



Diplôme de conservateur des bibliothèques

Mémoire d'étude / janvier 2014

Un péril jeune en bibliothèque ? Enquête sur le regard porté par les bibliothécaires sur les grands adolescents

Amélie Fresneau

Sous la direction de Christine Détrez
Maître de conférence en sociologie – École Normale Supérieure de Lyon

Remerciements

Mes remerciements vont tout d'abord à Christine Détrez qui a suivi ce mémoire : ses conseils et relectures ont été précieux.

Je remercie aussi Françoise Gaudet, à l'origine de ce sujet. Nos échanges ont été riches et fructueux.

Je remercie surtout les collègues qui ont accepté de se prêter au jeu des entretiens, enregistrés, retranscrits. Avec humour et sincérité, ils ont répondu à mes questions parfois incongrues, et n'ont pas manqué de me le faire savoir. N'hésitant pas à me donner leurs avis, leurs remarques ont largement fait avancer ma réflexion. A leur manière, ils ont tous joué un rôle de miroir, me renvoyant à mon propre parcours et à mes propres expériences.

Je remercie enfin Frédéric pour son soutien et son enthousiasme.

Résumé :

Accueillir les grands adolescents en bibliothèques, qu'elles soient publiques ou universitaires, peut poser des difficultés aux bibliothécaires. Ces 15-18 ans sont certes très discrets et autonomes, mais ils sont aussi de grands perturbateurs lorsqu'ils viennent en groupe ou lors de la stressante préparation du baccalauréat. Vingt-un entretiens qualitatifs menés auprès de collègues de la fonction publique territoriale et de l'Etat montrent une appréhension légitime de collègues non-préparés à accueillir ces jeunes, particulièrement à l'Université où leur présence est plus récente. Quels processus peut-on identifier dans ces rapports entre des professionnels parfois décontenancés et ces adultes en devenir qui n'ont pas toujours l'usage attendu du lieu où ils se rendent ?

Descripteurs :

Bibliothécaires – Enquêtes - France

Adolescents - Bibliothèques

Bibliothèques municipales – France

Bibliothèques universitaires - France

Abstract :

Welcoming teenagers in either Public-libraries or University libraries can raise difficulties to librarians. 15-to-18 year old people are discreet and independent, however they might also be troublemaker when they come in a group or when they are stressfully preparing their aA-evel. Twenty one qualitative interviews with colleagues of state and regional administration enlighten a legitimate apprehension of unprepared colleagues, when it comes to welcome these young people, especially at University where their presence is more recent. What process can we identify in the relationships between disconcerted librarians and future adults, who do not always use the library as they are expected to?

Keywords :

Librarians- Surveys – France

Young adults - Libraries

Public libraries – France



Cette création est mise à disposition selon le Contrat :

Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France

disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/> ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

Sommaire

L'ENQUÊTE : DU LECTEUR INVISIBLE AU FAUTEUR DE TROUBLE....	16
1- Méthode, terrain d'étude et limites de l'enquête.....	16
1.1 <i>Choix du sujet et de la méthode d'enquête.....</i>	16
1.2 <i>Terrains d'étude.....</i>	17
1.3 <i>Les limites de l'enquête.....</i>	20
2- En bibliothèque, un public discret et reconnaissant, mais impatient.....	22
2.1 <i>Un usage studieux de la bibliothèques.....</i>	22
2.2 <i>Un public reconnaissant.....</i>	24
2.3 <i>L'immédiateté qui déconcerte.....</i>	25
3- Une horde de sauvages ?.....	26
3.1 <i>En groupe, des perturbateurs.....</i>	26
3.2 <i>Les filles plus dures que les garçons ?.....</i>	29
3.3 <i>Mais on peut discuter.....</i>	30
QUEL BIBLIOTHÉCAIRE POUR ACCUEILLIR CES JEUNES ?.....	32
1- Génération et genre.....	32
1.1 <i>La génération est-elle déterminante ?.....</i>	32
1.2 <i>Homme ou femme, mêmes problématiques</i>	35
2- Bibliothécaire en lecture publique ou à l'Université.....	36
2.1 <i>Les lycéens, un public non-prioritaire pour 100 % des personnes interrogées en BU.....</i>	36
2.2 <i>« Où sont les toilettes » et « arrêtez de téléphoner » : quand le bibliothécaire se demande à quoi il sert</i>	39
2.3 <i>Un bibliothécaire indulgent, amusé.....</i>	41
3- Faut-il être un bibliothécaire-ninja ?.....	42
3.1 <i>L'appréhension du bibliothécaire face aux lycéens.....</i>	42
3.2 <i>Un bibliothécaire ninja, qu'est-ce que c'est ?.....</i>	43
3.3 <i>Postures d'accueil.....</i>	44
L'ACCUEIL DES GRANDS ADOLESCENTS : LE RÔLE DES BIBLIOTHÈQUES	47
1- Les causes du malaise : une prise en compte insuffisante des lycéens ?.	47
1.1 <i>« Le principe de base d'une bibliothèque, c'est qu'elle soit silencieuse » : régler le problème de la cohabitation des publics et des personnels ?.....</i>	47
1.2 <i>Les règles, le discours, un difficile équilibre à trouver.....</i>	49
2- Des réponses possibles dans les établissements.....	51
2.1 <i>Des actions encore à développer en direction des lycéens dans les bibliothèques universitaires.....</i>	51
2.2 <i>La médiation : positionner le rôle de tous les acteurs.....</i>	53
3- Un public qui doit être porté collectivement.....	56
3.1 <i>...par une politique volontariste en matière de formation.....</i>	56
3.2 <i>...par l'équipe, et la co-construction d'un projet.....</i>	58
3.3 <i>... par la mutualisation entre établissements.....</i>	59

Sigles et abréviations

ABF : Association des bibliothécaires de France
BnF : Bibliothèque nationale de France
Bpi : Bibliothèque publique d'information
BU : Bibliothèque universitaire
CDI : Centre de documentation et d'information
EN : Education nationale
ESGBU : Enquête statistique générale des bibliothèques universitaires
IFLA : International federation of library associations
IGB : Inspection générale des bibliothèques
UFR : Unité de formation et de recherche
SCD : Service commun de documentation
SIGB : Système intégré de gestion de bibliothèque
Sudoc : Système universitaire de documentation
TPE : Travaux pratiques encadrés

INTRODUCTION

J'ai dans ma précédente vie professionnelle exercé des fonctions de bibliothécaire-adjointe puis de bibliothécaire à la Bibliothèque nationale de France et à la Bibliothèque publique d'information. Bien que très différents dans leurs missions, ces deux établissements ont en commun d'accueillir tous les publics à partir de 16 ans¹. Les enquêtes menées conjointement par ces deux établissements en 2011 ont par ailleurs révélé des questionnements autour de l'accueil des lycéens. On parle même d'un phénomène lycéen en bibliothèque pour désigner la massification de ces jeunes dans nos établissements à certaines périodes de l'année, et notamment à l'occasion de la préparation d'examens. A la Bpi, lieu privilégié car disposant d'une situation centrale et d'un observatoire des publics, ce phénomène prend une ampleur particulière depuis 2004. Dans différentes situations d'accueil, j'ai eu l'occasion de me sentir quelque peu malmenée par ce public. Et je le confesse ici : j'ai moi aussi détourné le regard sur des comportements inadaptés, j'ai moi aussi cherché à échanger des plages de service public certains week-ends de juin, j'ai moi aussi prétexté une grossesse avancée pour me faire dispenser totalement de service public, tiens, justement à partir de mai. C'est pourquoi j'ai choisi de m'intéresser au regard que portent les bibliothécaires sur les adolescents, et plus précisément sur les jeunes de 15 à 18 ans. Pour quelles raisons, dans un métier aux missions résolument tournées vers l'éducation, semblons-nous en permanence désarmés pour faire face à ces adultes en devenir ? Existe-t-il un « péril jeune » en bibliothèque ?

La première difficulté de cette étude est de déterminer s'il est pertinent de retenir cette tranche d'âge, les 15-18 ans et de la soumettre au regard du bibliothécaire. Afin de conforter ce choix, il est nécessaire de s'intéresser aux réponses des sociologues pour mieux l'appliquer au cadre des bibliothèques. Olivier Galland définit ainsi la jeunesse : « si l'on prend une définition large on peut considérer que la jeunesse s'étend de 14-15 ans à 30 ans. Elle se découpe en plusieurs phases qui peuvent être résumées en trois séquences : l'adolescence – les années collège et lycée – durant laquelle on reste évidemment dépendant économiquement de ses parents, mais où la "socialisation horizontale" du groupe des pairs a pris une importance grandissante au détriment de la "socialisation verticale" s'effectuant par les générations aînées ; la post-adolescence (les 18-25 ans) qui peut être définie comme une phase où les jeunes gèrent des formes de semi-indépendance ; enfin une dernière phase (les 25-30 ans) est celle que vivent les jeunes adultes qui ont acquis la plupart des attributs de l'indépendance économique mais qui retardent le moment de fonder une famille et d'avoir un enfant² ». C'est bien d'adolescents qu'il s'agit puisque que 15-18 ans est l'âge du lycée. Mais ces propos sont à nuancer car les frontières entre adolescence et post-adolescence, entre années lycée et vie étudiante sont de plus en plus poreuses, les contrastes de plus en plus atténués³. Ce temps de vie entre l'enfance et l'âge adulte est complexe et mouvant dans ses limites et ses caractéristiques, tant individuelles (chacun atteint une maturité physique et psychique à des âges différents) que sociales. On parlera donc de « grande adolescence », avec les auteurs de *L'enfance*

¹ Pour la Bpi, il s'agit d'une règle non-écrite. Selon le décret de création de cette bibliothèque, elle doit « offrir à tous » l'accès à ses collections, sans aucune précision d'âge.

² Olivier GALLAND. « Les 18-30 ans, la nouvelle jeunesse ? » *Lecture Jeune*, n° 137, 2011

³ Olivier GALLAND, *Les jeunes*. Paris : La Découverte, 2002 (Repères ; 27), p. 84

des loisirs. Si la catégorisation par âge ne doit pas occulter la multiplicité des comportements, sur le plan culturel, on peut avancer que 15 et surtout 17 ans correspond à l'âge de la personnalisation des goûts et des sentiments⁴.

C'est de l'autre côté de l'Atlantique que se trouve la réponse la plus claire dans le cadre des bibliothèques. On y rassemble sous la terminologie « young adults » cette période mouvante qui va de la fin de l'adolescence à l'entrée dans la vie adulte. Elle débute ici aux années lycée : « public librarians in the United States define children's library services as "access to information and programming for children from birth through the end of middle school and for young adults through their high school years" ».

Retenir ces années lycées dans le cadre d'une étude sur les bibliothécaires a un sens en France encore renforcé par la réflexion en cours au Ministère de la famille, où l'on s'intéresse à un statut de pré-majorité, qui débiterait à 15 ou 16 ans. Sans remettre en cause la responsabilité devant les tribunaux, cette réflexion montre bien que ce statut de jeune est évolutif, y compris dans la société. Cette tranche d'âge, les 15-18 ans, permet également de restreindre ma recherche à la fin de l'adolescence, et paradoxalement de l'élargir à davantage d'établissements. En effet, les bibliothèques universitaires ou celles des grands établissements ne sont pas fréquentées par les jeunes de moins de 16 ans. C'est donc le regard que portent les bibliothécaires sur les jeunes de 15 à 18 ans que nous allons interroger, en nous arrêtant plus particulièrement sur les semaines de forte fréquentation que sont les semaines pré-baccalauréat.

Les constats tant sur les pratiques de lecture des grands adolescents que sur leur usage des bibliothèques semblent se rejoindre pour dresser un bilan négatif : décrochage de la lecture, désaffection des établissements, baisse du nombre de livres lus et développement du goût pour les auteurs à succès, public perturbateur dans nombre d'établissements. L'enquête 2008 sur les pratiques culturelles des Français⁶ fait apparaître que l'utilisateur non-inscrit présente le profil suivant : un homme jeune de milieu populaire, lycéen ou jeune actif. Un lycéen qui fréquenterait les bibliothèques sans pour autant faire la démarche de l'inscription. L'autre chiffre inquiétant pour cette tranche d'âge concerne la lecture : à 11 ans, 33 % des adolescents lisent un livre tous les jours, ils ne sont plus que 9 % à 17 ans⁷. Mais la bibliothèque n'est plus seulement le temple du livre. Elle propose bien d'autres activités, qui au contraire sont croissantes avec l'âge : écouter de la musique enregistrée est une activité pratiquée quotidiennement par 37 % des enfants de 11 ans, ils sont 68 % à 17 ans⁸. Et nombreux sont les indicateurs qui permettent de penser qu'une marge de manœuvre existe. Cette même enquête sur les pratiques culturelles des Français montre que si ces usagers ont tendance à décrocher vers 15 ans, ils représentent toujours une part importante du public des bibliothèques. Ils sont encore 14 %, entre 15 et 19 ans, à venir 1 ou 2 fois par mois en bibliothèque, c'est plus que la moyenne de la population qui se situe à 11 %⁹. Le déroulement continu de la scolarité du collège au lycée amène de nouveaux publics qui conçoivent ces établissements comme des services ouverts où les pratiques les

⁴ Sylvie OCTOBRE, Christine DETREZ, Pierre MERCKLE, Nathalie BERTHOMIER, *L'enfance des loisirs. Trajectoires communes et parcours individuels de la fin de l'enfance à la grande adolescence*. Ministère de la Culture et de la communication, 2010 (Questions de culture), p. 93

⁵ Blanche WOOLLS, « Children Libraries and Librarians », in *Encyclopedia of Library and Information Science*, Taylor and Francis, 2012

⁶ Olivier DONNAT, *Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique*. Paris, La Découverte, 2009, p. 178

⁷ Sylvie OCTOBRE, Christine DETREZ, Pierre MERCKLE, Nathalie BERTHOMIER, *L'enfance des loisirs*, op. cit. p. 26

⁸ Olivier DONNAT, op. Cit. p. 26

⁹ Olivier DONNAT, op. Cit. p. 178

plus hétérogènes sont admises. C'est un fait, les bibliothèques, notamment municipales, sont des lieux attractifs pour les jeunes.

D'où vient alors ce sentiment persistant de l'échec annoncé de toute politique en faveur des jeunes ? Bien sûr, les bibliothèques ont toujours fait de la jeunesse une priorité en multipliant les sections, les spécialisations, les options dans les différents cursus de formation des futurs bibliothécaires. Le public jeune a fait l'objet de nombreuses études depuis la première en 1997, conduite par Claude Poissenot à la demande de la Direction du Livre et de la lecture¹⁰. Il a été le premier à établir un lien qui ne se dément pas entre adolescence et désertion des bibliothèques. Les bibliothécaires ont depuis tout tenté pour retenir ces ados fuyants : des espaces pour eux, et puis quand ils n'en ont plus voulu, des espaces entre les deux, et puis des animations spéciales, et quand ils ont trouvé que c'était stigmatisant de les cantonner au rap et au rock, on leur a proposé des ateliers d'écriture, et puis on a refait des espaces, mais pour les 15-30 ans. Les expérimentations sont sans fin, et l'on peut sincèrement se demander si un jour émergera le modèle idéal. L'enquête du CREDOC de 2005 révèle pourtant une augmentation du temps moyen passé en bibliothèque et le développement du travail sur place, un usage en plein essor depuis vingt ans, qui sont les résultats directs de la transformation des bibliothèques traditionnelles en médiathèques modernes¹¹. Ces dernières sont caractérisées par l'accroissement de l'offre en accès libre et du nombre de places assises, répondant ainsi à un besoin très important des nouvelles générations de trouver des espaces bien équipés pour mener une activité studieuse.

Ce sentiment d'échec est sans doute à mettre en lien avec une présence difficilement quantifiable : puisqu'ils ne sont ni inscrits, ni emprunteurs, et que mis à part la Bpi et la BnF, peu d'établissements se sont encore attachés à mesurer précisément l'ampleur du phénomène des usagers non-inscrits, il n'est pas possible d'avancer des chiffres fermes de fréquentation. Mais chercher la réponse chez les bibliothécaires paraît intéressant, et ce, à double-titre. D'une part, ils sont ceux qui sont le plus directement en contact avec ces grands adolescents, et d'autre part, cette expérience du service public me laissait penser qu'entre le discours et la réalité du terrain, un fossé était possible. En 2008, Jean-Claude Utard, à l'occasion d'une journée d'étude consacrée aux bibliothèques jeunesse, rapporte ainsi les propos tenus par un de ses collègues au sujet des adolescents : « il faudrait qu'on en ait mais on n'y tient pas trop... »¹². Ce présupposé d'un lien entre perception par les bibliothécaires et désaffection – apparente – des adolescents ne fait pas partie des hypothèses retenues. En revanche, partir de cette idée – les bibliothécaires n'aiment guère ce public – permet d'en mettre de nouvelles à l'épreuve.

Les questionnements de départ sont multiples. Le premier porte sur l'identité de bibliothécaire : on ne peut pas accueillir et satisfaire le public des 15-18 ans comme les adultes ou les jeunes enfants, dans la mesure où il a des attentes et des comportements très spécifiques. Existe-t-il un décalage entre ce qui est demandé en terme de service auprès de ce public et les attentes professionnelles des collègues ?

Autre hypothèse, sommes-nous réellement formés à l'accueil de ces lycéens ? Détenons-nous les clés d'une communication sereine ? J'ai délibérément choisi de ne pas me tourner vers des bibliothécaires spécialisés jeunesse. D'une part, parce que les 15-18

¹⁰ Claude POISSENOT, *Les adolescents et la bibliothèque*, Bpi/Centre Pompidou, 1997 (Collection Etudes et recherche)

¹¹ Bruno MARESCA, *Les bibliothèques municipales en France après le tournant internet : attractivité, fréquentation et devenir*, Bpi/Centre Pompidou, 2007 (Etudes et recherche), p. 73

¹² Jean-Claude UTARD, « Les Bibliothèques jeunesse entre petite enfance et culture ado », Contribution à la journée d'étude intitulée « Les bibliothèques pour la jeunesse : évolution ou révolution ? organisée à la bibliothèque de Caen en mars 2008.

ans n'y sont pas forcément le public majoritaire, d'autre part, parce que la grande majorité des bibliothécaires sont au contact avec de grands adolescents. Ensuite, notre profession étant vieillissante et féminine, il m'a semblé judicieux d'inclure les variantes générationnelles et de sexe comme pistes de réflexion. En 2012, 23 % de la filière de l'État a plus de 55 ans et 68 % des bibliothécaires sont des femmes¹³. Les chiffres de la Fonction publique territoriale ne sont pas aussi précis mais s'en approchent. Peut-être faut-il chercher ici également de possibles explications ?

Enfin, c'est tout simplement la légitimité de la présence des 15-18 ans en bibliothèque que l'on peut interroger en s'adressant à des bibliothécaires exerçant dans différents types d'établissement. Cette question peut paraître inappropriée mais Dominique Arot en fait le constat : « c'est par ailleurs un paradoxe de concevoir de larges salles de lecture, au demeurant utiles, et de s'étonner de la présence en nombre de ceux à qui cette posture académique (un livre, une table, un siège) convient le mieux ¹⁴ ». L'objectif est donc de déterminer si l'établissement de rattachement est clivant dans la perception de la légitimité de certains publics à s'approprier les espaces bibliothèques, et pour quelles raisons. Il paraît nécessaire ici de rappeler que bibliothèques de lecture publique et bibliothèques universitaires ne répondent pas aux mêmes missions, même si elles ont vocation à accueillir tous les publics. Si les premières se réclament de la charte de l'Unesco qui détermine que « les services de bibliothèque publique sont accessibles à tous, sans distinction d'âge, de race, de sexe, de religion, de nationalité, de langue ou de condition sociale¹⁵ », les statuts des secondes révèlent une définition moins large des publics. Ils précisent en premier lieu que les bibliothèques contribuent aux activités de formation et de recherche des établissements, assurant notamment les missions suivantes :

« Accueillir les usagers et les personnels exerçant leurs activités dans l'université, ou dans les établissements contractants, ainsi que tout autre public dans des conditions précisées par le conseil d'administration de l'université ou la convention pour un service interétablissement, et organiser les espaces de travail et de consultation ¹⁶ ». Lors de la création des SCD en 1985, le statut précisait également : « Les services chargés de la documentation sont ouverts aux usagers et aux personnels des établissements. Ils sont également ouverts à d'autres utilisateurs dans des conditions précisées par les autorités responsables ». Ces BU sont donc bien ouvertes à tous les publics mais dans certaines conditions. Ces conditions sont-elles appliquées, et si oui, par tous de la même façon ?

Malgré cette différence notable, ce sont ces deux types de bibliothèque qui ont été retenus pour cette enquête. Je voulais croire que davantage d'éléments les rassemblaient qu'ils ne les opposaient. Et c'est dans cet esprit, un seul métier, un même combat, que je suis partie interroger mes collègues. Appelée à exercer mes fonctions de conservatrice probablement en bibliothèque universitaire, je souhaite profiter de ce mémoire pour interroger la profession, et m'interroger moi-même sur les raisons qui nous font redouter ce public, qui me font ou m'ont fait redouter ce public, et dégager éventuellement des pistes pour y remédier. Une enquête auprès

¹³INPECTION GENERALE DES BIBLIOTHEQUES, *Quels emplois dans les bibliothèques ? État des lieux et perspectives*, Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche / Ministère de la culture, 2013, p. 16

¹⁴ Dominique AROT, « Construire la bibliothèque », *BBF*, 2007, n° 1, p. 5-10 [En ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 02 décembre 2013

¹⁵Manifeste de l'Unesco sur la bibliothèque publique, 1994 [en ligne] <<http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122fo.pdf>> Consulté le 08 décembre 2013

¹⁶Décret n° 2011-996 du 23 août 2011 relatif aux bibliothèques et autres structures de documentation des établissements d'enseignement supérieur créées sous forme de services communs

de professionnels des bibliothèques étaye cette étude. La méthodologie employée ainsi que les principaux traits relevés sur le regard des bibliothécaires sur ce public seront présentés dans une première partie. Dans une seconde partie, les hypothèses de recherche seront soumises à l'épreuve du matériau recueilli pour affiner encore la perception des grands adolescents chez ces professionnels. Enfin, des pistes de réflexions qui dépassent le cadre de la fonction de bibliothécaire seront proposées en interrogeant le rôle des structures d'exercice.

L'ENQUÊTE : DU LECTEUR INVISIBLE AU FAUTEUR DE TROUBLE

« Ce public travailleur mais bruyant, bruyant mais travailleur ». Cette citation d'Anne-Marie Bertrand, extraite de son ouvrage *Les publics des bibliothèques*, reflète la teneur des propos tenus par tous les bibliothécaires rencontrés. Elle pose d'emblée le double comportement des lycéens en bibliothèque, des jeunes qui viennent pour étudier, rarement dans le calme. Après avoir présenté l'enquête et ses méthodes, l'usager de 15 à 18 ans sera ensuite décrit sous ce double aspect.

1- MÉTHODE, TERRAIN D'ÉTUDE ET LIMITES DE L'ENQUÊTE

Le principe de ce mémoire repose sur une série d'entretiens qualitatifs en face à face avec des professionnels des bibliothèques. Ces entretiens ont pour but de dégager les représentations qu'ont les bibliothécaires du public âgé de 15 à 18 ans. Par commodité, ce public sera désigné dans ce mémoire comme « lycéens » ou « grands adolescents » ou encore « jeunes », en fonction du contexte et des termes utilisés par les enquêtés. Il est bien entendu que les jeunes de 15 à 18 ans ne fréquentent pas tous un lycée, ils peuvent être encore scolarisés au collège en cas de retard ou avoir quitté tout cursus scolaire. Par ailleurs, cette désignation n'exclut pas les jeunes qui ne se rendraient pas à la bibliothèque dans le cadre d'un travail en lien avec leur scolarité.

1.1 Choix du sujet et de la méthode d'enquête

Après quelques recherches, il est vite apparu que ce sujet n'avait pas été traité, ou très partiellement. D'une manière générale, la littérature sur le métier de bibliothécaire ne manque pas, à commencer par *Le métier de bibliothécaire* maintes fois réédité au Cercle de la Librairie. L'ouvrage de Bertrand Calenge, *Bibliothécaire, quel métier ?* pose également des questions essentielles. Mais il ne s'agit pas d'une approche sociologique ou identitaire de la question posée en titre. On trouve en plus grand nombre les études historiques sur l'évolution du métier sous ses aspects techniques et sur la formation. Et pourtant, rarement un métier ne se sera posé autant de questions sur lui-même, cherchant à ce point à se définir. C'est ce que montre notamment Sonia Mourlan¹⁷ en décrivant une bibliothèque « aut centrée » et des bibliothécaires en proie à un « malaise identitaire » récurrent.

Les études sur les jeunes et la lecture, les jeunes et les bibliothèques sont nombreuses. La sociologie notamment s'est largement penchée sur ce sujet. Il sera souvent fait allusion dans ce mémoire à l'étude *Des jeunes et des bibliothèques : trois études sur les sociabilités juvéniles*¹⁸, menée en 2003. C'est sans doute l'étude la plus en lien avec ce mémoire. Enfin, c'est surtout *Bibliothécaires face au public*¹⁹, étude réalisée par Anne-Marie Bertrand qui aura inspiré ce sujet, la grille d'entretiens et ses interrogations les plus piquantes.

La méthode qualitative²⁰ a donc été préférée à une méthode quantitative qui aurait supposé la rédaction, l'envoi et le dépouillement de questionnaires. Cette

¹⁷ Sonia MOURLAN-MAZARGUIL. *Le bibliothécaire, ennemi de la bibliothèque ?* Villeurbanne, Enssib, 2012 (Mémoire d'étude), p. 11

¹⁸ Martine BURGOS et al., *Des jeunes et des bibliothèques. Trois études sur la fréquentation juvénile*, Bpi/Centre Pompidou, 2003 (Études et recherche)

¹⁹ Anne-Marie BERTRAND, *Bibliothécaires face au public*, Bpi/Centre Pompidou, 1996 (Études et recherche)

seconde option n'a été envisagée que très rapidement. Non pas qu'elle n'aurait pas donné de résultats intéressants. La méthode quantitative pouvait être adaptée à cette enquête. Mais j'ai largement préféré utiliser la production d'un discours, résultant de la méthode des entretiens, dont on sait qu'elle met davantage en avant les processus et les « comment ». Le choix d'une enquête par des entretiens semi-directifs à usage principal s'est donc imposé.

L'entretien semi-directif permet de faire ressortir des images, des impressions ou des associations d'idées. Alain Blanchet et Anne Gotman²¹ distinguent trois types d'enquêtes qualitatives : celles qui portent sur les représentations, celles qui étudient les représentations et les pratiques et celles qui ne s'intéressent qu'aux pratiques. Cette recherche trouve sa place dans la première catégorie, puisqu'elle vise la connaissance des représentations qu'ont les bibliothécaires des 15-18 ans et nécessite la production de discours modaux (où s'expriment les conceptions des bibliothécaires sur leur rôle). La question centrale du guide d'entretien est la suivante : « comment percevez-vous ce public, pouvez-vous me le décrire ? ».

