



Georges Perrin (dir.)

Ouvrir plus, ouvrir mieux Un défi pour les bibliothèques

Presses de l'enssib

« Tu travailles ce week-end ? » : les emplois étudiants à la BM de Toulouse

Charlotte Henard

DOI : 10.4000/books.pressesenssib.3320

Éditeur : Presses de l'enssib

Lieu d'édition : Villeurbanne

Année d'édition : 2014

Date de mise en ligne : 10 décembre 2018

Collection : La Boîte à outils

ISBN électronique : 9782375460634



<http://books.openedition.org>

Édition imprimée

Date de publication : 1 janvier 2014

Référence électronique

HENARD, Charlotte. « Tu travailles ce week-end ? » : les emplois étudiants à la BM de Toulouse In : *Ouvrir plus, ouvrir mieux : Un défi pour les bibliothèques* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2014 (généré le 23 février 2021). Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/pressesenssib/3320>>. ISBN : 9782375460634. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.3320>.

Ce document a été généré automatiquement le 23 février 2021.

« Tu travailles ce week-end ? » : les emplois étudiants à la BM de Toulouse

Charlotte Henard

- 1 La médiathèque José Cabanis a ouvert ses portes en mai 2004, et constitue une des entités de la Bibliothèque municipale à vocation régionale (BMVR) de Toulouse, avec la Bibliothèque d'étude et du patrimoine (BEP)¹ et les bibliothèques de quartier. Situé dans la ville, et profitant d'une position privilégiée, proche de la gare, le projet visait à accueillir de nombreux usagers et, ce, sur une large amplitude horaire. Le succès de la médiathèque, non démenti jusqu'à ce jour, alors qu'elle accueille quotidiennement plus de 3 000 personnes, tient aussi à son ouverture dominicale. L'ouverture du dimanche était une composante importante du projet, voire même un préalable, et explique la présence d'équipe d'étudiants en renfort des équipes de titulaires.
- 2 Pour permettre une ouverture dominicale tout au long de l'année (à l'exception des mois de juillet et août pendant lesquels la médiathèque accueille le public du mardi au samedi), il a été décidé de faire appel à des emplois dits « étudiants » qui viendront soutenir les équipes pour le travail du week-end. Ce choix n'a pas fait l'objet de longues discussions entre la direction et la tutelle : il était une composante du projet dès le départ. De même que les équipes recrutées pour l'établissement s'engageaient à travailler le dimanche, la présence d'étudiants en soutien du personnel titulaire était un prérequis à l'ouverture. Si les premiers jours de la médiathèque ont été le théâtre d'un conflit social d'une assez grande ampleur, les grèves n'ont jamais eu pour motif la présence d'étudiants. On dira même que le cas des non-titulaires (étudiants, contractuels...) a été intégré dans les revendications du personnel gréviste, sur des questions salariales notamment : la majoration des heures travaillées le dimanche à l'ensemble du personnel – titulaires et étudiants – a été, entre autres, demandée et obtenue.
- 3 Environ cinquante personnes sont nécessaires pour assurer l'accueil et le bon fonctionnement du service au public (pour une médiathèque de 13 500 m²).

Des titulaires avec des étudiants

- 4 Pour les équipes de titulaires, l'emploi du temps est mensualisé sur 140 heures (ou 148 heures dans le choix d'un temps de travail hebdomadaire à 37 heures, choix bonifié par des jours de congés supplémentaires), du mardi au vendredi, à quoi se rajoutent un week-end travaillé par mois et un lundi travaillé par mois.
- 5 En 2004, chaque week-end, 26 titulaires sont présents, soutenus par une équipe de 26 étudiants (23 à partir de 2009). On dira donc que les besoins du service public, ainsi que l'emploi du temps déterminé pour les titulaires, rendent indispensable la présence d'étudiants pour ouvrir la médiathèque les samedis et dimanches.
- 6 Ainsi en 2004, 52 étudiants ont été recrutés à cette fin. En 2009, avec la mise en place de la RFID et du prêt automatisé, l'équipe des étudiants a été ramenée à 46. Pour l'ouverture du Grand M² en 2012, une équipe de 10 étudiants a été recrutée en sus.

Des étudiants

Quand ?

