



HAL
open science

Le livre, l'ordinateur et le fauteuil

Damien Coladant, Mariangela Roselli

► **To cite this version:**

Damien Coladant, Mariangela Roselli. Le livre, l'ordinateur et le fauteuil. [Rapport de recherche] Bibliothèque publique José Cabanis-Toulouse. 2014, 64 p. hal-02987026

HAL Id: hal-02987026

<https://univ-tlse2.hal.science/hal-02987026>

Submitted on 3 Nov 2020

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.



Distributed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

Le livre, l'ordinateur et le fauteuil

**Formes inédites d'appropriation
d'un établissement de lecture publique**

Médiathèque José Cabanis - Toulouse

juillet 2014



Le livre, l'ordinateur et le fauteuil

Formes inédites d'appropriation
d'un établissement de lecture publique

Damien COLADANT et Mariangela ROSELLI

Croquis originaux de Patrizia Roselli

Médiathèque José Cabanis - Toulouse

juillet 2014



Sommaire

Introduction	4
Ambiance et géographie humaine	7
Donner une nouvelle dynamique à un quartier « pauvre ».....	7
Un îlot de culture en puissance	9
Transports et accès.....	11
Le parvis de la médiathèque, un territoire très dense	13
Architecture et agencement de la médiathèque José Cabanis	14
Le rez-de-jardin.....	16
Rez-de-chaussée	19
Les séjourneurs : un public mouvant.....	24
Donner du sens à son temps.....	24
Le divertissement par l'écran.....	24
La culture comme bouclier.....	34
Reconnaissance et sociabilité	38
Se soutenir dans la difficulté.....	38
Drague et séduction.....	42
Un nouveau profil en médiathèque : les sédentaires	46
Besoins primaires.....	47
Hygiène et odeurs.....	50
Un paradoxal anonymat	53
Activités subies ?.....	56
Conclusions.....	58
Bibliographie	61
Annexe 1 : Remarques sur la méthode.....	62
Annexe 2 : Calendrier des observations	63
Grille d'observation	63
Annexe 3 : Grille d'entretien	64

Introduction

A l'origine de cette enquête se trouve une volonté de mieux connaître les publics dits « séjourners ». Le terme est en vogue parmi les bibliothécaires depuis quelques années, même s'il trouve son origine dans un ouvrage des années 1970. Les articles employant le terme « séjourners » sont nombreux, la plupart datant d'après 2007. Le mot est employé, rarement défini. Chacun l'emploie à sa manière, selon sa conception de ce que doit être le lieu, pour désigner des profils hétérogènes par leurs pratiques, leurs usages, leurs places dans la médiathèque.

Lorsque cette étude a été commandée, il s'agissait en fait d'en savoir plus sur les publics paradoxalement voyants et invisibles. Ils sont voyants car ils transportent des cabas de supermarchés, des chariots ou des sacs à dos ; ils ont des vêtements sales ou déchirés ; parlent une langue étrangère ; sentent parfois mauvais. Ils sont aussi invisibles car font peu de demandes aux bibliothécaires, ne parlent que très rarement, ils sont autonomes. Ils n'ont pas de carte d'emprunt ; ils disposent seulement une carte d'utilisateur, dont les conditions d'obtention sont très simples et souples. Ils ne sont pas comptabilisés dans les statistiques officielles, ils sont de ce fait inconnus. Les caractères qui les définissent sont diffus, ils s'emmêlent et se confondent, se contredisant parfois dans les propos des agents de bibliothèque.

Pour les bibliothécaires, qu'est ce qu'un séjourners ? Nous avons voulu définir cette catégorie à partir des discours indigènes des professionnels travaillant à la médiathèque José Cabanis, située au centre-ville de Toulouse. En discutant et en interrogeant quelques bibliothécaires sur ce qu'était, pour eux, un usager « séjourners », nous avons constaté que leur principal critère de définition était le temps. Dans les propos des bibliothécaires, « un séjourners passe du temps à la médiathèque ». Ce temps est-il quantifiable ? A partir de quelle durée un usager « traditionnel » devient-il un séjourners ? Ce premier trait étant identifié,

il s'avère insuffisant : bien qu'effectivement le séjourneur reste longtemps sur place, parfois la journée entière et vienne chaque jour de la semaine, ce critère n'est pas le seul à le caractériser.

Les sociologues Jean-Claude Passeron et Michel Grumbach, dans les années 1970, ont fait une étude dans quatre bibliothèques participant à ce que l'on appelait à l'époque « l'expérience AV » (audio-visuelle). Dans ces bibliothèques, ont été installés des projecteurs de diapositives et des téléviseurs, pouvant être librement utilisés par les usagers. Il s'agissait en fait d'une période charnière dans les pratiques de bibliothèques, puisque l'institution venait de s'ouvrir sur de « nouvelles » technologies, aujourd'hui considérées comme désuètes, et qui risquaient de produire de nouveaux comportements, de nouveaux usages des espaces et des objets présentés en bibliothèque. Mais aussi d'attirer dans ce lieu dédié classiquement au livre et à la lecture un autre type de public.

En effet, c'est à cette occasion que se développe un nouveau profil d'utilisateur de bibliothèque, que les sociologues nomment par le néologisme « séjourneur », qu'ils opposent au public dit « traditionnel », aux usagers ne venant qu'emprunter des documents, et qu'ils nomment « passagers ». Ces derniers déambulent au milieu de rayonnages, à la recherche d'un livre à emprunter. Les séjourneurs, en revanche, passent beaucoup de temps à la bibliothèque, à consulter des documents sur place ou à utiliser les services disponibles. La notion de temps est donc importante, car il est vrai que, le plus souvent, les séjourneurs restent plus longtemps sur place que les passagers. Mais certains passagers peuvent aussi passer des heures à flâner au milieu des ouvrages, à chercher un document qui pourrait leur plaire. La notion de temps est donc importante, mais pas déterminante et surtout pas suffisante.

Ce que les séjourneurs ont de plus que les passagers, c'est leur « disponibilité ». Ils « s'autorisent » à passer du temps à la bibliothèque pour utiliser les services, s'installent et déploient leurs effets personnels. Les passagers gardent leurs manteaux, ne se mettent pas à l'aise, ils sont en mouvement et en recherche. Comme le disent Passeron et Grumbach, « pour utiliser l'AV, ce qui joue est moins la durée réelle que la possibilité psychologique d'y consacrer du temps ».

Les services audiovisuels ne sont pas les seuls à être chronophages. Plus simplement, la lecture l'est aussi. Un lecteur qui n'emprunte pas mais consulte

des ouvrages sur place, s'installe et reste la journée est aussi un séjournneur. Les services audiovisuels qu'étaient les téléviseurs et les projecteurs de diapositives, et qui sont aujourd'hui les platines de CD, les ordinateurs, les jeux vidéo et autres lecteurs de DVD n'ont fait qu'accélérer le processus. Ce sont, par définition, des équipements qui demandent au public de s'installer et de rester sur place. La multiplication et le développement d'équipements de ce type, tout comme le mobilier confortable ou pratique (fauteuils, tables d'étude et tables basses, coussins, canapés, etc.) invitent l'utilisateur traditionnel, le passager, à rester et à devenir un séjournneur.

Cette condition de « disponibilité au séjour » est en quelque sorte une injonction à prendre le temps puisque, à l'époque du rapport de Passeron et Grumbach, on ne peut emprunter diapositives et disques. Aujourd'hui, à la médiathèque José Cabanis, une partie des documents est empruntable. De plus, dans les années 1970, tout le monde ne dispose pas des équipements nécessaires pour consulter ces documents à domicile. La démocratisation des appareils de lecture de CD et de DVD à domicile n'empêchent pourtant pas le succès des télévisions et de la section musique à la médiathèque José Cabanis. Comment donc expliquer le succès croissant de ces services ?

Depuis les années 1970, les bibliothèques et leurs publics ont considérablement évolué, tout comme le reste de la société. Les termes de « séjournneurs » et de « passagers », ainsi que leurs définitions originelles, sont-ils encore d'actualité ? Couvrent-ils les pratiques des usagers de la médiathèque José Cabanis en 2013-2014 ?

Ambiance et géographie humaine

La médiathèque José Cabanis de Toulouse a ouvert ses portes en 2004. Financée sous l'impulsion de l'Etat, elle est classée comme Bibliothèque municipale à vocation régionale (BMVR).

Donner une nouvelle dynamique à un quartier « pauvre »

Malgré son statut de centre régional, la médiathèque Cabanis est avant tout inscrite au sein d'une ville et surtout d'un quartier, celui de Marengo-Matabiau. Zone considérée comme défavorisée au cœur de Toulouse, le quartier comporte en son centre la gare Matabiau, principale gare de la ville. Comme dans beaucoup d'autres villes, le quartier de la gare, traversé par le Canal du Midi, est réputé pour sa pauvreté et parfois considéré comme dangereux. En se promenant dans les environs, il est courant de croiser des groupes de SDF, buvant de grandes canettes de bières, des "punks à chiens" et toutes sortes de marginaux. Les prostituées et travestis attendent leurs clients en transit par la gare, ou les habitués sachant où les trouver. Le lieu est aussi réputé pour sa consommation de drogues, comme nous le rappelle l'un de nos interviewés.

C'est dans ce contexte de misère et de marginalité qu'a été ordonnée la création de plusieurs projets culturels et sociaux implantés dans le quartier. Parmi eux, nous pouvons citer un centre culturel ou une maison des jeunes et de la culture (MJC) et bien sûr la médiathèque. Sur l'ample esplanade derrière le bâtiment de la médiathèque, seuls quelques commerces de proximité sont installés : une boulangerie (faisant également des cafés et disposant d'une terrasse), un bureau de tabac, une banque et son distributeur automatique de billets ainsi qu'un petit supermarché. D'autres projets de commerces ont finalement été abandonnés. C'est notamment le cas d'un restaurant, qui aurait dû être créé dans l'autre pile de l'arche Marengo contenant la médiathèque, juste en face. Le prix du loyer et le manque de clients potentiels ont eu raison de l'installation de l'entrepreneur.

Finalement, c'est la mairie de Toulouse qui a investi les lieux, faute d'attractivité sur les commerçants. En lieu et place du restaurant, c'est « La Fabrique » qui s'est installée dans la pile. « La Fabrique » est une vitrine pour le Grand Toulouse, qui y expose ses nouveaux projets d'aménagement urbain et y informe les riverains. Peu fréquenté, le vaste local à la décoration industrielle semble avoir été créé par défaut. La mairie de Toulouse dispose aussi de nombreux autres bureaux et agences sur cette esplanade (sièges d'associations, club d'échecs, etc.) qui, malgré ses dimensions amples et les nombreux bancs, reste peu attractive pour les promeneurs et touristes. L'absence de commerces sur l'esplanade montre le faible intérêt des toulousains pour le quartier. Parmi les usages qui se développent progressivement sur cette dalle, des matchs de football improvisés, des stationnements pour pique-niquer par des groupes scolaires en visite, des parcours de skateboard, des déambulations de rollers... Ces usages ludiques et quasi-sportifs, associés aux grands immeubles modernes (arche de la médiathèque, immeubles résidentiels récents, deux zones vertes clôturant la grande esplanade claire) changent quelque peu l'image du quartier, associée à la vétusté (édifices et structures SNCF), à la saleté (désordre et déchets dans les rues et les espaces publics) et à la pauvreté (immeubles et pavillons modestes) ; depuis le lancement de cette nouvelle partie centrale,



La médiathèque José Cabanis derrière la gare Matabiau

le quartier est censé suivre un processus de *gentrification* (embourgeoisement) avec le processus corollaire d'éloignement des individus et des ménages les plus

pauvres. En réalité, la gentrification marque le pas après la construction de l'arche et des édifices environnants et le quartier reste « un quartier derrière la gare » du point de vue sociologique.

La médiathèque José Cabanis est établie dans l'arche Marengo. Dans l'autre pile se trouvent, en plus de La Fabrique, les bureaux et studios d'une chaîne de télévision locale, TLT. Pour redonner vie au quartier, et faute de commerces ayant une fonction d'aimant vers la médiathèque, des administrations et autres dispositifs culturels y ont été établis. Cependant pour le moment ils n'attirent que les personnes qui y sont employées, ou bien un public ciblé, venant sur l'esplanade autour de l'arche avec une demande précise. C'est aussi le cas pour les publics de la médiathèque. Bien que visible depuis l'hyper-centre, seuls les habitués, les lecteurs ou encore quelques curieux osent franchir la barrière physique et symbolique coupant le bâtiment des quartiers commerçants et vivants du centre-ville. Encore une fois, l'insertion de la médiathèque au sein d'un quartier fréquenté, actif et commerçant aurait été préférable en termes de visibilité, d'attractivité et d'image de la médiathèque au sein de la cité. Une meilleure prise en compte de ces paramètres aurait pu influencer sur l'impact de la médiathèque sur la population toulousaine et sa fréquentation de l'établissement.

[Un îlot de culture en puissance](#)

Si la politique des ces dernières années a été de donner un nouvel élan au quartier par la voie de la culture et du social, et d'abord par la construction de la médiathèque, les alentours de celle-ci restent pauvres en manifestations culturelles. Les principales initiatives culturelles et autres manifestations ont pour la plupart lieu sur la place du Capitole ou en hyper-centre de Toulouse. S'installer en centre-ville, c'est la garantie d'attirer les curieux, les passants, ce qui serait beaucoup moins aisé sur l'esplanade de la médiathèque. Seules exceptions remarquées lors de nos observations, l'esplanade a servi de point de rendez-vous pour le « Zombie Day », défilé durant lequel des jeunes déguisés en

morts-vivants parcourent la ville. En attendant le départ du défilé, nous avons remarqué de nombreux « zombies » se balader dans la médiathèque, être attirés



Le parvis devant la médiathèque pendant le rassemblement du "Zombie Day", 20 octobre 2013

par les documents et l'ambiance, tout en amusant les usagers. Une autre initiative, attirant cette fois moins de personnes, celle d'un bus garé sur la place et proposant diverses activités à dimension « sociale et solidaire ».



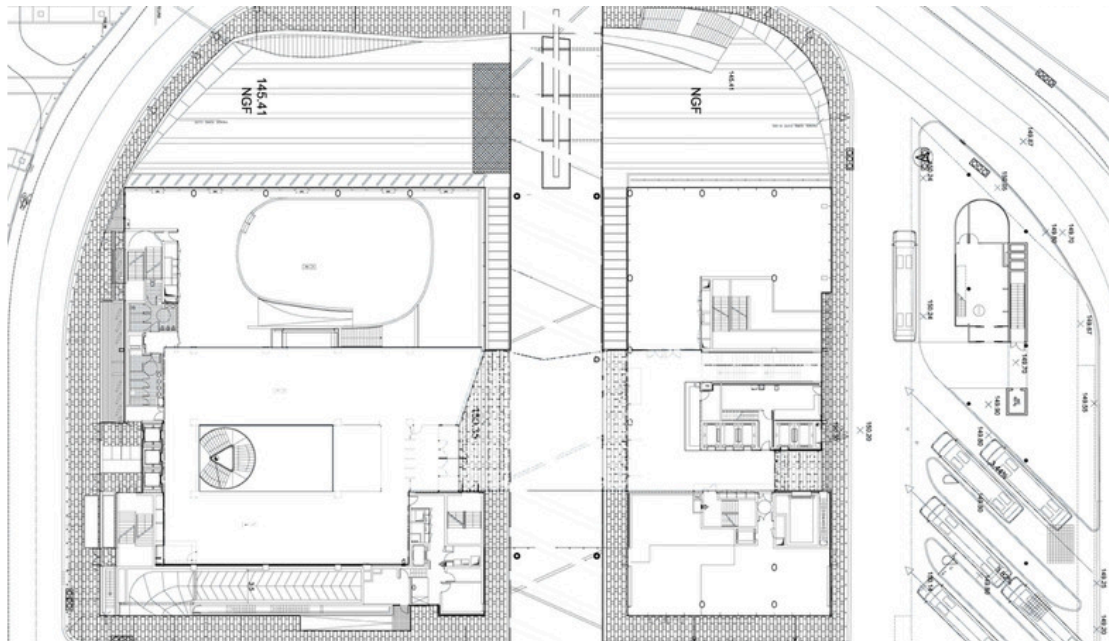
Bus des activités solidaires sur l'esplanade derrière la médiathèque, 9 novembre 2013

Trop grande pour être une médiathèque de quartier mais trop excentrée pour être une médiathèque de centre-ville, l'établissement José Cabanis est dans un entre-deux qui rend difficile l'insertion dans le territoire et dans le quotidien des gens. Reste à constater la difficulté pour les habitants toulousains peu familiers des bibliothèques et pour les habitants éloignés de la culture, en général, et de la lecture, en particulier, d'entreprendre un déplacement ciblé uniquement sur la culture littéraire. Outre les barrières intrinsèques qu'elle implique (chronophage, monodimensionnelle, sédentaire, silencieuse, souvent associée à la littérature classique et à l'école), la culture telle qu'elle est associée à l'image des bibliothèques/médiathèques et telle qu'elle est portée par ces établissements publics requiert une intégration dans le tissu social, marchand et urbain de la ville comme condition favorable à l'éveil de la curiosité chez ceux qui ne se sentent pas concernés par ce type d'offre. Exception faite pour les lycées et les étudiants qui sont nombreux à prendre les transports publics pour venir y travailler des heures durant, les usagers réguliers qui se déplacent volontairement et uniquement pour venir à la médiathèque correspondent généralement aux profils bien connus d'adultes actifs ou retraités de classe moyenne ou supérieure, diplômés et de mères avec enfants (la maternité joue davantage en faveur de la culture que la paternité, à la fois parce les femmes investissent plus facilement les loisirs culturels proches de l'institution scolaire et qu'elles ont elles-mêmes plus souvent que les hommes investi des formes de la culture légitime).

