

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire d'étude / mars 2019

Le métier de magasinier en bibliothèque universitaire : disparition ou évolution ?

Laetitia BRACCO

Sous la direction d'Anne-Christine COLLET
Responsable qualité et chargée de la formation continue – SCD Lyon 1

Remerciements

Je remercie très chaleureusement ma directrice de mémoire, Anne-Christine Collet, pour ses conseils, ses relectures précieuses et son aide.

Toute ma gratitude va également aux collègues magasiniers, qui se reconnaîtront, et qui ont accepté de me parler de leur métier. Je remercie tous les professionnels qui m'ont aidée dans mes recherches : Marie-Madeleine Saby, Claire Toussaint, Odile Nguyen, Muriel Coulon, Anne Boraud, Martine Gemmerlé, Susie Dumoulin, Bruno Boissavit, Sylvie Deville, Christine Balliet, Alain Colas, Christophe Evans, Thierry Grognon, Philippe Marcerou, Lydie Ducolomb et bien sûr mes collègues de promotion pour leurs conseils bibliographiques avisés et surtout leur bonne humeur.

Un grand merci à Nicolas, pour son soutien et sa chasse impitoyable aux signes superflus.

Résumé :

Nouveaux usages, nouvelles activités : le métier de magasinier en université connaît de multiples évolutions corollaires de celles des bibliothèques. Pourtant, le déroulé de carrière semble figé. Est-ce le signe que le métier de magasinier est voué à disparaître ? Il serait opportun de revoir le statut, le recrutement, la gestion et la formation des magasiniers pour accompagner les mutations en cours et annoncées.

Descripteurs :

Magasiniers de bibliothèque

Fonction publique -- Carrières

Bibliothèques -- Accueil et orientation des publics

Bibliothèques -- Gestion des collections

Bibliothèques -- Formation des utilisateurs

Bibliothèques et étudiants

Bibliothèques -- Administration

Abstract:

New uses, new activities: the profession of university library storekeeper is undergoing multiple changes in line with those of libraries. However, the career path seems to be frozen. Is this a sign that the job of storekeeper is doomed to disappear? The status, recruitment, management, and training of library storekeepers must be reviewed to support the ongoing and announced changes.

Keywords:

Library Storekeepers

Public Service -- Careers

Libraries -- Public Welcome and Orientation

Libraries -- Collection management

Libraries -- User training

Libraries and students

Libraries -- Administration

Droits d'auteurs



Cette création est mise à disposition selon le Contrat :
« **Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 4.0 France** »
disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.fr> ou
par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San
Francisco, California 94105, USA.

Sommaire

SIGLES ET ABBREVIATIONS	7
INTRODUCTION.....	8
PARTIE 1. MAGASINIER : UN METIER « HORS NORME » ?	10
I. Le cadre administratif	10
1. <i>De 1967 à 2018 : d'un métier de magasinage à un métier d'accueil.....</i>	<i>10</i>
2. <i>Une tentative de normalisation : les référentiels métiers</i>	<i>12</i>
3. <i>Magasinier et magasinier principal : deux métiers distincts, ou une évolution de carrière classique ?.....</i>	<i>14</i>
II. Le recrutement.....	15
1. <i>L'emploi direct des magasiniers</i>	<i>15</i>
2. <i>Le concours de magasinier principal : un emblème du décalage avec le terrain ?</i>	<i>18</i>
III. Le parcours des magasiniers	26
1. <i>Des profils hétérogènes</i>	<i>26</i>
2. <i>Une catégorie insuffisamment formée lors de la prise de poste ..</i>	<i>29</i>
3. <i>Des possibilités d'évolution restreintes.....</i>	<i>30</i>
PARTIE 2. L'EVOLUTION DE L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL ET SON IMPACT SUR LE METIER DE MAGASINIER.....	33
I. Quelles activités aujourd'hui ?.....	33
1. <i>Magasinier, un métier figé ?.....</i>	<i>33</i>
2. <i>Les magasiniers, factotums des bibliothèques</i>	<i>35</i>
II. Vers une gestion nouvelle des collections... ..	43
1. <i>Le déclin des collections papier ?</i>	<i>44</i>
2. <i>L'essor de la documentation électronique</i>	<i>46</i>
3. <i>La valorisation des collections</i>	<i>48</i>
III. ... et de nouvelles activités	49
1. <i>Le service public</i>	<i>49</i>
2. <i>Le catalogage.....</i>	<i>53</i>
3. <i>La formation des usagers.....</i>	<i>55</i>
4. <i>Quel accompagnement des agents ?.....</i>	<i>55</i>
PARTIE 3. NOUVELLES MISSIONS, NOUVEAU METIER ? COMMENT LES AGENTS RESSENTENT CES EVOLUTIONS.....	58
I. Contextualisation de l'enquête	58
1. <i>La méthodologie.....</i>	<i>58</i>
2. <i>Le profil des sondés.....</i>	<i>59</i>
II. Un statut à faire évoluer	62

