalogue et faire leur notice, les équiper (antivol, protection), les mettre en rayon, tout cela peut même prendre un mois, voire plus, en fonction de la période concernée. Ainsi, quand les « enveloppes » budgétaires sont presque « vides », on m'explique que le « rythme de commandes est très lent car il n'y a plus un sou » ou, à l'inverse « on fait fissa

⁵¹ On trouve aussi ce discours par rapport aux DVD, à l'image de cette réponse d'un agent dans le cahier des suggestions : « pour les vidéos : attention, nous ne sommes pas un vidéo-club, notre but c'est de faire découvrir des films classiques ou peu commercialisés ». Le passage souligné ici l'était en rouge dans le cahier.

⁵² On pourrait y ajouter le temps en amont, celui où la référence a été repérée par les bibliothécaires, où ils cherchent des informations et des critiques sur elle.

pour tout dépenser, et ça fait une tonne de cartons à traiter », ou alors il y a aussi la clôture de l'exercice comptable des budgets qui rend impossible toute nouvelle acquisition. Que se passe-t-il alors quand un usager fait une suggestion ? Qu'arrive-t-il quand le livre et le CD incontournables du moment sortent durant ce laps de temps ? « Il faut attendre la réouverture des crédits » ou bien « se montrer pédagogue dans la réponse faite à l'utilisateur, lui expliquer que ça va prendre un peu de temps : au final il l'aura, mais bon, ça va mettre du temps » : les réponses des agents sont pragmatiques et régies par le mode de fonctionnement financier et bibliothéconomique de l'établissement. Mais certains développent d'autres discours, et l'on voit alors le thème du libraire apparaître :

- « Notre rôle n'est pas d'acheter tout et de l'avoir en deux jours, on n'est pas libraire »,
- « Les nouveautés, en bibliothèque, c'est quand même différent du libraire ou du disquaire : ça prend du temps, pas mal de temps »,
- « Un libraire, il va commander cinquante exemplaires du dernier Nothomb ou du bouquin dont on a vu l'auteur faire toute la promo à la télé : il a raison, il va les vendre ; nous, on va en avoir un par établissement, et encore : donc au temps mis pour l'avoir physiquement dans les rayons, tu rajoutes le temps pour l'utilisateur où il va pouvoir enfin l'emprunter, parce que par définition ils veulent tous avoir la nouveauté, donc il faut encore attendre les trois semaines de prêt autorisées, voire les retards... C'est plus facile d'aller à la librairie, surtout si tu veux lire un truc dès sa parution ».

Les missions et le rôle des uns et des autres paraissent donc complémentaires, voire antagonistes, selon les déclarations des bibliothécaires. Mais ils ne rechignent pas à pointer les « ressemblances » ou les « points communs » : le premier d'entre eux est le conseil, libraires et bibliothécaires partageraient cette capacité à pouvoir « aider », « aiguiller » ou « guider » les clients ou usagers. Ensuite, c'est la capacité à mettre à disposition des documents qui semble commune aux deux : à travers une sélection en amont, un travail d'investigation pour « découvrir de belles choses », ils parviendraient à « proposer des produits culturels de qualité ». Néanmoins quelques bibliothécaires estiment que cette fonction a tendance « à s'amenuiser » ou à « disparaître » chez les libraires qui seraient « victimes » de leurs fournisseurs et des « offices qui trustent tout ». Mais de rares bibliothécaires soulignent que leur situation pourrait connaître les mêmes développements : trois agents ont fait état de la situation allemande où certains fournisseurs ne « demandent même plus aux bibliothécaires ce qu'ils veulent commander : ils leur livrent un carton avec tout dedans », « les bibliothécaires n'ont plus rien à faire, c'est le fournisseur, en croisant différentes données socio-économiques propres au quartier où est implantée la bibliothèque,

qui fait la sélection ». Autre élément souligné fréquemment, les progrès technologiques et informatiques qui ont créé des outils avec lesquels bibliothécaires et libraires travaillent : « on pourrait avoir les mêmes logiciels, pour les commandes par exemple, c'est kif-kif », « on gère les paniers de commandes, on maile en permanence aux fournisseurs, comme les libraires ». Par rapport aux usagers ou aux clients, l'utilisation des SMS, des appels téléphoniques ou des mails pour « prévenir quand le document est disponible » est devenue une pratique utilisée par les deux établissements. Certains agents parlent du « management », du « marketing » qui sont communs aux deux professions maintenant, « chacun se devant d'avoir une image à exploiter ». Enfin, « le culte des chiffres » est un dernier point commun exposé par les enquêtés, pour s'en plaindre : « si les librairies doivent faire des bénéfices, c'est normal, mais est-ce que nous aussi on est obligé de tout mettre sous Excel pour montrer que ce que l'on fait est utile ? ».

Un dernier cas peut éclairer les questions des bibliothécaires quant aux nouveautés et aux best-sellers. Il s'agit toujours de la publication d'un nouvel épisode de *Harry Potter*. Une bibliothécaire jeunesse a décidé « qu'on allait pas encore devoir attendre des mois pour l'offrir aux lecteurs », estimant que la mission du service public « c'est de créer l'équité entre les gens, et donc proposer des ouvrages nouveaux aux personnes qui n'ont pas les moyens financiers de se les procurer ». Le matin même où l'ouvrage est disponible et mis en vente par les librairies rémoises, elle quitte son établissement pour aller en acheter plusieurs exemplaires, « j'avais demandé à la libraire de m'en mettre de côté, pour être bien sûre de ne pas revenir les mains vides ». Ensuite, elle « fonce à la reliure » où elle avait « prévenu les collègues » et « pendant la fin de matinée et midi on a équipé tous les exemplaires ». Ensuite, elle a été les distribuer dans le réseau, et c'est avec une fierté non feinte qu'elle explique que « dans l'après-midi même de la sortie du livre, il était chez nous, dans nos rayons, et les gens pouvaient l'emprunter. J'étais vraiment contente, je trouvais cela vraiment important que nous suivions d'aussi près la parution de ce livre, que nos usagers puissent en bénéficier dès sa sortie dans le commerce ». Elle reconnaît que « cela demande une organisation importante, qu'il a fallu bousculer un peu nos méthodes de travail, mais ça en valait vraiment le coup ».

Revenant sur cet épisode à plusieurs reprises avec des collègues, les réactions n'étaient pas toujours positives ou aussi enthousiastes, certains bibliothécaires estimant qu'ils ne devaient pas « se substituer aux librairies, car il faut bien qu'ils en vendent des nouveautés, pour ne pas fermer leurs portes », ou se montrer « aussi agressifs, avec une politique d'acquisition aussi agressive en collant ainsi au calendrier des éditeurs » ou « en faisant la part belle au commerce ». On le voit, en interne, la profession est divisée.

A la suite de ces remarques, le thème du bénévolat revient dans plusieurs discussions, toujours pour montrer la différence avec la librairie et pour affirmer la professionnalisation des bibliothécaires. Le bénévolat, soit la remise en cause d'une activité salariée et donc d'un statut professionnel à part entière, est apparu dans ces définitions en négatif du métier. Pour les agents, il s'agit de critiquer les personnes qui pensent qu'ils font leur travail « sur du temps libre », « pour se donner bonne conscience » :

- « Mon métier, c'est un vrai métier, je ne suis pas un bénévole qui improvise et travaille gratuitement »,
- « L'image de la bibliothécaire bénévole, c'est finie, mais ça nous colle encore beaucoup à la peau »,
- « Il y a encore des gens qui pensent qu'on a un autre travail, un autre vrai travail et qu'on fait du bénévolat ici ».

Aparté

Description d'un « partenariat » entre bibliothécaire et libraire

« Ernest et Eléonore ». Complémentaires, le libraire et la bibliothécaire d'Epernay (Champagne-Ardenne) s'impliquent activement dans la vie culturelle de la ville.

« *Ce que nous avons en commun ? le manque de temps pour lire tout ce qu'on nous propose !* » Si le libraire Ernest Centofanti et la bibliothécaire Eléonore Debar, dont les établissements respectifs trônent en plein centre-ville d'Epernay, aiment la boutade, ils n'en travaillent pas moins en parfaite symbiose et ont manifestement réussi à dynamiser la vie culturelle de la capitale du Champagne. Le fait qu'Eléonore, 32 ans, soit une jolie conservatrice pleine d'imagination et qu'Ernest, 60 ans, ait une longue expérience de libraire et le verbe haut et chaleureux participe sans doute au succès de leur démarche. Eléonore dirige la médiathèque d'Epernay depuis cinq ans (107 000 livres), et Ernest a vendu sa librairie parisienne L'Apostrophe pour racheter il y a deux ans celle d'Epernay qui périssait (49 000 livres). « *La renaissance de la librairie a été une grande chance pour la ville, s'enthousiasme le maire adjoint à la culture Claude Maréchal, et cette synergie qui existe entre les deux établissements, entraînant dans leur sillage les nombreuses associations locales, a transformé l'image du livre et de la lecture à Epernay.* » Pour Ernest Centofanti, qui a par ailleurs racheté deux autres librairies en difficulté à Rethel et à Vitry-le-François, l'avenir de la librairie indépendante passe par ce type d'implantations dans des petites villes en travaillant en réseau avec la bibliothèque et les associations

locales et en s'impliquant activement dans la vie culturelle.

Un emprunteur est aussi un acheteur

Ce travail en réseau est aussi le credo des bibliothécaires. Une raison de plus pour allier ses forces au lieu de chercher à se concurrencer, d'autant que toutes les études le disent : les emprunteurs sont aussi des acheteurs. « *Ce que nous partageons le plus avec Ernest, constate Eléonore Debar, c'est notre goût pour le contact humain, pour la relation avec l'autre par l'entremise du livre.* » Le libraire dit qu'il exhorte ses collaborateurs à ne pas rester derrière le comptoir, et la bibliothécaire qu'elle houspille son équipe pour aller à la rencontre des publics.

Citoyen impliqué mais aussi gestionnaire avisé, Ernest Centofanti est le fournisseur de la médiathèque dans le cadre du marché public, ce qui représente 73 000 euros sur un chiffre d'affaires global de 1,2 millions d'euros (778 000 euros pour le livre, 135 000 pour la papeterie et 179 000 pour la presse). Un apport significatif mais pas obligatoire, d'après le libraire : « *Quand bien même nous n'aurions pas le marché, assure-t-il, il est impensable de ne pas travailler ensemble.* » « *Il arrive que nous orientions le lecteur vers la librairie pour certaines nouveautés que nous n'avons pas,* explique Eléonore Debar, *mais aussi que nous accueillions des gens qui n'ont pas trouvé ce qu'ils cherchaient à la librairie.* » Diffusion de tracts et affichettes informatives, séances de signatures à la librairie et ventes lors de conférences à la médiathèque pour les auteurs de la région, animations... le travail en commun est divers. Récemment, lors du festival Ecrivains d'Afrique organisé par l'agence de coopération Interbibly, la médiathèque a reçu l'écrivaine Fatou Diome. « *J'ai préféré qu'Ernest anime le débat,* explique Eléonore Debar, *rétribué pour cela par Interbibly.* » Prochain événement : le salon Des livres et des saveurs, en décembre prochain, pour la troisième année consécutive. Tout le monde s'y met, y compris les bénévoles du Rotary Club de la ville, et les recettes iront à la lutte contre l'illettrisme, une des priorités du club.

Laurence Santantonios, « Partenariat : Ernest et Eléonore », *Livres Hebdo* (0865), 13/05/2011. L'auteur remercie un informateur rémois pour cet article.

*** « Je ne fais pas de la recherche ou des enquêtes »**

On a recueilli des propos qui tendent à montrer que les bibliothécaires ne sont pas d'accord pour questionner leurs usagers : face à la présence du chercheur, ils m'ont interpellée pour dire combien ces missions d'étude ou des questionnaires à transmettre ne semblent pas faire partie de leurs missions. Là encore, c'est un aspect pratique qui se dégage, les agents ne s'estimant pas en mesure de mener à bien ces « mini-sondages » ou « enquêtes », mais surtout ils trouvaient que les résultats ainsi obtenus « ne permettaient de ne rien savoir » ou qu'ils étaient « nuls » :

- « (à propos d'un questionnaire passé aux usagers) je ne suis pas chercheur ou enquêteur moi ! »,
- « ça c'est ton métier à toi (dit au chercheur) : tu ne vas pas te mettre à faire le mien, alors chacun chez soi (rires) ».

Cela dépasse l'idée de ne pas vouloir être perçu comme un « enquêteur » ou un chercheur, car certains expliquent bien que leur attitude s'explique par la reconnaissance des

compétences professionnelles de chaque type de métier : ils expliquent ainsi que lorsqu'ils sont amenés à « faire des questionnaires avec les lecteurs » ou à « poser les questions aux gens dans la rue », cela ne les dérange pas forcément, même si plusieurs pointent que cette « démarche n'est pas évidente ». Non, ce qui les ennuie c'est que le « bibliothécaire ne peut pas tout faire seul : si on prend les réseaux sociaux et internet, on a recruté des webmasters des fois, ben pour les questionnaires c'est pareil : on pourrait faire appel à des vrais professionnels, plutôt que de bricoler comme on le fait ». Ils parlent de « compétences » et de « savoirs faire » propres au milieu scientifique ou « aux gens spécialisés dans les sondages » et font le parallèle avec leur propre situation en estimant que « n'importe qui ne peut pas être bibliothécaire ». Ce qu'ils dénoncent par rapport à ces questionnaires, en creux, finalement, c'est la non reconnaissance des compétences professionnelles, à commencer par les leurs.

Aparté

Réactions face à un questionnaire sur une extension des horaires des bibliothèques rémoises

Le réseau rémois a initié une réflexion sur l'aménagement de ses horaires d'ouverture, anticipant l'arrivée de plusieurs automates chargés de faire les retours de documents empruntés et une ré-organisation des affectations des agents. Plusieurs bibliothécaires participent à un groupe de réflexion qui se réunit ponctuellement (à quatre ou cinq reprises, à ma connaissance depuis janvier dernier) et qui travaillent pour récupérer de l'information sur les initiatives menées dans d'autres bibliothèques nationales. Des lectures d'articles professionnels et d'études sur la question sont également faites. Dans le cadre de cette réflexion en interne, un questionnaire pour savoir ce que voudraient les usagers en terme d'amplitude horaire pour venir à la bibliothèque a été conçu et passé auprès des publics, dans les établissements mais également à leur proximité en ville (parvis de la Cathédrale en face de la médiathèque Falala, bus et tram, commerçants) pour toucher les publics potentiels, les non-publics, la population rémoise dans son plus large ensemble.

Les personnels n'ont pas tous été convaincus par cette initiative et s'en sont ouverts auprès de moi. Ces remarques démontrent combien pour certains, être enquêteur ou « sondeur » ne fait pas partie de leur vision du métier de bibliothécaire ». On en propose ici un florilège :

- « On ne sait pas faire, on n'est pas capables de faire ça... Vous, vous savez, c'est votre métier, mais nous... ! On le voit bien d'ailleurs quand on le fait avec les gens, il ne va pas ce questionnaire, il n'est pas bon. On a voulu le faire dans la précipitation, on n'a pas pris le temps de réfléchir aux questions et tout, et du coup on se retrouve à le faire avec des gens, quand les gens ils viennent ici et ça na va pas, ils ne comprennent pas les questions. Et puis, on aurait pu plutôt faire des propositions, avoir déjà des trucs en tête : pourquoi toujours demander l'avis aux gens ? Si on allait vers eux, il fallait qu'on sache déjà vers quoi on voulait tendre, ce que l'on proposait vraiment... Et puis c'est pas sérieux, c'est pas scientifique ce truc, c'est la directrice qui a fait les questions rapidement et résultat ben il ne va pas vraiment nous servir »,

- « Ca a dû te faire sourire quand tu as vu notre questionnaire, on est des amateurs, on bricole des petites questions dans notre coin »,
- « On t'avait dans la maison, on aurait pu te demander, on aurait pu profiter de toi et voir comment on pouvait faire ça bien, plutôt que de pondre quelques questions et une grille compliquée pour les réponses ; résultat, les gens ils ne comprennent pas quand on les interroge, ils nous disent « ah bon, vous aller ouvrir le lundi maintenant ? » alors que ce n'est pas ça, justement, on cherche à savoir quand ouvrir »,
- « Je ne suis pas une sociologue ou un chercheur, je suis bibliothécaire ! »,
- « Ben on se rend compte, en posant les questions aux lecteurs que c'est pas clair du tout dans nos questions, on peut y passer beaucoup de temps parce que c'est compliqué »,
- « On n'est pas des questionneurs, des gens qui font des enquêtes, c'est évident alors pourquoi on le fait ?! »,
- « Et puis tu vois, je n'ai rien contre elle, mais on donne ce questionnaire à la stagiaire, c'est donc bien la preuve qu'on trouve pas ça important, qu'on s'en fout un peu des résultats ou de ce que disent les lecteurs : c'est une stagiaire qui fait ça ! [...] Si c'était important, on aurait pris plus le temps et c'est pas la pauvre stagiaire qui ferait ça, comme elle peut, parce que le choix des réponses, ben c'est coton »,
- « J'en ai fait un et je me suis dit que j'en ferais plus, c'est vraiment pas évident à le faire faire aux lecteurs, c'est compliqué, ils parlent plus de la situation actuelle, de ce qu'ils aiment ou pas en terme d'ouvertures, plutôt que de se concentrer sur les réponses »,
- « Et puis entre l'étudiant qui lui voudrait du 24h sur 24 et même le dimanche, enfin 7 jours sur 7 et la grand-mère qui vient une fois tous les quinze jours et la mère de famille avec ses deux enfants, tu penses bien que tous ne vont pas nous répondre la même chose, alors comment on va le traiter après toutes ces réponses ? ».

Ces commentaires soulignent l'idée de ces agents quant à un manque de compétences en matière du questionnaire (conception, passation et analyses). Ils analysent bien les difficultés intrinsèques à la recherche :

- savoir identifier la problématique initiale,
- poser des hypothèses, voire soumettre des scénarios de modifications
- concevoir les questions et leur ordre
- sélectionner les enquêtés, pour leur représentativité
- effectuer l'entretien et le remplir
- analyser les résultats
- intégrer le bilan à la prise de décision

Ils ne se sentent d'investiguer de la sorte, ou du moins tous paraissent récalcitrants ; certains demandent plus de temps pour élaborer la réflexion et plancher sur la copie. Rien n'est simple donc mais il apparaît que le refus d'être assimilé, même temporairement, à un chercheur est fort chez certains bibliothécaires.

*** « On n'est pas des journalistes », « on n'est pas des experts techniques »**

L'idée de se voir perçus comme des « journalistes » s'impose dès lors que l'on aborde la nature des documents acquis et proposés aux publics : cet aspect a été abordé par les agents qui répondaient à mes questions portant sur le *bon document*, et plus particulièrement sur

ceux de nature politique ou ayant un parti pris idéologique manifeste. Dès qu'il s'agit de sujets sociétaux (plus ou moins polémiques), de livres écrits par des politiques ou portants sur des hommes et/ou une période politiques, ou de manière plus général de documents exprimant un courant de pensée ou idéologique, certains bibliothécaires ressentent le besoin de « neutraliser » ou de « dé-passionner le terrain ». Leurs expressions en témoignent :

- « On n'est pas des spécialistes de l'écologie, des énergies renouvelables, et tout ça, donc quand il faut qu'on choisisse, même si nous disposons de critiques sur ce qui sort, il y a toujours un doute [...]. On n'est pas des journalistes spécialisés nous »,
- « Je dois acheter pour tout le monde, pour toutes les sensibilités et en même temps... ben, c'est dur quand même de trouver le juste équilibre, de trouver des essais neutres, avec plein de guillemets »,
- « Les journalistes, les experts, c'est leur travail que de savoir ce qui est militant et ce qui ne l'est pas : nous, on est au milieu, et sur certains sujets, cette position n'est pas évidente, il ne faut pas rater notre achat »,
- « les documentaires, c'est très dur finalement à savoir s'ils sont engagés ou pas, acquérir ces documents, ce n'est pas si évident ».

Et de suite d'avancer les critiques des usagers qui s'étonnent de certains achats, voire qui critiquent des fins de non recevoir adressées à certaines demandes. Effectivement, dans le cahier des suggestions, notamment en ST et en HUM, on retrouve certains échanges où des lecteurs estiment que les bibliothécaires font du « prosélytisme » ou bien de la « désinformation ». L'argument du service public qui se doit d'être neutre (politiquement, religieusement) et proposer à tous un accès pluriel aux connaissances, étayé par le discours d'une utilisation de moyens financiers en partie acquis grâce aux « impôts » des usagers, trouve alors pleinement un lieu d'expression dans les colonnes des cahiers mis à disposition du public.

On entend bien le fait que les bibliothécaires estiment devoir se renseigner auprès de personnes qu'elles pensent mieux à même qu'eux de « s'y connaître », « d'être vraiment pro ». Mais en creux, on peut aussi s'autoriser à penser que ces agents se ré-approprient, inconsciemment ou même dans une petite proportion, une partie de ce savoir érudit ou de cette position d'expertise : finalement, en faisant leurs choix, en décidant d'investir dans tel ou tel document, n'affichent-ils pas un degré d'appréciation développé ? Ainsi, et même si initialement c'est pour s'en démarquer, quand ils affirment ne pas être « journalistes », ils endossent une partie du prestige – symbolique, principalement – conféré à ces intellectuels qui acquièrent des connaissances importantes sur un sujet. A titre d'exemple, on peut

prendre le cas d'une bibliothécaire qui avait reçu un documentaire vidéo sur un traité européen relatif à l'écologie. Malgré sa sélection et son achat, elle s'est sentie « un peu obligée » de le regarder afin de lui attribuer des « mots clés » dans sa notice bibliographique ; et l'a même regardé en intégralité, tant la question était complexe : alors que le titre laissait entendre qu'il s'agissait d'une question écologique, au final le documentaire portait bien plus sur le système de tractations entre les pays signataires, lors d'une grande réunion d'émissaires, que sur un aspect lié au devenir de la nature. C'est parce qu'elle l'a visionné qu'elle a pu « l'intégrer dans le catalogue » de façon optimale, chose que n'aurait pas permis la seule référence au titre du documentaire. Dans cet exemple, ce sont les capacités intellectuelles de l'agent qui sont mobilisées afin de parvenir au bon choix de classification, c'est parce qu'elle a su comprendre le propos du documentaire, au-delà de son titre, qu'elle peut le proposer et, éventuellement, parvenir à en parler à ses usagers. Ainsi, ce ne sont pas les compétences bibliothéconomiques qui interviennent, comme la Dewey ou l'index « Rameau », mais bel et bien l'intelligence à part entière de l'agent. Il en va de même avec d'autres collègues à elle qui m'expliquèrent longuement que la Dewey « n'est pas une science imparable », « un truc que tu appliques bêtement, sans réfléchir », mais au contraire qu'il faut savoir se montrer « pertinent » et « fin dans ses analyses » afin de l'utiliser au mieux : « s'agit-il d'animaux sauvages ou domestiques ? Au quel cas la côte n'est pas la même », pareil si l'on parle d' « élevage d'animaux » ou bien « de leurs particularités zoologiques » ou de « caractéristiques dans les espèces » ; pareil questionnement tout azimut est apparu en section Jeunesse quand il s'est agi de savoir si un ouvrage sur des navires concernait « les bateaux, la construction navale » ou bien « les fonctions des navires, comme un chalutier, un porte-avion », le tout pour un documentaire dont le titre évoquait « la mer » : l'une des bibliothécaires conclura d'ailleurs en disant que « c'est loin d'être simple tout cela ». L'air de rien, le professionnel apparaît dans ces situations comme celui qui va au-delà de la simplicité, qui sait se poser les bonnes questions et qui parvient peu ou prou à adopter la solution la meilleure. Rapportée à ce refus d'être étiquetés comme des journalistes ou des experts, cette position n'est-elle pas une façon déguisée pour les bibliothécaires d'affirmer leurs connaissances et leurs talents ou savoirs intellectuels ? Le « on n'est pas » jouant ici un rôle inverse du message diffusé et cherchant à faire entendre que les bibliothécaires se sentent techniquement et intellectuellement au point.

Dans la même catégorie, on peut aussi évoquer le fait que des agents ait récusé l'appellation de « journalistes » en évoquant la question de la presse quotidienne « partisane » et des ouvrages politiques (*sur* ou *des* hommes et partis politiques). Il s'agit, à la fois, d'un sujet tabou et d'un thème problématique pour la profession, les agents utilisant souvent l'humour pour l'aborder (et donc essayer de l'éloigner, tout en lui reconnaissant un statut spécifique, voire ambivalent) ou alors en manifestant clairement que « c'est galère » ou « trop compliqué à expliquer ». Tout en reconnaissant que les acquisitions sont en partie « tributaires » ou « dépendantes » des « sujets d'actualité », au sens où les agents cherchent à acheter des « documents dont les gens ont entendu parler »⁵³, ceux portant sur « la politique » sont présentés comme « épineux » ou « casse-gueule » :

- « Je ne suis pas encartée, je n'ai pas à manifester une préférence politique, et avec les acquisitions, parfois, cela peut poser question »,
- « Un bouquin de Le Pen ou de Hollande : on fait quoi ? On doit l'acheter, même si parfois ce n'est vraiment pas bon, si ce n'est juste qu'un programme déguisé »,
- « Oh la la, ces livres-là, c'est mettre la main dans le feu : si tu ne les prends pas, il y en a toujours un parmi les usagers qui te dira, « oui, vous êtes sectaire », « vous faites de l'idéologie », et si tu les prends, il y en aura un autre qui dira qu'on est « pro » pour la gauche, pour tel ou tel candidat »,
- « On devrait les avoir en même temps ces livres, parce que c'est la démocratie, ça participe du débat d'idées, ça peut aider les gens à se faire une opinion politique, mais il est vrai que c'est soit tu achètes tout, donc même les trucs limites, soit tu n'achètes rien, et là tu fais le jeu de... enfin, c'est une forme de prise de position »,
- « Mais ce n'est pas simple : si tu en achètes un, il faut tout acheter, tout prendre et là ça peut coûter cher aussi »,
- « L'an prochain, avec les élections, on va encore se prendre la tête pour savoir si on doit ou pas acheter ces livres »,
- « Je ne me vois pas abonner la bibliothèque à *Minute*... et en même temps, ben... tu vois, ce n'est vraiment pas simple ».

Autant sur des questions liées à la technique et aux nouvelles technologies, il n'a pas lieu de paraître indécis ou dubitatifs quant aux partis pris à adopter, autant les personnels manifestent quasiment tous une adhésion à l'idée d'offrir la plus vaste pluralité dans leur offre de culture⁵⁴, autant là, on achoppe sur un terrain source de tensions, présentées sous

⁵³ Parfois, chez certains, cette situation est décriée : ils estiment que la bibliothèque ne doit pas « être le lieu de la consommation à tout va », « où l'on trouve tous ces produits qu'on vend via les médias ». Il s'agit d'une critique récurrente chez certains et c'est à cette occasion que le parallèle avec le libraire peut intervenir, cherchant à manifester l'idée que le bibliothécaire ne devrait pas être soumis aux mêmes impératifs.

⁵⁴ Culture, au sens très large : les arts et les lettres, les références humanistes, les éléments historiques et religieux, et une acception anthropologique du vivre ensemble des hommes. Voir même le multiculturalisme, et une vision

forme binaire : « tout » ou « rien », « partis de gauche » ou « de droite », usagers ravis par cette offre ou, au contraire, hostiles et fortement prompts à le manifester.

La référence aux usagers qui critiquent ces achats, ainsi que le fait de remettre en cause parfois la qualité intrinsèque de ces produits culturels ou encore le fait d'évoquer le coût financier de ces acquisitions peuvent apparaître comme des excuses *a minima*, mais surtout très utiles dans la discussion, les bibliothécaires renvoyant alors vers d'autres la responsabilité de l'absence de ces documents dans le fonds. En insistant, le « nœud du problème » ou « la question des questions » – pour reprendre quelques expressions entendues – peut peut-être se trouver ailleurs : dans les discussions menées autour de ce sujet, on constate qu'on en revient toujours, à un moment ou un autre de l'échange, à évoquer l'inclinaison politique des agents, à titre personnel. Et c'est peut-être cet élément qu'ils refusent tout de go, n'hésitant pas à parler de « caricature », de « préjugé » ou d'« opinion générale qui voudrait que, parce qu'on travaille en bibliothèque, on est de gauche » : aller contre cette facilité et cette vision du sens commun paraît un vœu des bibliothécaires qui reconnaissent, néanmoins, que « les professions intellectuelles » seraient « de gauche » ou que le « militantisme gauchiste » qui a pu animer « certains courants de bibliothécaires après 1968 » était « carrément à l'opposé de la droite ». Ainsi, ils refusent que les autres, à commencer par les usagers, les classent quelque part sur l'échiquier politique national, tout en reconnaissant que « la profession est plutôt de gauche ». Quoi qu'il en soit, on peut se demander si le refus de voir certaines acquisitions autour de thèmes politiques ne rencontre pas la volonté des professionnels de créer une rupture dans une figure quasi imposée du bibliothécaire politiquement motivé ou investi. Plusieurs discussions nous ramènent directement à cette vision, comme en témoignent ces extraits :

- « Je me pose la question pour savoir si je prends un document anti-libéral, un pamphlet ultra-gauche, mais jamais quand c'est d'extrême-droite : là, je ne prends pas, pas du tout »,
- « Je ne commande pas un livre de Le Pen, alors que je peux en acquérir un de Attac ou Conh-Bendit, sans aucun problème [...]. Oui, c'est partisan peut-être »,
- « Ce ne sont pas des choix politiques, mais plutôt... Comment dire ? On se souvient tous des municipalités d'Orange et de Vitrolles, et la profession a toujours été militante... donc je mettrais plutôt militant que politique »,
- « Tu vois, je ne me dis pas que la droite c'est nul et que la gauche c'est bien ; mais l'extrême-droite, ça non, non. C'est délicat à expliqué en fait... ».

« décomplexée » et « sans tous les effets de légitimité » en prônant la place du « rap », « des séries B » ou « des trucs bêtes » dans leurs collections.

En toute honnêteté, ces agents reconnaissent que des produits réalisés par des gens de gauche, et même d'extrême-gauche, véhiculant donc un type particulier et explicite de discours, peuvent être choisis, mais l'inverse ne semble absolument pas envisageable. La référence aux municipalités passées sous pavillon du Front National à la fin des années 1980 n'est pas anodine : sur d'autres thèmes, des agents en ont aussi parlé, et il apparaît que ces exemples constituent une sorte de traumatisme pour les bibliothécaires, qui se sont sentis attaqués dans leurs missions et dans leur intégrité professionnelle.

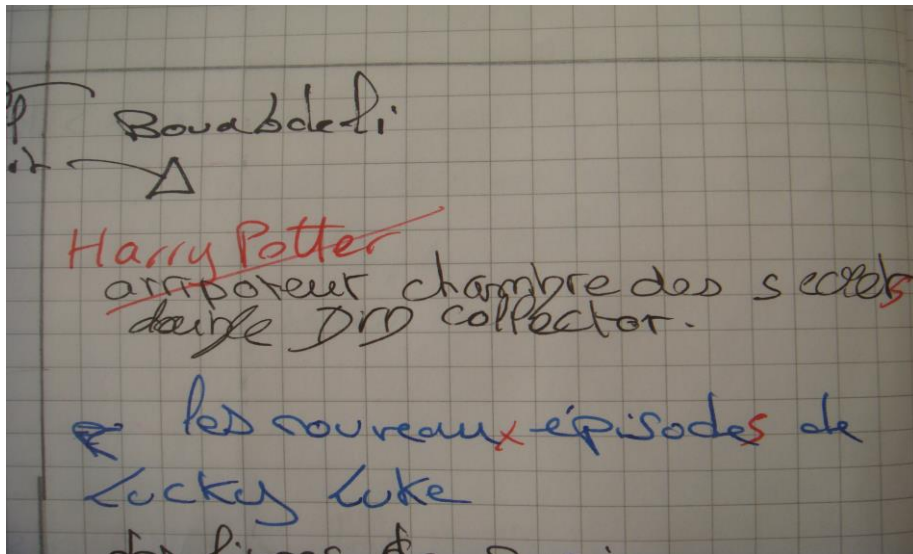
*** « Je ne suis pas prof ou enseignant »**

Ce thème est apparu notamment quand les agents évoquaient les missions sociales imparties à la bibliothèque, avec l'exemple de l'aide aux devoirs proposés dans plusieurs établissements de lecture publique, soit en interne au sein des bibliothèques, soit avec le soutien d'associations. Les personnels l'abordent également au sujet des sections Jeunesse afin « de se positionner ailleurs qu'à l'Education nationale » ou « éloigné des enseignants ». Logiquement, quand les bibliothécaires parlent de la médiation qui est au cœur de la définition de leur métier, ils font référence aux plus jeunes des usagers, affirmant vouloir « présenter la plus large vision de la culture » et leur « faire découvrir l'information et comment se repérer dans l'information ». Mais ils se démarquent très vite dans leurs propos pour affirmer qu'ils ne font « pas le boulot des profs et des instits », qu'ils ne cherchent « pas à savoir si les enfants savent lire et bien lire en comprenant tout » et que leur travail « nécessite une autre approche que celle pédagogique, ou de validation des acquis » qui sont « le propre de l'Ecole ».

Aparté

Quand une bibliothécaire joue la maîtresse...

Parfois, la tentation est grande de jouer à la maîtresse, notamment en section Jeunesse pour corriger les orthographes approximatives et phonétiques : mais c'est aussi faire acte de médiation, en apprenant la bonne écriture d'un nom... Vive le crayon rouge et le souvenir de l'école...



A noter : la bibliothécaire qui a corrigé a « voulu être prof pendant quelques temps ».

La « lecture-plaisir » occupe une large place dans les propos des bibliothécaires⁵⁵, insistant sur l'importance d'un « partage autour du livre » où l'enjeu n'est pas « de réciter des leçons » ou « de décrocher la meilleure note à un exposé », d'une part, et sur la nécessité « citoyenne » de « proposer des lectures, et donc des savoirs, aux plus jeunes qui sont en devenir », d'autre part. Les bibliothécaires estiment également que « le rapport est complément différent entre les enfants et nous et eux et les enseignants, c'est pas pareil quand même, ils sont plus respectueux avec nous », ce à quoi répondent d'autres agents qui estiment que :

« Le savoir et les gens qui sont liés au savoir, comme les profs, les bibliothécaires, tout ça, ça n'intéresse pas les enfants d'aujourd'hui : il n'y a plus que la médiatisation et Internet pour eux, je caricature à peine [...]. Même ici, si tu retires les DVD et les connexions Internet, qu'est-ce qu'ils viennent emprunter les ado, les jeunes ? On leur offre un espace avec des tables et du chauffage, un truc sympa en centre ville, mais on est bien d'accord que les grandes envolées sur le savoir, les apprentissages, tout ça ne les intéresse pas ».

D'autres sont moins catégoriques, et même s'ils refusent d'être « considérés par les enfants comme des profs » ou « comme des assistants avec les étudiants », ils expliquent qu'ils « prennent plaisir » à « aider les jeunes dans des exposés », « à chercher à les faire comprendre ce qu'il y a d'important dans ce qu'on leur demande ». Ainsi, en HUM et en ST, plusieurs membres des deux équipes reviennent sur des exemples où elles ont « mis en

⁵⁵ A contrario de l'argumentation de deux professionnels qui prônent de se désengager de ce mouvement ; voir Nic Diamant, Caroline Rives, « Pour en finir avec le plaisir de lire », *Bibliothèques* (29), octobre 2006, p. 18-20.

œuvre une aide » pour répondre aux besoins des étudiants, sans vouloir que ces derniers « se reposent uniquement sur nous : on ne fait pas leur boulot ». Plusieurs exemples peuvent illustrer cette idée :

- « J'aime bien quand les étudiants ou les lycéens me demandent des trucs pour un exposé, comme ça, ça me change de ma routine, on réfléchit ensemble, je vois déjà ce qu'ils ont trouvé en cherchant seuls »,
- « La recherche documentaire, c'est essentiel, parce que aujourd'hui on peut tout trouver sur Google, mais si tu ne sais pas ce que tu cherches ou ce que tu veux dire, cela ne sert à rien [...]. Me dire que je peux aiguiller les jeunes, à partir de mes compétences de bibliothécaires, je trouve cela valorisant »,
- « Attention, je ne fais pas l'exposé, mais je vais passer du temps pour qu'ils cherchent eux-mêmes des pistes, je ne suis là que pour les seconder, c'est même drôle parfois : un jour, tu fais un truc très pointu en sciences et puis le lendemain, ça va être sur les mœurs ou quelque chose en lien avec l'histoire, c'est jamais pareil ».