Transports et accès

La médiathèque dispose pourtant d'un accès facile grâce à la multiplicité des moyens de transport disponibles. La gare tout d'abord, si elle est un lieu de marginalité, est d'abord un point central de la ville, qui la connecte au reste du territoire et légitime la dimension régionale de la médiathèque José Cabanis. L'accès à la gare se fait par la première pile, face à celle où se trouve l'accès à la ligne A du métro toulousain, reliant la ville du Nord-Est au Sud-Ouest. L'accès à la ligne B, reliant le Nord au Sud, est possible et se fait à seulement une station de

l'arrêt « Marengo-SNCF ». L'ensemble est complété par un réseau de bus, passant par le quartier ou l'ayant pour terminus.



Vue d'en haut de l'arche Marengo : à gauche, la médiathèque ; au centre, le parvis couvert ; à droite, l'arrivée du métro et de la gare. Dans l'angle en bas à droite, la Fabrique du Grand Toulouse. A droite, le terminus des bus.

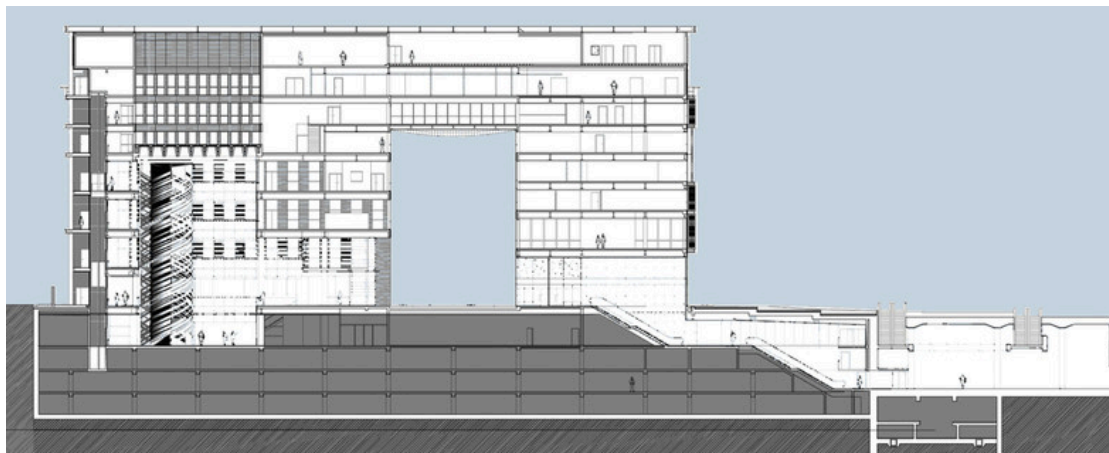
Si l'arrêt « Marengo-SNCF » de la ligne A est un des plus fréquentés par les toulousains, il l'est avant tout grâce à son accès vers la gare. Il suffit d'observer les mouvements d'usagers du métro un vendredi en fin d'après-midi pour s'en rendre compte. Malgré cet afflux de personnes, c'est la gare qui attire, bien avant la médiathèque. A la sortie du métro, juste après les tourniquets, deux options. Se diriger vers la sortie de droite permet de rejoindre la gare Matabiau, alors qu'à gauche des escalators mènent directement face à l'entrée de la médiathèque José Cabanis. La majorité des usagers du métro observés en sortent pour rejoindre la gare. Si l'accès en transports en commun est aisé, et la proximité de la gare stratégique, la médiathèque reste une infrastructure secondaire face aux masses de voyageurs en transit par Matabiau. Tout comme pour les commerces, les toulousains s'arrêtent à « Marengo SNCF » soit parce qu'ils vivent ou travaillent dans le quartier, soit pour prendre un train, beaucoup plus rarement pour s'y promener ou y effectuer des activités récréatives ou culturelles.

Le parvis de la médiathèque, un territoire très dense

Eppur si muove ... (et pourtant ça bouge). Avant même l'heure d'ouverture de la médiathèque, les gens se pressent sur le parvis pour être sûrs d'obtenir les meilleures places à l'intérieur. Le lundi et le jeudi matin, plages de fermeture de la médiathèque, la déception est grande chez une bonne dizaine de personnes qui oublient ou découvrent à la dernière minute les horaires et les jours d'ouverture. Certains jours, en particulier en hiver et avant les examens universitaires, plus de cent personnes attendent l'ouverture des portes pour entrer et se précipiter vers les activités ou espaces de la médiathèque les plus prisés : tables de travail avec vue ou ordinateurs connectés à Internet. Tous restent debout et attendent l'ouverture des portes, car les possibilités de s'asseoir sont très limitées sur le parvis. Seuls quelques cubes de béton, sans dossier, permettent à une ou deux personnes de s'asseoir. On imagine que l'absence de banc est une décision réfléchie et voulue par la mairie : ne pas fixer de banc, c'est ne pas vouloir de sans-abris sous l'arche, et avoir peur que des groupes se déplacent de la gare vers le parvis de la médiathèque. Éviter le sentiment d'insécurité, mettre en confiance les usagers traditionnels pour les voir revenir régulièrement. Pourtant le parvis devant la médiathèque est très prisé, à la fois par les usagers de la médiathèque qui y prennent leur pause-cigarette et par les groupes mixtes de lycéens (garçons et filles) dont certains franchissent l'entrée et d'autres s'installent dehors pour signifier leur étrangeté et extériorité aux contenus culturels et littéraires (sur ce point, les observations de Mariangela Roselli réalisées en 2005, puis à nouveau en 2011, montrent à quel point le « dehors » incarne par sa matérialité et son ancrage dans la vie réelle la résistance des garçons à l'emprise de l'écrit, de la culture légitime, de l'adhésion aux valeurs scolaires : devoir, silence, concentration, immobilité, etc.). Le choix de ne pas installer de bancs pour s'asseoir peut paraître paradoxale, car dans le même temps, nous le verrons plus loin, la médiathèque a adopté une politique d'accueil de tous les types de publics, même les sans-abris. Ils ne sont pas désirés à l'extérieur mais sont les bienvenus au sein du bâtiment.

Architecture et agencement de la médiathèque José Cabanis

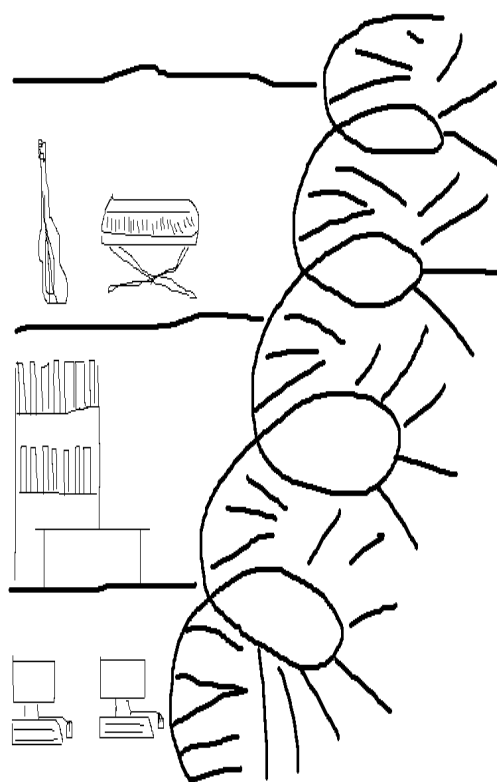
Si la médiathèque Cabanis est moins fréquentée que sa voisine la gare, elle reste un équipement culturel majeur, une vitrine pour la ville. Elle est composée de cinq niveaux : rez-de-jardin, rez-de-chaussée, premier, deuxième et troisième étage, pour une surface de 13500 m². Elle revendique 64265 inscrits. Plusieurs types d'inscriptions sont possibles, et les droits que chacune ouvre sont différents.



Tranche latérale de l'ensemble Médiathèque-Arche Marengo ; en sous-sol, le service jeunesse de la médiathèque, un parking et, à droite, l'entrée dans la station de métro et de la gare Matabiau

Le bâtiment est représentatif des constructions architecturales du début du XXI^{ème} siècle. Inséré dans l'arche Marengo, aux piles asymétriques, la médiathèque offre un espace aéré, les niveaux sont larges et lumineux. Les cinq étages ont en leur centre un grand escalier en spirale, qui offre également un puits de lumière aux usagers. Les usagers jeunes surtout concentrent beaucoup d'activités de sociabilité et de déambulation dans les espaces en spirale que leur offre cet escalier (comme le montrent les observations effectuées par Mariangela Roselli en 2011), véritable colonne vertébrale de l'établissement et tuyau de passage entre des mondes cloisonnés. La spirale de l'escalier exemplifie parfaitement la situation paradoxale entre une intention architecturale et ses formes d'appropriation par les usagers. Alors que le tuyau en spirale monte symboliquement depuis l'enfance vers l'âge adulte et depuis les jeux vers le cinéma en passant par la littérature et les ressources numériques, les usagers ne sont que rarement emportés par l'intention d'éclectisme et de curiosité conçue

par l'architecte. La plupart des usagers montent et descendent avec un projet précis en tête et déambulent rarement pour des raisons de curiosité. Les jeunes, quant à eux, sillonnent cet espace intermédiaire entre la pause et le travail, essentiellement pour se rencontrer, se parler et dénicher dans les autres étages des personnes intéressantes (filles pour les garçons et garçons pour les filles).



La majorité des murs sont des baies vitrées qui, en plus d'apporter une luminosité favorisant les activités de travail et de lecture, offrent une vue imprenable sur la ville. Les espaces de travail et plusieurs fauteuils de lecture ont été disposés près des baies vitrées, pour un plus grand confort. Celles offrant une vue sur les allées Jean Jaurès et le centre ville de Toulouse sont tout particulièrement prisés des usagers, qui s'y pressent dès l'ouverture.

Chaque niveau, chaque étage et au sein même des étages, chaque espace à son ambiance et sa population propre. Deux exemples flagrants sont le rez-de-jardin et le rez-de-chaussée, deux étages qui n'attirent pas les mêmes types de publics.

Le rez-de-jardin

Au même niveau que la gare Matabiau, c'est-à-dire au pied de l'arche, le rez-de-jardin dispose d'une ouverture sur l'extérieur, en contrebas de l'esplanade. Malheureusement, ce jardin est pour l'instant inutilisé, pour des raisons de sécurité.

Le niveau accueille notamment la section « médiathèque jeunesse », pour les enfants de 0 à 11 ans et une grande salle, dans laquelle se trouvent les expositions proposées par Cabanis. Les thèmes des expositions sont variés, allant de photographies de banlieues faites par des enfants à une rétrospective sur Nino Ferrer. Ces deux espaces ne sont pas fréquentés par le public que nous avons étudié dans ce rapport, les séjourners. Venant seuls, ou en tout cas sans enfant en bas âge, ils ne se retrouvent pas dans l'espace jeunesse qui ne correspond ni à leurs centres d'intérêt ni à leurs usages et les expositions, qu'elles ne les intéressent pas ou qu'ils n'en connaissent pas l'existence, sont désertées par les publics séjourners. Mais le public traditionnel aussi, s'il ne cherche pas à les fuir, semble peu informé de l'existence de ces expositions, si l'on excepte les habitués, très forts lecteurs et intéressés par les activités satellitaires à la lecture. Beaucoup de parents, en revanche, profitent que leurs enfants soient à l'espace jeunesse pour flâner dans les expositions, pour patienter un peu. Plus qu'un décalage ou une pratique différenciée selon les classes sociales, il semblerait que la raison première de l'absence de séjourners aux expositions soit le manque d'information. Mais cette notion d'information sur les activités proposées à la médiathèque n'est-elle pas elle-même un marqueur d'appartenance à un milieu social à capital culturel plus ou moins élevé ? Une autre proposition du rez-de-jardin, le grand auditorium, nous indique que l'information n'est pas suffisante pour attirer les séjourners et une plus large part de publics. Dans cet auditorium sont proposées, plusieurs fois par semaines, des projections et conférences, annoncées quelques minutes avant au micro,

dans toute la médiathèque. Autant il paraît facile de démontrer que les conférences attirent un public d'initiés, de curieux ou d'étudiants, autant les projections gratuites de films devraient être courtisées par un large éventail de publics. Pourtant, ce n'est pas le cas. Les habitués sont plutôt des femmes, assez âgées, venant seules ou par deux, entre amies. Bien habillées et venant en semaine, on les imagine retraitées et aisées. Lorsqu'un homme un peu bourru, en décalage, intègre le groupe, très vite les réactions d'hostilité se font sentir de part et d'autre. Comme lors de cette projection de film, qui avait été précédé d'un court-métrage psychédélique, où des formes abstraites de couleur s'animaient au rythme d'une improvisation de musique jazz.

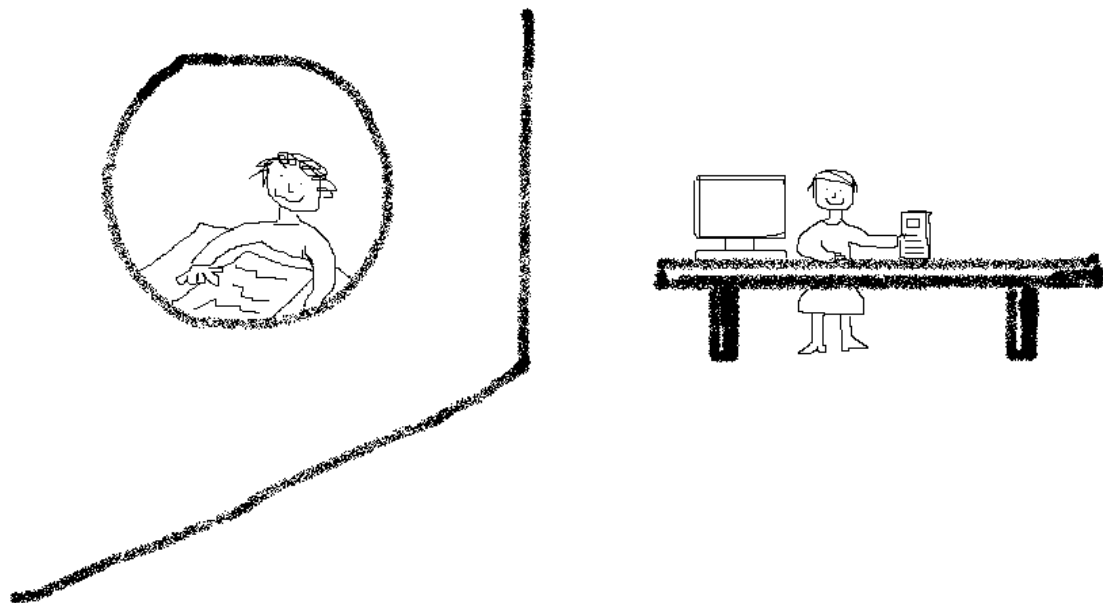
Extrait du journal de terrain,, samedi 6 décembre 2013 :
« Une voix d'homme se fait entendre. Le bruit est très bas et déjà des « chut » à répétition prient l'homme de se taire. Les plus jeunes s'amuse de la situation. Je peux ensuite distinguer quelques paroles de cet homme, qui hausse le ton. A priori, il se plaint que le film soit « intellectuel », ce qui sonne clairement comme un reproche dans sa bouche. Il a un fort accent méridional, est assez âgé. Je ne peux cependant pas voir où il se trouve exactement et donc décrire son visage. Il est placé aux premiers rangs, j'en suis certain. Une femme se déplace. Probablement assise près de ce monsieur, elle monte les escaliers de l'auditorium pour venir s'installer en haut. L'homme continue à protester. Une altercation avec une femme au milieu de l'auditorium démarre. La femme dit à l'homme qu'il n'est jamais satisfait, qu'il gêne tous les spectateurs et qu'il ferait mieux de ne pas venir. Le monsieur rouspète, des amabilités sont échangées ».

Le grand auditorium, malgré son confort, attire donc peu les séjourners. Paradoxalement, le petit auditorium du troisième étage, malgré son manque de confort, semble plus accueillant envers eux. Les séjourners y sont en tout cas plus nombreux.

Toujours au rez-de-jardin, l'@telier est une salle « offrant un accès libre à une sélection d'outil d'autoformation ». Elle permet notamment aux usagers d'imprimer ou de numériser des documents, avec l'aide d'une bibliothécaire. Des formations aux thèmes très précis sont régulièrement proposées, afin d'aider les novices en informatique à acquérir des bases ou bien d'aider les demandeurs d'emplois dans leurs démarches. Les gens observés lors de ces ateliers de formations n'étaient pas des séjourners habitués de la médiathèque. La plupart étaient dirigés ici par des organismes d'aide à la réinsertion professionnelle. En revanche, ces publics, qui ne semblaient être ni fidèles ni habitués à la médiathèque, peuvent peu à peu le devenir, dans la mesure où ils en comprennent le fonctionnement et l'intérêt. Après l'atelier « formation premier

emploi », des bibliothécaires ont guidé les personnes présentes vers les documents papiers pouvant les intéresser dans leur tentative de reconversion, tout en leur expliquant le classement par côtes. Ce type de visite guidée est une première approche idéale pour de potentiels futurs usagers.

Il est probable que de l'atelier guidé et vivement recommandé par la Mission Locale ou Pôle Emploi ou encore la CAF à la fréquentation en autonomie, le pas ne soit pas franchi aisément et rapidement : premièrement, le sentiment de légitimité dans une bibliothèque est long à se construire chez les personnes qui entretiennent avec l'écrit, le savoir et l'institution scolaire des rapports tendus ; deuxièmement, l'appropriation des lieux et des objets ne relève pas uniquement de la maîtrise matérielle et intellectuelle des ressources mais d'un sentiment d'adéquation entre le lieu que l'on occupe, la prise de vue des autres sur les actes que l'on accomplit et soi-même.