1.	<i>Le métier suscite toujours de l'enthousiasme</i>	62
2.	<i>Le statut est inadapté</i>	62
3.	<i>Le recrutement actuel n'est pas efficace</i>	63
4.	<i>La progression de carrière est difficile</i>	65
III.	Une vision homogène du métier aujourd'hui, quand l'avenir fait débat	66
1.	<i>Un nouveau périmètre pour le métier de magasinier</i>	66
2.	<i>La mission principale de service public cristallise de nombreuses tensions</i>	68
3.	<i>Les nouvelles missions à venir sont inégalement perçues</i>	70
IV.	Une redéfinition du positionnement des magasiniers suite à ces évolutions	74
1.	<i>Les relations avec les autres catégories sont globalement bonnes</i>	74
2.	<i>Les moniteurs sont complémentaires aux magasiniers</i>	74
3.	<i>Le management des magasiniers est complexe</i>	76
V.	Un nouveau métier qui inquiète et attire	78
1.	<i>Frustration</i>	78
2.	<i>Crainte</i>	79
3.	<i>Passion</i>	79
PARTIE 4. COMMENT REpondre AUX DEFIS POSES PAR L'EVOLUTION DU METIER DE MAGASINIER		81
I.	Réformer le statut pour un meilleur accompagnement	81
1.	<i>Faire évoluer le cadre administratif</i>	81
2.	<i>Repenser la progression de carrière et favoriser la mobilité</i>	83
3.	<i>Améliorer le processus de recrutement</i>	84
II.	Changer la façon de penser l'organisation des services documentaires	87
1.	<i>Identifier et valoriser les tâches-clefs de demain</i>	87
2.	<i>Maintenir et promouvoir les missions « historiques » essentielles</i>	89
3.	<i>Manager autrement</i>	91
CONCLUSION		96
SOURCES		97
BIBLIOGRAPHIE		103
ANNEXES		111
TABLE DES ILLUSTRATIONS		185
TABLE DES MATIERES		186

Sigles et abréviations

ABES : Agence bibliographique de l'enseignement supérieur
ABF : Association des bibliothécaires de France
AENES : Administration de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur
BAP : Branche d'activité professionnelle
BIBAS : Bibliothécaire assistant spécialisé
BnF : Bibliothèque nationale de France
Bnu : Bibliothèque nationale et universitaire de Strasbourg
BU : Bibliothèque universitaire
CRFCB : Centre régional de formation aux carrières des bibliothèques
ESRI : Enseignement supérieur, recherche et innovation
ETP : Equivalent temps plein
FPE : Fonction publique d'Etat
FPT : Fonction publique territoriale
FRBR : *Functional requirements for bibliographic records*
GPEC : Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
IGB : Inspection générale des bibliothèques
ISBD : *International standard bibliographic description*
ITRF : Ingénieurs et personnels techniques de recherche et de formation
PACTE : Parcours d'accès aux carrières de la fonction publique territoriale et d'Etat
PCP : Plan de conservation partagée
PEB : Prêt entre bibliothèques
PPCR : Parcours professionnels, carrières et rémunérations
RDA : *Resource description and access*
REFERENS : Référentiel des emplois-types de la recherche et de l'enseignement supérieur
REME : Répertoire des métiers de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et de la recherche
RFID : *Radio frequency identification*
SCD : Service commun de documentation
SIGB : Système intégré de gestion de bibliothèque
SNASUB : Syndicat national de l'administration scolaire, universitaire et des bibliothèques
SNPTES : Syndicat national des personnels techniques, scientifiques et des bibliothèques de l'enseignement supérieur, de la recherche et de la culture
SUDOC : Système universitaire de documentation
UHA : Université de Haute-Alsace

