

SESSION 2015

**CAPES
CONCOURS INTERNE
ET CAER**

Section : DOCUMENTATION

ÉPREUVE À PARTIR D'UN DOSSIER THÉMATIQUE

Durée : 5 heures

L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout matériel électronique (y compris la calculatrice) est rigoureusement interdit.

Dans le cas où un(e) candidat(e) repère ce qui lui semble être une erreur d'énoncé, il (elle) le signale très lisiblement sur sa copie, propose la correction et poursuit l'épreuve en conséquence.

De même, si cela vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner explicitement.

NB : La copie que vous rendrez ne devra, conformément au principe d'anonymat, comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé comporte notamment la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de signer ou de l'identifier.

Tournez la page S.V.P.

Titre du dossier : Incivilités

A partir de ce dossier thématique comportant 5 documents, vous devez :

1. rédiger une note de synthèse dégagant une problématique d'ensemble (3 pages maximum) ;
2. développer une réflexion personnelle sur le rôle du professeur-documentaliste dans la lutte contre les incivilités ;
3. élaborer pour le document 3 la référence bibliographique suivie des éléments d'analyse.

La référence bibliographique de ce document sera établie, en application des normes en vigueur, en renseignant les zones pertinentes du bordereau de saisie.

Mots clés : indiquer exclusivement dans le champ du bordereau prévu à cet effet les mots clés qui permettront une recherche efficace en langage naturel.

Le document 3 fera l'objet d'un résumé indicatif de 50 mots.

Règles pour le comptage des mots :

Les chiffres : une date = 1 mot (ex. 2007 = 1 mot) ; un pourcentage : 50 % = 2 mots

Les sigles : CNDP = 1 mot. Il est déconseillé d'utiliser des sigles peu connus dans l'éducation nationale.

Les articles, même élidés : 1 mot.

Les mots composés avec un trait d'union (ex. sino-soviétique) = 1 mot, mais c'est-à-dire = 4 mots.

Document 1

Eduscol. Des incivilités au sentiment d'insécurité en milieu scolaire. (2004)

Document 2

Saamarande. Vol de Mangas au CDI. (2008)

Document 3

Abdelwahed Allouche. Les médiations dans les bibliothèques publiques. (2007)

Document 4

Direction de l'information légale et administrative. Une citoyenneté en crise. (2006)

Document 5

Bibliothèque universitaire Pierre et Marie Curie. Enquête sur les incivilités. (2014)

DOCUMENT 1

Des incivilités au sentiment d'insécurité en milieu scolaire

Si la violence est une atteinte à l'intégrité physique, morale ou matérielle de la personne, l'incivilité peut-être qualifiée comme une rupture du pacte culturel. Toutes deux génèrent un sentiment d'insécurité. L'incivilité se traite sur le long terme. C'est une réponse individuelle, un contrat moral. Quel que soit le type de violence ou d'incivilité, ce qui est en jeu c'est le mal-être des jeunes. Il n'y a donc pas de différence fondamentale de méthode. Ce qui est essentiel, c'est de travailler sur le relationnel.

Une question importante est celle du degré de tolérance. En effet, le sentiment d'insécurité est subjectif, il dépend lui-même du degré de tolérance. D'où l'importance de considérer le groupe, la classe. Il s'agit de donner une réponse collective, de construire un travail sur la règle et sur les rituels. La règle doit être le fruit d'un accord collectif qui fonde sa légitimité.

Quels sont les moyens dont on dispose actuellement ? Les actions au niveau du passage École-collège ; les comités d'éducation à la santé et à la citoyenneté (CESC) ; les ateliers-relais ; l'École ouverte ; les activités péri-scolaires.

Ces outils ne sauraient faire négliger des dimensions essentielles dans le traitement des incivilités et de la violence :

- Les difficultés proprement psychologiques des élèves. Un effort d'écoute et de communication est indispensable en vue de la réduction du mal-être des jeunes. C'est une compétence transversale à travailler dans toutes les disciplines. Un travail sur les représentations, en rapport notamment avec les flux d'images que reçoivent au quotidien les élèves, s'avère nécessaire ;
- Les relations entre les maîtres et les élèves sont un aspect suffisamment important pour qu'on y consacre de la réflexion et du temps en classe. Ce temps peut être l'occasion de fixer les règles en commun ;
- Le travail concernant la nécessité du respect de l'autre et des différences, notamment en ce qui concerne les incivilités et les violences sexistes ;
- La question de l'orientation : sentiment d'échec, regroupement en "ghettos" sont également des causes de désespérance, d'incivilités et de violences.

L'autorité : les seuils de tolérance dans l'institution scolaire

La tolérance relève d'un équilibre entre loi/règlement intérieur et intérêt de l'institution. L'autorité est l'attitude qui permet le maintien de cet équilibre.

Dans ce cadre, les intérêts de l'institution étant différents d'un établissement, d'une école à l'autre, les enjeux éducatifs étant également différents d'un élève à l'autre, le seuil de tolérance varie aussi d'un établissement, d'une école à l'autre, d'une fonction exercée à l'autre, d'un individu à l'autre, d'un moment de vie à l'autre. Dès lors qu'au sein de l'établissement la question d'un seuil de tolérance dépassé se pose, il est urgent de réfléchir ensemble aux moyens de la résoudre.

Il peut ainsi s'avérer nécessaire :

- De construire ensemble un cadre cohérent de références fondé d'une part, sur les valeurs républicaines - qu'il ne suffit pas d'énoncer comme des évidences mais qu'il faut définir ensemble et sur lesquelles chacun doit s'exprimer - et, d'autre part, sur les règles de vie collectives ;
- De définir et affirmer l'"autorité". Il existe différents types d'autorité : une autorité de type fonctionnel qui relève de la didactique, tel que par exemple les rituels pour rentrer dans la classe (fonction structurante), l'accueil par l'enseignant, la visibilité des limites du "lieu École" ; une autorité de type culturel, qui se dégage du "prescrit" pour prendre en compte des évolutions sociales, et enfin une autorité de type juridique qui renvoie aux interdits ;
- De mettre en place des commissions de médiation avant le conseil de discipline. En cas d'échec, le conseil de discipline est réuni. Sa décision n'est ni négociable ni critiquable. La sanction est nécessairement expliquée ;
- De mettre en place des dispositifs de veille chargés de repérer les premiers signes d'alerte (élèves décrocheurs) et d'agir ainsi de façon cohérente.

La question reste posée du seuil de tolérance des élèves au regard de la violence institutionnelle.

Climat de l'établissement, veille et anticipation des crises

Il existe des "signes" pragmatiques d'une montée de la violence : tags et graffitis, alarmes ferroviaires ou alarmes à l'incendie déclenchées de manière intempestive, insultes et projectiles. Ces désordres sont ressentis par les professeurs comme des agressions, et il revient aux équipes de direction d'évaluer et de contrôler la situation. Dans d'autres cas, il n'y a pas de signe avant-coureur. Il peut s'agir d'un événement fortuit (élève renversé par un bus, résultat d'une rencontre sportive, jugement d'un délit...), ou encore d'incidents peu graves qui n'ont pas fait l'objet d'un signalement.