Cette méthodologie suppose ensuite la formulation d'hypothèses qui vont être soumises à l'épreuve des faits. Ici, l'hypothèse principale est la suivante : les bibliothécaires ne sont pas préparés à recevoir ce public spécifique, notamment aux périodes de préparation d'examen. Dans quelle mesure l'âge, le sexe et la représentation qu'ils se font de leurs fonctions interviennent-ils dans les possibles difficultés à accueillir les grands adolescents ? L'ensemble des 21 entretiens menés ont été riches et ont largement contribué à nourrir cette étude. A la question « où rencontrez-vous les jeunes ? », posée à chacun des enquêtés et bien que la réponse soit attendue, aucun répondant ne m'a dit ne jamais croiser un jeune, tous les répondants ont affaire à eux dans le cadre de leurs fonctions de renseignement, aux bureaux d'accueil. Ce sujet est avant tout un sujet sur l'accueil en bibliothèque.

1.2 Terrains d'étude

Toute bibliothèque était bonne à enquêter, ou presque, puisque dans le cadre de cette étude, la spécialisation jeunesse ou jeunes adultes n'a pas été retenue, même si cette caractéristique n'était pas non plus discriminante. En revanche, les bibliothèques ne recevant pas de public, comme les bibliothèques départementales de prêt, ou recevant un public spécialisé, ne font pas partie des établissements concernés par cette enquête. L'objectif était de sélectionner trois bibliothécaires par établissement retenu. Partant de l'hypothèse que l'établissement d'exercice conditionne le regard du professionnel sur les adolescents, un seul bibliothécaire n'aurait pas été suffisant pour valider cette idée. Deux collègues étaient susceptibles d'apporter deux points de vue contradictoires. Un troisième collègue permettait donc d'éviter cet effet binaire ; cette théorie a d'ailleurs été largement confirmée dans les entretiens qui ont suivi. La logistique propre à l'organisation des entretiens n'a pas permis de réunir un trio dans chaque établissement, les contraintes de chacun étant fortes, sans compter la dispersion géographique liée à la scolarité. Au final, huit établissements ont été retenus, quatre bibliothèques municipales, trois bibliothèques universitaires et la Bibliothèque publique d'information. Des

²⁰ « Méthode qualitative : tout ce qui ne peut pas ou pas facilement être chiffré dans le cadre d'une enquête relève des méthodes qualitatives et doit par conséquent être exprimé sous forme de discours ou de récits. Ceux-là sont en général tirés d'observations de terrain ou d'entretiens approfondis (qui ne sont pas des questionnaires) » in Mener l'enquête. Guide des études de publics en bibliothèque /sous la direction de Christophe EVANS. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2011. 159 p. (La Boîte à outils ; 22), p. 153.

²¹ Anne GOTMAN, Alain BLANCHET. *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*. Paris : Armand Colin, 2005 (Collection 128, n° 19), p. 27-29

échanges informels avec certains responsables de structures ont été menés en complémentarité des entretiens, par courriels ou téléphone. Lorsque l'on me l'a proposé, j'ai également consulté les cahiers de suggestions des lecteurs.

La sélection des bibliothèques s'est faite sur des critères géographiques mais aussi sur la nature même de l'établissement. J'ai souhaité retenir une moitié d'établissements à vocation universitaire, et une moitié de bibliothèques de lecture publique. Les bibliothèques universitaires sont toutes localisées en région, et le choix a été délibéré. La situation en région parisienne est malheureusement défavorable aux publics puisqu'on y constate une insuffisance manifeste de places de travail²². Leur occupation par des lycéens y prend donc encore un autre sens qu'en région. La Bibliothèque publique d'information vient pourtant compléter cette sélection car elle occupe une place à part dans le paysage des bibliothèques en France. Elle peut être considérée en même temps comme une bibliothèque de lecture publique et une bibliothèque d'étude. Fréquentée par 65 % d'étudiants, elle attire également un public scolaire à hauteur de 3 %²³ ; le public lycéen y est très présent à certaines périodes de l'année et a fait l'objet d'une enquête en 2010²⁴. Dernier point important : les bibliothèques retenues sont de grands établissements ou des établissements de taille moyenne ; elles sont propices à des relations plus anonymes entre bibliothécaires et usagers que dans des petites structures de proximité.

Les noms des établissements sont bien sûr imaginaires, dans le souci du respect de l'anonymat des enquêtés. En revanche, les descriptions qui suivent n'ont rien de fantaisiste : elles se doivent d'être suffisamment précises pour en comprendre le contexte et suffisamment vague pour qu'on ne puisse pas les identifier.

La médiathèque *François Gaudet*

Grande médiathèque de quartier ouverte en 2007 qui dessert un public mixte, assez familial, elle est localisée dans une commune de 250 000 habitants. La spécialité de cette médiathèque est le handicap sous toutes ses formes ; les actions s'adressent aux adultes comme aux jeunes. L'organisation du travail en interne s'articule autour des contenus (littérature adultes, discothèque, jeunesse etc.) : les bibliothécaires ne sont pas spécialisés sur un type de public. L'ambiance y est sereine, les conflits rares, les 15-18 ans n'y viennent pas massivement mais sont présents. Il n'y a pas de vigile.

La médiathèque *Annick Le Calvez*

Médiathèque principale et historique d'une commune de 250 000 habitants, elle est située en centre-ville. Elle est dépositaire d'un fonds patrimonial important et, à ce titre, dispose d'une salle d'étude et de recherche. Elle dessert tous les publics et est particulièrement prisée par les lycéens qui y trouvent une atmosphère de travail agréable ; un accès à un jardin extérieur leur permet de faire une pause, seuls ou en groupe. Elle reçoit d'ailleurs beaucoup plus de lycéens et d'étudiants que les autres médiathèques de la ville. Ce public est présent toute l'année avec un pic au moment de la préparation du baccalauréat. Les usagers sont socialement

²² C'est le constat établi par le très récent rapport de l'IGB : http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/Rapports/92/1/places_de_lecture_rapport_version_finale_276921.pdf

²³ Voir *Les publics de la Bpi : enquête générale de fréquentation*, janvier 2010. [En ligne] <http://www.bpi.fr/modules/resources/download/default/Professionnels/Documents/Etudes%20et%20recherche/Publics_Bpi_2003_2009.pdf> Consulté le 13 octobre 2013

²⁴ Agathe ZUDDAS. *Préparer le bac à la Bpi : enquête auprès des usagers lycéens*, 2010. [En ligne] <http://www.bpi.fr/modules/resources/download/default/Professionnels/Documents/Etudes%20et%20recherche/Publics_lyceens_2010.pdf> Consulté le 10 octobre 2013

privilegiés, à l'image du centre-ville de cette grande ville. Il n'y a pas de vigile, mais une équipe d'agents dédiés à la sécurité du bâtiment.

La bibliothèque *Claire Breton*

Située dans une zone de sécurité prioritaire (seulement 15 en France en 2012, lors de leur création par Manuel Valls), la bibliothèque *Claire Breton* présente la particularité d'être une bibliothèque adulte. Elle propose néanmoins des collections susceptibles d'intéresser le public lycéen, qui la fréquente : romans passerelles, revues, DVD. Elle n'est en revanche pas fréquentée par les adolescents jusqu'à 15 ans qui lui préfèrent la bibliothèque-discothèque jeunesse située à proximité. Un vigile est posté en permanence à l'entrée. Deux bibliothécaires suffisent à assurer les fonctions d'accueil sur deux niveaux. Le public est celui du quartier uniquement, cette bibliothèque ne proposant pas de services ou collections spécifiques susceptibles d'attirer un public plus éloigné.

La bibliothèque universitaire de sciences *Jean-Pierre Berthon*

Situé sur le campus universitaire d'une grande ville, cette bibliothèque spécialisée en sciences connaît depuis 3 ans une fréquentation de plus en plus forte de lycéens au moment de la préparation du baccalauréat. En 2013, cette présence massive de jeunes de 16 à 18 ans a donné lieu à de nombreuses altercations. Les espaces de travail sont agréables, refaits à neuf, répartis sur 3 plateaux en revanche mal insonorisés. Un bibliothécaire assure l'accueil et les renseignements bibliographiques sur chaque plateau. Il existe des salles de travail en groupe mais en nombre insuffisant au regard des besoins exprimés par les étudiants. Un agent de sécurité est présent pour l'ensemble du campus, il ne peut pas être affecté à la BU sciences uniquement.

La Bibliothèque publique d'information

Bibliothèque de lecture publique créée en 1977, ouverte à tous, libre d'accès, sans inscription préalable mais sans emprunt possible, la Bibliothèque publique d'information permet la consultation sur place de documents sur tous supports : livres, films, documents sonores etc. Physiquement implantée dans le Centre Georges-Pompidou, elle y occupe sur trois niveaux 10000 m² et accueille chaque jour en moyenne 4500 visiteurs. Premier établissement culturel labellisé Marianne en 2004, l'accueil du public est au cœur des préoccupations, en temps comme en investissement, des bibliothécaires qui y exercent. Une équipe²⁵ d'agents de sécurité relevant du Centre Pompidou est dédiée à la bibliothèque pour le contrôle des entrées et sorties et pour intervenir en cas de conflits majeurs. Le système de sécurité repose en outre sur la vidéosurveillance et les alarmes présentes dans chaque bureau d'information.

La bibliothèque universitaire de droit-économie *Jérôme Paris*

Au centre-ville d'une agglomération très étudiante, cette bibliothèque universitaire est située à proximité de nombreux lycées. Elle reçoit un public universitaire spécialisé en droit, économie et gestion. Entièrement réhabilitée en 2012, elle bénéficie d'espaces de travail particulièrement agréables et offre 700 places assises. Elle ne dispose pas d'une équipe de sécurité.

La médiathèque *Eloïse et Gaël Piard*

Cette médiathèque est localisée en Seine-Saint-Denis. Elle a fait des enfants et des adolescents son public-cible et développe de nombreuses animations en leur direction.

²⁵ La composition de l'équipe est variable suivant les heures de la journée, pouvant aller de 3 à 8 personnes

Elle fait partie d'un réseau important au niveau de la métropole et bénéficie du soutien de sa collectivité de rattachement. Le public y est jeune, à l'image de cette petite ville de 7 500 habitants. Il n'y a pas d'équipe de sécurité.

La bibliothèque universitaire de droit-économie *Philippe Cousin*

Cette bibliothèque est située à la périphérie d'une grande métropole, sur un campus à proximité de zones sensibles. Elle accueille des étudiants de droit et d'économie-gestion. En plus du personnel de bibliothèque, un médiateur est affecté à la bonne régulation du public.

1.3 Les limites de l'enquête

La première limite concerne le problème de représentativité lié à la méthode retenue : vingt-et-un entretiens semblent bien peu si on les rapporte à la population de référence, à savoir l'ensemble des bibliothécaires exerçant en France dans la Fonction publique de l'État ou dans la Fonction publique territoriale²⁶. C'est pourquoi, bien que ces entretiens soient ici à usage principal, ils auraient davantage mérité de prendre l'appellation d'exploratoires et d'être complétés par un questionnaire de plus grande ampleur, permettant de mesurer quantitativement les assertions retenues.

J'ai choisi d'enquêter auprès de bibliothèques de lecture publique et universitaires, convaincue que nous exerçons un seul métier, mais pour des publics différents. C'était sous-estimer le contexte de crise que connaît l'Université en France. C'était sous-estimer également l'ampleur du phénomène lycéen à l'Université. En effet, et cette étude en rendra largement compte, les collègues des bibliothèques universitaires ont tous insisté sur le caractère non-prioritaire du public lycéen au regard des moyens dont ils disposent pour leur réserver le meilleur accueil possible. Si les fonctions et la volonté d'assurer le meilleur accueil possible sont communes aux deux fonctions publiques, la réalité en fait deux terrains d'étude distincts, ajoutant ainsi une variable dont je n'imaginai pas qu'elle serait si forte.

Certaines limites concernent ensuite le sujet même de l'enquête. J'ai souvent ressenti la difficulté pour les bibliothécaires de différencier les jeunes des grands adolescents. Cela ressortait notamment lorsque je leur demandais pour conclure s'ils pouvaient me livrer une anecdote : les plus croustillantes concernent généralement les plus jeunes, autour de 12-13 ans, plus souvent facétieux et attachants. Et cette conclusion me faisait alors penser que nous n'avions pas toujours évoqué les lycéens auxquels je souhaitais principalement m'attacher. Et de fait, il est souvent difficile de donner un âge à un jeune dans une fourchette allant de 13 à 20 ans.

Les limites sont enfin territoriales : aucune bibliothèque de milieu rural ne fait partie de l'échantillonnage. Cela aurait pu être réalisable mais je n'ai pas jugé utile d'ajouter une variable supplémentaire quand le nombre d'enquêtés était déjà limité par le temps. Il aurait été intéressant également d'intégrer à cette enquête des professionnels de la documentation exerçant en lycée ; nos professions pourtant proches restent trop cloisonnées. Mais cela a rapidement été exclu, toujours pour les mêmes raisons de temps et de périmètre dédiés à l'étude.

²⁶D'après les estimations de l'IGB, 55000 personnes travaillent en bibliothèque en France

La sélection des bibliothécaires interrogés a elle aussi posé problème. Mon souhait était de ne surtout pas sélectionner moi-même les candidats afin d'éviter d'orienter l'étude, confiant à un hasard contrôlé la diversification des profils afin de « maximiser les chances d'apparition d'au moins quelques cas capables de perturber notre système et de nous pousser à remettre en question ce que nous croyons savoir »²⁷. Il n'était pas difficile par connaissance et réseaux de ne se tourner que vers les personnels revêches qui procurent les entretiens les plus hauts en couleur. Je suis à chaque fois passée par un intermédiaire, en général le responsable des services aux publics ; en lui communiquant mes critères (âge, diversité des méthodes d'accueil etc.), je lui laissais la libre appréciation des collègues qu'il jugeait correspondre au mieux à ces critères. Le risque devenait inverse : celui de ne me recommander que des collègues minimisant les difficultés rencontrées. J'ai fait le choix qui se révélera judicieux de faire confiance à l'honnêteté intellectuelle de mes collègues. Je n'ai pas souhaité intégrer le grade et la catégorie de rattachement dans ma demande explicite, je précisais juste que je souhaitais une diversité de fonctions dans les collègues recommandés. Cependant, en contactant directement les responsables d'établissements ou de service public, il s'est avéré que nombre d'entre eux ont souhaité se prêter au jeu de l'entretien. Certains répondants occupent donc des fonctions ne leur autorisant pas toujours une complète liberté de parole, en dépit de la garantie d'un anonymat absolu. Je n'ai pas cherché à éviter le « point de vue officiel », car celui-ci m'intéresse autant que les autres, et c'est toujours au bibliothécaire que je m'adressais et non au responsable hiérarchique. L'accès indirect souvent retenu, de « proche en proche » n'est pas neutre car la demande de l'enquêteur « se double d'une demande tierce (amicale, sociale, institutionnelle) pouvant brouiller le cadre contractuel de communication²⁸ ». Mais au final, ce recrutement sans plan précis s'est avéré très satisfaisant, puisqu'il reflète en âge comme en sexe ou en génération la population des bibliothécaires exerçant aujourd'hui en France. Sur 21 personnes interrogées, 10 relèvent de la catégorie A, 5 de la catégorie C, 6 de la catégorie B. On note une légère surreprésentation de la première catégorie par rapport à la population générale, liée comme on l'a dit à l'intérêt suscité par cette étude auprès des responsables de section ou de service public dans les établissements démarchés. L'âge des enquêtés n'est également pas très éloigné de la population de référence : huit d'entre eux ont entre 40 et 50 ans, ce qui représente bien la part importante de cette tranche d'âge chez les fonctionnaires exerçant ce métier aujourd'hui²⁹. Un seul enquêté a moins de 30 ans, ce qui correspond également à leur faible représentation chez les bibliothécaires (moins de 3 %). De même, deux tiers de femmes et un tiers d'hommes ont été interviewés, à l'image de cette profession particulièrement féminine.

Mais rappelons-le, cette représentativité très relative ne saurait masquer un nombre d'entretiens certes honnête, mais toujours trop faible.

De ces entretiens, j'ai souhaité tout d'abord retenir les assertions qui revenaient le plus fréquemment dans les discours. Même si ce sont des états de fait bien connus de tous les observateurs, il m'a semblé nécessaire d'en rendre compte. A la question « comment percevez-vous ce public, pouvez le décrire ? », la réponse est presque pour tous commune : « c'est un public studieux, gratifiant mais perturbateur lorsqu'il vient en groupe ».

²⁷Howard BECKER. *Les ficelles du métier*. Paris : La Découverte, 2004. p. 35 (Grands repères)

²⁸Anne GOTMAN, Alain BLANCHET. *L'enquête et ses méthodes, op. cit.*, p. 42

²⁹ Inspection générale des bibliothèques, *Quels emplois dans les bibliothèques ?*, op. cit., p. 16

2- EN BIBLIOTHÈQUE, UN PUBLIC DISCRET ET RECONNAISSANT, MAIS IMPATIENT

Très présents dans les établissements de lecture publique et à la Bpi, ces jeunes usagers le sont en moindre proportion dans les bibliothèques universitaires. Mais dans les trois cas, la majorité des lycéens séjournent : ils s'installent, consultent ou non les documents présents en salle, et travaillent sur place. Ce public de « réviseurs³⁰ » est alors considéré comme studieux, discret et exigeant.

2.1 Un usage studieux de la bibliothèques

Tous les bibliothécaires rencontrés font le même constat : les grands adolescents, quand ils font la démarche de se rendre en bibliothèque, viennent principalement pour y travailler leurs cours. Ils sont présents toute l'année, et savent se faire discrets pour préparer un exposé ou une dissertation. Cet usage principalement scolaire des bibliothèques est largement confirmé par les études déjà menées. Si 8 % des enfants interrogés à l'âge de 11 ans en 2002 déclarant fréquenter des bibliothèques municipales y faisaient leurs devoirs, ils étaient 6 fois plus nombreux à l'âge de 17 ans, six ans plus tard³¹.

Alice, en bibliothèque municipale, note que « c'est un public qui peut être très studieux ». Ce témoignage est renforcé par de nombreux autres collègues. Catherine évoque ses collègues qui s'étonnent : « ils travaillent des journées entières, à 19 heures, il faut les chasser, cool, Madame, cool. Ici, c'est un lieu où ils peuvent passer beaucoup de temps ».

Dans ce cas, ce public est jugé particulièrement discret par la majorité des bibliothécaires en bibliothèques de lecture publique. Anne, à la Bpi, témoigne : « on en a qui viennent tout seuls, ils passent inaperçus, ils sont discrets, ils font ce pour quoi ils sont venus, on ne les voit pas plus que les autres lecteurs ». Yves insiste également sur ce point : « dans l'ensemble, ils sont plutôt discrets et agréables, il n'y a qu'une période dans l'année qui dure à peu près trois semaines où on les remarque ».

Alice, comme Anne, Catherine et Yves, écartent tout de suite ceux qui viendraient ponctuellement : « ceux qui viennent dans l'année, ce sont les habitants du quartier, ce qui n'est pas forcément le cas des jeunes qu'on peut voir en période de révisions ». Alice fait bien la différence entre ceux qui viennent tout au long de l'année et qui travaillent consciencieusement, et ceux qui viennent ponctuellement, à l'occasion de la préparation d'examens. Dans le premier cas, l'usage scolaire implique alors discrétion et autonomie.

De la même façon, tous les bibliothécaires jugent ces jeunes autonomes dans leur travail. Très peu d'entre eux font appel aux bibliothécaires et pour cause, ils s'en sortent très bien seuls.

Marie et Julien, à la médiathèque *Claire Breton* : « je les trouve autonomes » ; « ils s'installent, ils utilisent les ordinateurs, ils travaillent, ils sont à peu près autonomes dans leurs recherches. D'autres, on a besoin de les aider mais

³⁰ Christophe EVANS, Philippe CHARTIER., « Attention, lycéens ! », BBF, 2013, n° 2, p. 24-29 [En ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 26 novembre 2013

³¹Christine DETREZ et Sylvie OCTOBRE, "De Titeuf aux séries à succès : trajectoires de lecteurs de la fin de l'enfance à la grande adolescence", in Christophe EVANS (sous la dir.), *Lectures et lecteurs à l'heure d'Internet. Livres, presse, bibliothèques*, Editions du Cercle de la Librairie, 2011, p. 66.

ils comprennent vite ». Les lycéens s'adressent peu aux bibliothécaires postés au bureau d'information, ils entrent, savent ce qu'ils cherchent et semblent le trouver.

Une seule bibliothécaire évoque une différence entre ceux qui entrent pour ressortir après un emprunt rapide et ceux qui séjournent longtemps. Il s'agit de Catherine : « on oublie du coup cet autre type de public, qui est très discret, très autonome, de gens qui lisent, qui viennent emprunter. C'est autre chose, ils ne fonctionnent pas en groupe, ils fonctionnent individuellement. Nous essayons de trouver des livres qui peuvent les accrocher... Et puis il y a ceux qui sont en autonomie complètement, sur les bandes-dessinées, et sur les classiques. C'est un public de grands lecteurs. Mon sentiment, c'est que ce n'est pas forcément les mêmes, ceux qui travaillent et ceux qui empruntent ».

Il est étonnant qu'une seule collègue parle spontanément des 15-18 ans comme des emprunteurs et pas uniquement comme des séjournateurs. Les lycéens sont pourtant des usagers également actifs en médiathèque. L'enquête européenne menée en 2012 et qui porte en France sur 1330 usagers sur site³² montre que 62 % des 15-24 ans qui se sont rendus à la bibliothèques l'ont fait pour rendre ou emprunter des documents. Ce chiffre reste inférieur aux autres catégories de population (75 % en moyenne) mais montre que cette activité de prêt reste importante. De la même façon, l'enquête quantitative, plus précise car portant sur la tranche d'âge des 11-18 ans, menée à Lille et Toulouse en 2008, révèle que 75 % des fréquentants âgés de 18 ans sont inscrits et utilisent le prêt³³. Ce chiffre est légèrement supérieur au précédent. L'étude précise qu'ils se rendent à la bibliothèque plus occasionnellement que les jeunes inscrits mais y restent plusieurs heures. Pourtant, si 25 % sont non-inscrits, pourquoi les collègues interviewés ont-ils si peu évoqué les 75 % qui pratiquent encore le prêt ?

Force est de constater que les bibliothécaires retiennent principalement l'occupation studieuse des lieux, renforçant encore ici l'idée d'une part « invisible » de ce public. Plusieurs explications peuvent être avancées : d'une part, les bibliothèques universitaires et la Bpi ne pratiquent pas le prêt, certaines bibliothèques publiques ont mis en place des automates et c'est une part importante des collègues interrogés qui sont concernés par ces deux cas. D'autre part, les relations à l'occasion du prêt sont fugitives, et peu de place est laissée à l'échange.

En bibliothèque universitaire, les entretiens menés se sont tellement concentrés sur les périodes de l'année problématiques que ces constats tant sur la discrétion que sur l'autonomie sont plus difficiles à cerner. On le devine pourtant lorsque par exemple Florine avance que « le reste de l'année, peut-être qu'ils viennent mais en tout cas, on ne les repère pas ». Dans le même établissement, Laurence et Rachel confirment que les lycéens sont présents toute l'année, en semaine à partir de 18 heures, mais que « c'est un public assez difficile à identifier ».

A l'université ou en médiathèque, ce lecteur studieux, emprunteur de passage se rend invisible par sa très grande discrétion, son besoin de se faire oublier des bibliothécaires. Paradoxalement, il n'est pas invisible par son absence car les chiffres montrent une présence réelle de ce public. Olivier Donnat souligne la spécificité des bibliothèques par rapport aux autres équipements culturels : « elles sont aussi un lieu de travail pour les lycéens et les étudiants, ce qui explique le taux de fréquentation très élevé des 15-24 ans ³⁴ ». 17 % des 15-19 ans fréquentent une bibliothèque au moins une

³² Susannah QUICK Gillian PRIOR, Ben TOOMBS, Luke TAYLOR et Rosanna CURRENTI. *La perception des avantages offerts par les TIC dans les bibliothèques publiques en France : le point de vue des usagers*, Bill and Melinda Gates foundation, 2013. Données statistiques complètes pour la France, document non publié. Je remercie Christophe Evans de me l'avoir communiqué.

³³ Virginie REPAIRE, Cécile TOUITOU, *op. cit.* p. 11

³⁴ Olivier DONNAT, *op. cit.*, p. 178

fois par semaine, alors que la moyenne nationale ne dépasse pas 7 %. Mieux encore, la fréquentation des bibliothèques parmi les 15-24 ans est sensiblement plus élevée (46%) en France que dans la moyenne de l'UE (38%) , alors que tous les autres groupes d'âge ont une fréquentation similaire à la moyenne de l'UE³⁵.

On l'a noté, les bibliothécaires sont peu sollicités par les lecteurs de cette tranche d'âge. Mais lorsque c'est le cas, tous s'accordent pour décrire un public reconnaissant et gratifiant.

2.2 Un public reconnaissant

Selon les bibliothécaires interviewés, s'il est demandeur, le public jeune est généralement très satisfait des réponses apportées, comme un « plus » qu'il n'attendait pas.

Yves livre à ce sujet, et avec un plaisir non dissimulé, une anecdote révélatrice ; elle concerne un jeune de 17 ou 18 ans d'après lui, probablement en première année dans ses études supérieures : « oui, il m'est arrivé un truc drôle et sympa. Il cherchait un livre, un livre qu'on n'avait pas. On n'avait pas ce livre, du coup il était déçu. Je lui dis attendez, je vais vous dire où le trouver, une recherche très simple pour un bibliothécaire. Du coup, je lui trouve le livre dans une autre bibliothèque, je lui note l'adresse avec la cote. Trois semaines après c'était la Nuit Blanche³⁶, j'étais présent sur la coursive entre la bibliothèque et le musée, un endroit qui d'habitude est fermé. Beaucoup de monde passait. Et dans la soirée, une personne s'arrête avec un groupe, c'était ce fameux jeune que moi je n'avais pas reconnu et qui dit à ses copains "c'est lui, c'est le super bibliothécaire qui m'a sauvé la vie" ». L'ensemble des 10 collègues en poste à la Bpi ou dans une bibliothèque municipale ont évoqué cet aspect très gratifiant de leur travail avec les jeunes.

Le même Yves précise encore que « quand on va vers eux, ils sont assez contents, ils sont agréablement surpris » ; « j'ai eu affaire à des jeunes qui venaient en groupe, accompagnés par un adulte. Là, on est là que pour eux, et souvent en tant que professionnel, c'est gratifiant parce qu'on sent une reconnaissance derrière et on se sent utile ».