INTRODUCTION

Fin du livre, remplacement des personnels par des moniteurs ou des automates, en bref mort annoncée des bibliothèques, autant de lieux communs répétés *ad nauseam* depuis des décennies. Que dire alors du métier de magasinier, dont les activités sont historiquement tournées vers la gestion des collections physiques ?

C'est par cette question que s'ouvre cette étude sur la catégorie de personnels des bibliothèques la plus répandue au sein de la fonction publique d'Etat. En effet, les magasiniers représentent à eux seuls 37,4%¹ des effectifs en 2016². Pourtant, la catégorie C est loin de faire l'objet de la majorité des publications professionnelles sur l'évolution des métiers.

Une recherche simple dans la bibliothèque numérique de l'Essib le prouve : le terme « magasinier » en mots du titre, sur les vingt dernières années, n'appelle que 9 résultats, dont un article de 2017 sur une enquête menée par Médiat³, sept rapports de jury de concours et une interview de magasinier datant de 2001. Il existe donc très peu d'articles ou d'ouvrages récents ayant pour objet le métier de magasinier.

De ce fait, afin d'en savoir plus sur ce sujet, il a été nécessaire de consulter des sources périphériques, comme les catalogues de formation des Centres régionaux de formation aux carrières des bibliothèques, les supports de Médiadix⁴ de préparation aux concours ou encore des rapports de l'Inspection générale des bibliothèques sur des sujets touchant aux activités des magasiniers sans les mentionner directement, comme le stockage des collections imprimées.

Ces recherches initiales ont permis d'identifier un public d'étude homogène, celui des magasiniers titulaires en bibliothèque universitaire. Ce mémoire a donc pour objectif de questionner leurs activités, leurs compétences et leur ressenti vis-à-vis des mutations de leur environnement professionnel ainsi que des changements intervenus dans leurs missions.

Le sujet est restreint aux personnels titulaires, car les contractuels recrutés en université sur des supports de catégorie C sont souvent appelés à réaliser des tâches très particulières. Le périmètre retenu est celui des bibliothèques universitaires, car les magasiniers de la fonction publique territoriale ne sont pas recrutés de la même façon et sont parfois les seuls titulaires de leur structure ; les bibliothèques de lecture publique sont nombreuses et variées. Par ailleurs, d'autres corps de métier réalisent des missions de magasinage, notamment ceux de l'AENES ou des ITRF, mais ils sont recrutés différemment des magasiniers. Par

¹ DGRH C1-1. *Panoramique sur les effectifs de personnels administratifs, techniques, sociaux, de santé et de bibliothèques (BIATSS) engagés dans les missions de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur* [en ligne]. Paris : Ministère de l'Education nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, 2016. [Consulté le 16 avril 2018]. Disponible à l'adresse : https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/Statistiques_bilans_etudes_BIATSS/71/2/OEBIATSS_fev16_556712.pdf.

² Il n'y a pas de chiffres plus récents à cette date.

³ Centre régional de formation aux carrières des bibliothèques en Rhône-Alpes. Cette enquête sera largement présentée et commentée au cours de cette étude.

⁴ CRFCB de l'Université Paris-Nanterre.

souci de cohérence du propos et afin de circonscrire le périmètre du mémoire, l'étude a été limitée aux établissements relevant de l'ESRI.