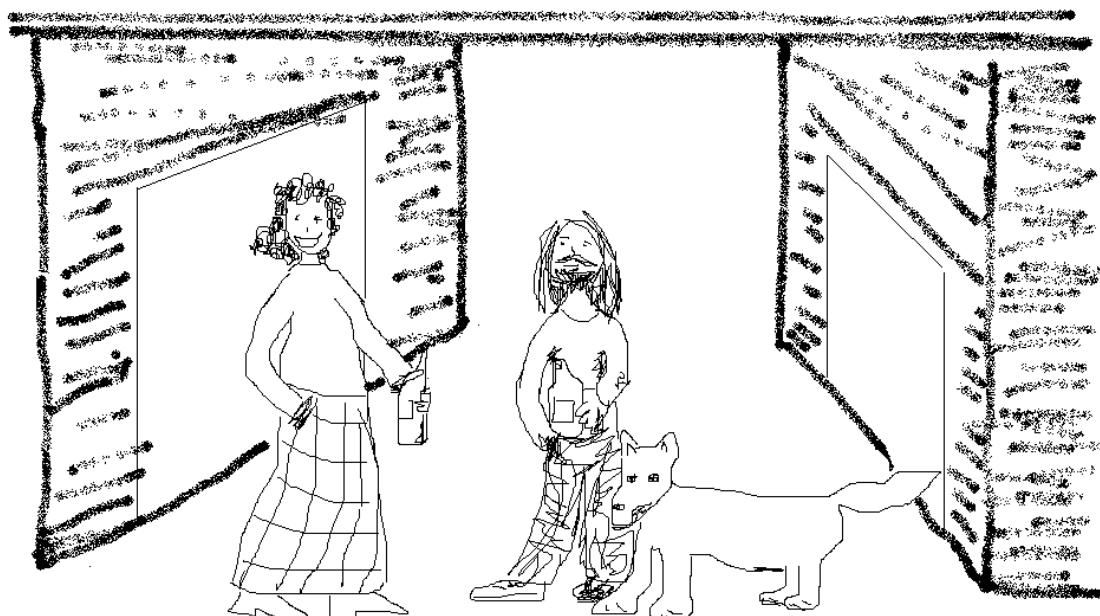


L'@telier : usagers plus ou moins familiers des objets et des ressources

A cause de la quasi-absence de séjourners dans cet étage, nous n'aborderons presque jamais les activités de cet étage dans le reste de ce rapport. Sa description permet surtout de mettre en évidence le contraste avec notre second exemple qui lui est issu d'un espace où les séjourners sont omniprésents, le rez-de-chaussée.

Rez-de-chaussée

Le rez-de-chaussée est le niveau le plus bruyant, le plus vivant, le plus agité de la médiathèque. C'est par là que les usagers entrent et sortent. L'entrée se fait après être passé par une double porte puis, à travers des portiques antivols, placés face à un petit comptoir où se tiennent en permanence des agents de sécurité. Ceux-ci sont chargés de prévenir les vols, mais aussi d'interdire l'entrée à certains usagers ne répondant pas aux critères demandés. En pratique, seules les personnes en fort état d'ébriété ou propriétaires de chiens sont reconduites vers la sortie.



Maintenus à l'extérieur, à proximité de la médiathèque

Les personnes ayant en main des boissons ou de la nourriture sont aussi conduites vers la sortie. C'est le cas d'un couple, dont le mari tient un café à emporter. L'agent de sécurité lui demande de ne pas entrer avec les gobelets en carton. Le règlement est parfois appliqué avec un zèle inapproprié, de façon totalement rigide. Lors du « Zombie Day » par exemple, une jeune fille, adolescente, est interdite d'entrer dans la médiathèque car elle porte comme accessoire de son déguisement une chaîne en fer à la ceinture, qui aurait pu lui servir d'arme. Les groupes bruyants, autrefois refoulés dès l'arrivée, sont admis

et suivis de loin en loin par radio à distance entre vigiles à l'entrée et vigiles placés dans les étages (sauf en jeunesse).

Dès l'entrée dans la médiathèque, l'ambiance, le bruit est perceptible. Loin de l'image que pourrait avoir un non-initié d'une bibliothèque calme, où l'on doit chuchoter. Ce n'est pas le cas sur ce rez-de-chaussée, où l'on est tout de suite impressionné par la taille de l'édifice, rappelant plus un centre commercial qu'une bibliothèque et où les mouvements, les allées et venues et les échanges, voire les cris d'enfants, font partie du quotidien.

A gauche, des canapés rouges. Plusieurs tentatives ont été effectuées au cours des dernières années pour créer une zone intermédiaire entre la médiathèque et l'extérieur mais aussi pour délimiter une zone un peu plus intime, moins ouverte, plus accueillante et chaleureuse : plantes, tapis, mobilier. Les sofas font à la fois office de sas et de salle d'attente. Il s'agit de trois canapés rarement inoccupés, qui ont une fonction stratégique : faire converger les séjourneurs les moins impliqués dans les activités culturelles (et parfois fatigués au point de s'endormir profondément) et inviter des usagers ou des non-usagers passagers à attendre patiemment des amis ou des membres de la famille partis dans les étages de la médiathèque. Derrière eux, les automates de prêts et une sélection de documents thématique faite par les bibliothécaires sous la rubrique « PRESTO Hall » (titres vus à la dernière minute, à délai de prêt plus court).

Depuis l'entrée, sur la droite, les banques d'accueil, de retour et d'inscription. Les usagers passent devant s'ils veulent atteindre les ascenseurs ou les escaliers pour rejoindre d'autres étages, ou s'ils veulent aller au pôle presse et actualité.

La presse et l'actualité sont en retrait du reste du rez-de-chaussée, dans un plateau surélevé, configuré en demi-lune par les présentoirs de magazines et les fauteuils. Ils se trouvent derrière les bibliothécaires chargés des retours et sont séparés par un mur à mi-hauteur. Ils sont ainsi à la fois coupés de l'agitation, du passage du hall, tout en conservant un bruit de fond, qui autorise les usagers à être plus relâchés, où les conversations sont possibles.

Ce que nous avons appelé « espace actualité » pour le reste de ce rapport est en fait un « couloir » par lequel les usagers voulant aller à l'espace presse ou aux télévisions doivent passer. A gauche de ce couloir, des fauteuils et des présentoirs tournés vers un mur sur lequel est fixée une grande télévision. La

plupart du temps, celle-ci diffuse, sans le son, une chaîne d'informations en continu. Des horloges réglées sur les heures de grandes villes mondiales sont fixées sur le même mur. Tout le dispositif, comme sa présence dans un lieu de passage et continuellement bruyant, est censé rappeler une idée d'immédiateté, de vie, de présent, d'actualité. Les usagers assis sur ces fauteuils voient et sont vus par ceux rejoignant les escaliers ou les ascenseurs vers les étages. Généralement, ces fauteuils sont occupés par des sans-abris, catégorie que nous laissons pour l'instant vague et imprécise. Ils sont immédiatement reconnaissables par leurs vêtements ou les sacs qu'ils transportent. Il est intéressant de voir qu'ils sont souvent ensemble, même s'ils ne se connaissent pas ou ne communiquent pas toujours.

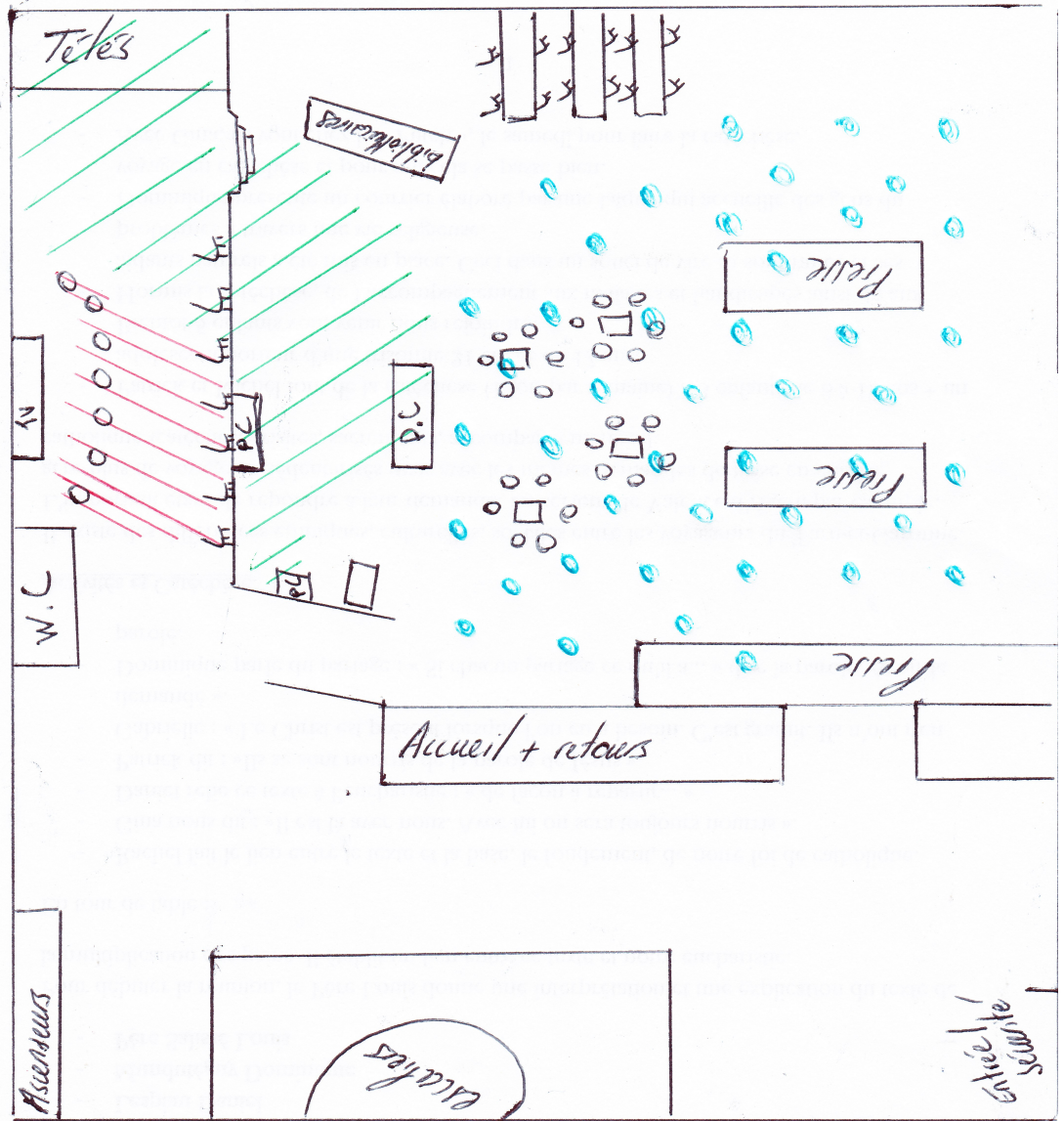
Il existe une certaine géographie humaine au rez-de-chaussée. Les groupes occupent des espaces précis en selon des critères qui sont soit la condition sociale, soit l'origine ethnique, ou bien encore la langue parlée. Si bien qu'il est possible de faire une carte qui, bien qu'imprécise et approximative, donne à voir comment des groupes ou communautés se forment et occupent un espace restreint en fonction d'affinités plus ou moins subies. A droite du couloir, contre le mur et tournés vers la télévision, se trouve une rangée de chaises. Au bout de ce passage, les télévisions individuelles permettant de regarder un bouquet de chaînes. Très prisés des hommes maghrébins et d'Europe de l'Est, ce sont des équipements parmi les plus demandés. Au bout du couloir à droite, quelques marches permettent de rejoindre l'espace presse. A l'entrée de l'espace presse, sur la gauche, le bureau des bibliothécaires. A droite, le long du mur, des postes informatiques. Le reste de l'espace presse est symboliquement coupé en deux, à partir des fauteuils placés en cercles, où l'on retrouve une majorité de personnes âgées venues lire les journaux, alors que le reste de l'espace est plutôt jeune et d'origine étrangère.



Le choix des tables collectives ou de fauteuils individuels pour la lecture des journaux exprime la proximité ou la distance entre individus

L'ambiance générale des lieux reste toutefois fortement liée à la fréquentation, et à la météo en premier lieu. Lorsqu'il fait beau et chaud à l'extérieur, il arrive que le pôle soit presque désert et calme. Au contraire, lors des jours de forte affluence, en hiver et lorsqu'il pleut, le rez-de-chaussée de la bibliothèque devient effervescent, on y voit des disputes pour des questions de places et de réservation. Nous avons également assisté à des après-midi de discussions amicales.

Rez-de-chaussée, Médiathèque Cebans-



Esquisse de la répartition géographique des séjournants au rez-de-chaussée

Les séjourners : un public mouvant

Les observations réalisées pendant les quatre mois d'enquête ethnographique à la médiathèque José Cabanis permettent de mieux appréhender les profils, les habitudes et les besoins des séjourners.

Donner du sens à son temps

Dans l'imaginaire collectif, une bibliothèque reste un lieu où l'on vient emprunter des documents. Pourtant, à Cabanis comme dans d'autres médiathèques de grandes villes, de plus en plus d'usagers viennent s'établir dans le lieu pour y passer leurs journées. Ces publics séjourners n'ont souvent pas d'emploi fixe. D'ailleurs, leur présence quotidienne sur la journée entière n'est-elle pas en elle-même un indice ? Même si ce trait leur est commun (sans être généralisable), leurs situations et leurs parcours de vies restent variés, tout comme leurs usages des services, et donc la façon dont ils occupent leur temps libre. Par l'intermédiaire de pratiques et de scènes observées à Cabanis, nous pouvons identifier un ensemble de profils qui permettront de découvrir, dans les faits, ce qu'est un séjournier.

Le divertissement par l'écran

Une large part des séjourners présents à Cabanis utilise les services audiovisuels, en particulier pour se divertir. Les ordinateurs (et Internet) sont les supports préférés des séjourners, grâce au large choix d'activités à disposition.

Les services de vidéo en streaming sont certainement les sites les plus consultés par les séjourners. Youtube est le plus populaire d'entre eux, grâce au nombre de vidéos hébergées. Les vidéos de sports (football, boxe), ont un succès considérable à José Cabanis. Les clips musicaux sont aussi appréciés, avec une prédominance des genres « rap » et « r'n'b ». Sans en faire une généralité, les clips de ces genres musicaux mettent souvent en scène des filles aux formes

généreuses et peu vêtues en train de danser. Nous avons pu observer plusieurs scènes où des hommes regardaient ce genre de vidéos.

Les séjourners handicapés :

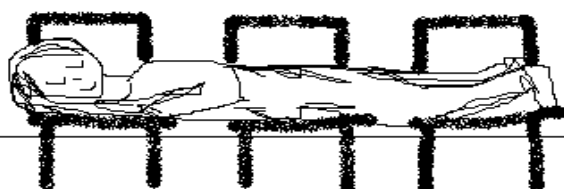
En observant les usagers fidèles de la médiathèque, on constate la présence de quelques handicapés. Leur handicap est parfois visible au premier coup d'œil, comme dans le cas de cet homme noir, qui boite et marche avec une canne. Il vient tous les jours et s'installe aux ordinateurs du rez-de-chaussée. Il porte une casquette et un casque audio. Il passe son temps de connexion sur Facebook et Youtube, pour regarder des clips musicaux.

D'autres handicaps sont plus difficiles à voir sans une observation plus ciblée. C'est le cas de cet homme qui a entre cinquante-cinq et soixante ans. Il est gros, porte toujours les mêmes vêtements, un jogging noir et un t-shirt bleu ciel. Il vient et repart en métro, à la fermeture de la médiathèque. Il a été amputé et n'a que deux doigts à la main droite, le pouce et l'auriculaire. Il passe aussi du temps aux ordinateurs, qui semblent être sa priorité lorsqu'il arrive.



Les handicaps lourds comme l'amputation ou entraînant de grosses difficultés à se déplacer sont parfois difficiles à reclasser professionnellement et ont droit à une pension d'invalidité qui ne suffit pas à les mettre à l'abri de la pauvreté, malgré les structures étatiques existantes. Reconnus invalides et touchant une pension, ces séjourners viennent aussi à la médiathèque

pour s'occuper, pour structurer leur temps et, bien sûr, pour voir du monde et notamment des femmes. Certains ont un emploi à mi-temps et viennent à la médiathèque pour se reposer.



Peu importe la vidéo regardée, les séjourners ont tendance à regarder la séquence suivante en cliquant sur les liens de pertinence proposés. Ainsi ils

suivent les vidéos conseillées à droite de l'écran sur Youtube. Il s'agit là d'un exemple significatif de comment l'offre de la médiathèque peut guider indirectement le choix des usagers internautes qui, suivant les onglets proposés, peuvent aboutir à des sites ou à des ressources inattendus et qualifiés. Cet aspect démontre la dimension divertissante de l'usage fait des sites de streaming, par lesquels les séjourners se laissent porter, guidés au gré des préconisations choisies par un algorithme. La médiathèque peut offrir des « parcours choisis » parmi ces ressources et accomplir en cela pleinement sa mission de médiation et de qualification de l'offre. Les vidéos issues de ces sites sont rarement regardées en intégralité, même lorsqu'elles sont courtes. Les jeunes, en particulier, ont tendance à rapidement zapper entre les clips.

Outre les hébergeurs les plus connus comme Youtube ou Dailymotion, les séjourners apprécient d'autres sites, moins célèbres, qui permettent de regarder des films complets. Les séjourners utilisant ces services sont principalement des étrangers, qui regardent des blockbusters sous-titrés dans leur langue d'origine.

Les réseaux sociaux sont à peu près autant consultés par les séjourners que Youtube. Leur préférence revient à Facebook, qui domine largement chez les séjourners. D'autres réseaux sociaux, comme Instagram, arrivent largement après. D'autres encore, comme Twitter, sont très peu utilisés. Discuter par la messagerie en ligne, regarder les publications sur son fil d'actualité sont des pratiques régulières à la médiathèque José Cabanis. Mais celles-ci ne prennent que peu de temps, comparé à celui passé à regarder des profils d'autres utilisateurs. Les séjourners étant souvent des hommes, beaucoup regardent des profils féminins, en s'attardant longuement sur les photos.