Marie témoigne dans le même sens que « quand ça marche bien [les animations], c'est un public très gratifiant ». Pourtant, cette même Marie a par le passé été victime de menaces physiques assez violentes. Alors qu'elle tentait de faire sortir un adolescent dont le comportement était déplacé, il l'a menacé avec un scanner qui se trouvait à portée de main. Ce sont les amis de l'agresseur qui l'ont arrêté dans son geste, au grand soulagement de Marie car « c'était quand même un gros machin bien lourd ». Mais cet épisode n'empêche pas Marie d'être extrêmement positive à l'égard des lycéens, et de poursuivre en disant : « ce que j'ai constaté, c'est que les adolescents, ils fonctionnent beaucoup à l'affect. Si ça marche bien, ils sont extrêmement reconnaissants, chaleureux ». Sa fonction n'en prend d'ailleurs pas ombrage : « c'est des adolescents qui mettent à l'épreuve d'autres adultes. C'est nous, mais ça pourrait être d'autres personnes ».

³⁵ Susannah QUICK Gillian PRIOR, Ben TOOMBS, Luke TAYLOR et Rosanna CURRENTI. La perception des avantages offerts par les TIC dans les bibliothèques publiques en France , *op. cit.*, p. 10

³⁶ Nuit Blanche : manifestation artistique annuelle qui se tient pendant toute une nuit ; elle propose notamment gratuitement l'ouverture au public de musées, d'institutions culturelles et d'autres espaces publics ou privés

Côté université, les collègues sont largement moins enclins à concevoir ce public comme reconnaissant ou gratifiant ; aucun d'entre eux ne m'a présenté leur relation aux lycéens sous cet angle. Plusieurs explications sont possibles : une des deux BU enquêtée l'a été au tout début de ma recherche, et je n'avais pas suffisamment de recul sur les données recueillies pour guetter l'anecdote qui révélerait la reconnaissance des jeunes envers le professionnel. A l'occasion de ma seconde série d'entretiens en Université, j'ai été plus attentive. Malgré tout, je n'ai pas décelé tellement plus d'enthousiasme sur ce sujet. Seule Florence me fait part en fin d'entretien d'une rencontre avec un jeune croisé à l'autre bout du monde et qui l'a reconnu à son poste d'information, rencontre suivie d'échanges chaleureux et gratifiants. De la même façon, elle juge les jeunes « attentifs aux autres », dans la mesure où ils la reconnaissent sur un support de communication où elle apparaît en photographie ; ils la reconnaissent et l'interpellent gentiment.

Quand ils font appel aux bibliothécaires, les grands adolescents souhaitent des réponses rapides, immédiates et directes : ce qui n'est pas sans perturber une génération de professionnels nourris à la recherche bibliographique complexe, même pour les plus jeunes d'entre eux.

2.3 L'immédiateté qui déconcerte

Trois collègues de lecture publique ont attiré mon attention sur une caractéristique bien connue des adolescents : leur manque de patience. Mais dans le contexte des bibliothèques, c'est parfois déconcertant, faisant apparaître un décalage entre des propositions et les pratiques des 15-18 ans. Trois exemples parmi des services très répandus en bibliothèque :

- Réserver un document ? « Incompréhensible »

« Pour eux, la difficulté, c'est d'attendre. Attendre, c'est insupportable. Ils sont dans le monde de l'immédiateté. Ils ne pigent pas le fait de réserver, faire une réservation. Un document s'il a été réservé, c'est incompréhensible »

Frédéric, disothécaire à la médiathèque *Françoise Gaudet*, est amusé. Il s'est bien posé la question de l'offre en ligne, mais comme partout, « les offres en ligne ne sont pas satisfaisantes, tout est verrouillé ». Les usagers en sont donc réduits à effectuer une réservation... Malgré toute la bonne volonté du monde, que peut faire la bibliothèque contre ce que les SIGB ont inventé de meilleur ?

- Attendre pour accéder au web ? « Hallucinant »

« Au niveau des usages, moi j'ai l'impression que ce qu'on leur propose, ils ouvrent des yeux ronds l'air de dire, c'est vraiment comme ça que ça marche ? Par exemple, Internet, ça leur paraît un peu hallucinant ce qu'on leur propose. Vous devez faire la queue, refaire la queue, c'est 40 minutes et ça coupe. C'est pas dans leur monde. Pour eux, Internet, c'est un truc rapide. Là, faire la queue, le temps, le code et au bout de 10 minutes le ticket s'autodétruit... »

A la Bpi, il semble que peu de jeunes se mêlent à la longue queue qui permet d'obtenir effectivement au prix de quelques efforts un accès à un poste Internet. Ce service, proposé à la réouverture en 2000, a connu un grand succès et continue d'attirer des usagers. Mais les procédures n'ont pas évolué alors que le taux d'équipement augmentait et que les usages se diversifiaient. Une recherche documentaire se fait désormais difficilement sans un accès libre au web, et la complexité de la distribution des postes informatiques dans les espaces de la Bpi ne permet pas à des lycéens

impatiens de comprendre que pour consulter une encyclopédie en ligne, nul besoin de réserver un poste.

– **Une visite ennuyeuse ? Une recherche bibliographique complexe ?
« Trop d'efforts »**

« Ils ne sont pas très patients, ils se découragent assez vite si on ne trouve pas tout de suite [...] quand on fait visiter la bibliothèque, si ça ne les intéresse pas particulièrement, ils ne feront pas comme les adultes l'effort de rester neutres » (Marie)

« Nous aussi parfois, certains arrivent à nous écouter et puis d'autres, ta réponse, elle doit être à la Google : les 3 premières secondes et les 2 premiers résultats qui comptent. C'est parfois un peu perturbant » (Anne)

Ces deux témoignages de Marie et Anne soulignent la perplexité dans laquelle se retrouve parfois le professionnel qui souhaite exercer tout simplement son cœur de métier, à savoir faire découvrir ses collections, ses services ou chercher la meilleure réponse possible à la question formulée. Il semble que les lycéens ne savent pas faire comme si cela les passionnait. Alors que faire ?

« C'est une manière de nous remettre en question », répond Anne, « on essaie de poser quelques jalons et on se dit que ça va se faire, qu'ils s'adresseront à d'autres collègues après ».

Mélanie va plus loin : « je pense qu'aujourd'hui, ils ne sont pas très présents, et on a tendance à dire que c'est de leur faute parce qu'ils ont autre chose à faire, mais il faut aussi que nous en tant que professionnels on se remette en cause. Est-ce qu'on n'est pas avec notre offre à côté de la plaque ? C'est ça le vrai truc. »

Certains collègues n'hésitent donc pas à remettre en cause leurs pratiques, voire ce qui est parfois considéré comme le cœur du métier, ou même les collections.

3- UNE HORDE DE SAUVAGES ?

Si ce terme « horde de sauvages » a été employé par une enquêtée, c'était sur un ton humoristique, exagérément provocateur. Mais il a bien été employé, et la question semble parfois se poser. On constatera que les groupes de lycéens sont le principal problème identifié par les bibliothécaires, que les filles sont plus difficiles à manier que les garçons mais que malgré tout, le dialogue reste possible.

3.1 En groupe, des perturbateurs

« Les jeunes pratiquent une lecture collective et bruyante dans des lieux où, selon les normes en vigueur, la lecture doit être individuelle et silencieuse ³⁷ ». Bernard Charlot résume ici toute la difficulté des bibliothécaires : l'usage de la bibliothèque par les jeunes est souvent collectif, ce qui en fait un public aussi particulier et difficile à gérer. Et c'est sans doute le point qui fait le moins débat dans cette enquête : 100 % des bibliothécaires ont évoqué, certes avec plus ou moins de flegme ou de hargne, ce phénomène de groupe et ses conséquences : le bruit, l'insolence, l'indiscipline.

³⁷ *Des jeunes et des bibliothèques, op. cit.*, p. 15

Un premier point ressort très nettement : les bibliothécaires, en lecture publique comme à l'université, font la différence entre les jeunes qui viennent seuls et ceux qui viennent en bande.

Marie reconnaît volontiers que « s'ils viennent seuls, ils sont calmes, ils sont motivés. S'ils viennent en groupe, ils ont tendance à parler fort ». Frédéric ajoute que « c'est très curieux cet espèce de double-visage. Parfois en groupes, ils peuvent parler fort, montrer leur joie, leur enthousiasme. Et après, à peine oser nous poser une question. »

Yves, à la Bpi, fait ce même constat : « alors il y a ceux qui viennent vraiment pour travailler, ça peut être soit pour un travail scolaire, avec leurs documents ou des documents de la bibliothèque, voire même utiliser les films mais tout ça est du travail, et ceux qui viennent pour se retrouver, ceux qui utilisent la bibliothèque comme le lieu de réunion ou de rencontre, là, on voit la différence ». Marlène, en bibliothèque universitaire, confirme que « le reste du temps, je pense que dans l'année on en a des lycéens qui viennent, il y a les petits frères, on en a dans l'année, et ils n'ont pas posé de problèmes, en fait, c'est les groupes qui ont débarqué au moment du bac. »

Ces groupes, c'est le « poil à gratter » du bibliothécaire comme l'expose très bien Céline : « ce qui des fois est difficile, c'est gérer les groupes qui commencent à faire du bruit, qui vont ne pas vous regarder si vous vous adressez à eux, qui vont faire des allers-venues relativement suspects aux toilettes, ça c'est le côté désagréable et poil-à-gratter ». En BU, les comportements semblent plus encore source de perturbation. Alain avance : « c'est comme dans un musée, je pense que tout type de personne sait comment on se comporte : on rentre, on se tait, on travaille. Y'a pas de on court, on crie, on gueule [...] c'est un public agité, qui a du mal à rester assis, à se taire, à faire des choses de base quoi [...] ils voient la bibliothèque comme une grande salle de permanence »

Tous s'accordent également pour les trouver au moins ponctuellement indisciplinés lorsqu'ils viennent en groupes. Rachel parle d'« un public que l'on trouve un peu indiscipliné, on va dire, par rapport à notre public de référence, car ils ont tendance à téléphoner... ils ne connaissent pas les usages d'une bibliothèque universitaire. Sinon autrement... Ils ont tendance à beaucoup bouger, à manger, à parler entre eux. Vu qu'ils ne connaissent pas la bibliothèque, ils ne savent pas qu'il y a des salles de travail en groupe, ils téléphonent ».

Julien se souvient par exemple d'« un groupe d'ados qui habitent dans le coin, ils devaient avoir 16-17 ans à peu près et ils sont venus ici juste faire des tours dans la bibliothèque, ils parlaient fort et disaient n'importe quoi [...] on les a sortis, tant bien que mal car on n'a pas le droit de les toucher. C'était assez dur mais c'est tout ». Yves à la Bpi pose aussi ce problème de résistance à l'autorité : « sans faire de généralité, ils ont un petit peu de mal avec, entre guillemets, l'autorité du professionnel, ils sont un peu dans un rapport comme au lycée, avec le professeur, ils sont très vite dans l'affrontement ».

Florine, dans un contexte universitaire pense qu'« ils ont tendance à être un peu bruyants, à se déplacer en groupe, à parler, rigoler, à faire beaucoup d'allers-retours. C'est comme ça qu'on les repère et qu'on peut être amené à leur demander d'être un peu plus calmes. Le côté indiscipliné peut être pesant. »

Florence analyse cette attitude comme de la « toute-puissance » : « ils sont un peu dans la toute puissance. C'est peut-être naïf ce que je vais vous dire... Ils arrivent dans la BU et c'est un peu... voilà... je serai bientôt étudiant et je m'empare du lieu, et il y a une posture. Ils arrivent souvent en groupes [...] ils avaient un comportement un

petit peu incorrect. Pas tellement respectueux du lieu. C'est un espace de travail, en plus, c'est une période de préparation des examens pour nos étudiants. Je n'ai pas une perception forcément positive ». Mélanie, à la médiathèque *Françoise Gaudet*, emploie ces mêmes mots, de « toute-puissance » pour caractériser l'attitude des lycéens.

Et si l'on compare aux étudiants de première année, très proches en âge de ces lycéens ? Rachel me répond, lorsque je lui demande si les L1 ne téléphonent pas dans les espaces : « si, aussi, mais j'ai quand même l'impression qu'ils font un peu plus attention. Disons que les étudiants de première année ont tendance à téléphoner dans le hall alors que les lycéens peuvent téléphoner dans la salle de travail. Donc on voit que par rapport aux étudiants de L1, il y a un manque de connaissance des bons usages de bibliothèque. »

Ce phénomène d'opposition au règlement, de résistance à l'autorité est particulièrement exacerbé en période de préparation d'examens, il est mal vécu par de nombreux collègues. Le manque de respect est souvent évoqué, par exemple par Geneviève : « c'est un public un peu moins respectueux que les autres étudiants ». Les situations de tensions exacerbées ont des conséquences néfastes sur le personnel en poste. Ludivine parle de collègues qui « refusent d'aller en poste car ils se font insulter, ils vivent très mal cette situation et ce sont des insultes qui vont loin ». On voit bien que des situations de blocage sont possibles, même si, dans ce cas précis du témoignage de Ludivine, l'impossibilité d'établir une discussion concerne la période délicate de la préparation du baccalauréat, où les lycéens viennent massivement en bandes s'approprier des espaces de travail.

Dans *Usages pluriels des bibliothèques : règles et conflits*, étude qui porte sur des observations à la bibliothèque municipale de Marseille, Perez, Soldini, Vitale en font largement écho : « Ils imposent en salle de lecture des formes d'appropriation des espaces : commentaires lectoraux à plusieurs, plaisanteries, provocations [...] des nombreuses pratiques impliquent le groupe : jeux, contacts des filles et des garçons, accès à certains biens (toilettes, boisson, cigarettes, menue monnaie...). La bibliothèque partage, avec d'autres espaces ouverts, un certain nombre de caractéristiques – lieu de rencontre, de rapprochement physique entre les sexes - tout en s'en distinguant par la gratuité des lieux et la commodité des services.³⁸ »

C'est bien le collectif et non l'individu que dénoncent les bibliothécaires comme la principale source de perturbation dans leurs établissements. Les exubérances sonores et langagières de ces groupes représentent sans doute une des caractéristiques les plus déconcertantes, voire problématiques et assurément source de tension pour les bibliothécaires. Les pratiques de travail dans un certain environnement sonore (baladeur aux oreilles, télévision allumée, fratrie autour de soi) sont courantes chez les élèves de lycées professionnels étudiés par B. Charlot : « de manière implicite, il est attendu des usagers un langage académique... Ce qui n'est qu'un jeu est entendu par des oreilles peu accoutumées à ces pratiques comme irrespectueux³⁹ ».

³⁸ Martine BURGOS et al., *op. cit.*, p. 81

³⁹ Bernard CHARLOT, *Le rapport au savoir en milieu populaire. Une recherche dans les lycées professionnels de banlieue*. Paris : Anthropos, 1999

3.2 Les filles plus dures que les garçons ?

Il est difficile de trancher sur cette question. Les entretiens menés font ressortir les observations suivantes :

- Sur 19 collègues, 11 trouvent qu'il n'y a pas ou pas vraiment de différence de comportements entre les filles et les garçons.
- 7 considèrent les filles plus dures que les garçons. C'est le cas de Geneviève qui constate que « les filles, c'est beaucoup plus dans le verbal, dans l'insolence ». Ses propos sont renchérissés par ceux de Marie : « les filles ont plus la tchatche. Il me semble que les filles sont plus à l'aise avec le langage en général ». Sur le rappel à l'ordre, les réactions semblent également sexuées. Thomas affirme que « côté bande de filles, dès qu'on leur dit un truc, aaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaah, elles gueulent tout de suite » et plus nuancée, Anne souligne que « sur les rappels au règlement, ça passe mieux avec les garçons ». Ces sept cas interviennent lorsque le public de la bibliothèque peut être considéré comme difficile (établissements situés en banlieue, quartiers défavorisés)
- 1 collègue, Julien, remarque quant à lui qu'il n'y en a pas un pour rattraper l'autre : « les filles, quand elles viennent en groupe, elles parlent plus fort que les garçons. Je ne veux pas être dans le cliché, ni rien... Les garçons, ils ont plus la bougeotte. Les filles, elles se posent, les garçons bougent, ils vont ailleurs. Mais eux, ils parlent moins fort »

Stéphane Rubi a étudié avec *Les « crapuleuses »*⁴⁰ la socialisation d'adolescentes de banlieue présentant des comportements déviants, dans le cadre scolaire et dans l'espace public. Les déviances sont notamment verbales, tirant largement vers l'insulte et c'est sans doute ce qui est le plus mal vécu par les collègues. Même rares, ces bandes de filles peuvent se montrer agressives, comme l'explique Thomas : « après, quand j'ai vu les numéros que c'était, cette bande de filles, dès qu'on leur dit un truc elles se braquent... Elles avaient créé leur cercle dans leur carel, ça leur est passé au dessus. Elles se sont mises à hurler, elles voulaient pas partir. Et en bas, elles ont voulu attendre ma collègue pour lui refaire le portrait, enfin c'est ce qu'elles disaient. Et elles sont restées en bas pendant au moins une bonne heure, et elle s'est fait traiter de pas mal de noms d'oiseaux. "psychopathe, malade mentale" ».

Peut-on en conclure qu'il y a un a priori négatif concernant les filles ? En tous les cas, ce ne sont jamais les garçons qui sont évoqués comme source de conflits lorsque le sujet du sexe est abordé. Ce point de vue rejoint celui de Nassira Hedjerassi⁴¹. Dans cette étude qui porte sur des jeunes de banlieue et leur usage de la bibliothèque, elle apporte un regard particulier sur les filles. Les garçons, et cela vient confirmer nos conclusions, ne font l'objet d'aucun chapitre à part. Elle souligne tout d'abord une situation bien connue des bibliothèques : les filles sont plus facilement mobilisées par le travail scolaire, plus présentes aussi en bibliothèque⁴², en particulier lors des révisions. Si elle précise bien que les filles adoptent bien des comportements studieux, ce sont aussi des filles qui sont pointées comme, en groupe, agitées et bavardes. Elle évoque « des groupes de filles dans des conduites ruptrices » : elles se jouent ainsi des règles

⁴⁰Stéphane RUBI, *Les « crapuleuses »*, ces adolescentes déviantes. Paris : Presses Universitaires de France, 2005.

⁴¹Nassira HEDJERASSI, « La fréquentation par la bande », in Martine Burgos et al., *Des jeunes et des bibliothèques. Trois études sur la fréquentation juvénile*, Paris, Bpi/Centre Pompidou, 2003, pp. 21-78.

⁴² Sur la tranche d'âge des 15-18 ans, il n'existe pas de chiffre tenant compte du sexe des lecteurs. Mais les femmes sont plus présentes que les hommes en bibliothèque d'une manière générale : voir l'étude CIVIC 29 % femmes se sont rendues en bibliothèque au cours des 12 derniers mois, contre 22 % d'hommes. p. 11

imposées par l'institution. Ce sont des comportements similaires observés dans les bibliothèques universitaires *Jean-Pierre Berthon*, *Philippe Cousin* ainsi que dans les médiathèques *Claire Breton* et *Eloïse et Gaël Piard*.

La surreprésentation des filles en bibliothèques et le climat propre aux établissements situés en banlieue confirment que les filles sont dans ce cas précis plus dures que les garçons.

Ces conclusions contredisent cependant celles de Mariangela Rosseli. Dans son étude ethnographique⁴³ basée sur l'observation « à couvert » et le tracking d'usagers⁴⁴, elle postule que la profession très féminisée de bibliothécaire a une incidence directe sur l'accueil qui est réservé aux jeunes en fonction de leur sexe. La médiation féminine s'exercerait de manière beaucoup plus positive envers les filles, considérées comme autonomes, lectrices, et dont les affinités avec les bibliothécaires sont facilitées par la proximité des sexes. Les entretiens menés ne confirment pas les observations de M. Rosseli. Mais garçons ou filles, il reste possible de discuter.

3.3 Mais on peut discuter

En dépit de ce phénomène de bande clairement établi par tous, sans doute plus fort côté filles, il semble néanmoins possible, et souhaitable, d'établir un dialogue avec ces jeunes. C'est en tous les cas ce qui est majoritairement exprimé par les bibliothécaires.

Frédéric reconnaît qu'« on a eu quelques ados qui ont posé des problèmes mais finalement, en rappelant les règles, en les expliquant, ils comprenaient l'intérêt pour eux de naviguer dans l'établissement tranquillement ». Mélanie raconte à ce propos cette anecdote : « je me souviens d'un jeune et moi je le trouvais assez facétieux, remuant, des fois, je lui demandais d'aller faire un tour dehors et de revenir plus calme. Une fois il a dépassé les limites, il était en train de manger salement, devant un ordinateur. Je lui ai dit de ramasser le trognon de pomme qu'il avait laissé comme ça, négligemment, et de le mettre à la poubelle. Et il m'a répondu de manière assez désinvolte. Je lui ai dit, "écoute, tant que tu n'auras pas fait ce que je te demande, je resterai à côté de toi, et je te suivrai comme un petit chien dans toute la bibliothèque. Je ne peux pas accepter ça. Il a résisté, il a résisté, je ne me suis pas fâchée mais j'ai fait ce que j'ai dit, je l'ai suivi partout. Et il a fini par le faire, et il est parti tout content. Et le lendemain il est revenu, il m'a salué avec un grand sourire. »

Catherine également remarque que « quand on leur dit "pourquoi vous venez ici...?" Ils disent "ici, on sait que" ils comptent sur nous pour établir une ambiance de travail. Donc c'est un jeu avec l'institution, et je pense que c'est ça qui leur plaît. C'est d'être cadré qui les intéresse. Pouvoir être accompagné dans leur recherche... leur rappeler que la bibliothèque est ouverte à tout le monde, donc il faut qu'ils respectent aussi les autres. Mais c'est un discours qui passe bien. »

Julien, toujours aussi positif rappelle bien que « parfois il faut leur dire de parler moins fort mais ils comprennent, ils disent désolé... »

⁴³ Mariangela ROSSELI, « La bibliothèque, un monde de femmes », *Réseaux* 4/2011 (n° 168-169), p. 133-164.

⁴⁴ Observation à couvert : observation clandestine ; tracking d'usagers : suivi des usagers dans leurs parcours, modalités d'utilisation de ces endroits, puis compte-rendu point par point de toutes les séquences comportementales, interactionnelles, relationnelles et matérielles qui se déroulent au sein du parcours

Alice, toujours dans son rôle de responsable du service public, appelée lorsque des problèmes de comportements se posent, insiste bien « et sinon quand la discussion peut s'engager, on peut leur faire comprendre, car ils sont très futés, tout l'avantage qu'il y a pour eux, surtout au sein d'un arrondissement qui n'est pas très riche en offre culturelle, la chance pour eux que peut représenter l'utilisation, la bonne utilisation à leur profit de tous les services de la médiathèque [...] même les très grands chahuteurs, ce sont des gens avec qui on peut discuter et pour l'instant, nous n'avons pas eu de problèmes insurmontables. »

Geneviève, à la bibliothèque universitaire de sciences *Jean-Pierre Berthon*, qui vient de connaître un pic de crispation post-baccalauréat explique : « Moi j'arrive à me faire respecter parce que forcément, à cause de mon âge peut-être, et puis moi je parle toujours sur un ton calme. Donc de parler sur un ton calme, ça nous a été dit lors de la formation, il ne faut pas que le ton monte, il faut rester ferme sur ce qu'on dit, en dire très peu, pas la peine de se mettre à faire un grand discours. On a quelques messages à faire passer, on les fait passer. C'est beaucoup de patience. »

La plupart des entretiens convergent pour établir que les lycéens perçoivent globalement l'intérêt qu'ils ont d'adopter un comportement correct en bibliothèque. Les conflits vont rarement jusqu'au débordement et il est possible de les arrêter par une discussion, des explications sur le rôle de la médiathèque, les atouts qu'elle propose dans la réussite des études, son caractère gratuit, ouvert à tous. Ces arguments avancés par les bibliothécaires font mouche et permettent de désamorcer les tensions.

Les observations des bibliothécaires rejoignent en tout point celles des sociologues qui ont largement étudié cette thématique des jeunes en bibliothèque : studieux mais agités, difficiles à gérer lorsqu'ils viennent en nombre, discrets quand ils viennent seuls. En revanche, elles dessinent déjà le portrait d'un collègue qui peut se trouver démuni, fragilisé dans ses fonctions d'accueil. Il est aussi pris en otage entre les sentiments de rejet que provoquent l'attitude de certains jeunes et la conscience qu'il a de l'importance de leur présence en bibliothèque, à l'instar de Florence qui se sent sur une pente glissante, me précise bien qu'elle ne veut pas « passer pour une réactionnaire ». La discussion prend parfois la forme de l'aveu d'une faute, difficile à verbaliser. Florence toujours, en position d'encadrement, dit une chose et son contraire avant d'en venir à la réalité des faits :

« A : et vos collègues, vous les sentez plutôt contents ? Bienveillants ? Exaspérés ? Dans quelle proportion ?

F : contents non. Nos étudiants sont venus nous voir en juin pour nous dire que les lycéens n'avaient rien à faire ici. On doit gérer ça, on doit expliquer. Mais je dirais que c'est pas de l'exaspération mais ça nous oblige à gérer un nouveau cas de figure, qui là évolue beaucoup depuis 2-3 ans. Mais voilà, c'est de l'exaspération.

A : vous diriez que c'est la moitié de vos collègues qui sont dans ce cas ?

F : plus de la moitié, je dirais presque la totalité. »

L'enjeu de la seconde partie sera donc d'affiner ce portrait pour mieux réfléchir à d'éventuelles solutions.

QUEL BIBLIOTHÉCAIRE POUR ACCUEILLIR CES JEUNES ?

Dans cette partie sera abordée la question du positionnement du professionnel vis-à-vis des jeunes, en fonction de son âge, son sexe et de la bibliothèque dans laquelle il exerce. L'établissement conditionne-t-il l'attitude d'accueil du bibliothécaire, ou le bibliothécaire choisit-il d'exercer ses fonctions dans tel ou tel établissement pour un public particulier ? Dans quelle mesure son attitude conditionne-t-elle les réactions des jeunes qu'il doit accueillir ?

1- GÉNÉRATION ET GENRE

On trouve dans l'étude de Nassira Hedjerassi l'hypothèse suivante : « les rapports sociaux de classe, de génération, et de sexe, avec un personnel majoritairement féminin, seraient pour partie la cause des malentendus que génère ce type de pratiques langagière. Les jeunes employés se montrent beaucoup plus conciliants que leurs collègues plus âgés, pour qui fonctionne toujours cette règle implicite de correction de langue⁴⁵ ». Les entretiens menés confirment-ils ou infirment-ils cette hypothèse ? L'âge est-il un facteur déterminant ? Le sexe également ?

