Et si la vision que je m'étais faite du métier de bibliothécaire était révolue ?

Cela fait maintenant 8 mois que j'exerce cette profession mais cela fait un petit moment que j'envisageais cette voie, j'ai même orienté mes études barbantes de droit vers le droit de la culture. Ma motivation pour ce métier ? Conseiller aux usagers les bandes dessinées à l'humour douteux d'Edika ou encore des albums de rock underground complètement improbables. Mais voilà, la réalité est toute autre.

Il est évident que le conseil aux lecteurs est une de nos missions mais les usagers difficiles font le quotidien d'une bibliothèque et je dois l'avouer, je ne m'y attendais pas. C'est ainsi qu'est apparu la thématique du 61° congrès de l'ABF « Inventer pour surmonter, bibliothèques en tension ». Une aubaine ! Sans hésitation je me suis inscrit dans l'espoir que des solutions allaient être proposées …

Lors de la conférence inaugurale, le ton est donné. Le climat économique et sociale en France n'est pas radieux, les directives budgétaires ne sont pas en faveur des bibliothèques et l'évolution des mœurs ringardise celles-ci. La mutabilité du service public qu'est la bibliothèque est le mot d'ordre ! Inventer pour surmonter, c'est proposer des nouveaux services pour des nouveaux usages et de nouveaux publics.

J'ai remarqué au cours de mes 8 premiers mois de bibliothécaire qu'il y a deux principales catégories d'usagers difficiles. Il y a les groupes de jeunes qui viennent dans les espaces à la recherche d'un besoin vital qu'est la WiFi ! Et les personnes âgées qui elles sont dans l'incompréhension totale face aux innovations technologiques et aux nouveaux services .

Intégrer les nouvelles technologies aux différents services proposés est primordial afin de respecter le principe de mutabilité du service public. L'apprentissage doit se faire par la médiation, la création d'ateliers et le tout par la créativité du personnel.

Mais que faire quand la médiation ne suffit pas et que l'usager devient agressif ? C'est ici qu'intervient le rôle du règlement intérieur.

L'incompréhension pour l'usager d'un règlement intérieur a été un des thèmes abordés lors de ce congrès. Et à mon sens l'atelier le plus intéressant. En l'espèce le règlement est incompréhensible pour l'usager car de fait, il ne lui est pas destiné. C'est un contrat social qui garantit la vie collective, il légitime les règles de fonctionnement d'une structure. C'est plus à l'heure actuelle, une protection juridique pour les bibliothèques. Le respect total d'un règlement par l'ensemble des usagers est utopique. Il faut un cadre, des règles pour garantir une cohabitation entre les usagers, c'est indéniable. Il faut réussir à trouver un équilibre entre les interdits et les droits. La question est de savoir comment faire appliquer la règle sans pour autant énoncer une succession d'interdit. Il faut être honnête, ce n'est pas le règlement qui régit la vie d'une bibliothèque mais le bibliothécaire lui-même. Son rôle vis-à-vis des usagers est donc social et moralisateur. Il est le garant du cadre général du règlement, de la vie collective.

Inventer pour surmonter, c'est donc la solution proposé. La créativité, la médiation et l'enthousiasme du bibliothécaire dans son travail constituent, j'en suis sûr, la clef pour surmonter les différentes tensions avec l'usager.

CONTRI Flavien Bibliothécaire du secteur Ado/BD de la Médiathèque d'Agglomération. Réseau des médiathèques en Dracénie.