La station devant l'écran est chronophage, polyvalente et multisupport

L'observation des écrans est aisée, puisqu'ils sont à la vue de tous. Les ordinateurs ne sont pas installés dans des box individuels, mais répartis dans les étages, au milieu d'autres services et documents. Un des séjourners avec qui nous nous sommes entretenus, Marc, reprochait d'ailleurs ce manque d'intimité lorsqu'il se trouve devant un poste informatique. Lorsque nous lui avons demandé ce qu'il aimerait pouvoir changer à la médiathèque, c'est le seul aspect qu'il trouvait déplaisant, lui qui est globalement satisfait de l'offre. Cependant, les séjourners connaissent des « trucs », des moyens de s'arranger avec la disposition du mobilier et des ordinateurs afin de s'offrir un peu de confidentialité. Ainsi, certains ordinateurs au rez-de-chaussée et au troisième étage sont plus convoités que d'autres, car moins exposés aux regards.

Les profils d'internautes séjourners sont à plus d'un titre intéressants d'un point de vue sociologique. D'abord, ils font entrer en scène des membres des classes pauvres et immigrées qui ne se trouvent que rarement parmi les lecteurs recensés par les enquêtes sur les pratiques culturelles des Français. Ils apparaissent en marge des espaces centraux des bibliothèques/médiathèques, en marge des livres, en marge des revues, en marge des pratiques de consultation documentaires, ressources qui marquent le cœur du métier des bibliothécaires. Or, grâce à leur présence sur les lieux, il apparaît un profond hiatus (qui peut être source de frustration professionnelle) entre ce que les

professionnels font et offrent et ce que certains usagers prennent et s'approprient de cette offre. Mais, plus fondamentalement encore, ils indiquent par leurs usages des lieux et des écrans comment des symboliquement-étrangers-à-la culture peuvent fréquenter des lieux et y côtoyer des ressources, des personnes hautement qualifiées sans les voir et sans rien modifier à leurs habitudes et à leurs horizons d'attentes. L'un des enjeux contemporains de la médiation en médiathèque consiste précisément à suggérer, à indiquer à demi-mot, à créer des énigmes autour de ce que les habitudes des uns et des autres peuvent ouvrir comme nouvelles perspectives. Laisser faire revient à ne pas permettre à ces étrangers à la culture de s'émanciper par le savoir que la médiathèque est appelée par sa mission même dans la cité à diffuser et à faire circuler.

Portrait de Marc :

Marc a quarante ans. Il est assez costaud et a des tatouages faits par un amateur sur les mains. Il est originaire d'Alsace, où sa fille vit encore. Il est parti en Corse pour trouver du travail et « rejoindre des amis », puis à Toulouse pour les mêmes raisons. Il nous a dit travailler de nuit comme agent de sécurité, mais lorsque nous avons cherché à en savoir plus, ses réponses sont devenues plus hésitantes. Il est probable qu'il nous ait menti sur ce point. Mobile au gré des opportunités de travail, son profil rappelle celui du *hobo* décrit par Nels Anderson en 1923 dans une monographie célèbre de l'Ecole de Chicago. Tout comme le hobo, Marc a quitté sa famille et ses attaches pour se déplacer de ville en ville, en quête de travail. Il ne reste jamais longtemps sur le même emploi mais déménage et se construit régulièrement une nouvelle vie, dans un nouvel environnement. Il passe beaucoup de temps à la médiathèque, utilise tous les services disponibles : télés et DVD, ordinateurs (pour discuter avec sa fille surtout), platines CD. C'est aussi un amateur de bandes dessinées. Il ne dispose pas de ces équipements chez lui.

« Les hobos constituaient une catégorie particulière d'ouvriers que l'on peut situer, dans l'espace et dans le temps, à peu près de la manière suivante : leur plein développement se produit dans la seconde moitié du XIX siècle et au début du XX, et leur aire d'existence s'étend de Chicago à l'Ouest des Etats-Unis. Leur caractéristique essentielle était d'être des ouvriers migrants. Ce qui signifie plusieurs choses. Tout d'abord, ils n'avaient pas d'emploi fixe, mais travaillaient de manière discontinue et sur des sites dispersés dans l'espace. Ils pouvaient occuper des emplois saisonniers, notamment dans l'agriculture, l'abattage des forêts, le débitage de la glace, mais constituaient aussi une part de la main-d'œuvre utilisée sur les chantiers temporaires, et l'on peut ici souligner leur rôle dans les grands chantiers de chemins de fer, dont l'extension fut l'une des clés de l'expansion économique à l'Ouest. Celle-ci exigeait des populations ouvrières mobiles, capables de se déplacer sur de longues distances pour occuper des emplois intermittents, de circuler entre des tâches différentes et des sites souvent très éloignés les uns des autres, et de supporter des modes de vie fondés sur l'alternance de périodes de travail et de chômage » (Olivier Schwartz, dans l'introduction à l'ouvrage de N. Anderson, p. 7-8).

Même si le streaming et les réseaux sociaux dominant dans les pratiques des séjournateurs, d'autres sites ont aussi, dans une moindre mesure, une place dans leur temps de connexion quotidien. Il est néanmoins important de souligner qu'ils sont largement minoritaires, les observations ne les mettant que peu de fois en valeur.

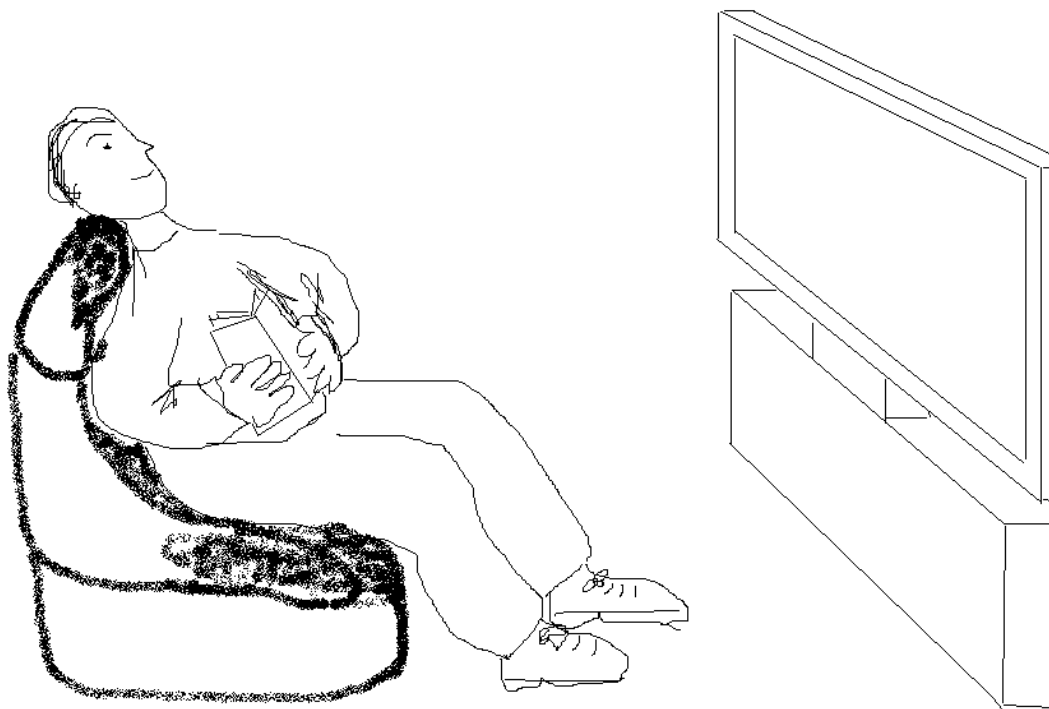
Ebay, leboncoin, vivastreet et autres sites de petites annonces, tout comme les sites marchands, sont parfois consultés à la médiathèque. Visite d'annonces d'objets pouvant être très divers même si les voitures et les objets électroniques (et en premier lieu les smartphones) sont les plus consultés. Des objets relativement coûteux, surtout pour des personnes souvent fragiles financièrement. Dans l'immédiat, les séjourneurs font plus certainement du lèche-vitrine virtuel, rêvent en attendant des jours meilleurs.

Les jeux sur Internet également appréciés. Le poker en ligne, surtout. En réalité, nous n'avons observé l'utilisation d'un seul service de ce genre, Zynga poker, qui est une application *Facebook*. Les sites de paris sportifs, tout du moins des sites donnant les côtes de paris, sont parfois consultés. Encore une fois, ce type de pratiques reste marginal.

Les télévisions sont aussi prisées des séjourneurs. Les postes sont répartis aux différents niveaux. Pourtant, ceux des étages ont moins de succès que ceux du rez-de-chaussée, et sont régulièrement inoccupés. Ces postes présentent l'avantage d'offrir le bouquet de chaînes de télévision *Numéricable*, contrairement aux autres télévisions, qui permettent de regarder des DVD. Comme pour les ordinateurs, il suffit de donner sa carte au bureau des bibliothécaires en « caution » pour obtenir un casque audio. Les programmes les plus regardés sont les chaînes de reportages et les chaînes étrangères, en arabe particulièrement. A l'ouverture, lorsque les gens se pressent devant l'entrée du bâtiment, ces téléviseurs sont l'objectif principal d'un bon nombre de séjourneurs. Lorsque aucun poste n'est disponible, les usagers ayant un peu d'expérience ont une méthode pour attendre au plus près qu'un autre usager libère une télévision. Ils s'assoient sur les chaises disposées à côté des marches permettant d'accéder à l'espace presse. Ils se trouvent ainsi à la place assise la plus proche des télévisions. Le premier usager arrivé s'assoit à la chaise au bout de la rangée, à côté des marches. Le second s'assoit à sa gauche, et ainsi de suite. Lorsqu'une télévision se libère, le premier se lève pour aller au service, alors que le second se déplace d'une chaise pour prendre sa place, et le troisième se déplace aussi, etc. Il se crée une sorte de file d'attente informelle où l'on regarde du coin de l'œil les usagers installés aux télévisions, tout en s'occupant

autrement (les revues font ici office de prétexte ou de passe-temps ; elles peuvent donc indirectement accompagner progressivement les séjournés à venir à la lecture).

Nous avons été étonnés du moindre succès des télévisions connectées aux lecteurs DVD. Le choix de films est tout de même très large à la médiathèque, même s'il est rarement possible de trouver un exemplaire de grands films, très demandés. La recherche ciblée est n'aboutira presque exclusivement qu'avec des titres moins commerciaux. La meilleure méthode pour trouver un film reste l'exploration, pour aboutir à un choix fait sur un coup de cœur. L'offre est complète, et pourtant la consultation de films sur place est plutôt une activité pratiquée par les enfants le mercredi et le samedi que par les séjournés. Il n'est pas rare de voir des personnes assises sur les fauteuils placés devant les télévisions, dans les étages, alors que l'écran est éteint.



[Le livre comme prétexte ou comme manière de s'excuser de ne pas être lecteur](#)

L'intérêt porté à ce service peut paraître étonnant au premier abord, puisque aujourd'hui tous les fournisseurs d'accès à Internet proposent un bouquet équivalent à celui disponible à la médiathèque. Cette utilisation intensive est, entre autres, un indice de la précarité d'une large partie de séjournés, qui ne

disposeraient pas à domicile d'une télévision, d'un accès à Internet, ou bien des deux.

L'absence d'équipements au domicile, le grand nombre de séjourneurs demandeurs de ce service relativement au nombre limité de postes disponibles et possiblement la non-connaissance des règles implicites comme la file d'attente contribuent à la formation fréquente de débordements. Les bibliothécaires sont amenés à régler presque tous les jours des conflits entre usagers, ou entre les usagers et le personnel. Il suffit qu'une personne prenne la télévision d'un autre qui attendait depuis un moment dans la file d'attente implicite, que l'attente se fasse trop longue ou que la télévision ait un problème de signal, pour que la situation dégénère. Le ton monte rapidement, les insultes fusent, comme en cette après-midi d'octobre, où les conflits se sont succédés :

Extrait du journal de terrain, dimanche 19 octobre 2013 :
« Accrochage entre deux usagers, pour une place assise qui serait réservée. Un homme blanc de 55 ans est assis. Un homme noir, le même âge, arrive et le blanc dit au noir que la place est réservée. L'homme noir s'énerve, va jusqu'à insulter l'autre « allez vous faire enculer ! » où le vouvoiement et l'insulte dégagent un air de (faux) respect et de civilité outrancière.

Cette violence, surprenante et facilement visible dans le lieu calme qu'est censé renfermer une bibliothèque, est plutôt fréquente. Cependant les situations délicates sont rapidement gérées par les bibliothécaires, qui font preuve de compréhension ou de fermeté, selon le degré de violence et de dérangement des autres usagers. Le personnel est efficace au point de calmer les usagers avant que les membres de la sécurité n'arrivent sur le lieu de l'altercation. Une seule fois, une remarque désobligeante a été observée et un employé, ayant conscience de la dépendance du séjourneur vis-à-vis des services sur place, lui a répondu en lui disant que lorsque l'on ne dispose pas des équipements à domicile, il fallait faire profil bas. Certaines situations demandent fermeté, surtout avec les usagers les plus violents, et après avoir tenté d'établir calmement le contact, mais aussi bienveillance envers ceux dont on sait qu'ils ne possèdent pas d'équipements à leur domicile. Il est vrai que l'assiduité de la fréquentation des séjourneurs produit une interconnaissance avec les professionnels qui peut être source de traitement préférentiel (favoriser l'acculturation, l'émancipation) mais parfois aussi source de saturation.

D'autres petits incidents ont parfois lieu au troisième étage, en musique. C'est un endroit que les séjourners apprécient également, où il est possible d'écouter des CD sur des platines individuelles, confortablement installé sur un fauteuil. L'utilisateur fait sa sélection sur le pôle et n'a même pas à reposer le document, car les bibliothécaires viennent régulièrement les récupérer dans des bacs posés sur chaque desserte. Les débordements sont souvent le fait de personnes chantant alors qu'ils écoutent la musique et ne s'entendent pas à cause du casque audio, ou qui s'endorment et ronflent. Comme au rez-de-chaussée, les bibliothécaires déjouent ces situations rapidement et calmement. Une certaine familiarité avec ces situations ainsi qu'une ambiance générale détendue favorisent la résolution paisible et fluide de certains accrochages.

Pour les séjourners, l'écoute de CD n'est qu'une des nombreuses activités de la journée, précédée ou suivie par les télévisions, les ordinateurs, etc. Le séjourners-type mobilise tous les documents (sauf les ouvrages qui sont maniés très rarement) et services à disposition, ce qui permet d'assurer une journée complète de divertissement.

Enfin, d'autres pratiques, plus marginales et inédites, ont pu être observées à la médiathèque José Cabanis. Loin des usages traditionnels et des préconisations des bibliothécaires, des séjourners détournent et prolongent les ressources disponibles. Comme dans le cas d'un jeune homme noir, très grand et très imposant. Il fait des allers et retours entre les tables situées sur le pôle musique et l'autre aile du bâtiment, en cinéma. Son ordinateur portable est posé sur la table, il revient avec une pile de DVD entre les mains. Il regarde autour de lui, s'assoit, ouvre un premier boîtier, l'insère dans sa machine. Il copie des films sur son disque dur. L'usage est original et lui permet d'emporter à domicile les documents de la médiathèque, sans avoir besoin d'une carte d'emprunt.

Quarante ans séparent ces constatations de l'étude de Passeron et Grumbach. A l'époque, l'introduction de supports audiovisuels en bibliothèque était une nouveauté, et les critiques étaient nombreuses quant au risque de créer une « civilisation de masse », arguant de « l'opposition toute naturelle » de ces services et du livre. Pourtant, soulignaient les deux sociologues, les équipements

audiovisuels sont à l'époque utilisés presque exclusivement par les étudiants et les usagers diplômés, actifs et issus des classes moyennes et supérieures. Disposant d'un capital culturel important par la possession d'une technologie coûteuse à domicile, ils sont plus disposés à accepter et à faire usage de la nouveauté. Aujourd'hui, les critiques visant la légitimité de la place des services audiovisuels en bibliothèque sont moins nombreuses, et même les petites villes disposent souvent d'une médiathèque, évidemment moins bien fournies que la médiathèque José Cabanis. Les étudiants et les actifs diplômés ne sont en revanche plus les publics principaux de ces équipements. La plupart d'entre eux disposent de leur propre matériel à domicile et sont largement fournis en écrans. De plus, depuis les années 1970, le rapport au temps des classes supérieures s'est inversé pour devenir plus tendu que celui des classes ouvrière et moyenne : les actifs diplômés sont à la fois ceux que l'on sollicite le plus dans le travail, ceux qui s'investissent le plus sur leur carrière en dehors du temps de travail et ceux qui cumulent les pratiques culturelles et intellectuelles. Ce groupe pourvoit moins en lecteurs les bibliothèques car il est occupé à produire, peut-être de l'intelligence, mais à produire tout de même, avec des temporalités extrêmement concurrentielles et exclusives l'une de l'autre (Menger, 2003). Aussi les espaces des médiathèques sont-ils de plus en plus occupés par des membres d'autres groupes sociaux qui se retrouvent à avoir du temps. Ce que nous avons nommé « disponibilité » en début de ce travail. Il suffit d'observer les étudiants de Cabanis pour voir qu'ils disposent presque tous d'un ordinateur portable et d'un smartphone. Ces technologies, dont les progrès ont été considérables, ont vu leur prix diminuer pour devenir accessibles au plus grand nombre. Ce sont maintenant les séjournants, dont une part est peu diplômée et disposant d'un faible capital culturel accumulé, qui sont les utilisateurs les plus friands de services audiovisuels. Quelques-uns de ces séjournants sont toutefois moins intéressés par les écrans que par le papier, une poignée d'irréductibles attachés à la culture « légitime » plus qu'au divertissement.