Pour étudier ce public, la collecte de sources variées, telles que l'enquête quantitative de Médiat menée en Rhône-Alpes en 2015-2016, un corpus de fiches de poste ou encore les rapports de jury de concours de magasinier principal ont permis d'étayer la bibliographie par des informations de terrain renseignant sur les activités réelles et supposées des magasiniers. Médiat poursuit en 2018-2019 son enquête sur les activités des magasiniers au niveau national. Ainsi, une deuxième enquête du même type n'avait pas à être menée en parallèle. Les résultats de l'enquête rhônalpine, publiés en 2017, ont donc servi de point de départ pour connaître les activités des magasiniers, et ont été croisés avec d'autres sources.

Cette enquête nationale, dont les résultats ne sont pas encore publiés, a vocation à adapter les formations des CRFCB aux évolutions du métier de magasinier. Elle n'interroge pas les agents sur leur ressenti, ni sur l'adaptation de leur formation universitaire à leurs activités, ni encore sur leurs interactions avec les encadrants ou les moniteurs. Ce mémoire s'appuie donc sur les résultats de l'enquête rhônalpine pour connaître les activités des magasiniers, mais ne se penche pas sur les formations spécifiques à proposer aux agents et s'en distingue en cherchant à donner un panorama complet du métier et en proposant plusieurs pistes, autres que celles de la formation, pour accompagner son évolution.

Pour compléter ces données, les entretiens semi-directifs ont été privilégiés dans cette étude. Les informations recueillies lors d'un entretien oral sont en effet bien plus riches que lors d'un questionnaire en ligne auto-administré. Enfin, l'entretien est une occasion de donner la parole à des agents qui l'ont rarement, comme en témoigne le faible nombre de références bibliographiques à leur sujet.

Par le biais de ces recherches bibliographiques et de ce recueil d'impressions, il a vite été clair que le métier de magasinier connaît une véritable révolution. Entre le cadre réglementaire, datant de 1988 et peu revu depuis, les exigences du concours dont les épreuves semblent figées dans le passé, et les tâches accomplies véritablement sur le terrain, un fossé s'est peu à peu creusé. Peu valorisées, les missions des magasiniers semblent, pour certaines, appelées à disparaître. Les ressources numériques, la valorisation des collections, la formation des usagers, le catalogage, la part croissante des moniteurs étudiants (notamment à encadrer) et tant d'autres éléments encore bouleversent en effet les activités des magasiniers, engendrant craintes et tensions, mais aussi stimulation, intérêt, montée en compétences.

Ainsi, comment les encadrants peuvent-ils répondre aux défis posés par l'évolution du métier et des personnels eux-mêmes, entre hétérogénéité des profils, diversification des tâches, décalage grade-fonctions et aspirations contradictoires des agents ?

Pour y répondre, le cadre administratif, les modalités de recrutement et les parcours des magasiniers seront d'abord questionnés, avant d'être confrontés à leurs activités d'aujourd'hui et de demain. Les effets de ces mutations sur la perception de leur travail par les agents seront ensuite analysés, afin de proposer des préconisations, ainsi que des réponses aux questions que pose la transformation de la catégorie C.

PARTIE 1. MAGASINIER : UN METIER « HORS NORME » ?

« Quand j'ai commencé en 1992, magasinier c'était : service public, prêt/retour, rangement des livres et équipement. Voilà, on faisait ça »⁵. Comme l'explique cet agent, le métier de magasinier, plus de 25 ans auparavant, semblait délimité à quelques tâches bien définies. Le statut en vigueur remonte à 1988, bien qu'il ait été retouché à plusieurs reprises depuis. On peut alors se demander si, aujourd'hui, le cadre administratif définit toujours aussi bien le métier de magasinier.

I. LE CADRE ADMINISTRATIF

1. De 1967 à 2018 : d'un métier de magasinage à un métier d'accueil

Nous ne reviendrons pas sur toute l'évolution législative du statut de magasinier, qui n'apporte que peu d'éléments pertinents au regard de notre problématique. En effet, un des enjeux de ce mémoire est bien de voir dans quelle mesure le statut actuel du métier de magasinier est en adéquation ou en décalage avec les missions qui leurs sont confiées et non pas de décrire l'histoire du statut. Il est néanmoins intéressant de regarder le texte législatif fondateur de ce corps, afin de permettre une comparaison rapide entre les missions confiées aux magasiniers d'aujourd'hui et celles des magasiniers des années 1960.