Parmi les indicateurs qui peuvent être utiles, on note l'absentéisme des professeurs et les événements signalés par l'intermédiaire du logiciel SIGNA. La difficulté à construire des indicateurs sur la capacité de réaction d'un établissement face à une crise prévue ou fortuite est soulignée. On évoque alors la nécessité de s'appuyer sur les inspecteurs pédagogiques régionaux.

Un accord assez large sur les constats se dégage, mais il existe une plus grande variété de points de vue quant à l'interprétation des indicateurs. Deux questions émergent : que peut-on faire quand on constate un climat difficile ? Qu'est-ce qui pose problème dans la régulation à long terme ?

Quelques pistes sont proposées : veiller, dans les périodes calmes, à la régulation des relations entre les différents acteurs : équipe de direction et corps enseignant, professeurs et élèves, équipe de direction et élèves, équipe de direction et parents d'élèves ; améliorer l'accueil des parents d'élèves ; organiser des lieux et un temps pour la participation de tous à la vie de l'établissement ; développer la formation qui permet de prendre de la distance par rapport aux situations vécues ; créer des structures de médiation.

Plusieurs intervenants ont insisté sur le fait que la violence est un phénomène social et pas seulement un phénomène scolaire. Les délits commis dans les établissements doivent être

traités sur le registre disciplinaire, mais aussi dans le droit commun : ils relèvent alors du procureur de la République.

La communication externe et interne en cas de crise

La situation de crise se présente comme un moment imprévisible, spectaculaire, saturé d'émotions qui engendre de la pression, de la déstabilisation chez les personnes. Par son caractère complexe, elle perturbe les instances de régulation des systèmes, des organisations ou des institutions.

En termes de communication, elle crée un environnement qui est davantage propice à la rumeur qu'à l'information. Si le mot de crise renvoie à un état de perturbation, de chaos, de désordre, il signifie également une occasion de croissance et de développement.

Une première exigence pour l'étude de ces phénomènes consiste à distinguer les différentes situations de crise et les différences de niveaux d'intensité, en particulier pour ce qui relève de l'incident, de l'événement ou de la crise à proprement parler.

Dans notre société d'information et de communication, les situations de crise ont tendance à être portées sur le devant de la scène médiatique, articulant ainsi la scène interne, celle d'un établissement scolaire par exemple et la scène externe de l'espace public. Se pose alors la double question de la communication interne et externe.

Dans le cas d'un établissement scolaire confronté à une situation de crise suite à un acte de violence, la communication interne concerne la circulation de l'information au sein même de la communauté éducative en direction des membres de l'établissement, des élèves et de leurs familles. La communication externe concerne les relations avec les médias de masse et les partenaires du système éducatif.

L'issue favorable d'une situation de crise dépend souvent fortement de l'articulation qui est faite entre ces deux dimensions de la communication.

Les relations avec les médias

La communication avec les médias se présente aujourd'hui comme un incontournable qui nécessite le développement de compétences spécifiques pour le personnel de l'Éducation nationale. Le monde des médias et celui de l'éducation sont souvent perçus à travers leurs ruptures ; que ce soit au niveau des valeurs ou des méthodes : d'un côté règnerait l'événementiel, le spectaculaire, l'émotion, l'information, l'investigation, de l'autre, le savoir, la distanciation, la connaissance, la justification, l'argumentation.

La question de ces relations est souvent posée en termes de "qui contrôle qui ? ", avec les risques de réaction en retour quand on veut instrumentaliser les médias ou retenir l'information. Le journaliste est un citoyen, une personne à la recherche d'informations, l'information étant un droit civique fondamental quand il ne touche pas à la sphère privée.

Ainsi la communication en temps de crise avec les médias nous apprend-elle beaucoup sur la communication à mener avec eux par "temps calme". Elle pose cette question à tous les niveaux de l'institution. Elle nous invite également à différencier les interlocuteurs : presse,

radio, télévision, médias locaux, régionaux ou nationaux. D'où l'importance de les identifier et de les connaître, d'établir avec eux des relations continues, durables, pérennes.

Organisation de la communication

Au plan stratégique, la communication externe et interne en cas de crise a avantage à s'organiser autour de trois dimensions. La première concerne les démarches de prévention en amont de la crise, la deuxième réfère à la situation de gestion de la crise, la troisième à l'accompagnement de la crise.

Les démarches de prévention

Certaines paraissent particulièrement adaptées :

- mener une politique d'établissement en matière de communication interne et externe (activité de veille, plan de communication sur l'année...) qui n'attend pas l'arrivée d'une crise pour se mobiliser ;
- établir des relations permanentes et régulières avec les médias et non pas uniquement en situation de crise ; citons en particulier l'intérêt d'avoir un même interlocuteur par média ;
- gérer les incidents mineurs et les événements plus importants de manière rigoureuse pour ne pas générer et avoir à traiter des crises aiguës. On note à ce sujet l'importance de la communication interne dans un établissement et l'intérêt de l'existence d'instances de gestion des problèmes et des dysfonctionnements ;
- organiser la formation des chefs d'établissement sur la communication avec les médias et créer un groupe de personnes ressources d'aide aux chefs d'établissement au niveau académique, voire des bassins ;
- définir les différents interlocuteurs des médias dans l'académie aux différents niveaux (rectorat, inspection académique, bassins, établissements).

La gestion de crise

Elle s'appuie sur quelques principes et règles d'action essentiels :

- mettre en place un groupe de gestion de crise autour du chef d'établissement qui, seul, est habilité à communiquer ;
- préparer une stratégie d'intervention : définir les niveaux de mobilisation, la place respective de la communication interne et externe, penser à la sortie de crise, informer le rectorat en cas de contact avec un média national...;
- établir de la transparence sur les faits ; préparer un dossier de presse contenant les éléments à communiquer ;
- communiquer en priorité auprès des personnels, des élèves et de leurs familles ; ne pas répondre à un article de presse, en proposer un autre.

L'accompagnement de la crise

Le temps de la crise dépasse le seul moment du pic de l'événement. Un travail d'accompagnement et de suivi après la crise favorise sa régulation. Il s'avère donc important après la crise, de communiquer en interne, auprès de la hiérarchie et de travailler le retour d'expérience pour tirer en tirer des enseignements.

DOCUMENT 2

Vol de mangas au CDI

« Et non, ce n'est pas une métaphore pour dire que les mangas volent dans mon CDI, mais bien pour dénoncer mes élèves qui sont de petits voleurs. Moi aussi, j'ai voulu surfer sur la vague des mangas et j'en avais acquis une petite dizaine de trois séries différentes pour commencer (Tsubasa pour les filles, Naruto, Death Note pour les garçons).

Bien sûr, cette politique d'acquisition avait été faite de façon professionnelle : ne connaissant moi-même rien aux mangas, je m'étais laissée conseillée par un fan inconditionnel du genre (en l'occurrence un élève de 17 ans), qui s'était fichu de moi parce que je lui disais que j'avais acheté un manga, alors qu'en fait c'était une bande dessinée chinoise. Bref, trop nulle la doc !