La culture comme bouclier

Peu attirés par les télévisions et les ressources numériques, un autre type de séjourneurs vient à la médiathèque dans le but de se cultiver, de faire des recherches documentaires. Ils ne sont pas établis au rez-de-chaussée mais se retrouvent plutôt dans les étages, mélangés aux étudiants, qu'ils aiment côtoyer. Ils considèrent leur activité à la médiathèque comme un « travail », au même titre qu'un emploi rémunéré. C'est une occupation à temps plein, tous les jours et sur la journée entière, de l'ouverture à la fermeture. C'est le cas de José et de Marie, par exemple.

Portrait de José :

José est un homme de soixante cinq ans, aux cheveux et à la moustache grise. Il est installé au premier ou au deuxième étage, selon les jours. Il se lève régulièrement et marche dans les étages, toujours d'un pas déterminé. Il est retraité du BTP, ayant principalement vécu de missions intérimaires, après une mauvaise expérience en tant qu'employé de l'artisanat. S'il est là, c'est qu'il a mis la main au chantier de la médiathèque. Il est très fier d'avoir participé à la construction du gros œuvre de l'arche dans laquelle est établie la médiathèque José Cabanis. C'est un passionné d'aviation qui vient à la médiathèque pour reproduire des plans d'avions à l'échelle. C'est pour cela qu'il a toujours de grands tubes en cartons près de la table où il est installé, au premier ou au deuxième étage. Il aime également l'art et les « sciences » : psychologie, histoire, philosophie mais aussi l'astrologie par exemple. José a vécu un événement qu'il décrit comme traumatisant, qui sera un tournant dans sa vie et qui, finalement, le conduira à passer ses journées à la médiathèque:

« Donc ça fait 25 ans que j'ai passé en caravane. Parce que j'ai fait partie de ces gens qui ont été un jour expulsés, et quand vous êtes expulsés, vous avez pas envie de rejoindre un appartement. Avec les à-coups du boulot en intérim, vous dites « le prochain coup... ». Moi j'ai connu des intérimaires qui ont été virés et expulsés 2-3 fois déjà. Ça marque, ça marque. Et ce que je ne savais pas, peu de temps après l'expulsion j'ai rencontré un gars, ça s'est fait à 15 jours. Et ce gars m'a dit, il m'a fait inscrire à un cabinet juridique à titre gracieux, j'étais volontaire pour ça et il m'a dit comme ça tu pourras en parler autour de toi. Il me dit comme ça qu'il y avait une loi qui avait été pondue en 1975, pas abrogée, elle existe toujours cette loi, et qui précise bien que quels que soit vos délais, vos retards de loyers, vous avez un délai de deux ans jour pour jour pour régler ça. Mais les propriétaires avec leurs huissiers et leurs avocats ils ne vont pas vous le dire. C'est pour ça qu'il y a des gens qui se trouvent à la rue. Voilà, tout simple. »

Après cette expulsion, il achète une première caravane et s'installe sur le terrain d'un particulier, près de la voie ferrée. Sa caravane est cassée à deux reprises par « des Roms », qui ont aussi pris les livres d'aviation qu'il possède ou a emprunté à la bibliothèque. Pour éviter les vols mais aussi le bruit des trains qui le dérange, il vient passer ses journées à la médiathèque José Cabanis pour travailler et donner un sens à ses journées et à son temps libre. Sans la médiathèque et ses documents, il ne serait aujourd'hui pas le même :

« Je vois des gens, je vais aux restos du cœur, ça descend très vite. Les gens ils vont très vite vers la clochardisation. Alors il y a un petit service, on fait des dons de livres, à droite à gauche on ramasse des livres. Généralement, c'était des polars ou des bouquins d'aventure, de tout ce que l'on veut. Tant que les gens ont l'envie et la force de lire, c'est bien. Dès qu'ils se piquent, qu'ils picolent alors là ça descend, ils remontent pas. En plus c'est une tranche d'âge aussi, enfin pas forcément une tranche d'âge, ça touchait un peu ceux de ma génération et plus jeunes. C'est que les gens qui n'ont pas suffisamment de, de diplômes qualifiés ils restent en bas, ils ne remonteront plus et puis c'est tout. C'est la culture qui vous permet de tenir ? Ah oui oui oui, moi c'est la culture qui m'a sauvé, sinon j'aurais fini comme les autres. »

Portrait de Marie :

Marie, enseignante à la retraite, a une soixante d'années. Elle est toujours au troisième étage. Elle est facilement reconnaissable avec son bonnet en laine sur la tête, même à l'intérieur et lorsqu'il fait chaud. Elle transporte plusieurs sacs, qu'elle pose à côté d'elle et dont elle extrait le contenu pour le poser sur la table et les chaises autour.

Marie se remarque aussi par sa façon de lire les documents, les yeux presque collés à la page. Elle dispose d'une multitude de journaux, livres et magazines à côté d'elle. Elle se lève souvent et descend au rez-de-chaussée, consulter les journaux qu'elle ramène ensuite à « sa table » du troisième.

En fait, Marie fait de la recherche documentaire sur des thèmes chaque jour différents. Ayant pour point de départ l'actualité, elle creuse ensuite chaque sujet avec les ouvrages des deuxième et troisième étages. Elle va aussi à la Fnac consulter des livres, quand elle ne trouve pas son bonheur à la médiathèque. Méthodique, elle prend des notes sur un petit cahier qu'elle conserve précieusement. Elle fait ainsi de la recherche sur des thèmes de l'actualité tous les jours ; elle lit, elle prend des notes, elle classe les informations par rubrique.

Marie a aussi attiré notre attention par certaines de ses pratiques peu habituelles dans une bibliothèque : elle dispose d'un petit portefeuille dans lequel se trouvent des représentations d'icônes et autres images pieuses, ainsi que d'un chapelet. Parfois, elle arrête ses recherches pour prier, yeux fermés, les mains jointes et le chapelet au milieu.

Curieux et éclectiques, ces érudits s'intéressent autant à l'art qu'aux sciences. Marie, comme José, fait de la peinture lorsqu'elle le peut. L'un comme l'autre, ils consultent parfois des livres sur leurs artistes préférés. Il est en revanche surprenant de voir ce qu'ils considèrent comme faisant partie des « sciences » : José, alors qu'il aime l'ingénierie et l'histoire, considère comme scientifique l'astrologie ou la physiognomonie ; Marie, les études sur la spiritualité.

Les séjourneurs ont leurs habitudes, privatisent les espaces pour se recréer un cocon, « comme à la maison ». Marie, par exemple, aime s'asseoir au troisième étage, face à la baie vitrée. Ces séjourneurs sont présents dès l'ouverture pour réserver leur place favorite. Elle apprécie le point de vue sur les allées Jean Jaurès. Elle a aussi besoin d'une grande luminosité, à cause de ses problèmes de vue. José, quant à lui, a besoin d'une large table pour reproduire ses plans d'avions, et d'espace pour poser ses tubes en carton dans lesquels il les range. La place disponible à Cabanis, c'est ce qui l'a fait quitter la bibliothèque Périgord au profit de la médiathèque. Marie et José nous ont semblé être très à l'aise à la médiathèque. Le lieu est comme une seconde maison riche en culture, où ils passent leurs journées. Ils occupent souvent les mêmes tables. Lorsqu'elle arrive et s'installe, Marie investit tout l'espace disponible et cherche à se mettre à l'aise. Si l'affluence le lui permet, elle commence par enlever la chaise attribuée à la table, la met sur le côté, et la remplace par un fauteuil à proximité. Ainsi elle est

plus à même de rester assise toute l'après-midi pour « travailler » dans de bonnes conditions. Les chaises à côté lui servent à poser des piles de journaux, de magazines, ou bien ses effets personnels. Elle dépose également ses sacs sur le sol, et sur toute la surface de la table. Marie en sort toujours une boîte de mouchoirs en papier, dont elle use abondamment pendant son séjour.

Elle n'a pas peur de laisser ses affaires sans surveillance. Lorsque l'enquêteur l'aborde pour lui proposer l'entretien et l'invite à monter au cinquième étage, elle laisse tout sur les tables et sur les chaises, excepté son sac à main et le petit cahier sur lequel elle prend ses notes, et qu'elle tient à nous montrer. Lorsque l'enquêteur lui demande si elle ne craint pas de se faire voler ses affaires, elle répond que non. Elle reconnaît s'être fait voler un peu de nourriture une fois, alors qu'elle venait de faire quelques courses. Depuis, elle n'emmène plus de nourriture, mais laisse le reste de ses affaires, même lorsqu'elle se déplace dans la médiathèque.

Au cours de la journée, il arrive à Marie de sortir de son sac un portefeuille noir, plein à craquer. A l'intérieur se trouvent des images pieuses, des reproductions d'icônes sur papier ou des photographies de statues de Saints. Entre les deux volets, un chapelet. Elle fait quelques prières, les yeux fermés, l'intégralité du chapelet si elle le peut. Elle qui n'était pas croyante dans sa jeunesse, s'est rattachée tardivement à la religion après des événements difficiles dans sa vie personnelle. Pour elle, prier, même dans le lieu public qu'est la médiathèque, lui permet de s'accorder un moment de repos :

« Ca c'est mon côté un peu « grenouille de bénitier », mon côté un peu... Je suis quand même catholique, voyez. Alors de temps en temps je sors mon chapelet et je prie, je fais une prière, oui oui. C'est un peu une forme de méditation, aussi. C'est une croyance... je suis dans la religion catholique, je suis dans la religion catholique, voyez. Mais je regarde quand même les autres religions, voyez je suis pas totalement fermée. C'est une forme de méditation, une forme de philosophie, je sais pas. Une forme de réflexion, quoi ; ça permet de faire le silence en soi. On est sollicité par beaucoup de choses, alors moi je, je prie, voilà. »

Les activités relevant de la sphère privée se font dans le lieu public qu'est la médiathèque, ce qui prouve que ces usagers « séjournent » se sentent ici comme chez eux. A tel point que José suit le règlement à la lettre, faisant preuve d'un comportement exemplaire, car l'idée d'être *persona non grata* à la médiathèque fait peur, comme il nous l'a confié : « Je voudrais pas qu'on me dise,

[...] « monsieur, votre présence est indésirable ici ». Ah ça, ça, ça... ça me ferait chier. » Où irait-il s'il n'était plus admis à la médiathèque ? Cet homme ne peut concevoir sa vie sans le lieu qui rythme ses journées, le garde actif et social.

Des points de désaccord et des tensions peuvent tout de même avoir lieu entre ces séjourneurs et les bibliothécaires, quant à l'application du règlement. Sur la nourriture notamment. Etudier « creuse » le ventre de nos enquêtés, qui « grignotent » des biscuits mais insistent tous les deux sur le fait « de ne pas faire de repas à la médiathèque, quand même ». Nous avons surpris un membre du personnel faire une réflexion à haute voix à Marie, un jour de forte affluence. La situation a dû être embarrassante pour elle, qui ne salit pourtant jamais la place qu'elle occupe, et met tous ses déchets dans un sac en plastique, qu'elle dépose à la poubelle en fin de journée. Marie, discrète, n'a rien répondu, et a rangé sa nourriture. Certains bibliothécaires adoptent le règlement au pied de la lettre, d'autres sont plus souples. Marie nous dit que, depuis quelques temps, aucun reproche ne lui a été fait. Elle commence tout de même à savoir quels bibliothécaires sont les plus conciliants.

En plus du différent degré de rigueur de chaque bibliothécaire, des membres du personnel semblent être plus souples avec certains publics qu'avec d'autres. L'enquêteur, fondu dans la masse des étudiants, avait souvent des biscuits ou des barres de céréales qu'il mangeait sans se cacher, à la vue de tous. Il a régulièrement observé d'autres étudiants faire la même chose. Les bibliothécaires passaient, mais n'ont jamais rien dit. Les séjourneurs, souvent visibles à leur façon de s'habiller marginale, ou moins plaisante que celle des étudiants et passagers, ainsi que leur manière de privatiser l'espace, semblent irriter ces employés. Pourtant, pour ces séjourneurs la médiathèque est bien plus importante que pour les étudiants, car elle est au centre de leurs vies.

José et Marie sont de vrais représentants d'une partie des séjourneurs, attachés à la culture et aux livres. La bibliothèque est pour eux un temple de la connaissance qui leur permet de « travailler » et donc de rythmer leurs vies. Une disparition des documents papiers au profit d'une bibliothèque numérique les éloignerait de Cabanis, de même que l'augmentation du seuil de tolérance au

bruit. Une fois leur médiathèque idéale disparue, nous pouvons nous interroger sur ce qu'ils deviendraient. Peu épargnés par leurs parcours de vies, la médiathèque est pour eux un ultime refuge et ils entendent bien qu'elle reste une « bibliothèque » à part entière.

Reconnaissance et sociabilité

Lorsque l'on parle de lieu d'interaction, on ne pense pas spontanément à la bibliothèque. Le calme et le silence sont demandés, ce qui ne semble pas favoriser les échanges. Pourtant, comme dans tout lieu partagé, des liens se créent, des rencontres se font. C'est le second aspect fort que nous avons observé à la médiathèque José Cabanis, une des raisons de la présence des séjournateurs.

Se soutenir dans la difficulté

Eviter de se retrouver seul lors des pires moments d'une vie, c'est bien cela que les séjournateurs recherchent à la médiathèque Cabanis. Echanger pour se remonter le moral, s'intégrer ou avancer à plusieurs.

Les immigrés trouvent dans la bibliothèque un moyen de s'adapter à une nouvelle vie. C'est le cas de Mohammed, qui a abordé l'enquêteur devant la médiathèque, alors qu'il fumait.

Portrait de Mohammed :

Mohammed a quarante-trois ans. Il est Algérien et vient tout juste d'arriver en France pour trouver un travail permettant de subvenir aux besoins de sa famille restée au pays. Il nous a dit avoir rencontré une assistante sociale, qui lui a demandé son passeport pour pouvoir l'aider à obtenir les documents permettant de travailler en France. Malheureusement, son passeport se trouve en Algérie et il ne sait pas comment joindre sa famille pour en obtenir une copie. En attendant, Mohammed vit dans un squat à l'extérieur de la ville et se nourrit grâce aux associations caritatives. Certains jours, il ne mange pas du tout car une rumeur circule, selon laquelle des contrôles de police sont effectués dans les rues où se trouvent les locaux de ces associations, des guet-apens. Il se ballade tous les jours en ville et ne prend jamais le métro par peur d'être contrôlé. Il essaie tout de même de trouver du travail non déclaré, mais a conscience d'être limité à cause de sa maîtrise hésitante du français. Lorsque nous le rencontrons, il débute son exploration de la médiathèque et n'est jamais allé ailleurs qu'au rez-de-chaussée.

Après cette première rencontre, Mohammed, dès qu'il perçoit l'enquêteur, vient vers lui, le salue et souvent s'assoit à sa table. Il cherche à discuter avec lui presque tous les jours. L'enquêteur est la première personne que Mohammed ait rencontrée à la médiathèque. Il a quelques connaissances, qui partagent son squat et qui lui ont conseillé d'aller à Cabanis pour utiliser Internet. Mais pour Mohammed, qui n'est jamais rentré dans une bibliothèque de sa vie et n'a jamais eu ni ordinateur, ni connexion Internet, la familiarisation avec ce type d'équipement n'est pas forcément évident. C'est l'enquêteur qui lui fait visiter les lieux, lui montre les différents services proposés.

S'il n'avait pas rencontré l'enquêteur, sans nul doute aurait-il fait la connaissance d'autres usagers, certainement séjournateurs, qui lui auraient appris les « ficelles du métier ». Mohammed, peu à l'aise avec la langue française, aurait pu facilement discuter avec d'autres usagers parlant l'arabe au rez-de-chaussée.

Les équipements de la médiathèque, lorsqu'ils sont tous occupés, autorisent les rencontres. Un usager regardant un programme à la télévision peut en voir un autre, qu'il ne connaît pas, lui demander s'il peut partager avec lui l'émission. De même, les groupes déjà formés et amis, lorsqu'ils viennent à la médiathèque, se rencontrent autour d'un service qu'ils partagent. Même si l'utilisation se fait de manière individuelle, comme dans le cas d'un ordinateur, le fait d'utiliser un même service dans le même temps tout en étant proches physiquement permet de considérer que l'activité est partagée et de se soutenir. L'éloignement, l'isolement, parfois l'illégalité de la condition rendent toutes ces personnes timides ou craintives et cette crainte d'être contrôlé, refoulé se traduit parfois en agressivité.

Les origines, la langue, la culture ne sont pas les seuls critères favorisant les échanges. Une situation professionnelle commune ou proche peut aussi être un facteur de partage. Marc, celui que nous avons comparé à un hobo, a des amis qui sont aussi à la recherche d'emplois. Ils se retrouvent régulièrement à la médiathèque ou juste devant l'entrée, sur le parvis, pour fumer une cigarette et échanger. Ils parlent des opportunités de petits boulots, d'entretiens d'embauche, parlent des annonces qu'ils ont vues. Lorsqu'un des deux amis de Marc sort un CV d'un sac en plastique, les autres lui conseillent de ne pas fournir

un papier froissé à un employeur. Les trois amis s'entraident, cherchent à sortir ensemble des difficultés de leur situation de chômeurs ou de travailleurs précaires. La médiathèque est leur lieu de rendez-vous, où ils trouvent tous les outils nécessaires à leurs démarches, ordinateurs et photocopieuses.



La médiathèque, lieu de rencontre et de partage entre personnes isolées et vulnérables

Certains usagers, comme Mohammed, n'ont pas les compétences nécessaires pour utiliser des outils tels que les ordinateurs. C'est aussi le cas d'un des amis de Marc. Ce dernier, avant d'accepter l'entretien, regarde sa montre et dit « Une heure ce sera assez ? Parce que je dois donner un cours après ». Il l'a dit très sérieusement. En entretien, nous lui demandons en quoi consiste ce cours qu'il doit donner. Il explique aider gratuitement un de ses amis (celui au CV froissé) qui ne sait pas utiliser les ordinateurs. Lui sait, alors il prend sur son temps pour lui montrer notamment l'utilisation d'Internet pour le site de Pôle Emploi, les mails et les annonces. En nous disant qu'il « donne un cours », Marc veut nous montrer qu'il dispose de compétences et que d'autres comptent sur lui, mais aussi qu'il prend cette activité très au sérieux.