Pour plusieurs enquêtés c'est même « agréable » ou « un brin nostalgique » que de « se replonger dans les exposés », de « réfléchir à une question et comment la traiter ». Ils témoignent également de l'importance de ces demandes d'aide des usagers suivant une scolarité, afin « de se tenir à jour », « de savoir toujours tout trouver » : ainsi, alors qu'ils ne sont pas des « spécialistes d'une question ou d'une discipline scolaire », ils sont « compétents pour chercher l'info » et c'est ce savoir-faire qu'ils veulent apporter aux jeunes. « J'ai un peu l'impression d'être encore à l'école » confiera même une bibliothécaire, en riant.

Pour d'autres, en refusant d'être assimilés à des pédagogues, c'est l'affirmation « du droit à ne pas savoir », « de ne pas être justement ma caricature du bibliothécaire lettré, le type érudit » ou « le fait qu'on n'est pas, ou plus peut-être après tout, des rats de bibliothèques ». A travers ces positions, on voit là les compétences techniques, et notamment en lien avec les nouvelles technologies, qui sont présentées comme de nouvelles dispositions propres aux bibliothécaires : en gros, ils disent qu'ils ne savent pas mais qu'ils peuvent quand même entreprendre une recherche documentaire sur n'importe quel sujet. Pour eux, cette approche est « inverse à celle des profs qui maîtrisent quand même de quoi ils parlent, ils ont fait des licences, des maîtrises avant de faire l'IUFM ».

Aparté

Un documentaire *Voyage au centre de la Bibliothèque*⁵⁶ (II)

DESCRIPTION DE LA SEQUENCE

Une bibliothécaire à lunettes parle avec une étudiante, au sujet de la localisation d'un document. On les voit toutes les deux dans une interaction en train d'échanger. Plan fixe sur la bibliothécaire : « en fait, mademoiselle cherche à démontrer la présence de Montfleury à Londres en 1663 et ainsi le fait que Montfleury aurait ramené Hamlet en France beaucoup plus tôt que ce qu'on annonce officiellement. Voilà. C'est bien ça ? » On entend la jeune fille murmurer un « oui » faible.

REGARDS SUR LA SEQUENCE

Parfois, la bibliothécaire vit la recherche des usagers, ici elle parvient totalement à prendre la place de la jeune femme pour expliquer son sujet de recherche ; la bibliothécaire, par procuration, fait-elle de la recherche ? A échanger énormément sur des sujets très délicats, très intellectuels, la bibliothécaire aiguise-t-elle sa curiosité intellectuelle et se vit-elle un peu comme un chercheur ?

Entre la discussion initiale de cette séquence, plutôt technique – la localisation d'un ouvrage – et les propos qui suivent, relatifs au questionnement scientifique, on est sur deux positions extrêmes, l'aspect technique et pratique, d'une part, et l'aspect scientifique et érudit, d'autre part. Cette bibliothécaire fait-elle de la recherche « de substitution » en aidant les étudiants qui viennent la consulter ?

Quoi qu'il en soit, dans leur grande majorité, les bibliothécaires n'apprennent pas aux jeunes : les verbes utilisés sont « montrer (comment ça fonctionne / comment faire) », « aider », « apporter mes compétences », « épauler » ou « assister », des actions qui ne sont pas envisagées avec la portée éducative et pédagogique. Mais surtout qui ne valident aucunement les savoirs de ces élèves et étudiants. C'est principalement là le point central sur lequel ils insistent tous pour se démarquer des enseignants.

En sections Jeunesse, certains bibliothécaires ont pu indiquer qu'à l'occasion de visites de classes, ils regrettent parfois de « faire le prof » ou de se « substituer » aux enseignants qui accompagnent les élèves :

- « Des fois les instit' se mettent dans un coin et ne font rien »,
- « Sous prétexte qu'ils sont en bibliothèque, ils s'attendent à ce que ce soit nous qui nous occupions des classes, avec des activités, en leur montrant comment trouver un livre, comment s'aider de la table des matières, des trucs comme ça »,
- « Pour certains, quand ils viennent en bibliothèque, c'est la récréation, les vacances, on doit tout faire, jusqu'à l'arrêt aux toilettes ».

C – Comment interpréter cette suite de négations ?

⁵⁶ Documentaire de Frédérique Laffont, *Voyage au centre de la Bibliothèque*, Paris, CinéTévé-Interscoop-France5, 2006.

Enfin, à travers toutes ces dénégations, que retenir au sujet de l'identité des bibliothécaires, puisque quand les agents disent ce qu'ils ne veulent pas assumer comme tâches ou ne pas endosser comme image, ils cherchent à approcher au plus près ce qu'ils désirent mettre en avant dans les identifiants de leur profession ?

*** Vouloir plus de temps pour réfléchir à ce qui est entrepris ?**

Dans plusieurs de ces catégories de métiers-repoussoirs, en filigrane, c'est l'absence de formation initiale qui est pointée par les personnels, certains estimant que l'image du bibliothécaire se « trouble » ou se « brouille » du fait d'une polyvalence « qui cache l'absence de projet réel » et de compétences clairement identifiées. Tout d'abord, on peut mentionner que plusieurs enquêtés sont revenus sur la disparition du CAFB, pour critiquer et regretter l'arrêt de diplôme qui « fixait le métier » et permettait « d'avoir de solides bases ». Ensuite, la mutualisation d'expériences liées à la mise en place d'une manifestation ou aux commandes, entre collègues du réseau ou dans d'autres structures au niveau national ou international, même si elle est souvent vantée, pointe une limite : « le système D », « l'auto-formation » ou « apprendre sur le tas » apparaissent comme des contraintes et peu productifs dans leurs effets à long terme. Des agents regrettent de ne pouvoir s'appuyer sur des « bonnes bases » ou même des manuels, ou de ne pas bénéficier de l'apport d'autres disciplines (sociologie, sciences de l'éducation, information et communication) pour « nourrir les expériences ». D'ailleurs, les enquêtés soulignent bien que des formations existent, qu'il est possible « de suivre un stage sur les publics, d'un point de vue sociologique », par exemple, mais qu'il est parfois délicat de « faire les liens entre les deux mondes, l'approche des universitaires et notre monde », encore plus quand le quotidien de la bibliothèque est lourd à assumer :

- « Je ne peux pas lire toutes les enquêtes qui sortent, ou alors je prends sur mon temps libre, quand je suis à la maison et là je n'ai pas le temps »,
- « Un stage c'est deux ou trois jours, tu reviens avec plein d'idées et pof ! ça retombe parce que tu es plombé par les mails en interne, par les lecteurs, par les soucis du quotidien »,
- « Il faut une force phénoménale pour mettre en pratique ce qu'on a pu voir en stage ».

Les personnels déclarent aussi regretter de ne pas « avoir le temps de faire le point » sur une manifestation ou la mise en place d'un nouveau service, par exemple. « Prendre du recul », « établir un bilan d'étape et un bilan final », « savoir se poser et réfléchir à ce qui a fonctionné

et moins bien fonctionné » seraient ainsi appréciés par les enquêtés afin de capitaliser les forces et faiblesses et de ré-utiliser ces savoirs par la suite.

*** Polyvalence – Vs – Spécialisation : un compromis impossible**

Durant le terrain d'observation, le personnel présentait souvent les données du problème – ou l'un des problèmes – en mentionnant la dualité polyvalence-spécialisation : finalement, à l'heure actuelle, ils éprouvent le sentiment de devoir faire les deux, de manière alternée, en fonctions des « besoins du moment » ou des « urgences à gérer ». Il s'agit là d'un point saillant, la majorité des agents se plaignant de ne « pouvoir tout faire et son contraire » et « qu'une fois de plus, on ne sait plus ce que l'on doit être » : source de nombreuses frustrations, ce balancier entre deux pôles antagonistes ajoute à la perturbation ressentie dans l'identité professionnelle. De nombreuses tâches nécessitent des formations et surtout un usage fréquent d'un logiciel ou la fréquentation familière d'un type de public : dès lors, comment prétendre « tout maîtrisé », alors que les connaissances et le temps manquent souvent, ou en tout cas sont présentés comme manquants par les agents. « C'est très exigeant de savoir manier » telle ou telle machine, telle ou telle fonctionnalité du logiciel utilisé en interne, telle ou telle application sur la téléphonie mobile ou le web, et les bibliothécaires expliquent qu'ils ne peuvent « reproduire à l'infini » leurs investissements pour se former ou se familiariser avec certains d'entre eux. On touche encore le thème d'un métier en quête d'identité, voire en perte d'identité : « tout faire », « être multi-terrains » ou « « super fonctionnel » brouille la représentation que les agents se font du métier et au final les missions-mêmes qu'on leur attribue. On ne parle pas là que d'un processus théorique ou d'une réflexion éthique : concrètement, les problèmes se posent, que l'on pense à la présence d'agents du réseau un dimanche par mois à la médiathèque Falala lors de l'ouverture dominicale pour se rendre compte que de simples aspects triviaux posent problème :

- « J'étais là dimanche, je ne sais même pas où trouver la pharmacie »,
- « Le tiroir était vide, je ne savais pas où trouver la clé, donc j'ai embêté tous mes collègues et surtout, je n'ai pas pu aider l'utilisateur »,
- « On ne peut pas s'improviser d'un poste à l'autre, il y a quand même des logiques, des habitudes... Le dimanche à Falala, c'est la folie, parce que ça ne fonctionne jamais ».

Avant chaque dimanche d'ouverture, un bibliothécaire diffuse un mail d'information qui présente les principales données nécessaires au bon fonctionnement de l'établissement et qui

rappelle les procédures en vigueur. A travers cet exemple, on constate que d'intervertir d'un poste à l'autre, d'une structure à l'autre ne vont pas sans problème. Que dire alors pour des travaux très spécialisés, comme la numérisation ou les interfaces virtuelles ?

A l'occasion d'un échange avec un universitaire qui travaille sur la lecture publique, sa réponse sur ce duo improbable spécialisation-polyvalence indique les données du problème, tel qu'il est apparu au fil des discussions avec les enquêtés :

« C'est vrai que c'est fort cette définition en creux... C'est vrai que les bibliothécaires ne peuvent pas être spécialistes de tout et que l'avenir est sans doute au métissage des équipes... mais à force de ne pas être ceci ou cela, ils ont peur de ne plus rien être du tout... Il faudrait qu'ils soient plus sûrs d'eux-mêmes ».

Sans même regarder du côté de demain et de l'avenir incertain, le présent déjà inquiète les personnels qui ne parviennent plus à définir ce qu'ils font au quotidien. La définition en négatif implique un manque d'assurance quant aux fonctions à assumer et aux missions fixées qui génère des « craintes », « peur » ou « démotivation » chez les personnels qui sont en quête de sens.

*** La peur d'être toujours en retard : un trait identitaire ?**

En parallèle avec ces différentes catégories employées pour critiquer les fonctions actuelles ou en devenir du bibliothécaire, on a recueilli plusieurs discours qui reviennent tous, peu ou prou, sur une tendance qui serait forte dans le milieu des bibliothèques, à savoir l'idée du « retard », « d'être à la traîne ». On a décidé de l'inclure à la suite des éléments qui servent à parler en négatif du métier, car on y trouve beaucoup d'échos avec les images/représentations en négatif énoncées précédemment. Comme Anne-Marie Bertrand l'a souligné dans plusieurs de ces travaux⁵⁷, des bibliothécaires souffriraient d'une propension réelle à stigmatiser les actions qu'ils mènent ou les services nouveaux à développer, en s'appuyant sur un discours alarmiste et négatif. Pour eux, il s'agit de commenter ces activités en regrettant qu'elles interviennent « trop tard », « après les autres » et en estimant qu'ils

⁵⁷ « Je dis « à l'heure » en faisant allusion à cette citation de Gérard Herzhaft : « L'histoire des bibliothèques publiques en France a été celle de ratages, de rendez-vous manqués puis de courses poursuivies essoufflantes aux objectifs déjà périmés avant d'être entrepris et dans lesquelles s'abîment les meilleures volontés et s'enlisent les meilleures idées ». La perspective de la médiathèque permet pour une fois et pour un court temps encore d'être à l'heure. Il faut saisir cette chance » (*Pour une médiathèque*, Promodis, 1982) ». In Anne-Marie Bertrand, *Les bibliothèques municipales. Enjeux culturels, sociaux, politiques*, Paris, Editions du Cercle de la librairie, coll. « Bibliothèques », 2002, p. 100.

adoptent, dès lors, une position « de suiveur » ; position qui marque leur « retard » par rapport à d'autres professions ou services, et qui montre que le monde des bibliothèques éprouve des difficultés à se remettre en question. On peut consigner ici plusieurs de ces phrases qui reviennent sur ce point :

a) À propos groupe transversal sur le blog, la page Facebook et l'interface numérique du réseau de Reims :

- « On n'est vraiment pas à la page »,

- « On subit toujours : on n'est jamais dans le bon timing ce qui fait qu'on court toujours après tout, qu'on crée un groupe de discussion, qu'on prend le temps de regarder tout ce qui se fait ailleurs et au final, on est juste en retard et on ne fait rien »,

- « On est toujours en retard par rapport aux autres ».

b) À propos des best-sellers en littérature, adultes et jeunesse :

- « Proposer le dernier *Harry Potter* avec 3 ou 4 mois de retard par rapport à la Fnac, c'est pas possible... ! On est toujours en retard sur de grands événements comme ça, on perd en crédibilité. Sans être la Fnac il faut qu'on trouve à faire autrement quand même »

c) À propos des liseuses, des Télés du monde :

- « Quoi qu'on fasse, on est toujours en retard. Les télés du monde, il aurait fallu faire ça à l'ouverture, en 2003 : maintenant tout le monde a le câble ou des offres pour avoir des chaînes étrangères. On est juste en retard, on est en dehors du coup »,

- « Les liseuses : on pourrait en avoir... Mais d'autres bibliothèques ont tenté l'expérience il y a un ou deux maintenant, ça rimerait à quoi alors ? ».

Ces sujets sont éclatés, on retrouve le parallèle avec la librairie, par exemple, qui sert à dire ce que le métier de bibliothécaire n'est pas : mais ici, le discours l'intègre pour dire que la bibliothèque, sans être une librairie, doit néanmoins s'en inspirer. D'autres agents avec qui le sujet a été abordé trouvent eux que les deux structures font des métiers différents et que, de ce fait, il n'est pas « choquant » ou « étonnant » de voir une nouveauté arriver en bibliothèque avec trois ou quatre mois de retard, sur la librairie.

Ce discours sur le « retard » permet de comprendre comment les professionnels l'intègrent dans leurs représentations du métier et des missions qu'ils mènent. Il nous semble particulièrement riche, dans une sorte d'insatisfaction propre à l'identité de bibliothécaire, qui renvoie à plusieurs discours recueillis sur la nécessité de « toujours être au courant », « de suivre le progrès ». On est là sur une tension qui apparaît comme relevant de l'identité professionnelle : à la nécessité impérieuse, voire à l'obligation, de connaître les nouveautés technologiques et informationnelles, mais aussi les artistes « en vogue » ou ce que veulent les

gens (« on suit le buzz maintenant... »), s'ajoute l'idée *vicieuse* de ne jamais y parvenir et donc de se trouver à la traîne, à la suite, relégué dans une zone de marginalisation. "Etre *in*" pour les bibliothécaires n'est pas suivre la tendance, mais bien souvent la précéder : or, on ne peut constamment et sur l'ensemble des produits culturels proposés par une médiathèque être à l'initiative de tout. On peut s'amuser à lister ici l'ensemble des « nouveaux services » ou « biens » que certains bibliothécaires voudraient voir dans le réseau rémois, tout en soulignant que d'autres établissements en France « les ont depuis longtemps », qu'ils seraient donc alors « à la traîne de tout le monde [...], c'est un peu la honte » : les liseuses, le compte Facebook, le compte Twitter, un flux RSS, de la vidéo à la demande, de la musique à la demande, des partenariats avec des librairies en ligne, des partenariats avec Google.book, les applications I-Phone, de plus larges horaires d'ouverture, « le prêt partout »⁵⁸, des cours de soutien (notamment en période d'examens), des prêts d'ordinateurs sur une longue durée pour les étudiants... Ils fourmillent d'idées et d'envies pour proposer aux usagers « un large spectre de la culture » et surtout des modalités qui correspondent aux pratiques culturelles « actuelles ».

« Toute activité de travail, quelle qu'elle soit, met en jeu l'identité du travailleur »⁵⁹ : ces activités étant attaquées ou critiquées pour certaines, en pleine recomposition voire à inventer pour d'autres, l'identité des bibliothécaires s'en trouve affectée et il apparaît alors naturel que ces derniers hésitent quant à la définition à donner de leur métier.

Il faut indiquer que ce processus n'est pas propre aux bibliothécaires, de nombreux métiers se trouvant dans des reconfigurations inédites et problématiques, à l'image des pompiers, infirmiers et policiers évoqués au début de ce chapitre. Ensuite, il faut indiquer que la profession elle-même connaît cette propension forte à rejeter hors du métier certaines dispositions. Dans *Bibliothécaires en perspectives*, on pointe ainsi parfaitement comment ces professionnels se sont constitués et institutionnalisés (en tant que groupe professionnel et

⁵⁸ Par rapport au « retour partout » : techniquement le lecteur emprunte dans un établissement et le rend dans un autre. Les usagers sont demandeurs de son pendant pour l'emprunt. Certains bibliothécaires aussi, même s'ils s'accordent pour dire que cela nécessite une logistique et une organisation « trop lourdes ».

⁵⁹ Hughes C. Everett, *Le regard sociologique. Essais sociologiques*, Paris, EHESS, 1996, p. 124.

avec ses pratiques propres de travailler), souvent – voire toujours – en réactions contraires ou en oppositions à d'autres métiers ou d'autres profils :

- « Au titre de cette unité revendiquée par les professionnels, sont ainsi rejetés hors de ce métier :
- l'érudit des bibliothèques savantes et le bénévole des bibliothèques populaires (comme anciens modèles du bibliothécaire),
 - les professionnels de la documentation et ceux des archives,
 - les autres métiers du livre, que ce soit l'éditeur, l'écrivain ou le libraire,
 - l'enseignant et l'animateur social »⁶⁰.

Dans les matériaux recueillis sur le terrain et lors des discussions variées menées avec les personnels rémois, tous ces aspects ou figures ont été énoncés, pour être critiqués ou lourdement questionnés. Le bénévole, « le mec cultivé ou premier de la classe », « l'enseignant » ou « la documentaliste du CDI » sont des repoussoirs absolus, même si l'on s'appuie sur eux pour expliquer, par la négative – voire sur la défensive – ce que l'on pense être de son domaine de compétences et de référentiels quant aux pratiques professionnelles. Par rapport aux éléments de ce rapport de 2006, d'autres métiers rejoignent la liste de ce que n'est pas le bibliothécaire.

Ce qui frappe, finalement, c'est la propension des bibliothécaires à (re)venir sur les bases conceptuelles de leur métier en faisant état non pas tant à ce qu'ils assument comme missions et actions, mais bien plus sur ce que d'autres font dans l'exercice de leur métier et qui ne peut s'apparenter au leur. Quand la période de doutes se fait trop forte, quand l'avenir est perçu avec difficultés, il est peut-être plus commode de recourir, une fois de plus, à ce procédé de la négation ou du rejet plutôt que de devoir être confronté directement à ses propres limites.

Si l'on adopte une vision historique, la profession s'est construite en s'opposant à d'autres, d'où l'habitude aussi de ne pas vouloir être considéré comme tel ou tel métier puisque originellement les bibliothécaires ont lutté – parfois fortement – pour acquérir un champ de compétences en propres, distinct d'autres professions. L'exemple de l'enseignement et du métier d'enseignant est sans contexte le plus explicite : on était bibliothécaire jeunesse, soit

⁶⁰ Jean-Pierre Durand, Monique Peyrière, Joyce Sebag, *Bibliothécaires en prospectives*, Paris, Ministère de la Culture et de la Communication, Département des études, de la prospective et des statistiques, 2006, p. 15.

membre d'un univers précis, avec ses codes et son éthique, mais on n'était pas assimilé, de près ou de loin aux enseignants. Il s'agit là de luttes identitaires historiquement construites qui ont permis aux bibliothécaires de se constituer en tant que professionnels et si aujourd'hui le besoin se fait sentir, une nouvelle fois, de faire état des variations et différences avec d'autres types d'activités, c'est peut-être parce que le flou est actuellement trop fort.

On pourrait enfin s'arrêter sur « un certain déclin des profits de distinction attachés à la "haute culture" »⁶¹ et d'une manière plus générale sur la crise – ou annoncée comme telle – de « la culture savante » ou de la « culture cultivée ». Les travaux en sciences sociales et humaines abordent une transformation des ordres de légitimité en matière culturelle qui paraît de plus en plus prononcée et des césures réelles avec les pratiques digitales des plus jeunes⁶². Mais de manière générale, les hiérarchies socio-culturelles évoluent et montrent que « la relation entre un haut niveau d'éducation et les pratiques cultivées tend à se distendre »⁶³. La culture « a perdu une partie de son pouvoir de classement social [...] [du fait notamment de l'essor de] l'économie médiatico-publicitaire »⁶⁴. Cela rejaillit sur les notions comme les savoirs, les apprentissages ou même l'école. Les équipements culturels institutionnels, comme la bibliothèque, prennent de plein fouet ces mutations et doivent les accompagner dans une large mesure. Mais comment faire et du coup quelles formes de culture(s) privilégiées et accueillir ? La culture littéraire classique peut-elle accepter si facilement l'arrivée des mangas, des polars, voire d'être reléguée physiquement dans les travées, tant ces nouvelles éditions sont importantes en nombre et consommatrices d'espace pour être entreposées⁶⁵ ? Ou faut-il mettre les liseuses ou autres tablettes, en cas

⁶¹ Philippe Coulangeon, *Les métamorphoses de la distinction. Inégalités culturelles dans la France d'aujourd'hui*, Paris, Grasset, coll. « Mondes vécus », 2011, p. 39.

⁶² Mais qui rejaillissent aussi sur les populations qui sont nées avant les Digital Natives. En effet, même si les transmissions passent des jeunes vers les parents, par exemple, en matière de contenus culturels et de technologies, même s'ils sont plus techniquement compétents que leurs aînés, on ne peut nier que c'est l'ensemble de la société qui connaît une mutation en la matière. La porosité entre deux générations se fait ressentir, et ses effets encore plus dans une mutualisation, avec des graduations évidentes en termes de fréquentation, d'usage ou d'intérêt.

⁶³ Olivier Galland, « Individualisation des mœurs et choix culturels », In Olivier Donnat et Paul Tolila, *Le(s) public(s) de la culture*, Paris, Presse de Sciences Po, 2003, p.89.

⁶⁴ Dominique Pasquier, *Cultures lycéennes : la tyrannie de la majorité*, Paris, Autrement, coll. « Mutations », 2005, p.17.

⁶⁵ En secteur Jeunesse, dans le cahier de suggestions, comme dans celui de MISA, on remarque que les bibliothécaires répondent aux usagers au sujet des mangas ou des séries télévisuelles en s'appuyant sur la

d'acquisitions par l'établissement : en libre accès, sous clés, selon quelles conditions de prêt ?
Faut-il conserver les abonnements aux revues et journaux en version papier ou bien réfléchir à des supports numériques ?

Toutes ces questions affectent les bibliothécaires puisqu'ils travaillent avec ces productions et biens culturels, parce qu'ils en offrent une vitrine et un accès à leurs publics, qui sont eux aussi en évolution et nourrissants des attentes contrastées. Ce processus de désaffection pour la culture (savante, légitime, cultivée, haute) innerve le trouble et les doutes des bibliothécaires et il explique, peut-être aussi, cette insistance à aborder leur métier par les faits qui ne s'y rapportent pas selon eux.

Aparté

Une culture légitime mise à mal : quand les bibliothèques perdent de leur sacralité

Durant le terrain, quelques situations anecdotiques se sont imposées par leur force de symbole. Ainsi, un jour en arrivant à Carnegie, la bibliothèque patrimoniale et de conservation, la bibliothèque née au lendemain de la Première Guerre mondiale en signe de symbole de paix grâce à un donateur américain et à l'action des associations de bibliothèques anglo-saxonnes, en arrivant dans ce haut lieu symbolique, plusieurs attaques ont été observées. A l'image de l'irrévérence d'une bouteille de bière vide qui a pu me faire sourire : l'aura de l'institution irait-elle en diminuant, le respect du lieu serait-il toujours de mise ? Ou encore quand un conducteur indélicat s'est débarrassé de sa contravention en utilisant les grilles de la bibliothèque (histoire ne de pas salir les rues)...

question du nombre d'exemplaires. Telle collection de mangas comprenant plus de quarante volumes, outre le prix, nécessite donc un espace important pour la stocker et la proposer aux publics. Il en va de même avec telle série télévisuelle qui en est à sa dixième saison. Exemple : « nous développerons le fonds de manga DVD lorsque nous aurons plus de places pour les ranger. (commande de bacs en attente). »



Le corps – Vs – Les pratiques : le métier de bibliothécaire et ses impératifs physiques

L'anthropologie s'est intéressée au corps, mais pendant très longtemps, uniquement afin d'analyser d'autres notions et en l'utilisant comme un outil pour développer ses principes. On retiendra l'essai de Marcel Mauss sur les « techniques du corps » (1934), ainsi que l'ouvrage de James Frazer sur les rites physiques (1931). Cependant, ce sujet n'a pas bénéficié d'une attention soutenue où il se serait développé de manière autonome, et il faut attendre la fin des années 1970, puis 2000, pour parler véritablement d'un champ d'investigation propre à ce thème en sciences sociales et humaines (SHS).

Ce long silence et ce manque d'intérêt s'expliquent historiquement par une dualité entre physique / âme, comme par exemple dans la philosophie grecque où « le détachement du corps, de ses besoins et de ses pulsions, libère. [...] la vertu consiste donc à désolidariser l'âme du corps »⁶⁶. Cette absence trouve son origine dans la volonté de la culture occidentale de séparer le corps et l'esprit :

« Le premier rabattu sur la chair et le sexe, et le second élevé avec l'âme et la conscience. Cette distinction fondatrice sur le mode dualiste valorise l'esprit et rejette le corps. Envisagé dans sa matérialité, le corps est trivial et renvoie à l'animalité de l'homme. Ce à quoi il est légitime de s'intéresser alors, c'est au développement de l'esprit, aux valeurs, aux symboles, et non au corps dans ses manifestations concrètes »⁶⁷.

Ce dualisme a été préjudiciable au corps en tant qu'entité susceptible d'enrichir la connaissance sur l'homme, en tant qu'outil et objet de recherche, et d'une manière générale les *choses du corps* restent tuées, voire taboues, dans nos sociétés. Mais quelques travaux en SHS se sont appuyés sur lui pour aborder la distinction sociale, culturelle ou sexuelle.

Ainsi, dans *Surveiller et punir*, Michel Foucault décrit comment des institutions de pouvoir (Armée, Ecole, Eglise, Patronat) développent des techniques pour contraindre le corps humain afin d'aliéner les individus et d'exercer leur contrôle sur eux. « Le monde du travail [a mis au point des] techniques destinées à contrôler le corps humain afin d'intégrer le

⁶⁶ Jean-François Tétu, « Le corps : un objet interdisciplinaire ». Intervention au colloque « Les médiations du corps, Grenoble », 2000.

⁶⁷ Laurent-Sébastien Fournier, Gilles Raveneau, « Anthropologie des usages sociaux et culturels du corps », *Journal des anthropologues* (112-113), 2008. Article en ligne, [pages consultées le 19/11/2011] : <http://jda.revues.org/661>

travailleur dans le processus industriel en le rendant docile et en le réduisant à une simple extension de la machine. Le corps sera le lieu de cette lutte, l'emblème de la liberté reconquise; il doit au sens propre du terme représenter la mise à distance du travail, le refus de la discipline et de toute forme de contrôle »⁶⁸.

Par rapport à l'étude menée sur les bibliothécaires et leur quotidien, l'idée est d'envisager leur corps, dans sa matérialité et dans sa réalité concrète. Tout d'abord, parce que la société de l'écrit et l'ordre du texte font peu de cas du physique et du physiologique dans les pratiques qui leur sont associées. Ensuite, parce qu'observer comment les professionnels travaillent, comment la matérialité du corps s'exprime à travers une série de gestes, a constitué initialement un des axes de l'enquête, et ce afin d'aborder le métier par un biais qui semblait plus ethnographique. Il s'agissait alors de faire état des sensations et des pratiques corporelles, non pas de manière symbolique ou à partir de leurs représentations, mais en décrivant les situations, les performances et l'engagement des acteurs et de leur *chair*.

Paradoxalement, le terrain en bibliothèque a permis d'observer les pratiques corporelles des personnels sur lesquelles l'identité professionnelle semble se nourrir en de nombreux points, alors qu'un (lacunaire) état de l'art sur cet élément dans les publications professionnelles laisse entendre que le corps ne constitue pas une donnée pertinente sur laquelle développer réflexions et propositions pour définir et pratiquer les missions liées au métier. Il apparaît ainsi, de manière indéniable, que la profession et ses théoriciens ou concepteurs n'incluent pas le corps dans leurs approches pour réfléchir au métier et à ses caractéristiques, mais plus encore que les personnels eux-mêmes n'y prêtent pas grande attention, alors même qu'en les regardant faire on apprend beaucoup sur leur métier et les forces qu'ils mobilisent. On rejoint Bernard Andrieu, selon qui :

« Le corps est vécu en incorporant normes, modes, techniques sans parvenir par lui-même à une modélisation de lui-même par un décalage entre le procédural et le déclaratif, entre les manières de faire et l'insertion de ses manières de faire dans un contexte symbolique dont elles sont le produit »⁶⁹.

⁶⁸ Claude Chastagner, « Rock : le paradoxe du corps », In Marie-Claire Royer (sous la dir. de), *Le corps dans tous ses états*, Bordeaux, Presses universitaires de Bordeaux, 1995, p. 107-114.

⁶⁹ Bernard Andrieu, « Quelle épistémologie du corps ? », *Corps/revue interdisciplinaire* (1), 2006, p. 7.

Dans ce chapitre, on verra comment, tour à tour ou de manière concomitante, les bibliothécaires font preuve d'une maîtrise de leurs gestes et d'une emprise même sur leur corps, développées à partir d'un apprentissage d'habitudes posturales professionnelles. La mise entre parenthèse du corps, comme sa retenue ou, au contraire, son utilisation exacerbée, en sont des traits saillants, comme nous allons le découvrir. Devenir ou être bibliothécaire passe par une adaptation à un régime de soumission et d'encadrement plus ou moins strict du corps, et le physique décrit des processus de distinction professionnelle.

Dans la littérature professionnelle faite de comptes rendus d'expériences et/ou d'enquêtes menées dans le monde des bibliothèques, de prises de positions à titre individuel ou collectif, ou encore dans la littérature grise avec des mémoires d'étudiants ou de stagiaires qui relatent une immersion dans le monde des bibliothèques, la référence au corps est fréquente. Mais encore faut-il s'entendre sur le sens qu'on lui donne et ainsi savoir de quel corps il s'agit.

Si les textes des uns et des autres abordent la question du corps, ce dernier doit être compris comme « un groupe formant un ensemble organisé sur le plan des institutions. [...]. Une compagnie, un groupe organisé »⁷⁰. On peut même trouver un *esprit de corps* et la volonté de *faire corps* face à ce qui est perçu comme une attaque de l'extérieur et qui remet en cause les statuts, les fonctions, les missions ou l'organisation des professionnels de la bibliothèque. Mais le corps, en tant qu'ensemble des parties matérielles constituant l'organisme, siège des fonctions physiologiques d'un individu, c'est-à-dire le corps humain du point de vue de son anatomie et de son aspect extérieur, lui est absent de la prose professionnelle.

A – Recherches variées dans les écrits professionnels

L'idée ici est de montrer au lecteur comment l'ethnologue a investigué autour de son objet et la manière dont, initialement, il a pu chercher des éléments relatifs à la notion de corps. Pris au hasard, au fil des lectures et des documents découverts durant le terrain d'investigation,

⁷⁰ Josette Rey-Debove, Alain Rey (sous la dir. de), *Le nouveau Petit Robert. Dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française*, Paris, Dictionnaires Le Robert éditions, 1993, p. 478.

quelques exemples peuvent étayer le constat d'un silence autour du corps des bibliothécaires.

*** A la recherche d'un corps perdu**

En tapant « corps » dans le moteur de recherche du *Bulletin des bibliothèques de France*, à la place du ou des mot(s) du titre, les résultats s'affichent sur sept pages avec soixante et une réponses ; cependant, après lecture des résultats, un seul article comporte le corps physique dans son intitulé et concerne véritablement le sujet : tout le reste concerne le corps, en tant que groupes constituants et constitués de personnels travaillant en bibliothèque (comme en attestent quelques exemples : « corps des restaurateurs spécialistes des bibliothèques », « corps du personnel technique des bibliothèques », « corps des magasiniers des bibliothèques »).

L'unique texte se référant explicitement à l'enveloppe charnelle est celui de Céline Leclaire, en date de 2010, et synthétisant son mémoire de diplôme de conservateur de bibliothèque de 2009, *Posture, geste, mouvement. L'usager dans la bibliothèque publique : du corps raisonné au corps inspiré*. L'on parle bien du corps, mais celui des différents publics qui viennent en bibliothèque, celui des personnels n'est pas ou peu évoqué. Néanmoins, certaines réflexions et analyses concernent un corps qui se meut dans l'enceinte de la bibliothèque. Il y est fait référence quand l'auteur parle de la mise en espace du lieu, quand elle évoque le mobilier, son agencement et ses contraintes.

Autre cas avec le dossier spécial du *Bulletin des bibliothèques de France* intitulé « Un métier, dix métiers », de 2005, qui approchait les transformations et les permanences du métier, trente ans après la séparation entre bibliothèques universitaires et celles de lecture publique et qui se voulait comme une étape dans « l'interrogation identitaire » :

« Entre bibliothèques d'étude et de recherche, d'une part, et bibliothèques de lecture publique, d'autre part, les métiers se sont-ils éloignés, spécialisés ou, au contraire, sont-ils restés proches, voire globalement similaires ? »⁷¹

⁷¹ Anne-Marie Bertrand, « Éditorial », *BBF* (5), 2005, p. 1.

Les éditorialistes utilisent le terme d'« espèce » pour parler des personnels travaillant en bibliothèques universitaires et en bibliothèque publique, s'interrogeant pour savoir si elle est similaire d'un établissement à un autre. Ils évoquent la séparation institutionnelle et ministérielle (pour les tutelles) comme d'une « étape du darwinisme » : cette métaphore liée à l'évolutionnisme nous confronte à l'idée de corps, mais figuré et aucune référence directe aux tâches physiques de ces professionnels ; on reste dans l'ordre du symbole. C'est avec une autre image empruntée au corporel que les deux responsables du numéro, Anne-Marie Bertrand et Jean-Claude Groshens, développent leurs remarques :

« Pour contrer cette « dissociation », les bibliothécaires demandent des passerelles, des ponts, un conseil interministériel des bibliothèques, une inspection générale renforcée, une loi sur les bibliothèques. Cautères sur une jambe de bois : des institutions ou des mesures administratives, aussi prestigieuses qu'elles soient, ne peuvent guérir la blessure narcissique qui a été, alors, portée au monde des bibliothécaires »⁷².

« Jambe de bois », « blessure » et guérison sont ici métaphoriques et abordées plutôt de manière négative. Un peu comme si l'anthropomorphisation du concept de « corps » statutaire ne pouvait fonctionner que dans la critique, puisque aucune référence positive n'étant avancée en s'appuyant sur le vocabulaire du physique.

Sur l'ensemble des onze contributions, il n'est fait référence au corps que dans deux d'entre elles. Mais là encore, on est face à l'institutionnalisation d'un groupe de personnels travaillant ensemble ou dans le même cadre professionnel. Dans l'article de Raymond Bérard (« Bibliothécaire d'État, bibliothécaire territorial »), il est question des « corps de la filière ITRF et des familles professionnelles », du « corps des bibliothécaires » et de « professionnels des bibliothèques représentatifs des différents corps, fonctions et types d'établissements ». Dans « Quand la parole commune l'emporte sur les divergences » de Pascal Sanz, on trouve la mention « des statuts des bibliothèques et des corps ». On pourrait s'étonner que dans un numéro spécial consacré aux métiers du monde de la bibliothèque aucune référence directe aux tâches physiques accomplies ne soit faite. Comme si « l'interrogation identitaire » ne pouvait que porter sur des aspects intellectuels de la profession.