Il devenait donc nécessaire de se former en la matière, car quand même, c'est mon métier de savoir ce que j'achète... Heureusement le manga est à la mode et c'était le thème choisi par le CDDP pour la journée des docs d'Aquitaine. Après avoir été voir la formidable conférence au CDDP, j'ai voulu approfondir mon fonds en achetant des mangas un peu plus intéressants et moins commerciaux (Nana, Aux pieds chéri pour les filles, Jinn pour moi, Say hello to Black Jack, Fullmetal Alchemist pour les mecs, et puis des Taniguchi pour les intellectuels). J'ai même envisagé avec ma tutrice de faire venir l'expo du CDDP sur les mangas (qui n'est plus disponible) et de monter un club manga pour le joli mois de mai. Mais... il y a un mais.

En faisant le bilan de ce que j'avais déjà reçu et commandé (j'attends trois commandes de BD depuis trois mois, vive les lourdeurs de l'administration!), je me rendis compte que sur les 10 mangas que j'avais déjà rentrés dans la base, il ne m'en restait qu'un ! Ils m'ont tout piqué ! Je savais que l'an dernier, toute la série Largo Winch avait disparu. Mais en début d'année, je me suis dit : "Mais non, ils ne vont pas me faire ça à moi. Je vais leur acheter le meilleur et leur reconnaissance sera éternelle...". Tu

parles ! J'avais même insisté pour que les élèves puissent emprunter les bandes dessinées chez eux pour dévier le vol, et bien non ! Ils les ont piqués quand même ! Du coup, je suis un peu refroidie, car ça faisait moins de trois semaines qu'on les avait reçus. C'est comme Persépolis, il n'a tenu qu'un jour en nouveauté pour disparaître ad vitam eternam... Je n'ai même pas eu le temps de le feuilleter.

Que faire, que faire ? Un portique antivol, ça coûte 1500 euros minimum. J'ai demandé à la Région, mais je n'ai pas de réponse ; Augmenter le budget pour racheter chaque année ce qui est volé, tout en acceptant la fatalité (s'ils volent, ça veut dire qu'ils lisent encore, tout n'est pas perdu) ; Mettre les livres convoités en accès limité derrière la borne de prêt. On le fait pour les manuels, avec inscription des élèves sur un papier, même si c'est pour l'heure, les manuels disparaissent quand même (faux noms, gruges de toutes sortes). Et puis ma philosophie m'interdit de mettre les livres en accès limité ! Acheter que des livres documentaires, des encyclopédies et les prix Goncourt, on est sûrs qu'ils ne disparaîtront pas ceux-là !

Bref, je n'ai pas de solution, même si la 2^o me paraît être la meilleure option, tout en étant un trou sans fond pour le budget de l'établissement. Voilà, je ne sais pas si c'est pareil dans tous les CDI, mais je me souviens qu'à la bibliothèque universitaire où je travaillais, les portiques antivols n'empêchaient pas forcément les vols et étaient pénibles à gérer (bips insupportables, faire repasser les gens un par un quand ils passent à plusieurs pour savoir qui vous a sorti de votre torpeur en sonnant, fouiller le suspect en se faisant insulter parce qu'on fait du délit de faciès...). Bref, cela donne un petit côté dissuasif certes, mais un petit côté contrôle aussi qui serait certainement mal perçu par les lycéens (qui ont du mal avec l'autorité parfois).

Posté par saamarande à 20:18 - Documentation / Bibliothéconomie - Commentaires [13] - Permalien [#]

Les médiations dans les bibliothèques publiques

L'exploration de la notion de médiation dans le domaine de la lecture publique ouvre de larges horizons à la recherche sur les représentations qu'ont les bibliothécaires de leurs missions et permet d'identifier leurs différents positionnements vis-à-vis des destinataires de l'offre que sont les publics et les publics éloignés; elle permet d'aborder d'emblée la question de la démocratie culturelle dans les bibliothèques publiques.

Les expériences de la médiation formalisée, telles qu'elles se sont manifestées dans le dispositif ATD/QM¹, à partir de 1992 puis dans celui des médiateurs du livre emplois-jeunes entre 1997 et 2002, mais aussi celles de toujours de la médiation innommée², entreprises par des

bibliothécaires-médiateurs, interrogent le métier sur ses principes de fonctionnement comme l'unité des collections et du public, la prescription de celles-là et la reconversion de celui-ci, les rapports entre l'offre et la demande... Autrement dit, elles l'interrogent sur ses capacités réelles à démocratiser l'écrit en circonscrivant ses champs de compétences dans les limites strictes de ces principes.

La médiation du livre comme démarche-projet, centrée sur les besoins de l'individu lisant, adoptant le principe du traitement personnalisé de la demande, du retour au social et de la rencontre sur la base du savoir partagé, résiste-t-elle aux conceptions dominantes que mettent en pratique les bibliothécaires dans leurs entremises entre lecteurs légitimes et collections de documents? Quelles ouvertures et quels enjeux promet-elle pour l'avenir des bibliothèques?

Une interrogation menée par le biais d'un questionnaire adressé aux responsables des bibliothèques municipales, aux pilotes et aux animateurs de la médiation du livre et la réflexion qu'elle a suscitée³ permettraient de donner quelques réponses à ces questions et d'explorer les chemins d'une démocratie culturelle de fait. La réorganisation des priorités d'un service et l'insistance sur les adaptations professionnelles nécessaires à introduire, suite au constat d'échec de cette démocratie à travers, entre autres, la mise en place ou le renforcement d'actions innovantes (bibliothèques

1. Aide à toute détresse/Quart-monde.

2. Pour clarifier la distinction entre médiation nommée et innommée, voir Vincent De Briant et Yves Palau, *La médiation: définition, pratiques et perspectives*, Nathan Université, 1999.

3. Cette réflexion a donné lieu à la soutenance d'une thèse en sciences de l'information et de la communication à Paris-Villetaneuse en décembre 2005. Je me suis appuyé sur le dépouillement d'un corpus composé d'une centaine de questionnaires exploitables émanant de différentes bibliothèques publiques, complété par 37 entretiens semi-directifs administrés parmi les grandes bibliothèques et celles de la région parisienne.

de rue, portage de livres à domicile, lutte contre l'échec scolaire, l'illettrisme et la précarité économique), donneraient un nouveau souffle à un métier en pleine mutation⁴.

Méthodologie et problématique de la médiation du livre

La construction de l'objet

L'origine de la réflexion de certains bibliothécaires sur l'importance de la médiation du livre dans leur métier peut se résumer dans une interrogation sur la place – ou l'absence de place – « *des publics potentiels, des faibles lecteurs, des lecteurs éloignés, empêchés, non-lecteurs*⁵ » dans les bibliothèques publiques. Se voulant le sanctuaire de la lecture pour tous, elles constatent, avec regret, la désertion des couches populaires de ces institutions ou une présence improductive à travers le détournement des usages habituels de lecture par des publics spécifiques⁶. Elles comprennent, au-delà de la langue de bois et des euphémismes habituels, le rôle éminemment élitiste qu'elles jouent⁷ et veulent se donner les moyens d'y remédier.

4. Mutation attribuée souvent aux nouvelles technologies, au détriment de l'analyse de la transformation des publics et de la base de recrutement des bibliothécaires. La focalisation sur le traitement des collections et sur la dématérialisation des documents à travers la problématique du numérique semble marginaliser la réflexion sur l'approche des publics dans les bibliothèques.

