



HAL
open science

Travailler en bibliothèque de périphérie : La construction sociale de la pénibilité

Claude Poissenot

► **To cite this version:**

Claude Poissenot. Travailler en bibliothèque de périphérie : La construction sociale de la pénibilité. 1999. sic_00000382

HAL Id: sic_00000382

https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00000382v1

Submitted on 6 Feb 2003

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Travailler en bibliothèque de périphérie

La construction sociale de la pénibilité

Par l'entremise d'associations professionnelles au premier rang desquelles figure l'ABF, le corps des bibliothécaires n'a eu de cesse de se construire depuis presque un siècle. Ce corps opère comme un pôle de référence, un support à l'identification des individus qui le composent. Par delà les différences de situation réelle, chacun reconnaît (plus ou moins) son appartenance à un groupe social commun, celui des bibliothécaires. Ce corps professionnel n'existe pas seulement par des discours¹, revues ou congrès il se fonde aussi sur la maîtrise de techniques particulières.

Dans cet article, nous voudrions moins insister sur ce qui rassemble les bibliothécaires que sur ce qui les sépare. Tous, en effet, ne vivent pas leur travail avec autant de plaisir. Certains perçoivent leur activité comme plus pénible que d'autres. Nous analyserons non pas l'ensemble de ce qui produit la pénibilité du travail en bibliothèque mais en quoi le type d'équipement et surtout son quartier d'implantation permettent de rendre compte d'une partie de ce sentiment.

Des contextes de travail différents

Ce qui frappe les étudiants de DUT "Métiers du livre" quand ils découvrent le métier de bibliothécaire, c'est le travail qui se fait en dehors des heures d'ouverture au public. Ils prennent conscience du circuit que doit emprunter le livre avant d'aboutir à sa mise à disposition du public. On ne peut donc pas réduire le travail des bibliothécaires au seul "service public". Les situations d'interaction avec les usagers ne représentent qu'une partie de leur activité professionnelle. Néanmoins, dans les bibliothèques de lecture publique, cette situation occupe une place importante tant en temps passé qu'en intensité émotionnelle ressentie.

La nature des interactions vécues par les professionnels dépend des déterminants qui pèsent sur la fréquentation de l'équipement dans lequel ils exercent. Depuis plus de vingt ans, les enquêtes sociologiques conduisent à des résultats récurrents : la bibliothèque recrute plutôt les scolaires, les diplômés, les gros lecteurs, les femmes, etc. Ces déterminants sociaux opèrent dans le cadre d'une répartition des bibliothèques qui suit la géographie sociale des quartiers. Elles sont traditionnellement installées dans le centre ville et il faut attendre les années soixante pour que les premières s'implantent dans les quartiers périphériques des grandes villes en pleine croissance à l'époque. Cette opposition centre-périphérie structure fortement les caractéristiques du public. Dans notre enquête rennaise, "la proportion de jeunes issus de milieu populaire passe de 14% à la bibliothèque du centre ville à 65% à la bibliothèque d'un quartier

¹ Dans *Discours sur la lecture* (Paris, BPI/Centre G. Pompidou, 1989), A.-M. Chartier & J. Hébrard ont distingué la singularité du discours des bibliothécaires sur la lecture par rapport à ceux de l'Eglise ou de l'Ecole. Ils ont ainsi involontairement contribué modestement à la construction du corps des bibliothécaires.

périphérique²". Ce résultat observable en tout point du territoire lorrain ou national signifie que le public auquel les bibliothécaires sont confrontés n'est pas le même en centre ville et en périphérie. L'idée d'un public qui serait partout le même n'est pas tenable. Le milieu social et le niveau d'instruction façonnent le comportement des usagers dans la bibliothèque mais aussi leurs goûts littéraires, leurs raisons de venir, leurs modes de sociabilité, leur rapport à l'école et aux valeurs qu'elle diffuse.

Public "difficile"/ public "idéal"

Une première source de la pénibilité du travail en bibliothèque réside dans la nature du public auquel les professionnels sont confrontés. Dans le cas d'une implantation dans un quartier populaire au faible degré d'instruction, la bibliothèque recrute un public qui a plus de risques statistiques de "poser problème". Quelle est la nature de ce "problème" ? Elle réside essentiellement dans l'écart qui sépare les bibliothécaires du public au niveau de leur position dans l'espace social et culturel³. Le public adopte des comportements qui ne sont pas partagés. Le public est bruyant, peu discret, pas toujours respectueux ou reconnaissant⁴. Il ne s'agit pas de contester la réalité de cette perception du public par les professionnels mais d'en situer les causes dans cet écart entre le public et les bibliothécaires.