- 7 Les étudiants, prévus donc pour venir en renfort des équipes de titulaires, travaillent le samedi de 9 h 45 à 19 h 15 et le dimanche de 13 h 45 à 18 h 15. Ils effectuent un week-end sur deux, soit 26 heures par mois, et ce pendant la durée de leur contrat de septembre à fin juin. Ce fonctionnement n'a pas varié depuis dix ans.
- 8 Les étudiants sont parfois sollicités pour travailler durant les congés scolaires. La bibliothèque gère donc un crédit de vacances qui sont réparties tout au long de l'année. Ces vacances sont destinées uniquement à renforcer les équipes de la BMVR pendant les congés et ne sont jamais utilisées pour des remplacements. La bibliothèque doit donc répartir avec parcimonie ces contrats, en faisant un planning prévisionnel des besoins pour assurer le service au public. Cette gestion permet d'accorder des congés scolaires au personnel titulaire, sous réserve de 50 % de présence des équipes pendant ces périodes. Les congés sont donc accordés sous réserve de nécessité de service public et les étudiants assurent le service jusqu'à 50 % maximum de ce temps. Seuls les congés scolaires sont concernés. Dans ce cas, et selon les besoins évalués, les étudiants travaillent pendant la semaine et le week-end, selon un emploi du temps complexe, dans le respect de la législation sur le temps de travail. Durant les mois d'été, les contrats sont d'une durée d'un mois, et sont répartis en fonction des besoins.
- 9 Ce fonctionnement a été étendu à la médiathèque Grand M, inaugurée en juin 2012, selon les mêmes modalités, car elle est aussi ouverte le dimanche. En dehors des périodes scolaires, la sollicitation d'étudiants sur le réseau des bibliothèques de quartier (fermées le dimanche) ne fait pas partie du dispositif, et reste exceptionnelle (quelques samedis pour la BEP, ou cas de congés de maladie imprévu par exemple, avec remplacement au pied levé par un étudiant).

Pour quoi faire ?

- 10 Depuis l'ouverture de Cabanis, les étudiants sont prévus pour assurer le service au public. Le week-end, les équipes de titulaires travaillent en *front office* toute la journée,

tandis que durant la semaine les emplois du temps aménagent des plages de travail interne et de service au public, en alternance, répartis différemment selon les catégories³.

- 11 Les étudiants ont des tâches très définies, et qui ne varient pas d'un service à l'autre, ils doivent donc effectuer :
- le prêt et le retour au rez-de-chaussée (puis retour seul et vérification de l'état des documents retournés dans la boîte à documents, après la mise en place de la RFID en 2009) ;
 - l'accueil et le renseignement sur les pôles thématiques ;
 - le rangement des collections.

Quel recrutement ?

- 12 Les conditions de recrutement ont considérablement évolué en dix ans. Les conditions d'accès en revanche n'ont pas varié : il faut être étudiant et avoir plus de 18 ans. Les candidatures des étudiants en documentation et bibliothéconomie sont étudiées en priorité, même si ce n'est pas un prérequis. Hormis cette préférence, aucune filière n'est privilégiée, et la diversité est recherchée, qu'il s'agisse de l'origine linguistique des étudiants ou de leurs études (du DUT au M2, en passant par Sciences Po ou des études d'infirmières...). Dans la ligne du travail d'inclusion entamé par la bibliothèque, bien connue pour son travail autour du handicap, le service Accueil s'efforce de recruter des étudiants maîtrisant la langue des signes.
- 13 Au début, pour la constitution de l'équipe des étudiants, le simple envoi d'un CV (arrivé au bon moment) ou une recommandation pouvaient suffire pour une embauche. Un appel téléphonique, une rapide évaluation et l'étudiant était recruté. Les contrats n'étaient pas limités dans le temps, ainsi certains ont travaillé pendant plusieurs années à la médiathèque.
- 14 Depuis 2009, des modalités plus strictes ont été établies en accord avec la tutelle :
- une date limite (en mars) pour l'envoi d'un CV et d'une lettre de motivation ;
 - un entretien de motivation (en mai). Cet entretien a pour but d'évaluer le candidat : il est interrogé sur sa connaissance de la bibliothèque (être abonné ou fréquentant de la médiathèque est conseillé...), ses aptitudes relationnelles et son sens du service public. Pour certains, c'est le premier entretien de leur vie, et c'est un bon entraînement ;
 - un contrat limité à deux ans avec un recrutement en septembre.