5. Des dénominations qui méritent des clarifications mais dont le principal dénominateur commun est la production d'une définition en négatif au regard de la culture légitime et des usages et goûts des classes moyennes, qui restent le référentiel dans l'idéal de l'offre et dans les modes organisationnels des bibliothécaires.

6. À l'instar de l'attitude turbulente des adolescents en bibliothèque, maintes fois soulignée pour symboliser un détournement des missions et la dégradation des conditions d'intervention professionnelles.

7. Élitisme qui n'exclut pas l'existence de quelques exemples de mixité sociale et de démocratisation culturelle, devenus possibles grâce à une conception innovante des rapports aux publics et aux collections. Voir : Michèle Petit, *De la bibliothèque au droit de cité : parcours de jeunes*, Bibliothèque publique d'information, 1997, 361 p.

Face à cette situation, quel rôle pourrait jouer la médiation du livre dans la réduction de l'écart entre la croyance profonde qu'ont les bibliothécaires de faire des institutions de lecture publique des lieux de veille documentaire, de loisir, d'information et de formation ouverts à tous, offrant à chacun les mêmes chances d'accès à la culture, et la réalité sélective de leurs fonctionnements, une réalité têtue à verser au dossier du déficit démocratique dans la participation culturelle? Cette réalité, dont une des manifestations est la stagnation du nombre d'inscrits dans les bibliothèques publiques⁸, peut être attribuée à plusieurs causes : l'oubli du social dans le traitement du champ culturel, l'écart entre l'offre et la demande, la demande et le besoin, le « lâcher-prise » des bibliothèques tournées vers une logique défensive comme réaction à un environnement professionnel nouveau (le multisupport, les TIC), contraint sur le plan budgétaire (application de la loi sur le droit de prêt, baisse des dotations pour le fonctionnement⁹) et tendu sur le plan humain (nouvelles exigences des utilisateurs et diversité des statuts des personnels).

D'autre part, l'approche prudente et euphémique de « l'establishment » (représentants politiques, associatifs, personnalités culturelles) concernant les inégalités d'accès à la culture et le consensus – même mou – des différentes politiques en faveur d'une orientation malrucienne de reconversion des classes populaires aux goûts

8. Certains décideurs voudraient minimiser cette stagnation, voire la nier, en insistant davantage sur la fréquentation ou sur d'autres paramètres de l'analyse quantitative qui conduiraient à avancer un bilan globalement positif. L'absence d'enquêtes nationales sur les pratiques culturelles des Français depuis 1997 ne peut qu'accentuer le flou statistique dans lequel se débat la recherche. [Sur cette question, voir le dossier « Connaître les publics : enquêtes et statistiques », *BBF*, 2006, n° 6. Une nouvelle vague de l'enquête Pratiques culturelles des Français est annoncée pour 2008. Ndr.]

9. Les récentes mesures sur la DGD vont dans le sens d'une réorientation et d'une réduction de la participation financière de l'État dans le fonctionnement des bibliothèques publiques.

esthétiques savants, ont sublimé la crise jusqu'au début des années 90, sans la régler.

De quelle manière les bibliothécaires vont-ils pouvoir négocier la réduction des tensions entre leurs intentions généreuses de servir équitablement tout le monde et une réalité élitiste décevante, tout en se gardant d'aliéner le noyau dur de leurs identités culturelles et livresques et de nier l'histoire patrimoniale du métier?

La thèse de la médiation nommée du livre, présentée officiellement à la fois comme tentative de réduction des inégalités devant l'écrit, mode de gestion de la demande socioculturelle par la prise en compte des « besoins émergents de la population » et relais entre les bibliothèques et les quartiers, arrive opportunément pour questionner de nouvelles légitimités.

Méthode d'approche

Le passage d'une médiation fourre-tout utilisée comme mot-valise – tout le monde fait de la médiation comme monsieur Jourdain faisait de la prose sans le savoir¹⁰ – à une médiation nommée à travers sa conceptualisation exige la poursuite d'une démarche notionnelle prudente. En même temps, il est important de ne pas s'astreindre à un traitement discursif du sujet et de voir comment les différentes représentations se déclinent ou non en positionnements pour influencer des décisions et se concrétiser dans des actions.

Dans cette investigation, l'analyse des réponses des responsables des bibliothèques et des médiateurs du livre contribue à présenter un portrait analytique de la médiation du livre, permettant de définir les actions identifiées comme relevant de ce domaine, les objectifs qui leur sont fixés, les lieux de leur déroulement, mais aussi le repérage des principaux acteurs, des bénéficiaires et des moyens mis en place.

10. Voir Jacques Faget, *La médiation : essai de politique pénale*, Eres, 1997.

Les différentes perceptions qui influencent ces actions peuvent être ramassées autour de trois enjeux : citoyen, culturel et professionnel ; ils convergent vers un unique questionnement sur la nature de la réalité démocratique des institutions culturelles et sur leur propension à produire une égalité capacitaire et à s'ouvrir aux publics en panne de lecture.

Une des ambitions de l'analyse est l'identification des stratégies d'élargissement des lecteurs et des modes de gestion de la demande socioculturelle du point de vue des producteurs de l'offre. Le sens attribué à la médiation et l'importance accordée aux actions qui la caractérisent renvoient à la place accordée aux publics dans le métier de bibliothécaire et aux postures professionnelles vis-à-vis des inégalités devant l'écrit. Sans nier les déterminations sociologiques des usagers dans leurs pratiques culturelles, insister sur la place et le rôle des professionnels du livre à travers le prisme de l'organisation du travail et de la perception des priorités du métier, permet de montrer l'importance de cette organisation et de cette perception dans les rapports au public et dans le processus de son élargissement.

Le contexte

La médiation formalisée du livre dans les bibliothèques publiques apparaît dans un environnement caractérisé par la rencontre de trois cadres de références qu'on peut résumer ainsi :

- La découverte des modes alternatifs et pacifiques de résolution des conflits au début des années 90, inspirés des différents types de médiations appliquées outre-Atlantique.
- La saturation de l'idéologie de la massification dans le sens d'une démocratisation absolue - augmentation du nombre de participants à la culture cultivée - et le constat de ses limites quant à ses capacités à atteindre une réelle mixité sociale.

Faudrait-il se résigner au constat que la France lettrée lit de plus en plus, mais que les Français lisent de moins en moins ? Le constat de l'absence des classes populaires dans les bibliothèques mais surtout de la présence improductive des jeunes issus de ces classes, inscrit la médiation du livre à l'ordre du jour, soit comme acte politico-pédagogique en faveur de la lecturisation¹¹, soit comme régulation à l'amiable (ou par une force discrète) des conflits avec les non-lecteurs.

- Une vision du renouveau professionnel du métier de bibliothécaire de l'extérieur qui consiste à faire assumer, par des médiateurs du livre

Paradoxalement,
le livre, symbole
d'une politique de loisir
pour tous, d'ascension
sociale et d'insertion
culturelle, ne peut résister
à l'image et à la
bibliothèque virtuelle
qu'au prix
d'une démythification
du livre lui-même

ou des bibliothécaires qualifiés péjorativement de « socioculturels », une fonction lubrifiante d'une machine alourdie par une conception misonéiste accordant la priorité au document sur le public, au public réel sur le public potentiel, au public potentiel lecteur sur un public potentiel non lecteur. Aussi bien l'autorité de tutelle que les responsables

11. Association française pour la lecture : *Lire, c'est vraiment simple ! quand c'est l'affaire de tous*, Éditions MDI, 1989 ; Jean Foucambert, *La manière d'être lecteur*, Bibliothèque Richaudeau/Albin Michel, 1994.

de bibliothèques publiques ou les associations caritatives - à l'instar d'ATD/QM - sont conscients de ce misonéisme. Ils ont voulu présenter les missions des médiateurs du livre, arrivés en 1994 et 1997, soit comme un nouveau métier, soit comme des fonctions complémentaires des celles des bibliothécaires, sans régler la question épineuse de la délimitation des champs de compétences de chacun.