1.1 La génération est-elle déterminante ?

Comme il a été déjà précisé dans la première partie, il a semblé nécessaire dans cette étude de prendre en compte l'âge des bibliothécaires interrogés, et s'ils étaient ou non parents d'un enfant adolescent. Quelles conclusions en tirer ? Certaines apparaissent nettement et rejoignent les conclusions de Dominique Lahary, dans son article « Le fossé des générations⁴⁶ », d'autres sont plus floues : 21 entretiens sont bien sûr insuffisants pour tirer de vraies conclusions. Mais les collègues interrogés m'ont largement fait part de leurs opinions sur leurs collègues, ce qui a également nourri ma réflexion. Dominique Lahary distingue cinq générations : les pionniers militants (plus de 60 ans), la génération politique (50-60 ans), les gestionnaires (40-50 ans), les trentenaires pour lesquels prédominent les « nouvelles technologies et perte du rôle central du livre », et les benjamins qui revendiquent « l'usager au centre ». Ces distinctions seront reprises, faisant apparaître les traits sous lesquels j'ai pu les percevoir.

Les quinquagénaires : le profit de l'expérience

Geneviève, 60 ans, Catherine, 52 ans, et Alice, 54 ans, sont mes trois quinquagénaires. Deux d'entre elles ont des enfants de plus de 20 ans et ne les évoquent pas. Toutes trois, dans des contextes différents, font preuve d'une grande sérénité, largement liée à une réflexion nourrie par des années d'expérience en bibliothèque. Sans l'exprimer explicitement, le ton qu'elles adoptent est posé, réfléchi et les fréquentes illustrations de leur discours font apparaître que c'est tout au long de leur carrière que s'est construite cette sérénité.

⁴⁵ Nassira HEDJERASSI, La fréquentation par la bande, *op. cit.*, p. 45

⁴⁶ Dominique LAHARY, «Le fossé des générations», *BBF*, 2005, n° 3, p. 30-45
[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 08 novembre 2013

Geneviève évoque elle même son âge : « il faut beaucoup de patience. Moi j'arrive à me faire respecter parce que forcément à cause de mon âge » ; « il y a tous ces jeunes qui vont me dire "vous je vous respecte car vous êtes plus âgée mais elle, je peux pas la respecter, elle a mon âge, qu'est-ce qu'elle ose me dire" ».

Mais là encore, il ne s'agit que de trois personnes. Évoquant la Bibliothèque publique d'information et le manque d'enthousiasme de certains collègues à effectuer leur service public en période d'affluence des lycéens, Yves, 38 ans, fait remarquer qu' : « à la Bpi, la moyenne d'âge est plutôt élevée, ça doit jouer ». Il fait référence ici à la frilosité qu'il constate chez ses collègues les plus âgés à aller à la rencontre des lycéens lorsque ceux-ci se montrent bruyants ou provocants. De son point de vue, la génération à laquelle ils appartiennent serait en cause.

Les quarantenaires : les ascendants concernés

Six quarantenaires, parents d'enfants adolescents, font parties de l'enquête ; trois quarantenaires sont sans enfant mais ces trois m'ont fait part de neveux ou nièces en nombre et fréquemment côtoyés, c'est pourquoi l'appellation « ascendant » est préférée à celle de « parents ».

Ces quarantenaires font volontiers le lien avec leur expérience personnelle, qui semble enrichir leur regard professionnel. C'est le cas de Mélanie, 44 ans : « à la maison je ne peux faire que des différences, oui. Je peux parler des ados que j'ai chez moi. La fille, elle lit beaucoup, elle dévore 3 ou 4 romans de 400 pages par semaine, et puis l'internet un peu, mais plutôt pour tchatter avec les copines. Et le garçon, lui, c'est les jeux vidéo et le sport et la communauté facebook, et la lecture pas trop. Par contre il regarde beaucoup de films. C'est vraiment marrant. Par contre tous les deux aiment beaucoup la musique ». Chargée des acquisitions pour les adolescents et les jeunes adultes, Mélanie ne manque pas de tirer profit des centres d'intérêt de ses adolescents pour son usage professionnel. De la même façon, Monique, qui fait part de son manque d'autorité et de sa difficulté de s'adresser aux lycéens, constate : « avec l'âge, avec le recul, et puis parce que moi aussi j'ai une ado chez moi, ça va mieux. Je suis moins gênée d'aller vers eux ».

Si ceux que j'ai rencontrés font part de leur expérience dont ils semblent tirer profit dans l'accueil en bibliothèques, d'autres, sans enfants, laissent entendre que les bibliothécaires parents d'adolescents gardent leur patience pour un usage familial et personnel. C'est ce que suggèrent Catherine (52 ans) et Julien (24 ans) :

« - Amélie : quand vous dites que vos collègues fuient le service aux public lorsqu'il y a une affluence de lycéens, c'est la plupart de vos collègues ? Une minorité de collègues ?

- Catherine : 30 %, ou peut-être 20 % qui disent "écoute, si on pouvait échanger" et ce sont souvent ceux qui ont des ados à la maison.

- A : ils sont jeunes ?

- C : non pas les jeunes, ceux qui ont des ados chez eux. »

« - Julien (24 ans) : « Quand ils font le bazar comme la fois où je vous ai raconté, là, il y en a qui ont plus de mal à aller parler avec eux que d'autres. C'est une histoire de rapport avec les jeunes. Et bizarrement, c'est les collègues les plus âgés qui ont le plus de mal à aller parler avec eux.

- A : et ça vous paraît bizarre ?

- J : ben ouais, je sais pas... j'en sais rien. Après il y a des collègues qui ont des enfants donc théoriquement ils devraient être habitués. Et d'autres qui n'ont pas d'enfants donc ça se comprend un peu mieux. »

Ce qui vaut pour le parent ne vaut pas pour le bibliothécaire ? C'est en tout cas ce que laissent entendre Julien et Catherine, mais là encore, le petit nombre de témoignages laisse une grande part à l'interprétation.

Les trentenaires : des enthousiastes modérés

C'est sans doute dans cette tranche d'âge que ressortent les plus grandes disparités de discours, ce qui explique leur dénomination. De Marlène, 36 ans, qui a « failli péter un câble » lors d'une altercation avec des jeunes à Anne, 34 ans, qui soutient avec force conviction qu'« on peut pas se contenter de dire on fait des semaines-tests et nos collections ne sortent pas. Et on pleure. A un moment donné, le public rêvé, c'est un public rêvé. Peut-être qu'il faut faire autre chose. S'ils viennent, c'est qu'on les intéresse, c'est pas seulement pour être au chaud, brancher et recharger son portable. Il y a des choses à faire », on balaie une éventail de discours très éloignés les uns des autres.

Entre collègues également, cette génération des trentenaires étonne. C'est le cas de Alice, 54 ans : « alors bizarrement, les collègues jeunes, qui sont les plus proches en âge, ou les moins éloignés du moins, sont quelque fois pas du tout patients [...] Je ne peux pas en conclure grand chose sur la relève dans le métier mais quelquefois ils sont des difficultés à se situer. Du coup, ils optent pour une attitude très psycho-rigide. Ou alors, comme ils ne sont pas patients, il font comme s'ils ne voyaient rien, et ils n'interviennent pas et du coup, ils ne viennent pas solliciter pour régler le problème tout de suite. Après ça fait partie du recadrage au niveau des réunions d'équipes du service public, pour dire ce qu'il ne faut pas laisser passer. » Laurence, 34, ans semble surprise elle aussi : « ce qui est étonnant c'est que les deux collègues les plus revendicatrices⁴⁷ sont parmi les plus jeunes ».

Ces remarques sont néanmoins en contradiction avec celle de Julien, le benjamin de l'enquête : « en fait, mes jeunes collègues - enfin quand je dis "jeunes", c'est au dessous de 40 ans – j'ai l'impression qu'ils ont plus de facilités à communiquer avec les jeunes ». Une fois encore, les générations de bibliothécaires se renvoient la balle.

Les benjamins : « l'usager au centre ? »

Un seul benjamin a été enquêté, ce qui reflète la difficulté à en rencontrer car ils ne sont absolument pas majoritaires dans la profession. Mais à lui seul, il confirme cette théorie de l'usager au centre de Dominique Lahary, avec Julien, 24 ans : « moi je n'ai pas de craintes particulières, je suis plutôt strict, c'est mon côté psycho-rigide. Mais comme je vous dis, moi, c'est particulier, j'ai choisi ce métier pour le public, pas pour les livres ». Julien sous entend ici que ce n'est pas le cas de ses collègues plus âgés, dont les vocations seraient davantage liée à l'attrait du livre.

Finalement, la donnée saillante concerne l'usager et rejoint parfaitement cette remarque de Dominique Lahary : « il y a entre les plus anciennes et les plus récentes générations que j'ai interrogées une étrange réciprocité : les unes et les autres se réclament du public ou des usagers et déplorent leur insuffisante prise en compte par l'autre groupe⁴⁸ ». C'est aussi ce qui ressort des entretiens : spontanément, sans que cette question des générations soit explicitement posée, on se rejette la faute de positionnement entre générations. Alors oui, la génération est

⁴⁷ Ces deux collègues de la bibliothèque universitaire *Jean-Pierre Berthon* réclament l'interdiction d'accès pour les lycéens pendant la période de préparation du baccalauréat

⁴⁸ Dominique LAHARY, *op. cit.*

sans doute déterminante mais sans présumer de ce que chaque génération peut apporter, en positif ou négatif, dans le contexte de l'accueil réservé aux jeunes.

1.2 Homme ou femme, mêmes problématiques

La question du sexe se pose, notamment si l'on tient compte de la longue histoire très féminine du métier de bibliothécaire. L'existence d'un groupe de travail à l'IFLA « Women, Information and Libraries » montre bien qu'il s'agit d'une problématique réelle : ce groupe d'intérêt s'intéresse non seulement aux femmes en tant qu'utilisatrice des bibliothèques mais également en tant que professionnelles. La grande féminisation du métier est sans doute une donnée importante dans notre approche du public. Mais cela a-t-il une influence dans le cadre de notre étude ?

Sur les 15 collègues rencontrées, une seule fait allusion à sa condition de femme en envisageant une possible corrélation avec la relation posée avec les jeunes filles. Il s'agit d'Alice, responsable de service public à la Médiathèque *Claire Breton* : « maintenant les filles peuvent être beaucoup plus rudes à manier, et surtout quand c'est un interlocuteur adulte féminin parce qu'il y a un espèce de rapport... mère-fille... ça leur rappelle des mauvais souvenirs je ne sais pas... Beaucoup plus agressives. » Aucun homme n'a fait le lien entre appartenance à un sexe et relations avec les lycéens.

Cette absence de lien n'est finalement pas surprenante. Plusieurs études ont déjà montré que ce sont les pré-adolescents et les adolescents (collège et début du lycée) qui sont les plus concernés par la non-mixité des groupes. Pour Caroline Moulin, l'émancipation du groupe de même sexe correspond à la sortie du monde de l'adolescence⁴⁹ ; c'est bien ici le public identifié par les bibliothécaires.

Pourtant, Mariangela Roselli dénonce, à travers l'observation des interactions entre usagers et professionnels des bibliothèques, chez la bibliothécaire femme une inconsciente mise en demeure des adolescents garçons :

« la spécificité des rapports sociaux de genre peut être saisie dans le regard particulier que les bibliothécaires femmes ont sur la jeunesse. Ce regard est en partie alimenté d'un sentiment de discordance entre le monde silencieux et immobile du livre auquel elles sont attachées (culturellement et affectivement) et le monde bruyant et agité de la jeunesse ; ce sentiment de discordance se traduit par une attitude négative et hypercritique à l'encontre des jeunes, et plus particulièrement des jeunes garçons avec qui les interactions en bibliothèque sont tendues, voire conflictuelles. L'effervescence et le bruit étant des traits de comportements exacerbés chez les jeunes garçons et encore plus lorsque ceux-ci se trouvent en situation de contrainte, d'effort de concentration ou de surveillance, le rapport à la bibliothèque et à la lecture n'est pas facilité par la médiation féminine. En revanche, la capacité des filles à se maîtriser et à s'autonomiser en situation d'étude ainsi que leur affinité corporelle et gestuelle avec les bibliothécaires femmes (tenue vestimentaire soignée et port physique droit, attention accordée aux accessoires, organisation et présentation ordonnée des outils de travail) constituent autant d'éléments matériels favorisant une proximité et une préférence réciproque. Les compétences des filles permettent à ces dernières d'être immédiatement assimilées au "bon lecteur", alors que les garçons doivent pour ainsi dire rattraper des points perdus d'avance.⁵⁰ »

⁴⁹ Caroline MOULIN, *Féminités adolescentes : itinéraires personnels et fabrication des identités sexuées*, Presses Universitaires de Rennes, 2005 (« Le sens social »), p. 210

⁵⁰ Roselli, *op. cit.*, p. 137

Si l'intérêt de l'étude de M. Roselli est certain, ses conclusions sont cependant à nuancer. Les observations dont elle rend compte sont parfois anciennes, puisqu'elles ont débuté en 2001 ; on peut espérer que certaines données sont désormais caduques, comme par exemple l'aide apportée en matière d'informatique, qui serait du ressort exclusif des collègues masculins⁵¹. De plus, notre étude porte sur de grands établissements, dans des communes très urbanisées. M. Roselli reconnaît que dans les grandes médiathèques, « les rôles sexués sont visiblement atténués par rapport aux bibliothèques de quartier ou communales, qui sont des établissements de proximité ⁵² ». Enfin, ses observations ne concernent que la part immergée du travail de bibliothécaire, à savoir l'accueil du public, qui ne dit rien des autres formes de collaboration entre hommes et femmes dans les établissements⁵³. Finalement, elle cherche avant tout à expliquer dans ses observations l'éloignement des garçons des bibliothèques sans le mettre en lien avec l'éloignement de la lecture, ce qui nous paraît être une cause beaucoup plus directe.

Dans le cadre de cette enquête, il n'a donc pas été possible de faire apparaître de réelles disparités de point de vue ou d'attitudes à l'égard de ces jeunes de la part des collègues masculins ou féminins. Les usagers concernés seraient plus à même de renseigner cette partie. Il reste possible que de manière inconsciente les femmes établissent des rapports moins bienveillants envers les garçons, mais que les hommes établissent de leur côté d'autres formes de rapport au livre et à la bibliothèque, sans que celles-ci soient favorables aux filles. Le contexte d'exercice reste une donnée plus évidente à analyser, puisqu'il rassemble différents éléments très hétérogènes mais concrets : le public-cible, les fonctions de renseignements et les observations des collègues.

2- BIBLIOTHÉCAIRE EN LECTURE PUBLIQUE OU À L'UNIVERSITÉ

Disons le tout net : au terme de 21 entretiens, on compte sur les doigts d'une main les bibliothécaires qui ont employés un champ lexical positif et heureux pour évoquer les grands adolescents. Mais s'il faut les chercher, ce sera plutôt du côté de la lecture publique. Il est exclu d'en conclure que les bibliothécaires exerçant en médiathèque sont plus enclins à recevoir des jeunes de manière sereine. C'est davantage du côté du contexte de l'exercice qu'il faut chercher des réponses. Pour cela, nous poursuivrons l'analyse des discours recueillis.

2.1 Les lycéens, un public non-prioritaire pour 100 % des personnes interrogées en BU

A la question « votre bibliothèque a-t-elle vocation à accueillir tous les publics ? », les 8 collègues exerçant leurs fonctions en bibliothèque universitaire ont unanimement répondu « oui ». Ils ont aussi unanimement modéré par la suite leur propos par un « mais... » ce n'est pas le public-cible de ces bibliothèques.

⁵¹ Roselli, *op. cit.*, p. 140 : « Les rares demandes d'aide sur poste informatique émanant des garçons sont d'ailleurs systématiquement renvoyées par les bibliothécaires femmes aux collègues hommes, plus calés en informatique »

⁵² Roselli, *op. cit.*, p. 144

⁵³ Roselli, *op. cit.*, p. 149 : « La position des hommes qui sont intégrés aux équipes des réseaux de bibliothèques est autonome ; ils travaillent rarement en collaboration avec les collègues femmes puisqu'ils s'occupent de services qui sont pour ainsi dire masculinisés dans la profession »

Alain, à la bibliothèque *Philippe Cousin* l'explique clairement : « en tant que bibliothèque universitaire, elle a quand même une vocation prioritaire d'accueillir des étudiants et des chercheurs ».

Qu'en est-il exactement ? L'ouverture des BU à un public non-universitaire est récente, même s'il a déjà été vu que leurs statuts autorisaient une ouverture à tous les publics. La première à avoir mené une politique volontariste d'ouverture à d'autres publics est la bibliothèque de Paris 8, à Saint-Denis, dès son ouverture en 1998⁵⁴. Les bibliothèques universitaires enquêtées, comme la majorité des BU en France, autorisent des lecteurs extérieurs à fréquenter, s'inscrire et emprunter des documents, à des conditions généralement différentes de celles de la communauté universitaire. Dans tous les cas, la différenciation de traitement des usagers fait partie intégrante de la politique de prêt, ainsi que de la politique tarifaire pratiquée par les BU : les enseignants-chercheurs ont des droits supérieurs en matière de durée du prêt que les étudiants de licence ou de master. Cette différenciation par type d'usagers existe moins dans les bibliothèques de lecture publique, même si bien sûr, les politiques tarifaires sont adaptées aux publics (gratuité pour les mineurs, tarifs dégressifs pour certaines catégories de population etc).

La moyenne nationale de ces « autres lecteurs⁵⁵ », soit les lecteurs « extérieurs » à la communauté universitaire, s'élève en 2010 à 11 %. Cette moyenne reste faible, mais en hausse par rapport à 2008, où elle s'élevait à 8,5 %⁵⁶. A titre de comparaison, en Allemagne ou aux États-Unis, la moyenne est comprise entre 25 et 30 %. De plus, ces chiffres ne disent rien de l'âge ou des fonctions de ces lecteurs ; ils ne disent rien non plus des lecteurs qui viendraient sans s'inscrire. Ce pendant, la façon dont est désigné ce lectorat nous renseigne sur sa probable marginalisation : « lecteurs autorisés » dans les règlements intérieurs, « autres lecteurs » pour l'ESGBU, « public non-classique » lors du congrès de l'ABF en 2007⁵⁷. Faut-il alors s'étonner de la défiance d'emblée posée par la présence de lycéens auprès des collègues interrogés ? Deux discours récurrents relèvent dans ces entretiens presque exclusivement des collègues issus de l'université : d'une part, les lycéens sont globalement décrits comme des « envahisseurs », d'autre part, les bibliothécaires s'interrogent sur les raisons de leur présence dans la bibliothèque.

En premier lieu, les collègues de l'université semblent s'accorder pour juger les 15-18 ans comme « envahissants » par rapport à leur public cible. Rachel, à la bibliothèque universitaire *Jérôme Paris* explique : « mais c'est limite, ils envahissent la bibliothèque. Parfois, sur 700 places assises, on a 600 lycéens ». Geneviève juge qu'« il y a beaucoup de collègues qui le vivent mal [la présence des lycéens au moment de la préparation du baccalauréat], ils les ressentent comme envahissants ». Ce terme d'envahisseurs est aussi repris par Catherine, à la médiathèque *Annick Le Calvez*, alors même qu'il s'agit d'une bibliothèque de lecture publique : « c'est qu'ils sont tout à fait envahissants pour les autres publics dans une salle qui est une salle de travail, mais aussi de consultation des journaux, de livres anciens. On a dû d'ailleurs prévoir un espace pour préserver de la place pour les gens qui viennent consulter un document. Sans ça, ils prennent toutes les chaises. » ou encore : « on a eu une période, où on avait uniquement une relation un peu directive, autoritaire, de résistance à l'envahisseur, ce qui n'était pas une très bonne manière de travailler ». Dans ce cas précis, la problématique des lycéens rejoint celle rencontrée par les bibliothèques universitaires : grandes salles d'étude, places de travail en sous-nombre, qui sont alors réservées en priorité aux lecteurs utilisant les ressources

⁵⁴ Brigitte DUJARDIN, Madeleine JULLIEN, « Bibliothèque universitaire, bibliothèque publique? », *BBF*, 2000, n° 5, p.66-70

[en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 18 novembre 2013

⁵⁵ « Autres lecteurs » : catégorie retenue par l'ESGBU

⁵⁶ Données ASIBU, [En ligne] <<https://www.sup.adc.education.fr/asibu/accueil.htm>> Consulté le 12 décembre 2013

⁵⁷ Le « public non-classique » a fait l'objet d'un atelier à Nantes, à l'occasion du congrès de l'ABF, en 2007

de la bibliothèque. Du point de vue du bibliothécaire se pose la question de la légitimité de la présence des lycéens qui viennent dans un but unique, trouver un lieu calme, propice à la révision.

Florine, à la bibliothèque universitaire *Jérôme Paris*, pose le comportement comme la clé d'une possible intégration au public naturel de la BU : « moi quand je m'adresse à eux, c'est pour les rappeler à l'ordre, donc oui, je suis peut-être un peu autoritaire. C'est vrai que le message qu'on leur fait passer, c'est que la bibliothèque ne s'adresse pas à eux en premier public, donc s'ils viennent il faut qu'ils respectent les espaces de travail, le silence etc. Donc peut-être qu'insidieusement on leur fait comprendre qu'on les tolère. Je les accueille volontiers quand il n'y a pas de perturbation et je les tolère quand il y en a ». Public toléré donc s'il se fait remarquer, public bienvenu s'il sait se faire oublier : faut-il y voir une explication à l'invisibilité de notre lecteur ? A l'autre bout du territoire, cette notion de tolérance revient chez Marlène, qui n'hésite pas à l'exprimer directement aux premiers concernés : « moi quand je leur disais vous n'êtes pas prioritaires, il y a des étudiants autour de vous, ils sont en L1, qui préparent leurs examens, ah mais nous aussi on révise, oui mais eux c'est leur bibliothèque, vous vous êtes uniquement tolérés, ça je crois que ça leur échappait totalement ». Laurence, à la bibliothèque universitaire *Jean-Pierre Berthon*, en dehors de toute considération de place ou de désagrément, met quant à elle l'accent sur ce public qui n'est pas intégré comme tel : « dans l'esprit de nos collègues, ce n'est pas notre public. En BM, vous allez accepter du clochard à l'érudit, c'est intégré. Ici, on a bien vu : c'est pas notre public, c'est pas nos missions ». Résistance au changement ou attitude légitime ? En tous les cas, il est clair qu'une fois ce public installé, il est difficile de l'ignorer, il faut donc composer avec.

En second lieu, on constate que les bibliothécaires sont interpellés par cette présence massive des lycéens en bibliothèque universitaire. Geneviève, 60 ans, est la première surprise : « quarante ans en arrière, quand j'ai fait mes études à l'université, en tant que lycéens, on ne serait jamais allé dans une BU ». Elle s'avance à quelques explications : « on est sur une ligne de tram, il y a peut-être des frères et sœurs qui sont eux-mêmes étudiants. Et puis après, le bouche-à-oreille. La bibliothèque, c'est un lieu idéal pour être ensemble [...] on n'a pas le temps de s'interroger sur pourquoi ils viennent... Ce n'est pas un public qu'on va accueillir pendant l'année ». Florence fait la même remarque : « c'est rigolo l'évolution. Moi quand j'étais lycéenne, je n'aurais jamais eu l'idée de venir à la BU. J'en parlais avec des collègues, à notre époque, on ne serait jamais venu à la BU parce que ce n'était pas encore notre espace. ».

Rachel et Florine avancent de leur côté qu'il faut chercher la réponse dans la représentation qu'ont les jeunes d'une bibliothèque universitaire : « quand on passe dans les salles, ou au RU, des fois on entend des lycéens dire : "c'est quand même beaucoup plus fun de réviser à la BU qu'au CDI". Je sais pas si c'est un effet de mode. Le CDI ne répond pas à toutes leurs attentes, ils ont du mal à trouver leur place. » ; « ça fait bien d'aller à la BU, ils se sentent déjà dans le monde étudiant et c'est un peu euphorisant ». Ce positionnement rejoint celui de Catherine, en poste dans une grande BM de centre-ville lorsqu'elle note que « c'est *in* de travailler à la bibliothèque ». Catherine toujours note enfin qu'« ils viennent aussi ici pour le rappel à l'ordre. Quand on leur dit pourquoi vous venez ici, ils comptent sur nous pour établir une ambiance de travail. C'est un jeu avec l'institution, et je pense que c'est ça qui leur plaît ».

Ces quatre remarques sont intéressantes à double titre. D'une part parce que les bibliothécaires ont saisi l'ensemble des raisons qui poussent les jeunes à venir réviser en bibliothèque : le bouche-à-oreille, le rite de passage de l'adolescence à l'âge adulte, les contraintes liées au règlement de l'institution, telles que déjà définies par les enquêtes menées à la BnF et à la Bpi :

« Ils y trouvent un contexte favorable au travail, loin de la pression constante du téléphone et de l'Internet. Ils choisissent la BnF plutôt qu'une autre bibliothèque car elle est perçue comme une institution prestigieuse. En opposition au CDI de leur établissement, qui est le lieu de l'école, la BnF représente un premier pas dans l'univers convoité des étudiants⁵⁸. »

D'autre part parce qu'elles révèlent l'image extrêmement positive qu'ont les bibliothécaires des établissements dans lesquelles ils exercent : des lieux *in et fun*, pour le moins. Alors même que les bibliothèques en général souffrent d'un déficit d'image auprès des jeunes, les bibliothécaires restent convaincus de leur attirance naturelle à l'égard de ce public. C'est dans cet état d'esprit également que leurs missions semblent être exploitées au rabais lorsqu'il s'agit d'accueil et de renseignement.

2.2 « Où sont les toilettes » et « arrêtez de téléphoner » : quand le bibliothécaire se demande à quoi il sert

De toutes les missions qui peuvent être confiées à un bibliothécaire, une est commune à tous et occupe de un quart à un tiers de son temps de travail : celle qui consiste à accueillir et à renseigner les usagers, à l'occasion de permanences effectuées en salle. Les établissements enquêtés sont dans cette perspective relativement traditionnels : plages postées, derrière des bureaux d'information, en attente d'un lecteur potentiel à renseigner. Nous verrons par la suite que chacun s'approprie cette situation établie par l'institution dans l'organisation de l'accueil, mais d'une manière générale, c'est ainsi qu'il faut entendre les propos tenus par les bibliothécaires. En effet, beaucoup sont revenus, à partir d'une expérience personnelle ou pour évoquer des propos tenus par leurs collègues, sur un sentiment d'inutilité face aux lycéens. Ce public est non seulement discret et invisible, mais il méconnaît aussi les ressources de la bibliothèque, et celles du bibliothécaire.