⁷² Anne-Marie Bertrand, Jean-Claude Groshens, « L'unité du métier », *BBF* (5), 2005, p. 5-7.

Le mémoire de Céline Leclaire, déjà mentionné, et plus exactement sa notice descriptive dans la bibliothèque numérique de l'ENSSIB, est indexée avec comme « sujet Rameau » l'entrée « sociologie du corps ». Peut-être une piste pour découvrir des études qui questionnent le corps... ? Mais en cliquant sur le lien actif, aucun document ne sort : *a priori*, il n'y a donc pas d'autres travaux qui abordent cet aspect. L'idée semble se confirmer : si l'on parle beaucoup du groupe de personnels, on est face à un entier silence quant à la nature physique de ses missions et tâches.

Au détour de la lecture du *BBF* et d'un article relatif à « l'inégalité des sexes », la question et le rapport homme-femme est apparue comme pouvant enrichir la réflexion autour du corps des bibliothécaires. Finalement, l'angle humain se distingue selon l'identité sexuelle des individus et il s'agit peut-être là d'un biais permettant d'obtenir des éclairages sur la place du corps dans la littérature professionnelle.

Toujours dans le *BBF*, Laurence Rey relate une rencontre survenue dans le cadre d'un « cycle de conférences professionnelles organisées à la bibliothèque Buffon de la Ville de Paris par le Centre de documentation sur les métiers du livre, en partenariat avec l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques »⁷³ - nous sommes donc au cœur du monde des bibliothèques. Elle évoque la « table ronde intitulée *Femmes, pouvoir et bibliothèques* (qui) a ainsi permis de confronter le 14 octobre dernier l'analyse de Séverine Forlani, ancienne élève conservateur désormais en poste à la Bibliothèque nationale de France, à l'expérience professionnelle de Catherine Aurérin, responsable du service des littératures étrangères du même établissement, et membre de l'Institut Émilie du Châtelet ». A la lecture de cette phrase, le chercheur se dit qu'il tient peut-être une piste pour nourrir sa quête sur le corps... Mais la nature des échanges portent principalement, voire exclusivement, sur les distinctions ou différences *genrées* relatives aux postes occupés, aux salaires ou à la proportion homme-femme dans les statistiques du personnel. Retour à la case de la bibliothèque numérique de l'Enssib pour étudier de plus près le mémoire de Séverine Forlani. Les indexations « sujet Rameau » offrent un peu d'espoir : l'une d'elles s'intitule « Femmes bibliothécaires--France ». « Résultat 1 à 1 sur 1 », soit uniquement le travail de Séverine Forlani, *Femmes, pouvoir et bibliothèque. L'accès aux hautes fonctions dans les*

⁷³ Laurence Rey, « Femmes, pouvoir et bibliothèques », *BBF* (3), 2011, p. 93.

bibliothèques françaises, soutenu en 2009. Je commence à douter de mes compétences en matière de recherche documentaire ; mais peu à peu, c'est l'évidence d'une absence d'intérêt pour la matérialité physique du métier et des personnels eux-mêmes qui s'impose.

On pourrait prolonger ces exemples épars où le corps des bibliothécaires n'est jamais évoqué dans la littérature professionnelle. Les textes statutaires, les recommandations ou autres types d'écrits concernant les bibliothécaires et/ou émanant d'eux, ignorent les aspects corporels du métier : on parle d'éthique, de déontologie, de réflexion, d'actions à mettre en place mais il n'est jamais fait référence aux gestes qui accompagnent le quotidien des professionnels. Un peu comme si le groupe devait prendre le pas sur l'individu, comme si les principes professionnels primaient sur les aspects corporels, comme si la réflexion conceptuelle sur le métier hypothéquait toute analyse des aspects concrets de sa réalisation. Le métier de bibliothécaire relève de l'intellectuel, de l'esprit, de la production de produits culturels ; c'est un peu comme si tout ce qui évoquait ou rappelait le manuel⁷⁴ devait être évacué.

*** Un corps et des gestes limités chez les usagers**

Cette situation est également liée à l'image de la bibliothèque : parcimonie des gestes, répétitions de ces mouvements, contrôle de soi dans un tel espace quasi *sacré* et surtout respect du silence qui limitent la présence du corps et le contraignent. La localisation des documents et l'agencement de l'espace appellent au calme, à une mise en suspension de certains gestes ou pratiques *normales* afin de montrer du respect à l'égard des collections, des œuvres et plus généralement de la culture. Dans le règlement intérieur du réseau rémois de lecture publique, les références explicites ou implicites aux pratiques liées au corps sont nombreuses, et l'on voit que l'institution veut modérer, encadrer, voire proscrire certains gestes de ses usagers :

« ARTICLE 5

Le public est tenu de respecter le personnel et les autres usagers. Il doit également respecter le calme à l'intérieur des locaux, en particulier dans les espaces de consultation et de prêt. Il s'engage en outre à appliquer les règles suivantes :

- ne pas fumer dans les locaux de la bibliothèque,

⁷⁴ Paradoxe s'il en est, alors que le livre triomphe dans l'image de la bibliothèque et de ses théories pour fixer les métiers qui s'y exercent, le *manuel* entendu comme fait à la main, lui, n'y a pas du tout sa place.

- ne pas boire ni manger dans les locaux de la bibliothèque, à l'exception des espaces prévus à ces effets,
- ne pas pénétrer dans les bâtiments avec des animaux, même tenus en laisse, sauf en accompagnement de personnes à mobilité réduite ou non voyantes,
- ne pas pénétrer dans les locaux de la bibliothèque en rollers, trottinette, bicyclette,
- ne pas créer de nuisances sonores (par un appareil d'écoute individuelle ou autre) pouvant gêner les autres usagers,
- ne pas utiliser de téléphones portables,
- ne pas laisser des enfants de moins de six ans prendre seuls les ascenseurs,
- respecter la neutralité de l'établissement. Toute propagande est interdite dans l'enceinte des bâtiments ; l'affichage et le dépôt de prospectus ne sont autorisés qu'en des endroits précis, après autorisation du conservateur de la bibliothèque,
- respecter le matériel et les locaux. Tout comportement portant préjudice peut entraîner une interdiction d'accès momentanée ou définitive. Tout vol ou dégradation entraînera des poursuites et le remboursement des dommages,
- respecter les règles d'hygiène.

ARTICLE 7

Les enfants de moins de six ans doivent être obligatoirement accompagnés d'un adulte. La présence et le comportement des mineurs à la bibliothèque demeurent sous l'entière responsabilité des parents ou représentants légaux »⁷⁵.

Interdictions et obligations sont autant d'actes qui entravent l'utilisateur qui doit se conformer à une certaine *hexis*, à des attitudes pensées comme adéquates par l'institution. Cette dernière exerce donc un pouvoir de contrôle sur ses publics qui doivent respecter ces limitations et contraintes qui, par ailleurs peuvent se comprendre ou être légitimes. Les comportements doivent répondre aux attentes produites par la bibliothèque. Le physique et le physiologique sont donc présents quand on parle des usagers : mais ils sont mis entre parenthèses afin que les publics soient autorisés à fréquenter le lieu. Paradoxalement, le corps est une clé d'entrée dans la bibliothèque, il est un outil essentiel pour les usagers afin de faire acte d'allégeance aux souhaits de l'établissement et de ses personnels. Les usagers sont même distingués entre eux, on ne fait pas reposer les mêmes contraintes aux uns et aux autres (enfants, personnes en situations de handicaps) et l'établissement les perçoit de manières différentes : les « enfants de moins de six ans » doivent être « accompagnés », et les « mineurs » sont sous la responsabilité des adultes. Les fumeurs sont stigmatisés, même si au nom de la loi contre le tabac, là encore cette recommandation est une obligation ; les usagers "sur roues" (trottinettes, rollers) sont invités à laisser leur engin en dehors de l'établissement. Les « personnes à mobilité réduite ou non voyantes » sont autorisées à venir avec un chien : cela

⁷⁵ Extraits du règlement intérieur ; en ligne à l'adresse suivante [page consultée le 05/05/2011] : http://www.bm-reims.fr/webcontent/viewer/viewer.asp?INSTANCE=EXPLOITATION&EXTERNALID=WBCTDOC_57 . C'est nous qui soulignons.

est légitime et correspond à l'application des lois. Mais il n'en demeure pas moins que ces personnes ont des droits différents des autres usagers. Dans les faits, à la lecture de cet extrait du règlement, différents usagers se distinguent de la masse du public, et ce notamment à travers des autorisations ou interdictions qui relèvent du corporel, ou tout du moins de pratiques en lien direct avec le corps.

Les échanges entre la direction de la bibliothèque rémoise et la société qui en assure la sécurité et la surveillance offrent une autre vision de cette présence corporelle des usagers, parfois problématique. Des extraits piochés dans la main courante montrent combien le corps interfère dans l'agencement du lieu et son organisation interne, d'une part, mais également combien les usagers et leur réalité physique s'imposent, d'autre part :

- « Accès refusé à une personne en état d'ébriété » / « un usager en état d'alcoolémie (...) lui a demandé de quitter la médiathèque » / « La personne en état d'ivresse marche correctement et elle dit que c'est juste la fatigue » / « X a remarqué qu'un lecteur buvait de la bière en espace MISA. Il a été exclu » / « Une personne imprégnée » / « Un SDF serait allongé devant la porte menant à l'administration. Il était en état d'ébriété »,
- « Un lecteur en MISA écoute de la musique avec volume élevé (...) lui a demandé de baisser le son à deux reprises. Vu avec X » / « Appel de X pour nous signaler qu'un lecteur allait sur un site de blog avec des images pornographiques » / « X a rattrapé un enfant environ deux ans et demi qui était rentré dans l'ascenseur de droite en mezzanine. L'enfant était sans surveillance »,
- « Une dame a chuté à l'escalier principal en faisant un faux pas. La dame n'a pas souhaité qu'on appelle les pompiers. Nous lui avons fait signer une décharge »,
- « X m'a averti qu'un lecteur l'a insulté en MISA car il lui a demandé de se réveiller » / « Un usager s'est montré menaçant envers une bibliothécaire »,
- « Un adolescent s'est enfermé avec son amie dans les WC publics femmes ; sont sortis sans problème à la demande de X » / « X a dû faire sortir des toilettes la personne qui avait bu, car celle-ci était enfermée depuis 15 minutes »,
- « Une bagarre vient de commencer entre deux lecteurs à cause d'un appel téléphonique qui aurait dérangé l'autre usager. X a séparé les usagers avec l'aide d'autres lecteurs »,
- « Elle a vu deux jeunes jouer avec un extincteur »,
- « Ouverture au public. Nombreuses personnes attendent dans le hall et gênent l'entrée pour l'auditorium (...) l'entrée principale est saturée ».

Il est interdit de boire dans la bibliothèque, mais également d'y arriver alcoolisé. Lorsque le personnel tente de faire respecter cette interdiction, selon certains usagers, la situation peut dégénérer et entraîner l'intervention des agents de sécurité : ici, c'est l'agent qui se sent intimidé pour intervenir⁷⁶, peut-être même illégitime pour le faire et qui peut craindre pour son intégrité physique. Le règlement intérieur est pensé, aussi, pour le bien-être des usagers,

⁷⁶ La procédure adoptée en interne à Reims l'empêche : ce sont les vigils qui doivent intervenir dans ces situations.

et l'action des personnels et des agents de sécurité se concentre autour de cette mission : ainsi, la chute d'une lectrice engendre une intervention et ce n'est qu'à sa demande que les pompiers ou le SAMU ne sont pas contactés. Un jeune enfant s'aventure vers l'ascenseur, la dangerosité de l'appareil et l'absence d'un adulte à ses côtés sont une source de problème à gérer pour le personnel de l'établissement. La situation avec les deux jeunes s'amusant avec l'extincteur rappelle combien le respect des règles de sécurité est une grande affaire pour la bibliothèque, à coup d'inspections ou de cahier des charges à remplir. On constate que les usagers entre eux font appliquer le règlement, à l'image de cette dispute qui éclate à cause d'un appel téléphonique, dérangeant le silence du lieu et dérogeant à l'interdiction du téléphone portable dans l'enceinte de l'établissement. On le voit, la présence des usagers crée des perturbations, plus ou moins prévues et/ou encadrées ; le règlement intérieur tente au maximum d'y remédier mais on remarque également à travers ces faits que les manifestations corporelles des lecteurs sont souvent vécues sur un mode négatif, voire restrictif. Le corps des usagers est mis sous tutelle et sous la responsabilité directe de l'établissement et de ses personnels. Cette prise en charge réduirait-elle la liberté de mouvement des lecteurs qui se doivent de respecter le règlement, sous peine d'en être exclus ? Le corps des usagers a-t-il sa place en bibliothèque ? On serait tenté de répondre par la négative ou la circonspection, en regardant ces éléments⁷⁷.

Dans les courriers ou demandes des usagers, là encore, on observe combien le corps peut être un élément important dans l'action des bibliothécaires. Ainsi, un jour une se présente dans le hall d'accueil pour « qu'on aille lui chercher des documents dans les salles, en justifiant sa demande par une hyper-sensibilité aux ondes du wi-fi » ; un agent accède à sa demande et en interne des échanges entre les bibliothécaires reviennent sur cette situation pour savoir quelle démarche adoptée si de tels cas se reproduisent : on propose de « faire une rubrique dans la FAQ⁷⁸ » ou d'en faire état sur « Biblio@me pour réemplois multiples ». Ici, les soucis médicaux et la crainte de l'usagère sont pris en charge par l'établissement qui propose l'aide d'un agent et cet exemple – rare, convenons-en – montre que la bibliothèque sait faire cas du corps quand celui-ci est handicapé et malade.

⁷⁷ Mais le « bien-être » des usagers, « le fait qu'ils soient bien installés », « dans des bonnes conditions » sont néanmoins fréquemment avancés par les personnels, ce qui tend à minimiser cette impression négative.

⁷⁸ Foire aux questions.

Autre situation, où une bibliothécaire s'interroge sur la démarche à suivre dans le cadre d'un signalement de mauvais traitements sur enfant : un lecteur ayant « un comportement brutal avec son enfant » a été remarqué dans la bibliothèque et l'agent a décidé d'en référer à sa hiérarchie. Mais elle s'inquiète des développements de ce signalement, notamment pour les personnels, redoutant un risque de représailles physiques :

« Il se peut donc que Mr X vienne demander des explications aux collègues ou même qu'il cause des soucis. Mr Y m'a conseillée de lui expliquer que notre devoir de fonctionnaire (et de citoyen) nous oblige à signaler toute situation préoccupante. Mais si Mr X vient énervé, que devons-nous faire ? »

Dans ce cas extrême le corps est omniprésent : celui de l'enfant maltraité, celui des traitements corporels interdits par la loi et enfin celui des professionnels qui peuvent, à juste titre, se sentir menacés. Même si l'agent se devait de dénoncer ces crimes – deux « obligations » la contraignent⁷⁹ – il n'en demeure pas moins qu'elle craint pour son intégrité physique et celle de ses collègues.

Une séance d'observation lors de l'ouverture des portes de la médiathèque Jean Falala pointe combien ces éléments en lien direct avec le corps sont omniprésents dans l'espace de la bibliothèque. Les gens attendent derrière les grilles, ils regardent les personnels prendre place aux banques d'accueil du hall, au point que certains d'entre eux ont pu s'en plaindre :

- « Parfois, ça me met mal à l'aise »,
- « On se sent épiés un peu »,
- « Avant même qu'on ouvre, on doit faire attention à nos gestes ».

Une fois ouverte la porte d'entrée, certains jours et avec certains publics, on se croirait à l'hippodrome ou au stade, tant la course est lancée. Des remarques des agents de la bibliothèque patrimoniale Carnegie attestent de situations similaires :

- « Avec les étudiants, ils se donnent des coudes, ils se placent pour pouvoir avoir une place assise »,
- « Mercredi, les enfants courent partout »,
- « Faut les voir courir, c'est quelque chose : à part eux, aucun autre lecteur ne fait ça ».

⁷⁹ C'est d'ailleurs la réponse obtenue après question auprès de la tutelle : « pour l'agent public, article 40 du code de procédure pénale, obligation renforcée d'intervenir », « pour toute personne ayant connaissance d'un crime ou délit mettant en danger une personne, obligation d'assistance qui se traduit par un signalement à l'autorité de police ».

D'ailleurs, à plusieurs reprises, l'expression « on ne court pas » et d'autres formes de rappel à l'ordre sont lancées par les personnels présents. Certains parents peuvent faire leur cette recommandation, à l'adresse de leurs enfants qui ont tendance à accélérer le pas vers la section jeunesse du rez-de-chaussée, à se montrer pressés ou excités, soit par leur venue à la bibliothèque, soit parce que leur disposition d'esprit à ce moment-là est trop relâchée. Si les personnels tentent de contenir l'énergie de certains publics, bien souvent ils paraissent amusés par ces situations où finalement « un certain esprit » ou « une forme d'appropriation du lieu » s'incarnerait. On est donc dans un rapport ambigu : les interdits relatifs à des manifestations physiques de la part des lecteurs sont nombreux et attestent de leur allégeance au règlement de la bibliothèque, mais paradoxalement quand certains d'entre eux sont contrés ou ignorés par les usagers, cela démontre tout autant leur envie d'être dans ce lieu.

Tous ces cas de figure réunis montre combien le corps des usagers est pris en compte dans la bibliothèque et qu'il est souvent l'objet de restrictions qui visent à limiter les effets de sa présence. La lecture pour tous, l'ouverture à tous les usagers possibles, la médiathèque ou la bibliothèque au cœur de la vie de la cité, tous ces discours positifs et généreux peuvent également être altérés par le biais de cette *lecture* corporelle. Pendant très longtemps, les plus jeunes n'étaient pas les bienvenus, l'avènement des sections jeunesse les a fait entrer : leurs rapports compliqués au bruit et au silence, leurs corps en mouvements ou même les poussettes envahissantes dans l'espace de la bibliothèque, tout cela renvoie à la place et à la gestion du corps des usagers. Les actions menées en faveur des publics dits "empêchés", comme les personnes handicapées, à mobilité réduite ou avec des difficultés de vision, sont relativement récentes dans l'histoire des bibliothèques et elles attestent d'un regard nouveau et *autre* sur le corps souffrant. Mais elles ne vont pas, parfois, sans poser de problème.

Prenons l'exemple avec l'un des articles du règlement intérieur rémois qui impose de « respecter les règles d'hygiène » : que peut-on comprendre ou mettre derrière cette règle, quelles sont donc ces conditions à remplir ? Avec plus ou moins d'implicite, ne vise-t-on pas une population en détresse sociale, à commencer par les sans domicile fixe (SDF), et ne se donne-t-on pas le droit de les refuser ? Les « règles d'hygiène » s'appliquent-elles à tous les

usagers ? Dans les récits et anecdotes des personnels⁸⁰, des situations avec des lecteurs « à l'haleine impossible » ou « en mal de déodorant » sont parfois évoquées : que fait-on alors, puisque l'hygiène paraît ne pas être respectée ? Cette été, à plusieurs reprises, le terrain a permis de "sentir" ce genre de situations, mais dans aucun cas il n'a été évoqué le règlement aux usagers ; à l'inverse, pour des SDF « sentant l'alcool » ou « pas bon », là, la situation est différente selon les enquêtés, puisque l'on peut aboutir à une exclusion temporaire pour une journée. Il y a donc corps et corps, *bon* et *mauvais* corps en fonction des *bons* et *moins bons* usagers. Les SDF, ce « public très largement en dehors des normes – bibliothéconomiques⁸¹, comportementales, corporelles, sociales, culturelles et professionnelles – ne pose pas seulement des problèmes concrets. Il renvoie surtout à des représentations, des hantises, qui sont loin de ne concerner que lui et qui ont tout à voir avec l'image et l'évolution des bibliothèques »⁸². Un article rédigé par la directrice du réseau rémois de lecture publique en atteste également :

« [...] respecter les règles d'hygiène ». Cette petite phrase est la seule qui nous permette de reconduire à la porte d'entrée un SDF qui somnole confortablement enfoncé dans l'un de nos fauteuils et dont le seul tord bien souvent est de dégager des effluves agressives »⁸³

* Un corps exclu par la culture de l'écrit

La culture de l'écrit, promue par la bibliothèque, emprunte ou dessine le même chemin d'exclusion des faits en rapport avec le corps : posture assise, concentration, voire recueillement, tant pour celui qui écrit que pour celui qui réceptionne cette production intellectuelle, tout hypothèque fortement le rôle du corps en le contraignant à l'immobilisme ; le silence est implicite, les gestes sont comptés et doivent s'effectuer discrètement, tout se passe dans la tête. Le livre reste un objet particulier, malgré ses similitudes terminologiques pour le décrire avec des traits physiques ou des parties du corps

⁸⁰ « Madame X, je ne peux pas, elle sent trop mauvais », « quand il vient, j'aère, j'essaie de faire un courant d'air, parce que c'est irrespirable », « elle a plein de couvertures et coussins avec son fauteuil roulant, si ça se trouve, c'est ça qui explique cette odeur âcre » : exemples de quelques commentaires tenus par les personnels de la médiathèque Falala durant le terrain. Il faut souligner que l'été et l'hiver marquent des nuances : en hiver, ce sont les situations olfactives « délicates » ou « ingérables » avec les SDF qui sont légion, l'été, ce sont plutôt les autres usagers – les *bons, a priori* – qui posent des soucis.

⁸¹ L'auteur n'explique pas plus cette idée, mais il serait intéressant de savoir pourquoi ce type de public serait extérieur au « normes bibliothéconomiques » du point de vue d'un élève-conservateur, appelé dans l'avenir à assumer un poste de direction.

⁸² Vincent Chevallier, *Les publics sans-abri en bibliothèque publique. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur de bibliothèque*, sous la dir. de Christophe Catanèse, Villeurbanne, ENSSIB, 2010, p. 16.

⁸³ Delphine Quéreux-Sbaï, « Le cœur et la raison. Les exclus de la bibliothèque », *Bibliothèque(s)* (41-42), décembre 2008, p. 74-75. Cité par Vincent Chevallier, *op. cit.*, p. 38.

de l'être humain (nerfs, dos, tête, etc.). Pour beaucoup, il bénéficie d'une aura qui nécessite le recueillement et le respect quand on est face à lui.

Dès lors, au sein d'une bibliothèque qui, de toute part, regorge d'ouvrages, vante la société du texte et magnifie les productions de l'art et de l'esprit, l'attitude des usagers se doit de refléter cette sacralité. La figure d'un lecteur assis devant une table et concentré sur sa lecture est légion dans la production artistique depuis toujours et elle s'assimile à un archétype intégré collectivement dans les mœurs et représentations sociales. Le corps des usagers subit cette image et l'intériorisation de codes gestuels et comportementaux propres au monde des bibliothèques interfère sur la matérialité physique des individus qui se rendent dans ce lieu (et explique, peut-être, la non-venue des non-lecteurs).

Dans son mémoire, Céline Leclaire met bien en évidence la dichotomie qui s'opère entre le corps et le monde de la bibliothèque, et ce parmi toutes les personnes qui se trouvent dans cet espace, tant les usagers que les personnels :

« Les bibliothèques se disent volontiers « en mouvement », mais rarement au sens propre. Au contraire, en tant que lieux physiques, elles établissent un système de normes en matière de comportements, de postures. [...]. Il faut bien reconnaître que les bibliothèques, en France, sont un lieu d'ordre, de maîtrise de soi, qu'elles renvoient à des postures de travail classiques et peu variées, et semblent encore frileuses quand il s'agit de donner un rôle aux corps, malgré le confort qu'on y trouve. [...]. En dépit de tous les textes admirables sur sa proximité avec le corps humain, le livre – objet fondateur de la bibliothèque, doté d'un « dos », de nerfs, couvert de peau – est désincarné. Il est fait de matière vivante, mais pas de chair. Il renvoie donc chez les bibliothécaires, et sans doute aussi chez les usagers, à un espace mental, à quelque chose d'intellectuel, voire de spirituel ou même de sensible, plus que de véritablement charnel. On établit dans la bibliothèque physique des classements, des rangements, une organisation, qui se veulent plus proches de la raison que de la vie (avec tout l'imprévisible que le terme suppose). Au nom d'un souci de fonctionnalisme auquel le discours des fournisseurs de mobilier eux-mêmes les invite, les professionnels créent des espaces pour des activités, des usages, plus que pour des personnes ou des êtres humains. Cela se ressent à travers ce qui étonne lors des visites de bibliothèques étrangères, mais surtout à la lecture des règlements et guides d'usagers : à quelques exceptions près, le corps y est pour ainsi dire nié, absent⁸⁴, tout comme il l'est dans les catalogues de mobilier. [...]. L'ordre domine, tout comme l'uniformité des postures, et le paradoxe c'est que la bibliothèque modifiée par le flux et par l'informatique ne remet pas fondamentalement en cause le renoncement au corps appelé par la bibliothèque traditionnelle d'étude : les ordinateurs s'alignent en un confort dont seul le choix des couleurs atténue l'uniformité et la sévérité, et l'usager a moins que jamais besoin de bouger »⁸⁵.

Les mouvements s'opposent à l'immobilisme et aux obligations de ne pas bouger ; ne pas toucher, ne pas abîmer, ne pas contrevenir aux règlements ; l'ordre imposé dans les salles ou dans les secteurs va à l'encontre aux gestes naturels des uns et des autres ; même quand

⁸⁴ A mon sens, il n'est pas ignoré, mais bel et bien mis sous tutelle et contrôlé ou canalisé par une série d'interdictions.

⁸⁵ Céline Leclaire, « S'asseoir, braconner, se courber : le vocabulaire des corps à la médiathèque. Sommes-nous prêts à un désordre tranquille », *BBF* (6), 2010, p. 59-64.

l'institution autorise le son (lors de l'écoute de CD musicaux ou du visionnage de films ; en autorisant les casques et le lecteur-MP3 des usagers), elle invente ses propres seuils de tolérance face à ces bruits, bien souvent en contradiction avec ceux en vigueur chez les usagers (principalement les adolescents et jeunes adultes), afin de protéger son silence et le calme qu'elle propose à l'ensemble du public. Les tapis au sol en Jeunesse, les canapés, les gros coussins, tout ce mobilier appelle à des positions détendues, plus relâchées que celle assise devant une table. Mais dans l'ensemble est-ce que les bibliothécaires acceptent facilement que les usagers fassent ainsi prévaloir des attitudes corporelles naturelles, mais apparemment novatrices ou inédites pour le lieu-bibliothèque ? Il n'est pas toujours facile de voir un groupe d'adolescents avachis dans des fauteuils, et cela appelle bien souvent à des lectures personnelles et subjectives du règlement (réel ou idéal), qui varient d'un agent à un autre, quant à leur acceptation ou non. Est-ce que l'institution peut considérer autrement ces *posturologies* d'usagers qu'à travers une série d'interdits ? Car n'oublions pas qu'elle endosse une responsabilité administrative et juridique si ce corps venait à subir un accident. Elle doit donc se prémunir des incidents qui affecteraient les publics ; ce qui entrave encore un peu plus la faible place qu'elle accorde au corps.

Dans son propos, Céline Leclaire parle de la bibliothèque comme d'un endroit spécial, un « lieu d'ordre », mais elle aborde également des questions relevant du mobilier, des pratiques et comportements des personnels et des usagers. L'auteur se place tant dans le concret que dans le symbolique, en s'appuyant sur des faits, observations et préconçus, ce qui (dé)montre combien le corps fait question dans l'univers de la bibliothèque.

Ce corps si présent et déterminant pour les publics semble cependant ne jamais rentrer en jeu pour la bibliothèque et ses agents. On est là devant une inégalité entre ceux du *dedans* et ceux du *dehors*, entre les professionnels et les usagers de la bibliothèque. D'où une question sous-jacente : qu'en est-il du corps des bibliothécaires ?

B – Et pourtant... le corps est omniprésent !

Mais quand on suit une équipe de professionnels travaillant dans une médiathèque ouverte 35 heures par semaine, quand on partage leur quotidien de chaque moment, de l'arrivée sur leur lieu de travail à la fermeture de l'établissement, quand ils détaillent leurs missions et leurs tâches, force est de constater que le corps est un élément essentiel et omniprésent : l'identité professionnelle s'éprouve à travers lui, à travers des mouvements que tous les personnels effectuent, à travers différentes formes de contraintes qu'ils font peser sur lui. Corps absent, corps caché, corps nié, corps malmené... Mais aussi corps exagéré, caricaturé, deviné : rien n'est évident ou simple dès que l'on s'intéresse à cette question.

L'idée a été de revenir sur l'ensemble des situations ou remarques dans lesquelles le corps est présent, physiquement observable ou en action, symboliquement questionné ou au contraire absent. L'aspect liste est sans doute le plus efficace pour référencer ces rapports ténus et ambivalents avec le corps. Le risque de sombrer dans une énumération vaine est grand, mais il me semble qu'il faille en passer par là et les descriptions minutieuses qui détaillent comment le thème du corps structure la relation aux usagers selon les professionnels, mais également *donne corps* à leur intégration des codes et normes du métier. Pour une fois qu'il est question du corps des bibliothécaires, ne gâchons pas notre plaisir...

*** Un corps contraint et passé sous silence**

A travers différentes situations observées sur le terrain, il apparaît que les bibliothécaires mettent à mal parfois leur corps. En les accompagnant, en les regardant faire, il est apparu que le rapport entretenu entre le corps et les bibliothécaires est ambigu, à la fois passé sous silence et revendiqué, notamment quand il y a des désagréments ou des contrariétés physiques. Souvent d'ailleurs c'est sur un mode inconscient que ce sujet apparaît, ou alors en creux ou en négatif.

Le corps est mis à contribution lorsque le personnel manipule les documents, et ce, dès la réception à la livraison par les fournisseurs. Ainsi, l'agent qui réceptionne les colis de commandes, celui qui est chargé des premiers gestes à opérer sur les documents pour les intégrer aux collections municipales parle de « douleurs articulaires », de « mal de dos

fréquent » et explique que le diable et l'élévateur mécaniques sont des outils mis en place pour amoindrir la pénibilité de son travail :

« Les cartons de livraison vont dessus, comme cela je m'adapte à la bonne hauteur pour réduire les moments où je me penche, ça ne me casse plus le dos comme ça, c'est vraiment utile ».



Un élévateur qui permet à l'agent de protéger son dos

La mise en place des documents dans les travées, bacs ou présentoirs n'est pas, en soi, source de problème, mais cette action répétée quotidiennement, avec un grand nombre d'exemplaires à manipuler peut, à force, générer des difficultés physiques. Il en va de même avec les séances de rangement quand l'établissement est fermé ou lors des retours des chariots pendant les heures d'ouverture. Les postes aux prêts et retours développent une série de gestes « anodins » selon plusieurs agents, « qu'on fait tout le temps sans se poser de questions », des « manipulations matérielles quotidiennes ». En MISA, dans les tiroirs, casiers ou rangées de CD et DVD, il faut décoller les boîtiers les uns des autres, il faut avoir de la dextérité dans les doigts pour vérifier qu'ils soient bien à leur place – ainsi qu'une vue adaptée et rapide. Dans les secteurs, quand la bibliothèque est ouverte au public, il faut aussi gérer des retours de chariots, à un rythme soutenu⁸⁶ afin de faire repartir à vide l'engin, puisqu'il est attendu en bas dans le hall pour être de nouveau rempli. En secteur Jeunesse, on

⁸⁶ Les chiffres d'emprunts montrent que MISA est le secteur qui a le plus de rotations. L'ancien directeur de la médiathèque était même parvenu à établir le nombre de documents « touchés », « rangés », « manipulés » par un agent de ce secteur, chaque jour, par semaine ou annuellement. Ce qui faisait dire à une bibliothécaire, amusée par ces calculs et tableurs Excell, « qu'avant toute chose, le bibliothécaire et le conservateur sont des maniaques [rires] ».

voit l'action des bibliothécaires, notamment le mercredi et samedi après-midi : l'espace et les documents sont « retournés », deviennent « sans dessus dessous » avec des albums et des livres déposés « n'importe où », à même le sol. Mais les objets du décor sont aussi dérangés : des coussins « partout », « des chaises qu'il faut replacer ». « C'est pire qu'une attaque militaire, et c'est comme ça à chaque fois, c'est pour ça qu'on a demandé à être deux aux banques, on ne chôme pas du tout » : on voit ainsi des personnels se mettre à terre pour récupérer les ouvrages en Jeunesse, les empiler dans leurs bras avant d'aller les ranger, multiplier les pas et les allers-retours. D'autres secteurs sont dans la même situation et force est de constater que les personnels s'activent non stop. L'image "traditionnelle" et caricaturale du bibliothécaire toujours immobile et assis à son bureau vole en éclats quand on regarde avec attention le quotidien des personnels qui n'ont de cesse de se bouger dans les secteurs.

Quand les usagers sont présents, il faut aussi se frayer un chemin pour passer entre eux afin de ranger les documents. Dans le rayon des films en MISA, l'espace est étroit et à plusieurs reprises on a pu voir la bibliothécaire s'excuser, demandant « une petite place » afin « de remettre des films », « d'apporter plus de choix ». Et là d'observer qu'elle associe le geste à la parole : elle replie ses bras le long de son corps pour mimer ce besoin de place, avec plusieurs boîtiers de DVD dans les mains, ou bien elle se positionne de trois quart pour faire « la petite souris » et trouver un espace pour accéder aux bacs. Le corps subit une action afin de se réduire, même symboliquement, pour parvenir à se frayer un chemin ou à investir l'espace au milieu des usagers. Il faut aussi composer avec l'agencement du lieu : des travées et étagères très proches empêchent de « se croiser avec les gens », ou à l'inverse plusieurs types de documents à ranger nécessitent de parcourir à plusieurs reprises un parcours « où il faut slalomer ». Le professionnel doit donc adapter son corps à ces conditions de travail.

Il en va de même aux postes de prêts et de retours des documents dans le hall d'entrée. Les personnels manipulent constamment les documents : des « gros pavés » avec les beaux livres ou les atlas, ou des « coffrets de DVD ». Il y a des boîtiers à ouvrir pour vérifier l'état des disques, puis à refermer et à passer dans une machine pour refermer le coffret ou l'ouvrir. Il faut bien regarder ou scruter l'état d'un document pour voir s'il y a une détérioration. De la

même manière, il faut être vigilant pour voir si l'écran d'ordinateur et le logiciel n'indiquent pas une information, soit sur le document, soit sur le profil du lecteur. On passe indifféremment à des formats plus ou moins grands, à des livres robustes puis à des revues plus légères, à des boîtiers mal refermés, dans lesquels on peut « se coincer le doigt » ou se « faire mal ». A Carnegie où les ouvrages ne sont pas en libre accès, il faut monter dans les étages et les magasins pour aller prendre les documents : c'est-à-dire que l'on fait des allées et venues dans les étages durant tout le temps de service public à l'accueil, et ce de manière plutôt rapide (« au pas de charge », « c'est militaire comme rythme », « il ne faut jamais faire attendre les lecteurs »)⁸⁷. Mais ce n'est pas la taille ou la nature du document qui interpelle le corps des bibliothécaires : c'est la masse totale de tout ce qui est touché qui pèse sur le corps, c'est-à-dire qui peut donner *in fine* une impression de gêne physique.

S'arrêter sur les expressions employées par les bibliothécaires pour expliquer les gestes accomplis aux prêts-retours permet de prendre la mesure de la place du corps et de son rôle :

- « C'est de la gymnastique »,
- « Je fais du gymkhana »,
- « On se dessoude l'épaule »,
- « Il faut avoir des talents de contorsionniste ».

Et de mimer, lorsqu'il n'y a pas d'usager, « les mauvais réflexes des gens » qui apparemment ne prêtent pas attention à l'endroit où ils déposent les documents qu'ils veulent emprunter ou rendre, les mettant « systématiquement » « au plus loin de la banque », ce qui nécessite de la part des agents d'aller « les chercher » pour « mettre la main dessus ». Pendant les heures d'ouverture, certains agents ont attiré mon attention en m'interpellant quand un lecteur ramenait des documents empruntés : le fait de se bouger de la chaise pour « attraper », « parfois à l'arrache », les documents, « parce que les gens les mettent toujours trop loin », « s'ils pouvaient les mettre par terre, ça ne serait pas pire ».