La médiation : un mouvement à contre-courant

L'introduction de la médiation nommée du livre dans les bibliothèques publiques doit s'accommoder d'un faisceau de contradictions. Quelles sont les principales ?

Tout d'abord, le conflit entre un fonctionnement élitiste des bibliothèques répondant à la demande d'un public savant, adoptant des stratégies d'offres distales, et la réalité de la base lectorale populaire potentielle, dont la satisfaction des besoins est liée à la prise en compte de l'interpénétration du social et du culturel et à la mise en place de stratégies d'accompagnement proximales inspirées du mouvement d'éducation populaire.

Deuxième lieu de contradiction, le « détronement » du livre par l'audiovisuel et le numérique, avec l'achèvement de la transformation des bibliothèques en médiathèques et l'apparition de nouvelles perceptions de la médiation. Celles-ci se résument dans de possibles intercessions virtuelles appelées « médiations indirectes », ou « à distance » ou « différées » qui phagocytent la médiation humaine et risquent d'accentuer les inégalités en ajoutant à la panne en lecture la fracture numérique. Paradoxalement, le livre, symbole d'une politique de loisir pour tous, d'ascension sociale et d'insertion culturelle, ne peut résister à l'image et à la bibliothèque virtuelle qu'au prix d'une

démystification du livre lui-même, à travers la valorisation d'un contenu annonciateur d'un retour à la vie quotidienne, du rôle fondateur du tiers lecteur mais aussi de l'ouverture de la médiation du livre aux autres supports.

Enfin, la dernière contradiction se lit dans l'écart trop visible entre des objectifs ambitieux de la médiation du livre de satisfaction des « besoins émergents » d'une population nombreuse et en difficulté, et l'absence de statut de médiateur du livre dans la filière culturelle, la médiocrité des moyens alloués, les incertitudes sur la pérennisation des emplois créés, la volatilité de la formation dans ce domaine, la marginalité du dispositif et l'impréparation des bibliothécaires à son acceptation. Ce choix, par les autorités compétentes, d'une « politique des restes » a renforcé le flou conceptuel entre la médiation et les autres fonctions des bibliothécaires¹². L'ambition des professionnels du livre et des acteurs associatifs de faire de cette nouvelle conception de la médiation un outil d'égalisation des chances face à l'écrit, a ainsi été déçue.

Des avancées indéniables

Là où ces contradictions ont pu être surmontées, la médiation du livre et de la lecture aurait tendance à produire des effets bénéfiques :

- créer des ponts entre les quartiers ou les villes et les institutions culturelles;
- permettre une meilleure cohabitation entre lecteurs et non-lecteurs au sein des bibliothèques en accompagnant individuellement ces derniers;
- prendre en compte les besoins des publics cibles dans le domaine linguistique (lutte contre l'illettrisme), scolaire (soutien et remise à niveau), socio-économique (espace d'infor-

mations personnalisées sur l'emploi, la santé, le logement), culturel (portage à domicile ou bibliothèques de rue autour de livres en gros caractères, d'ouvrages pratiques et d'écrits sociaux);

- adapter la politique d'acquisition des documents, d'offre et de partenariat, à la diversité des publics et de leurs demandes;
- enfin, revisiter le mode de fonctionnement et la répartition des tâches dans les bibliothèques en passant d'une organisation mécanique du travail à une organisation de type organique¹³, avec la mise en place de spécialisations pour aller le plus loin possible dans la satisfaction des besoins des utilisateurs.

L'affirmation d'une démarche médiatrice comme fonction spécifique dans les bibliothèques publiques - dont la vocation première est la diffusion - a favorisé une série de déplacements professionnels structurels: déplacement de la priorité du document vers les publics, du public réel et légitime vers le public potentiel, de la culture savante vers une mixité culturelle observable dans la politique d'acquisition des documents; déplacements aussi des enjeux purement bibliothéconomiques vers des enjeux socioculturels, en créant les raisons de fréquenter les espaces culturels, de la logique interne de l'équipement vers une logique inter-partenaire de réseaux de lecture, de « l'agir stratégique » visant la reconversion à la culture légitime vers un « agir communicationnel » producteur de rapports de sens¹⁴.

Ces déplacements ne deviennent une réalité qu'une fois effectué le dépassement d'une conception spontanée de la médiation du livre. La critique de la pastorale « *lit qui veut!* »¹⁵ et du voiturage « *il suffit de multi-*

plier les points lecture pour devenir lecteur »¹⁶ d'une part, et la remise en question des postulats de l'unicité des publics (« *l'égalité formelle suffit pour enrayer les causes des inégalités culturelles* ») et de l'unité des collections et de l'offre documentaire d'autre part, sont les conditions *sine qua non* de ce dépassement.

Essai de définition

La rupture avec ces prénotions permet de définir la médiation du livre comme une démarche professionnelle ou citoyenne qui consiste à organiser des rencontres autour des écrits, et des livres en particulier, en sollicitant la participation active des bénéficiaires. Pour cela, elle met en place une dynamique de lien ternaire (médiateur/écrits/médiant), à travers un projet qui vise une égalité capacitaire de fait vis-à-vis de la lecture et de l'écrit, pour contribuer au pouvoir de lire de tous et réduire la distance sociologique entre des « non-lecteurs » ou des lecteurs potentiels et l'offre des institutions culturelles.

Cette définition prend en compte quatre paramètres :

- l'objectif : réduire la distance sociologique vis-à-vis de l'écrit en agissant sur les causes de l'éloignement;
- le public : cibler une population « fâchée », éloignée ou en panne de lecture, en allant au plus près de ses besoins socioculturels;
- le projet : à travers sa conduite, sa formalisation et son évaluation, le projet se distingue d'un catalogue d'actions disparates, improvisées en fonction des circonstances ou dans l'urgence des situations de conflits;
- des activités spécifiques et délocalisées visant un accompagnement personnalisé dans les bibliothèques mais aussi hors les murs, dans la pers-

12. Jean Caune, *Pour une éthique de la médiation: le sens des pratiques culturelles*, Grenoble, PUG, 1999, p. 23.

13. Émile Durkheim, *De la division du travail social*, Paris, PUF, 1967.

14. Jürgen Habermas, *Théorie de l'agir communicationnel*, Fayard, 2 vol., 1987.

15. Jean Foucambert, « Contre la pastorale, qui y a-t-il ? », *Actes de lecture*, juin 1988, n° 22, p. 59-63.

16. Jean-Claude Passeron, « Consommation et réception de la culture », in *Les publics de la culture*, Paris, Presses de Sciences Po, 2003, p. 371-373.

pective de chercher des interactions entre lecteurs potentiels et professionnels : bibliothèques de quartier, bibliothèques de rue, espaces de proximité, colportage de livres à domicile, salons de coiffure, salles d'attente des médecins, marchés et tout autre lieu de vie.