Un autre usager, assis sur un fauteuil du rez-de-chaussée, attend un de ses amis installé tout près du lui, devant un écran d'ordinateur. Celui au poste informatique est visiblement éméché, parle fort. Il n'arrive pas à utiliser le

service. L'autre se lève, vient l'aider, lui explique. Il nous dit qu'il est SDF et veut aider les autres car « il en a gros sur le cœur ». Aider pour être aidé, pour ne pas être seul et essayer de se sortir de sa situation. Donner des cours, apprendre aux autres est aussi un moyen de se démarquer, de s'offrir une position supérieure à celle des autres séjourners. Sans doute Mohammed a-t-il depuis rencontré un autre usager-enseignant, lui permettant de devenir un séjournier complet et autonome.



L'autonomie dans les usages des ressources est un processus, pas seulement un apprentissage, où la subjectivation des pensées et des actes a une part importante

Le dernier aspect des relations amicales est lié à l'apprentissage par l'écoute. Certains séjourners érudits, comme José ou Marc, ont des amis/disciples qui viennent les écouter alors qu'ils étalent leur savoir par des anecdotes historiques ou des histoires intéressantes. Dominant les autres séjourners qui sont à l'écoute, les maitres sont respectés et admirés, parfois gentiment moqués. Ecouter la culture permet aux séjourners qui ne lisent pas d'apprendre par d'autres qui le font, de s'instruire de façon ludique et sociale.

Drague et séduction

Les séjourners sont pour une grande part des hommes, au milieu desquels les femmes font figure d'exception. Leur présence continuelle à la médiathèque laisse penser que la plupart sont célibataires. La séduction possible avec le reste du public de la médiathèque José Cabanis est donc pour eux un « plus », une opportunité.

José est un grand séducteur. Il nous le confie lors de son entretien, évoque son attrait pour les femmes dès le début de l'interview. D'ailleurs, la première fois que nous l'observons, il marche au second étage et s'arrête devant une jeune fille, qui dit avoir vingt ans et qui est en train de lire un roman, assise dans un fauteuil. Il l'aborde en lui parlant du livre qu'elle lit, joue les critiques littéraires. José lui parle pendant plus d'une heure, et finit même par s'accroupir à côté d'elle afin d'être plus à l'aise et plus proche. La jeune fille est souriante, mais semble plus subir la conversation que l'apprécier. Elle répond seulement aux questions qu'il pose. Malgré sa soixantaine d'années, José avoue avoir un faible pour les jeunes étudiantes, même si les femmes plus âgées l'intéressent aussi. Il trouve que certaines bibliothécaires sont plaisantes mais ne veut pas créer des conflits qui pourraient l'emmener à être éloigné de la médiathèque. José surestime certainement son pouvoir de séduction et la plupart de ses dires relèvent probablement plus du fantasme que de la réalité. N'ayant pas vraiment conscience de son âge, il parle des femmes de sa génération comme de « mamies ». José est surtout très sûr de son physique qu'il entretient pour qu'il reste en forme.

La technique d'approche de José est la même que pour créer des relations amicales. Il se sert de ses passions et de sa culture, raconte des histoires, des anecdotes. Il a remarqué que les femmes aiment qu'on leur parle d'astrologie. C'est donc ce qu'il fait. Il lui arrive aussi de dessiner le portrait d'une étudiante en train de travailler, puis de lui offrir. Pour José, la drague est une part importante des activités de sa journée, il saisit toutes les opportunités possibles pour essayer de faire des rencontres amoureuses.

Presque plus répandu que la séduction « traditionnelle », c'est à dire en face-à-face à la manière de José, la drague par Internet est aussi une pratique très diffuse. Le meilleur moyen semble être *Facebook*, pratiquée par de nombreux utilisateurs depuis les postes informatiques publics. Plus que de la drague, il s'agit de contemplation de profils féminins, aux photos parfois un peu vulgaires. Nous avons observé plusieurs fois des photos de femmes se mettant en scène, très légèrement vêtues et dans des positions suggestives : moins la femme porte de vêtements et la pose est lascive, plus longuement sera regardée sa photo.

Extrait du journal de terrain, dimanche 30 novembre 2013 :

« A ma gauche, un homme consulte Facebook. Il est typé maghrébin, ou iranien peut-être. Il a trente ans, porte un blouson noir, un jean et des baskets noires. Il passe en revue différents profils, la plupart en arabe. Ce sont surtout des profils de femmes. Un de ces profils, sur lequel il passe rapidement, montre de nombreuses photos de fesses de femmes, nues. D'autres montrent des jeunes filles, typées arabes, en nuisettes, avec de grands décolletés. Il reste un long moment sur la photo d'une jeune femme allongée, dont les gros seins débordent de sa nuisette. Toute la deuxième moitié de sa session sera réservée à la consultation de ce type de profils, si bien qu'il enlève même ses écouteurs. Il passe très rapidement d'une page à une autre, d'un profil à l'autre, d'une photo à l'autre. Mais son intérêt se concentre toujours sur de jeunes femmes un peu grosses, aux photos prises dans des positions évocatrices ou dans des tenues très moulantes. Il se déconnecte et s'en va très rapidement, en prenant les escaliers. Une jeune fille, qui attend son tour, prend sa place ».

Des scènes comme celles-ci, l'enquêteur en a observé des dizaines. Cette pratique est courante à la médiathèque. Mais la dimension voyeuriste et la question de la présentation de soi n'est-elle pas inhérente à ce site ? Ce qui est intéressant, c'est de remarquer que les séjourners aient ce type de pratique à l'intérieur d'un lieu public, à la vue de tous. Une part des raisons revient à l'absence d'équipements à domicile, qui empêche ces pratiques en privé. On peut éventuellement penser que, lorsque l'usager dispose d'un ordinateur familial et est en couple, ce type d'usage de Facebook entraîne quelques risques pour sa vie conjugale.

Certaines de ces femmes, convoitées, finissent parfois par recevoir une « demande d'amitié » virtuelle ; lorsqu'elles acceptent, la discussion s'engage. La messagerie instantanée du site est utilisée par les séjourners pour discuter avec des femmes dans leurs contacts. Une scène parmi tant d'autres de nos observations montre deux jeunes séjourners entrés dans cette démarche, un dimanche après-midi :

Extrait du journal de terrain, dimanche 2 novembre 2013 :

« Ils vont d'abord tous les deux sur Facebook. Ils regardent différents profils. Le roux tombe sur le profil d'une jeune fille aux positions un peu vulgaires et dit « regarde, c'est une copine à moi, je l'ai pas vue depuis trois ans... non ! Normalement c'est une vilaine elle ! ». L'autre dit « C'est quoi ce ventre, elle est enceinte ou quoi ? ». Le roux finit par dire « je vais la demander en amie ». Il restera d'ailleurs plus de vingt minutes à faire des allers et retours sur son profil. [...] Celui de droite, le roux, engage une conversation instantanée avec son amie « ex-vilaine » sur Facebook. Elle ne répond toujours pas mais il regarde régulièrement l'onglet ouvert. Il regarde aussi différentes vidéos sur Youtube, des clips vidéo qu'il laisse en fond, tout en continuant ses activités sur Facebook et le site de poker. Il regarde notamment les vidéos d'un rappeur, Algérino. La fille répond, ils sont en train de discuter. Le roux reste longtemps sur Facebook, à consulter des profils et à discuter ».

La drague virtuelle se fait aussi par l'intermédiaire de sites de rencontres. Loin d'être marginale, cette pratique est largement visible à la médiathèque José Cabanis. Le site le plus utilisé est *Badoo*. C'est un site qui se vante, sur sa page d'accueil, d'avoir « plus de 212 millions d'utilisateurs » à travers le monde. Sa gratuité est certainement une des raisons de sa popularité parmi les séjourneurs de Cabanis. Seuls sont payantes des options permettant d'optimiser la visibilité de sa fiche de profil, et ainsi de maximiser les chances de rencontres. D'autres sites, comme *Meetic* ou *Adopteunmec*, ne sont pas utilisés à la médiathèque. Pour pouvoir les utiliser, pour lire les messages et consulter des profils, les hommes doivent payer une cotisation, et pas seulement des options facultatives. Utiliser une grande partie ou l'intégralité de son temps de connexion pour rencontrer sur *Facebook* ou *Badoo* montre une réelle volonté de surmonter la solitude et le célibat.

Si ces *Meetic* ou *Adopteunmec* ne sont pas populaires à la médiathèque, en revanche d'autres, aux critères de recherche plus restrictifs, le sont. Plusieurs usagers ont été observés utilisant des sites de rencontres entre membres de la communauté musulmane et maghrébine. D'autres sites offrant des rencontres endogames existent certainement, mais leur usage n'a pas été constaté à Cabanis.

Enfin, un usage inédit a été remarqué à la médiathèque. Anecdotique plus que récurrente, la scène a lieu sur les canapés rouges de l'entrée, un mercredi après-midi :

Extrait du journal de terrain, jeudi après-midi 23 octobre 2013 :

« A ma gauche, sur le canapé du milieu, je vois une dame. La soixantaine, elle est au téléphone et parle d'une voiture, de sa voiture, qui est chez le garagiste. Elle tente de s'accorder sur un créneau horaire pour que son interlocuteur l'accompagne la récupérer. Après avoir raccroché, elle sort un agenda et un stylo, prend quelques notes. Puis un homme arrive vers elle, il me semble un peu plus vieux. Il se présente, ils se serrent la main. Il dit son prénom et elle répond en souriant « je me doute ». Ils ont rendez-vous. Elle lui demande s'il vient souvent à la médiathèque, il répond que cela arrive, de temps à autre. Ils continuent la conversation sur des banalités. Elle lui dit qu'elle ne pourra pas rester, car elle doit récupérer sa voiture chez le garagiste et qu'elle est tributaire de la personne qui doit l'emmener jusqu'à Balma. Il a l'air un peu déçu. [...] Ils parlent plus doucement maintenant. Elle lui dit qu'elle était professeur de philo et la conversation se poursuit ».

La manière dont les protagonistes sont vêtus et dont ils se sont abordés l'un l'autre, leur manière de se comporter, tout laisse penser qu'il s'agit d'un premier rendez-vous, d'une première rencontre programmée sans doute par le biais de sites de rencontres ou de Facebook.

Ces quelques aspects de l'activité des séjourners montrent qu'ils utilisent pleinement les services et ressources et surtout les espaces protégés et confortables offerts par la médiathèque. Ils la connaissent, l'exploitent au maximum. Mais d'autres personnes observées sont continuellement présentes à Cabanis, sans jamais utiliser de service. Si elles ne correspondent pas à la définition du séjournier, qui sont-elles ?

Un nouveau profil en médiathèque : les sédentaires

Si les séjourners viennent passer du temps à la médiathèque pour utiliser les services sur place, que penser d'autres publics passant leurs journées sur place mais ne profitant pas des équipements ? Ces usagers, nombreux, utilisent seulement le mobilier (fauteuil, tables, chaises, services annexes) mais ne se connectent jamais aux ordinateurs pour profiter d'une heure et demi d'Internet, ou des télévisions. Ils ne s'assoient pas non plus après avoir trouvé leur bonheur dans les rayonnages.

Dans le prolongement du travail de Passeron et Grumbach, il est possible d'ajouter une troisième catégorie d'usagers aux concepts déjà existants de « passagers » et « séjourners », dans l'optique de balayer tous les usages des publics observés à la médiathèque José Cabanis. Nous proposons le terme de « sédentaires » pour désigner cette catégorie. Ces publics sont sédentaires car, plus que s'asseoir à une place, ils s'installent. Ils occupent une place et privatisent les espaces où ils restent sur une longue durée.

Si l'on retient comme définition des sédentaires le fait qu'ils font usage du mobilier, passent du temps à la médiathèque mais n'utilisent pas les services, de nombreux profils peuvent y être associés. Les étudiants sont les plus nombreux à répondre aux critères de cette définition. Lorsqu'ils viennent à la médiathèque, ils emportent leurs propres outils (ordinateurs, livres, smartphones avec connexion Internet) mais n'utilisent presque jamais les ressources de la bibliothèque. La médiathèque est pour eux un endroit rassurant et, même s'ils n'utilisent pas les documents, ils savent qu'ils sont disponibles et à proximité (Roselli, 2014). La littérature sociologique sur les jeunes en bibliothèque étant

déjà fournie, nous avons décidé de ne pas les aborder ici. Il faut tout de même préciser que, si les étudiants n'utilisent pas les services sur place, ils restent actifs. Nous allons plutôt nous intéresser aux sédentaires inactifs, qui ne s'occupent d'aucune façon. Les plus visibles aux yeux de tous sont les hommes assis sur les fauteuils face à la télévision du rez-de-chaussée. D'autres, plus discrets car moins concentrés, sont répartis dans les étages. Les sédentaires du rez-de-chaussée sont fidèles, habitués, présents tous les jours ou presque, ce qui facilite leur observation. Les sédentaires des étages sont plus énigmatiques, presque fantomatiques. Ils ne se trouvent jamais à la même place et ce ne sont jamais les mêmes personnes. La difficulté pour nous d'observer ces usagers invisibles nous a conduit à plus centrer la suite de ce travail sur les habitués du rez-de-chaussée, qui diffèrent grandement des autres sédentaires. Les caractères décrits ci-dessous ne sont donc pas généralisables à l'ensemble des sédentaires présents dans la médiathèque.

Besoins primaires

Les sédentaires, par définition, n'utilisent pas les services offerts par la médiathèque José Cabanis. De plus, ceux que nous avons observés semblent inactifs. Tout nous laisse penser qu'ils sont pour la grande majorité « en rupture de lien social », selon la typologie du sociologue Serge Paugam, et donc au plus haut des difficultés économiques et sociales, ce qui est confirmé par leur absolu refus de toute interaction verbale avec un enquêteur. Les personnes dans cette situation correspondent au dernier degré des trajectoires biographiques en rupture sociale trouvées par le sociologue à la BPI, vivent en marginaux ou dans la misère et finissent par accepter leur condition. Coupés des relations familiales, ils se sentent socialement inutiles.

La médiathèque est un lieu public, dont la politique est de laisser entrer tout le monde, peu importe l'apparence ou la condition supposée. On y trouve des collections et des services mais aussi des toilettes, de l'eau, des fauteuils, de la chaleur en hiver, de la fraîcheur en été. Ces services évidents répondent aux besoins physiologiques de l'homme et sont à la base de la pyramide hiérarchisant les besoins, d'après les travaux d'Abraham Maslow. L'hiver, la

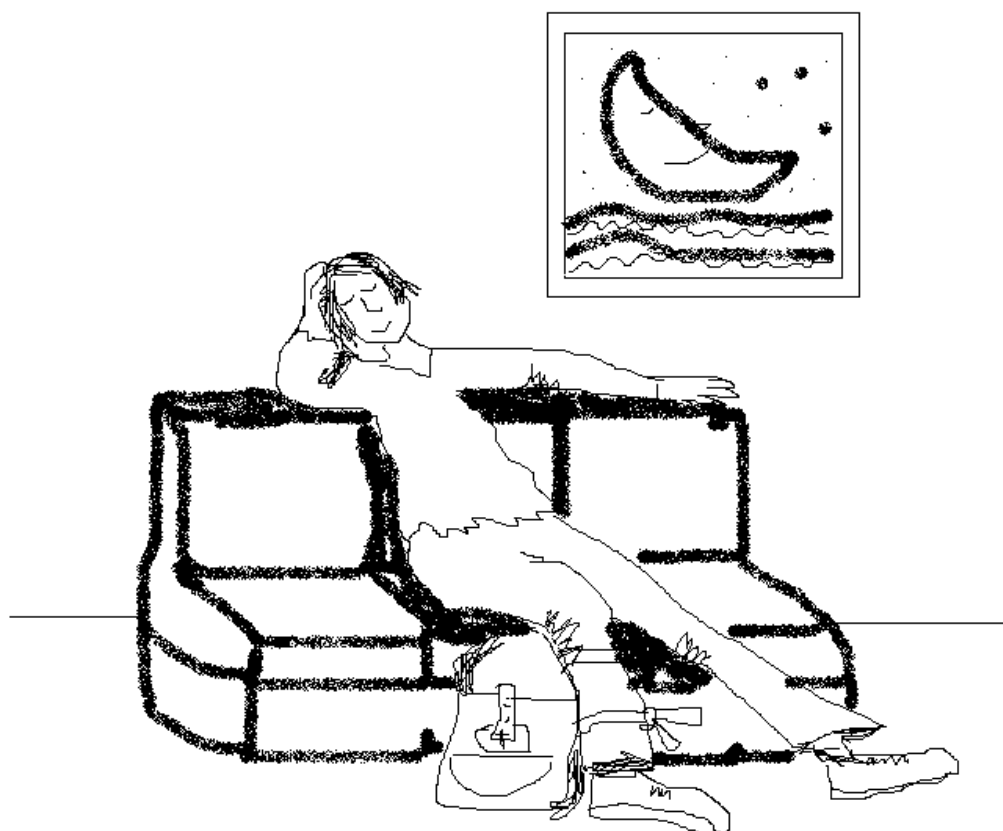
proportion de sédentaires est plus élevée qu'au printemps, lorsque les beaux jours reviennent. Nous avons constaté que la température et le climat sont des facteurs importants d'augmentation de la présence des sédentaires. Etre gratuitement abrité pour éviter la pluie, pouvoir s'installer confortablement lorsqu'il fait froid dehors, pouvoir remplir des bouteilles vides, ce sont là des ressources clés de la survie lorsqu'on est sans toit.