Dans deux établissements universitaires différents, Marlène et Rachel se demandent comment aider ces jeunes. La première, Marlène, postule que « de toute façon ils savaient bien qu'on ne pouvait pas les aider, ils ne s'attendaient pas à ce qu'on les aide. » Très remontée contre les lycéens, elle explique : « ils sont vraiment venus, je sais pas, comme ils seraient allés à [Bibliothèque municipale de la commune]. La seule chose, c'était les toilettes et est-ce que vous avez des bouquins, est-ce que vous avez des atlas, voilà. Des trucs pour les révisions. Point barre. [...] Est-ce que vous avez des bouquins d'histoire, est-ce que vous avez des atlas... Ben non, on n'est pas une bibliothèque d'histoire. Les collections sont absolument pas adaptées. » Rachel constate aussi qu'elle ne peut pas les aider et se demande à quoi elle sert : « c'est à dire que quand on les voit préparer leur baccalauréat, c'est pas qu'ils nous ennuient mais on se dit que si c'est juste pour ça, on peut pas les aider plus pour ça... Je veux dire, je ne me prononce pas. On voit pas comment les aider. »

La question de la légitimité de ce public qui séjourne se pose ici : sont-ils les bienvenus alors même qu'ils sous-exploitent collections et services ? Développer des

⁵⁸ Sylvie LISJESKI, « Quand les lycéens poussent la porte de la BnF », *Chroniques de la BnF*, n° 65, p.19

collections à l'intention d'un public qui n'est pas jugé prioritaire, alors même que les budgets des BU sont en baisse, n'est pas à l'ordre du jour dans les établissements enquêtés.

Si cette absence de demande de la part du public est moins prononcée en lecture publique, elle existe tout de même : c'est à la médiathèque *Annick Le Calvez*, grand établissement central disposant d'une salle d'étude qui est concerné par cette problématique ; aucun collègue n'exerçant dans un établissement mixte, de taille moyenne et où les séjournateurs sont plus rares ne m'a fait part de telles remarques. Catherine évoque l'étonnement de ses collègues face à ces jeunes qui viennent mais ne sollicitent ni les documents ni les bibliothécaires : « ils [les adolescents] travaillent sur leur documents et quand certains collègues leur demandent "enfin, vous pouvez travailler chez vous, pourquoi venir ici ?" »

Mélanie, à la médiathèque *Annick Le Calvez* : « pour eux ils sont là pour renseigner le public, mais pas pour créer des liens particuliers avec les lecteurs. C'est même mieux. Mais avec les adolescents, je crois que l'affectif compte beaucoup. Oui on est là pour recadrer, mais on est là pour recadrer en étant un peu sympa quand même. On n'est pas des bibliothécaires du 19^e siècle avec des lunettes et des petites cravaches. ». Monique refuse d'endosser le rôle de « pionne » : « j'ai parfois l'impression de faire du pionnicat, mais ce n'est pas ce que je veux, je suis bibliothécaire ».

Ce rôle de « police », en lieu et place de la fonction de renseignement, est souvent évoqué, et rejeté. Rachel l'explique ainsi : « on fait beaucoup de police mais on n'a aucun renseignement bibliographique, ils ne viennent pas utiliser la bibliothèque pour les collections ou les services, ils veulent juste une place assise pour réviser le baccalauréat. Et le wifi. Après, on est amené à leur expliquer le règlement, ils n'ont aucune question d'ordre bibliographique alors que les autres publics, des fois, vont avoir besoin d'un livre qu'ils n'arrivent pas à identifier ou localiser, le public lycéen il vient juste ici pour travailler et éventuellement être avec leur groupe d'amis et c'est tout. »

A la BU *Jean-Pierre Berthon*, Laurence, au poste de responsable de l'accueil confirme, sans pour autant approuver : « leurs fonctions, c'est faire du renseignement bibliographique, orienter les lecteurs dans l'espace et ça s'arrête là. Le fait de dire aux gens de pas parler fort, c'est faire la police. » Même constat à la Bpi avec Anne : « c'est peut-être pour ça que les gens sont mal à l'aise. Eux ils sont là pour faire du renseignement bibliographique, ils se retrouvent à faire de la sécurité, ça ne les intéresse pas. Et entre les deux, il y a rien ». Il faut souligner que ces éléments (peu de renseignements, rôle de police) sont communs aux grands établissements, quel que soit le niveau social de leurs usagers. Centre-ville ou zones moins favorisées, tous les bibliothécaires ont les mêmes retours sur leurs jeunes.

Anne-Marie Bertrand a très bien montré le désenchantement des bibliothécaires face au public, mais aussi l'ambiguïté de leur positionnement : ils sont « au cœur d'un dispositif conçu pour se passer d'eux⁵⁹ ». Comme elle, nous pensons que « le bibliothécaire n'est qu'une proposition de service » et que « l'usage de la bibliothèque sans passer par lui est parfaitement légitime⁶⁰ ».

Accès-libre et gratuit aux bibliothèques, libre-accès aux collections, interfaces documentaires toujours plus simples, signalétiques claires et visibles sont autant d'éléments pris en compte dans les bâtiments et qui favorisent

⁵⁹ Anne-Marie BERTRAND. *Bibliothécaires face au public.*, Bpi/Centre Georges Pompidou, 1995, p. 111.

⁶⁰ Anne-Marie BERTRAND, *op. cit.*, p. 116

l'autonomie des lecteurs. Ne faut-il pas se réjouir que l'on puisse désormais se passer des services de renseignements du professionnel ? N'est-ce pas le signe que les outils proposés sont désormais efficaces ?

2.3 Un bibliothécaire indulgent, amusé

Dans les établissements de lecture publique ne disposant pas d'une salle d'étude dédiée à ce seul usage, les bibliothécaire ne font aucunement allusion à leur rôle usurpé de médiateur. Ils portent globalement un regard amusé et indulgent sur ces jeunes, pas encore tout à fait adultes mais qui sont pourtant sortis de l'adolescence.

Frédéric, à la médiathèque *François Gaudet* évoque un double visage : « ils peuvent paraître très émancipés, débordants, et après être très petite fille, très petit garçon. C'est rigolo cet espèce de double visage [...] je les trouve timide, pas tellement à l'aise dans leur peau, ils n'ont pas encore compris tous les codes mais je ne leur en veux pas ». Leurs comportements sont observés avec amusement, à l'instar de Catherine : « ce public, il m'amuse [...] Ils sont dans le travail mais ils sont là aussi pour draguer »

Julien balaye les attitudes parfois déviantes pour ne retenir que le positif : « ils sont sympas, ils se comportent bien. Parfois, certains viennent en groupe et parlent un peu fort mais c'est pas grave, c'est rien ». Catherine tient le même discours : « C'est très positif. Je vois l'image qu'ils impulsent ici. Voir autant de jeunes dans une bibliothèque, ça donne une très bonne image. C'est pas ringard. ». Ou encore : « c'est pas eux qui nous font une remarque sur "le monsieur il sent mauvais", ils sont très tolérants et s'ils parlent à voix haute, et qu'on leur fait une remarque, on sent tout de suite que le ton baisse. C'est enregistré, même si c'est pas mis en application. »

Béatrice, à la Bpi raconte cette anecdote pour illustrer ces relations directes et complices : « c'était plutôt drôle parce que je me suis levée, ils montaient au niveau 3 par l'escalator, et ils parlaient super fort, et comme j'ai une petite voix, et que je ne peux pas crier, que je n'ai pas envie de crier, d'ailleurs c'est déplacé, on demande aux gens de parler doucement, si je viens en hurlant, c'est déplaisant... Je suis arrivée vers eux assez rapidement, et à un moment donné, ils ont été interloqués de me voir arriver, je leur ai dit "vous savez que vous êtes dans une bibliothèque, on entend tout ce que vous dites", ils m'ont regardée très très surpris, c'était les regards... ils ont été très gentils, je les ai recroisés après, ils m'ont dit "chut chut chut", c'était sympathique, on a rigolé». Anne, dans le même établissement, tempère largement l'insolence dont ils peuvent faire preuve : « L'insolence, elle fait partie du rapport de force avec eux parce qu'ils sont dans l'âge où c'est ça ; si on souhaite créer des rapports plus fructueux, plus intéressants, il faut aussi qu'on s'intéresse à eux ».

L'amusement est moins perceptible à l'Université, où c'est plutôt la lassitude qui domine, la sensation déjà évoquée de n'être là que pour recadrer. Malgré tout, Geneviève, notre doyenne, fait part d'une anecdote qui la fait encore sourire : « oui, pour montrer leur jeunesse, que ce sont vraiment des gamins... Donc il y avait une altercation avec un étudiant de BTS et donc j'ai été appelée, je suis montée. Je suis allée faire un tour dans cette fameuse mezzanine du 5^e étage. On passe, on passe devant les groupes, on repère ceux qui parlent fort. On repasse, je suis allée vers 2 étudiants. A ce moment là, il se met à me parler en espagnol. Je lui dis "très bien, mais avant je vous ai entendu parler en français, alors ne me dites pas que vous ne comprenez pas le français !" »

Pour conclure, il semble que c'est bien la nature même de l'établissement et les missions qui lui sont assignées qui conditionnent la réception plus ou moins positive des

15-18 ans en bibliothèque. Il semble que la condition sociale des usagers ne conditionne que l'ampleur des réactions des bibliothécaires.

Une fois de plus, là où les lycéens s'installent, il devient difficile de les déloger en masse. Puisqu'ils sont là, par nécessité ou par choix, il est nécessaire de leur réserver le meilleur accueil possible. Et comment y parvenir si ce n'est en faisant appel au ninja qui sommeille en chaque bibliothécaire ?

3- FAUT-IL ÊTRE UN BIBLIOTHÉCAIRE-NINJA ?

« 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 ? ⁶¹»

3.1 L'appréhension du bibliothécaire face aux lycéens

Une donnée importante de cette enquête est la fréquente allusion à l'appréhension lorsqu'il s'agit d'accueillir les lycéens. Aucun collègue enquêté ne m'a explicitement dit les redouter ; en revanche, pas moins de dix bibliothécaires ont évoqué l'appréhension ou la peur de leurs collègues face à ce public.

Marie, à la médiathèque *Claire Breton* évoque la fermeture d'une proche section jeunesse, susceptible d'amener en nombre des adolescents vers sa section : « c'est vrai qu'on a exprimé un peu d'appréhension, on espère que ça va bien se passer ». Béatrice pense que ses collègues sont « apeurés par rapport à des débordements qui ont eu lieu, il y a eu des cas où ils se sont jetés des avions en papier, ils ne savaient pas quoi faire ». Anne confirme : « j'ai vraiment l'impression que c'est une source d'appréhension pour les collègues, d'une certaine manière, c'est une période où on est remis en question. Fortement ».

Cette appréhension peut aller jusqu'à la fuite en avant. C'est ce que souligne Yves, toujours à la Bpi : « il y a une vision très négative de la fréquentation de la bibliothèque pendant la période du bac : les gens, quand ils peuvent ne pas être présents, ils ne sont pas présents ; d'ailleurs, il y a eu des règles qui ont été imposées où on n'avait plus le droit de faire des échanges de plages avec des vacataires. » C'est le même constat avec Catherine, à la médiathèque *Annick Le Calvez* : « certains collègues sont mal à l'aise parce qu'en effet, je vois, ils ne savent pas comment les prendre. Alors ils sont soit trop directifs, ils ont un ton trop professoral. Et du coup, ils écoutent, et deux minutes après ils recommencent. Alors là c'est le découragement. C'est une question de feeling. Pour moi, ils sont trop exigeants. On ne peut pas attendre d'un groupe de jeunes qu'ils se comportent comme des adultes. Des collègues ont peut-être du mal... Il y a ceux qui disent "ah non je ne fais rien, il ne faut pas compter sur moi pour entrer dans la salle", surtout cette salle ; "il ne faut pas compter sur moi pour aller faire le service d'ordre". Ils ont peur aussi. Soit ils ne s'en occupent pas du tout, soit ils ont un ton qui ne va pas être efficace, donc découragement. »

Noredine, directeur d'établissement, va jusqu'à décrire des collègues terrorisés : « nerveusement au quotidien, c'est pas évident [...] Je ne mets pas ça de côté, il y a aussi ça, la difficulté des collègues. J'ai remarqué des collègues qui n'en parlaient pas et qui vivaient ça de manière violente. Du coup, quand ils prenaient leur poste, ils étaient terrorisés, j'ai pas les outils pour. Quand on n'en parle pas,

⁶¹ Propos tenus par Hakim, *Les 11-18 ans et les bibliothèques municipales*, op. cit. p.23

c'est terrible pour le collègue qui le vit mal. La question de l'accueil, de manière générale, ou sur la jeunesse, il faut en parler, sans culpabiliser. »

Plus fort que de l'appréhension, c'est bien de peur qu'il s'agirait parfois dans l'accueil de ces jeunes. Et si peur il y a, il semble bien normal que certains collègues tentent de se protéger en fuyant par exemple leurs fonctions d'accueil. Mais cette solution a ses limites puisque non seulement elle ne règle rien, mais elle s'appuie sur la bonne volonté d'autres collègues à effectuer le travail. La bibliothécaire australienne Mylee Joseph propose une alternative en nous assurant non sans humour que pour bien accueillir ce public, il y a nécessité à se transformer en un bibliothécaire-ninja.

3.2 Un bibliothécaire ninja, qu'est-ce que c'est ?

Dans un article de 2006, *Un paradoxe exquis : faire en sorte que les adolescents et les jeunes adultes soient les bienvenus en bibliothèque publique*⁶², Mylee Joseph fait le constat suivant : en Australie, les jeunes restent la part la plus importante du public des bibliothèques. Des services sont inventés pour les fidéliser, des programmes culturels sont mis en place, des collections sont construites à leur attention. Et pourtant, beaucoup de professionnels de l'information se sentent maladroits, effrayés de se confronter à ce public. En Nouvelle-Galles du Sud, la Youth Action and Policy Association (YAPA), prenant acte de ce constat, a développé des formations très abouties pour renforcer les compétences et la confiance des personnels de bibliothèque. L'auteure de l'article développe une idée-force : être un professionnel de l'information en contact avec des jeunes suppose d'être un « bibliothécaire-ninja », autrement dit un guerrier accomplissant des exploits physiques, tout en discrétion et efficacité. Pour étayer cette théorie, Mylee Joseph a adressé un questionnaire pour le moins original, aux questions aussi surprenantes qu'orientées⁶³. L'auteur poursuit en listant, non sans humour, les pouvoirs requis (selon elle) pour devenir un véritable bibliothécaire-Ninja :

- « Madasa » : il permet de collecter des informations... des plus traditionnelles aux plus étranges. Il permet aussi d'avoir de meilleures (ou au moins d'aussi bonnes) compétences numériques qu'eux.
- « Getamata » : être très vieux, ce que nous sommes si nous avons plus de 24 ans
- « Bimeiji » : il suppose une excellente mémoire, se rappeler par exemple leur nom, ou un détail à propos du manga qui les obsède, ce qui est encore mieux
- « Respect » : ne pas respecter leurs idées et leurs opinions, c'est ne pas se faire respecter. Être d'accord avec eux n'est pas exigé, juste les écouter
- « Énergie » : c'est parfois la ressource la plus difficile à mobiliser...

L'auteure n'hésite pas évoquer chez les bibliothécaires les "symptômes de la peur" qu'il est possible de ressentir face à ce public ; elle souligne que les jeunes adultes reconnaissent vite quand un membre du personnel est sur la défensive. Elle met en avant différentes analyses scientifiques qui montrent ce qu'il est possible d'attendre de la part

⁶² Mylee JOSEPH, *An exquisite paradox: making teens and young adults welcome in Public Libraries* APLIS (Australian Public Library and Information Services), Septembre 2010, Vol. 23, n° 3, p. 107-110. Article non-traduit en français

⁶³ Quelques exemples :

- que ressentez-vous quand vous pensez à des jeunes utilisant votre bibliothèque ?
- vous sentez-vous fier et excité ?
- êtes-vous satisfait quand l'espace jeunesse est envahi par des adolescents et que toutes les tables de travail de la bibliothèque sont occupées par des groupes ?
- considérez-vous la bibliothèque comme un lieu où trouver des solutions à leurs problèmes ? Un lieu qui leur appartient ?
- vous préoccupez-vous de la culture jeune comme de n'importe quel autre pan de la profession ?
- votre attitude à l'égard des jeunes est-elle aussi enthousiaste que pragmatique et déterminée ?

de ces jeunes : de "l'impulsivité, un jugement pauvre et de l'émotivité". Selon elle, les bibliothèques ne doivent pas, et ne peuvent pas développer des services pour les jeunes adultes parce que c'est bon pour la bibliothèque, mais parce que ces services auront un impact positif sur les jeunes. Ces derniers ont d'ailleurs fait l'objet de recherches dans un Institut spécialisé sur ces questions. Pas moins de quarante facteurs de développement dont les adolescents ont besoin pour devenir des adultes responsables et bien-portants ont été identifiés. Cette démarche très anglo-saxonne a le mérite de prendre en compte les comportements des jeunes adultes dans leur globalité. Elle met l'accent sur des facteurs d'ordre psychologique mais aussi sociologique et physiologique.

Ce que souligne avant tout cet article, c'est qu'il est logique et normal de ne pas être à même de pouvoir accueillir les jeunes adultes : difficulté à communiquer, à se comprendre, à intégrer les règles, trop de facteurs interviennent pour ne pas les prendre réellement en compte.

Convaincue également du rôle social des bibliothèques, la YAPA a commandé en 2007 un "pack" d'apprentissage rapide à l'attention du personnel de bibliothèque. L'auteur de cette formation, Garner Clancey, a une grande expérience en matière de justice pour mineurs et de stratégies de gestion des jeunes dans l'espace public. Il a par exemple conçu des séances d'entraînement pour les vigiles des centres commerciaux. Pendant l'élaboration de ce pack, le personnel de bibliothèque a été invité à contribuer avec des scénarios réels et à participer à un focus group pour explorer en détails les problèmes auxquels il est confronté. Ce document comprend entre autres des rappels au cadre législatif. Les bibliothécaires, s'ils connaissent bien le règlement intérieur de leur bibliothèque, ignorent en revanche le plus souvent les lois qui régissent l'espace public. Ce pack comprend un stage, un guide pratique, et prévoit des outils d'aide à l'accueil pour mieux communiquer, construire une relation avec des jeunes. Il prend en compte, pour chaque stagiaire, les facteurs susceptibles d'affecter sa communication avec des jeunes. Le guide est disponible gratuitement en ligne sur le site de l'association, parmi d'autres documents du même ordre.⁶⁴

Mylee Joseph va loin, car contrairement à ce que montre notre étude, toute relation, même individuelle avec un jeune, semble poser problème. L'immédiateté a bien été démontrée, mais il y a là un décalage important, et on peut reprocher à l'auteur une tendance à l'exagération. Pourtant, en commençant par ne pas nier la peur que peuvent ressentir certains collègues, et sans aller jusqu'à se considérer comme des ninjas en prise avec des situations désespérées, il est important de considérer ce public comme pouvant être difficile, en particulier lorsqu'il s'agit de gestion de groupes. Le pack de formation est une solution possible, d'autres existent, à commencer par des postures d'accueil adaptées.

3.3 Postures d'accueil

Plusieurs collègues ont insisté sur la posture d'accueil à adopter lorsque l'on s'adresse à des jeunes, d'une part parce qu'ils constatent que les jeunes vont rarement vers eux, d'autre part parce que cela a des répercussions positives. C'est le discours tenu par Anne, à la Bpi : « nous, en tant que bibliothécaire, on ne doit pas rester derrière notre bureaux ; on n'est pas très mobile dans l'espace, pris

⁶⁴ <http://www.yapa.org.au/youthwork/facts/>

entre plein d'activités, on a peut-être trop tendance à aller au rappel du règlement trop rapidement [...] ceux qui viennent en groupes, ils sont un peu plus expansifs, ou ils font du bruit. Ils arrivent de manière un peu fracassante, donc tu es obligé de leur dire de se taire, ce qui n'est pas forcément très heureux... le premier contact que tu as, c'est de leur dire "chut, taisez vous", c'est plutôt moyen ».

Béatrice également fait spontanément part de ses observations : « il y a une attention particulière à apporter. Les accueillir réellement, en se levant, en disant bonjour, en leur expliquant comment la Bpi fonctionne. Dès que les groupes de lycéens sont arrivés, je me suis levée, je suis allée à leur table en leur expliquant comment ça se passait. Et du coup, il y a eu un contact direct parce que eux ne viendront pas au bureau, ça c'est évident [...] Moi je le perçois comme ça, d'autant que j'ai une fille de cet âge là, et je vois très bien que souvent, il y a une suspicion à leur égard, et pour enlever cette protection qu'ils ont, il y a cet effort particulier à faire ».

Mais c'est aussi une manière de s'adresser aux lycéens que défendent la majorité des bibliothécaires rencontrés, avec par exemple le témoignage de Catherine pour qui « un travail d'accompagnement, de dédramatisation » est nécessaire, « mais selon leurs besoins, quand on voit qu'ils saturent, on arrête ». Geneviève insiste sur le ton à employer : « il ne faut pas que le ton monte, il faut rester ferme sur ses positions, en dire très peu, pas la peine de se mettre à faire un grand discours ». Marie essaie « d'être chaleureuse car on peut avoir une image officielle qui peut intimider ». Sur les réponses à apporter, chacun a sa méthode. Yves « essaie d'avoir un discours moins professionnel. Par exemple, si je vais leur expliquer où trouver un livre, je ne vais pas leur expliquer ce que c'est que la CDU, je vais aller dans le rayon et leur montrer ». Thomas ne fait pas dans le politiquement correct : « j'essaie d'être plus simple dans les termes. C'est pas que je parle à des débiles mais... C'est très rapide : vous faites ça et vous faites pas ça ». Pour conclure, la bienveillance et la gentillesse restent certainement la meilleure des réponses que nous suggère Béatrice : « Les relations très simples où on les accueille gentiment, ça les étonne parce qu'ils ont toujours l'habitude de se faire engueuler. Au lycée, on se fait engueuler, au CDI, on se fait engueuler, donc qu'on soit bienveillants, ils sont plutôt surpris ».

Enfin, c'est tout simplement le savoir-être de collègues qu'interroge Noredine quand il rapporte cette situation : « on sait que les jeunes sont particulièrement sensibles à l'image qu'on leur renvoie. On entend beaucoup parler de respect dans la bouche des jeunes. Ça veut dire ce que ça veut dire. Comment faire pour que ce public soit respecté. Je pense que si je m'en sors bien avec ce public là c'est que je leur envoie ce respect qu'on doit à chacun. Exemple, souvent vous voyez ça en bibliothèque. Vous êtes à l'accueil, vous voyez entrer du public. C'est pas du fantasme, je l'ai observé. Le public arrive, et puis à un moment donné, vous avez des collègues "Houlà, c'est la sortie de l'école, ils vont arriver". Et quand ils arrivent, la bande, dans un territoire comme le nôtre, avec la casquette... vous avez le visage qui se transforme. Vous croyez qu'ils ne le voient pas, ça ? Je le vois. Ils me le disent. Mais Noredine, quand on arrive en médiathèque, tout de suite le visage se transforme ».

Dans le cas d'une situation qui a dégénéré, Thomas reconnaît que la responsabilité revient autant aux jeunes qu'au professionnel concerné : « j'ai pu me rendre compte que c'était 50-50, elle était un peu expéditive, et les filles se fichaient réellement du monde. »

Sur ce thème, Marielle de Miribel a bien montré les processus à l'œuvre dans les jeux de pouvoirs entre usagers et bibliothécaires. Elle a particulièrement étudié le cas des

adolescents, en décrivant la pression qu'ils exercent et l'inefficacité de certaines postures :

« Les bibliothécaires sont souvent désemparés et peu préparés à ces "guérillas" au sein de ce lieu qui n'est plus "havre de paix et de sagesse" pour quelques uns, les élus. La confrontation de leur système de valeurs à la réalité contraire les déstabilise et peut générer des pensées, des ressentis et des comportements propres à intensifier le problème »⁶⁵. Elle évoque successivement le rejet, la confusion entre le rôle et la personne, la peur et l'agressivité comme réactions propres à aggraver des situations de tension. Parmi les solutions qu'elle propose, certaines relèvent du comportement du bibliothécaire dans sa posture d'accueil, d'autres sont plutôt de l'ordre du collectif et de l'institution. Si ces dernières seront évoquées ultérieurement, celles qui sont du ressort du « professionnel de l'écoute », tel que le nomme Marielle de Miribel, sont les suivantes, et rejoignent de très près celles de Mylee Joseph : s'intéresser au jeune, le respecter, créer un cadre de référence commun, autrement dit, s'intéresser à leur culture, leurs passions, mais bien sûr sans simuler. Enfin, elle insiste sur des évidences mais qui, à la lumière de certaines situations décrites dans cette étude, prennent tout leur sens : « garder la tête froide, prendre du recul et reconnaître ses erreurs. »

Au delà des lieux communs sur les adolescents, de leurs comportements parfois dérangeants, de l'irritation qu'ils suscitent souvent, les bibliothécaires ont conscience de l'importance du ton ou de l'attitude corporelle qu'il convient d'adopter. Public certes difficile, personne ne le contestera, mais que l'on peut finalement aborder à condition d'y mettre l'énergie individuelle nécessaire, mais aussi l'énergie collective puisque la bibliothèque est avant tout un lieu du travail en équipe.

⁶⁵Marielle de Miribel, « Que faire avec les adolescents ? », in *Accueillir les publics. Comprendre et agir*, Ed. Du Cercle de la Librairie, 2009, p. 324

L'ACCUEIL DES GRANDS ADOLESCENTS : LE RÔLE DES BIBLIOTHÈQUES

Le bibliothécaire dans l'exercice de ses fonctions d'accueil reste au cœur de cette dernière partie : c'est donc en connaissance de cause que nous conservons ce prisme exclusif. Il ne sera donc que très rapidement fait allusion aux réponses qui concernent les espaces et les services dédiés. Le groupe de travail de l'IFLA, *Libraries for children and young adults*, a publié et mis à jour un guide⁶⁶ dont les recommandations sont très complètes. Cette partie vise à rendre compte des problématiques identifiées par les bibliothécaires, ici et maintenant, et sur lesquelles il est possible d'intervenir sans investissements lourds.

1- LES CAUSES DU MALAISE : UNE PRISE EN COMPTE INSUFFISANTE DES LYCÉENS ?

« Mon ressenti, c'est qu'au niveau des lycéens, on a plus pour l'instant posé la question du règlement, de la discipline, comment gérer le public dans l'espace compte tenu de leur comportement... on y va un peu avec méfiance [...] on essaie de cadrer le public avant de proposer quelque chose. On essaie de le faire rentrer dans nos cases plutôt que de s'intéresser à ce que la présence de ce public là pourrait nous apporter en terme de pratiques ou de collections [...] Je trouve que le chemin dans l'autre sens n'a pas été fait⁶⁷ ». Ce « on » désigne ici autant les bibliothécaires que les établissements où ils exercent, les responsabilités sont partagées, c'est ce que nous souhaitons mettre en valeur ici.