Ainsi par rapport à leurs collègues qui exercent en centre ville, ceux qui sont en périphérie rencontrent davantage de situations anxiogènes. De façon plus générale, le public "idéal" se rencontre moins souvent dans ces équipements. Dans son dernier ouvrage, A.-M. Bertrand distingue deux types de bibliothécaires en lecture publique selon le rôle qu'ils s'attribuent. Elle sépare le bibliothécaire "professionnel" pour lequel "l'expertise professionnelle se confond avec l'expertise documentaire⁵" et le bibliothécaire "guide" pour lequel compte surtout "l'expertise relationnelle". Par la nature des demandes documentaires rencontrées dans les bibliothèques de périphérie, les bibliothécaires ne peuvent manifester toute leur expertise documentaire qui consiste à identifier, localiser et communiquer les documents les plus rares.

La démocratisation des bibliothèques i.e l'accès d'un plus grand nombre de membres des classes populaires dans cet équipement impose des conséquences sur le métier de bibliothécaire. De ce point de vue, les bibliothèques publiques sont soumises à des tensions que l'institution scolaire a déjà rencontrées : "successivement, le collège, le lycée et l'université doivent accueillir de nouveaux publics qui n'adoptent plus les attitudes scolaires implicites, les attentes et les motivations prévues⁶". Le bibliothécaire "guide" doit prendre en charge un usager qui ne fait pas toujours preuve de bonne volonté culturelle et parfois revendique une forme de consumérisme contradictoire avec le désir de faire découvrir des oeuvres au public.

² C. Poissenot, *Les adolescents et la bib*, Paris, BPI/ Centre G. Pompidou, 1997, p. 318.

³ Le degré de sélection observé pour tous les concours de bibliothécaire se traduit automatiquement - étant donné la nature des épreuves qui les constitue - par le recrutement de personnes occupant une position élevée dans la hiérarchie sociale, culturelle et/ou scolaire. Cela ne fait qu'accroître l'écart avec le public.

⁴ Evidemment, nous n'entendons pas que tous les visiteurs ont de tels comportements mais que ceux-ci sont plus souvent observables dans ces équipements que ceux de centre ville.

⁵ A.-M. Bertrand, *Bibliothécaires face au public*, Paris, BPI/ Centre G. Pompidou, 1995, p. 126.

⁶ F. Dubet, D. Martucelli, *Dans quelle société vivons-nous ?*, Paris, Le Seuil, 1998, p. 153.

Ainsi, que les bibliothécaires se définissent par leur mission de guide ou par leur expertise documentaire, le fait d'exercer dans un quartier périphérique diminue les chances d'être satisfait. L'absence de congruence entre leurs représentations du public "idéal" et la réalité du public auquel ils sont confrontés donne naissance à une forme de pénibilité. On retrouve là une des sources de pénibilité que J.-C. Kaufmann a mis au jour pour l'action ménagère. C'est quand l'image que l'on se fait de soi ou du bon travail ménager entre en décalage avec la réalité du geste que "s'introduit la pénibilité"⁷. De même, quand de façon quotidienne, l'idée que l'on se fait du métier de bibliothécaire se trouve démentie par la réalité du travail, le métier devient plus pénible. Et le public à l'origine de cette tension fortement vécue, se mue en public "difficile", "à problème" car il est identifié comme coupable.

L'image de la bibliothèque

Si les bibliothécaires se différencient par le public auquel ils ont affaire, ils se distinguent aussi par l'équipement dans lequel ils exercent. Ils portent volontairement ou non l'image de cette institution. En ce sens ils sont comparables à beaucoup d'autres professions parmi lesquelles l'enseignement. A grade égal, il existe des différences entre enseignants selon qu'ils enseignent en lycée de banlieue ou en lycée de centre ville, en IUT ou à l'Université. Dans tous les cas, les membres d'une institution doivent une partie de leur reconnaissance à la nature du public qui la fréquente. La hiérarchie symbolique des équipements dépend de la position qu'occupe son public dominant dans la hiérarchie sociale et culturelle.

Par ailleurs, l'éloignement du centre historique symbolise aussi une distance à l'égard des lieux de pouvoir et de production du savoir. Le métier de bibliothécaire doit sa valorisation à sa position proche de la création culturelle. La valorisation des bibliothèques universitaires par rapport aux bibliothèques publiques s'explique par cette différence de position.