Le rôle du service Accueil

- 15 C'est le service Accueil qui gère l'équipe des étudiants. Il effectue les recrutements, la répartition dans les services en fonction des études poursuivies ; il gère les feuilles de présence, les éventuelles absences (l'université programmant parfois des partiels le samedi par exemple, la bibliothèque s'efforce alors de remplacer l'étudiant pour le libérer), détermine les besoins en vacances durant les congés scolaires, et assure le lien avec le service de gestion des ressources humaines pour la paie et les tickets restaurants.
- 16 Le service Accueil est l'interlocuteur principal des étudiants dans ses relations avec la bibliothèque, et est chargé de l'information sur les évolutions du service (le plus souvent par email). Chaque année, les responsables de service remplissent une évaluation de chaque étudiant, qui conditionne la prolongation des contrats (ou pas) à la médiathèque. Sont évalués : la relation avec le public, le relationnel avec les équipes,

la ponctualité, les capacités d'adaptation et la capacité à mobiliser ses connaissances. En cas de problème manifeste, le service Accueil pourra décider du transfert vers un autre service ou du non-renouvellement du contrat, selon les cas.

La formation des étudiants

- 17 Les étudiants recrutés sont dotés de qualités et d'aptitudes pour le poste : à leur arrivée, ils ne sont pas qualifiés. Il revient donc à l'établissement de les former. Pour ce faire, une journée complète rémunérée est co-assurée par le service Accueil et le service qui gère le SIGB. Ainsi, le maniement du logiciel pour le prêt-retour et la recherche documentaire leur est enseigné, sous la forme d'une présentation assortie de mises en situation. Les procédures et des consignes de tenue en situation d'accueil complètent ce dispositif.

L'intégration des étudiants dans les équipes

- 18 En fonction des services auxquels ils sont affectés, leurs tâches peuvent être variables. Si le principe de leur présence est acquis, les modalités de leur intégration sont dépendantes des équipes auxquelles ils sont intégrés. Ainsi avec certains pôles, ils peuvent être cantonnés aux tâches strictement déterminées. Dans d'autres équipes, ils sont considérés comme des collègues à part entière et, de ce fait, effectuent les mêmes tâches que les titulaires.
- 19 Ainsi, au fil du temps, et en fonction de leurs qualités, ils peuvent effectuer des tâches à plus forte valeur ajoutée : sélection de documents pour les présentoirs, vérifications et recherche de nouvelles éditions dans le cas du désherbage, vérification de listings, etc. Les étudiants ne s'y trompent pas : ces différences de traitement les poussent à préférer des services (et des équipes) à d'autres...
- 20 En dix ans, 11 étudiants ont été « stagiairisés » et 6 ont été embauchés en contrat à durée déterminée. L'un d'entre eux est devenu adjoint au maire de Toulouse, délégué à la médiathèque, bibliothèques et documentation, de 2008 à 2014.

Quels bénéfices ?

Pour les étudiants

- 21 Les avantages sont multiples et de différentes natures :
- une rémunération pour subvenir (en totalité ou en partie) à leurs besoins, et poursuivre ainsi leurs études ;
 - un emploi aux horaires compatibles avec les heures de cours. Il permet aux étudiants de poursuivre leurs études sans manquer leurs cours. De plus, le travail du week-end est cumulable avec d'autres emplois plus aléatoires ou épisodiques (baby-sitting, cours de soutien, accompagnement...);
 - l'adaptation à l'emploi. Cette fonction est non négligeable pour de nombreux étudiants. Il s'agit pour eux, le plus souvent, d'un premier emploi, où l'apprentissage de règles du travail est une découverte : comment se comporter, se conformer au rythme et aux horaires,

s'adapter aux procédures et aux us et coutumes de la bibliothèque, découvrir les relations professionnelles ;

- un emploi à caractère culturel et social : assez unanimement, ce « job » en bibliothèque est considéré comme une expérience « intéressante », voir « enrichissante » par tous les anciens étudiants. L'accès aux multiples ressources proposées par la médiathèque est incontestablement un avantage pour les étudiants qui, pour la plupart, sont aussi des usagers, qu'ils s'agissent de documents pour leurs études ou leurs loisirs ;
- une première expérience professionnalisante pour les étudiants en métiers du livre et en documentation, avec la possibilité de la valoriser sur son CV et de faire référence à cet emploi lors des entretiens de recrutement ultérieurs. C'est un excellent moyen de « mettre le pied » dans les bibliothèques, et pour certains, un moyen de se découvrir une « vocation » et un goût réel pour le service public ;
- enfin, même si ce n'est pas un objectif, le travail du week-end est un excellent moyen pour se forger un réseau et se faire des amis. De nombreux étudiants, une fois fini leur contrat, sont restés en contact avec leurs co-équipiers, qu'ils soient étudiants ou titulaires...