1.1 « Le principe de base d'une bibliothèque, c'est qu'elle soit silencieuse⁶⁸ » : régler le problème de la cohabitation des publics et des personnels ?

Silencieuse pour les bibliothécaires, elle doit l'être aussi et surtout pour une bonne partie des usagers. Une des questions essentielles, pourtant ancienne mais jamais réglée, est celle de la cohabitation des publics entre eux. On peut logiquement lui ajouter dans le cadre de cette étude celle de la cohabitation des publics avec les professionnels. La question du comportement des grands adolescents qui viennent en groupe a déjà été largement abordée. Mais quelles réponses proposent les établissements ? Pour plus de lisibilité, elles seront présentées par type d'établissement, dans la mesure où ce phénomène est peut-être plus nouveau côté BU que côté BM.

En bibliothèque universitaire, quatre collègues de catégorie A, et qui occupent des postes à responsabilité en matière de services aux publics entre autres, ont fait part de leur désarroi mais aussi de leurs réflexions pour avancer. Laurence explique que « le problème, il tient dans la cohabitation de ces deux publics qui ont des besoins différents ». Florence, dans un autre établissement argumente qu' « en juin, nos étudiants sont venus nous voir pour nous dire que les lycéens n'avaient rien à faire ici ». De la même façon, à la bibliothèque *Philippe Cousin*, « les étudiants partent » selon Ludivine ;

⁶⁶ IFLA, *Recommandations pour l'accueil des adolescents dans les bibliothèques publiques*. [en ligne] <<http://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/ya-guidelines2-fr.pdf> .> Consulté le 4 décembre 2013

⁶⁷ Anne, Bpi

⁶⁸ Thomas, bibliothèque universitaire Jean-Pierre Berthon

« c'est très choquant par rapport à nos missions de passer des après-midis à recevoir des lycéens insultants ». Elle déplore ce temps perdu au détriment des nombreuses urgences de sa bibliothèque. Elle dénonce des « tensions nerveuses », une « impasse forcée sur des sujets majeurs » qui sont inacceptables. Dans ces trois établissements, des réponses sont à l'étude.

A la bibliothèque universitaire *Jérôme Paris*, où la situation est la moins critique, on profite de la mise à jour du règlement intérieur pour y inscrire la possibilité de demander au public non-universitaire de quitter les lieux si le manque de places de travail se fait au détriment des étudiants. Ici, c'est l'ensemble des collègues concernés qui sont favorables à ce type de mesure, comme me le confirme Florence.

A la bibliothèque *Jean-Pierre Berthon*, où l'on monte d'un cran en matière d'altercations, « on nous demande de réfléchir à des solutions l'année prochaine. Est-ce qu'on peut, sans les refuser, afficher clairement que le travail en groupe n'est pas autorisé ? [...] le silence en bibliothèque, c'est écrit dans le règlement ⁶⁹ ». La solution formulée par une partie des collègues (environ un tiers d'après les responsable de l'équipe d'accueil), et portée par Marlène est plus radicale : « on va suggérer de complètement interdire l'entrée aux lycéens au moment du bac ». La réflexion est en cours et ne concerne que la période délicate de mai et juin, mais ne fait l'unanimité ni chez les bibliothécaires, ni dans l'équipe de direction.

Enfin, à la bibliothèque universitaire *Philippe Cousin*, on a déjà tenté de filtrer l'entrée par la présence de personnels postés exigeant la carte d'étudiant pour autoriser le travail sur place. Cette expérience s'étant révélée trop chronophage, on prévoit comme nouvelle solution, dans le cadre du prochain réaménagement de l'entrée de la bibliothèque, la mise en place d'un portique amovible qui ne serait installé que durant les périodes compliquées. Ce type de solution existe dans des bibliothèques parisiennes, comme par exemple à la bibliothèque de la Cité de l'architecture⁷⁰. La perspective de ce filtrage à la BU *Philippe Cousin* est considérée comme une « solution d'apaisement, dans un premier temps ». Elle a pour but de se laisser le temps de la réflexion et de la décision dans des conditions plus sereines.

S'il faut choisir entre les étudiants, les professionnels et les lycéens, la réponse est claire à l'université : le choix sera celui des étudiants, au profit des bibliothécaires qui le réclament.

Peut-être faut-il aussi chercher des solutions dans des établissements d'une autre nature, même s'il a déjà été démontré qu'ils répondent à des missions différentes.

En bibliothèque municipale, ce problème de cohabitation semble moins épineux. Céline témoigne vigoureusement que « l'interdiction de faire du bruit, ça n'existe pas dans cette bibliothèque. Une bibliothèque avec un silence monacal, ce n'est pas une bibliothèque de lecture publique. Je ne vois pas pourquoi on irait engueuler un groupe de jeunes qui rigolent comme des fous alors qu'on va laisser tranquilles deux mamies sur un canapé qui parlent encore plus fort parce que le sonotone est dérégulé ».

A la médiathèque *Annick Le Calvez*, où c'est la salle d'étude qui pose problème en termes de niveau sonore, Catherine souligne à propos de la présence des jeunes qu'« il a fallu l'intervention de conservateurs pour dire "c'est leur droit

⁶⁹Geneviève

⁷⁰ Cette bibliothèque spécialisée a vite été débordée, notamment le week-end par la présence de lycéens occupant les places de travail au détriment des étudiants en architecture. Le portique qui nécessite la lecture d'un badge, délivré sur justificatif, a fait ses preuves et donne entière satisfaction

d'être là" ». La légitimité de leur présence n'étant pas évidente pour nombre de collègues, cette intervention de la hiérarchie a été nécessaire pour calmer les esprits parfois échauffés. Accueillir tous les publics sans en stigmatiser aucun est une constante des discours de la lecture publique. Cette problématique semble se régler au quotidien, et suivre l'évolution des problèmes rencontrés, les uns après les autres.

Dans tous les cas, la prise de décision relève d'une politique d'établissement qui doit être cohérente et répondre au double problème de la tolérance des usagers et des bibliothécaires. Mais si les problèmes conjoncturels sont bien pris en compte par les hiérarchie, ceux plus profonds, qui relèvent de décisions parfois politiques, restent encore en suspens.

1.2 Les règles, le discours, un difficile équilibre à trouver

La scène suivante est décrite par M. Roselli⁷¹ et illustre parfaitement notre propos :

« Mercredi après-midi, la bibliothèque est vide. Quelques rares adultes se promènent dans les rayons ; l'espace « jeunesse » est occupé par des enfants en bas âge accompagnés de mères de famille. Trois jeunes entrent soudainement, venant rompre le silence et le calme ambiants : ils sont bruyants, transpirent et soufflent fort. Ils sont habillés en survêtement de sport, portent des sacs de sport et sortent à l'évidence de la salle de judo située à côté. Ils ont entre 13 et 17 ans, imberbes mais de la taille d'adultes, forts et bien portants, souriants et joyeux. Ils s'adressent à la banque de prêt où la bibliothécaire reste assise derrière un énorme écran d'ordinateur.

Garçon : « je ramène des BD et j'en prends d'autres ».

Bibliothécaire : « bien, vas-y ; tu as le bac derrière toi. Non, celui-là est pour les adultes ; c'est l'autre. Montre-moi ta carte que je voie si tu peux emprunter les autres aussi. C'est une 12-15 ans que tu as, tu ne prends que ceux qui sont dans le bac sur la droite ».

Garçon : « mais ma mère a sorti celle-là l'autre fois et ça m'a plu. Je venais chercher la même série ».

Bibliothécaire : « oui, les BD que tu as ramenées, c'est ta mère qui les a empruntées avec sa carte. Elle peut emprunter tous les titres, c'est pour ça ».

Garçon : « mais je ne peux pas faire pareil ? Comment je fais maintenant ? »
Sans avoir obtenu gain de cause, les garçons sortent de la médiathèque. La bibliothécaire regarde la sociologue, comme effrayée par cette intrusion et confusion inattendues percevant d'elle-même la contradiction qu'il y a à faire état de la désertion des adolescents (garçons) et à leur refuser les lectures qu'ils préfèrent. »

Dans le même ordre d'idées, des collègues ont pointé des faits qui ne semblaient pas les surprendre a priori et qui pourtant laissent perplexes les usagers. Le cas de l'utilisation d'internet en bibliothèque est exemplaire. A la médiathèque *Annick Le Calvez*, « ça nous pose des problèmes parce que dans cette salle, on ne peut pas inscrire les moins de 18 ans pour internet. Or ils sont très demandeurs, surtout pour leurs exposés ». L'inscription n'est pas possible car une autorisation parentale est exigée, autorisation que ces jeunes ne peuvent pas fournir à l'occasion d'un premier passage. Alors qu'un besoin documentaire est identifié, et qu'aucune loi n'oblige à cette autorisation parentale⁷², ces jeunes ne peuvent pas utiliser internet librement dans leur

⁷¹ ROSELLI, *op. Cit.*, p. 157

⁷² Si la grande majorité des médiathèques l'exige, cette autorisation parentale n'est pas obligatoire.

bibliothèque. A 17 ans, un jeune sur trois possède un ordinateur personnel, 69 % en ont un usage quotidien⁷³ : la bibliothèque peut-elle rester en dehors de cette réalité ? La quasi-totalité des médiathèques exige cette autorisation, ne facilitant pas l'accès à un outil qui pour ces 15-18 ans est essentiel, naturel. Cela ne simplifie pas non plus le travail des collègues qui, au quotidien, doivent justifier, expliquer cette règle. D'autant plus que l'on sait aujourd'hui qu'une fracture numérique existe chez ces jeunes⁷⁴, et que là aussi, les bibliothèques ont un rôle à jouer. En outre, n'est-il pas paradoxal d'exiger une autorisation pour consulter internet dans une société où l'IVG peut être pratiquée librement par un mineur, sans autorisation familiale ?

En Bibliothèque universitaire, la situation est identique partout. Florence explique : « évidemment, naïvement, les étudiants viennent nous voir pour nous dire "je vois qu'il y a le wifi, est-ce que je peux avoir des identifiants". On donne des comptes wifi trois jours mais à certains publics seulement. On questionne le public et si c'est un lycéen, on lui explique qu'il peut aller dans un autre endroit ». La situation est la même dans toutes les universités de France : les comptes wifi temporaires ne sont pas accordés au public non-universitaire pour des raisons techniques.

Pourtant, les voix qui s'élèvent sont nombreuses. Une fois de plus, le thème n'est pas nouveau, mais toujours d'actualité. Partout on prône l'adaptation des espaces et des services aux usages, des collections à la demande. L'édiction de règles à contre-sens des demandes est-elle alors plaidable ? Perez, Soldini et Vitale ont par ailleurs démontré la part de l'arbitraire dans la règle édictée par l'institution, dans le sens où celle-ci peut être interprétée différemment par les personnels. L'interprétation est liée non aux individus mais « aux caractéristiques mêmes de la profession de bibliothécaire dont une bonne part de l'exercice fonctionne sur la subjectivité des agents ⁷⁵ ». Pourtant, cet arbitraire pourrait être levé dans de nombreux cas, en particulier par un positionnement clair et commun.

Cette année, un numéro du *Bulletin des bibliothèques de France* a pour thématique « La règle en bibliothèque ». Benoît Tuleu y montre « les excès de la contractualisation⁷⁶ » entre institutions et usagers. Il prône davantage de pédagogie au détriment des chartes et règlements qui, bien que nécessaires, n'offrent pas de solutions concrètes : quelles poursuites possibles en cas de manquement au règlement ? D'autres auteurs invoquent une tendance à l'œuvre, celle de l'assouplissement des règles. C'est le cas par exemple à la médiathèque centre social Yves Coppens de Signy-l'Abbaye où le règlement est pensé en fonction des usages⁷⁷.

Enfin, c'est une position commune qu'il faut trouver dans les établissements, en tenant compte des difficultés réelles rencontrées par les personnels d'accueil. En 2005, à l'occasion d'une conférence donnée à Médiadix, Yves Alix met le doigt sur le décalage entre un discours engagé mais tirant parfois sur le dogmatique et le quotidien des agents qui doivent affronter le public : « Côté bibliothécaires, la contradiction n'est que trop rarement perçue (lorsqu'elle n'est pas refoulée) entre

⁷³ L'enfance des loisirs, *op. cit.*, p. 38

⁷⁴ Voir entre autre Les jeunes et les inégalités numériques - Actes du colloque du 7 juin 2012 organisé par Lecture Jeunesse, dans *Lecture jeune*, n° 143, 2012

⁷⁵ Des jeunes et des bibliothèques, *op. cit.*, p, 101

⁷⁶ Benoît TULEU, « Contrat sur le lecteur », *BBF*, 2013, n° 4, p. 6-8 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 06 décembre 2013

⁷⁷ Émilie DAUPHIN, « La bibliothèque comme lieu de vie et non d'interdits », *BBF*, 2013, n° 4, p. 40-42 [En ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 06 décembre 2013

l'ambition affichée des médiathèques d'humaniser les relations sociales et la généralisation des comportements individualistes dont elles sont le théâtre et qu'un laxisme travesti en prédisposition libertaire encourage. À l'inverse, ils sont de plus en plus nombreux ceux qui, à la moindre remarque sur la conduite erratique des usagers – comme devant le refus des personnels d'entériner la dégradation rampante de leurs conditions de travail – opposent les mots « culture » et « service public » comme les deux articles d'un credo qui ne supporte pas la dispute. De fait, c'est une authentique passion – au sens biblique – que vivent au quotidien les salariés de base des médiathèques contraints, sous l'œil vigilant des gardiens du dogme, d'essuyer sans broncher les multiples petites humiliations qu'impose l'exercice de la liturgie réglementaire. (Leurs collègues officiant dans les supermarchés ont sur eux l'appréciable avantage qu'on n'exige pas d'eux la foi, seulement l'obéissance.)⁷⁸»

D'une manière générale en bibliothèque, plus on gravit les échelons, moins on est en contact avec le public. Plusieurs collègues de catégorie A l'ont d'ailleurs fait remarquer, comme Céline : « moi, je ne fais pas 18 heures de permanence par semaine, il faut demander l'avis des agents d'accueil ». Et bien sûr, les conservateurs ne sont pas les seuls « gardiens du dogme », ce qui donne lieu à des débats entre collègues. Dans la majorité des établissements, on me fait part de ces débats qui visent à savoir quelle attitude adopter, jusqu'où aller par exemple dans l'exclusion du public. Marlène, qui, au cours de sa carrière a déjà exercé dans plusieurs établissements me confirme bien que tous ses collègues ne cautionnent pas l'idée de ne plus autoriser les lycéens à entrer dans la bibliothèque au moment du bac : « après j'étais en poste à Montpellier, où il y avait le même problème avec la BU droit et quand j'avais dit qu' à Saint-Quentin, on ne laissait pas rentrer les lycéens, on m'avait répondu "mais non, mais on n'a pas le droit, mais c'est choquant" ».

Des quelques pistes de réflexions proposées par Virginie Repaire et Cécile Touitou, celle qui vise à « non pas déréglementer la bibliothèque mais assouplir certains codes⁷⁹ » paraît à ce titre judicieuse. Le rôle des espaces « nouvelles générations » destinées aux jeunes et jeunes adultes, également de plus en plus courants dans nouveaux bâtiments sont à prendre en compte, comme espaces où davantage de liberté est tolérée.

2- DES RÉPONSES POSSIBLES DANS LES ÉTABLISSEMENTS

À l'université, ces lycéens ne peuvent que rarement utiliser le prêt, ils sont uniquement des « séjournants ». En lecture publique, même s'ils sont des usagers actifs, les bibliothécaires expriment des difficultés à interagir avec eux. Dans quelle mesure ce public est pris en compte dans les BU et peut-on agir sur ces « touche-à-rien » de la lecture publique ? Finalement, quelle légitimité à leur présence est-elle accordée ?

2.1 Des actions encore à développer en direction des lycéens dans les bibliothèques universitaires

Comme il a déjà été démontré, les 15-18 ans ne sont pas la cible prioritaire des bibliothèques universitaires pour le bibliothécaire. Mais que disent les tutelles ? Des rapports émanant de l'Inspection générale des bibliothèques n'ignorent pas les publics lycéens en BU. Le dernier en date, consacré pourtant à la politique documentaire, ne

⁷⁸ Yves ALIX, *L'ennemi dans la Maison ou : les bibliothécaires face à eux-mêmes*, conférence donnée à Médiadix le 15 février 2005 dans le cadre d'une journée d'étude sur le thème « Les ennemis des bibliothèques ». [En ligne] < <http://mediadix.u-paris10.fr/archivesje/alixweb.pdf> > . Consulté le 02 décembre 2013.

⁷⁹ Virginie REPAIRE, Cécile TOUITOU, *op. cit.*, p. 30.

manque pas de souligner dans ses recommandations : « Le degré de coopération avec les bibliothèques municipales et les centres de documentation et d'information des lycées est un élément significatif. Le site documentaire recouvre le site universitaire, mais il a un périmètre local qui en diffère en partie, et qui est source d'enrichissement. Certaines ressources des bibliothèques municipales, des archives, des musées (notamment des musées municipaux d'histoire naturelle) sont d'intérêt pour l'enseignement supérieur et la recherche, et peuvent faire l'objet de collaborations fructueuses. Il peut en être de même des relations avec les CDI des lycées, notamment dans le cadre d'une continuité Bac-3/Bac+3⁸⁰. »

Le plus conséquent date cependant de 2009. Il a été rédigé conjointement par les Inspections générales des bibliothèques et de l'Éducation nationale et traite de l'accès et la formation à la documentation du lycée à l'université. Ce rapport, après avoir dressé un état des lieux de la pauvreté des actions déjà entreprises, propose une série d'actions visant à « dessiner un lycée davantage centré sur la réussite des études supérieures ». Quelle prise en compte du public adolescent dans cette étude ? « La réussite des études supérieures se prépare dès le lycée. Elle passe par l'acquisition de méthodes de travail et notamment une formation spécifique à la recherche d'information. La prise en compte de cette dimension par les lycées et les universités et également au plan national paraît nettement insuffisante.⁸¹ » En 2009, lors de la rédaction de ce rapport, seules trois universités avaient entrepris des actions d'envergure en coordination avec des lycées : Evry, Artois et Bretagne-Sud. Quatre ans plus tard, quelle est la situation dans ces trois universités ? A la BU de Bretagne-Sud, la coopération avec les lycées ne fait plus partie des priorités de la nouvelle direction. A l'université d'Artois, afin de favoriser le passage du lycée à l'université, on propose des accueils de classes dès la seconde, l'utilisation des ressources documentaires dans le cadre des TPE, des visites des différentes BU lors de la Journée portes-ouvertes annuelle, ou lors de journées d'immersion organisées par les UFR. C'est à Evry que l'intégration des lycéens est la plus aboutie. La bibliothèque universitaire a fait le choix de proposer une inscription aux lycéens de Terminale de l'Académie. De septembre à fin mai, ils peuvent venir s'inscrire gratuitement pour une consultation sur place uniquement. Ils sont tenus de fournir une lettre de motivation et de signer, en plus du règlement intérieur, une charte « de bonne conduite ». Une autorisation parentale est également nécessaire. Cette procédure stricte répond une fois de plus aux débordements observés à la bibliothèque d'Evry en fin d'année scolaire. Au total, une centaine de lycéens ont fait la démarche de l'inscription.

Le bilan est donc mitigé : les actions se sont certes parfois poursuivies mais sans prendre une ampleur particulière. En revanche, sur tout le territoire, des initiatives ont émergé, répondant aux préconisations formulées par les auteurs du rapport, notamment autour de l'initiative des Cordées de la réussite.

Créées fin 2008, ces Cordées visent à introduire une plus grande équité sociale dans l'accès aux formations d'excellence. Par l'intensification des liens entre établissements scolaires, enseignement supérieur et monde professionnel, elles prennent la forme de tutorat entre lycéens et étudiants. Les jeunes sont ainsi incités à se projeter dans un projet professionnel ambitieux. Si l'on considère les préconisations émises par l'IGB et l'EN, les bibliothèques universitaires ont toute

⁸⁰ Pierre CARBONE, *Des indicateurs documentaires pour les sites universitaires*, MESR, Inspection générale des bibliothèques, 2013, p. 20

⁸¹ Jean-Louis DURPAIRE, Daniel RENOULT, *L'accès et la formation à la documentation du lycée à l'Université : un enjeu pour la réussite des études supérieures*. Ministère de l'Éducation Nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche / Inspection générale des bibliothèques, 2009

leur place à prendre dans ces cordées. Un seul établissement universitaire⁸² enquêté a déjà participé à ce type de projet. La BU *Jérôme Paris* a été contactée pour former les tuteurs (étudiants recrutés par l'université pour accompagner les lycéens) à la visite de la bibliothèque : les lycéens choisissent un sujet qu'ils exposent ensuite, c'est pourquoi la BU leur est présentée comme lieu ressource. En outre, le Service orientation et information projette de s'installer dans les locaux, renforçant ainsi le lien physique entre documentation et orientation professionnelle. Ce service est à destination des étudiants mais intéressera sans doute des lycéens, faisant apparaître leur présence plus naturelle, moins intrusive.

Pour aller plus loin, le cas de la BU Proudhon, en Franche-Comté est exemplaire en ce qu'il propose un projet complet, réalisé en collaboration avec l'UFR Droit-Economie, en 2013. Côté événementiel, à l'occasion de la Journée nationale des Cordées de la réussite, lycéens, tuteurs, et personnels de bibliothèque se sont retrouvés pour une matinée de conférence sur le thème du développement durable suivi d'une après-midi consacrée à la visite d'un laboratoire. Puis la collaboration s'est poursuivie par l'organisation d'une exposition sur le thème du développement durable. Enfin, un flashmob⁸³ a été organisé dans les locaux de la bibliothèque : on rompt ici avec la tradition silencieuse de la BU en proposant de la musique et de la danse. La responsable de l'événement le décrit ainsi : « c'était assez incroyable comme ambiance, la musique à fond, la chorégraphie, les tuteurs et les collégiens courant partout dans les salles publiques... Et tous les autres étudiants un peu éberlués de voir le spectacle. Ça n'a pas duré très longtemps d'ailleurs, un petit quart d'heure de folie où tout le monde s'est arrêté de travailler pour regarder le spectacle ». Sur le long terme, cette BU tisse des liens étroits avec les lycées. Outre la traditionnelle journée portes-ouvertes, elle a également accueilli en 2013 une filière spéciale de Terminales L "Métiers du Droit", regroupant des élèves de quatre lycées de Besançon. Une visite approfondie des services s'accompagne alors d'une inscription gratuite à la BU pour ces lycéens.

Le manque de lisibilité de l'implication des bibliothèques sur le site des Cordées de la réussite ne permet pas de tirer un bilan, même approximatif, de l'ampleur des initiatives. C'est davantage le hasard qui permet d'avoir connaissance de tel ou tel projet. Dans tous les cas, ce sont les bibliothèques associées à des cursus précis pour des élèves socialement défavorisés : ce ne sont donc pas tous les établissements, ni tous les lycéens qui sont appelés à s'y investir. De plus, ces actions sont récentes au regard de l'histoire des bibliothèques universitaires, on peut donc parier qu'une plus grande familiarité entre bibliothécaires et lycéens est en train de s'installer au bénéfice de tous. En tous les cas, ces cordées sont un terreau idéal qui contribue à créer des rapports enrichissants et à modifier l'image qu'ont les lycéens des bibliothèques et celle qu'ont les bibliothécaires des lycéens.

2.2 La médiation : positionner le rôle de tous les acteurs

La médiation est sans doute un enjeu majeur pour l'accueil des publics jeunes. Il faut le rappeler ici : les bibliothécaires sont utiles dans les salles de lecture. La fonction de médiation est essentielle et semble pourtant trop peu considérée. Les collègues rencontrés m'ont très rarement fait part d'échanges d'un autre registre que purement informationnel. L'enquête de Fanny Renard⁸⁴ auprès de 77 élèves de seconde est à ce titre très intéressante. Elle y montre tout d'abord une évolution du collège au lycée : c'est

⁸² Rappelons qu'il s'agit pour les Cordées de la réussite d'ouvrir des perspectives ambitieuses ; l'établissement universitaire considéré est sans doute le plus élitiste de notre enquête : une université de droit-économie, situé en centre-ville.

⁸³ Vidéo en ligne <<http://scd.univ-fcomte.fr/node/652>> Consulté le 8 décembre 2013

au lycée que l'on constate une lecture plus scolaire, centrée sur des prescriptions, autour de la littérature classique. Cette enquête met à jour que, même solitaires, « les lectures sont inscrites dans des relations sociales qui les orchestrent et leur donnent forme : encadrement familial, amical, ou professoral » où a priori les bibliothèques n'ont pas leur place. Mais Fanny Renard s'arrête également sur ce qu'elle nomme les « lieux et activités relais » ; elle y range bibliothèques, librairies, cours de théâtre, enseignements religieux. Ces lieux relais ont avant tout pour objectif de « repousser les limites des bibliothèques familiales ». Concernant les bibliothèques, l'auteure souligne que dans l'aménagement d'espaces particuliers, la familiarité des enquêtés avec ces mêmes espaces explique leur succès. Mais elle évoque aussi l'aide des bibliothécaires dans les découvertes de nouvelles lectures, toujours en lien avec leurs goûts déjà formés. « Ainsi, sachant que Marie apprécie Mary Higgins Clark, la bibliothécaire lui signale toute nouvelle acquisition ». Enfin, elle montre que « lorsqu'ils n'ont pas été initiés à un usage autonome des bibliothèques par des proches ou par le personnel de la bibliothèque, certains usagers restent démunis devant l'offre abondante, ne savent que choisir et n'ont pas spécialement envie de lire ». L'importance de la médiation, tant sur le plan documentaire, que sur l'initiation aux espaces et services, est une nouvelle fois réaffirmée.

Enfin, même si les usages des bibliothèques sont multiples, évoquer les bibliothécaires sans évoquer les pratiques de lecture des adolescents n'aurait pas de sens. De nombreux éléments ont été mis en lumière dans l'étude longitudinale de Christian Baudelot, Christine Détrez et Marie Cartier⁸⁵ à propos des lectures des lycéens. Cette enquête, de grande ampleur, s'est intéressée à 1000 élèves de la 3e à la Terminale durant quatre années. Après une mise en évidence d'un phénomène de décrochage progressif et sans retour (la dernière année du collège est celle où les élèves déclarent lire le plus), ils constatent qu'à la sortie du lycée, un élève sur deux ne lit pas de livre personnel. L'école est évoquée comme le principal motif : elle vole le temps nécessaire à la lecture. Deux tiers des livres lus sont en français et tous sont mis sur le même plan : au lycée, les élèves ne sont pas en mesure d'établir une hiérarchie culturelle des livres sélectionnés. Les bibliothécaires ont un rôle essentiel à jouer ici en matière de prescription, et pas uniquement dans le cadre d'un travail scolaire.