Sous ces deux critères (nature du public, éloignement vis-à-vis de la création), les bibliothèques implantées dans les quartiers populaires et périphériques contribuent à la dévalorisation de ceux qui y travaillent. Que ce soient par leurs pairs ou par d'autres membres de notre société, ils subissent une forme de dégradation symbolique. Bien sûr, certains peuvent saluer leur "courage" ou "dévouement" mais la dénégation du stigmatisme confirme son existence.

Non seulement le travail est indéniablement plus "difficile" mais en plus s'y ajoute une forme de dévalorisation. Cela constitue une source supplémentaire de pénibilité à l'activité professionnelle.

L'importance du discours politique

Le travail en bibliothèque implantée dans un quartier populaire est-il condamné à être perçu comme un travail pénible ? N'existe-t-il aucune source de satisfactions possibles ? En réalité, la pénibilité de la confrontation avec le public de ces bibliothèques est susceptible de diminuer voire de disparaître pour peu qu'elle s'accompagne d'une adhésion militante à l'idée de diffusion de la lecture. Quand le

⁷ J.-C. Kaufmann, *Le coeur à l'ouvrage*, Paris, Nathan, 1997, p. 152.

travail prend place dans le cadre d'un projet politique de démocratisation du savoir, la pénibilité peut ne pas voir même le jour. Une unité se construit entre la réalité du travail et la conception que l'on s'en fait.

Mais cette adhésion à ces idées n'est pas à l'abri de l'érosion par le contact quotidien et recommencé avec des situations toujours comparables. La lassitude peut aussi provenir des maigres résultats obtenus pour ses efforts dépensés pendant tant de temps. Elle peut aussi surgir du fait d'un sentiment d'isolement. Cette politique de démocratisation de la lecture demande des efforts et des moyens. Les autorités administratives et politiques décident ou non d'adopter cette politique en allouant des crédits et du personnel. Dans le cas où ces autorités ne fournissent pas les moyens de l'activité militante, le sentiment d'isolement peut se muer en sentiment d'abandon. Le travail devient pénible parce qu'il souffre d'une absence de reconnaissance réelle. A l'épreuve des situations anxiogènes s'ajoute celle de devoir y faire face avec des moyens qui sont jugés dérisoires.

Conclusion

S'il existe un sentiment d'appartenance au corps des bibliothécaires qui insiste sur ce qui réunit les membres de ce corps, il existe de fortes disparités dans les situations d'exercice du métier selon l'équipement de rattachement. Une des sources de différenciation concerne le sentiment de pénibilité du travail. Nous avons montré en quoi le fait d'exercer dans une bibliothèque d'un quartier périphérique produit cette impression. Bien sûr, les bibliothécaires dans d'autres équipements peuvent juger leur travail pénible pour d'autres raisons, c'est dire que le public n'est pas seul responsable de la pénibilité.

Une fois le constat établi se pose la question des remèdes possibles. S'agissant de l'écart entre bibliothécaires et usagers des positions dans la hiérarchie sociale et culturelle comme source de pénibilité, on voit mal comment il serait possible de modifier la position des bibliothécaires. Le mode scolaire de recrutement des professionnels participe à la reproduction des situations. De même, le lien entre le "niveau" du public et l'image de la bibliothèque ne paraît pas aisément modifiable. En revanche, la politique menée à l'égard des quartiers "difficiles" semble plus susceptible de changement. L'Education Nationale a répondu à la question de ces quartiers par une politique de discrimination positive. "Les ZEP, par exemple, ont reçu davantage de moyens pour compenser le fait d'être dans un environnement défavorable à la réussite scolaire⁸". Cette politique présente l'avantage de signifier aux acteurs locaux (enseignants, parents, etc.) l'engagement collectif en faveur du travail qu'ils mettent en oeuvre. C'est une reconnaissance de l'importance de la mission qu'ils ont en charge. Le sentiment d'abandon risque moins d'apparaître.

A la différence de la politique scolaire définie au niveau de l'Etat (Loi de 1989), la politique de lecture publique est du ressort des municipalités. Celles-ci n'entendent pas toujours donner des moyens ou mettre en place une politique de discrimination positive. A enveloppe budgétaire constante, le choix peut être de privilégier l'établissement central et de prestige plutôt que les petits équipements de proximité.

⁸ C. Thélot, *L'évaluation du système éducatif*, Paris, Nathan, 1993, p. 75.

Août 1998