Différentes représentations de la médiation du livre

La sociologisation de l'acte de lire qu'induit la médiation formalisée, à travers sa sortie de la sphère de l'intime par diverses intercessions – accompagnement à la lecture, remédiation, lecture à voix haute, sociabilité à l'écrit dans les lieux de vie, liens de l'offre avec les préoccupations de la vie quotidienne – n'est qu'une approche parmi tant d'autres chez les bibliothécaires. Ces derniers nourrissent d'autres appréhensions de la médiation, qui découlent d'une tradition patrimoniale et d'une philosophie de l'acte de lire comme acte solitaire du for intérieur, accessible à tous dès lors que le lecteur manifeste la volonté d'apprendre et de découvrir et que le professionnel a intériorisé la démarche communicationnelle en mettant en avant sa mission de passeur.

En effet, une représentation holiste¹⁷ dominante dans les bibliothèques (appelons-la « éclectique des passerelles¹⁸ ») fait de la médiation non une fonction particulière mais

une mission indivisible, traversant de bout en bout les différents aspects du métier. À la fois contre la thèse de la médiation formalisée mais aussi contre une conception négativiste et misonéiste qui assimile la médiation à un ensemble d'inanités, à un phénomène de mode, ou à un complot contre les acquis professionnels ou la nature fondamentalement documentaro-techniciste du métier, la conception éclectique des passerelles essaie tout à la fois :

- d'organiser un service documentaire à la demande, ramassé autour de la préparation des documents au prêt, de la mission d'accueil et d'accès de tous à l'information, avec ce que cela nécessite comme tâches préalables de tri, de traitement intellectuel et de classement¹⁹ ;

- et de prescrire une littérature de qualité tout en œuvrant pour la conquête des publics les plus larges et les plus éloignés de la lecture grâce à l'activation d'une conception hédoniste. Les deux maîtres mots de cette représentation mystico-fusionnelle avec le texte sont « passeur » et « plaisir ».

Le pouvoir thérapeutique du livre, transmis grâce aux compétences textuelles et aux qualités relationnelles des bibliothécaires, crée le « dé clic » qui ferait basculer le non-lecteur dans la lecture en réduisant ou neutralisant les pesanteurs sociologiques qui lui font obstacle.

Cette conception est défendue, entre autres, par l'aile activiste de cette tendance, dans la continuité du courant éducatif des petites et moyennes bibliothèques de l'Association des bibliothécaires de France

ou dans celle de certaines pédagogies actives²⁰ utilisant la littérature-amorce ou les modes ludiques de la transmission du savoir comme moyen d'attirer le maximum de personnes au texte, quel que soit leur capital culturel. Dans le prolongement d'une

Les bibliothécaires
nourrissent d'autres
appréhensions
de la médiation,
qui découlent d'une
tradition patrimoniale
et d'une philosophie
de l'acte de lire
comme acte solitaire
du for intérieur

perception malrucienne de la culture, les passeurs du livre prétendent que la qualité intrinsèque du texte permet à chacun de transcender ses appartenances socioculturelles premières afin d'accéder au « Beau » unificateur. Par conséquent, cette fonction ne devrait pas être l'apanage d'un groupe professionnel particulier ou d'une spécialisation quelconque, mais au contraire traverser la totalité de la profession.

Typologie des médiateurs

Cette nouvelle donne et les expériences qui ont suivi pour réduire les inégalités ont permis de diversifier et de préciser le visage du médiateur. De façon idéal-typique, il est possible de dégager six profils de médiateurs dans les bibliothèques publiques :

17. Le holisme dans la représentation de la médiation documentaire ou du livre chez les bibliothécaires n'est pas à confondre avec une vision totalitaire et manichéenne mais plutôt à rapprocher d'une conception englobante et indivisible de la médiation qui traverserait l'ensemble des champs d'actions professionnelles dans ses rapports aux publics ou aux publics potentiels. Concrètement, l'usage du terme peut signifier aussi bien ouvrir les portes de la bibliothèque qu'informer, conseiller, accueillir, communiquer, prêter ou animer. De ce fait, ces rapports aux publics font système et sont régis par un principe unique sur la base d'une collection et d'un public uniques. Il consiste à organiser une interposition « offre », qui se veut experte et prescriptive, entre des documents ou une institution d'une part et des publics d'autre part.

18. La polysémie que revêt la médiation chez les bibliothécaires et leur résistance à une délimitation conceptuelle stricte au profit d'emprunts à plusieurs systèmes pour construire sa définition justifient cette appellation d'éclectisme. Quant aux passerelles, elles renvoient à l'importance et aux multiples accès attribués à la fonction de passeur dans le métier. D'ailleurs les bibliothécaires préfèrent qu'on les désigne par passeurs plutôt que par médiateurs.

19. Thèse largement développée par Bernadette Seibel : *Au nom du livre, analyse sociale d'une profession : les bibliothécaires*, Paris, La Documentation française, 1988.

20. Anne-Marie Chartier, Jean Hébrard, *Discours sur la lecture (1880-2000)*, Bibliothèque publique d'information/Fayard, 2000, p. 180-185.

- le « bibliothécaire-médiateur », représentant d'une conception holiste de la médiation (voir ci-dessus);
- le « médiateur-surveillant », agent régulateur des incivilités de plus en plus nombreuses dans les bibliothèques publiques;
- le « médiateur en bibliothèque » contribuant à la familiarisation au fonctionnement de la bibliothèque et à la socialisation autour du livre²¹;
- le « médiateur du livre », un organisateur de rencontres autour de l'écrit, agissant à l'intérieur mais surtout hors les murs²²;
- « l'animateur en nouvelles technologies de l'information », découvreur d'internet et agent de réduction de la « fracture numérique »;
- le « médiateur-phasme » ou le médiateur sans médiation, exemple d'emplois de substitution qu'un corps professionnel utilise pour déjouer les stratégies institutionnelles.

À ces profils correspondent quatre types de la médiation, représentant des enjeux différents, développés dans les travaux de Jean-François Six - curative, préventive de différends en gestation, rénovatrice de liens distendus ou créatrice de rapports nouveaux²³.

Les légitimités de la médiation

Les pratiques de la médiation dans les bibliothèques publiques obéissent à une triple légitimité: bibliothéconomique, sociale et culturelle. La médiation basée sur la légitimité bibliothéconomique consiste à exécuter un ensemble d'opérations intellectuelles et matérielles sur les documents et à accomplir un service public anonyme de diffusion qui est

un service à Tous²⁴, revêtant divers aspects, accueil, information, prêt, animation ou aide documentaire. Paradoxalement, c'est dans l'effacement que la relation à l'autre s'établit. Dans cette logique, la médiation

L'intérêt
de la légitimité sociale
de la médiation
est de tenter de cheminer
progressivement
avec les non-lecteurs,
en observant une sorte
de moratoire vis-à-vis
du texte prescrit
ou du livre tout court

humaine directe est presque sans objet. Elle est, faute de mieux, vécue comme un plus, avec les risques que ce plus empiète sur d'autres professions! C'est dans l'ombre que le bibliothécaire prépare l'offre et la prédestine à l'utilisateur dans le but de favoriser son « autonomie ». Avec les nouvelles technologies, un pas supplémentaire est franchi. La robotisation du prêt, l'accès libre aux collections et leur possible numérisation, le catalogue en ligne et l'usage libre du web marquent la légitimité bibliothéconomique du cachet de la modernité. Désormais, les défenseurs de cette thèse parlent de médiation indirecte, différée, sans craindre de porter préjudice à cette entremise par définition humaine et directe.