A la Bpi où la situation est également difficile, on parle de « concurrence » entre les publics : « en mettant en place un dispositif d'accueil spécifique à l'intention des candidats au baccalauréat, la Bpi a pris acte qu'elle n'avait pas le choix de la question de la « concurrence », qui s'est imposée à elle du fait de cette fréquentation saisonnière des lycéens, mais qu'en revanche elle avait le choix des réponses qu'elle mettait en œuvre en tant que bibliothèque au service des usagers »⁸⁶. Ces réponses ont pris la forme d'un dispositif « Objectif bac » comportant plusieurs aspects : surveillance accrue de la file d'attente, renforcement de l'identité des espaces, supports de communication spécifiques, conférences en lien avec le programme du baccalauréat, renforcement de la présence du personnel en salle, et depuis 2013, recrutement de médiateurs-étudiants pour renforcer l'équipe d'accueil. Comment ces mesures ont-elles été perçues par les

⁸⁴Fanny RENARD, *Les lycéens et la lecture : entre habitudes et sollicitations*, Paris : Presses universitaires de Rennes, 2011 (Paideia)

⁸⁵ Christian BAUDELLOT, Marie CARTIER, Christine DETREZ. *Et pourtant ils lisent...* Paris : Éd. du Seuil, 1999 (L'Épreuve des faits)

⁸⁶ Hélène DELEUZE, « Un printemps à la BPI », *BBF*, 2012, n° 4, p. 35-39 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>>
Consulté le 28 novembre 2013

bibliothécaires ? Les trois collègues font un constat positif et insistent tous sur le recrutement des médiateurs qui, en 2012, a fait la différence.

Yves explique que « l'année dernière, il y a eu un vrai problème où les agents de sécurité ont été obligés d'évacuer un quart des espaces, donc un nombre de personnes important. Ça a marqué beaucoup certains collègues et il y a eu une espèce... Plein de collègues ont imaginé que les jeunes à la bibliothèque, c'était la catastrophe, donc du coup cette année, il y a eu un dispositif un peu plus réfléchi, il y a eu des recrutements de collègues qui ont été présent sur le terrain 2 ou 3 semaines, il y a eu une meilleure gestion de la file d'attente à l'extérieur, avec des agents de sécurité plus présents, et du coup, ça s'est mieux passé. » Béatrice conforte ce sentiment : « ça s'est mieux passé parce qu'on était nombreux à les accueillir. En plus du personnel aux bureaux d'information, il y avait en plus des médiateurs, donc 5 personnes qui tournaient dans la bibliothèque et qui étaient là pour informer sur les places libres, sur certaines choses qu'on leur demandait. Ça permet vraiment qu'ils se sentent accueillis, encore une fois, c'est important, qu'ils ne soient pas délaissés dans cet espace là. Sinon, qu'ils utilisent un peu comme une salle de permanence. Moi j'ai trouvé que c'était intéressant, on a pas mal pu échanger également, le personnel avec les médiateurs. C'était riche. Et je pense que ça a pu faire évoluer le regard de collègues qui étaient dans une posture plus classique d'accueil et qui trouvaient intéressant ce qui était expérimenté. »

Anne enfin témoigne « ben... disons que cette année, il y a eu moins de réactions négatives, dans la mesure où le dispositif mis en place a très bien fonctionné. Les gens étaient moins stressés. Si le côté sécuritaire est bien géré, peut-être que les gens seront plus à l'aise pour être dans un rapport différent avec ce public là et seront plus disponibles pour créer d'autres liens. Et le fait qu'il y ait eu des médiateurs, c'était un autre rapport. J'ai trouvé que la présence des médiateurs était très intéressante, ce que je trouvais dommage, c'est qu'on ait pris des gens extérieurs pour faire ce travail ». Cette question d'un recrutement extérieur est aussi évoqué par Yves : « ce serait mieux que ce soit uniquement par des collègues de la bibliothèque mais l'organisation du service public tel qu'il est aujourd'hui ne permet pas ça. C'est à dire qu'il faudrait prévoir des collègues en plus sur la base du volontariat et à cette période, des volontaires pour faire du service public et de la présence, y'en aura pas. »

Dans ce cas précis, l'institution a fait le choix d'un recrutement extérieur pour veiller à une ambiance de travail, faire de la prévention, communiquer avec les lycéens. Déploré ou approuvé par les collègues, ce recrutement parce qu'il est « extérieur » interroge de nouveau le rôle du bibliothécaire.

Peut-on pour autant comparer des établissements qui n'ont ni les mêmes fonctions, ni les mêmes budgets, des publics plus ou moins favorisés socialement ? Non bien sûr, mais cela n'empêche pas les établissements de s'inspirer de mesures qui peuvent s'appliquer en toutes circonstances.

Se pose également ici la question du vigile : s'il est un acteur indispensable dans les établissements où les relations avec le public sont les plus difficiles, que fait l'institution pour départager les rôles ? La question est posée par Nassira Hedjerassi : si ces « nouveaux agents de médiation » sont appelés à jouer un rôle entre les bibliothécaires et les autres usagers, certaines dérivent menacent comme « la mise aux normes et codes imposés ». Laurence a le sentiment qu'en réclamant la présence d'un vigile à la bibliothèque *Jean-Pierre Berthon*, ses collègues « se déchargeraient complètement de ce travail de police et se recentreraient sur leurs vraies fonctions de bibliothécaires ». Où commence et où s'arrête le périmètre du bibliothécaire ? Cette question, si elle n'est pas tranchée dans les établissements, fait partie intégrante du problème de l'accueil des grands adolescents.

Le positionnement semble davantage abouti à la médiathèque *Eloïse et Gaël Piard* : « on a aussi des médiateurs à la médiathèque, leur rôle est de fluidifier, de faire respecter le règlement ; ils font de la médiation culturelle, avec des bandes d'ados qui font de la provoc, on se demandait comment les sortir de la bibliothèque. C'était tendu, et l'idée c'était de se dire, de toute façon, on veut qu'ils aient leur place, on partage tous l'idée du rôle social de la bibliothèque. Ces difficultés, ce n'était pas que l'affaire des médiateurs mais l'affaire de tous, tout le temps. Si on a une difficulté, on y va toujours à plusieurs. » La clarification du rôle de chacun relève de l'engagement des directions, d'un discours commun qui conduit à ne pas opposer vigiles, médiateurs et bibliothécaires.

Au travers des entretiens, ajoutant un peu de prospective, nous avons tenté de mettre en lumière que les directions avaient leur part de responsabilité dans le malaise parfois ressenti par les bibliothécaires en situation d'accueil. Nous allons encore élargir en donnant trois pistes de réflexions pour une meilleure prise en compte de ce public par les directions, tenant compte des difficultés des collègues.

3- UN PUBLIC QUI DOIT ÊTRE PORTÉ COLLECTIVEMENT...

« On ne peut pas faire boire un âne qui n'a pas soif ⁸⁷ ». Ici, l'âne désigne aussi bien les bibliothécaires que les usagers ou les tutelles.

3.1 ...par une politique volontariste en matière de formation

Connaissance des publics et formation à leur accueil vont largement de pair.

A la question « la fréquentation des 15-18 ans est-elle évaluée ? », seules quatre personnes, toutes catégories confondues, répondent positivement. Les autres répondent par la négative ou me disent travailler sur des ressentis, d'autres réponses restent floues, de « oui, il doit y avoir des statistiques envoyées à la direction, et on n'en a pas forcément connaissance en tant qu'agent de terrain » à « je crois qu'il y a eu une enquête mais je n'ai pas vu les résultats ». L'agent de terrain moins concerné que sa hiérarchie ? Cela peut surprendre d'autant que ce sont ces agents qui sont justement les plus en prise avec le public puisqu'ils effectuent le plus de plages de renseignements. Pourtant, vérifications faites, les établissements sondés, hors BU, ont tous un service des publics ou au minimum un SIGB qui permet l'extraction de données permettant de mesurer le taux d'inscription et d'emprunt sur cette tranche d'âge. Désintérêt de la part des agents ? Manque de communication de la part des hiérarchies ? Des progrès restent à faire car connaître son interlocuteur est essentiel pour mieux décrypter ses réactions et ses comportements⁸⁸. Et si les bibliothécaires ne sont pas censés accueillir des 15-18 ans ? Noredine répond que « ce qui [le] gonfle, c'est qu'en médiathèque, on considère qu'il faut être spécialiste de la jeunesse pour aborder la question de la jeunesse ». Avec la construction des nouveaux bâtiment, le décroisement des secteurs enfants/adolescents/adultes, nous avons bien vu tout au long de cette étude que tout bibliothécaire était susceptible d'accueillir des jeunes. La spécialisation peut se faire sur un plan documentaire ou culturel, mais l'accueil reste très certainement l'affaire de tous.

En 1995, Anne-Marie Bertrand, interrogeant les bibliothécaires sur la formation qu'ils ont reçue à l'accueil, fait le constat d'une « formation niée » : « la

⁸⁷ Proverbe d'origine inconnue cité par un responsable d'établissement à propos de ses collègues

⁸⁸ Maya PASZT, L'accueil des publics difficiles, Paris, Les éditions démos, 2012, p. 13

seule formation qu'ils reconnaissent est la formation « sur le tas » - ce qui, dans leur esprit, signifie qu'ils n'ont pas eu de formation⁸⁹. Près de 20 ans plus tard, la situation est sans doute plus nuancée. Sur les 8 établissements enquêtés, une bibliothèque universitaire, *Jean-Pierre Berthon*, a formé l'ensemble de son personnel à l'accueil des publics dits « hétérogènes ». Une demi journée était consacrée au public lycéen et jeune étudiant. Cette formation a été mise en place suite à diverses altercations en salle entre personnels et usagers. Pourtant, deux collègues de ce même établissement me soutiennent qu'ils n'ont reçu aucune formation spécifique. Lorsque je leur rappelle cette formation, ils me répondent : « non, on a eu des formations à l'accueil des publics hétérogènes. Ça les impliquerait de fait mais quand on faisait des sketches etc, on ne mettait jamais en scène des lycéens. » Deux bibliothèques municipales se sont vues proposer des formations à l'accueil du public adolescent. La première, la médiathèque *Françoise Gaudet*, réserve cette formation aux personnels qui ont vocation à exercer dans la structure qui doit faire de ce public sa spécialité. Les autres collègues du réseau ne sont pas concernés. La seconde, la médiathèque *Eloïse et Gaël Piard* pour laquelle les adolescents sont au cœur du projet d'établissement, forme systématiquement tous les collègues. On voit bien là que les bibliothèques ont conscience de l'importance de cette fonction d'accueil, et des efforts sont faits dans cette direction.

Mais ces propositions restent variablement perçues. A ceux qui n'ont bénéficié d'aucune formation, j'ai systématiquement demandé s'ils verraient un intérêt à en suivre une. Dans les bibliothèques universitaires, les réponses sont non, sauf pour Florence, mais ce serait par intérêt personnel : « je suis un petit peu embêtée... moi ça m'intéresserait de suivre une telle formation, mais après il y a aussi une politique d'établissement. Est-ce que l'établissement est prêt à développer des actions en direction du public lycéen, là je ne sais pas. Je n'ai pas de réponse. ». L'intérêt professionnel de ce type de formation à l'université est donc sujet à caution. Et peut même parfois inspirer de la méfiance. C'est ce que me suggère Ludivine : « oui, il y a des formations à créer sur l'accueil des jeunes mais attention, les formations, elles sont parfois mal perçues ».

En BM, trois réponses tournent plutôt autour du « ni oui ni non », à l'instar de Céline, dont le projet d'établissement cible pourtant les 15-25 ans : « je sais pas, peut-être que oui, il y a un besoin permanent de se remettre en question dans la façon d'accueillir ». La formation sur le tas est bien sûr elle aussi évoquée par cinq personnes, dont Béatrice, à la Bpi qui cite tout de suite « l'expérience que j'ai à la maison, l'observation, dans les transports, les lieux où je me trouve. »

Au final, seuls trois collègues sur vingt-et-un se disent formés à l'accueil des 15-18 ans. Le bilan est en demi-teinte. Si les établissements de tout bord exploitent leurs SIGB, développent des enquêtes de publics, proposent des formations spécifiques, les personnels se sentent variablement concernés par ces mesures.

Pourtant, une politique volontariste est possible. C'est le cas dans le réseau des Médiathèques de Plaine-Commune⁹⁰, en Seine-Saint-Denis. A l'usage des bibliothécaires, confrontés ici comme ailleurs à des difficultés, un guide pratique⁹¹ a été rédigé. Affirmant que « la qualité de l'accueil est une priorité », il propose de donner des conseils pratiques à tous ceux qui se sentiraient démunis dans l'accueil des jeunes. La directrice le décrit ainsi : « cette publication, issue d'un groupe de travail de bibliothécaires du réseau, a été l'occasion d'engager le débat autour de ces publics, d'apporter des éléments de réflexion théorique, afin que les personnels, rassurés, se

⁸⁹ Anne-Marie BERTRAND, *Bibliothécaires face au public*, op. cit., p.134

⁹⁰ Plaine-Commune est une communauté d'agglomérations qui regroupe 9 villes, 40 000 habitants dont 30 % a moins de 30 ans. 134 nationalités y sont représentées, un tiers de la population est d'origine étrangère

⁹¹ L'accueil des jeunes dans les médiathèques. Médiathèques de Plaine-Commune, 2011 (Carnets de bord). Disponible en ligne : <http://www.mediathèques-plainecommune.fr/opacwebaloes/Images/Paragraphes/carnets-de-bord/accueil-des-jeunes.pdf>

positionnent vis-à-vis des publics jeunes de façon adaptée et puissent aider ces publics à trouver leur place dans les médiathèques avec la même légitimité que les petits ou les adultes. Le document vise ainsi à fournir quelques éléments d'aide et d'appui aux agents en situation d'accueil d'un public jeune. L'idée est de parvenir à un positionnement non seulement commun, mais également concerté et fortement dépendant des spécificités des publics du territoire de Plaine Commune. Il se veut un guide pratique dont chacun puisse se saisir de manière individuelle et dans le cadre d'un travail d'équipe⁹² ».

Si les effets concrets de la mise en place de tels outils sont difficilement mesurables, c'est davantage une prise de conscience collective de la part des collègues qui peut être observée au niveau du réseau de Plaine-Commune : accueillir les publics jeunes nécessite une attention particulière. Il s'agit d'un travail sur le long terme, toujours à recommencer mais dont les bénéfices sont réels.

3.2 ...par l'équipe, et la co-construction d'un projet

Face à l'arbitraire de la règle précédemment évoqué, face aussi au sentiment de peur que peuvent ressentir les collègues, l'importance donnée au collectif est essentielle. Parler d'une seule voix, se concerter, semblent des réponses évidentes pour tous, même si elles ne sont pas toujours simples à mettre en œuvre. Alice en témoigne : « En tout cas, on n'était pas démuni comme on l'était il y a longtemps, quand on ouvrait et qu'il n'y avait pas de politique d'accueil ni de service au public. Il y a quand même un encadrement au niveau des personnes référentes, chacun essaie de tenir sa place, ce qui stabilise l'équipe ». L'importance d'une coordination de l'accueil n'est plus à prouver, elle existe dans de nombreuses bibliothèques.

Outre cette nécessaire coordination, une notion émerge. Très en vogue dans les bibliothèques, présentée comme solution possible à la désaffection du public en général et des adolescents en particulier⁹³, la question de la co-construction d'une offre avec le public a été intégrée à la grille d'entretien sous cette formulation : « que pensez-vous d'une éventuelle co-construction d'une offre avec les jeunes ? ». Cette co-construction évoque une transformation des liens entre la bibliothèque et l'utilisateur, ce dernier étant davantage associé aux propositions de services ou documentaires afin de mieux coller à ses demandes réelles. On parle également de co-création. Dans cet « avec », il faut composer avec les jeunes, mais aussi et en premier lieu avec les bibliothécaires. Quatre types de réaction se dessinent :

- le « sans objet » : il concerne tous les collègues exerçant en BU (8 personnes) pour qui ce public n'est pas prioritaire et également les collègues qui ne se prononcent pas faute de réflexion (2 personnes).

- le « dubitatif » sur l'intérêt suscité auprès des usagers (2 personnes), comme Yves qui pense que « ça pourrait être une bonne idée mais je suis pas sûr que eux ils aient envie, il faudrait leur poser la question, je n'en suis pas convaincu »

⁹²Mohamed BOUALI (collaborateur), Simon-Nicolas CECCHI (collaborateur), Lucie DAUDIN (collaboratrice), Dominique DESCHAMPS, « Règle et règlement en médiathèque », *BBF*, 2013, n° 4, p. 36-39 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 28 novembre 2013

⁹³ Le congrès 2013 de l'ABF avait pour thème « La fabrique du citoyen ». Une session animée par Xavier Galaup portait sur « La bibliothèque fabriquée par le citoyen ». Un compte-rendu est disponible en ligne : Bürki, Reine, Morineau, Julia, Touitou, Céline, « Congrès ABF 2013 », *BBF*, 2013, n° 5, p. 75-78 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 02 décembre 2013

- le « professionnel compétent » (2 personnes) qui estime que la politique menée par la bibliothèque relève des compétences de ses acteurs, comme Frédéric : « ça peut être intéressant de prendre un avis, mais il ne faut le prendre que comme un avis et pas comme quelque chose qui va déterminer durablement les actions qu'on va mener. Là on ferait une erreur. Je pense qu'il faut se nourrir des avis des autres mais il faut quand même garder la main sur les directions à prendre. Et si on est pas capable d'être pertinent, de coller à la demande, j'estime qu'on est peut-être pas à sa place. Il faut une certaine exigence professionnelle. »

- le « convaincu » (2 personnes) comme Noredine qui pense que la co-construction, ça marche à fond, si on n'a pas compris ça, on se casse la figure ».

A priori donc, pas d'enthousiasme exacerbé chez les bibliothécaires interviewés face à cette nouvelle façon d'aborder le public. Mais on peut penser que l'émergence de la notion explique certaines réactions des « sans-objet », et surtout, qu'il ne s'agit que d'une question de mots. Car lorsque je demande à Rachel de me donner sa version du « bon public » en bibliothèque, sa réponse est la suivante : « comme ça j'aurais envie de dire que c'est celui qui respecte bien le règlement, qui est sage. C'est aussi un public qui utilise les collections, qui connaît les différents services. Éventuellement, un public qui s'investit avec des demandes d'acquisition, qui est pas juste passif, qui a envie de faire vivre la bibliothèque. » Deux autres collègues m'ont fait partager ce point de vue, sans le relier spécifiquement à la notion de co-construction.

Les bibliothèques n'échapperont sans doute pas à ce mouvement de fond, mais elles ne s'en empareront pas sans l'adhésion des équipes. Paradoxalement, ce sont les bibliothèques universitaires qui sont encore les mieux préparées statutairement à intégrer les usagers dans les prises de décisions. En effet, les conseils documentaires siègent depuis longtemps et associent des représentants des lecteurs. Les statuts autorisent le directeur à y convier qui il souhaite. L'article 8 du décret 2011-996 prévoit au conseil documentaire⁹⁴, outre les représentants des étudiants et des enseignants, la présence « de représentants de tout autre public du service dans les conditions fixées par le règlement intérieur du service pour un service commun de la documentation ».

La question de la place des 15-18 ans ne relève bien sûr pas du seul ressort des bibliothécaires, ou même de l'équipe des bibliothécaires, mais engage l'ensemble de la bibliothèque. La réponse ne peut être que globale, au niveau d'un établissement, mais aussi entre établissements.

3.3 ... par la mutualisation entre établissements

La mutualisation des moyens entre bibliothèques municipales et universitaires prônée par les administrations centrales, peut constituer une première étape dans la prise de conscience par les professionnels de la nécessité de travailler davantage ensemble pour répondre au mieux aux besoins des jeunes. Les conclusions des sociologues vont dans le même sens. Dans le compte-rendu d'enquête menée à la médiathèque Jean Lévy de Lille⁹⁵, les auteures montrent la diversité des usages à l'œuvre dans cette bibliothèque municipale et posent la question de « la capacité des lieux d'accueil que les collectivités locales et l'université offrent à ce public ». Elles invitent finalement « plusieurs acteurs locaux à se concerter pour répondre à la nécessité du métier d'étudiant : le besoin de

⁹⁴ Le conseil documentaire se prononce notamment sur toute modification du règlement intérieur, vote le budget, et élabore la politique documentaire.

⁹⁵ Ségolène PETITE, Laurence LE DOUARIN, « La diversité des usages et des étudiants au sein de la Médiathèque Jean Lévy à Lille », *Bibliothèque(s)*, 2008, n° 40, octobre, pp. 66-68

lieux de travail appropriés et agréables ». Lycéens, étudiants, chaque public s'approprié des lieux qui ne lui sont pas destinés. Il est pourtant probable que davantage encore de porosité entre services et pratiques professionnelles serait bénéfique à tous : les éléments communs sont trop nombreux pour leur disputer les divergences.

Comme le montre l'étude menée par Muriel Penichon⁹⁶, les rapprochements BM/BU ne sont pas rares sur le territoire, même s'ils ne relèvent pas d'une tradition : Blois, Valence, Troyes, Saint-Étienne et plus récemment, Brest, en 2011. Le propos n'est pas de lister là ces exemples mais d'en montrer l'intérêt et les perspectives dans le cadre du public qui nous intéresse. Dans les expériences de rapprochement entre bibliothèques municipales et universitaires, le brassage des publics semble mieux se réaliser. Valence constitue le modèle le plus abouti d'intégration des lectures publique et universitaire. Expérience pionnière, construction originale, la Médiathèque publique et universitaire (MPU) de Valence a organisé une fusion non seulement en termes administratifs, avec une cohabitation des personnels, mais aussi en termes d'espaces, de collections, de services et de publics. A la MPU, les espaces sont communs à tous les publics.

Par ailleurs, frein non négligeable à une fréquentation plus large, les lecteurs extérieurs désirant emprunter doivent payer des droits d'inscription qui s'élèvent à trente euros, dans la quasi totalité des bibliothèques universitaires françaises. Cette barrière peut être levée lorsque la mutualisation va au bout de sa logique, c'est le cas par exemple à La Rochelle et à Cholet.

A La Rochelle, la bibliothèque universitaire est mitoyenne avec la médiathèque principale de l'agglomération. Depuis la rentrée 2013, les deux bibliothèques ont franchi une étape importante en mutualisant leurs publics, grâce aux votes du conseil d'administration de l'université et du conseil communautaire. Désormais, l'usager accède à un vaste ensemble documentaire, pour l'étude, la culture, le loisir. Cet accord devrait amener plus d'étudiants à la BM puisque l'étudiant inscrit à la BU bénéficie désormais de l'inscription gratuite dans la médiathèque relevant de la communauté d'agglomération de La Rochelle, et peut donc aussi emprunter dans les bibliothèques municipales de ce territoire ; et réciproquement pour l'inscription gratuite à la BU des personnes titulaires de la carte de la médiathèque. Depuis septembre 2013, 14 lycéens ont fait la démarche de l'inscription.

A Cholet, la bibliothèque universitaire comprend environ 50 000 documents, est dotée de fonds spécialisés, mais elle a aussi été conçue comme un complément des collections de la médiathèque dont elle constitue pratiquement une section d'étude, trouvant ainsi une audience auprès d'une population plus large que celle des étudiants. La direction est commune. Elle se situe tout de même à un kilomètre de la médiathèque centrale. Tout Choletais âgé de plus de 16 ans possédant la carte de la médiathèque (qui coûte 18 euros) peut fréquenter la bibliothèque universitaire et y pratiquer le prêt sans surcoût. En 2007, le public non universitaire représentait 46% des inscrits de la « BU », dont environ 30% de vrais extérieurs et 15% d'autres étudiants (BTS) et de lycéens. Cholet constitue donc une expérience originale, à l'intérieur d'un même réseau, de complémentarité documentaire et de mélange des publics. L'effectif lycéens (15-18 ans) fréquentant la Médiathèque s'élève à 636 abonnés actifs soit 5% de la totalité des emprunteurs actifs. Une soixantaine d'entre eux fréquentent la BU. On constate cependant que,

⁹⁶ Muriel PENICHON, *De la collaboration à la mutualisation entre bibliothèques municipales et universitaires : un nouveau modèle pour l'avenir ?* Enssib, 2008, 81 p. (Mémoire d'étude)

comme partout, durant la période de révision pour le bac, ce type de public se rend à la BU pour travailler sur place essentiellement.

Dans les deux exemples cités, les directeurs d'établissement font le même constat : la gratuité n'attire pas les lycéens en masse qui viennent principalement pour les espaces de travail ; ils sont davantage séduits par la proximité. On peut cependant en déduire qu'avec le temps, les inscriptions s'accroissent (14 inscrits à La Rochelle en 4 mois, 60 à Cholet qui offre cette possibilité depuis plusieurs années). Cette démarche précoce de familiarisation avec la bibliothèque est importante dans l'acculturation du public aux lieux.

Le rôle des CDI doit enfin être souligné puisqu'ils sont la plus proche ressource documentaire des grands adolescents. Une distance est traditionnellement observée entre CDI et bibliothèques universitaires. La taille des établissements et des collections entraîne de fortes différences dans les moyens de médiation entre les lecteurs et les collections. L'exemple le plus frappant est l'accès au catalogue : la plupart des CDI de France utilisent BCDI ou PMB, tandis que de nombreux SIGB fonctionnant avec le SUDOC équipent les SCD⁹⁷. Chaque nouvel étudiant doit donc apprendre à se servir d'un logiciel avant de pouvoir devenir véritablement autonome dans ses recherches : une difficulté de plus dans le processus d'apprentissage du métier d'étudiant. Pour les bibliothèques municipales, capter ce public lycéen passe par des contacts avec les professeurs-documentalistes qui sont des relais indispensables aux bibliothécaires : pour communiquer les informations relatives aux activités et animations de la bibliothèque (expositions, conférences, rencontres, débats, clubs de lecture...), pour assurer la promotion des services et des collections sous-utilisées par les jeunes, pour mettre en place des projets de partenariat avec des enseignants et leur classe, ou même avec des acteurs culturels locaux, comme les librairies ou les associations pour la lecture. Les bibliothèques municipales sont donc souvent contraintes de passer par le milieu scolaire pour amener les lycéens à utiliser l'ensemble des ressources qui leur sont destinées, situation quelque peu contradictoire, puisqu'elles affichent aussi la volonté de se démarquer des bibliothèques scolaires, en étant le lieu de la lecture-loisir. CDI, SCD, BM : chaque structure a sa propre représentation du métier, ses propres outils et des objectifs pédagogiques distincts. Se rapprocher pour favoriser la réussite pédagogique ne peut donc se faire qu'en quittant une posture professionnelle habituelle pour rencontrer des collègues pratiquant un métier différent.