Schématiquement, on peut essayer de décomposer les gestes aux retours : il faut attraper les documents, ce qui souvent est détaillé comme non aisé par les personnels. On se situe sur la gauche de la banque. Ensuite, il faut les passer sous la douchette ou le scanner, donc avec

⁸⁷ A Carnegie, il faut également maîtriser le mode de classement, qui n'est pas celui de la Dewey, mais fait de lettres : G pour grand, M pour moyen et P pour petit. Lors de remplacements, les agents qui viennent d'autres établissements peuvent éprouver quelques difficultés dans les premiers temps.

action et/ou insistance de la main, et obligation de regarder ce que l'on fait. Le tout en étant concentré sur l'écran de l'ordinateur, puisque le logiciel s'adresse aux personnels, au moyen de messages qui s'affichent en cas de soucis⁸⁸. Il peut également s'agir de s'assurer que les codes barres sont bien lus. Ensuite, il faut passer le document pour ré-activer le système d'antivol. Après on le dépose sur la droite de l'ordinateur, sur un bureau en retour en forme de L, avant de ne le déposer sur les chariots. Avec les DVD, il faut refermer les boîtiers en les passant dans un lecteur fixé sur le bureau. Quand il s'agit de document réservé ou appartenant à d'autres établissements, les agents le mettent à gauche du bureau, en retrait afin de « ne pas se tromper de destination », « on le met de côté parce qu'il doit être rendu ailleurs ». Parfois, le document rejoint un caisson placé sous le bureau, après avoir été crédité d'une petite fiche : c'est le cas quand un défaut a été observé par le personnel, ou quand les usagers ont rempli une fiche signalant un souci. On se penche pour placer l'objet dans cette caisse. Il faut aussi s'occuper des chariots en respectant leur répartition par secteurs, voire en sous-ensembles parfois (DVD, livres, CD, par exemple en MISA), et parfois les faire monter quand ils sont pleins. Au moment de l'arrivée des « retours partout », le plus souvent un agent s'installe sur le dernier bureau et se consacre uniquement à ce travail. Le tout demande une anticipation et une organisation de l'espace rationnelles, sinon « on se marche dessus », « on fait mal » et l'anarchie peut vite advenir les jours de grande affluence. Aux prêts, la situation est quasiment similaire, si ce n'est qu'il faut démagnétiser les documents et ouvrir les boîtiers. On doit également passer sous le laser ou la douchette la carte du lecteur pour passer, ensuite, les documents qu'il souhaite emprunter.

Durant les observations de terrain, cela donnait des allers-retours permanents sur un espace relativement limité, des alternances entre la position assise et debout, des moments d'interactions avec les usagers et d'autres où le professionnel se retrouve seul ou avec ses collègues. Beaucoup de pas et de mains tendues, le dos et les jambes étant les membres les plus mis à contribution. Au bout de quelques temps, on peut voir des agents se masser le bas du dos ou les poignets, ou bouger les épaules comme pour chercher à se détendre. Sur un

⁸⁸ Les messages sont variés et portent sur plusieurs aspects : il y a ainsi un signallement quand un document a un aspect usé ou qu'il présente des malfaçons. Le message peut concerner la situation du lecteur, quand il doit produire une pièce officielle, par exemple, pour une inscription. Le logiciel informe quand le document rendu n'appartient au fonds de la succursale, dans le cadre des « retours partout », ou encore quand ce même document est réservé par un autre usager. Dans les faits, le logiciel *parle* beaucoup aux bibliothécaires.

ton mi-amusé et mi-sérieux, des personnels évoquent « sorte d'usure » qui se fait « ressentir » et expliquent qu'il y a une sorte de « nécessité à bouger » :

- « Faut se dégourdir les jambes »,
- « Quand il n'y a personne, c'est trop usant de rester assis sans rien faire »,
- « On s'encroûte »,
- « Assis, trop assis ou assis trop longtemps, ça fait mal, et des fois plus mal que quand on est debout »,
- « J'ai mal au dos, je ne peux pas être assise trop longtemps ».

Plusieurs enquêtés évoquent « la maladie des vieilles bibliothécaires », en liens directs « avec les articulations » : « on a tous plus ou moins des soucis de cet ordre là », « c'est La maladie des bibliothécaires, avec un grand L, c'est notre métier qui fait ça ». Plusieurs insistent pour expliquer que « la médecine du travail » veille à suivre les évolutions de certains symptômes chez plusieurs agents. A écouter les personnels, il s'agit là de maux propres à leur métier et il serait logique de penser que se plaindre de certains symptômes permet de faire partie du groupe bibliothécaires, en incorporant physiquement des désagréments que tous éprouvent parfois.

Si l'on se met aux prêts, les mains, les bras et le reste du corps suivent une succession de mouvements :

- Le document (un DVD) est donné par l'utilisateur – à gauche
- Il faut passer le boîtier pour le déverrouiller – à droite
- Il faut enregistrer le prêt – deux temps : au milieu, puis à gauche
- DVD à donner à l'utilisateur – à droite.

Ce qui frappe dans ce simulacre de chorégraphie (quasi esthétique) propre aux bibliothécaires aux prêts-retours, c'est le caractère contraignant joué par le matériel sur le corps des agents. L'alternance gauche-droite peut paraître anecdotique, mais répétée sur l'ensemble de la durée de la plage de service public (soit deux heures), cela peut conduire à une forme de fatigue physique. Cette dernière peut également être d'ordre mentale, puisque les bibliothécaires doivent faire attention aux messages diffusés par le logiciel sur l'écran de l'ordinateur, mais également se être avenants avec les usagers, leur parler. Paradoxalement, leurs propos minorent ou ignorent cette fatigue causée par la relation aux publics, ou tout du

moins celle qui est en lien direct avec leur corps et les gestes accomplis accapare leur attention pour expliquer leur quotidien :

- « Je m'emballe les bras (rires) »,
- « C'est quand même pas très logique cette disposition »,
- « Faut pas s'embrouiller les mains »,
- « Un vrai tour de passe-passe, un coup à droite, un coup à gauche... ».

La disposition des outils pour travailler, la mise en espace des différentes banques, la répartition des postes de travail entre collègues, tout cela participe d'un même mouvement pénible pour les personnels. Quand certains d'entre eux veulent montrer aux usagers des messages figurant sur le logiciel, et donc l'écran de l'ordinateur, les contorsions sont obligatoires, et celle des bibliothécaires et celle des usagers, tant les matériels empêchent une utilisation optimale. Le faible espace derrière les postes de travail aux banques de prêts, par exemple, s'apparente à une contrainte exercée sur le corps des agents. Amusé, un agent explique qu'il avait éteint son PC, seulement en croisant ses jambes et en touchant avec ses genoux l'unité centrale : ici, être grand peut être une contrainte⁸⁹.

*** Des lourds chariots qui pèsent sur les personnels**

Avec ses banques de prêts et de retours, le hall est aussi l'endroit où la question des chariots est la plus manifeste : localisés derrière les retours, entre les banques et les fenêtres de l'établissement, il faut faire attention à l'endroit où l'on parque ces engins, il faut laisser un passage afin que les agents puissent bouger dans l'espace et pousser ces masses vers le monte-charge, voire faire des manœuvres avec. Mais on peut observer les agents se « glisser derrière » un chariot, passer « pour ramasser par terre des livres tombés », bref se répartir différemment dans l'espace en fonction de tâches à effectuer. De manière générale, le sujet du chariot rend les bibliothécaires très prolixes, pas un pour ne décrire les contraintes liés cet objet, que ce soit son poids, sa maniabilité ou les manières pour le garnir :

- « A traîner, c'est lourd ! »,
- « Quand il est vide, si tu l'envoies, les collègues dans les étages ne sont pas d'accord, si tu l'envoies trop plein, c'est encore pire... le bon poids du chariot, c'est pas évident »,
- « Des fois tu es à peu près bien en volume d'ouvrages, à vue de nez, et puis quand tu veux le pousser, c'est une horreur »,
- « En plus il faut slalomer entre les autres chariots, c'est pas évident »,
- « Tu te casses le dos, faut mettre un grand coup de rein pour le pousser »,

⁸⁹ Cette mésaventure est survenue à deux reprises au chercheur qui, pourtant, n'est pas très grand.

- « A pousser, c'est l'horreur, ton dos prend tout ; dans les étages, entre les différents revêtements au sol, tu ne dois pas le pousser pareil, c'est vraiment pas pratique ».

Au point que la direction a convié un ergonome pour venir mesurer et « peser » le chariot.

Absente le jour de la rencontre, j'ai eu le droit à plusieurs comptes rendus de cette visite :

- « Dans le métier, jamais on a fait ça, jamais on a pesé un chariot, je ne trouve rien là-dessus, nulle part ; on a pesé le chariot à vide, puis rempli [...]. Une démarche vraiment complète, on attend le rapport de l'ergonome maintenant »,

- « J'ai contacté des commerciaux, chez nos fournisseurs, pour leur poser des questions sur les charges maximum, sur le poids à vide, sur la composition des matériaux [...]. Mon interlocuteur me disait que jamais personne ne lui avait posé ce genre de questions, personne dans la profession ne lui demandé ça »,

- « En même temps, c'est quoi le bon poids, entre guillemets, d'un chariot ; entre celui de MISA, avec les beaux livres, les CD et DVD et celui de LITT, on fait quoi ? C'est pas le même poids, le poids moyen on va dire... C'est bien que l'ergonome soit venu, mais dans les faits, je ne vois pas trop ce que ça va changer »,

- « Quand les roues se coincent, je peux te dire que c'est impossible à manipuler, tu t'arraches le bras, faut plus le tirer que le pousser ».

Il est intéressant de souligner que, concernant un objet qui fait partie à ce point du quotidien des bibliothécaires – et qui figure régulièrement sur des images montrant ce métier – on est surpris d'apprendre que la profession ne s'est jamais intéressée aux éléments techniques et concrets qui concernent le chariot. L'aspect « novateur » et « inédit » de la demande formulée par la médiathèque rémoise est indiqué par des agents et l'ancien directeur de la structure comme un signe de curiosité professionnelle et d'intérêt concret, mais aussi comme potentiellement pertinent pour l'ensemble du métier.

Les murs dans le hall au niveau du monte-charge, la porte même de cet ascenseur pour les chariots attestent de ces difficultés de maniement, avec des traces de coups et d'impacts sur la peinture blanche qui recouvre les parois avoisinantes des portes métalliques. Les angles droits sont attaqués, et la porte du monte-charge, après un incident, est même vrillée.



**Le coin du monte-charge dans le hall d'entrée :
des stigmates sur les murs et le revêtement au sol, une porte d'ascenseur abîmée**

Dans les secteurs spécialisés, dans les étages (Jeunesse-Junior, ST, MISA, HUM et LITT) et au rez-de-chaussée (Actu et Jeunesse-Benjamin), on retrouve certains des gestes observés dans le hall, l'intensité ou l'effet répétitif en moins. On constate que dans les rayonnages, la dernière étagère ainsi que la première sont difficilement accessibles. Il faut soit se hisser vers le haut, soit s'agenouiller ou se mettre à terre : là encore, il faut contraindre son corps⁹⁰. Lors des séances de rangement, quand l'établissement n'est pas ouvert au public, on peut croiser des bibliothécaires qui décident de s'asseoir par terre (« ça tire moins sur les jambes et le dos », « je me ménage »). Les bras peuvent également être chargés, voire très chargés : il n'est pas rare de devoir prendre des documents pour les bouger de place, les porter pour dégager de l'espace ou réunir des séries, par exemple. On re-dispositionne le rayon en fonction des retours des documents ou des acquisitions, le classement s'en trouve modifier et toutes les manipulations doivent alors être faites par les agents qui peuvent parfois « charrier », « manier » ou « bouger » un nombre important de documents. La manipulation des documents est permanente, elle fait tant appel aux doigts, mains, bras qu'aux yeux afin de tout positionner, de tout bien mettre en place, voire de vérifier le rangement. Dans le cadre

⁹⁰ Dans le Livre d'or, présent dans le hall, une lectrice a également manifesté ses difficultés pour atteindre le dernier étage, mais pire pour accéder le rayon le plus bas : a priori âgée, elle estime que c'est délicat pour elle de se pencher si bas. Certains exemples de disposition des collections, dans des établissements étrangers, font état d'une réflexion menée en interne dans les équipes de bibliothécaires pour anticiper et parer à ce genre de situations. « Cela concerne également les rayonnages, dont l'usage semble purement utilitaire et pragmatique en France et n'invite les corps qu'au passage : en effet, il y a rarement un moyen de s'asseoir au fil de la consultation, contrairement à ce qu'on observe à Rotterdam, par exemple ». Céline Leclaire, *id. ibid.*

de la réflexion sur l'avenir des vidéos cassettes, certaines personnes estiment que « le format K7, c'est encore plus lourd que les DVD, ça ne sera pas pratique à sortir des collections, ça sera un travail de manutentionnaire ».

Aparté

Le chariot : un symbole dans l'image des bibliothécaires

Fouiller dans des bases de données en images est apparu comme un complément pertinent à la démarche de terrain pour réfléchir sur les représentations liées au monde des bibliothécaires. Ainsi, j'ai commencé à regarder le site web de Fotosearch⁹¹, qui se veut une « photothèque mondiale », avec pour mots-clés « bibliothèque » et « bibliothécaire ». En couplant « bibliothécaire » et « chariot », on obtient de nombreuses réponses, le/la professionnel(le) étant fréquemment représenté(e) dans des travées, dans un travail in situ et donc accompagné(e) d'ouvrages et souvent de chariots. Ces derniers sont apparemment remplis et servent le professionnel dans l'exercice du métier : c'est là un outil capital. Ergonomique ou un peu âgé, il suit comme son ombre le bibliothécaire.



ar070504025 fotosearch.fr



c0044717 www.fotosearch.fr

⁹¹ Le site web de cette entreprise annonce plus de « 10000000 images et photographies » en ligne, proposées à l'achat. On peut se reporter à l'adresse suivante <http://www.fotosearch.fr>



*** Quelle image physique se trouve renvoyée par les agents ?**

Enfin, à l'occasion d'un récolement pour la section Jeunesse où tout le personnel de la médiathèque a été convié, il a été possible de voir des corps malmenés, contraints de se plier aux impératifs de la localisation des travées, à la configuration du rangement des documents. Même si l'équipe des bibliothécaires est chevronnée et importante en nombre, les réalités des rayons les ont forcé à trouver des positions inédites, à l'image des scènes décrites par ces photographies où l'on constate que la force physique rentre beaucoup en jeu :





Récollement en Jeunesse :
assis, debout, à genoux, sur les talons... A chacun sa méthode⁹²

On remarque que chacun adapte sa position selon le rayon auquel il est confronté, mais également en fonction de sa taille et de sa corpulence. Plusieurs agents indiquent aussi qu'ils savent « se protéger » et « anticiper la douleur » en adoptant une posture ergonomique. Ces quatre images et les huit positions adoptées prouvent combien le corps est mis à rude épreuve dans le quotidien des bibliothécaires et que le système D et/ou des recommandations de médecins permettent de limiter les effets sur le corps. Une fois de plus, les mains, le dos et les jambes sont fortement sollicités. Attirant leur attention sur ce fait, les personnels abordent les « pathologies-types des bibliothécaires » : ils sont alors plusieurs à parler de tendinites, de tassements de vertèbres, de scoliozes, mais aussi de lancements dans le bas du dos, de « fourmis qui perdurent ».

En dépit de ces contraintes et douleurs, plus ou moins importantes, l'ambiance lors du recollement est joyeuse et sympathique. Les bibliothécaires s'amuse d'ailleurs des positions des uns et des autres et la prise de photographies accentue cette atmosphère détendue :

⁹² L'auteur remercie les agents qui ont accepté d'être photographiés.

- « On a l'air fin à quatre pattes »,
- « Ne prends pas de photo, on est vraiment, on va passer pour des zozos dans ton enquête »,
- « On s'amuse bien quand on est bibliothécaire ! (rires). A part couchés, je crois qu'on a fait toutes les positions ! »,
- « C'est plus de mon âge, j'arrive même pas à me redresser, [...] dur de se relever ! »,
- « On sait mouiller la chemise quand on est bibliothécaire [rires] »,
- « On travaille par terre, c'est quand même pas pratique... et les lecteurs sont aussi obligés de faire comme ça »,
- « Bonjour l'image pour ton étude : une bande de joyeux drilles couchés par terre, sans queue ni tête... ! ».

Etonnamment, à travers certains échanges, quelques bibliothécaires se montrent plus inquiets des potentiels usages de ces observations et photographies que des effets directs sur leur corps en adoptant ces positions inhabituelles. A titre d'hypothèse, on peut avancer l'idée que ces professionnels se trouvent dans des situations corporelles contraignantes, où ils sont obligés de se conformer à la taille des rayonnages et à la configuration des travées, encombrées de surcroît par des collègues, et où ils donnent de leur personne en mettant les *mains à la pâte*. A travers les photographies, et les positions adoptées, peut-être estiment-ils qu'il ne s'agit pas là d'une *arrière-cuisine*⁹³ assez digne par rapport à leur profession ?⁹⁴

⁹³ La vie sociale est régie par une série d'actions, de paroles et de gestes qui lient les individus entre eux au sein de rapports interpersonnels au quotidien. Le sociologue utilise la métaphore du théâtre pour expliciter son propos, le monde social étant un théâtre, les individus des acteurs et les formes d'interaction autant de représentations. Pour cohabiter ensemble, les hommes adoptent différents types de comportement, en fonction d'éléments fixes (âge, sexe, identité sociale), mais aussi en fonction des interactions dont il s'agit (amicales, professionnelles, amoureuses, etc.). « L'acteur doit agir de façon à donner, intentionnellement ou non, une expression de lui-même, et les autres à leur tour doivent en retirer une certaine impression », chacun étant tenu d'adopter son rôle et sa composition en fonction de la situation. Pour le travail, il en va de même : les bibliothécaires ont des manières d'être et des attitudes entre eux, vis-à-vis des usagers, ou avec les fournisseurs. Dans l'optique de Goffman, on est là dans un processus de mise en scène, entendue comme l'interaction sociale qui se joue : les bibliothécaires adoptent donc leurs attitudes sur « une façade », mais ils peuvent également modifier leurs gestes et propos quand ils ne sont plus sur le devant de la scène, soit dans « l'arrière-cuisine » (ou la « coulisse » et la « région postérieure »). Dans cette arrière-cuisine que constitue le temps où la bibliothèque est fermée au public, la représentation est donc temporairement suspendue et les *hôtes*-bibliothécaires plus relâchés ; cependant, la présence de l'ethnologue peut remettre en question cet ordre et contraindre les agents à endosser les habits du professionnel en interaction face à l'étranger. D'où peut-être la volonté de certains de « bien faire » devant moi, et par rapport à ces photographies, de ne pas vouloir que ces positions physiques soient enregistrées : il s'agit de « garder la face » comme l'indique Goffman, et insister sur le corporel à travers ces images remet peut-être en cause la nature intellectuelle du métier. Voir Erving Goffman, *La mise en scène de la vie quotidienne* [1959 – 1973], Paris, Editions de Minuit, coll. « Le Sens commun », 1996.

⁹⁴ La même impression s'est faite sentir au sujet du casier fabriqué en interne et recueillant des fiches manuscrites qui aident à l'organisation des réservations. Quelques collègues ont ainsi « regretté » ou « déploré » que je m'intéresse à cet outil : « c'est la honte ce truc, je comprends même pas qu'ils le planquent pas dans le bureau fermé ou ailleurs, enfin pas sous les yeux des lecteurs, ça fait vraiment pas pro... » pour l'une des bibliothécaires, « à l'heure des ordinateurs, de la dématérialisation, ce machin, ça fait vraiment... comment dire : non, c'est nul ». Le reflet ou l'effet miroir négatif, que ces agents voient dans ces manifestations ou objets, est dénigré au nom du plébiscite d'une image moderne, technologique et professionnelle de la bibliothèque. Les termes employés accentuent leur critique : « truc » ou « machin » renvoient à une minoration du casier, nié et rejeté. Comme si, pour eux, leur métier se devait de donner une *bonne image* de lui-même, image qu'ils souhaitent contrôler (l'un

Comment un métier axé sur la culture et l'intellect pourrait-il être analysé à travers ces images, voire même sous le prisme corporel ? On soulignera également le recours à l'humour dans les propos des agents : l'ambiance détendue du récolement peut l'expliquer. Mais peut-être s'agit-il aussi de mettre à distance ces positions, en les raillant, pour bien montrer qu'elles ne sont pas ressenties comme symptomatiques de l'exercice du métier.

C – D'autres contraintes pèsent sur le physique et physiologique

Le terrain a été l'occasion de multiplier les moments d'accompagnements des personnels, lors de l'exercice de leur temps de service public et dans le cadre de tâches menées en travail interne⁹⁵. Mais la présence du chercheur ne s'est pas arrêtée là : les moments de détente, lors de festivités (pots de départ en retraite ou en mutation), de la prise des repas ou de la pause café-thé et/ou cigarette, les interactions entre collègues et les habitudes du groupe bibliothécaire, ont été des situations toutes aussi intéressantes où l'identité professionnelle se manifeste différemment mais sûrement. On ne peut que faire nôtre l'approche plébiscitée par le sociologue Nicolas Hatzfeld :

« L'ambiance, peu étudiée, est pourtant sans cesse invoquée par les membres des institutions ou des communautés particulières dans la société ouverte contemporaine. Cette notion devrait, à mon sens, être davantage prise en compte dans les analyses. Le terme désigne ici la part volontaire d'un groupe social, sa cohésion assumée »⁹⁶.

Grâce au terrain d'observation, l'ambiance propre aux bibliothécaires constitue un terrain d'enquête en soi. Dans le cadre de la réflexion autour du corps, ces instants permettent de saisir comment des codes gestuels, des manières d'être paraissent propres à la profession, ou en tout cas comment ils constituent des référentiels collégialement adoptés.

*** Une pause déjeuner où l'on « mange avec sa montre »**

des agents propose de le cacher des regards du public). Certaines fois, des tentatives pour reprendre ma démarche d'enquête ou mes propos ont eu lieu. De plus, cet outil avec les fiches m'intéressait pour la prise d'écriture manuscrite qu'il représente, rejoignant là la réflexion sur la place du corps dans la bibliothèque : l'écriture manuscrite – comme projection du physique – se voit dénigrée, rejoignant la minoration du corps dans la profession.

⁹⁵ Service public : temps dédié à l'accueil du public ; travail interne : temps dédié à des tâches sans interaction avec les usagers. En fonction du statut des agents, la répartition entre ces deux axes varie de plusieurs heures.

⁹⁶ Nicolas Hatzfeld, « La pause casse-croûte. », *Terrain* (39), 2002. [En ligne], mis en ligne le 19 décembre 2007. URL : <http://terrain.revues.org/1415>. Consulté le 26/09/2011

Il en va ainsi avec la prise des repas du déjeuner, où plusieurs illustrations se détachent. Initialement, l'idée était de se focaliser sur les temps de travail stricto sensu, et puis le terrain a permis d'appréhender d'autres moments où l'identité professionnelle était en scène, où le corps des bibliothécaires était soumis au poids du métier. On pourra toujours rétorquer qu'il s'agit là d'anecdotes personnelles ou d'approches sensibles de l'observation, mais outre mon intuition de les intégrer à la réflexion, plusieurs chercheurs adoptent eux aussi cette démarche dans leurs travaux, à l'image de Nicolas Hatzfeld enquêtant au sein d'une usine :

« Loin d'être de simples temps de relâchement, ces instants sont [...] des moments de reprise d'eux-mêmes, de mise à distance de l'organisation. [...]Après tout, je suis venu analyser les relations de travail, et l'on pourrait considérer que la pause casse-croûte, par définition, est hors champ. C'est le choix fait, généralement, par les recherches en sociologie ou en psychologie du travail »⁹⁷.

Alors que les agents sont sur un temps professionnel, mais personnel et plus lâche, la relation entre collègues s'illustre : on mange entre soi, selon des affinités intimes, mais très souvent on parle travail, entre autre chose. L'espace détente de la médiathèque Jean Falala peut être rapidement pris d'assaut, à plusieurs reprises l'ensemble des places et tables était occupé. C'est l'occasion de croiser des collègues des annexes, le jeudi⁹⁸ par exemple, ou d'échanger des informations liées au travail (horaires de planning, absences ou congés d'un agent, message diffusé via la messagerie électronique, attitudes du public), liées surtout aux *off* du travail (les candidatures à des postes en mutation interne, les *petites affaires* entre collègues, des traits d'humour ou des propos plus ou moins codés faisant état d'une situation) :

- « Tu es au courant pour... ? »,
- « Tu as vu passer le message... ? »,
- « Hier, j'ai eu un client bien corsé, je te raconte pas... »,
- « Mais elle ne l'aura jamais le poste... »,
- « Quelqu'un sait si les auditions ont commencé pour le poste de Laon-Zola, la direction a déjà rencontré des gens ? »
- « Mais qui candidate sur le poste ? »,
- « J'ai pas compris ce matin ce qu'ils voulaient dire dans le mail... »,
- « Mais ça donne un peu le tournis ces chaises musicales »,
- « Faudrait quand même s'arrêter sur un poste et le garder un certain temps... ».

⁹⁷ *Ibid.*

⁹⁸ Journée où, *a priori*, beaucoup d'agents viennent pour cataloguer le matin et/ou participer à des réunions ou présentations professionnelles.

C'est ainsi toute la vie interne qui passe à la moulinette à l'heure des fourchettes. C'est un moment véritable d'échanges, tant par rapport aux informations communiquées qu'au fait que les agents parlent à titre personnel. Mais des conversations à caractère privé et familial sont également très fréquentes (la vie à la maison, les menus adoptés, les enfants et les animaux, les vacances à venir). On s'échange des recettes de cuisine, des « bons plans » pour des assurances ou des sites Internet, on demande des nouvelles de la famille des collègues, on évoque les préparatifs d'un mariage. Ces exemples ne sont pas spécifiques au monde des bibliothèques : il s'agit là de la vie interne d'un groupe de salariés qui se retrouvent et échangent autour d'éléments qu'ils consentent à aborder au sein du lieu de travail. C'est ce qui constitue le quotidien des personnels et les réunit dans une ambiance plus personnelle.

La pause déjeuner s'organise, et en amont des échanges ont lieu pour fixer l'heure du départ collectif au restaurant administratif, pour commander un en-cas à des collègues qui sortent, pour avoir une marge de manœuvre par rapport au temps de SP et aux horaires d'ouverture. On peut aussi prendre rendez-vous entre collègues qui travaillent dans différents secteurs, voire dans d'autres établissements du réseau. Une fois le déjeuner commencé, on peut aussi avoir pour « mission » ou « ordre » de réchauffer les plats des autres qui vont arriver, de réserver des places assises⁹⁹. En amont même du repas, lors de réunions, à partir d'une certaine heure (vers 11h20), certains agents regardent leur montre, d'autres peuvent s'excuser et quitter la rencontre pour cause de déjeuner à prendre « avant l'ouverture », faisant état d'une contrainte réelle et à laquelle ils ne peuvent couper.

Le physiologique est concerné par le repas, puisqu'il s'agit de se sustenter mais le référence au corps se fait sans doute encore plus ressentir quelques minutes avant la fin du déjeuner des bibliothécaires. On reprend ici la description d'une pause déjeuner, représentative de ce qui a pu être observé au fil du terrain :

Notes de terrain : « dans la salle repos du personnel à Falala, avec 4 personnes. Nous sommes un mardi, ouverture des portes à 13h ; vers 12h45, on accélère le rythme, les cuillères de yaourt sont plus grosses et rapides, on prépare des tasses pour verser le café, la jeune femme avec son thé souffle dessus pour le refroidir : « c'est trop chaud, faut encore attendre un peu ». Plusieurs commencent la vaisselle ou chargent le lave-vaisselle. Vers 12h50, les sujets de discussion se limitent et l'on parle plus que de l'heure : « faut encore que je remonte et puis

⁹⁹ Exemples d'échanges autour de cette organisation : « Le jeudi, c'est cantine », « on se retrouve pour aller chez Paul », « faut que j'aille me chercher un sandwich, j'ai rien pris aujourd'hui », « on se dit à quelle heure alors ? ».

que je descende ensuite dans le hall », « faut que j'ouvre ma session et que je m'installe ». On souffle sur les tasses de café, on range les fourchettes et couteaux, on refait les sacs qui servent à transporter le déjeuner. « Il est quelle heure ? Moins cinq, j'ai encore le temps pour une goutte de café ». Personne n'a la même heure : « je dois avancer de quelques minutes », « moi, ma montre est en retard », « bref, faut que je me dépêche ». 12h57 : je me retrouve seule dans la pièce ».

On mange ainsi plus ou moins vite en fonction de la prise de service. On programme l'heure du déjeuner en fonction des impératifs qui s'imposent ensuite. Cela passe généralement par une préparation en amont afin de choisir le bon créneau horaire. Tous ces éléments interfèrent sur la pause déjeuner et jouent sur les agents en forme de contrainte :

- « Des fois, on est coincée, on mange très vite, debout même »,
- « C'est vrai que quand on va à la cantine, le jeudi, quand on part ça fait comme une envolée de moineaux... »,
- « On finit les thés rapido et on part ».

Généralement, on observe une accélération dans la prise du repas en fonction du temps restant. *A priori*, le service public et les heures d'ouverture régissent la pause déjeuner, un temps qui appartient à l'agent pour s'alimenter mais qui, en fait, est un temps dans la journée professionnelle, conditionné par des impératifs de travail, soumis au rythme de l'établissement et de l'accueil des usagers. Il ne s'agit donc pas d'un temps pour soi, dédié à marquer une pause ou même à l'alimentation du corps.

*** Un corps qui souffle le chaud et le froid**

Le bâtiment exerce lui aussi des contraintes sur les corps : la question de la température, à la médiathèque Jean Falala, pose en effet question et s'avère problématique. La lecture du Livre d'or qui recueille les doléances, encouragements et questions des usagers en atteste, comme ce message pris au hasard :

« Ne pourriez-vous pas augmenter encore un peu plus la température (23.8° ce n'est pas assez), on pourra ainsi se mettre en caleçon et en string ou marcel ? Pourriez-vous également prévoir des douches afin que nous puissions nous rafraîchir ? La question est : peut-on oxygéner son cerveau dans un lieu de culture avec une température dépassement outrageusement (où sont donc les économies d'énergie tant promises !) les 20°C ? » ; message, sans date ni nom d'auteur, que l'on peut fixer en novembre 2007. Quelqu'un a rajouté juste en dessous : « et c. écologique. Vive le d.d¹⁰⁰. !! ».

¹⁰⁰ Le développement durable.

Les systèmes d'aération, le chauffage et la climatisation ont reçu de nombreuses critiques depuis la date d'ouverture de la médiathèque. On se plaint d'une chaleur « insupportable », « insoutenable », tout à tour « trop chaude » et « trop froide ». Les bouches de ventilation apporte « un froid polaire » en section Jeunesse et les parents s'en émeuvent pour la santé de leurs progénitures. Les usagers critiquent donc des défauts de fonctionnement de la chaufferie, et ce, même si initialement le nouvel édifice était vanté pour ses qualités écologiques et respectueuses de l'environnement, notamment avec un système de chauffage novateur.

Du côté des personnels qui y travaillent, cet élément "chaud-froid" revient également dans les discussions. Par exemple, pour ceux qui souffrent de problèmes ophtalmologiques :

- « C'est impossible de mettre des lentilles de contact »,
- « Entre la clim' et le même air qui est réinjecté, c'est pas possible »,
- « Depuis que je travaille ici, je ne peux plus mettre mes lentilles de contact, ça assèche trop les yeux »,
- « Ca me piquait, je pleurais, donc j'ai remis des lunettes, c'est pas possible »,
- « Avec la clim' c'est l'horreur, [...]. C'est pour cela que les gens nous voient toujours avec des lunettes [rires]».

Cela va au-delà de l'anecdote : des agents se voient contraints de porter des lunettes, ce qui implicitement nourrit l'image caricaturale des bibliothécaires à lunettes, représentation sociale toujours d'actualité. A Falala, le mythe de la « dame de la bibliothèque » avec des lunettes est entretenu par le fonctionnement défectueux du système de chauffage.

Aparté **Une base d'images à clichés...**

L'enquête souhaitait interroger l'image des bibliothécaires : rapidement, l'idée de recueillir des productions artistiques mettant en scène ces professionnels s'est imposée d'elle-même, à commencer dans les films et les ouvrages de fiction, en littérature jeunesse notamment. Concernant les albums pour enfants, on remarque que les bibliothécaires y sont souvent représentées avec de lourdes montures et des verres tout aussi épais, ce qui a pour effet de durcir le visage des individus et de renforcer un caractère autoritaire.

En repartant sur Fotosearch, et en tapant « bibliothécaire », on obtient comme résultats plus de « 1110 images trouvées ». En couplant la demande pour obtenir « bibliothécaire lunettes », ce sont 283 photographies qui sont alors proposées, soit à peu près 25,5% des images totales.

Ci-dessous, deux exemples avec des montures *old-school* qui frôlent la caricature...



A la bibliothèque patrimoniale, Carnegie, les personnels peuvent également être confrontés à des températures excessives. Ainsi, le bureau où le scanner est entreposé est très petit, relativement mal agencé et inconfortable, avec trois portes qui le traversent. Le personnel indique combien parfois « quand on travaille sur des ouvrages, des photos, ça monte très vite en chaleur... » et que « la température peut très vite devenir étouffante ». Il faut souligner que la photocopieuse de l'établissement est également installée dans ce « cagibi », ce « petit bureau » également présenté comme « un long couloir surchauffé » où deux ordinateurs trouvent place.

En secteur LITT à la médiathèque Jean Falala, à plusieurs reprises durant le terrain d'observation, le thermomètre indiquait plus de 24°C. Là encore, les usagers y font souvent référence dans leurs messages sur le Livre d'or, ou entre eux quand on peut saisir certaines conversations :

Notes de terrain. « Je prends l'ascenseur, je suis sans mon badge. Il y a deux femmes dans la cabine, nous descendons du niveau 2 au rez-de-chaussée. L'une des jeunes femmes : « c'est pas possible de rester là, c'est intenable... Je m'endors sur mes cours... » ; sa camarade : « on crève de chaud, oui, c'est nul ». Je les suis en arrivant en bas, elles se dirigent vers l'entrée et sortent fumer ; je me mets derrière elles et fume. La première étudiante : « fait meilleur là, tu te rends compte ?! C'est pas croyable ». Sa collègue : « comment tu veux qu'on travaille, tu as vu la chaleur, c'est une fournaise ».

Les bibliothécaires sont dans la même situation, ils subissent la chaleur excessive :

- « Je me sens embrumée »,
- « Pouah, faut que je bouge, c'est intenable cette chaleur »,
- « J'en peux plus, c'est inconfortant de travailler dans cette chaleur, on se traîne »,
- « On sue tout le temps, c'est horrible [rires]... C'est inconfortable comme impression ».

D'ailleurs, en secteur LITT, le thermomètre est placé juste derrière les deux banques d'accueil, c'est un objet usuel qui prend sa place dans l'environnement des agents qui le regardent fréquemment. Parfois, cela peut créer une concorde entre les personnels et les usagers, comme ce regard échangé entre une bibliothécaire et un lecteur en secteur LITT, et sa moue où elle souffle en imitant l'effet de la chaleur : le sourire complice du lecteur atteste d'une mutuelle compréhension autour du problème de la chaleur. Ainsi, le corps des bibliothécaires est soumis au fonctionnement, plus ou moins optimal, de la climatisation¹⁰¹. La forte chaleur les entrave, les mets mal à l'aise et rend délicat certains gestes ou même le fait d'être actif : « quand tu as bien mangé, des fois l'après-midi, c'est dur... [rires] ». Le corps paraît malmené et les personnels s'en plaignent. Plusieurs messages dans le Livre d'or des usagers font écho aux propos des agents, notamment quand ils parlent de l'architecte qui a imaginé et réalisé le monument de la médiathèque Jean Falala :

- « L'architecte était un nul, il n'a pas fait les choses comme il l'aurait fallu »,
- « L'architecte n'a jamais travaillé là ! »,
- « Tous ces bâtiments modernes ont tous un défaut au niveau du chauffage, de la climatisation »,
- « C'est honteux de construire de tel bâtiment sans mettre les financements pour ensuite gérer les coûts de fonctionnement du chauffage et de la clim' ».

Dans un parallèle métaphorique entre leur corps et les livres, plusieurs agents vont même jusqu'à évoquer des « attaques » ou « problèmes » que cette forte température génère pour les collections. Ainsi en secteur Jeunesse, on explique que de trop fortes températures « abîment les albums » :

¹⁰¹ Un processus similaire a été observé lors de la soirée organisée à la médiathèque Falala dans le cadre des célébrations fêtant les 800 ans de la Cathédrale. Cette « soirée VIP », « la soirée people » avait lieu le soir, mais toute la journée des préparatifs avaient lieu à la médiathèque. Étonnamment, effectivement, la température du bâtiment était plus agréable. Ce que les agents n'ont pas manqué de souligner : « comme on aura du beau monde ce soir, ils nous ont mis la clim' toute la journée, c'est autre chose la température quand même », « on voit la différence de traitement », « c'est bizarre, mais on respirait mieux ce jour-là, quand même... vachement mieux même ».