Les toilettes, au rez-de-chaussée, permettent de soulager les besoins les plus primaires, dans de bonnes conditions. Les WC sont toujours propres et leur accès, comme pour l'entrée de la médiathèque, est gratuit. Cet aspect a une importance considérable, sachant que les toilettes de la gare sont, quant à elles, payantes. Des lavabos sont à disposition, il est possible de s'y laver bien que les allers et retours des usagers ne rendent pas la chose aisée. Toutefois il est possible d'imaginer que dans chaque cabine des toilettes, on peut facilement se changer, prendre un peu de repos, se sentir à l'abri des regards pendant quelques instants.

La place des toilettes dans la médiathèque explique aussi en partie la concentration de sédentaires au rez-de-chaussée, sur le pôle actualité. Ils se trouvent ainsi à quelques mètres seulement des toilettes et peuvent s'y rendre sans monter ou descendre des étages. Ils n'ont pas besoin de passer devant des dizaines d'autres usagers, peuvent y aller sans être remarqués. Une autre explication de la position des sédentaires est la proximité de la sortie. Les sédentaires observés ont la possibilité de fumer, toujours sans avoir trop à se déplacer plusieurs fois dans la journée. La crainte de remarques ou de regards trop insistants et le sentiment d'indignité de se trouver là à ne rien faire alors que le monde s'affaire autour d'eux avec livres, écrans et revues sont sans doute aussi à évoquer dans les raisons qui font que le rez-de-chaussée est retenu comme un bon compromis, près de l'entrée et de la sortie, près des toilettes, offrant la possibilité de se confondre avec ceux qui passent. L'anonymat, la possibilité de s'abriter de temps à autre des regards et l'absence de contrôles et de vérifications en continu constituent l'une des spécificités des établissements ouverts à tous, qui les rend plus attractifs par rapport à d'autres espaces publics tels les gares ou les salles d'attente (là où celles-ci existent encore).

Comme d'autres usagers, et comme les séjourneurs, les sédentaires inactifs comblent une partie de leur journée en dormant. La position assise n'est pas idéale, mais les sédentaires doivent et semblent s'en contenter, et il arrive d'entendre quelques ronflements.

Affalés dans les sièges, ils peuvent se reposer plus facilement que dans la rue, où on imagine des nuits difficiles, entre le manque de confort, le froid, le risque de violences et de vols des effets personnels. Les vigiles les laissent entrer et rassurent, les actes de violences sont rapidement réglés et sanctionnés, il est moins probable qu'ils se fassent détrousser. Le besoin de sécurité est la seconde nécessité humaine, toujours selon Abraham Maslow. Malgré la sécurité du lieu, les sédentaires font toujours attention à leurs effets personnels. Si cette disposition ne leur est pas propre, car tous les usagers gardent leurs affaires à vue pour éviter les vols, cet aspect prend une tout autre dimension chez les sédentaires, en majorité SDF.



Les sacs et chariots dont ils disposent, on l'imagine, contiennent la totalité de leurs biens, le minimum vital. Perdre ou se faire voler serait donc un problème

considérable, d'autant plus que le remplacement de ces objets serait compliqué, compte tenu de leur manque de ressources. Lorsqu'ils dorment, les sédentaires adaptent leur position à ce constat. Certains mettent leurs sacs par terre, devant eux, collés au fauteuil. Ils étendent ensuite leurs jambes au dessus du sac. Une autre méthode est de poser le sac au sol et de passer une jambe dans une des bretelles. Si le sac est tiré, la victime se réveille. Si protéger ses quelques affaires est une habitude, elle trahit aussi le manque de confiance envers ses voisins. Alors qu'ils passent leurs journées ensemble, les sédentaires du rez-de-chaussée, lorsqu'ils sortent ou vont aux toilettes, emportent toujours leurs sacs avec eux. Jamais ils ne demandent à leurs voisins d'y jeter un œil pendant qu'ils partent, pour éviter de s'encombrer.

Hygiène et odeurs

Certaines pratiques, en revanche, sont moins admises par les bibliothécaires et les autres usagers, même si elles relèvent aussi des besoins primaires ou de l'hygiène.

La consommation de nourriture, tout d'abord. Les sédentaires, contrairement aux séjournateurs, mangent souvent sur place. Faute d'un repas plus complet, les sédentaires se contentent d'aliments simples, ne nécessitant pas de préparation et étant peu coûteux. Nos observations nous ont permis de mettre en évidence l'importance des chips dans l'alimentation des sédentaires. La consommation de nourriture est officiellement interdite dans l'enceinte du bâtiment. Déjà en déviance, les sédentaires optent en plus (mais par défaut) pour un aliment dont la consommation est bruyante et salissante.

Extrait du journal d'observations, mercredi 9 octobre 2013 :
« Le SDF au chariot fait tomber plein de miettes de chips par terre. Il se frappe la tête avec la paume de sa main. Il s'en va aux toilettes puis revient en remontant la braguette de son short en jean. Il sourit à la femme à côté de lui puis reprend sa place ».

En se tapant la tête avec la paume de la main, l'homme montre aux autres qu'il est conscient de sa déviance, qui est malgré tout tolérée, et conscient du "problème" que peut poser la consommation de chips à Cabanis. Il met en avant

sa gêne par ce geste et le sourire à sa voisine, fait *mea culpa*. Il ne veut pas déranger pour ne pas risquer une potentielle exclusion, essaie de se faire le plus discret possible mais la réalité (la faim, la précarité, la misère) prennent le dessus dans ce cadre feutré et il se rend compte de déborder.

S'il y a la possibilité pour les sédentaires de se faire une rapide toilette aux WC, les problèmes d'hygiène restent une question cruciale pour les bibliothécaires, particulièrement lorsqu'ils se trouvent au rez-de-chaussée.

Les odeurs fortes sont souvent présentes sur le pôle actualité, plus ou moins intenses selon la fréquentation. La présence d'aliments biologiques mal conservés ou impropres à la consommation cause des problèmes d'hygiène et des odeurs désagréables. Comme dans le cas de cet homme d'Europe de l'Est, venu s'asseoir face aux bibliothécaires du pôle presse, et transportant un grand sac en plastique transparent contenant des restes de plateaux-repas. Immangeable, le contenu du sac, visible, est un mélange de jus, de déchets et de plastique. Le tout dégage une odeur de poubelle dont le sac a visiblement été extrait. Peut-être grâce à la faible affluence du jour et sans doute selon les agents bibliothécaires présents à ce moment-là dans le lieu, l'homme n'a été ni blâmé ni reconduit vers la sortie.

Outre le transport de nourriture avariée, les odeurs corporelles sont un problème pour les bibliothécaires, qui doivent assurer des permanences dans un environnement souillé. L'enquêteur a lui aussi été ponctuellement dérangé par l'odeur de l'air. Si l'odeur qui rôde presque constamment dans l'espace du rez-de-chaussée semble généralement supportable, le seuil de tolérance à ce type d'environnement reste subjectif et variable. La description de ces odeurs elles-mêmes seraient aussi un exercice vain, tant elles dépendent de l'expérience personnelle et butent face à un « trou lexical » dans les langues occidentales [Dubois, 2008]. L'enquêteur a tout de même été une fois dérangé au point de devoir sortir à l'extérieur, alors qu'il était en train de relever des observations sur les chaises face à la télévision du pôle actualité, un jour de forte affluence. On imagine aisément qu'il soit difficile pour un bibliothécaire de travailler correctement dans cet environnement lorsque le seuil supportable d'odeurs est

dépassé. Une autre observation met en scène l'homme au chariot qui, assis sur un fauteuil à sa place habituelle, se gratte les pieds et coupe ses ongles avec ses mains. Le fait même d'enlever ses chaussures cause un trouble de la qualité de l'air et l'hygiène du lieu n'est guère améliorée par les restes d'ongles et de peaux mortes. Plusieurs bibliothécaires nous ont aussi rapporté le cas d'un sédentaire incontinent qui souillait les coussins posés sur l'assise des fauteuils de son urine. Ici encore, l'odeur est aggravée par les traces biologiques.



En plus de la difficulté d'effectuer une toilette quotidienne et de porter des vêtements propres, certaines maladies, affectant particulièrement les SDF entraînent ou aggravent les mauvaises odeurs corporelles : celles liées au foie et au système digestif, les mycoses et atteintes cutanées, les infections diverses ou encore les

problèmes dentaires.

L'expérience de l'odeur, en particulier celle d'autrui, est dérangeante mais va de soi dans un espace public qui contraint à la proximité physique. Norbert Elias explique le rejet de l'odeur corporelle, tout comme la nudité ou les fonctions naturelles, par une volonté de contrôle sur les traces qui relèvent de l'animalité, que la civilisation occidentale tente de refouler dans l'intimité depuis plusieurs siècles. La place des fonctions naturelles est relative au contexte historique et est une construction sociale. Plus facilement acceptée chez les hommes que de la part des femmes, parce qu'indice de virilité lorsqu'elle se ressent dans une certaine limite, l'odeur (de sueur, surtout) ou son absence est aussi un enjeu de prestige. Pouvant être liée au travail manuel, l'odeur de sueur dépend du « contexte dans lequel la transpiration intervient, mais aussi à la position sociale de celui qui juge » (Raveneau, 2011). Acceptable à la sortie d'un chantier, elle ne l'est pas dans une bibliothèque, censée être un lieu de culture, calme et propre, hors des agissements et des agitations du monde. Plus que les odeurs, c'est le seuil de sensibilité qui définit ce qu'est ou non une mauvaise odeur. Toujours est-

il que dans le contexte étudié, la mauvaise odeur est dérangeante pour le personnel et les usagers de bibliothèque. Lorsque l'affluence n'est pas trop importante, la répartition des usagers se fait naturellement, les gens s'éloignant de personnes sources de mauvaises odeurs en s'installant plus loin. La situation est plus problématique lorsque la médiathèque est bondée et les dernières places libres sont souvent celles proches de personnes à l'odeur désagréable.

Aborder la question avec les personnes concernées n'est pas non plus chose aisée car on les imagine victimes de leur propre dégradation physique, ce qui est déjà une blessure de la dignité. Qu'une personne étrangère, qui plus est professionnelle dans un lieu public, souligne l'incongruence de la situation peut devenir rapidement blessant et insupportable. Tenter une entrée en matière par la santé est peut-être la façon la moins brutale d'évoquer la mauvaise odeur. La situation doit se régler au cas par cas, en fonction des liens entre bibliothécaires et usagers, et en fonction de la situation de l'utilisateur elle-même.

[Un paradoxal anonymat](#)

Une partie des bibliothécaires se retrouve en situation de malaise face à leur impuissance à amener les sédentaires vers la fonction première de la médiathèque, c'est à dire la culture et, plus largement, l'utilisation de services. Des présentoirs sur lesquels sont posées des revues ont été disposés près des fauteuils du rez-de-chaussée. Les sédentaires des étages sont, quant à eux, dissimulés par les documents qui les entourent, sans jamais les toucher. Si les sédentaires inactifs viennent à la médiathèque, ils ont peu de contacts avec les bibliothécaires. Certains ont pourtant essayé de les solliciter. Comme dans le cas d'un des plus fidèles usagers des fauteuils du rez-de-chaussée, que nous avons surnommé "l'homme à la barbe".

Portrait de l'homme à la barbe.

Immédiatement reconnaissable, il est le sédentaire-type s'il en est. Présent tous les jours, il reste au même endroit, au rez-de-chaussée, sur un fauteuil de l'espace actualités, devant la télévision commune. Cet homme d'une cinquantaine d'années a des cheveux longs d'un noir profond, contrastant avec les quelques poils blancs de sa barbe, elle aussi fournie. Il parle très peu, même à ses voisins. Lorsqu'il parle, c'est toujours à voix très basse. Il a avec lui un sac à dos noir. Il paraît évident qu'il est sans-abri.

Il ne fait rien à la bibliothèque. Il se contente de regarder la télévision, d'aller aux toilettes ou d'observer les usagers. Il s'assoupit parfois, mais plus rarement que ses voisins, et son sommeil est très léger. Il ne se lève que pour aller fumer, emportant son sac à dos avec lui. Ses cigarettes sont parfois fournies par une mystérieuse femme. Bien habillée, d'à peine cinquante ans, celle-ci entre dans la médiathèque d'un pas décidé, s'approche de lui, lui demande comment il va puis, tout en faisant le tour de l'homme à la barbe et en regardant autour d'elle, fait tomber un paquet de cigarettes sur les genoux de l'homme puis repart.

Il est le profil qui nous intéressait le plus pour nos entretiens, mais aussi celui qui nous paraissait le plus inaccessible, par sa réserve. Celle-ci peut trahir un malaise quant à une condition qui peut être récente et pas encore acceptée. En tout cas, il s'agit de situations toujours indicibles et innommables.

Les premières fois où il est venu à Cabanis, et pendant un moment, il s'installe et passe ses journées sur les canapés rouges, face aux bibliothécaires, qui le voient se dégrader physiquement de jour en jour. Faisant face à la misère, certaines se demandent si elles ne peuvent l'aider d'une quelconque façon. L'une d'entre elles va le voir et lui propose de lui offrir un sandwich, il refuse. Il finit par se déplacer vers les fauteuils de face à la télévision du pôle actualités afin d'être à l'abri des regards les plus insistants. Ce mouvement soulage partiellement les bibliothécaires, pour qui il est difficile de travailler en ayant sous les yeux une personne en difficulté physique évidente. Ce déplacement est aussi symbolique. Il s'agit pour cet homme d'accepter la dégradation de sa condition économique et sociale en rejoignant les autres membres d'une petite communauté se distinguant spatialement et ayant pour point commun l'inactivité et la précarité. La chute, visible immédiatement par la dégradation de l'état physique, se fait par paliers géographiquement distincts dans la médiathèque. Ici, les canapés rouges ont une fonction de sas d'entrée où, encore incertain quant à sa position sociale et à sa place dans la bibliothèque, le sans-abri observe avant de se positionner.

La bibliothèque, en tant que lieu public, permet de se "fondre dans la masse", de passer ses journées entouré, dans un endroit socialement mixte, à la population variée. Si les sédentaires répartis dans les étages sont presque invisibles parce que dispersés au milieu des autres publics, ceux du rez-de-chaussée sont visibles au premier coup d'œil, de part leur différence (figure classique du clochard) et leur concentration. Ils essaient de se faire discrets, même s'ils ne le sont pas, à cause de leur physique, d'une part, et par leur emplacement, au milieu de l'espace et sur un lieu de passage, d'autre part. La place est cependant stratégique, comme nous l'avons vu, et s'ils passent leurs journées à cet endroit,

c'est parce que c'est celle qui leur convient le mieux : commodités à proximité, confort, vue sur les usagers montant ou descendant des étages, etc.

Les sédentaires utilisent une partie des ressources de la bibliothèque, le mobilier, mais gardent une certaine distance vis-à-vis du personnel et de l'institution. La non-possession d'une carte d'utilisateur, même gratuite, indique entre autres choses que les séjourneurs ne veulent pas communiquer leurs informations personnelles, et même leur identité aux bibliothécaires. Plus que de ne pas vouloir communiquer des informations, ils semblent vouloir ne pas communiquer, tout simplement. Les contacts sont rares, et toujours à l'initiative des membres du personnel.

Le paradoxe se trouve dans le fait que leur simple venue à Cabanis pour y trouver de la sécurité et du calme est contrebalancée par le fait que toute intrusion extérieure est vécue avec méfiance. Avant d'aborder les hommes du rez-de-chaussée pour proposer un entretien, l'enquêteur doit réfléchir longuement à la façon de se présenter à eux et aux conditions favorables pour amener une demande d'interview. L'idée est de les mettre le plus à l'aise possible, et de ne surtout pas leur faire vivre l'expérience comme un interrogatoire. A certains d'entre, ceux qui nous appariassent comme plus abordables parce que moins repliés sur eux-mêmes et moins rudes dans leurs façons de faire, nous proposons alors d'aller boire un café à la boulangerie voisine de la médiathèque après nous être présenté comme étudiant. L'homme au chariot apparaît comme le premier interviewé idéal, car il semble moins renfermé que d'autres sédentaires du rez-de-chaussée et pourrait devenir notre passeur, un allié pour conquérir d'autres habitués en les mettant en confiance, en leur racontant le déroulement de l'entretien. Nous l'abordons et nous nous présentons. Il accepte et nous convenons d'un entretien le lendemain. Alors que nous allons à sa rencontre, il refuse par un geste de la main en nous disant simplement et très sèchement "Non !". Essayant de comprendre ce retournement de situation, nous tentons de lui parler mais il nous maintient à distance en répétant une suite de "non", sans jamais répondre à nos questions. Le nombre de sédentaires étant tout de même limité et tous ayant été témoins du refus, notre chance d'obtenir un entretien tombe tout de suite à zéro à partir de ce jour-là. De même, lors de la période d'observations, l'enquêteur se place à plusieurs reprises

sur les chaises face à la télévision commune du pôle actualités. Assis derrière les sédentaires, il utilise un carnet pour noter ses observations. Mais tout en lui trahit sa position et sa fonction : le carnet, bien-sûr, mais aussi ses vêtements, son sac, jusqu'à sa présence elle-même, dans un lieu qui n'est autre qu'un couloir, un passage pour atteindre une table de travail de l'espace presse, sauf pour les sédentaires qui y siègent à longueur de journée. L'homme à la barbe, alors que l'enquêteur prenait des notes, se retourne régulièrement pour le regarder, se demandant ce qu'il fait, qui il est, pourquoi il est assis à cet endroit. Précisons que dans certaines conditions de vulnérabilité sociale et économique, les individus deviennent particulièrement sensible à tout regard ou forme de contrôle. Les regards offensifs et particulièrement menaçants de quelques jeunes sédentaires ponctuent d'ailleurs régulièrement les séances d'observations, jusqu'à cet après-midi d'un samedi où l'un d'entre eux nous approche l'air menaçant et s'éloigne très lentement. L'enquêteur finit par utiliser son smartphone pour prendre des notes et ne reste jamais très longtemps à cette place, faisant mine d'attendre quelqu'un ou quelque chose, son téléphone en main. Se donner un alibi dans ce type d'observations « à couvert » est fondamental et le téléphone portable peut parfois jouer ce rôle, sauf si la marque, l'état et la distinction émanant du smartphone ne contribuent à différencier l'enquêteur de ceux qui l'entourent. D'autres fois, c'est le fait de lire un journal ou de prendre des notes qui sert à confondre l'enquêteur dans la masse.