Quel avenir pour les partenariats qui viennent d'être évoqués ? Le renforcement du rôle des collectivités territoriales en matière de pilotage des politiques d'accès et de formation à la documentation donne à penser que les coopérations mises en œuvre vont évoluer vers une meilleure intégration à l'échelle locale. Ce renforcement est particulièrement sensible en matière de gouvernance des universités. Les universités, rendues autonomes par la loi LRU, ont été incitées, dans le cadre de la création des Pôles de recherche et d'enseignement supérieur à développer une politique de site, en lien avec les collectivités territoriales, en vue de faire émerger de grandes infrastructures technologiques de recherche insérées dans le tissu économique local. L'adoption de la récente loi relative à l'enseignement supérieur et la recherche⁹⁸ prolonge cette politique en proposant une meilleure coopération des acteurs de l'enseignement et de la recherche

⁹⁷ Isabelle FRUCTUS, « De l'enseignement secondaire à l'enseignement supérieur: s'approprier une culture de l'information » in LIQUÈTE, Vincent (dir.), « Du CDI à la bibliothèque universitaire : former les usagers à l'information ». *Les cahiers d'ESQUISSE*. N°1, 2010. N° 1, 108 p., consultable en ligne : <http://www.calameo.com/books/00017502177c37b07c0d0>

⁹⁸Loi relative à l'enseignement supérieur et à la recherche (n° 2013-660 du 22 juillet 2013), parue au JO n° 169 du 23 juillet 2013

au travers de contrats de site et en renforçant la présence des collectivités territoriales dans les instances de l'université.

La mutualisation se fait également à un niveau international. Le rôle de la section de l'IFLA, *Libraries for children and young adults*, a déjà été évoqué. Ce n'est très certainement pas un hasard si le projet de « sister libraries » émane précisément de ce groupe. Le besoin de communiquer entre établissements recevant un public jeune est particulièrement fort et ces « bibliothèques sœurs » proposent une mutualisation sous forme d'échanges d'expériences. Blogs, visioconférences, visites, toute forme de communication appelle à s'unir pour mieux comprendre et accueillir ce public.

CONCLUSION

Les grands adolescents ne sont certes pas la part la plus maniable des publics mais ils font partie du quotidien des bibliothécaires. En forçant le trait, on peut dire que ceux qui viennent ne sont pas toujours ceux que l'on souhaiterait accueillir, le « bon public » impliqué et curieux, investi et toujours content de ce qu'il peut trouver en bibliothèque n'est peut-être pas à chercher chez les adolescents. Mais composer avec ces publics fait assurément partie des missions des bibliothèques et des bibliothécaires. Le consensus est difficile à trouver entre des collègues ouverts mais exigeants et des usagers aux multiples visages. Leur présence en bibliothèque amène également à réfléchir aux missions du bibliothécaire : traverse-t-il une période transitoire où l'autonomie des lecteurs est souhaitée, au travers d'une signalétique performante, d'outils informatiques simplifiés, de zones d'accueil pensées pour la liberté des usagers ? Cette autonomie reste à accompagner par les bibliothécaires qui ont parfois du mal à trouver leur place, à se positionner en allant au devant des lecteurs, sans pour autant vouloir les importuner. Le public adolescent est intéressant dans ce sens où il n'a pas peur de bousculer, de remettre en cause des certitudes par des attitudes décalées. Leurs pratiques de recherche documentaire sur internet font craindre un désintérêt pour le livre, mais l'hybridation de la bibliothèque est très certainement en marche. Aux bibliothécaires qui revendiquent ne pas être des « animateurs socio-culturels », Viviana Quinoes du Centre national de la littérature pour la jeunesse – La joie par les livres, répond qu' « il faut partir des besoins réels des jeunes » mais que les « bibliothécaires ont une expertise et peuvent les aider ⁹⁹ ».

Nous avons montré au travers de cette étude que les bibliothécaires pouvaient être sujets à un malaise légitime vis-à-vis de ces jeunes. Ce malaise est particulièrement fort dans les bibliothèques universitaires où la tradition d'accueil de ces publics est récente, où ce public est considéré comme « un plus » que l'on n'attendait pas. Nous avons montré également quelles pouvaient être les origines de ce malaise, notamment celles qui engagent les responsabilités des établissements. Volontairement, les questions des services et des espaces dédiés n'ont été que rapidement mentionnées. Une abondante bibliographie sur ce thème existe, les préconisations sont fiables et étayées, et cette étude ne se voulait pas un synthèse de ce qui a été cent fois évoqué -et mieux- par d'autres. Nous pensons bien entendu que ces propositions de services et d'espaces pensés pour ces publics sont essentielles pour pouvoir capter les adolescents, modifier l'image des bibliothèques, en prenant en compte leurs besoins. Mais lorsque ces espaces et services ne sont pas encore créés, des leviers d'action existent toutefois, notamment en matière de formation des personnels, dans le cadre d'un projet d'établissement ou de coopération inter-établissements. L'accueil des publics adolescents en bibliothèque municipale ne se fera dans de bonnes conditions que si les établissements sont prêts à consentir à des assouplissements dans le règlement, en accompagnant ces assouplissements de toute la pédagogie dont peuvent faire preuve les bibliothécaires. Là encore, ils sont en première ligne lorsqu'il s'agit de faire passer des messages cohérents de fermeté.

En BU, on voit bien dans les discussions avec les collègues occupant des postes à responsabilité le malaise suscité par de probables fermetures à ces publics : difficile de fermer les portes d'une bibliothèque que l'on voudrait ouverte à tous. Il semble que ce soit au prix de décisions fermes et assumées de la part des directions. Les statuts autorisent ces établissements à fixer eux-mêmes leurs conditions d'accès aux publics

⁹⁹ « Focus sur l'IFLA : entretien avec Viviana Quinoes », *Lecture jeune*, n° 140, décembre 2011, p. 35

extérieurs. Ces autorisations sont évolutives puisque votées chaque année si besoin, et offrent l'avantage de clarifier des situations parfois confuses, qu'il s'agisse d'afficher clairement que les lycéens sont les bienvenus ou qu'ils ne peuvent accéder aux lieux faute de place. Les politiques tarifaires sont également à réinterroger conjointement à ces décisions, d'autant que les financements relèvent parfois aussi bien des conseils régionaux que l'État.

Associée à une politique volontariste de formation à ces publics, il faut aussi évoquer la situation actuelle de non-prise en compte de la fonction accueil dans l'évaluation des personnels de bibliothèque. Comment considérer que la qualité de l'accueil est centrale alors même que ce sont les tâches internes qui sont valorisées durant les entretiens professionnels ? L'axe « accueil » est encore mal défini à ce jour, il figure trop souvent à minima dans les fiches de poste des agents. L'objectiver n'est pas facile, mais des grands principes existent, comme ceux figurant dans la Charte Marianne. On peut rappeler aussi ici le « bouleversement culturel capital » que l'IGB appelle de ses vœux lorsqu'il écrit que « les responsables politiques comme les usagers exigent désormais des bibliothèques plus et mieux ouvertes et des bibliothécaires assumant de manière active leur rôle de médiation et d'accompagnement. Il n'est plus question pour les personnels d'attendre derrière un bureau d'être "dérangés", mais la volonté est maintenant d'aller au devant des publics, d'accompagner une recherche, de soutenir la formation et les apprentissages ¹⁰⁰».

Au delà des tensions et des situations de conflit, que nous dit la présence de ces grands adolescents dans nos murs, alors même qu'ils viennent pour se retrouver, discuter et ne surtout jamais ouvrir un livre ? Quels en sont les enjeux ? Cela changerait-il quelque chose qu'ils se retrouvent au centre commercial voisin pour s'adonner aux mêmes activités, comme on a pu me le suggérer ? La réponse est assurément positive car comme Nassira Hedjerassi, nous pensons que « même par jeu, même par simple apparence et duperie, par camouflage d'occupations qui ne relèvent pas de la lecture ni d'aucun travail intellectuel, le fait de se saisir de livres, de revues, d'utiliser les autres types de supports, est vecteur pour certains de transformations ¹⁰¹».

Deux impasses ont volontairement été intégrées dans les entretiens. Tout d'abord, les collègues n'ont pas été interrogés sur leur cursus scolaire ou universitaire. Une analyse sociale a pourtant été menée sur la profession de bibliothécaire par Bernadette Seibel¹⁰², en 1988. Les 25 années qui nous en séparent ne permettent pas de nous y référer. Pourtant, quelques interviewés se sont bien mis en scène en se projetant dans leur propre passé d'étudiants pour manifester leur désapprobation au comportement des jeunes « de cette génération ». On dispose de peu de données sur les études suivies par les bibliothécaires, si ce n'est les rapports établis pour chaque concours par l'IGB. Ceux-ci convergent pour montrer que les candidats sont désormais sur-diplômés au regard de ce qui est exigé - fréquence d'un bac + 5 au concours de conservateur alors qu'un bac + 3 est seulement nécessaire ; études supérieures pour les magasiniers alors que le bac n'est pas même exigé. Nous manquons donc d'éléments complets et cette étude n'était pas le lieu pour approfondir cette

¹⁰⁰ INPECTION GENERALE DES BIBLIOTHEQUES, *Quels emplois dans les bibliothèques ? op.cit.*, p. 46

¹⁰¹Nassira HEDJERASSI, L'accueil des publics adolescents dans les bibliothèques, *Lecture Jeune*, n° 125, mars 2008, p. 36

¹⁰² Bernadette SEIBEL, *Au nom du livre . Analyse sociale d'un professions : les bibliothécaires*, La Documentation française, 1988

question. La méthode quantitative du questionnaire aurait sans doute été plus adaptée, car plus distanciée, pour recueillir ce type de données. C'est d'ailleurs cette méthode qui a été retenue par David-Jonathan Benrubi lors de son étude sur les consommations culturelles des bibliothécaires en 2009. Puisque ce mémoire est récent, et qu'il se réclame de la première étude citée, nous pouvons en donner les grandes lignes. Une fois encore, seuls 15 % d'agents de catégorie C ont répondu au questionnaire soumis par l'enquêteur, et je n'insisterai jamais assez sur le fait que l'accueil est l'affaire de tous, mais surtout celle des catégorie C puisque ce sont eux qui passent le plus de temps avec le public, non seulement lors de plages postées mais également lorsqu'ils rangent les documents. Sans surprise, les résultats de ces questionnaires auto-administrés montrent que les bibliothécaires sont de « forts lecteurs, grands consommateurs de sorties culturelles, utilisateurs à titre privé des ressources informatiques, mais peu amateurs de télévision [... ils] correspondent bien au profil de la « culture contemporaine cultivée » construit par Dominique Pasquier, Fabienne Gire et Fabien Granjon¹⁰³ ».

Ensuite, les motivations à entrer dans le monde des bibliothèques, les aspirations vocationnelles sont autant d'éléments qui ont manqué à la compréhension de certains discours. On peut penser que l'évocation régulière à la sous-utilisation des collections laisse entendre que ce sont elles qui restent la motivation première d'une part des collègues interviewés, mais cela ne nous en dit pas plus sur l'ensemble de la profession. Et finalement, c'est surtout la possibilité pour chacun d'obtenir les moyens de s'adapter au poste qu'il occupe, au public qu'il sert qui me semble essentielle. Nous pensons qu'accueillir, et bien accueillir est à la portée de tous si les moyens sont mis en œuvre collectivement.

Pour clore ce mémoire comme je l'ai ouvert, je souhaite manifester l'intérêt qu'il a suscité chez l'« enthousiaste modérée » que je suis. De benjamine à trentenaire, mes positions professionnelles ont évolué et c'est une chance. A la question « est-ce qu'être sociologue c'est forcément s'interdire tout regard critique ? », Bernard Lahire répond qu'« en sciences sociales, il importe d'abord et avant tout de comprendre et d'expliquer l'existant. Juger, tout le monde sait faire, c'est même devenu un sport national de haute compétition... En revanche, rendre raison aux choses cela demande du travail et du temps, de la méthode et de la rigueur aussi.¹⁰⁴ » Bibliothécaire depuis 14 ans, et mis à part un rapide passage de quatre mois en BU, je n'avais encore jamais exercé pleinement dans un de ces établissements. Ce mémoire était donc l'occasion d'aller à la rencontre de mes futurs collègues, de mieux les appréhender car il me semble que chaque bibliothèque a sa culture propre, une culture où le regard des autres collègues est essentiel dans la manière dont l'accueil du public se déroule. Un regard qui est aussi une pression quand il s'agit d'appliquer ou non un règlement décidé en haut lieu, de répondre vite s'il y a foule au bureau d'information, ou de choisir de prendre le temps, peu importe le nombre de lecteurs qu'il faut faire patienter. Objectiver ces entretiens a représenté pour moi une épreuve, avec un sujet aussi impliquant. Quitter cette posture critique m'a permis de nourrir une nécessaire réflexion sur de futures fonctions d'encadrement : l'expérience de la sociologie, même en amateur, a été à ce titre, très riche.

¹⁰³ David-Jonathan BENRUBI, « Enquête sur les consommations culturelles des bibliothécaires : », *BBF*, 2009, n° 4, p. 6-16 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 13 décembre 2013

¹⁰⁴ Bernard LAHIRE, « Le modèle de l'honnête homme cultivé est battu en brèche », dans Olivier BESSARD-BANQUY (dir.), *Les mutations de la lecture*, Presses Universitaires de Bordeaux, (Les cahiers du livre), 2012, p. 57

Bibliographie

METHODOLOGIE

BECKER, Howard. *Les ficelles du métier*, La Découverte, 2004. 352 p. (Grands repères)

EVANS, Christophe (dir.). *Mener l'enquête. Guide des études de publics en bibliothèque*, Presses de l'enssib, 2011. 159 p. (La Boîte à outils ; 22)

GOTMAN, Anne, BLANCHET, Alain. *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*, Armand Colin, 2005, 126 p. (Collection 128, n° 19)

SOCIOLOGIE

- Monographies

CHARLOT, Bernard, *Le rapport au savoir en milieu populaire. Une recherche dans les lycées professionnels de banlieue*, Anthropos, 1999, 390 p.

GALLAND, Olivier, *Les jeunes*, La Découverte, 2002, 124 p. (Repères ; 27)

MOULIN, Caroline, *Féminités adolescentes : itinéraires personnels et fabrication des identités sexuées*, Presses Universitaires de Rennes, 2005, 231 p. (« Le sens social »)

RUBI, Stéphane, *Les « crapuleuses », ces adolescentes déviantes*, Presses universitaires de France, 2005, 207 p.

- Articles

GALLAND, Olivier, « Les 18-30 ans, la nouvelle jeunesse ? » *Lecture Jeune*, n° 137, 2011, pp. 10-14

RAPPORTS

CARBONE, Pierre, *Des indicateurs documentaires pour les sites universitaires*, Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche / Inspection Générale des bibliothèques, 2013, 47 p.

DURPAIRE, Jean-Louis, RENOULT, Daniel, *L'accès et la formation à la documentation du lycée à l'Université : un enjeu pour la réussite des études supérieures*. Ministère de l'Education Nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche / Inspection générale des bibliothèques, 2009

IFLA, Recommandations pour l'accueil des adolescents dans les bibliothèques publiques : [En ligne] <<http://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/ya-guidelines2-fr.pdf> .> Consulté le 4 décembre 2013

INPECTION GENERALE DES BIBLIOTHEQUES, *Quels emplois dans les bibliothèques ? État des lieux et perspectives*, Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche / Ministère de la culture, 2013, 82 p.

PUBLICS ET USAGES DES BIBLIOTHEQUES

- Enquêtes

QUICK, Susannah [et al.], *La perception des avantages offerts par les TIC dans les bibliothèques publiques en France : le point de vue des usagers*, Bill and Melinda Gates foundation, 2013, 28 p.

MARESCA, Bruno, *Les bibliothèques municipales en France après le tournant internet : attractivité, fréquentation et devenir*, Bibliothèque publique d'information / Centre Pompidou, 2007, 290 p. (Études et recherche)

- Articles

AROT, Dominique, « Construire la bibliothèque », *BBF*, 2007, n° 1, p. 5-10 [En ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 02 décembre 2013

DAUPHIN, Émilie, « La bibliothèque comme lieu de vie et non d'interdits », *BBF*, 2013, n° 4, p. 40-42 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 06 décembre 2013

DUJARDIN, Brigitte, JULLIEN, Madeleine, « Bibliothèque universitaire, bibliothèque publique? », *BBF*, 2000, n° 5, p.66-70, [En ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 06 décembre 2013

LISJESKI, Sylvie, « Quand les lycéens poussent la porte de la BnF », *Chroniques de la BnF*, n° 65, p.19

TULEU, Benoît, « Contrat sur le lecteur », *BBF*, 2013, n° 4, p. 6-8 [En ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 06 décembre 2013

PRATIQUES CULTURELLES DES ADOLESCENTS

- Études et enquêtes

BAUDELLOT, Christian, CARTIER, Marie, DETREZ, Christine, *Et pourtant, ils lisent...* Ed. du Seuil, 1999, 245 p.

DETREZ, Christine, OCTOBRE, Sylvie, "De Titeuf aux séries à succès : trajectoires de lecteurs de la fin de l'enfance à la grande adolescence", in Christophe EVANS (dir.), *Lectures et lecteurs à l'heure d'Internet. Livres, presse, bibliothèques*, Editions du Cercle de la Librairie, 2011, pp. ?

DONNAT, Olivier. *Les pratiques culturelles des français à l'ère numérique : enquête 2008*, Ministère de la culture et de la communication / La Découverte, 2009, 282 p.

OCTOBRE, Sylvie, DETREZ, Christine, MERCKLE, Pierre, BERTHOMIER, Nathalie, *L'enfance des loisirs. Trajectoires communes et parcours individuels de la fin de l'enfance à la grande adolescence*. Ministère de la Culture et de la communication, 2010, 427 p. (Questions de culture)

POISSENOT, Claude, *Les adolescents et la bibliothèque*, Bpi/Centre Pomidou, 1997, 360 p. (Etudes et recherche)

RENARD, Fanny. *Les lycéens et la lecture : entre habitudes et sollicitations*, Presses Universitaires de Rennes, 2011, 334 p. (Collection Paideia)

- Articles

« Les jeunes et les inégalités numériques - Actes du colloque du 7 juin 2012 organisé par Lecture Jeunesse », *Lecture jeune*, n° 143, 2012, p. 2-58

RECEPTION ET USAGE DES BIBLIOTHEQUES CHEZ LES ADOLESCENTS

- Études et enquêtes

BURGOS, Martine (et al.), *Des jeunes et des bibliothèques. Trois études sur la fréquentation juvénile*, BPI/Centre Pompidou, 2003, 187 p. (Etudes et recherche)

REPAIRE, Virginie, TOUITOU, Cécile, *Les 11-18 ans et les bibliothèques municipales*, Bpi/Centre Pompidou, 2010, 37 p.

ZUDDAS, Agathe, *Préparer le bac à la Bpi : enquête auprès des usagers lycéens*, 2010, [en ligne] <http://www.bpi.fr/modules/resources/download/default/Professionnels/Documents/Etudes%20et%20recherche/Publics_lyceens_2010.pdf> Consulté le 12 novembre 2013.

- Articles et communications

BOUALI (collaborateur), Mohamed, CECCHI (collaborateur), Simon-Nicolas, DAUDIN (collaboratrice), Lucie, DESCHAMPS, Dominique, « Règle et règlement en médiathèque », *BBF*, 2013, n° 4, p. 36-39 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 30 octobre 2013

CHEVALLIER, Philippe, EVANS, Christophe, « Attention, lycéens ! », *BBF*, 2013, n°2, p. 24-29 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 12 juin 2013

DELEUZE, Hélène, « Un printemps à la BPI », *BBF*, 2012, n° 4, p. 35-39 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 28 novembre 2013

HEDJERASSI, Nassira, « L'accueil des publics adolescents dans les bibliothèques », *Lecture Jeune*, n° 125, 2008, p. 35-39

JOSEPH, Mylee, « An exquisite paradox : making teens and young adults welcome in Public Libraries », *Australian Public Library and Information Services*, Septembre 2010, Vol. 23, n° 3, p. 107-110

PETITE, Ségolène, LE DOUARIN Laurence , « La diversité des usages et des étudiants au sein de la Médiathèque Jean Lévy à Lille », *Bibliothèque(s)*, 2008, n° 40, octobre, pp. 66-68.

UTARD, Jean-Claude « Les Bibliothèques jeunesse entre petite enfance et culture ado », Contribution à la journée d'étude *Les bibliothèques pour la jeunesse : évolution ou révolution ?* organisée à la bibliothèque de Caen en mars 2008, [En ligne] <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/60272-les-bibliotheques-jeunesse-entre-petite-enfance-et-culture-ado>> Consulté le 13 novembre 2013.

« Focus sur l'IFLA : entretien avec Viviana Quinoes », *Lecture jeune*, n° 140, décembre 2011, p. 35

BIBLIOTHECAIRES

- Articles et communications

ALIX, Yves, « L'ennemi dans la maison ou les bibliothécaires face à eux-mêmes », [En ligne] <<http://mediadix.u-paris10.fr/archivesje/alixweb.pdf>> Consulté le 10 octobre 2013

BENRUBI, David-Jonathan, « Enquête sur les consommations culturelles des bibliothécaires : », *BBF*, 2009, n° 4, p. 6-16 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 13 décembre 2013

BÜRKI, Reine, MORINEAU, Julia, TOUITOU, Cécile, « Congrès ABF 2013 », *BBF*, 2013, n° 5, p. 75-78 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 11 décembre 2013

LAHARY, Dominique. « Le fossé des générations. Cinq générations de bibliothécaires », *BBF*, Paris, 2005, t.50, n°3, p.30-45. [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/>> Consulté le 11 décembre 2013

ROSSELI, Mariangela « La bibliothèque, un monde de femmes », *Réseaux* 4/2011 (n° 168-169), p. 133-164

- Monographies

BERTRAND, Anne-Marie. *Bibliothécaires face au public*, Bpi, 1995, 248 p. (Études et Recherches)

DE MIRIBEL, Marielle, *Accueillir les publics. Comprendre et agir*, Ed. Du Cercle de la Librairie, 2013, 515 p.

MOURLAN-MAZARGUIL, Sonia. *Le bibliothécaire, ennemi de la bibliothèque*, ENSSIB, 2012, 70 p. (Mémoire d'Étude)

MUTUALISATION

FRUCTUS, Isabelle, « De l'enseignement secondaire à l'enseignement supérieur: s'approprier une culture de l'information » in LIQUÈTE, Vincent (dir.), « Du CDI à la bibliothèque universitaire : former les usagers à l'information ». Les cahiers d'ESQUISSE. N°1, 2010. 108 p., [En ligne] en ligne <<http://www.calameo.com/books/00017502177c37b07c0d0>> Consulté le 12 novembre 2013.

PENICHON, Murielle, *De la collaboration à la mutualisation entre bibliothèques municipales et universitaires : un nouveau modèle pour l'avenir ?* Enssib, 2008, 81 p. (Mémoire d'étude)

Table des annexes

GRILLE D'ENTRETIEN.....	74
TABLEAU DES ENTRETIENS.....	75

GRILLE D'ENTRETIEN

Contexte :

- Quel type d'établissement ? Cet établissement a-t-il vocation à accueillir tous les publics ? La fréquentation des 15-18 ans est-elle évaluée ?
- Quelle politique de services dans votre bibliothèque ? Est-elle dédiée au public adolescent ? Lycéen ? Dans quel but ?
- Proposez-vous une offre spécifique pour les lycéens ?
- Quel usage des aménagements prévus pour ces publics ? Quels autres usages repérés ?
- Des propositions d'actions à mettre en œuvre ?

Vous :

- Missions dans la bibliothèque ? Ancienneté ?
- Dans quel cadre êtes-vous confronté au public lycéen ?
- Quelle connaissance avez-vous de ces publics ?
- Comment percevez-vous ce public ? Pouvez-vous le décrire ?
- Quel rôle pensez-vous jouer dans cette bibliothèque ?
- Que pensez-vous d'une éventuelle co-construction d'une offre avec les jeunes ?
- Que vous évoque la dénomination « digital natives » ?

Vos collègues :

- Quels retours ? Quelles réactions vis-à-vis de ce public ?

Relances :

- une anecdote ?
- Pour vous, qu'est-ce qu'un bon public ?

TABLEAU DES ENTRETIENS

Médiathèque <i>Françoise Gaudet</i> : population mixte, public familial, pas de vigile			
Frédéric	46 ans	1 enfant de 16 ans	Catégorie A, discothécaire
Mélanie	44 ans	3 enfants dont 1 fils de 16 ans	Catégorie C
Médiathèque <i>Annick Le Calvez</i> : bibliothèque de centre-ville, public jeune, pas de vigile mais présence d'une équipe de sécurité-incendie			
Catherine	52 ans	Sans enfant	Catégorie B, périodiques
Monique	46 ans	1 fille de 15 ans	Catégorie B, acquisitions romans
Médiathèque <i>Claire Breton</i> : public adulte, zone de sécurité prioritaire, présence d'un vigile			
Marie	46 ans	Sans enfant	Catégorie B, accueil de classes (lycées)
Julien	24 ans	Sans enfant	Catégorie C, accueil
Alice	54 ans	1 fils de 25 ans	Catégorie A, responsable de section
Bibliothèque universitaire de sciences <i>Jean-Pierre Berthon</i> : campus excentré, public universitaire, un vigile sur l'ensemble du campus			
Geneviève	60 ans	Grands enfants	Catégorie A, responsable de l'accueil, gère les cas difficiles
Laurence	34 ans	Sans enfant	Catégorie A, responsable du service public
Marlène	36 ans	Sans enfant	Catégorie A, responsable de formation
Thomas	39 ans	Sans enfant	Catégorie C, accueil
Médiathèque <i>Eloïse et Gaël Piard</i> : public jeune et difficile, banlieue parisienne			
Noredine	47 ans	1 enfant de 16 ans	Catégorie A, directeur d'établissement
Céline	42 ans	Sans enfant	Catégorie A, responsable de section

Bibliothèque universitaire de droit-économie *Jérôme Vileminot* : centre-ville d'une commune de 250000 habitants. Public universitaire, pas de vigile. Public lycéen privilégié

Catherine	45 ans	1 enfant de 16 ans	Catégorie C, responsable de la banque d'accueil
Florence	45 ans	Sans enfant	Catégorie A, acquisitions
Rachel	35 ans	Sans enfant	Catégorie B, responsable du PEB

Bibliothèque publique d'information (Centre Pompidou, Paris) : gratuite, ouverte à tous, public à 65 % étudiant. Présence permanente d'une équipe de sécurité

Anne	34 ans	1 enfant de 1 an	Catégorie B, administratrice SIGB
Yves	38 ans	Sans enfant	Catégorie A, numérique
Béatrice	47 ans	1 enfant de 15 ans	Catégorie B, médiation numérique

Bibliothèque universitaire de droit-économie *Philippe Cousin* : public universitaire exigeant, zone sensible, contexte très difficile en préparation d'examens

Ludivine	37 ans	Sans enfant	Catégorie A, responsable de section
Alain	42 ans	Sans enfant	Catégorie C, accueil et reliure