« Ca fait coller le film plastique, ensuite les albums se collent entre eux (geste de la main où on voit que les albums sont collés) et du coup on tire fort en haut de l'ouvrage pour le décoller plus facilement. Tu vois ça, ben c'est pas comme cela que l'on retire un livre, il ne faut pas le prendre en haut, jamais, mais là c'est trop collé ».

Dans les propos d'une bibliothécaire, on franchit même un cap dans l'argumentation : « si ça gondolait les livres, si ça les abîmait, on ferait quelque chose ; mais là, ça ne gêne que nous, les agents, donc... enfin, voilà, ils préfèrent les livres à nous [rires] ». Elle n'hésite pas à se mettre, elle et ses collègues, en concurrence avec des livres, soit une dualité être humain-objet. Elle se sent dévalorisée face à un objet, et même si elle emploie l'humour pour euphémiser son propos, elle estime que l'on privilégie les ouvrages par rapport aux personnels. Finalement, elle se montre jalouse des documents, qu'elle humanise dans une sorte d'anthropomorphisation de l'objet-livre.

Toutes ces remarques remettent en cause l'appropriation du bâtiment par les personnels. Les problèmes de chaleur peuvent entraîner un rejet de l'édifice et créent des conditions de travail désagréables par moment. Le bien-être de l'agent va de pair avec le lieu où il travaille et sur le site de la médiathèque Falala, plusieurs désagréments hypothèquent parfois cet équilibre. Le corps pâtit donc en premier de ces dysfonctionnements et on constate que la climatisation exerce une contrainte physique réelle sur les bibliothécaires.

*** Un bibliothécaire sachant marcher...**

La marche à pieds est une autre preuve attestant que le corps du bibliothécaire est prépondérant dans l'exercice de son métier. A suivre les agents, mon expérience atteste d'une multitude de pas effectués durant une journée de travail. L'un des plus forts préjugés à l'encontre de l'image du bibliothécaire est le caractère statique de l'agent, comme l'illustrent ces propos dans une enquête de 2010 :

- Hakim (inscrit à la médiathèque centrale de Nanterre) : « La question que je me pose, c'est : est-ce qu'ils restent assis toute la journée au même endroit ou est-ce qu'ils bougent ? Je vois bien qu'ils sont souvent assis au même endroit, c'est ça le truc... Ils sont assis derrière leur ordinateur et attendent un renseignement, sinon ils vont aider les usagers ou ils font le retour des documents »,
- Thibaut (Toulouse) : « Ce métier-là, il est assez bien, mais des fois, si on reste comme ça assis tout le temps, ça va devenir ennuyeux. Des fois, quand ils restent comme ça tout seul pendant des heures devant un écran, on dirait qu'ils s'ennuient »,

- Le métier de bibliothécaire est alors souvent considéré comme « pas vraiment fatigant »¹⁰².

Ce préconçu, véhiculant l'idée d'un immobilisme qui mènerait à l'ennui, est tenace dans les représentations sociales, quel que soit l'âge des enquêtés, usagers ou non-fréquentants des établissements de lecture publique. Mais pourtant, dans les faits, les bibliothécaires sont constamment en train de marcher : à la médiathèque Falala, au niveau de chaque plateau, les personnels des secteurs HUM et ST doivent ainsi quitter leur espace pour traverser celui de leurs collègues de LITT et MISA, les bureaux qu'ils partagent ensemble se trouvant au fond de ces secteurs. Oublier ses lunettes, son badge ou tout autre chose se traduit par un aller-retour, si possible au pas de course lorsque l'on est en service publique.

On marche sans arrêt en bibliothèque, pour aller régler une question administrative au niveau mezzanine, ou se détendre dans l'espace repos du personnel. Pour les fumeurs, l'espace qui leur est dédié se trouve au rez-de-chaussée, dehors, ce qui prend déjà du temps sur le temps de pause en lui-même pour parvenir à cet emplacement. Ensuite, selon le statut des agents, les heures de service public se traduisent souvent dans le hall d'entrée, aux prêts et retours ou aux inscriptions et accueil : quand on vient des secteurs, il faut donc se déplacer, parfois rapidement quand on enchaîne deux plages de SP. On peut aussi faire des remplacements dans des annexes et courir pour y parvenir dans les temps. En secteur Jeunesse, les bibliothécaires peuvent être amenées¹⁰³ à travailler sur les deux étages, soit benjamin, soit junior. Quand on est aux retours, il faut disposer les documents sur les chariots, les pousser jusqu'au monte-charge. Dans les secteurs, ces retours sont longs parfois à ranger dans les étagères. Ainsi, en secteur MISA, un chariot peut se vider rapidement, même quand il est bien rempli de documents, mais au prix d'un nombre de déplacements importants : cela fait beaucoup d'allers-retours pour remettre les retours dans les travées et les rayonnages, et les personnels ne peuvent se charger les bras au-delà d'un certain nombre, ce qui explique cette sorte de mouvement pendulaire du chariot aux différents coins de l'espace MISA. Même si les bibliothécaires pré-organisent ou pré-classent le chariot en compartimentant les documents entre DVD, films, documentaires et séries télévisuelles, entre CD musicaux, partitions et ouvrages d'art, il n'est pas rare de compter plus d'une

¹⁰² Virginie Repaire, Cécile Touitou (sous la dir. de), *Les 11-18 ans et les bibliothèques municipales*, Paris, Editions de la Bibliothèque publique d'information – Centre Pompidou, 2010, p. 23.

¹⁰³ Il s'agit d'une équipe féminine à la médiathèque Falala.

dizaine de trajets. Et les bibliothécaires sont là pour renseigner et apporter leur aide aux usagers : ils multiplient les courts déplacements aux côtés des usagers pour les guider dans les documents, pour les amener vers les travées, voire pour leur tendre le fruit de leur recherche. Les trajets sont immuables, de la banque d'accueil aux rayonnages, puis un retour vers le bureau, ou alors d'autres déplacements dans l'espace du secteur, pour faire du rangement ou retaper quelques travées.

- « Si tu me suis toute la journée, tu vas être fatiguée, on n'arrête pas de marcher ici »,
- « Les gens nous voient toujours derrière notre bureau, mais on est toujours debout, en train de ranger, de les aider, de s'occuper des chariots, c'est vraiment un faux procès »,
- « Tu peux te casser le bras et travailler, mais si tu te casses la jambe, là c'est différent »,
- « (l'agent raccroche le téléphone sur le bureau) Encore un chariot ! Chouette ! Allez, c'est parti pour un quart d'heure non-stop... debout ».

Ces commentaires empruntés aux bibliothécaires prouvent, si besoin est, que leur travail nécessite des déplacements fréquents, ainsi qu'une alternance entre des séquences assises et d'autres debout, où il leur faut bouger. A plusieurs reprises les agents ont repris à leur compte certains *a priori* négatifs sur leur profession (immobilisme, position statique devant le bureau, ennui) pour mieux les tordre et démontrer, à travers leurs exemples et leurs argumentations, combien il s'agit là de « faux procès », « de vieilles idées erronées », bref de « clichés sur des vieilles filles enrobées fatiguées de nature ». L'image d'un bibliothécaire actif, voire sportif, présent par son corps et ses mouvements, tend à s'imposer, contre toute attente, dans certains propos.

Tous ces détails permettent de saisir que sur une journée-type les personnels sont amenés à se déplacer énormément et à plusieurs reprises j'ai même eu l'impression que plusieurs agents éprouvaient une sorte de fierté soit à être suivis par mes soins, soit à m'expliquer combien « un bibliothécaire, ça marche beaucoup ! » ; là encore, pour dé-construire une sorte de mythe trop caricatural qui a tendance à perdurer.

*** Des bibliothécaires saturés d'ondes et de bruits... voire saturés, tout court**

Autre contrainte que la profession exerce sur le corps, l'obligation faite aux agents de vivre dans un environnement saturé... Tout d'abord, saturé d'ondes : du Wi-fi aux téléphones portables, en passant par les systèmes de sécurité et les ordinateurs du personnel qui

fonctionnent en réseau et ceux de certains usagers. On l'a vu précédemment, une usagère a déjà demandé de l'aide pour qu'un bibliothécaire aille lui chercher des documents, une hypersensibilité aux ondes l'invalide dans ce genre de lieu saturé d'ondes électromagnétiques. Durant le terrain, une bibliothécaire a adressé un courriel à l'ensemble du réseau rémois qui faisait état de deux nouvelles publications portant sur cette question, comme le montre cette capture de mail :

De: XX
Date: sam. 02/07/2011 17:18
À: Bib - Cathédrale; Bib - Croix-rouge; Bib - Annexes; Bib - Patrimoine
Objet : Rapport de l'OMS sur la dangerosité des téléphones portables + article paru dans "Alternative Santé" de juillet-août 2011

Bonjour,
Deux articles concernant la dangerosité des ondes :

- **Un sur la dangerosité des ondes des téléphones portables (OMS) <http://www.france-info.com/sciences-tech-sante-2011-05-31-l-oms-soupconne-a-son-tour-un-lien-entre-telephone-portable-et-cancer-540442-29-30.html>**
- **Un article sur la dangerosité des ondes électromagnétiques, en pièce jointe (Alternative Santé)**

Bon week-end, X

Certains agents s'interrogent et déplorent un « manque de transparence » ou « d'information » sur ce sujet : « On ne sait pas forcément à quoi on est exposé », « c'est peut-être dangereux, on ne sait pas, on n'a aucune info ». Quelques-uns voudraient que la médecine du travail vienne « faire des examens, nous apporter des réponses claires »¹⁰⁴. Un début de clarification sur cette question sera apporté en décembre 2012, avec la mise en ligne, sur le serveur commun à l'ensemble du réseau, d'un document, par l'un des cadres de Falala, comme en atteste son message :

« Ceux qui auraient des inquiétudes sur le fonctionnement de la RFID (effets sanitaires, efficacité, équipements des documents) peuvent se reporter à livre blanc consultable en ligne. »

¹⁰⁴ On peut citer le chapeau de l'un des articles recommandés : « Alors que l'OMS vient de conclure que les téléphones portables « pourraient » être cancérogènes, les études sont pourtant là depuis longtemps et s'accumulent, et des associations comme Robin des Toits oeuvrent pour alerter pouvoirs publics et utilisateurs ». L'article nous donne même « les gestes simples pour agir dès maintenant : à supprimer le wi-fi au domicile et choisir une connexion Internet filaire ou CPL [...] préférer un téléphone fixe. Utiliser toujours une oreillette filaire ou stéthoscopique ». In Etienne Cendrier, « Oui, les ondes électromagnétiques sont dangereuses », *Alternative Santé* (390), juillet-août 2011, p. 50.

Le bruit, ou plutôt les bruits, remplissent également le quotidien des bibliothécaires et saturent les différents secteurs : en Jeunesse, les jeunes et très jeunes lecteurs entretiennent un rapport délicat au silence, et parfois se sont même les parents ou les adultes accompagnateurs qui se montrent bruyants. Des animations, par exemple, comme les éveils musicaux des tout-petits peuvent rapidement augmenter le volume sonore de l'espace Benjamin. En MISA, les usagers qui regardent des films ou des documentaires, ainsi que ceux qui écoutent de la musique, ou même ceux qui sont connectés aux ordinateurs sur des sites de clips vidéo, des MySpace ou autre DailyMotion, tous concourent à générer un niveau de bruit réel, véritable fond sonore qui traverse l'espace en permanence. A l'inverse, dans le secteur LITT, quand les étudiants sont massivement présents, notamment pour réviser leurs examens début juin, là, le silence est d'or et le moindre bruit est source de désagrément, voire de réprimandes, comme en attestent les témoignages de plusieurs professionnels :

- « J'étais en train de renseigner une dame âgée, on était devant les rayons, et comme elle entendait mal, je parlais un peu plus fort, pour qu'elle puisse bien suivre notre conversation, mais je ne hurlais pas non... Et là, j'entends un « chut » très appuyé ; je me retourne vers les tables, là où ce bruit venait, et bien sûr, ils se penchent tous à ce moment-là sur leurs copies »,
- « Une fois, j'en ai eu un qui est venu jusqu'à la banque pour me demander, à ma collègue et à moi, de parler moins fort, parce qu'il avait besoin de se concentrer... Ils abusent quand même parfois »,
- « Faut les voir avec leur casque : tout ce qui peut les couper du bruit ambiant... Mais ça, c'est uniquement quand ils travaillent, parce que quand ils veulent téléphoner, quand on les appelle, là le bruit ne les dérange plus ».

Dans les deux cas, bruits en permanence plus ou moins soutenus, d'une part, silence quasi religieux que rien ne doit venir altérer, d'autre part, les bibliothécaires sont aux prises avec un volume sonore réel avec lequel ils doivent composer :

- « Certains jours, oui, je trouve que c'est bruyant, mais voilà, on est en Jeunesse, on ne peut pas constamment interdire aux enfants de bouger ou de s'exprimer »,
- « Quand je fais des remplacements en annexes, avec l'espace enfants, je dois dire que c'est délicat parfois, même moi, avec mon ancienneté, je peux te dire que ça parle fort et que ça fait du bruit... »,
- « On est en MISA, donc les musiques, les films, tout ça quoi, effectivement ça fait du bruit, et même avec les casques, on entend bien parfois. Quand c'est vraiment trop fort, on va demander au lecteur de baisser le volume, voilà, c'est tout... Mais tu sais, nous, ici, on n'y fait plus trop attention ».

Les remplacements, en interne au sein de Falala, d'un secteur à l'autre, ou dans les établissements du réseau, dans des espaces différents, avec des superficies plus ou moins petites et agencées différemment, donnent parfois à voir (et à ressentir) certaines spécificités

liées aux types spécifiques de publics accueillis et aux supports utilisés. C'est fréquemment à travers une perception sensorielle, et notamment auditive, que ces contrastes saisissent les personnels remplaçants. Une bibliothécaire faisant un remplacement en Jeunesse, malgré son ancienneté, s'avouera « fatiguée comme jamais », parlant d'un « effet bulldozer » pour évoquer les enfants ; une autre, en annexe pour quelques jours, confiera que « l'étroitesse du lieu » joue « un côté oppressant » qui « entrave » son travail.

Mais le bruit ne vient pas exclusivement du fait des usagers : ainsi, les chariots reviennent au cœur des discussions. La lourdeur de leur contenu, la maniabilité affectée, des revêtements au sol variés et des bouches d'aération installées par terre, tous ces éléments concourent pour rendre le maniement des chariots délicat mais surtout très sonore. Dans l'espace Jeunesse, cela râpe le sol, dès que les roues passent sur les sorties d'aération un bruit métallique jaillit, les vibrations sont fracassantes. « On m'entend arriver, je fais un bruit d'enfer » s'amuse une bibliothécaire lors d'une de mes premières séances d'observation. Dans le hall, dans l'espace dédié aux retours, le « ballet des chariots » peut également générer des nuisances sonores, encore plus quand l'un d'entre eux est propulsé dans la porte en fer du monte-charge. Il y a également les « bip » aux prêts et aux retours, petite mélodie ronronnante un samedi après-midi bien chargé.

Le corps des bibliothécaires s'avère être un outil de travail, au vue de toutes ces situations décrites précédemment, et une altération, même bénigne, peut jouer des tours aux professionnels. Un simple mal de tête dans le bruit environnant prend des proportions délicates, voire invalidantes. Une bibliothécaire enceinte marche toujours, mais moins vite, et ses collègues prennent grand soin d'elle. Un mal de dos persistant contraint un stagiaire à faire les prêts debout devant le bureau, à se pencher au minimum et à se masser les lombaires dès qu'il est libre. Plusieurs témoignages montrent également que les agents sont soucieux de cette question :

- « Quand tu es fatiguée, tu ne vas pas forcément de bon cœur en service public, tu seras plus à cran, moins... Faut être en forme pour faire ça avec le sourire, et pour moi c'est important d'avoir le sourire avec les usagers »,

- « Des fois, j'ai envie d'appeler X pour lui dire de ne pas me mettre en SP, [rires], c'est vrai... Il y a certains jours où tu n'es pas au mieux, où l'idée d'avoir les lecteurs en face de toi n'est pas évidente. [...]. Attention, ce n'est pas pour me faire relever de SP, j'aime ça moi, mais c'est vrai que pour plein de raisons, des fois... voilà, tu n'as pas, tu n'as pas envie [...]. Mais je

n'appelle pas X pour qu'elle me retire du planning, ça ne se fait pas [rires], mais certains jours, oui, j'ai envie de faire ça ».

Ce qui frappe c'est qu'à une situation physique se substitue un état émotif détérioré qui hypothèque, à son tour, la pleine satisfaction – ou le sentiment de bien faire – du professionnel dans son interaction avec les usagers. Sorte de cercle vicieux, on constate que le corps est une enveloppe et une âme, à la mécanique délicate, qu'un problème altère en chaîne.

Parfois, cette forme de « saturation » ou « l'impression de ne plus en pouvoir » s'explique par un volume sonore trop important qui contrarie les personnels, par une forme de tension forte éprouvée entre collègues et/ou avec des usagers. Mais ce sentiment existe, également, lorsque les agents déclarent s'ennuyer :

- « C'est long, il n'y a personne, venez les gens, venez »,
- « Je m'ennuie, c'est pas possible comme je m'ennuie [...]. Je suis souvent là sur cette plage de SP et à chaque fois c'est pareil : je ne peux pas prendre du travail interne, ici c'est impossible, donc je me retrouve à attendre sans rien faire du tout »,
- « C'est quand même mieux quand il y a des usagers, on est là pour eux... parce que là, attendre sans rien faire, c'est atroce [...]. Je préfère avoir un lecteur exigeant qui va m'ennuyer à force avec ces questions plutôt que d'être comme ça à attendre sans rien pouvoir faire du tout ».

D'autres font des jeux en ligne entre eux, ou alors pensent à leur vie personnelle (liste de courses alimentaires, réflexion sur les vacances à venir), ou en profitent pour parler avec les stagiaires et vacataires. Une enquêtée faisait même de la poésie, plus pour divertir ses comparses et occuper son temps (trop) libre :

« Oooh comme je m'ennuie !
Oooh comme je m'assoupie !...
Si les lecteurs ne viennent pas à moi
C'est le sommeil qui viendra ». (Anonyme)

A la fatigue physique s'ajoute parfois l'ennui et ce dernier apparaît comme détesté par les agents, en tout cas ils le présentent de la sorte. L'ennui prend plusieurs formes : aux prêts-retours quand il n'y a pas de manipulation à faire et quand ce sont apparemment « des heures creuses » ; dans ces cas-là, les bibliothécaires rangent les comptoirs, repotent en *flyers* et autres documents écrits proposés aux publics, d'autres vont regarder dans les chariots s'il y a des documents qui les intéressent. Parfois, on se connecte sur la messagerie

interne ou sur Facebook pour « ne pas avoir l'impression d'être seul »¹⁰⁵. Dans les secteurs, c'est lorsque « personne ne vient » ou « ne pose de question » que les agents trouvent cela parfois frustrant : cette situation est caractérisée d'ennuyeuse par beaucoup, et même les cas d'échanges qui se proposent le plus fréquemment (demande pour savoir où se trouvent les toilettes, question pour connaître l'heure de fermeture) ne génèrent qu'une sorte d'abattement ou de lassitude :

- « Ce n'est pas ça mon métier... je ne suis pas dame-pipi »,
- « Un robot ferait tout aussi bien l'affaire »,
- « Tu sais, finalement, le conseil ou l'aide aux lecteurs, on en fait de moins en moins, ce n'est plus vraiment cela notre métier, c'est... ranger des docs, dépanner quand le wi-fi ne fonctionne pas et brancher les postes de télévision en MISA : quand on te parle de vocation ou de l'importance des échanges, être un passeur et tout ça, il y a quand même une part de mensonge : enfin..., on se ment à nous-mêmes, parce qu'en fait, on n'en fait presque plus ».

Plusieurs agents rémois estiment d'ailleurs qu'il s'agit là d'une « situation paradoxale » et qu'ils « récoltent ce qui a été semé » : en effet, le libre accès aux documents, la volonté d'autonomie des publics dans les bibliothèques et les progrès techniques qui prêle assistance aux usagers, tout cela concourt à minimiser le rôle des bibliothécaires. A ce phénomène s'ajoute le processus d'une société consumériste qui utilise dorénavant les services publics en cherchant à maximiser ses bénéfices, sans vouloir d'interactions ni y consacrer beaucoup de temps. Les professionnels se trouvent donc dans une situation « où on attend le chaland, tout en sachant que l'on a tout fait pour que les lecteurs n'aient plus besoin de nous ». Pour des personnels de Falala, certaines annexes de petite taille et Carnegie ne connaîtraient pas ce problème : la « proximité entre les gens » est une obligation dans les bibliothèques de quartier, et la bibliothèque patrimoniale ne faisant pas de libre accès aux documents, il y aurait donc plus d'échanges entre les usagers et les personnels – plusieurs personnes de Falala semblent regretter de ne pas bénéficier de la même situation. On est donc là face à une situation étonnante : des agents aux prêts-retours déclarent s'ennuyer car les usagers ne sont pas là, et ceux en secteurs disent que, même présents, les individus qui fréquentent la bibliothèque ne semblent plus avoir besoin d'eux. Est-ce à comprendre que l'on s'ennuierait donc tout le temps en bibliothèque ? Si les bibliothécaires « sont là pour les gens », et que ces

¹⁰⁵ Ce qui peut poser des problèmes, au moment de la relève par un autre collègue : les agents oublient souvent de fermer leur session nominative et leur successeur se trouve bloqué sur la leur, accédant à leurs messages et ne pouvant ouvrir une autre session. Après plusieurs réunions avec les responsables de secteurs, il a été indiqué que la connexion sur Facebook devait être proscrite durant ces heures de service public.

derniers ne viennent pas à eux, à quoi servent alors les bibliothécaires ? L'ennui, véritablement éprouvé par les enquêtés, peut peut-être aussi se teinter de cette question quasi existentielle et rendre moroses les bibliothécaires.

La pénibilité est une réalité, celle avec les rangements, le chariot, les déplacements. L'usure peut aussi se faire sentir et jouer sur les réactions des personnels : l'aspect répétitif est fréquemment indiqué pour expliquer le manque d'intérêt pour une tâche. Le fait de la reporter dans le temps ou simplement le fait d'alterner entre plusieurs gestes s'expliquent aussi par cette forme de saturation :

- « Je ne peux pas cataloguer toute la journée, faut que je fasse autre chose »,
- « Il y a toute une série de manipulations à faire dans le logiciel, quand on sort les livres d'une bibliothèque pour le mettre à Carnegie, ou même à disposition de la braderie. Je viens là l'après-midi, mais je fais une coupure, sinon après je commets des erreurs, c'est dur de rester tout le temps concentrée ».

L'interaction avec le public, et notamment les publics plus spécifiques, est également source de tensions, de maîtrise de soi quasi permanente en fonction du volume horaires des uns et des autres dédié aux séquences de service public. Le corps contraint s'observe alors comme une mise en scène de soi, à travers le physique des agents.

D – Un corps mis en scène pour asseoir une image

Si depuis le début de ce chapitre, le fait de faire peser sur soi différentes contraintes extérieures s'inscrit comme un fil rouge, la partie qui suit démontre combien cela est une réalité multiple aux effets éclatés chez la population des bibliothécaires.

*** Parler avec son corps**

Au fil des observations et des discussions, il apparaît qu'en tant que professionnels, les bibliothécaires exercent un contrôle sur leur corps et qu'à plusieurs occasions ils adoptent certains gestes ou attitudes dans un souci de dialogue avec les usagers. Le corps devient alors un outil servant le cœur de leur mission de médiation. Selon les agents, il s'agit de « petits gestes » ou de « postures », voire même anecdotiques pour certains, ou carrément implicites (« je n'y pense même plus, avec le temps »). Mais ils ont pour point commun de refléter un parti pris corporel dans les manières de travailler propres à cette population.

A plusieurs reprises, par exemple, des agents expliquent que « les bras, c'est ça l'essentiel ».

L'idée est de ne pas les croiser, au regard de l'image que cette position renvoie aux publics :

- « Ca fait mauvais genre, un très mauvais effet »,
- « Ca les (les usagers) conforte dans leur idée qu'on ne fait rien »,
- « Se croiser les bras, c'est comme se croiser les pouces : le public croit que notre travail c'est d'être assis à ne rien faire »,
- « Si on se croise les bras, les gens n'aiment pas ça ».

Ainsi, on déclare « s'occuper les mains », « montrer qu'on travaille », « brasser des livres » ou « porter souvent » des documents : les obligations liées au rangement rejoignent une volonté délibérée des agents de se montrer actifs, en train d'agir, un peu comme si le leitmotiv était de se présenter aux usagers d'une *certaine* manière, c'est-à-dire occupés par le travail, investis de leurs missions et surtout, physiquement présents dans les travées ou près des étagères.

A travers ces discours, il est frappant de constater combien les bibliothécaires sont soucieux de l'image que les publics peuvent se faire d'eux : « on doit », « on ne doit pas », « il ne faut pas », autant d'expressions qui expriment un contrôle de soi exercé par les agents afin d'afficher une image professionnelle, dynamique et positive. Pour un peu, on pourrait avancer que les personnels sont soucieux de leur image. On remarque également que les bibliothécaires pensent connaître les opinions des usagers, qu'ils présupposent souvent que ces derniers les dénigrent : c'est alors qu'ils développent des stratégies pour contrer leurs regards les plus critiques sur le métier. Mais d'une certaine façon, ils reprennent à leur compte des préjugés négatifs, même s'il s'agit alors de tout mettre en place pour montrer combien ils sont erronés. Ils se concentrent ainsi sur des *a priori* qui véhiculent une image d'immobilisme, de paresse, de vacuité pour mieux la détruire. Mais il n'en demeure pas moins que dans leurs propos, les professionnels reprennent une vision critique de leur métier et d'une certaine manière entretiennent ces « caricatures » ou « représentations », même lorsqu'ils souhaitent les mettre à mal.

Avec les déplacements dans les secteurs, le fait de quitter la banque d'accueil pour se plonger dans les rayonnages et déambuler dans le lieu, on est aussi face à une volonté affichée par les bibliothécaires de prendre, délibérément, place dans l'espace pour être identifiés par les usagers et pour aller à leur rencontre. Le corps sert encore ici la mission

professionnelle de médiation entre les documents et le public. Les personnels ont beaucoup abordé cet aspect, notamment lors de mes séances en binôme avec eux dans les secteurs :

- « Les gens viennent plus vers nous quand on est dans les rayons, par rapport à quand on est au bureau ou assise »,
- « On nous identifie de suite comme travaillant ici »,
- « Je me lève souvent, pas que pour ranger les chariots, et je vais faire le tour du secteur, je passe par là, et puis je m'attarde »,
- « C'est intimidant pour certaines personnes de venir au bureau et de poser leur question ; quand tu es dans l'espace, c'est plus simple pour eux, ils te parlent plus naturellement, c'est mieux »,
- « Quand ils t'abordent au bureau, ils disent souvent « vous êtes peut-être en train de travailler... ? », « excusez-moi de vous déranger », toujours ils te disent ça...Mais quand tu es dans les rayons, ils n'ont pas les mêmes craintes, ils ne te disent pas ça, donc c'est pour ça que durant mes heures de service public j'essaie au maximum d'être dans l'espace, de me déplacer ».

C'est prendre son corps pour communiquer avec les usagers, l'utiliser comme un médiateur pour leur transmettre un message. C'est également préjuger que les publics attachent de l'importance aux attitudes que les professionnels – eux-mêmes donc – adoptent. Enfin, à travers les remarques des personnes qui s'adressent aux agents, on trouve une forme d'accréditation ou d'attestation du regard des bibliothécaires sur leurs usagers. Qui regarde qui, au final. Les deux, apparemment ; les bibliothécaires, cela est déjà certain.

Ainsi, dans ce que les enquêtés me décrivent, on est dans une recherche d'efficacité : rester assis au bureau, tout en étant positionné là pour servir les besoins des lecteurs, donne une image négative, hypothèque l'interaction bibliothécaire-usager et confère à la profession un caractère d'immobilisme. Il faut donc bien mieux s'activer dans l'espace et l'investir tout entier par son corps. Du côté des usagers, le positionnement est ambivalent : ils pensent que le bibliothécaire ne travaille pas s'il est statique à son poste. Mais, en même temps, c'est seulement quand ce dernier est dans cette position qu'ils s'excusent de la « déranger ». Paradoxalement, quand on range un chariot ou reclasse des documents, si les gens s'excusent, ce n'est pas parce qu'ils craignent de déranger l'agent, mais très souvent parce qu'ils ne parviennent pas à trouver seuls ce qu'ils cherchent. On se retrouve dans une situation où l'on trouve tout et son contraire dans les commentaires des usagers. Ce qui ajoute à l'envie de bien faire des bibliothécaires qui ne savent, finalement, pas trop quelle posturologie adoptée pour se montrer pleinement actif et totalement professionnel.

Quoi qu'il en soit, les professionnels travaillent donc sur le langage du corps et essaient, le plus souvent, de se montrer disponibles pour les usagers en occupant l'espace, debout et occupés avec les documents. La posture adoptée est donc délibérée puisqu'ils cherchent une gestuelle, des attitudes qui reflètent leur accessibilité. En général, les formations professionnelles accentuent, d'ailleurs, de plus en plus cette nécessité d'une gestion optimale du corps pour les métiers où l'on doit « développer sa présence face à un public », pour les métiers où l'on travaille « dans le regard de l'autre »¹⁰⁶. En observant des stagiaires ou des vacataires, on constate que ces partis pris professionnels s'apprennent progressivement et qu'il n'est pas aisé de se mettre ainsi à disposition des gens. A titre personnel, j'ai moi aussi pu éprouver cette difficulté : ayant un badge, comme les *vrais* bibliothécaires, étant parfois derrière les banques d'accueil, étant dans les espaces des secteurs, plus d'une fois il m'a été demandé des renseignements et de l'aide¹⁰⁷.

*** Quand l'interaction avec les usagers se fait physique**

D'ailleurs, il faut souligner que pour les personnels, souvent, il s'agit là d'un implicite : si l'on parle du fait d'être debout et de se déplacer dans l'espace, rares sont les agents qui sont revenus sur tous les aspects qui concourent à construire une stature professionnelle, qui rentrent en compte dans l'image que la profession renvoie d'elle-même. Si l'on aborde l'aisance corporelle et la nécessité de se mouvoir dans l'espace, la gestion des émotions est un thème moins développé. Le service public est un moment-clé pour comprendre, mais surtout vivre, l'interaction avec les usagers ; ces derniers s'adressant à des professionnels, il faut répondre précisément à leurs demandes et rapidement. Mais pour cela, il faut savoir gérer les émotions telles que la timidité, l'angoisse ou le stress. Il ne faut pas se laisser déstabiliser, désarmer par des demandes incongrues ou formulées de manière étrange. Quelques exemples recueillis sur le terrain en attestent :

¹⁰⁶ Expressions empruntées à différents formateurs qui proposent des stages pour parfaire cet aspect. Certaines de ces formations sont présentées en ligne sur Internet, voir, par exemple, <http://fredericdemarquet.com/formation/parole/mise-en-scene-de-soi> ou <http://www.afpi-centre-valdeloire.com/formation-55-EXPRESSION-ORALE-ET-MISE-EN-SCENE-DE-SOI-Module-Cycle-Animateur-d'Equipe-.html> [pages consultées le 12/07/2011]

¹⁰⁷ Et il est vrai que « l'envie de bien faire », « de trouver pile-poil ce qu'ils veulent », « de sortir le document qui va vraiment les aider » s'apparente à une forme d'adrénaline, à peine la demande de l'utilisateur formulée. Il faut être précis, rapide et trouver une réponse la plus proche de ce qu'attend l'utilisateur, même dans les cas où ce dernier ne sait pas réellement ce qu'il veut, ou plutôt ne sait trop comment le formuler.

- L'utilisateur : « C'est Bonhiver le titre du morceau que je veux, je l'ai écrit dans le cahier des suggestions »¹⁰⁸,
- « Je voudrais comme du Musso, mais pas les livres de Musso, parce que j'ai tout lu ce que vous aviez de lui »,
- « Je cherche un film sympa pour ce soir, j'ai pas envie de me prendre la tête sur un truc intello [...], mais pas une daube non plus, hein, pas une production TF1 »,
- « Moi, je veux un film d'action et ma copine, un truc d'amour : il y a ça dans un film que vous avez ? ».

Il faut savoir interroger les usagers pour bien saisir la nature de leur question, afin de pouvoir leur répondre. Il faut parvenir à identifier comment s'adresser à eux afin de ne pas les brusquer, les infantiliser. A cette nécessité informationnelle s'ajoute un impératif de temps : la rapidité des moteurs de recherche sur le web a généré une habitude de quasi immédiateté et les usagers ne font pas montre d'une grande patience, au-delà de quelques minutes. Un peu comme si la machine avait pris le pas sur l'homme et que l'on demandait aux bibliothécaires de ré-agir comme des ordinateurs afin d'être dans l'instantané :

- « Des fois, tu cherches sur AB6 et le temps que tu trouves l'info et que tu lises ton ordinateur, le type il est déjà reparti du bureau, tu le trouves à mi-chemin de la sortie... Il faut être ultra rapide parce que sinon les usagers s'en vont »,
- « Les gens te posent une question et il faudrait que tu sortes un résultat aussi vite que sur Google... Ils ne comprennent pas qu'on construit notre recherche, qu'on n'est pas un moteur de recherche justement ! ».



La peur d'être remplacé par des ordinateurs... Même Bibliosés@me en parle

¹⁰⁸ En fait, il s'agit du nom d'un groupe, Bon Iver.

Etre opérationnel, savoir capter l'intérêt et le respect des usagers, montrer justement sa différence par rapport à un outil informatique/informatisé ou robotisé, autant d'éléments qui s'apprennent « sur le tas », qui se « travaillent avec le temps », et qui sont des aspects non verbaux de la communication : c'est là l'avènement du corps et les bibliothécaires – mais comme d'autres professionnels appelés à être en interaction avec du public – adoptent des attitudes et comportements où ils misent sur leurs regards, leurs postures, leurs bras ou encore leur voix. Pour un métier présenté comme intellectuel, les manifestations physiques entrent beaucoup en jeu et s'arrêter sur cet élément corporel est alors essentiel. Mais il faut constater que pour beaucoup d'interlocuteurs, ces aspects ne bénéficient pas d'une réflexion appuyée, rares ont été les discussions spécifiques autour de cette question. Il ne s'agit pas là, peut-être, d'une volonté implicite d'évacuer le corps dans les descriptions de leur métier : on serait là sur des registres implicites et totalement intégrés dans les manières de faire, au point qu'ils ne posent plus question.

La voix propose un exemple pertinent pour l'analyse, les enquêtés y faisant fréquemment référence. Les bibliothécaires insistent pour dire qu'ils ne doivent pas « parler fort », « gêner les lecteurs » ou « créer du bruit ». Entre collègues d'ailleurs, cela peut donner lieu à des sortes de jeu où le rappel à l'ordre est présent. Ainsi, Sabine qui travaille avec Alexandra s'amusera à plusieurs reprises à la reprendre : « mais tu vas parler moins fort », « chut », « fais attention, on t'entend ». Il faut donc savoir moduler sa voix et connaître les moments propices ou non à un certain volume sonore.

Quelques bibliothécaires s'aventurent même, sous la forme de la métaphore, à parler d'une incorporation de certains principes qui régissent les relations avec les usagers, à savoir la « voix de la sagesse »¹⁰⁹ :

- « Quand tu renseignes, il faut que tu prennes une certaine voix... *Moi : quelle voix ?* Elle : se montrer sûre de soi, apporter la bonne réponse... ça passe aussi par des modulations dans la voix, tu peux prendre une voix plus grave, par exemple. *Moi : la voix de la sagesse quoi ?* Elle : [rires]. Oui, mais... Non, c'est vrai : tu fais attention à ta voix, c'est important quand tu renseignes »,

- « Tu t'imposes comme celui qui sait, c'est toi qui apporte l'info, et la voix est importante »,

- « Et quand tu es avec un lecteur, quand il parle fort, toi tu prends une petite voix, tu calmes le jeu, tu parles moins fort et du coup l'utilisateur lui aussi il va parler moins fort ».

¹⁰⁹ Expression recueillie à plusieurs reprises, non sans faire penser à l'ouvrage de Michel Melot.