Aussi, l'impensé de cette légitimité bibliothéconomique se trouve dans les absents de la place culturelle, les récalcitrants à la lecture et les chahuteurs-séjournants des bibliothèques municipales, qui ont du mal à s'accommoder de son identité, *stricto sensu* documentaire.

Les bibliothécaires et les médiateurs du livre découvrent, grâce à une meilleure connaissance des phénomènes de l'exclusion, au travail partenarial, aux expériences de portage de livres à domicile et de bibliothèque de rue des situations familiales qui bloquent les rapports ordinaires à la lecture et à la fréquentation des bibliothèques. Ils s'inscrivent dans le champ des préoccupations sociales de la population. L'intérêt de la légitimité sociale de la médiation est de tenter de cheminer progressivement avec les non-lecteurs, en observant une sorte de moratoire vis-à-vis du texte prescrit ou du livre tout court. Le médiateur est un facilitateur de deux mouvements: celui de la bibliothèque vers les quartiers et celui des publics potentiels vers la bibliothèque. Cependant, le cloisonnement du métier de bibliothécaire, ses fortes tendances prescriptives et la crainte de déprofessionnalisation au moment de la prise de conscience de l'enjeu social d'un équipement culturel laissent une faible place à cette légitimité sociale de s'exprimer dans la bibliothèque.

La légitimité culturelle de la médiation partage avec la légitimité sociale de l'action en bibliothèque la critique d'une offre purement documentaire, déconnectée des centres d'intérêt des utilisateurs et surtout des faibles lecteurs et des non-lecteurs. Les rapports à la demande et aux non-publics semblent se modifier à la faveur d'une plus grande adaptation aux usages non conformistes. Un plus grand seuil de tolérance des professionnels est constaté vis-à-vis des comportements anormaux des jeunes. Le développement d'espaces culturels multifonctionnels, de complémentarité avec un partenariat structurel et

21. Sandrine Leturcq, *Les médiateurs en bibliothèque*, Villeurbanne, Ensisb, 1999.

22. Anne Kupiec, « Les médiateurs du livre, analyse des activités », *Bulletin d'informations de l'ABF*, n° 170, 1^{er} trimestre 1996.

23. Jean-François Six, Véronique Mussaud, *Médiation*, Paris, Seuil, 2002; *Dynamique de la médiation*, Paris, Desclée de Brouwer, 1995; *Le temps des médiateurs*, Paris, Seuil, 1990.

24. L'adaptation demandée à l'utilisateur est d'arriver à se retrouver dans ce « Tous » dans une logique de darwinisme culturel qui consiste à donner plus à ceux qui ont déjà un capital culturel approprié au fonctionnement et à l'organisation actuelle des bibliothèques.

d'un minimum de spécialisation permet d'identifier des relais sociaux et d'éviter les missions directement sociales et civiques au sein des médiathèques. L'illustration de ce type de médiation se trouve dans les exemples d'actions en direction des publics empêchés, inspirées des bibliothèques de prisons et d'hôpitaux, ou en direction des publics en difficulté de lecture, dans le dispositif de villes-lecture ou dans des pratiques d'aide aux devoirs ou de lutte contre l'illettrisme. Ces actions qui se déroulent en bibliothèques sont souvent gérées directement par des partenaires associatifs, avec une contribution plus ou moins mitigée des bibliothécaires sur des compétences en lien direct avec le livre.

Attitudes vis-à-vis de la médiation formalisée

Les différents positionnements vis-à-vis de l'organisation d'actions concertées d'une médiation dite de projet, prenant en compte un public cible, des activités particulières et une spécialisation du personnel, donnent lieu à une distribution des attitudes des personnels de la bibliothèque entre récalcitrants, hésitants, favorables et inconditionnels.

Les récalcitrants sont souvent détracteurs d'une représentation négativiste de la médiation qui laisse peu de place à la fonction communicationnelle. Les hésitants donnent à la médiation une légitimité prioritairement bibliothéconomique et au médiateur la figure de passeur du livre en direction d'un public en difficulté, et dans une moindre mesure de régulateur des incivilités auprès des chahuteurs de la bibliothèque. Les favorables et les inconditionnels à la médiation formalisée oscillent entre une légitimité culturelle et une légitimité sociale en fonction de l'importance accordée au livre dans leurs démarches et à l'évaluation de l'importance des obstacles sociaux à la lecture. Ils adoptent plutôt une conception de la

médiation créatrice ou rénovatrice et parfois curative avec une population en situation difficile.

Agir sur les conditions pour devenir lecteur

La résistance à une médiation nommée tire sa justification de la difficulté de prendre en compte les exigences du tiers dans la construction d'un projet de lecture, et de la nature de l'offre dite « de qualité » dont la maîtrise devrait revenir au bibliothécaire. Les questions récurrentes des récalcitrants et des hésitants à la médiation peuvent se résumer ainsi : « Que faire de ceux qui ne se reconnaissent pas dans notre offre ? Que faire des absents de l'institution, que faire de la culture du pauvre d'une façon générale ? », si tant est que celle-ci puisse être défendue, accusée comme elle l'est de consumérisme ! Ces questions sont d'autant plus pertinentes qu'un gouffre sépare cette culture de la culture légitime, chérie d'une vieille institution souvent élitaire, hermétique et repliée sur elle-même malgré ses multiples adaptations. Dans ce contexte, la place du lecteur populaire et non conformiste n'est acquise qu'à la condition de confesser sa reconversion à la culture dominante.

Pourrait-on modifier les rapports de force en faveur de cette culture populaire, et favoriser une politique participative sans aliéner le contenu de l'offre et la nature des services rendus ? Les bibliothécaires sont déchirés entre le constat amer de l'éloignement du milieu populaire de leurs préoccupations et de leurs modes de fonctionnement et le fait que c'est dans les goûts des classes moyennes que tout le monde devrait se reconnaître et tirer profit de la culture. Par ricochet, c'est aussi la meilleure façon pour eux d'éviter la transformation du service public en « service à des publics particuliers ».

On comprend alors ce désir d'élasticité de la définition de la médiation souhaitée par un pan important de

la profession (« *Tout est médiation* ») et le souhait maintes fois réitéré de la condensation de la diversité des rôles dans la seule figure du bibliothécaire (« *Tout le monde fait de la médiation* »). Cette élasticité, qui garantit dans le discours professionnel une indivisibilité érigée en postulat de départ, n'est restée indiscutable que jusqu'à l'avènement de la bibliothèque virtuelle et au constat du déficit démocratique dans l'accès à la culture. Il devient urgent de prendre toute la mesure de cette nouvelle donne.