Pour le personnel

- Un emploi du temps régulier (voir plus haut) et, contrairement à la majeure partie de leurs collègues en France, la possibilité de bénéficier de 3 samedis libérés sur 4, tout en offrant des horaires élargis au dimanche à la population toulousaine et d'ailleurs ;
- un soutien pour toutes les tâches matérielles (retours, rangement...), par un étalement de la charge sur le plus grand nombre ;
- un regard « extérieur de l'intérieur » porté sur les pratiques professionnelles. C'est un des apports importants du mixage au sein des équipes : par leurs questions parfois naïves, parfois dérangeantes, souvent pertinentes, les étudiants poussent les professionnels à réinterroger des pratiques ou des habitudes. Ainsi, des équipes auront fait évoluer leurs services, grâce aux questionnements des étudiants (changement de signalétique, évolution de la cotation, changement de vocabulaire, clarification de certains *process*...), pour une meilleure prise en compte des attentes du public ;
- des apports et un brassage culturel : la fréquentation des étudiants, jeunes adultes, permet de connaître leurs centres d'intérêts et d'avoir des échanges avec eux sur leurs pratiques culturelles, leur façon de « voir les choses » sur la collection et les services. Ce contact avec le néophyte est précieux pour les professionnels : ainsi, on aura commandé des titres sur la recommandation de tel ou tel amateur de musique ou de littérature, ou modifié la signalétique pour mieux orienter les usagers... De tels apports sont fondamentaux, et réciproques, même s'ils sont difficilement évaluablement quantitativement.

Pour les usagers

- 22 Cet aspect est lui aussi difficilement quantifiable, mais les apports sont hautement probables. On constate notamment que certains usagers choisissent leur interlocuteur lors de leurs opérations à la médiathèque. Ils apprécient (ou pas) de s'adresser aux étudiants, sans doute par reconnaissance de « génération » ou dans un désir d'une relation qu'ils perçoivent comme plus « naturelle », ou peut-être de nature moins « administrative ». Par leur positionnement et leur jeunesse, les étudiants ont des relations différentes avec le public.

- 23 On distingue d'ailleurs deux types d'interaction :
- au poste de retour, où l'usager s'adressera volontiers à l'étudiant, par préférence sociale ou pour rendre des documents endommagés par exemple (par désir de passer entre les mailles du filet ?) ;
 - dans les pôles documentaires, la recherche de documents ou d'idées de lecture se double d'une relation où la sympathie et les affinités jouent leur rôle.
- 24 Ainsi, des recrutements multiculturels ont été mis en place depuis 2009, par le service Accueil, qui permettent de proposer des interlocuteurs multiples et parlant d'autres langues que le français au public. C'est un avantage certain pour une conception de l'accueil élargi au plus grand nombre, pour la mise en place de relations pacifiées, pour le plus grand bénéfice de tous.

Dix ans après

- 25 Comme on l'a vu, la bibliothèque a affiné ses modalités de fonctionnement et ses critères de recrutement. Des ajustements ont été effectués, qu'il s'agisse du nombre d'étudiants et des profils recherchés. Sans nul doute, personne ne songe à contester la présence de ce personnel. On en veut pour preuve des pots de départ des étudiants, signe incontestable de leur intégration au sein des équipes. La médiathèque José Cabanis va fêter ses 10 ans cette année, et l'on peut dire que si elle a réussi à rester un établissement très fréquenté (70 000 inscrits) et apprécié de son public, c'est grâce bien sûr à la qualité de ses services et de son offre, à la compétence de son personnel qui a su évoluer avec le temps, mais aussi grâce à ces étudiants du week-end⁴.

NOTES

1. Ancienne bibliothèque municipale centrale de Toulouse, avant l'ouverture de la médiathèque José Cabanis.
2. La médiathèque Grand M, inaugurée dans le quartier du Mirail en juin 2012, est ouverte 42 heures par semaine, dont 4 heures le dimanche, de 14 à 18 h.
3. Pour le personnel titulaire, la répartition du service au public (*front office*) par catégorie pendant la semaine est la suivante : Catégorie C : 50 % ; Cadre B : 30 % ; Cadre A : 15 à 20 % ; Cadre A transversaux : 10 % ; Cadre A + : 2 h par semaine.
4. De mai 2004 à mai 2014, 389 étudiants ont occupé ce type de poste.