La voix et son volume ou le fait qu'elle soit posée, tout cela permet à l'agent de se montrer professionnel, comme celui qui sait, qui sait répondre et qui connaît les codes en vigueur à l'intérieur de l'institution. Mais la parole renvoie également à la structuration de la parole, avec l'organisation des éléments à donner pour composer la réponse, en adoptant son vocabulaire à celui qu'on pense être propice à l'utilisateur : en Jeunesse, le « tu » est ainsi plus fréquent avec les jeunes lecteurs, on n'utilise pas forcément les mêmes mots qu'avec des adultes. La voix pour s'affirmer, se faire entendre, confirmer sa présence et ses compétences ; le corps pour incarner son métier.

L'interaction gestuelle et le langage du corps apparaissent comme des outils nécessaires afin de bien signifier à l'utilisateur que l'on est disponible et que la demande nécessite un traitement intellectuel, qui est représenté ou traduit initialement par une série de petits gestes de la part du bibliothécaire : prise de notes, sourcils froncés, visage avenant, etc. Si le bibliothécaire ne « travaille pas comme une machine », le corps lui permet de manifester clairement cette distinction. Le corps se donne à voir également dans une certaine forme de revendication en faveur de l'inattendu : l'adaptation à l'imprévu (« on peut avoir n'importe quelle question », « tu ne sais jamais ce que va te demander le lecteur ») et l'état spontané même (« tu fais ça et on te demande un truc et tu te retrouves à faire autre chose : j'aime bien cet aspect de mon métier », « c'est jamais plan plan ou figé, il y a toujours de l'imprévu à gérer de suite ») sont perceptibles, quand l'œil du bibliothécaire s'allume après une question d'un usager, quand on le voit se gratter la tête et chercher comment organiser sa recherche, quand il se dirige rapidement vers un ouvrage qui répond aux attentes du public.

La mise en scène du corps et du bibliothécaire en tant que professionnel s'observe quotidiennement, de manière marginale. Tout d'abord, elle s'effectue à partir d'une hexis corporelle professionnelle. Avant l'ouverture des portes, à quelques minutes avant, chez les agents placés dans le hall aux banques de prêts et de retours, certains se redressent, se tiennent le dos bien droit, sourient. L'attention et la tension sont réelles, les bibliothécaires voulant donner « une bonne image » et « être accueillants » pour les « gens qui arrivent ». On insiste pour dire que « le sourire » ou « un visage agréable », « enjoué », sont des clés pour « gérer les gens, même les plus teigneux ». Mais il s'agit là d'un savant dosage, le risque de

« faire le sourire dentifrice » ou « *people*, dents toutes blanches » étant relié à l'écueil de « faire hôtesse » ou de « passer pour une caissière »¹¹⁰. On m'a expliqué la nuance entre tous ces sourires, à plusieurs reprises, mais il me semble, qu'en la matière, cela demeure (très) subjectif. Aux inscriptions des lecteurs, dans le hall, certains agents déclarent « faire attention à leur écriture », « faire des efforts pour bien écrire », « sans faute d'orthographe », le nom des usagers sur les cartes d'abonnement. Les personnels prennent garde aussi de « ne pas montrer » qu'ils boivent : l'alcoolisme n'entre pas en question ici ; il s'agit de s'obliger à se désaltérer dans des espaces interdits aux publics (dans les bureaux en secteurs, par exemple, ou dehors dans le patio réservé aux personnels) :

- « Les gens n'ont pas le droit de boire dans la bibliothèque, on ne doit pas montrer le mauvais exemple ; si on l'interdit aux lecteurs, il faut qu'on le respecte aussi »,
- « J'ai mis ma bouteille en dessous, sous le bureau, comme ça on ne voit rien »,
- « Mon café est dans le tiroir, il ne se voit pas ».

Usagers et bibliothécaires réunis donc, dans une même lecture du règlement : ils bénéficieraient apparemment des mêmes droits, mais surtout seraient soumis aux mêmes contraintes.

Le corps peut ensuite se voir adjoindre quelques outils. Ainsi, il se pare de badges qui indiquent explicitement que les agents font partie du personnel de l'établissement. Sans parler d'une tenue professionnelle – « on n'est pas des gilets de la Fnac »¹¹¹ – le fameux badge qui permet à chacun de se déplacer dans l'espace de la médiathèque¹¹² est également identifié par les usagers. Le simple collier en tissu, sur lequel repose ce badge chez certains, joue déjà un rôle d'indice. Chez les femmes, de petites pochettes portées en bandoulière sont un détail qui indique qu'elles sont membres du personnel. Le rejet de porter un uniforme ou des signes matériels distinctifs comme des badges nominatifs sont autant de sujets qui ramènent

¹¹⁰ Le parallèle avec les « caissières » paraît évident à la lecture d'une série d'articles parus récemment : les employées sont priées d'avoir « en bonus un sourire, le plus sincère possible » et la journaliste embarquée témoigne que « bercée par le « biiiiip » de la caisse, je me transforme en robot ». In Aurélie Lebel, « Embauchée quatre jours comme hôtesse de caisse », *Le Parisien*, 14/12/2011.

¹¹¹ Le parallèle bibliothécaire / libraire se donne à entendre, une fois de plus. On remarque que si la majorité des bibliothécaires reconnaissent une partie de points communs entre leur travail et celui des libraires, ils marquent cependant des nuances entre les professionnels de la librairie : si les « petites librairies » ou les « libraires de quartier » sont plébiscitées, celles des grandes surfaces culturelles paraissent rédhitoires, et la Fnac et « ses vendeurs » en sont l'exemple le plus explicite. Ainsi, des hiérarchies existeraient au sein de la librairie, selon les enquêtes.

¹¹² Cette carte magnétique est nécessaire également à Croix-Rouge et à Carnegie, dans une moindre mesure. Au sein des annexes, la structuration et la superficie des lieux ne l'impliquent pas.

au thème du corps, et à travers le badge, c'est une image d'appartenance professionnelle qui s'impose.

On le voit, le corps est omniprésent dans le quotidien des bibliothécaires, soit assimilé à un support pédagogique ou un outil de la médiation, soit passé sous silence. Le corps est investi d'une intentionnalité et les bibliothécaires se servent de lui dans leurs interactions avec les usagers : il s'agit de donner l'exemple, d'incarner le savoir et d'être identifié et de s'identifier soi-même comme travaillant en bibliothèque. L'hexis corporelle se fait professionnelle, les bibliothécaires adoptant des postures communes. La mise en scène se fait alors évidente.

*** Petits ballets et autres pas de danse...**

Dans sa restitution du spectacle *Nous autres*, la « performance pour une médiathèque », Céline Leclaire détaille comment la compagnie du chorégraphe Didier Théron prend possession de l'établissement de Rize à Villeurbanne. Cette expérience de danse contemporaine dans l'espace de la bibliothèque interpelle au-delà du spectacle élaboré pour interpeller usagers et professionnels : en effet, à plusieurs reprises, l'impression d'être face à un ballet ou à une chorégraphie bien préparée se fait ressentir, même au sein d'une bibliothèque. Il s'agit d'une représentation préparée, répétée où chacun sait ce qu'il a à faire. Par rapport au réseau rémois et les observations faites, à la pause déjeuner, quand il est « moins cinq » avant l'ouverture des portes ou de la prise de service public, c'est un peu comme « une envolée de moineaux », il n'y a plus personne dans l'espace détente en quelques secondes. Aux moments où les plages de service public se relaient, quand les agents quittent leur poste après deux heures, là aussi le mouvement observé est quasiment chorégraphié : on se lève, on attend les collègues et on se passe le témoin. Cela ne se fait pas dans le désordre, le changement s'opère selon une organisation, les personnels permutent, on part et on arrive, on quitte un poste et on prend possession d'un autre. Il y a un mouvement de permutation ou de relais, l'un va à gauche, l'autre à droite, les pas s'enchaînent comme dans une chorégraphie. Bien souvent les usagers ne se rendent pas compte de cette substitution. Autant de petits moments où le corps s'affiche, où telles des petites pantomimes ou danses, les bibliothécaires exercent leur métier en mettant sous

contrainte leur corps ou en le faisant bouger d'une certaine façon et il s'agit bien là de mises en scène professionnelles.

Elles sont peut-être passées sous silence par les agents parce qu'elles sont totalement intériorisées. Ou à l'inverse, ils en parlent beaucoup pour montrer combien ils prennent à corps et à cœur leurs relations avec les usagers, à l'image de ce quasi mythe du bibliothécaire se déplaçant dans son secteur pour laisser venir à lui le public et briser ainsi l'image d'un agent ou d'un métier statique, immobile – voire éteint. C'est une idée qu'ils ont tous, peu ou prou, abordée, chacun à leur façon. C'est bien un paradoxe que voilà : soit l'instrument qu'est le corps est détaillé et travaillé pour assurer la fonction de médiation, soit les besoins du corps sont niés et tus au nom du respect des règles en vigueur dans l'établissement (ne pas boire, ne pas parler fort). Cette ambivalence s'explique peut-être par la volonté d'inscrire la profession dans une essence intellectuelle, héritée de la culture de l'écrit et motivée par la promotion de cette dernière.

E – « C'est pas évident » : quand le cœur s'en mêle/s'emmêle

On s'est attardée sur le corps en tant qu'enveloppe physique par laquelle les personnels éprouvent et expriment leurs compétences professionnelles et entrent en contact avec les usagers. Mais on peut pousser la réflexion autour de situations où les personnels se déclarent « angoissé », « stressé », « ému » ou encore « mis à mal » : ici le corps est en souffrance, l'esprit est malmené et les agents doivent trouver des solutions ou des parades, tant face aux usagers qu'aux soucis soulevés à titre professionnel.

On l'a vu précédemment, l'interaction lecteur-bibliothécaire nécessite un investissement réel de la part de ce dernier qui, à chaque rencontre avec le public, se trouve confronté à une situation et une demande inédites, soit dans son contenu, soit dans sa formulation. Être capable de s'adapter à ce caractère inédit appelle à un décentrement de soi et à un exercice maîtrisé des savoirs professionnels, tant de communication que de recherche documentaire. Comme tous les métiers de contacts avec des publics, une forme d'empathie est nécessaire : savoir parler avec les gens, accepter qu'ils livrent plus ou moins d'eux-mêmes ou à l'inverse qu'ils soient fermés à toute discussion, voire hostiles ou dédaigneux. Tous ces cas de figure

constituent le quotidien des personnels. Aux émotions du jour ou du moment des usagers s'ajoutent celles des personnels, à la fois professionnelle et individuelle. Cette empathie demande de prendre sur soi ; d'où l'envie ou la tentation, parfois, de se faire relever de sa plage de service public ou de permuter avec des collègues. Durant le terrain, plusieurs événements ont généré des situations où les bibliothécaires se sont déclarés « mal à l'aise », « vraiment pas bien », « démunie », et où les formations du métier ont été largement dépassées par les individualités et les caractères des agents. Ainsi, une bibliothécaire en secteur jeunesse revient sur une situation où elle estime qu'elle n'a « pas pu gérer » avec l'une des habituées de la section, handicapée mentale et jeune adulte :

« Il y avait du monde, je lui ai demandé d'attendre pour que je m'occupe d'elle... Et tout à coup, elle ne devait pas être contente, elle s'impatientait, enfin je ne sais pas : elle commence à se déshabiller, au milieu des parents et des enfants. Je ne savais pas quoi faire, j'étais paniquée, je la voyais qui retirait ses vêtements, j'étais totalement dépassée. Je me disais « c'est pas possible, et il y a les enfants, c'est pas possible ». Je criais, j'étais... je n'ai pas su gérer, je n'ai pas pu gérer. J'ai appelé les collègues, je crois que j'hurlais au téléphone ».

Finalement la jeune femme sera évacuée dans le bureau de la section, elle se rhabillera et sa mère viendra la chercher. A travers cet exemple, c'est le discours de la professionnelle qui interpelle. Lorsqu'elle confie cet épisode les faits datent de quelques mois, mais elle se replonge directement dans la situation, elle semble la revivre et ne feint pas son manque de réaction et sa gêne. Plus tard durant le terrain, ce souvenir se fera encore plus vif quand l'équipe apprendra le décès de cette jeune fille. Toutes les bibliothécaires ont accusé le coup, à commencer par celle qui avait dû gérer l'incident. Une collègue paraissait réellement attristée par cette nouvelle, cherchant à plaindre la famille endeuillée et à se rappeler les habitudes de cette lectrice fidèle. De manière concomitante, j'entendis une sorte d'adage ou de formule qui paraissaient familiers aux bibliothécaires Jeunesse : « nous, on les marie... eux, ils les enterrent ». Ainsi, on m'expliqua qu'il était plus « facile à gérer », « plus agréable » ou « préférable » de « voir grandir des enfants, les suivre dans le temps » et de « les voir revenir avec leurs propres enfants », de « croiser les grands-parents avec les poussettes et les petits », plutôt que de se dire qu'en travaillant en sections destinées aux adultes, « tôt ou tard, nos habitués les plus âgés, on les perd », « ils décèdent ». Implicitement, l'attachement aux usagers, aux plus fidèles notamment, se dévoile à travers

ces exemples¹¹³. La sensibilité face aux enfants et à leur vie en devenir, mise en regard avec celle de la fin de vie s'exprime comme une relation aux contours flous. Perdre un usager, un habitué, ou accueillir un bébé-lecteur, sont deux manières de voir différemment le métier ; en tout cas, c'est ainsi que l'on m'en a parlé parfois. Travailler dans tel ou tel secteur ne paraît donc pas anodin, malgré certains discours qui parlent plus de « hasards » ou de « circonstances de mutations » pour expliquer la présence des agents dans un secteur. Les deux situations peuvent coexister, mais on sent néanmoins une forme d'attachement des bibliothécaires (peut-être ceux et celles avec le plus d'ancienneté ; à creuser peut-être cette dimension générationnelle) pour un public qui est indissociable du secteur.

On peut également évoquer la situation où une bibliothécaire était « embêtée » quand un jeune garçon se présenta à elle lui expliquant qu'il n'avait jamais emprunté trois livres et qu'il venait de recevoir une lettre de troisième rappel qui lui signifiait le paiement d'une amende :

- « Je comprends bien »,
- « Je vais essayer de trouver une solution »,
- « Attendez, ne vous mettez pas en colère, expliquez-moi tout ça »,
- « J'ai saisi, on va trouver une solution, ne vous paniquez pas ».

Elle consacra plus d'une trentaine de minutes à ce lecteur *a priori* non-emprunteur. Il y a également cet habitué en MISA qui, après avoir parlé avec les bibliothécaires, apprendra qu'un agent avait muté en LITT, c'est-à-dire qu'il était monté d'un étage dans l'établissement : « ah bon, il n'est pas parti... ah, je suis soulagé, ça me fait plaisir. Je vais aller le voir alors ». Les *retrouvailles* furent sympathiques, l'agent parlant avec son habitué de ses nouvelles fonctions et envies, l'invitant à venir le saluer à chacune de ses visites. Il y a eu également l'intervention de la police en secteur MISA, une après-midi. Reprenons mes notes de terrain pour relater cet épisode :

Notes de terrain. « J'arrive en MISA, il est un peu plus de 15h, les deux bibliothécaires sont dans les bacs de DVD, elles viennent de prendre leur service dans l'espace, qui est calme. Je plaisante en demandant si je peux rester avec elles. Elles repassent vers le chariot et prennent des boîtiers à ranger. Je reste dans les travées de films. [...]. Les forces de police sont là, je compte quatre agents, peut-être y en a-t-il un de plus, et un des agents de sécurité est aussi présents. Ils parlent autour d'une télévision où un usager regarde un film. Ils sont en cercle

¹¹³ Même à la médiathèque Falala, aurais-je tendance à dire avec insistance : des agents des annexes – mais même à Falala – ont beaucoup expliqué que dans « cette usine », « les gens, on les ignore », puisque « c'est totalement anonyme ». *A priori*, pas tant que cela, ou en tout cas pas de manière systématique.

autour de lui. On entend un peu leur discussion : « Je vais vous demander vos papiers d'identité », « vous venez souvent ici ? », « et vous faites quoi à la médiathèque aujourd'hui ? ». Les deux professionnels ne tournent pas la tête vers les forces de l'ordre, elles n'interviennent pas et se concentrent sur le rangement des DVD. L'espace MISA, qui me semble un peu bruyant d'habitude, paraît très silencieux à cet instant. Le lecteur est un homme avec des cheveux longs, des bottes de cow-boy et un sac à dos ; je l'ai déjà croisé de nombreuses fois dans l'établissement ainsi que sur le parvis devant l'entrée de la médiathèque, où il m'a demandé à deux reprises une cigarette. C'est un habitué de la maison, il est présent une grande partie de la journée d'ouverture ; peut-être est-il sans domicile fixe, en tout cas il ne semble pas travailler. Après cinq bonnes minutes de discussion, il prend ses affaires et se dirige vers la banque d'accueil, encadré par les forces de l'ordre. Là, il rend à l'une des bibliothécaires le casque audio et lui dit « à la prochaine », elle le salue elle aussi. Il sort de l'espace MISA, toujours encadré. Les policiers ne saluent pas la bibliothécaire. Délicat de définir l'impression que cette intervention laisse : étonnement de voir des policiers dans ce lieu, de surcroît en grand nombre face à un seul individu qui, apparemment, ne semblait pas poser problème ; étonnement de voir les deux agents totalement absentes de l'interaction, à aucun moment elles ne se sont rapprochées du groupe, elles sont restées concentrées sur leur mission de rangement ; incompréhension pour expliquer ce qui a motivé la venue des forces de l'ordre ; étonnement de voir l'intervention dans l'espace MISA, à côté des autres usagers, sans réellement de discrétion, et ce même si il n'y a pas eu de cris ou de voix élevées. Après leur départ, j'éprouve une drôle d'impression, je m'isolerais d'ailleurs par la suite. Cueillie à froid, sans comprendre le contexte et ce qui se passe, j'avoue que l'attitude des bibliothécaires m'étonne ».

Dès leur départ, l'une des bibliothécaires m'explique que « la procédure » exige que les agents n'interviennent pas : « c'est l'agent de sécurité et la police qui agissent, uniquement eux, nous on ne doit rien faire ». Comme sa collègue, elle ne semble pas apprécier la situation que cela engendre : « on pourrait peut-être isoler le type, ne pas rester comme ça devant tout le monde, je ne sais pas, c'est un peu... j'aime pas, non j'aime pas ». « C'est brutal », « ça fait bizarre quand même », « on se sent mal à l'aise », « ça plombe l'ambiance » : toutes ces expressions empruntées à ces deux bibliothécaires démontrent combien cette situation peut être source de tensions, d'embarras ou de mal-être. « J'ai pas signé pour ça moi, c'est pas mon métier ça », déplore l'une d'elles, nous expliquant ensuite comment la procédure appliquée dans ce genre de situations ne lui convient pas : « on peut toujours discuter, essayer de comprendre le problème ; là, je ne sais pas ce qui s'est passé avant notre arrivée et qui expliquerait tout ça [...]. On est des professionnels quand même, on sait parler aux gens, les gérer ». D'ailleurs, elle écrira un mail à la direction rapidement après les faits afin de relater ce qui s'était passé et faire état de son étonnement, voire de son malaise. Voici son message ci-dessous :

De : X

Envoyé : jeudi 16 juin 2011 16:00

À : le superviseur

Cc : Bib – MISA

Objet : intervention de la police en misa cet après midi

Bonjour,

pour information, suite à la demande des agents de sécurité, la police est venue "faire sortir" un usager (un de nos habitués) avec qui ils avaient eu une altercation.

L'usager a l'habitude de s'endormir en regardant des dvds sur nos postes. Les agents sont déjà intervenus plusieurs fois pour ça.

ce lecteur a déjà été agressif (verbalement) avec les agents de sécurité.

Le tout manquait de discrétion (6 agents pour 1 usager) au milieu de l'espace et des autres usagers.

A titre personnel, cette situation m'a un peu choquée.

X

L'organisation du message est intéressante : « pour information », la bibliothécaire relate les faits, qui indiquent que ce sont « les agents de sécurité » qui ont fait appel à la « police » ; mais elle reprend, symboliquement, ses droits et met en avant son métier, en utilisant des guillemets avec l'expression « faire sortir » - s'agit-il du jargon propre aux agents de sécurité ? –, en expliquant la situation avec cet « habitué » et en se référant à « nos postes », « l'espace » et les autres « usagers ». Elle ne cherche pas à dédouaner cet habitué qui contrevient à plusieurs codes de l'établissement : il dort, ce qui lui a déjà attiré l'attention des « agents », il s'est même montré « agressif ». Néanmoins, elle semble minimiser ces attitudes au regard de la situation qu'elle décrit : une précédente agression a été commise « verbalement », ce qui aurait tendance à être moins conséquent que physiquement ; par contre, la supériorité numérique des forces de l'ordre (« 6 agents pour 1 usager) soulève des questions, notamment en terme de « discrétion ». Enfin, elle donne son avis (« à titre personnel ») et se déclare « un peu choquée ». A travers cette rédaction, c'est la professionnelle qui s'exprime, même si elle mentionne également à la fin un avis personnel. J'étais présente lors de la rédaction de ce message, et plusieurs versions initialement ont été nécessaires pour parvenir à adopter cette posture et ce discours avant tout professionnel.

Une situation plus légère est survenue quelques temps après. Une bibliothécaire, après un après-midi difficile sur le plan personnel¹¹⁴, voit arriver une femme une demi-heure avant la fermeture de la médiathèque. Cette dernière s'assied à la banque d'accueil et demande des

¹¹⁴ En l'occurrence, elle avait appris la disparition de la jeune fille handicapée mentale et s'était vue critiquée par une collègue au sujet d'odeurs de tabac qui s'infiltreraient jusque dans les bureaux.

ouvrages pour enfants parlant du divorce : c'est pour sa fille qui, apparemment, souffre de la séparation de ses parents et la mère voudrait des « conseils ». Mais rapidement cette femme s'épanche sur sa situation, la bibliothécaire devant l'écouter. A plusieurs reprises, alors qu'elle déambule dans l'espace, la fille vient vers les deux femmes assises autour du bureau : la mère avait anticipé cette situation en demandant à la bibliothécaire de ne pas parler de ce sujet directement. Après avoir trouvé des ouvrages pour répondre à cette demande maternelle, l'agent raccompagnera la mère et la fille à la banque de prêts, l'heure de fermeture venant de sonner. Revenant sur cet épisode en le décrivant pour moi, elle aura cette formule : « j'ai été thérapeute sur ce coup-là, je crois que même si la fille a eu des livres, c'est la mère qui voulait parler ». Mais cela ne va pas sans poser question : être thérapeute, écouter avec compassion et empathie, tout comme savoir dialoguer avec des usagers dans des situations personnelles délicates, ou encore voir l'intrusion des forces de l'ordre dans l'enceinte de la bibliothèque et venir concurrencer directement le pouvoir des bibliothécaires sur leurs terres, tout cela remet en cause la légitimité des professionnels, à commencer par poser la question de savoir sur quoi elle repose. Un bibliothécaire doit-il être thérapeute ? Où s'arrête sa mission de médiation ? Comment faire plaisir aux usagers, même dans des cas difficiles ? Quel est le pouvoir du bibliothécaire avec ses usagers, si on a besoin de la police pour parer à un (éventuel) problème ?

D'ailleurs, plusieurs bibliothécaires se prémunissent de certaines situations ou nous expliquent en tout cas qu'ils le souhaitent, en refusant d'être « des assistantes sociales » et d'« écouter tous les malheurs des gens » :

« Nous aussi, on a nos problèmes, alors si on doit prendre comme une éponge ceux des lecteurs, c'est pas possible, on s'en remet pas... Et puis c'est pas ça mon métier : moi je suis là pour les aider à faire des recherches documentaires, à se repérer dans le secteur, à faciliter les prêts, tout ça ; je ne suis pas là pour écouter la misère des gens ».

Cette prise de position peut paraître ferme et stigmatiser une partie des usagers, tout comme une partie des bibliothécaires, plus enclins à assumer une écoute qui va au-delà des questions relatives aux documents proposés. Mais elle se comprend également quand on passe du temps dans une médiathèque comme celle de Jean Falala : sans parler d'un phénomène de masse, il y a plusieurs personnes en situations de décrochage social parmi les habitués, il y a aussi des personnes à la recherche d'emploi peut-être un peu plus

susceptibles ou demandeuses d'attention ; nous avons aussi les personnes âgées qui sont des habituées et qui apprécient, pour certains, de parler avec les bibliothécaires de leur « petite vie », « du train-train ». A cela s'ajoute les usagers qui ne sont pas ravis des services et qui n'hésitent pas à s'en plaindre directement auprès des agents, même quand ces derniers ne sont pas directement concernés :

- « Votre système de réservation sur le Net, ça ne fonctionne pas »,
- « Je refuse l'amende, de payer l'amende, j'avais prolonger la date du prêt et c'est votre logiciel qui n'a pas fonctionné »,
- « Votre collègue m'envoie ici, vous, vous me dites que ce n'est pas vous : faudrait vous mettre d'accord, j'en ai marre de jouer au ping-pong entre vous »,
- « Mais il est le film que j'avais réservé, c'est n'importe quoi ! ».

Les sources de critiques, de dénigrement sont nombreuses et pour les bibliothécaires, la marge de manœuvre n'est pas aisée puisqu'ils doivent respecter les usagers, même lorsqu'ils sont de mauvaise foi, impatientes ou énervés. Les situations de stress, d'angoisse, de mise en porte-à-faux et où ils sont attaqués existent et constituent leur quotidien. Face à la détresse ou à des gens qui font état de leurs soucis, ces professionnels sont interpellés et fixer des limites à ce qu'il est acceptable ou pas d'entendre et de faire n'est pas simple. De plus, ces agents sont aussi – faut-il le rappeler ? – des individus qui présentent différents seuils de tolérance et d'acceptation à l'empathie : il est délicat d'être réceptif quand on est soi-même perturbé par un problème. Dans son mémoire questionnant la bibliothèque face aux personnes sans domicile fixe, Vincent Chevallier aborde ces aspects et parle d'une tension nerveuse, émotionnelle accrue qui pèse sur les épaules des bibliothécaires¹¹⁵ :

- « [...] la fréquentation d'un établissement public. Cette dernière dépend donc grandement de la confiance qu'ils accordent aux bibliothécaires (dont l'attitude plus ou moins accommodante dépend de plusieurs choses, entre autres de leurs convictions politiques et de l'attitude plus ou moins tolérante de l'autorité de tutelle) »¹¹⁶,
- « Mais au-delà des problèmes concrets ou matériels que posent parfois les personnes sans-abri, leur présence peut faire naître un malaise, indépendamment de ce qu'elles font réellement. Celui-ci s'appuie sur un jeu de représentations, de jugements de valeur compliqué, qu'il faut essayer de démêler pour comprendre »¹¹⁷,
- « Cependant, au-delà de la question de l'accueil, si le public sans-abri dérange tellement, c'est aussi, selon Florence Schreiber parce qu'il « *interroge les limites de notre travail* ». Ce sentiment est lié au fait que la fréquentation des sans-abri montre les limites d'un service qui se veut pourtant universel, et touche ainsi directement l'identité professionnelle même des bibliothécaires. Cela montre bien je crois comment un public difficile peut en venir à mettre le service public dans une tension formidable. Les solutions trouvées, de l'improvisation

¹¹⁵ Vincent Chevallier, *Les publics sans-abri en bibliothèque publique*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur de bibliothèque, sous la dir. de Christophe Catanèse, Villeurbanne, ENSSIB, 2010.

¹¹⁶ *Ibid.* p. 21.

¹¹⁷ *Ibid.*, p. 37.

quotidienne aux stratégies à long terme, sont autant de mises en question de son fonctionnement mais aussi parfois de ses principes, de ses valeurs et de sa raison d'être. Plus généralement, ce public, non pas phénomène marginal mais au contraire emblématique de l'ouverture et de la démocratisation des bibliothèques, interroge sur l'évolution du métier et les craintes qui lui sont consubstantielles. (...)J'ai dit le malaise que suscitent parfois les sans-abri chez les bibliothécaires, vis-à-vis des autres fréquentants. Mais en dehors de cette considération, leur présence est un aussi un vrai défi pour les professionnels qui les met en face des contradictions et des limites de leur métier »¹¹⁸.

Et de citer Anne-Marie Bertrand dans son enquête *Bibliothécaires face au public* :

« La vieille ambiguïté du métier de bibliothécaire se retrouve ici. Les bibliothèques veulent, doivent attirer un nouveau public (le mythique « grand public ») et étendre leur aire d'influence. Les nouveaux venus dans les bibliothèques sont des usagers particulièrement précieux, qu'il faut tenter d'accueillir, de conserver, de ne pas rebuter, d'instruire (élargir le champ des curiosités, faire découvrir autre chose). Mais, en même temps, les bibliothécaires reconnaissent que le nouveau public est bien décevant : il dort, il ronfle, il est sale...(...) Au mieux, s'il vient à la bibliothèque pour un usage normé (documentaire), il n'a pas les compétences scolaires ou bibliographiques qui lui en faciliteraient la pratique. Il ne sait pas comment se tenir dans une bibliothèque. En somme, ce nouveau public n'est pas policé comme le public habitué des bibliothèques et il pose des problèmes particuliers aux bibliothécaires »¹¹⁹

Les deux auteurs pointent bien les « ambiguïtés », les situations de malaise et de tensions dans lesquelles les bibliothécaires se trouvent pris en tenailles parfois. L'interaction avec le public n'est jamais aisée, ni immuable : chaque jour, il faut (re)commencer son ouvrage en tant que professionnels, et l'usure peut alors se faire ressentir, la lassitude de devoir prendre sur soi et d'assumer ces tensions se faire forte aussi. « Embarrassée », « tracassé », « troublé », « chiffonnée », « mal à l'aise », « sans voix », « plus spectateur qu'autre chose », « tirillé », « ennuyé », « sans trop d'idée sur ce qu'il faut faire » : autant d'expressions entendues au fil du terrain qui prouvent que les bibliothécaires se retrouvent parfois dans des conditions où tant à titre professionnel que personnel, ils sont troublés et pas forcément à même d'agir de manière similaire, les uns et les autres. La subjectivité apparaît et se traduit par des propos qui prouvent que là encore, à titre individuel les bibliothécaires réagissent, ce qui hypothèque parfois des attitudes de groupe, unifiées et acceptées par tous :

- « Chacun fait aussi avec ce qu'il est »,
- « On s'adapte aussi, en fonction des uns et des autres,
- « Ma collègue ne va pas forcément faire ou dire les mêmes choses ».

¹¹⁸ *Ibid.*, p. 58.

¹¹⁹ Anne-Marie Bertrand, *Bibliothécaires face au public*, Paris, Bpi-Centre Pompidou, coll. « Etudes et Recherche », 1995, p. 45.

Le cas des SDF est emblématique peut-être pour réfléchir sur ces moments où les bibliothécaires se retranchent, d'une certaine façon, sur des dispositions personnelles ou revendiquent une forme de retrait, pour se protéger humainement, à l'image des propos empruntés précédemment à une bibliothécaire. Observer et détailler les interactions avec ce type de public montre que la profession admet d'être hésitante face à ces usagers : et le fait de reconnaître ou d'admettre ce flottement permet de constater que les relations bibliothécaires-publics ne vont pas forcément de soi, qu'elles ne sont pas automatiques, mais largement empruntées de subjectif et de partialité. Il est important de le souligner : d'abord, parce que de nombreux interlocuteurs rencontrés sur le terrain ont eu tendance à effacer cette dimension personnelle, affective, humaine pour se retrancher derrière des pratiques présentées comme « automatiques », « naturelles », « propres à la profession », sans trop vouloir se dévoiler ou livrer de leurs sentiments. Le fait d'exercer un métier n'implique pas nécessairement de parvenir à assumer tous les aspects qu'il recouvre, et en taisant ces questions, j'ai parfois eu l'impression que les bibliothécaires ne voulaient surtout pas se montrer défaillants ou ne parvenant pas à maîtriser totalement la situation, un peu comme s'ils avaient une obligation absolue de tout savoir faire. Vouloir gommer ces aspérités individuelles revient à les nier, au bénéfice d'une représentation du métier comme ultra-professionnelle, voire sans affect. Ensuite, il faut convenir que la médiathèque Falala m'a été présentée comme « une grande usine », « un supermarché culturel », « un gros bâtiment sans âme », tant par les personnels œuvrant ailleurs dans le réseau que par ceux qui y travaillent. Là encore, la tendance plutôt générale a été de minimiser les interactions personnelles, une fois de plus au bénéfice d'une scientificité de la bibliothéconomie (« on nous apprendait tout ça avec la formation du CFB », « savoir parler aux usagers, on nous l'a enseigné »), d'une vision professionnelle où tout est maîtrisé et sous contrôle. A travers ce thème, on voit bien que la réalité est plus nuancée, des bibliothécaires se sentent interpellés, le terme de « malaise » revient souvent et il permet de saisir la nature de cette forme de dilemme. On peut d'ailleurs reprendre les propos de la directrice du réseau des médiathèques et bibliothèques de Reims qui, dans un article, a analysé les relations entre les bibliothécaires et des publics difficiles, comme les SDF :

« Plus d'une fois j'ai été interpellé par un collègue embarrassé, sommée de choisir entre le SDF qui ronfle fort et ne sent pas bon et le lecteur à l'oreille et au nez fins. Car bien souvent c'est ce conflit d'intérêt entre deux usages – somnoler ou lire – et deux usagers qui pose problème »¹²⁰.

L'embarras décrit ci-dessus peut trouver une autre mise en équation avec un retour sur l'incident en secteur MISA présenté précédemment. Dans ce cas, il n'y a pas le recours à l'autre usager, le bibliothécaire ne peut évoquer un « conflit d'intérêt » ou parler d'un arbitrage, d'un choix entre deux types d'usagers à dé-partager. En rédigeant ce rapport, j'ai contacté l'agent concernée, qui avait ressenti le besoin de parler à sa direction, via un courriel. Sa réponse, à plus de trois semaines d'intervalle, atteste d'un malaise persistant :

« L'incident était violent, arrivée de la police sur le lecteur qu'on a l'habitude de voir tous les jours et qu'on revoit le lendemain, et encore cet après midi il est là à la médiathèque. Pas de souci il est correct avec nous. En même temps il faut qu'il y ait un règlement car tous les gens de Reims viendraient "dormir " ici... »¹²¹

L'embarras fait place à une sorte de colère larvée (« violent », la police arrive « sur le lecteur ») avec laquelle la bibliothécaire reste esseulée. S'y ajoute un discours qui tente de relativiser la violence de ce délogement (symbolique ici, mais pas uniquement parfois), tout en manifestant de la compréhension pour ce qui motive l'exclusion. Effectivement, sans « règlement » la médiathèque serait ingérable et deviendrait vite une jungle, mais est-ce que l'utilisation des fauteuils du secteur MISA comme lit de camp, espace de repos ou de détente, par un public défavorisé ne rentre pas dans les missions d'accueil de tous les publics, dans les missions à caractère social que les bibliothèques affichent avec fierté dans leurs statuts et fonctions ?

F – Un corps que l'on tente de protéger

Les agents sont donc soumis à des formes de tension qui agissent sur leurs émotions et ils se voient également sujets à des contraintes plus ou moins fortes exercées sur leur corps. Plusieurs agents se disent « malades de voir la pauvreté ainsi, au quotidien » ou « usés de jouer les assistantes sociales ». Le thème médical n'est pas anodin, il atteste d'un appui sur un registre symbolique en lien direct avec la pathologie et les maux pour décrire des situations qui, au final, sont sources d'angoisse et de frustration. Quand un bibliothécaire

¹²⁰ Delphine Quéreux-Sbaï, « Le coeur et la raison. Les exclus de la bibliothèque », *Bibliothèque(s)* (41-42), décembre 2008, p. 74-75. Cité par Vincent Chevallier, *op. cit.*, p. 44.

¹²¹ Je la remercie pour sa liberté de parole et l'intérêt qu'elle m'a manifesté.

insistera pour expliquer les raisons qui l'ont poussé à demander une mutation, il évoquera plusieurs fois « la détresse des gens qu'on voit tous les jours », « le rôle un peu de SAMU social » ou comparera le fait d'installer un usager devant un film à l'action de « brancher » et « débrancher » un « malade », « un patient ». L'aspect empathie et plus encore celui du *care* qui s'immiscent dans les relations personnels-usagers, qui déteignent dans les missions premières des bibliothécaires ne va pas sans poser question, certains estimant que l'on franchit là une étape que leur profession ne peut et ne doit assumer, d'autres que l'effet en retour les affecte trop à titre privé.