Malgré la disparition du dispositif emploi-jeunes, et l'essoufflement qui s'est ensuivi (peu de bibliothèques ont pérennisé la mission de médiateur du livre en transformant les postes d'emplois-jeunes en postes d'agents du patrimoine ou d'assistants de conservation), l'intérêt de la médiation nommée est de montrer que les inégalités culturelles ne constituent pas une fatalité. Il est possible de contribuer à leur réduction, de faire de l'acte de lire un acte solidaire et non solitaire et d'envisager le métier de bibliothécaire comme un ensemble de relations socioculturelles autour de l'écrit, et non une simple gestion documentaire réservée à ceux qui ont déjà le pouvoir et le goût de lire.

Autrement dit, l'application d'une méthodologie de contre-handicap, agissant sur les conditions pour devenir lecteur, que la médiation nommée du livre voudrait inscrire à l'ordre du jour des bibliothèques de ce siècle, peut être un moyen efficace de tendre vers une réelle démocratie culturelle, à la condition de sortir de la politique des restes et de la médiation cataplasme.

Abdelwahed Allouche

Médiathèque municipale d'Arcueil
abdelouahed.allouche@enssib.fr

DOCUMENT 4

Une citoyenneté en crise

Quelques dates clés

1982 : Article "Broken windows" de deux auteurs américains, George L. Kelling et James Q. Wilson. Ils développent une théorie des "incivilités" à partir de la "vitre brisée". En **1993**, un auteur français, Sébastien Roché, publie *Le sentiment d'insécurité* et étudie les "incivilités" dans le cadre français.

24-25 octobre 1997 : Colloque de Villepinte où l'accent est notamment mis sur la nécessaire lutte contre les incivilités.

28 octobre 1997 : Mise en place par une circulaire des contrats locaux de sécurité (637 au 30 novembre 2003), dont l'un des objectifs est de prévenir les incivilités.

1999 : Lancement de la police de "proximité" en tant qu'expérimentation dans certains départements. La police de proximité doit être généralisée en 2002 aux 468 circonscriptions de police urbaine

29 août 2002 : La loi d'orientation et de programmation pour la sécurité intérieure (LOPSI) fixe comme objectif une action plus cohérente et plus efficace des forces de sécurité intérieure.

18 mars 2003 : La loi pour la sécurité intérieure (LPSI) maintient la police de proximité, accroît les moyens techniques et juridiques des forces de police et crée de nouveaux délits et sanctions notamment liés à la mendicité ou aux rassemblements dans les halls d'immeubles.

Quelques pistes de réflexion

Les incivilités : une notion difficile à définir

L'apparition du terme *incivilities* remonte au début des années 1970 aux États-Unis. Mais, c'est en 1982 que deux chercheurs, Kelling et Wilson, développent, à la suite du sociologue Erving Goffman, les implications de la notion, en se fondant sur la théorie dite de

"la vitre brisée". En 1993, un chercheur français, Sebastian Roché s'intéresse à cette notion au regard de la situation de la délinquance en France.

Si la définition traditionnelle de "civilité" correspond à "l'observation des convenances, des bonnes manières en usage dans un groupe social", **la définition du terme "incivilité", lui-même n'est pas aisée.** Sebastian Roché les définit comme un "ensemble de nuisances sociales extraordinairement variées qui ne blessent pas physiquement les personnes, mais bousculent les règles élémentaires de la vie sociale qui permettent la confiance". Les comportements qu'elle recouvre sont des crachats, graffitis sur les murs des villes, dégradations de biens publics, attroupements d'individus potentiellement menaçants, bruit dans les immeubles d'habitation, insultes dans la vie quotidienne, manque de respect envers les personnes âgées...

La difficulté principale est que cette notion sociologique englobe à la fois des comportements gênants, mais qui ne sont pas pénalement sanctionnés, et d'autres qui constituent de vraies infractions. Des débats ont lieu autour de cette notion. Certains considèrent que l'expression masque de réelles infractions et une partie de la délinquance, d'autres récusent cette formulation qui légitimerait l'établissement insidieux d'un appareil répressif public et privé.

Les incivilités remettent en cause le bon fonctionnement de notre société

Les incivilités sont perçues comme un défi à l'ordre public. Le problème central ne réside pas dans les actes commis, mais dans leurs conséquences. En effet, plusieurs travaux sociologiques semblent souligner que la multiplication des incivilités, notamment dans un lieu géographiquement limité (ex : un quartier), accroît le sentiment d'insécurité, mais aussi la délinquance, dès lors que les mécanismes informels de contrôle disparaissent.

Le lien entre les citoyens s'estompe et une méfiance généralisée s'installe. Ces atteintes à l'ordre public sont destructrices des interactions de civilité et, finalement, de la confiance nécessaire à un bon fonctionnement de la société.

Il faut cependant souligner la réelle difficulté à évaluer ce phénomène qui n'est pas sans lien avec l'imprécision de sa définition. Les chiffres mesurant la forte croissance des violences urbaines, ont été critiqués car ils posent des problèmes d'interprétations. De même, le discours sur les incivilités, qui les associe à la peur de l'insécurité et qui les assimile à la jeunesse et à l'immigration, doit être interrogé.

DOCUMENT 5

Enquête sur les incivilités

Etudiants et personnels, participez à l'effet papillon pour améliorer votre quotidien à l'UPMC. Ce questionnaire est la première action collective qui amènera à de grandes améliorations. Vous avez jusqu'au 21 mars 2014 pour y participer.

Ce questionnaire vous est proposé par la Direction de la Vie Etudiante et la Bibliothèque Universitaire Pierre-et-Marie-Curie (UPMC).



Vous êtes :

Si vous êtes étudiant, en quelle année et quelle filière êtes-vous inscrit?

Si vous êtes un personnel de l'UPMC, êtes-vous ?

Pour vous, la courtoisie, c'est :

- dire bonjour, au revoir, merci...
- ne surtout pas déranger la personne à l'accueil
- respecter le règlement
- ne pas faire aux autres ce que vous ne voudriez pas qu'on vous fasse
- une tradition du Moyen Age qui ne sert à rien aujourd'hui
- Autre :

Dans la liste ci-dessous, quel(s) comportement(s) vous dérange(nt) le plus?

- faire du bruit dans les bibliothèques
- ne pas dire bonjour ni merci
- ne pas jeter ses déchets à la poubelle
- parler sur un ton agressif
- Autre :

Quelles actions proposez-vous pour améliorer les choses ?

- installer plus de poubelles sur le campus
- communiquer sur les conséquences des incivilités (le coût pour l'Université, les moyens...)
- organiser des événements et des interventions artistiques pour sensibiliser
- Autre :

Seriez-vous prêt à participer à une campagne de lutte contre les incivilités ?

Si oui, pouvez-vous nous laisser vos coordonnées (mail) pour que l'on puisse vous contacter ou vous tenir informé de nos actions ?

Bordereau de saisie - Références bibliographiques

Auteur(s)	
Auteur(s) du document hôte	
Titre	
Titre du document hôte	
Titre du périodique	
Type de support	
Numéro du périodique	
Edition	
Lieu de publication	
Editeur	
Date de publication	
Date de mise à jour	
Date de la référence	
Collation	
Collection	
Numéro de collection	
ISSN	
Disponibilité et accès	
ISBN	
Mots clés	

Résumé indicatif de 50 mots.