Activités subies ?

Si les sédentaires étudiés sont décrits comme « inactifs », c'est parce qu'ils ne semblent pas utiliser les services proposés. Pourtant, pour ceux du rez-de-chaussée comme pour les « fantômes » (invisibles) des étages, le siège qu'ils occupent pousse à une activité, plus ou moins subie. Au rez-de-chaussée, les sédentaires sont placés devant la télévision diffusant les chaînes d'informations en continu, sans le son. Par la force des choses, les sédentaires la regardent, avec plus ou moins d'attention. La télévision, sans être passionnante, est un divertissement lorsqu'ils n'ont pas envie de dormir, ni de manger. Elle permet

également d'informer et indirectement de garder un pied dans le monde et dans l'actualité.

L'observation de ceux qui passent et de ce qui se passe est une des activités favorites des sédentaires des étages comme de ceux du rez-de-chaussée. Regarder les autres usagers passer dans le hall, dans le couloir qui conduit au pôle actualités ou faire leurs choix dans les rayonnages. La population sédentaire étant, comme les séjourneurs, essentiellement masculine, ce sont les femmes qui sont avant tout regardées. Un sédentaire au deuxième étage, les yeux dans le vide pendant de longues minutes, semble reprendre conscience lorsqu'une jeune femme vient chercher un livre face à lui. Il la regarde choisir parmi les ouvrages, pendant quelques minutes, puis la suit du regard jusqu'à qu'elle ne soit plus dans son champ de vision. Il retrouve ensuite son regard dans le vide. Pour d'autres comme pour l'homme à la barbe, les usagers semblent être les protagonistes d'un spectacle qui permet de ne pas trop s'ennuyer. Observer les autres permet aussi de prendre conscience que, par le fait d'être là, ils font eux-mêmes partie d'un groupe, celui des usagers de bibliothèque, de ce lieu dans lequel ils passent leurs après-midi. Rester dans un bâtiment culturel plutôt que dans la rue pour les sédentaires du rez-de-chaussée, cela valorise et permet de garder une certaine dignité. De manière tout à fait paradoxale par rapport au vécu qu'ont les jeunes lycéens et étudiants de la médiathèque (Roselli, 2011), c'est aussi une manière pour ces hommes en rupture de tisser des liens avec le monde, la réalité, la vie ordinaire (et non pas la survie), de ne pas tomber dans l'anomie, qui est le palier immédiatement précédant la mort sociale.

Pour les sédentaires, tout comme pour les séjourneurs, la médiathèque est surtout un moyen de structurer le temps, d'occuper la journée. Les horaires proposés conviennent à leur emploi du temps, est coordonné avec d'autres occupations : les séjourneurs surtout réinventent des formes d'encastrement artificiel des occupations et des temporalités, en lisant puis regardant la télévision, puis en faisant des photocopies ou en prenant des notes. Bref, en mettant en place une tactique de quasi-agenda qui heure après heure absorbe le temps et lui donne un sens. On pourrait se demander si l'extension des horaires d'ouverture ne leur permettrait de rester plus longtemps ; les observations ne semblent pas confirmer cette hypothèse. Exceptionnellement, la bibliothèque

reste ouverte au-delà des horaires habituels, lorsque des événements sportifs sont retransmis et débordent sur l'heure de fermeture. Pourtant les sédentaires partent à l'heure de fermeture habituelle, laissant les passionnés de sport devant leur match. Cela montre que la télévision n'est pas leur priorité et la bibliothèque une activité parmi d'autres dans la journée, sans possibilité de concurrencer les permanences des foyers sociaux ou des « restos du cœur ». On peut supposer que si les sédentaires quittent tous la médiathèque à une heure précise, c'est parce que leur routine, leur emploi du temps les conduit à se rendre autre part, par exemple à un endroit où ils pourront se restaurer ou rencontrer des connaissances.

Malgré les problèmes et tensions pouvant exister entre passagers et sédentaires, ceux-ci se sont fait une place dans la médiathèque. Ils en ont besoin pour garder une certaine dignité, tant physiologique que sociale. Passer ses journées dans la médiathèque, y être même accepté à l'entrée, signifie aussi faire partie d'un groupe, d'une communauté. D'ailleurs, ce n'est pas parce que la médiathèque est ouverte à tous que les groupes le sont. Si un nouveau sans-abri arrive pour la première fois dans la médiathèque, il ne saurait immédiatement être accepté par les sédentaires du rez-de-chaussée qui, comme dans tout territoire, marquent leur périmètre par des rituels et des règles de respect des anciens.

Conclusions

Alors que, dans les années 1970, les séjourneurs n'étaient qu'un public marginal par le nombre, ils sont aujourd'hui présents en masse dans les médiathèques comme la médiathèque José Cabanis. S'ils gardent comme trait distinctif les pratiques audiovisuelles, ils appartiennent en revanche à une autre classe

sociale : s'ils étaient principalement étudiants et hommes actifs diplômés il y a quarante ans, ils sont aujourd'hui plutôt issus de l'immigration, sans-emplois et travailleurs précaires, toujours en majorité hommes.

Les mutations des publics et de leurs usages nous ont conduit à prolonger la réflexion de Passeron et Grumbach, dont la typologie ne couvrent plus tous les publics aujourd'hui présents. Le terme que nous avons choisi, « sédentaires », correspond à un large spectre d'usagers, allant de l'étudiant au SDF. Ce sont les pratiques en bibliothèque qui restent notre critère premier d'étude. Mais ayant choisi de ne pas nous intéresser aux étudiants, ce sont avant tout les sans-abris concentrés au rez-de-chaussée qui ont été au centre de notre travail. Ils ont l'avantage de pouvoir être observés sur une longue durée, contrairement aux « fantômes », les sédentaires invisibles des étages, qui semblent se cacher et sont beaucoup moins familiers de la médiathèque. Une étude plus longue et centrée sur ces publics évanescents et plus volatils, sans doute plus jeunes aussi et en situation moins précaire, permettrait de mieux les définir et de comprendre leur présence en bibliothèque.

Pour les séjourneurs comme pour les sédentaires, la médiathèque est bien plus que le lieu de culture que nous nous représentons. Les services culturels, les ressources, les espaces sont le plus souvent des prétextes à d'autres activités aux dimensions sociales plus que culturelles, une forme au service d'un fond. Il s'agit de se rattacher pour ne pas sombrer, de rencontrer pour prendre racine, de garder ou de retrouver une certaine dignité.

A l'heure où les bibliothèques sont de plus en plus désertées par un public traditionnel et élitiste, les séjourneurs et sédentaires semblent au contraire être des profils qui se développent et se fidélisent à une institution qui les accueille sans condition. Ils semblent même être l'avenir de ceux que les bibliothécaires appellent aujourd'hui « usagers » et surtout pouvoir alimenter en nombre d'entrées ce type d'établissements. Inutile de faire de la publicité, c'est par le bouche à oreille que ces publics font la démarche d'entrer en médiathèque. Ils ont besoin de Cabanis comme la médiathèque à besoin d'eux pour être un lieu vivant et fréquenté. Pour aller plus loin, nous pourrions même dire que le séjourneur, autonome et fidèle, est l'usager rêvé des bibliothèques françaises du XXIème siècle. A Cabanis, tout semble fait pour attirer passagers et sédentaires

vers le profil de séjourneur : inviter les passagers à rester, les sédentaires à s'occuper, le mobilier, l'ambiance et les équipements tendent vers cet objectif. Il s'agirait peut-être de prendre acte de ce glissement progressif des profils « résidants » et d'élaborer des projets pour les éveiller à ce qui les entoure. Car un point ne peut être oublié : si ces personnes sont peu adeptes à la culture parce qu'ils sont issus de classes populaires, elles démontrent par leur étrangeté aux choses littéraires et culturelles combien cette périphérie sociale s'est rapprochée des lieux les plus centraux de la haute culture.

Bibliographie

Ouvrage, articles et mémoires

- ANDERSON N., *Le Hobo, sociologie du sans-abri. Suivi de l'Empirisme irréductible*, Paris, Nathan, 1993.
- CHEVALLIER V., *Les publics sans-abri en bibliothèque publique*, Mémoire d'étude pour le diplôme de conservateur de bibliothèque, ENSSSIB, Villeurbanne, 2010.
- DE LA ROCHERE B., "La santé des sans-domicile usagers des services d'aide", *INSEE PREMIERE* (n°893), avril 2003.
- DUBOIS D., "Sens communs et sens commun : expérience(s) sensibles, connaissance ou doxa?", *Langages* (n°170), Armand Colin, 2008.
- ELIAS N., *La civilisation des moeurs*, Hachette pluriel, 1973.
- EVANS C., "Actualité et inactualité des bibliothèques au XXIème siècle", *Le débat*, n°70, 2012/3.
- MASLOW A., *A theory of human motivation*, 1943, cité dans DE MIRIBEL M., *Accueillir les publics, comprendre et agir*, Collection bibliothèques, Editions du Cercle de la Librairie, 2013.
- MENGER P.-M., "Travail, structure sociale et consommation culturelle. Vers un échange d'attributs entre travail et loisir ? » , in Donnat O. et P. Tolila, *Le(s) public(s) de la culture. Politiques publiques et équipements culturels*, Paris, Presses de Science Po, 2003, p. 61-85.
- PAUGAM S. et GIORGETTI C., *Des pauvres à la bibliothèque. Enquête au Centre Pompidou*, Paris, PUF, coll. « Le lien social », 2013.
- PASSERON J-C, GRUMBACH M. et al., *L'œil à la page, enquête sur l'introduction d'une documentation audiovisuelle dans huit bibliothèques publiques*, Paris, GIDES, 1981.
- RAVENEAU G., "Suer : traitements matériels et symboliques de la transpiration", *Ethnologie française* (vol 41), PUF, 2011.
- ROSELLI M., « Usagers et usages devant une offre de lecture publique *libre* : parcours d'acculturation et formes d'appropriation lettrées », *Sociétés contemporaines*, n° 64, 2006, p. 135-151.
- ROSELLI M., « La bibliothèque, un monde de femmes. Déterminations et conséquences sur la segmentation des publics jeunes dans les bibliothèques », *Réseaux*, vol. 29, n° 168-169, 2011, p. 133-164.
- ROSELLI, M., 2014, « Cultures juvéniles et bibliothèques publiques : lier récréation et espace culturel », *Agora*, n° 66, 2014/1, p. 61-75.

Articles scientifiques : sites

- <http://www.badoo.com>
- <http://www.adopteunmec.com>
- <http://www.meetic.fr>

Annexe 1 : Remarques sur la méthode

L'enquête repose sur les matériaux que nous avons obtenus lors des six mois de travail de terrain.

Les observations tout d'abord. Elles ont eu lieu durant trois mois, d'octobre à décembre et ont été réalisées par un homme blanc âgé de 24 ans. Observations directes pour la grande majorité, nous avons aussi eu recours à des observations participantes, lors de certains ateliers ou animations.

Nous avons aussi mené plusieurs entretiens semi-directifs. Le guide était préparé sur place, une fois que le futur interviewé était repéré. Nous l'observions et ajustions notre questionnaire en fonction de ses activités. L'entretien était ensuite proposé, et un rendez-vous fixé. Nous avons décidé de ne pas déranger les usagers lors de leurs activités en bibliothèque et attendions qu'ils fassent la démarche de se lever, pour se déplacer dans le bâtiment ou pour partir. Cependant ce principe méthodologique a plusieurs inconvénients. Le premier est l'attente. Les activités pouvant durer plusieurs heures, comme la lecture par exemple, nous devons parfois attendre longtemps avant d'aborder les usagers (la préparation du guide d'entretien ne prenant en général que quelques dizaines de minutes) sans être assuré que l'usager accepterait d'être interviewé. Le second inconvénient est la prise de rendez-vous. Alors que les usagers acceptent sur le moment de convenir d'une date et d'une heure pour nous rencontrer, plusieurs ne sont pas venus au rendez-vous. Oubli, crainte de se confier ou simplement peur de l'inconnu, un entretien sociologique n'étant pas une situation banale. Ces rendez-vous disent aussi pour beaucoup la difficulté de certaines personnes à se repérer dans le temps, même court, et à respecter un engagement : calendrier, agenda, anticipation, projection, tous ces processus font partie du quotidien de personnes insérées professionnellement et intégrées socialement mais n'ont rien d'évident pour des personnes qui vivent dans un temps relâché, sans contraintes, sans devoir-faire. C'est ce qui nous a empêché d'obtenir un entretien avec un sédentaire du rez-de-chaussée qui, après avoir accepté, a finalement refusé et nous a involontairement empêché d'interviewer un de ses voisins.

Une fois le terrain d'enquête réalisé, on a pu se rendre compte que pour ce type de public, comme pour les séjournateurs, il aurait été préférable que l'enquêteur soit une femme, si possible jeune. Elle aurait certainement essuyé moins de refus, la population étudiée étant essentiellement masculine et très ouverte aux sociabilités.

De même, concernant la restitution des matériaux ethnographiques recueillis, l'emploi d'une caméra pour filmer les interactions (interdit pour garantir le respect de l'anonymat) demeure une piste inexplorée à ce jour en bibliothèque qu'il faudrait pouvoir au moins utiliser *intra muros* pour des séances d'autoévaluation et d'autoformation des personnels engagés dans l'accueil des publics. Car le commentaire sociologique fait de paroles et de questionnements ne saurait remplacer l'œil d'une caméra bien guidée qui montrerait les acteurs en prise avec des situations vécues. De plus, la capacité pour les personnels de « se voir faire avec » en regardant un film tourné autour d'une situation donnée pourrait largement accroître leur capacité à interagir non pas en surplombant la situation mais en se mettant « à la place de » l'usager.

Annexe 2 : Calendrier des observations

La phase d'observation a débuté en octobre 2013 et a pris fin en décembre de la même année. Les observations ont eu lieu les mercredi, samedi et dimanche après-midi, soit durant les jours de plus forte affluence dans la médiathèque. Quelques observations ont été faites en semaine, pour noter les éventuelles différences ou spécificités (profils, heures, espaces occupés, usages). Pendant dix jours, nous avons effectué des observations flottantes, puis des observations ciblées appuyées sur la grille d'observations qui suit. Les observations ciblées, sur un périmètre limité, sur une personne ou un groupe défini ont duré en moyenne 1h30. Les circonstances (une interaction intéressante ou, au contraire, un calme plat) ont joué sur le temps d'observation d'une scène. Dans la mesure du possible, en fonction de l'affluence, l'enquêteur a essayé de s'installer aux mêmes places pour chaque observation d'un même lieu. Les observations ont toujours eu lieu « à couvert », à savoir sans que l'enquêteur ne dévoile sa fonction, afin de ne pas dénaturer les comportements, biaiser les interactions ou altérer les usages.

Grille d'observation

Date :
Heure :
Lieu :
Temps :

Densité/occupation :
A quel usage ce lieu est-il dédié ?

Objets :
Décor/mobilier/équipements :
Quels objets sont mobilisés par les gens ?
Quel usage en est fait ?

Personnes :
Combien ?
Position dans l'espace ? (plan)
Caractéristiques apparentes (sexe, âge, tenue, origine ethnique)
Signes d'appartenance sociale ?
Liens d'interconnaissance ?

Activités :
Répondent-elles à des règles formelles ?
Quelles sont elles ?
Déroulement effectif fidèle au déroulement prescrit ?
Activité centrale ?
Activités secondaires ?
Quels sont les rôles remplis par les différentes personnes ?

Interactions verbales : néant
Tours de prise de parole :
Durée des interventions :
Hauteur et ton de la voix :

Autres :

Annexe 3 : Grille d'entretien

Cette grille d'entretiens permet au lecteur de se faire une idée sur les questions posées au enquêtés. En réalité, la diversité des pratiques et des profils a conduit à réaliser un guide personnalisé pour chaque entretien, adapté à la personne, à ses habitudes, à son histoire. Il s'est agi d'entretiens ouverts et compréhensifs au sens sociologique du terme : à partir d'une grille thématique large, le déroulement des questions et des relances adhère progressivement à la logique discursive et narrative de l'interlocuteur de manière à ne pas rester dans un cadre d'échange artificiel. La grille permet à l'enquêteur de suivre une trame, de ne pas perdre le fil de la conversation. Il est rarement, voire jamais suivi de manière rigide, car l'enquêteur utilise les brèches ouvertes par les interviewés afin d'approfondir la discussion et donc la connaissance de ces personnes et de leurs usages de la médiathèque.

I - Pratiques

Je vous ai souvent vu (*pratique ou lieu de la médiathèque*), qu'y faites vous en général ?

Allez-vous dans d'autres endroits de la médiathèque ?

Quels sont vos services préférés ?

Comment les utilisez-vous ?

II - Rythme et première expérience

Pouvez-vous me raconter votre journée-type ?

Venez-vous souvent ici ?

Comment avez-vous connu la médiathèque ?

Pouvez-vous me raconter votre première journée ici ?

Lorsque vous avez besoin d'aide, à qui demandez vous ?

III - Sociabilité et relations

Avez-vous rencontré des gens ici ?

Pouvez-vous dire que ce sont des amis ?

Vous arrive-t-il de vous voir à l'extérieur ?

Quelles sont vos relations avec les bibliothécaires ? Avec les vigiles ?

Autres

Y-a-t-il des choses qui vous gênent à la médiathèque ?

Si vous aviez la possibilité de changer/améliorer quelque chose, qu'est ce que ce serait ?