Cependant, parfois, ce sont des souffrances physiques véritables qui sont relatées. Les personnels insistent sur les maux des « vieux/vieilles » bibliothécaires, de la « tendinite » de la main à des « douleurs dans les lombaires », en passant par des difficultés ressenties au niveau des épaules. C'est sans doute « le syndrome du canal carpien » qui a été le plus mentionné durant le terrain. Il se manifeste par des engourdissements et des fourmillements dans les doigts et une perte de force musculaire dans la main ou le poignet touchés. Cette douleur irradie parfois vers les doigts ou vers l'avant-bras (parfois jusqu'à l'épaule). Parfois, une difficulté à saisir les objets, même légers, se faire ressentir. Selon les agents, ainsi que des sites web spécialisés dans la description de pathologies et des forums de discussions à tendance médicale, ce sont la répétition de mouvements du poignet et de l'avant-bras sur des périodes prolongées, ainsi que des postures contraignantes pour la main, qui seraient à l'origine de ces douleurs. Cet aspect répétitif, où les mêmes mouvements sont refaits à l'identique, est souvent pointé par les usagers pour décrire le métier de bibliothécaire qu'ils jugent alors peu intéressant puisqu'il s'agit de faire toujours la même chose. Ce préjugé négatif se voit donc confirmé par les faits et les maux dont se plaignent les agents, et il ramène directement au parallèle fréquent avec les « caissières », les uns et les autres partageant ses soucis physiques liés aux deux professions.

Mais les bibliothécaires ont présenté des outils adaptés qui permettent de lutter contre les origines de ce syndrome douloureux. Ainsi, aux souris traditionnelles d'ordinateur, on a ajouté des tapis afin de limiter les périodes où les poignets s'appuient sur des surfaces trop dures, comme les bureaux par exemple. Plusieurs bibliothécaires travaillent avec des repose-

poignets et des coussins ergonomiques qu'ils placent devant leur ordinateur. Ils s'avouent plutôt contents du soulagement ainsi procuré. Pour d'autres, ce sont des repose-pieds placés sous les banques d'accueil et les bureaux qui permettent de « limiter » les douleurs dans le dos et d'avoir l'impression d'« être soulagé ». On a déjà évoqué aussi la venue d'un ergonome pour effectuer des pesées concernant les chariots¹²², ce qui atteste d'une prise en compte par la Direction d'un souci véritable. Si les personnels se déclarent satisfaits de ces aménagements, ils sont plusieurs à affirmer qu'ils ont dû « attendre plusieurs années » avant qu'on ne les leur fournisse. D'autres font état de discussions, voire d'aménagements ou de rééducation prescrits par la médecine du travail :

- « Ils me l'ont dit à la médecine du travail, ce sont des douleurs courantes chez les gens qui travaillent avec des ordinateurs, en position assise mais qui doivent également souvent travailler debout »,
- « J'ai lu des articles sur le Net et ils donnent des conseils pour se faire de la rééducation soi-même [...]. J'en ai parlé avec le médecin, il m'a dit que c'était plutôt bien comme gestes pour me soulager quand j'ai mal »,
- « Il y a des bibliothécaires qui peuvent avoir leur service public modifié, leur planning et le nombre d'heures sont diminués si on constate que les gens sont malades [...], c'est reconnu comme une maladie professionnelle ».

En interne, on cherche donc des parades pour se faire moins mal, d'où les alternances entre la position assise et celle debout, d'où le recours à des outils adaptés et qui soulagent la pénibilité. Mais les agents peuvent prendre d'eux-mêmes la décision de « bouger », de « se mettre debout » quand « l'ennui » les gagne : « quand tu es en prêt et qu'il n'y a rien à faire, tu te bouges parce que c'est long, mais long... ». Cependant, l'espace y est peu propice : dans le hall, aux prêts-retours, on est rapidement dos, ou face, aux murs en carreaux de verre et l'aspect des trois banques d'accueil est plutôt celui d'un long couloir rétréci. Pour amoindrir l'effet ou l'impression d'enfermement, les agents utilisent des « parades » :

« On peut mettre le plan B en action : on va aider les collègues aux retours, on retape les chariots. Il y a aussi les présentoirs, faut toujours les ranger, regarder si les flyers concernent des manifestations déjà passées, faire un peu le tri. Faut regarder quand même si la collègue n'est pas débordée, mais sinon tu te bouges, tu marches, tu fais autre chose qu'attendre et à l'engourdir ».

Fuir le poste sans abandonner le travail, comme si il y avait une mise entre parenthèse des différentes formes de douleur, parenthèse qui ne pourrait correspondre à un arrêt total de

¹²² Selon l'ancien directeur de l'établissement, la pesée du chariot constituait « une première, du jamais vu, dans toutes les bibliothèques de France, rien n'a jamais été fait sur cette question ».

l'implication dans le travail. Les personnels parlent alors d'une « débrouillardise » ou « d'improvisation », que l'on retrouve également quand il s'agit d'un besoin naturel à assouvir durant une plage de SP : la camaraderie joue le plus souvent et les collègues se montrent compréhensifs. Mais on peut témoigner que les bibliothécaires insistent pour dire que « ça ne sera pas long », « je fais juste l'aller-retour » : en cherchant à limiter le temps consacré à la satisfaction de ce besoin, et en s'amusant à y faire souvent référence, on voit le professionnalisme prendre le dessus sur le physique et ses vicissitudes.

Aparté
Les pathologies des gens de lettres...
même les bibliothécaires !

« Au siècle des Lumières, des discours médicaux et religieux dressent des diagnostics inquiets sur la santé des écrivains et des lecteurs. Leurs auteurs, pourfendeurs de la « rage de lire » (« *lesewut* ») et des dérèglements de la création littéraire, de même que leurs successeurs, font œuvre hygiéniste en multipliant les traités et les recommandations. (De la santé des gens de lettres, par Tissot en 1768), et en s'élevant contre « l'immoralité de papier qui prostitue les cœurs et intoxique les âmes » (selon l'abbé Bethléem en 1904). Ainsi, observant les affres de la création et l'existence des écrivains, qu'il juge pitoyable, le docteur Samuel-Auguste Tissot conclut qu'elles s'opposent au « modèle idéal d'une vie naturelle, aérée, active et équilibrée » (Chartier 1996 : 197).

Des conservateurs de bibliothèque contribuent au portrait du lecteur malade par des observations toutes professionnelles : « Il y a entre le public et les bibliothèques le plus fâcheux échange de mauvais procédés en matière d'hygiène. Le public apporte des germes pathogènes de toutes sortes aux bibliothèques, qui les conservent d'ailleurs très soigneusement et les lui rendent considérablement augmentés » (Pelletier 1913 : 169). La poussière, ennemi juré, mêlée aux miasmes des lecteurs, serait à l'origine d'un mal spécifique et professionnel : « Dans la pathologie du poumon, une affection particulière concerne les fonctionnaires : l'asthme des bibliothécaires » (*ibid.*) ».

Bérénice Waty, « Radioscopie de grands lecteurs.
La dimension physiologique de la lecture »,
Terrain (53), septembre 2009, p. 131.

Références :

- Roger Chartier, « L'homme de lettres », in Vovelle M. (sous la dir. de), *L'homme des Lumières*, Paris, Editions du Seuil, coll. « L'univers historique », 1996, p. 159-209.
- Xavier Pelletier, « L'hygiène dans les bibliothèques », in *Association des bibliothécaires français, Bibliothèques, livres et librairies*. Actes des conférences à l'École des hautes études sociales (1912-1914), 2^{ème} série, Paris, M. Rivière, p. 169-181.

Ce corps que l'on tente de protéger des pathologies propres aux bibliothécaires est néanmoins soumis au vieillissement. A l'occasion du dépouillement du dossier de presse portant sur l'inauguration et l'ouverture aux publics des deux médiathèques de Reims, celle qui s'appelait alors médiathèque Cathédrale (qui deviendra Jean Falala), et celle de Croix-Rouge, toute une série d'articles parus dans le grand quotidien local a retenu mon attention. D'abord sur un mode amusé : il était divertissant de re-trouver certains agents, immortalisés sur des photographies prises huit ans auparavant. Ce fonds étant à Carnegie, la bibliothèque de conservation du réseau rémois, plusieurs bibliothécaires ont plaisanté avec moi en regardant ces images : « mais qu'est-ce que c'est que cette coupe de cheveux ?! (rires) », « oh la la, qu'est-ce qu'on change quand même (rires) ! ». Ensuite, ces portraits de quelques-uns des bibliothécaires me sont apparus comme des traces, quasi archéologiques, venues d'un passé – 2003 – et qui donne à voir le temps écoulé.

La médiathèque, toute belle et flambant neuve, avait des agents, eux aussi, jeunes, fringants et souriants. En terme d'image et de coup médiatique, à l'ouverture de la médiathèque du centre ville, le quotidien *L'Union* a offert une vitrine exceptionnelle à la nouvelle structure : durant une semaine, chaque jour, un article présentait un secteur, et un des membres de l'équipe concernée était photographié. Et il est étonnant de se dire qu'une partie des personnes croisées durant le terrain était toujours là, avec quelques années de plus. Durant ma période rémoise, l'établissement Falala fêtait alors son huitième anniversaire et ses personnels lui restaient fidèles : ils vieillissent ensemble. D'autres coupures de presse, datant de la même période, m'apportaient de nouvelles photographies. A partir de la lecture des légendes, on constate que cette prise d'âges, *en parallèle*, s'accompagne aussi d'une évolution dans les carrières des agents :

- « Camille, conservateur des bibliothèques qui vient de prendre la direction de Carnegie »,
- « Agathe, 32 ans, est attachée au secteur patrimoine de la médiathèque Cathédrale. Son job consiste à classer méthodiquement les documents et à orienter le public dans ses recherches »,
- « Anne, agent du patrimoine »,
- « Florence, coresponsable du service sciences et techniques ».

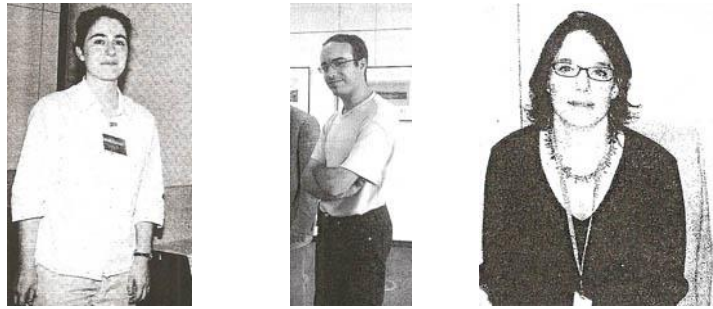
La dernière semaine du terrain, Camille organisait une fête pour célébrer son départ de Carnegie pour d'autres aventures professionnelles dans le Bordelais. Florence ne travaille

plus en sciences et techniques, mais assume un poste de cadre dans l'administration et l'encadrement de l'établissement.

Au-delà de l'anecdotique, ce sont les chemins parallèles empruntés tant par l'établissement que par ses personnels qui frappent. La médiathèque Cathédrale a changé de nom, a étoffé le nombre de ses agents, a développé de nouveaux services et a vu ses chiffres de fréquentation, d'inscriptions et d'emprunts évolués. De manière concomitante, les bibliothécaires se sont spécialisés dans certains domaines, ont passé et réussi des concours, ont été promus, ont pu changer de secteurs ou de travail ; dans leur vie privée, des rencontres, des unions, des naissances, de nouvelles envies ont eu lieu également. Ces évolutions prennent place dans la vie interne de l'établissement : un tas de faire-part, avec quelques-uns encore affichés, sont ainsi visibles dans l'espace de détente et de la pause déjeuner, et en apportent la preuve. Sur le serveur commun au réseau, on peut aussi trouver des photographies prises à l'occasion de départs en retraite, d'anniversaires ou de fêtes pour une naissance.

Les bibliothécaires vieillissent avec leur établissement, ils en épousent les âges qui avancent. Autant les agents ont pu parler d'un plaisir réel à suivre les lecteurs dans leur évolution, dans leur prise d'âge, autant ils se sont faits très discrets sur un processus similaire qui s'applique à eux. Des bibliothécaires Jeunesse racontent apprécier de « voir grandir » ou rencontrer « les enfants des jeunes qu'on a eu tout petits chez nous », mais elles n'évoquent pas leur passé inscrit dans l'histoire de l'établissement. C'est cette vie commune, ce temps qui passe pour les uns et les autres – et le bâtiment – qui crée aussi un sentiment d'appartenance à une équipe, à un réseau de lecture publique, à une structure dédiée à la culture, et peut-être même l'impression d'un attachement, d'une certaine manière. Cela est d'autant plus étonnant que mes incursions dans les annexes ont recueilli un discours, parfois tranché, avec l'idée que la médiathèque Falala n'avait pas d'habitues, de « personnes que l'on suit ». *Vieille légende* donc d'une médiathèque en centre ville présentée comme « une usine », comme « une structure froide », « sans affect, juste dans l'efficacité ».

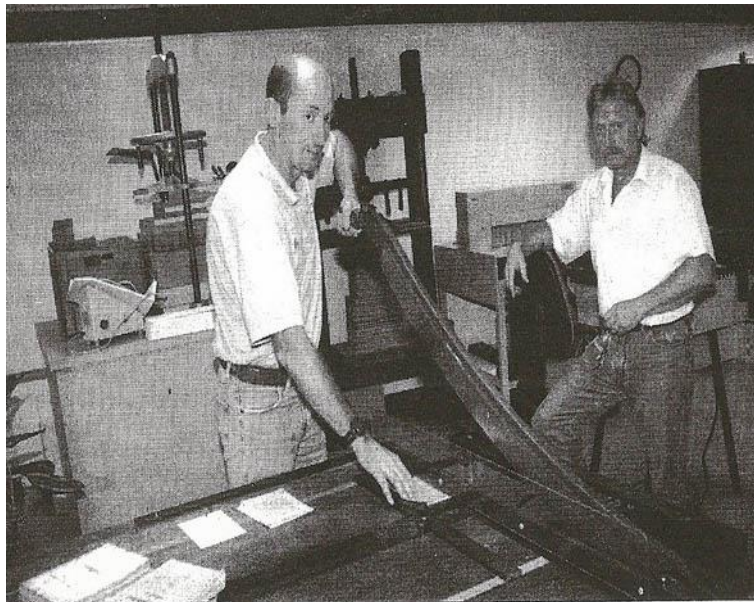
**Portraits de bibliothécaires (2003-2004),
selon le quotidien régional *L'Union* et la revue *VRI***



**Un sacré coup de jeune sur l'archétype de la "bibliothécaire vieille et moche"..
Il y a même des hommes**



**De jeunes bibliothécaires branchées technologies :
ordinateur et télévision, la médiathèque renouvelle les codes et offre de nouveaux supports**



L'équipe de la reliure fait partie intégrante de la vie de la médiathèque



**Cela se confirme : de jeunes hommes travaillent en bibliothèque...
Le tout dans une ambiance détendue**



La bibliothécaire doit être prise *in situ*, au milieu de ses livres, de ses rayons, de ses usagers...

Ces *vieilles* photographies montrent ainsi que le temps passe. Chacun prend de l'âge, évolue dans sa vie, professionnelle et personnelle. Le tout en continuant de travailler au sein du même établissement. Mais ces images rappellent aussi ceux qui ne sont plus à la médiathèque, comme cette jeune mère de famille partie récemment en retraite ou son collègue chef de l'atelier reliure. Cette revue de presse joue un rôle d'archive pour les personnels de la médiathèque, mais également pour les Rémois : s'ils fréquentent la médiathèque, eux aussi vieillissent avec les bibliothécaires et les personnels de l'institution.

G – La mise en scène d'une bibliothécaire : le cas de Katia¹²³

Le premier jour où le terrain à débiter, le hasard a voulu qu'une campagne de publicité vienne éclairer les discours et représentations des bibliothécaires sur leur métier. Lors de mon premier suivi de la réunion des responsables de secteurs à la médiathèque Falala, une bibliothécaire a insisté au sujet de la « publicité sur l'autisme »¹²⁴, apparemment insatisfaite :

« On se bat contre les clichés dans notre métier, et là on montre aux gens : « regardez, elle est autiste – même si je comprends la démarche de cette publicité en faveur du travail, de l'accès au travail de ces personnes – mais elle se soigne, si j'ose dire, elle est bibliothécaire ! », alors là c'est pas possible, c'est étonnant comme publicité ».

Les réactions de ses collègues ont été immédiates :

- « Oui, je l'ai vue moi aussi, ça fait drôle quand même... »,
- « Autisme = bibliothécaire, bonjour les clichés »,
- « Ca correspond parfaitement à un préjugé, la bibliothécaire enfermée dans sa bibliothèque, extérieure au monde autour d'elle »,
- « On peut être en repli, complètement coupé du monde, des autres et être autiste... donc on peut être bibliothécaire »,
- « Il ne lui manque que le chignon ».
- « Elle est suffisamment handicapée pour être bibliothécaire, c'est encourageant... ».

C'est une double défense du corps qui se fait entendre ici : celle institutionnelle, le corps des bibliothécaires régit par ses statuts et ses missions, d'une part, et celle de l'image du professionnel en train de travailler, d'autre part. Si les personnels louent les valeurs éducatives et positives du message diffusé à l'initiative de l'association « Vaincre l'autisme », se voulant optimistes quant à la possibilité des personnes atteintes par cette maladie d'exercer une profession, ils ne sont pas d'accord avec la méthode adoptée : « c'est tordre des préjugés en utilisant d'autres préjugés », « quelle image on veut donner des bibliothécaires ? ».

Les personnes ayant eu connaissance de ce spot publicitaire paraissaient étonnées par cet effet miroir d'un stéréotype renvoyant à un autre stéréotype. Pour beaucoup, on peut même parler d'amertume, tant l'ensemble de ces clichés (réels et fantasmés), additionnés, leur paraît préjudiciable tant pour les personnes atteintes d'autisme, que pour la profession de

¹²³ Spot publicitaire en ligne [pages consultées le 12/05/2011] : http://www.wat.tv/video/vaincre-autisme-katia-3kj7p_2v421_.html

¹²⁴ Cette même personne m'a communiqué un courriel qui faisait suite à son premier visionnage, parcellaire, de ce spot de publicité. « On y voit une jeune femme devant des rayonnages plongée dans un écran et on nous explique qu'elle est dans son monde, qu'elle est autiste et qu'ici cela ne semble pas avoir une grande importance puisqu'elle est bibliothécaire. J'ai vraiment été surprise du contenu du message et de la représentation ici du métier. J'en ai parlé ce matin en réunion me demandant si j'avais bien compris tellement c'était énorme mais une collègue m'a dit qu'elle l'avait vue aussi et que je ne m'étais pas trompée sur le sens ».

bibliothécaire : « c'est tautologique », « c'est le serpent qui se mord la queue » ont pu dire deux agents en s'emportant, « c'est contre-productif » s'insurgea un autre. Les bibliothécaires seraient des personnes associables et renfermées, selon un sentiment de sens commun, et les professionnels attestent que « pour beaucoup de gens », c'est là « une sorte de vérité » : les autistes pourraient donc s'épanouir dans ce travail, serait-on tentée de dire, avec mauvaise foi... Les autistes ont des troubles du comportement et ne seraient pas adaptés pour vivre en société : la bibliothèque et son univers leur conviendraient donc plutôt bien : tel est, en filigrane, plusieurs « lectures » ou « retranscriptions » de cette campagne de publicité présentée à certains agents rémois. Voici résumés schématiquement les griefs que les enquêtés nourrissent face à ce spot. En prenant toutes les précautions oratoires qui conviennent, les bibliothécaires insistent aussi pour indiquer combien ils sont « fatigués » et « las » d'être « toujours ainsi stigmatisés » :

- « On n'en sortira jamais de cette caricature »,
- « C'est toujours le même refrain : on est des tarés qui nous cachons derrière nos bureaux »,
- « On n'aime pas les gens, c'est bien connu... On ne vit qu'avec nos livres chéris »,
- « Avant, on était des moines, et maintenant des autistes : on n'est pas bien normaux quand même »,
- « Et encore, on ne devrait pas se plaindre, Katia ne travaille pas avec des fiches papier, elle a un ordinateur, bonjour le progrès ».

Ces deux dernières citations montrent, qu'en matière de clichés sur le métier, certaines formes de périodisation existent : la bibliothèque tenue par des religieux avec des moines copistes, éprouvant leur engagement dans un sacerdoce dédié au Livre sacré ; la bibliothèque tendue vers une logique de classement, de référencement, d'indexation, symbolisée par des tiroirs, des tiges et des fiches cartonnées, dont l'accès et la compréhension du fonctionnement impliquaient un savoir faire. Le temps des ordinateurs en constitue une nouvelle étape. Quoiqu'il en soit, c'est ce ressenti de caricature (réductrice) et de stigmatisation (toujours exagérée) qui semble perdurer, et pour les personnels rencontrés, sans aller jusqu'à parler d'une souffrance, on ne peut être que frappé par leur volonté collégiale de se sortir de ces images trop pesantes¹²⁵.

¹²⁵ Autre illustration, la quasi impossibilité sur le terrain à me faire expliquer la Dewey ou l'indexation avec les « dollars » : à chaque fois, les agents m'expliquaient que « cela n'est pas intéressant », « ça fait poussiéreux si on parle de ça », « on va encore passer pour des vieux trucs dans ton rapport ».

Mais revenons-en à cette publicité avec Katia. Initialement, ces préjugés sont déjà décrits comme relevant du physique, du corps et de la gestuelle. On la voit feuilleter délicatement un ouvrage, puis taper doucement sur le clavier, avant de prendre sa souris informatique et de regarder l'écran de son ordinateur. Plusieurs ouvrages (6) sont disposés en tas à côté d'elle sur son bureau, qui prend place devant un large meuble de bibliothèque (18 caissons avec plusieurs livres à l'intérieur). Elle est habillée avec un pantalon, un pull et une large écharpe, le tout dans des coloris noir et en dégradé de gris. Elle porte des lunettes et est coiffée au carré.

- « Elle n'est pas moche, ni rien, mais c'est pas très fun quand même »,
- « Elle est mignonne, faut pas trop se plaindre »,
- « Mais je ne comprends pas pourquoi ils ont filmé comme ça : on dirait qu'elle fait tout au ralenti, c'est pas très positif comme message ».

Les réactions des bibliothécaires concernent aussi l'aspect physique de Katia, ainsi que ses attitudes, qui sont principalement des gestes professionnels. « Elle sourit quand même au début, on n'a pas tout perdu : la bibliothécaire sait sourire... » : là encore, on touche à l'un des *a priori* négatifs à l'encontre de la profession, un côté trop rigoureux, trop sérieux et un manque de manifestations d'émotions. Cela peut constituer un aspect positif, puisque l'on reconnaît aux bibliothécaires une expertise et une compétence intellectuelle indéniables, traduites ou représentées dans des images où le visage est fermé et sage ; mais on peut aussi y déceler une forme de critique : s'agit-il d'une profession où on ne sourit jamais ? L'aptitude professionnelle rentre en conflit avec des notions telles que l'amabilité et la jovialité, exprimées par des attitudes corporelles au niveau du visage.

Néanmoins, sur la campagne d'affichage, la jeune femme est plus souriante et avenante, comme en témoigne cette photographie :



Au spot diffusé sur le Net et les télévisions s'ajoute une campagne d'affichage

Mais à chaque fois que j'ai pu en parler avec les bibliothécaires, elles semblaient toujours regretter cette publicité et ce sont des détails physiques qui étaient souvent évoqués, ainsi que ses attitudes corporelles :

- « Elle ne parle à personne, elle est seule, bien seule »,
- « Elle se cache derrière ses livres, bien, elle s'est fait une petite barrière avec son ordinateur d'un côté et sa pile de livres de l'autre »,
- « Elle est peut-être asociale, elle est toute seule »,
- « Elle tourne les pages bizarrement quand même, genre elle a des manies ou des TIC, on sait pas, enfin elle est autiste mais elle peut lire »,
- « Elle fait mièvre quand même »,
- « Elle fait tout au ralenti, tu crois que c'est volontaire ? Non parce que ça, en vrai, tu ne vois jamais une bibliothécaire comme ça ».

Ces propos traduisent le malaise dont sont victimes ces professionnels, puisque ces archétypes caricaturaux, historiquement construits, montrent une vision du métier qui n'existe pas selon eux, à part dans les représentations sociales qui n'ont pas su évoluer avec les mutations qu'ont connu les bibliothèques et leurs personnels. Si à travers le personnage de Katia plusieurs critiques fusent, que dire du message diffusé en *voix off* sur ce spot publicitaire ? Il convient d'abord de le présenter :

Message lu. « Katia est autiste, mais grâce à la recherche, elle est aussi bibliothécaire. Une prise en charge adaptée lui a permis de surmonter sa maladie et à réussir à faire de sa passion pour les livres son métier. Malheureusement, 650.000 personnes autistes en France n'ont pas la même chance que Katia. La recherche a besoin de vos dons. Merci »¹²⁶.

¹²⁶ Texte lu en *voix off* par Gérard Rinaldi. Vidéo de 20 secondes, réalisée et produite par la société Le grand saut. 2011.

Selon les informateurs, l'un des plus grands « clichés » ou « n'importe quoi », au sujet de leur métier, réside dans l'idée « de sens commun » qui veut que le ou la bibliothécaire éprouve une *passion pour les livres*. Dans les faits, même si certains déclarent lire et apprécier cette pratique, d'autres affirment qu'ils ne lisent pas, qu'ils ne sont « des cultureux au sens noble du terme ». Mais surtout, ils estiment que cela ne rentre pas en compte dans leur profession, à l'image de cette phrase, très directe, qui a l'avantage d'être explicite : « tu crois qu'on demande à un pompier d'aimer le feu ou à un croque-mort si les cadavres le font rêver ? Ben c'est pareil pour nous... ».

D'autres personnes regrettent l'impression donnée par le spot qui assimile la bibliothèque à une « bulle » ou un « lieu de repli » « sans contact avec les autres » :

« C'est une publicité sur les autistes, l'autisme ; et alors tu vois une femme et une voix te dit qu'elle est dans son univers, qu'elle est autiste mais qu'elle travaille, on voit des livres, elle est dans son monde, toute seule, dans son monde, sa bulle quoi ».

Là encore, le quotidien du terrain et les déclarations des enquêtés démontrent combien la médiathèque est un lieu traversé en permanence par pléthore d'individus, qu'il s'agit d'un espace où le retrait, l'isolement et la « bulle » sont rares.

Aparté

Katia la bibliothécaire sur le blog de *Desperate Librarian Housewife*

En cherchant des éléments d'informations autour de cette campagne de publicité, je suis tombée sur un blog *a priori* tenu par une bibliothécaire qui a dédié un billet à ce spot. Son texte, ainsi que les commentaires, me sont apparus comme révélateurs de ce que j'avais pu entendre durant le terrain et il m'a semblé intéressant d'en proposer ici une courte présentation.

Autiste et bibliothécaire

« Ce billet est à lire avec toutes les précautions possibles il ne s'agit en aucun de stigmatiser un handicap mais de montrer sous couvert de bonnes intentions comment on véhicule des clichés.

Une campagne publicitaire a attiré l'attention de notre Bibliobsédé préféré :

Cette photo nous a fait réagir et pose question : Cette photo ne véhicule-t-elle pas des clichés, pas ceux qu'elle veut dénoncer bien sûr mais d'autres ?

Que veut-elle faire passer comme message ? que les autistes sont des gens comme les autres ? Bien

Mais pour ce faire que montre-t-elle ? Une femme... avec des lunettes (2 clichés)

Et si je pousse un peu plus loin mon raisonnement, peut être limité je vous l'accorde mais qui est celui du commun des mortels, pourquoi le publicitaire a-t-il choisi ce métier ? En regardant un peu les rares images que j'ai trouvé ailleurs de cette campagne c'est le seul métier que j'ai trouvé représenté (?)

Parce que l'on se représente les bibliothécaires plongés dans leurs livres toute la journée, parce que les bibliothécaires ont la réputation d'être des gens qui ne sont pas des as de la communication vers autrui ?

Définition prise sur le site vaincrelautisme.org :

"L'autisme se caractérise essentiellement par une interaction sociale déficiente"

Et de là à penser que les bibliothécaires ont une tendance naturelle à l'autisme...

Pas qui a été franchi allègrement hier par des collègues, preuve qu'ils sont capables d'autodérision et conscients de leur image : "**autisme et bibliothécaire = pléonasme ?**"

Ce n'est pas très sympa pour les autistes qui à cause du choix de la représentation de ce métier et de

ses clichés restent associés à cette notion de sociabilité déficiente... Et par la même occasion les bibliothécaires aussi ! **Autistes et bibliothécaires même combat : nous ne sommes pas différents de vous ?**

En tout cas je souhaite à Katia (la jeune femme de la photo) de s'épanouir dans ce métier et de faire sauter tous les clichés et préjugés ! »

Les commentaires abordent tous les points soulevés par les bibliothécaires de la médiathèque Jean Falala, comme en témoigne ce pêle-mêle :

Des traces fossilisées de la « belle écriture » ?

Dans l'état de l'art sur la profession de bibliothécaire et les caractéristiques identitaires voulues, assumées, revendiquées et/ou fantasmées dans ces documents variés, à plusieurs reprises la notion de « belle écriture » est apparue. Au moment du terrain, dans les premiers temps, la confrontation avec des écrits était multiple, mais quasi exclusivement sur des supports informatiques et électroniques : on était donc en présence de traces, mais en rien manuscrites. Même les "vieilles fiches papier" du catalogue de Carnegie étaient tapées à la machine à écrire ou sur ordinateur. L'idée de questionner et de jouer avec la notion de « belle écriture » aujourd'hui s'est ainsi imposée ; ou plutôt, dans un premier temps, la recherche de toutes traces d'écrits manuscrits au sein des bureaux, des lieux de travail et lors des interactions avec les usagers a été une piste d'investigation : mais qu'écrivent donc les bibliothécaires de 2011 à la main ? Quelle est la place aujourd'hui pour ces écrits, pour la pratique manuscrite qui, fut un temps – mais pas si lointain non plus – était l'une des composantes intrinsèques de l'identité du bibliothécaire, voire l'unique ? Quels discours les bibliothécaires tiennent-ils sur ce sujet quand on les interroge ?

A - De l'importance historique de la « belle écriture » pour définir le bibliothécaire

Dans son article, « La qualité essentielle du bibliothécaire »¹²⁷, François Lapèlerie revient sur la profession de bibliothécaire et dresse le constat, dans une visée historique, de l'importance dédiée à l'écriture dans l'exercice professionnel. Qualifié de « qualité essentielle », « savoir » et « savoir-faire »¹²⁸, cet élément paraît définir à lui seul l'essence du métier :

En effet, selon les époques, si on a demandé au bibliothécaire des qualités et aptitudes intellectuelles (et physiques) très variables, une seule exigence semble avoir perduré jusqu'à très récemment : on demandait essentiellement au bibliothécaire d'avoir une belle écriture. Cette belle écriture peut être une écriture réellement artistique comme la calligraphie arabe ou, au contraire, non artistique si elle correspond à un standard extérieur imposé (cas de l'écriture de bibliothèque)¹²⁹

Le détour par l'Antiquité, le Moyen Age et toutes les époques jusqu'à la fin des années 1990 est des plus décoiffant. L'on apprend ainsi qu'initialement, les bibliothèques se constituent

¹²⁷ François Lapèlerie, « La qualité essentielle du bibliothécaire », *BBF* (6), 1998, p. 68-74.

¹²⁸ *Ibid.*, p. 68.

¹²⁹ *Ibid.*

par l'« achat, par copie, par don ou encore par don de manuscrits ». L'auteur rappelle que l'ensemble de ces modes d'approvisionnement avaient pour point commun de concerner des ouvrages manuscrits : ils étaient donc « faits à la main. D'où la nécessité pour le bibliothécaire de l'époque d'avoir une belle écriture ». Les bibliothécaires étaient avant tout des polygraphes. Il indique également que les salaires de ces bibliothécaires étaient calculés sur des bases plus ou moins compliquées, mais toutes en relation directe avec la qualité et la quantité d'écrits calligraphiés¹³⁰. C'est dire l'importance accordée à l'écriture alors.

Dans cet article de référence, les longs développements dédiés à Melvil Dewey, théoricien en son temps d'une écriture spécifique aux bibliothécaires, et à ses successeurs par la suite, attestent d'une constante jamais démentie dès qu'il s'agit des rapports entre la calligraphie et cette profession, véritable équation binaire qui définit et les pratiques, et le métier :

La pensée bibliothéconomique initiale peut se résumer dans ce court extrait d'un des fondateurs de la bibliothéconomie et des bibliothèques américaines modernes, Melvil Dewey : « A première vue, il semble que mettre l'accent sur un talent purement mécanique qui est une qualification importante pour un bibliothécaire, c'est subordonner le côté intellectuel et créer un standard imaginaire. Cependant, quoi qu'on en pense, il n'en reste pas moins que rien ne rapporte plus pour le temps que cela coûte à un candidat à une place dans une bibliothèque, que d'être capable d'écrire d'une « *main de bibliothèque* » satisfaisante ». Dewey, en praticien, et même s'il fut partisan de l'introduction de la machine à écrire dans les bibliothèques, souhaitait avant tout que les bibliothécaires aient une parfaite écriture de bibliothèque, lisible et uniforme. C'était la qualité essentielle qu'il recommandait avant toute autre, et qu'il mit en application dans son école de bibliothécaires¹³¹

« Qualification importante », cette « parfaite écriture » est une « qualité essentielle » : c'est dire le caractère immuable et prépondérant de cette « main de bibliothèque ». François Lapèrelerie expliquant même que la traduction française de l'expression américaine est sujette à question : « Le texte dit : *to be able to write a satisfactory library hand*. La traduction de *library hand* n'est pas aisée. On peut aussi traduire par écriture de bibliothèque, ce qui ne rend pas exactement le terme américain »¹³². Cette trace graphique se devait d'être « lisible et uniforme » et régulière :

¹³⁰ « Mais la qualité de l'écriture était aussi un critère important dans le calcul du salaire. Dioclétien, dans une période de « mondialisation » plutôt anarchique de l'Empire, tenta, dans son édit célèbre, de normaliser l'économie et de fixer administrativement tous les prix, y compris ceux des copistes de bibliothèque : « Pour une excellente écriture, 100 lignes, 25 deniers. Pour une écriture de seconde qualité, 100 lignes, 20 deniers... ». Soit une prime de 25 % pour une belle écriture ».

¹³¹ *Ibid.*, p. 71.

¹³² *Ibid.*, note de bas de page n°18, p. 71.

Il fallait que les caractères soient nettement différenciés et les différences accentuées, mais une uniformité de taille, d'inclinaison, d'espacement était fondamentale pour une meilleure lisibilité et homogénéité des catalogues. Et, paradoxe suprême, une bonne écriture de bibliothèque devait être : « la plus proche possible de l'impression ». Étrange retournement : l'écriture manuelle devait imiter l'écriture mécanique ; alors qu'à l'origine de l'imprimerie, l'écriture mécanique avait imité l'écriture manuelle¹³³

Cette « Library handwriting » n'était pas qu'un vœu pieu : dès la création de sa première école de formation¹³⁴, Dewey l'impose dans l'ensemble des cours et ses étudiants se doivent d'étudier l'écriture, de remplir des registres d'inventaire et de rédiger des fiches à la plume. Les fournisseurs de matériel pour ces professionnels oeuvrent pour développer, créer et commercialiser des produits spécifiquement adaptés à cette exigence de *belle écriture*¹³⁵. Théoricien, avant-gardiste et fondateur de la bibliothéconomie, Melvil Dewey détaille *Les qualifications professionnelles du bibliothécaire* dans un essai de 1889¹³⁶ : le courage, l'ambition, l'enthousiasme, l'énergie, la persévérance et la foi y sont décrites comme des traits de caractères essentiels à posséder pour tout bibliothécaire. La maîtrise des langues étrangères s'impose comme un précieux atout dans l'exercice du métier. Dans la chapitre « Connaissance et expérience », la restauration des livres, la sténographie et dactylographie sont présentées comme savoirs intrinsèques au métier, et la « Library handwriting » s'impose comme une valeur tant technique qu'identitaire.

Dewey qui définissait la profession et formait ses premiers élèves, mais également ceux à sa suite qui reprenaient et développaient ses théories, tous ont donc fait de la calligraphie une réelle composante du métier et de l'exercice corporel et mental de la profession. Le fait que des éditeurs publiaient des manuels exposant cet art de la belle écriture, ainsi que le fait que les fournisseurs de matériels pour les bibliothèques cherchaient à commercialiser des objets et/ou outils pour accompagner cette exigence de perfection dans la graphie, attestent de la prédominance de ce trait dans la définition de l'identité du bibliothécaire.

¹³³ *Ibid.*, p. 73.

¹³⁴ « Il créa, en 1887, la première école de la bibliothèque à la Columbia University : la Columbia College School of Library Economy, qu'il transféra en 1889 à la New York State Library en Albanie ». Note de bas de page n°17, *Ibid.*, p. 71.

¹³⁵ « Les fournisseurs des bibliothèques proposaient de nombreux types de matériels (plumes, porte-plume, stylos, stylos électriques), tous supposés procurer un meilleur résultat que le concurrent ». (*Ibid.*, p. 72-73)

¹³⁶ Melvil Dewey, *Qualifications of a Librarian*, Albany, New York State Library School, 1899.

Au détour de quelques anecdotes rapportées dans peu d'articles ou textes, on apprend également que des manuels indiquaient à leurs lecteurs qu'il fallait bien se tenir droit, assis à une table ou bureau pour écrire correctement. D'autres évoquent des querelles entre partisans de l'écriture liées ou l'écriture non liée. Des comparatifs entre types de plumes ou de stylos à utiliser servaient à améliorer les compétences des apprentis-bibliothécaires. Mais cette question de l'écriture manuelle se retrouve aussi dans des discussions entre opposants quant à des catalogues-livres manuscrits et des catalogues sur fiches. A travers ces exemples, on remarque combien la graphie manuscrite a longuement occupé les débats des professionnels.

Dans une fiche bibliographique concernant Melvil Dewey, Marie-France Blanquet rapporte que :

La profession eut encore de nombreux partisans de la « library hand » jusqu'à une époque avancée. [...]. En 1920, à une date où la machine à écrire était déjà répandue, John Cotton Dana publia des conseils détaillés sur le choix de la plume et des encres et sur la façon d'écrire. Et en 1930, le manuel de bibliothéconomie et de catalogage de Margaret Mann, qui fut un classique, faisait de la maîtrise de l'art de la « library hand » un impératif catégorique pour les étudiants. Dans certains cas, des bibliothécaires utilisaient la fiche « normalisée », mais bien souvent, ils préféraient rédiger la notice à la main plutôt qu'à la machine, voire écrire les vedettes secondaires sur les fiches imprimées vendues par la Library of Congress. Le but était d'obtenir une écriture uniforme très lisible reposant sur un système contraignant¹³⁷

Cependant, François Lapèrelerie aboutit à la conclusion qu'à l'ère contemporaine, cette prégnance de la belle écriture s'est estompée, voire a été oubliée. La machine à écrire, le papier calque et l'ordinateur ont achevé leur ouvrage en détrônant la calligraphie, qui n'apparaît plus dans les manuels professionnels, ni pour détailler les procédures et manières de travailler, ni pour expliciter l'identité des bibliothécaires. Son constat est sans appel :

- Cependant, il semblerait que dans cette profession une page se soit tournée, définitivement. Une époque s'est terminée qui a vu le jour avec la naissance de l'écriture – et par-là, des bibliothèques –, a commencé son déclin avec l'avènement de la machine à écrire, et se clôt avec la généralisation de l'informatique : l'ère de la calligraphie,
- La belle écriture fut, pendant longtemps, une impérieuse qualité indispensable pour exercer le métier de bibliothécaire. La machine à écrire, puis l'ordinateur ont aujourd'hui définitivement éliminé cette aptitude fondamentale

¹³⁷ Marie-France Blanquet, « Dewey - Biographie »; article en ligne à l'adresse suivante [12/06/2011] : <http://www.cndp.fr/savoirscdi/societe-de-linformation/le-monde-du-livre-et-de-la-presse/histoire-du-livre-et-de-la-documentation/biographies/dewey.html>

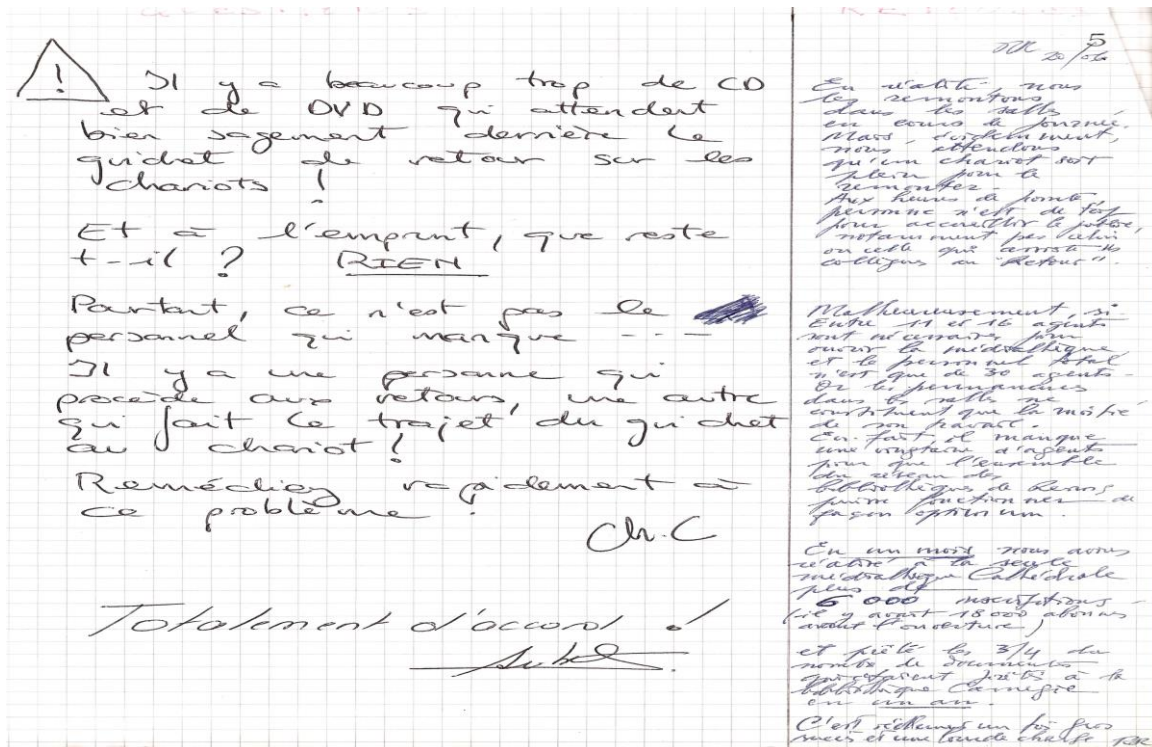
Marie-France Blanquet abonde en ce sens dans sa conclusion : « les compétences en écriture manuscrite et dactylographique sont remplacées en 1977 par la recherche documentaire informatisée ». Clap de fin donc pour la belle écriture : mais comment une pratique et une technique qui ont pu être à ce point présentées comme consubstantielles à l'identité des bibliothécaires ont-elles pu être rayées du jour au lendemain dans le quotidien de ces professionnels ? Bien plus encore : existe-t-il des traces fossilisées de cet ancien pouvoir de la belle écriture, à l'heure actuelle ?

B – « La belle écriture » : regards et pratiques des bibliothécaires de Reims

A mon arrivée dans le réseau rémois, aux premiers coups d'œil, même appuyés et renouvelés, les traces manuscrites étaient quasiment introuvables, à de très rares exceptions. Ainsi, le livre d'or ou cahier des usagers offre un support où des personnels des bibliothèques peuvent « prendre la plume »¹³⁸ en répondant « au crayon » aux questions ou remarques des publics. Les cahiers des suggestions, dans les secteurs, présentent le même procédé manuscrit : un individu inscrit une demande d'acquisition sur un cahier papier, et les agents lui répondent à la suite.

On peut proposer ici quelques exemples de ces traces manuscrites observées dans ces cahiers :

¹³⁸ Expression amusée, « un peu vieillotte » selon ses dires, empruntée à un agent.



Livre d'or – 2003 – Médiathèque Falala (Hall d'entrée)
A droite, l'écriture d'un bibliothécaire

Le message écrit par le membre du personnel de la médiathèque est très long. Il est d'ailleurs signé d'un RR, initiales d'un conservateur de Reims. On observe que la délimitation de l'espace de la feuille n'est pas égalitaire : les usagers ont deux fois de plus de place que l'agent de l'établissement pour rédiger leurs remarques. De ce fait, l'écriture de la réponse est contrainte, puisqu'il faut être concis dans les éléments indiqués, l'espace n'étant pas très important. L'écriture est tassée, l'effet masse est amplifié. Melvil Dewey aurait-il considéré que ce bibliothécaire démontrait ses talents de « belle écriture » ?

Le 5/04/08

169

Je vous écris pour vous demander d'élargir vos horaires d'ouverture. Peut être avoir plus souvent certains matins et un volume horaire plus court les dimanches (ou au moins les premiers dimanches de chaque mois !!!)
Ayant résidé et étudié à Toulouse je suis très déçu par les horaires d'ouverture de la médiathèque de Reims parce qu'elle n'offre pas aux étudiants sérieux d'y travailler les horaires convenables.

Merci de prendre ma demande en considération parce que c'est également celle de plusieurs autres étudiants ... !!

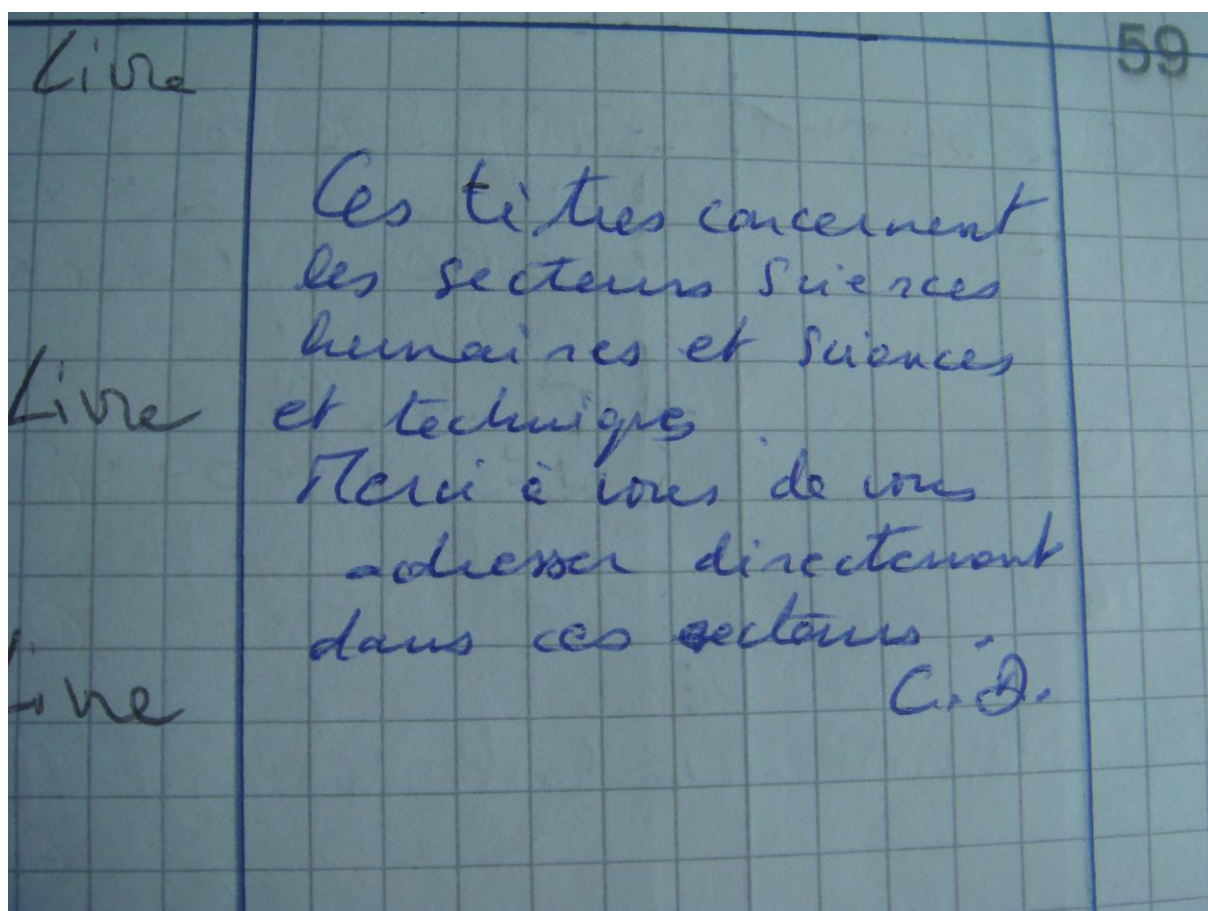
Votre demande est parfaitement légitime et nous souhaiterions également vous proposer des horaires d'ouverture élargis mais cela nécessite plus de personnel (ou de vacataires) que nous n'en avons. Il s'agit donc (évidemment) d'une question de moyens. Ces moyens étant alloués à la bibliothèque par le maire, je vous suggère d'écrire à Mme la Maire pour lui faire part de votre opinion concernant nos horaires. Si vous êtes nombreux à écrire dans le même sens ...

5/04/2008

Merci à l'avance de bien vouloir ajouter quelques lignes en gros caractères

Livre d'or - 2008 - Médiathèque Falala (Hall d'entrée)

Par rapport à la première image, ici l'agent qui répond (sans indiquer son nom d'ailleurs) est contraint d'écrire à la suite du message de l'utilisateur, la page n'étant pas découpée en deux parties. Afin de se démarquer des autres écrits, la personne de la médiathèque a opté pour un décentrement à droite ; par rapport à l'exemple précédent, l'écriture est plus ronde, plus lisible. Certains agents à qui je montrais cette page affirmaient qu'il s'agissait là « d'une écriture de femme, c'est lisible ».



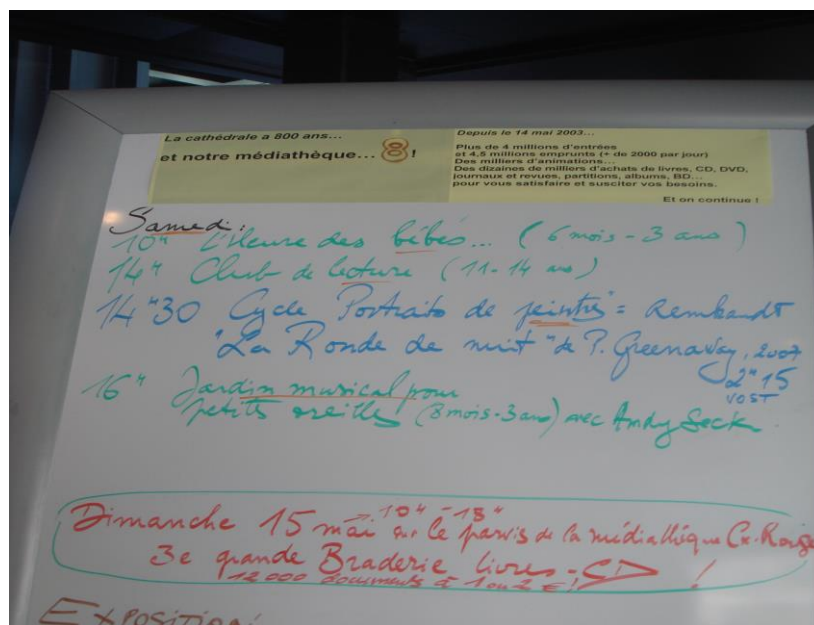
Cahier de suggestions – 2011
Une réponse à une demande d'achat d'ouvrages

Dans ce cas présent, l'agent a changé de couleur pour écrire sa réponse, voulant marquer une distinction entre le message de l'utilisateur et son texte ; voulant aussi, sans doute, attirer l'attention de cet utilisateur pour lui montrer rapidement que sa demande a été lue et prise en compte. On observe une signature et une réponse réalisée en deux parties. Mais si l'on regarde les deux feuilles de ce cahier, en format A4, on constate que la place dédiée à la réponse des personnels est très courte, par rapport à celle dont disposent les publics pour faire valoir leurs désirs d'acquisitions nouvelles de la bibliothèque ; là encore, les bibliothécaires ne jouissent pas d'une équivalence avec les utilisateurs, ils se contentent de quelques lignes – ou carreaux – alors que la majorité des pages est proposée aux utilisateurs.

Autre trace visible d'une écriture manuscrite à la médiathèque Falala, celle qui figure sur « le tableau blanc » : cet outil prend place à l'entrée du bâtiment, dans le sas entre le rideau de la porte d'entrée et les portes vitrées qui coulissent au passage des utilisateurs. Chaque jour un

agent le remplit avec les animations et rencontres prévues, il peut aussi indiquer les expositions et leurs dates ou leur durée totale.

Dans l'exemple exposé ici, il a paru intéressant de présenter une photographie de ce tableau d'informations prise le 15 mai 2011, date anniversaire des huit ans de l'ouverture de l'établissement. En effet, on remarque qu'à l'occasion de cette date emblématique, une feuille papier a été apposée sur le tableau : par gain de place, de lisibilité sans doute et afin de « faire joli » – dixit l'agent – on a donc mélangé écritures manuscrites aux marqueurs et écriture mécanique sur format informatique. On pourra également remarquer que pour apporter des nuances dans la transmission des informations, on utilise des feutres de couleur, distinguant ainsi facilement les données les unes des autres.



« Le tableau blanc »¹³⁹ - Médiathèque Falala, au niveau de la porte d'entrée

Face à l'absence prolongée de manifestations graphiques faites à la main, la surprise fut grande de tomber sur le « fichier des usagers pour les réservations ».

¹³⁹ Parfois appelé « le grand tableau blanc de R. », de l'initiale du nom et prénom de l'ancien directeur de la médiathèque Falala.



Le « fichier » ou « casier à fiches » du secteur Actualités – Médiathèque Falala.

Cependant, il a été rapidement minoré par les personnels du secteur Actualités : placé au coin de l'une des deux banques de cette salle, le caractère improvisé et artisanal de cet objet a été présenté, sur le mode de l'amusement et on a également tenu à pointer sa nécessité pour aider à l'organisation des tâches relatives à la mise à disposition de documents pour les usagers, suite à leur demande de réservation via l'interface web de la médiathèque. Après quelques questions orientées de ma part¹⁴⁰, on m'a expliqué que le « souci » n'était pas de « bien écrire » sur les fiches mais « simplement » d'avoir des « cartons avec les noms des usagers ». Ces fiches manuscrites sont uniquement perçues pour leur valeur d'« aide » ou de dispositif simplifiant la succession de tâches pour mettre de côté et effectuer la réserve des usagers. Quelques citations permettent de bien fixer cette idée :

- « Non, on ne fait pas attention quand on écrit ces fiches, tu sais c'est juste pour travailler, pour gagner du temps quand on manipule les réservations et les DVD ou les livres »,
- « Si on regarde bien, l'écriture n'est pas belle, comme tu dis... »,
- « on s'est fabriqué ces fiches pour nous aider, c'est complètement du système D ! ».

Si les agents d'Actualités présentent ces outils comme purement factuels et opérationnels par rapport à un besoin bien précis, j'ai été encore plus étonnée par les réactions des collègues des autres secteurs, qui ne travaillent pas spécifiquement au service des réservations. Pour

¹⁴⁰ « Wahou, enfin je vois la belle écriture des bibliothécaires... Vous saviez que c'était l'une des caractéristiques du métier selon Dewey ? », « Enfin un truc écrit par vos mains... Il n'y a que des écrits avec l'ordinateur ici ».

beaucoup, on peut même parler d'un lynchage « de ce truc archaïque » qui « nous fait passer pour des gens restés dans le XIX^e siècle ». A part quelques rares exceptions, ce fichier artisanal a été dénigré par de très nombreuses personnes :

- « Quand je vois ce truc, c'est un peu la honte, c'est vraiment une régression »,
- « On se croirait retournés en arrière, avec les fiches, les rangements de fiches et tout ça... c'était derrière nous, et voilà que ça réapparaît »,
- « On aurait pu trouver quelque chose de plus, enfin comment dire : oui, pas un truc bricolé comme ça, mais quelque chose de plus professionnel ».

Cette dernière citation peut faire sourire : on comprend bien que l'agent parle de l'ensemble de l'outil, le casier et ses fiches cartonnées avec des inscriptions à la main dessus. Mais si l'on ne décide que de retenir l'idée de traces manuscrites, l'idée de vouloir voir ces outils rendus ou estampillés « plus professionnel(s) » rentre en opposition avec la vision de Dewey, pour qui l'écrit était intrinsèque de la définition du bibliothécaire. Reste à savoir, après, si l'on considère que les inscriptions des noms des usagers sont *belles*, entendues comme celles attendues, défendues et enseignées par les anciennes écoles de formation des bibliothécaires : si pour Dewey et les siens ces écrits étaient évidents et caractéristiques et si cette calligraphie témoignait de l'expertise professionnelle, pour l'œil des bibliothécaires d'aujourd'hui, cela jouerait un rôle d'épouvantail absolu ; de plus, les enquêtés partagent quasiment tous l'idée que les usagers « en voyant ça », « avec ce machin moche sous les yeux », ne peuvent pas penser le métier en « des termes positifs », avec une vision de notre réalité d'aujourd'hui ». Etonnamment, alors que les réservations se font principalement via les pages web de la médiathèque, les personnels travaillent "à l'ancienne" avec ce fichier papier, présentant dans une sorte de double-face ambivalente l'établissement : à la fois moderne et dans son époque, avec un système de réservation en ligne, à la fois « vieillot » ou « dépassé » avec les fiches manuscrites.

En dehors de ces quelques cas sporadiques et observables assez rapidement, aucune autre trace écrite n'est apparue¹⁴¹ d'emblée.

L'observation sur un temps long, la familiarité avec les lieux rendue possible grâce à notre méthode d'investigation ont permis de découvrir d'autres manifestations graphiques. Mais là encore, elles s'imposent avant toute chose comme des outils, des procédés pratiques ou

¹⁴¹ Il y a le cahier de liaison entre la direction de l'établissement Falala et la société qui fait le ménage, mais cet objet ne rentre pas dans le cadre de notre propos si l'on se concentre sur les écrits des bibliothécaires.

utiles pour assister les bibliothécaires dans l'exercice de leur métier : elles ne sont pas pensées comme intrinsèques à la définition de soi en tant que professionnel(le) du monde des bibliothèques.

A ce stade de l'étude, on a préféré les énumérer sous la forme d'une liste, avec des développements permettant de comprendre la fonction, voire la nature, de ces écritures, ainsi que leur localisation au sein de la médiathèque Falala. Pour certaines de ces manifestations, on a pu associer des discours émis par les bibliothécaires et qui renseignent encore plus sur la vision qu'ils en ont ou se font d'elles. Voici donc la liste de ces traces écrites découvertes au bout de plusieurs mois de terrain :

- La carte d'inscription au réseau des médiathèques et bibliothèques de Reims (Observation dans le hall de Falala)

Alors que la bibliothécaire rentre sur informatique dans ABSysNet (l'outil essentiel) les informations données par l'utilisateur dans sa feuille d'inscription papier, l'écriture reste manuscrite sur la carte qui va suivre toute sa vie d'utilisateur l'individu. D'ailleurs, on peut souligner que l'on demande déjà à une personne d'écrire manuellement sur une feuille spécifiquement prévue à cet effet, avant de tout rentrer sur informatique : à l'utilisateur, le droit à la trace manuscrite et à l'expression de sa calligraphie ; au professionnel, une écriture rendue anonyme et procédurale, à savoir l'informatique.

On peut rapporter quelques commentaires des agents quand on leur en parle de cette alternance entre écrit manuel et informatisé :

- « Je fais attention, je m'applique pour bien écrire ; Richard aussi, j'ai déjà remarqué ».
- « Ca serait plus propre si c'était écrit par informatique, mais bon... c'est pas bien grave non plus »,
- « Le pire c'est quand tu te trompes quand tu réécrites le nom : si tu fais une erreur d'orthographe, ça fait moche, un peu pâté, enfin bref c'est pas top »
- « Je me souviens de ma carte de lecteur, quand j'étais jeune, c'était pas à Reims : alors là, c'était sur du papier et je peux t'assurer qu'ils savaient écrire, avec des pleins et des déliés, enfin une vieille écriture toute belle comme on en voit dans les vieux bouquins, ou les registres de l'administration ».

Quand on repasse à l'écriture manuscrite, il est intéressant de souligner combien les agents insistent pour dire qu'ils sont plus « concentrés » ou qu'ils font « attention » pour « bien

écrire » : jamais ces éléments ne sont mentionnés quand on parle de tout ce qu'ils peuvent taper sur le clavier de leur ordinateur. Dans ce florilège, ce qui est intéressant c'est l'idée que la plus belle écriture serait celle produite par l'ordinateur : Mr Dewey serait-il surpris de cette évolution ? On voit également une référence explicite au passé, ce temps où l'on savait « écrire », d'une écriture soignée, très travaillée, où la calligraphie pouvait être assimilée à un art (ou en tout cas, c'est un peu de cette façon que nous regardons aujourd'hui ces vestiges du passé, pas si lointain). Pour ne pas faire de « pâté », il faut donc se montrer attentif : ce témoignage tend à prouver que quand on écrit avec un clavier d'ordinateur, cette attention serait potentiellement moins soutenue ; d'autant qu'en cas d'erreur, on peut tout effacer et corriger, action rendue impossible avec l'écriture manuelle sur les cartes : l'erreur est synonyme de ratage et surtout d'une forme de salissure (« ça fait moche »). La perfection serait donc, aujourd'hui, du côté du graphisme informatique, la « belle écriture », elle, étant démodée ou en tout cas uniquement appréciée pour « des vieux bouquins », des choses à voir avec le passé.

- Des côtes, des titres, des noms d'artistes ou auteurs

On trouve souvent des écritures manuelles sur des feuilles volantes de brouillon, après avoir lorsque l'agent vient de renseigner l'utilisateur à la banque d'accueil, donc après une interaction qui a transité très fréquemment par l'informatique, puisque l'agent cherche sur ABSysNet et d'autres outils électroniques ; le plus souvent le bibliothécaire donne ce papier à l'utilisateur et va chercher avec lui dans les rayons. Ils écrivent rapidement mais plusieurs pointent qu'il faut « écrire propre », « bien écrire » « pour que l'utilisateur puisse s'en servir seul », « il faut qu'il puisse me relire ». Donc une attention est quand même manifestée avec ce souci de la re-lecture. Plusieurs agents expliquent à l'utilisateur que dans cette travée, il peut trouver d'autres ouvrages qui traitent de la même question ; on continue la médiation et l'acte pédagogique : cet acte se ferait donc tant à l'oral qu'à l'écrit, le papier écrit servant de témoignage, de trace écrite à l'interaction et se présentant comme un « aide-mémoire » ou « une trace », selon des enquêtés.

- Des statistiques « en petits bâtons »

A Carnegie, le matin, un agent reprend les bulletins de demandes de documents de la veille et reporte des petits bâtons dans un tableau sur feuille A4 au crayon :

- « C'est pour savoir, au jour le jour, combien on nous demande de documents »,
- « Après, on reporte tout sur informatique, et ça donne nos statistiques ».

En Actu à Falala, à chaque demande pour les postes où mettre une clé USB et celles pour avoir un casque pour regarder et écouter le service « les Télés du monde », les agents font des petits bâtons qu'ils reportent manuellement dans un tableau imprimé. Là encore, ces éléments graphiques serviront par la suite en étant reportés dans des tableurs Excell sur informatique. Quelques agents n'ont pas estimé qu'il s'agisse là d'une « écriture » :

- « Attends, c'est juste un bâton, je prends le crayon et je trace un trait, là je n'écris pas quand même »,
- « Un bâton, après ça fait un carré et quand je reporte sur le tableur j'inscris un chiffre : c'est basic [...] écrit c'est un grand mot, je reporte des trucs, pas cruciaux en eux-mêmes, mais pour ce qu'ils disent, c'est tout ».

- Le « cahier de liaison » de ST

Lors de ma cinquième venue dans le secteur Sciences et Techniques (ST), une des bibliothécaires évoque « le cahier de liaison », suite à mes remarques relatives à mon « étonnement » de ne pas voir des écrits manuscrits « dans la maison ». Et elle de m'expliquer que dans ce cahier les membres de ce secteur pointent quand un lecteur « est venu au sujet d'un rachat de livre perdu » ou « quand il y a une situation où il y aura des suites : comme celle qui est là au moment où cela se produit n'est pas sûre d'être présente la prochaine fois, elle le consigne dans ce cahier pour que les autres puissent être au courant et reprendre la main quand l'utilisateur revient ». Sorte de mémoire vive de tout ce qui concerne le secteur, ce document est effectivement rempli de courts messages manuscrits.

A une autre reprise, ensuite, en parlant avec une autre bibliothécaire de ce secteur, elle aussi revient sur cet outil et ses fonctions :

- « C'est pour que tout le monde soit au courant, même quand des gens remplacent, voilà qu'on soit au courant [...] on a une sorte de petit historique [...] ça aide pour prendre une décision, pour savoir quoi qu'est-ce ».

- Le tableau de réservation des salles Vision et pour étudier en ST

Le secteur ST présente la particularité d'accueillir deux salles fermées dans son espace : l'une pour recevoir des publics souffrant d'une déficience visuelle, équipée avec différents appareils pour les aider à avoir accès aux documents. L'autre est proposée à des groupes,

scolaires et étudiants principalement, où ils disposent d'une grande table avec des chaises. Pour organiser ces deux services, il y a toujours un planning vierge imprimé sur une feuille A4, où les agents inscrivent les noms et prénoms des personnes qui utilisent les salles. *A priori*, on peut s'inscrire d'avance, comme un groupe d'étudiants à la mi-mai : l'un d'entre eux s'est présenté pour réserver la « pièce spéciale pour les étudiants ». Les traces observées sont sommaires : noms et prénoms des usagers, date et heure de réservation.

D'une manière générale, un contraste important s'impose entre la réalité du terrain et les propos des agents recueillis, d'une part, et le postulat de la « belle écriture » émis par Dewey, d'autre part : la seconde n'existe pas, ou plutôt elle n'existe plus, dans les faits aujourd'hui. Les écritures manuscrites sont réduites à leur strict minimum, plus pour dépanner dans certaines situations ou pour faire le relais quand deux interlocuteurs, physiquement, ne se croisent pas au sujet d'un point précis. On peut cependant dire que pour certains bibliothécaires, dès que la situation les confronte aux usagers, l'écriture, si elle est manuscrite, peut être l'objet d'une « attention » ou d'un « effort » pour être « lisible » par ces derniers. « Je me force quand même à bien écrire » confiera une bibliothécaire au sujet d'un papier brouillon remis à un usager venu lui demander le nom d'un réalisateur, qu'il ne connaissait pas auparavant mais dont il avait vu un film et se rappelait le titre. Durant cet épisode, l'usager a bien précisé qu'il ne voulait pas emprunter de DVD, « rien du tout » même, mais qu'à titre « de curiosité » il « (se demandait) » le nom du réalisateur. La bibliothécaire a de suite reconnu l'artiste, à l'évocation du film, et l'a inscrit sur une feuille de brouillon, extraite d'une boîte disposée sur la banque à l'usage des publics : « vous vous en souviendrez maintenant ». « C'est pour ça que j'ai bien écrit, que je me suis appliquée (elle rit), peut-être qu'il n'en fera rien, ou peut-être qu'il verra d'autres films de ce réalisateur » : le souci de renseigner et d'apporter l'information explique l'effort consenti par la bibliothécaire. La médiation entre les publics et les documents passe également par cette attention technique. Ici, la référence notée peut s'interpréter comme la volonté de laisser trace à l'usager et le pouvoir de l'écrit, source de savoir, s'incarne métaphoriquement sur ce morceau de papier brouillon.

On trouve des post-it ou des feuilles volantes déposées sur des dossiers ou sur les postes d'ordinateur, avec quelques mots écrits à la main. Quand on en parle avec des agents, une fois de plus, ils minorent ces exercices calligraphiques :

- « C'est juste pour me rappeler ce que je dois faire »,
- « C'est quand c'est urgent, quand il y a un truc à faire et surtout à ne pas oublier »,
- « C'est comme une alarme ».

Dans ces cas précis où des bibliothécaires déposent des messages à leur unique intention, ces gestes démontrent que l'écrit reste un recours sûr et utile à leurs yeux, véritable mémo qui opère sur eux, ces éléments écrits par leurs soins se gravent peut-être mieux dans leur esprit et leur mémoire, en tout cas matériellement ils s'intègrent au lieu de travail, et plus spécifiquement à l'espace concret du bureau. Alors que des logiciels dans les ordinateurs possèdent des fonctions d'alarme, d'alerte ou de rappel des tâches à effectuer de manière très précise, cette possibilité n'est pas utilisée par les bibliothécaires qui, pourtant, travaillent en permanence avec leur ordinateur. On pourrait également penser à des appareils électroniques qui font agenda, ou même certains téléphones portables qui assument ces fonctions. Les personnels expliquent facilement ce recours à l'écrit :

- « Je ne fais plus trop confiance à ma tête, avec tout ce qu'on a à faire ; je t'avoue que ces post-it sont une sorte d'assurance [...] en même temps je me demande si ce n'est pas en les écrivant que cela se grave dans ma mémoire »,
- « Si je parle avec une collègue au téléphone de tel dossier, je vais prendre une feuille et après avoir écrit dessus durant notre coup de fil, je la mets dans la chemise, je garde ça si il y a des infos importantes pour la suite »,
- « Quand la collègue n'est pas dans le bureau, si on prend un message au téléphone ou si quelqu'un nous dit une info pour elle, ben je lui mets sur son ordi, c'est pour lui transmettre une info ».

Après plusieurs semaines passées à parler d'écritures manuscrites, à pointer leur absence sur un mode décontracté et amusé, et à revenir sur cet aspect qui, selon Dewey, constituait le cœur de l'identité professionnelle, ces sont les agents eux-mêmes¹⁴² qui, en me voyant par hasard m'abordaient, ou qui pouvaient aller sur ce sujet sur le mode informel :

- « Avec le concours je l'ai vu, je n'ai plus l'habitude d'écrire, je fatiguais vite »,
- « On fait vraiment tout avec l'ordi maintenant, on ne s'en rend même plus compte »,

¹⁴² La présence du chercheur, de surcroît prolongée sur un temps long, n'est pas étrangère à ce processus qui met en évidence le fait que les bibliothécaires en viennent d'eux-mêmes à se poser des questions, à se faire des réflexions suite à nos échanges ou discussions. « Et par rapport à ce que tu disais l'autre fois, ça m'a fait penser » peut illustrer ce mécanisme.

- « Boh, j'ai eu un mal fou à prendre des notes... (rires du groupe). C'était passionnant, mais entre écouter ce qu'ils disaient et prendre des notes, j'ai laissé tomber, je peux plus gratter autant (rires), je suis un handicapé de l'écrit »¹⁴³.

Alors qu'ils incarnent pour le sens commun les gardiens de la culture écrite, alors qu'ils ne cessent d'écrire (certes, sur ordinateur), il est intéressant de noter combien ces agents se sentent éloignés de l'écriture manuelle et qu'ils n'hésitent pas à s'en amuser.

Quand on pense à la « belle écriture », il y aurait également tout un travail à réaliser à partir des cahiers des suggestions que chaque secteur coordonne en interne, voire au Livre d'or qui est déposé à l'accueil de la médiathèque Falala : ce sont des *mines d'or* pour observer des écritures manuelles des personnels. Ces derniers écrivent toujours plus ou moins les mêmes réponses, parlant parfois d'« écritures automatiques » ou plaisantant en déclarant qu'il « faudrait acheter un tampon, pour gagner du temps ». Il n'en demeure pas moins que ces écritures sont l'une des rares traces visibles de la main des agents, à l'adresse uniquement des usagers. Ces écritures incarnent la médiation, à distance, entre les bibliothécaires et les publics et elles donnent forme aux différents types de dialogue qui peuvent exister entre eux. Enfin, l'intérêt d'un travail autour de ces écritures permettrait de mettre en évidence l'existence d'un « jargon » ou d'une « langue » propre aux professionnels qui se surprennent parfois en lisant leurs réponses ou celles des autres : à plusieurs reprises, en montrant le résultat de ma lecture attentive de ces cahiers, les agents ont été surpris de voir ainsi parler de « fournisseur », d'« Electre », « d'indexation en retard », de « côte inappropriée », de tâches très techniques alors qu'il s'agissait de réponses faites aux usagers qui, a priori, ne connaissent pas le vocabulaire des professionnels. Parler de la langue, en s'appuyant sur l'écrit, pour définir une caractéristique identitaire des bibliothécaires pourrait être un chantier intéressant.

¹⁴³ Propos entendus lors de la journée professionnelle organisée conjointement par la Bpi et l'Enssib, et intitulée « Image et bibliothèques », à la date du XX.