Le décret n°65-577 du 10 juillet 1967⁶ crée deux corps : les gardiens des bibliothèques, de catégorie D, et les magasiniers des bibliothèques, de catégorie C. Le corps des gardiens⁷ ne comporte qu'un seul grade. Les missions des gardiens d'alors ressemblent aux activités citées en ouverture :

[Ils] sont chargés notamment de la mise en place des collections, de leur déplacement et transfert, de leur communication, de leur conservation et de l'entretien matériel des locaux et des collections. Ils participent à la surveillance des salles ouvertes au public.

Le corps des magasiniers se composait, quant à lui, de trois grades : magasinier, chef magasinier et chef magasinier principal. Les agents ayant le grade de magasinier ont les mêmes missions que les gardiens, mais « sont en outre chargés des opérations de tri, de classement et de récolement des collections, ainsi que de la vérification des demandes de communications d'ouvrages ». Ainsi, les magasiniers ont vocation à effectuer des traitements sur les collections plus vastes

⁵ Verbatim de l'entretien n°4, à retrouver en intégralité en annexe.

⁶ MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE. *Décret n°67-577 du 10 juillet 1967 portant statut particulier du corps des gardiens et du corps des magasiniers des bibliothèques dépendant de la direction des bibliothèques et de la lecture publique du ministère de l'Éducation nationale* [en ligne]. 10 juillet 1967. [Consulté le 13 avril 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000000876302.

⁷ Ce corps est examiné ici car ses missions sont aujourd'hui assurées par les magasiniers.

que la simple mise en rayon et ont également une mission de vérification bibliographique légèrement plus développée.

Un premier niveau d'encadrement est réalisé par les magasiniers qui « dirigent les équipes de gardiens et d'agents de service ». Les missions des chefs magasiniers sont moins balisées : ils « sont chargés, parmi les tâches qui sont dévolues aux magasiniers, de celles qui requièrent des aptitudes spéciales ou une plus grande expérience ». C'est le chef d'établissement qui peut choisir ou non de leur confier des tâches d'encadrement particulières. Enfin, les chefs magasiniers principaux « sont responsables (...) de la sécurité et de la conservation des collections ». Ils sont également chargés d'encadrer l'ensemble des personnels de service.

La progression d'un grade à un autre se fait de manière très linéaire par tableau d'avancement, sans possibilité de sauter une étape, par concours par exemple.

Ce décret de 1967 nous permet ainsi de comprendre de quelle manière était structuré le métier de magasinier il y a maintenant plus de 50 ans. Aujourd'hui, les magasiniers progressent sur trois grades : magasinier des bibliothèques, magasinier principal 2^e et 1^{re} classe. Les missions qui leur sont attribuées sont détaillées dans le décret n°88-646 du 6 mai 1988, modifié par le décret n°2016-1084 du 3 août 2016⁸ :

Les magasiniers des bibliothèques accueillent, informent et orientent le public. Ils participent au classement et à la conservation des collections de toute nature en vue de leur consultation sur place et à distance. Ils assurent l'équipement et l'entretien matériel des collections ainsi que celui des rayonnages. Ils veillent à la sécurité des personnes ainsi qu'à la sauvegarde et à la diffusion des documents. Ils effectuent les tâches de manutention nécessaires à l'exécution du service. Les magasiniers principaux et, à titre exceptionnel, les magasiniers peuvent être responsables d'une équipe de magasiniers. Dans cette situation, ils organisent le travail de l'équipe ; ils participent à l'exécution des tâches qui sont confiées aux membres de l'équipe et en suivent la réalisation.

Par rapport aux missions des magasiniers des années 1960, l'analyse de ce décret permet de faire plusieurs observations. L'accueil du public devient la mission première et il n'est plus question de surveillance des salles. Les magasiniers occupent donc une position plus ouverte vis-à-vis du public, qu'il ne s'agit plus uniquement de contrôler mais surtout d'accueillir et d'orienter. La sécurité des personnes doit être assurée en plus de la sécurité des collections. En cela, le métier présente une première évolution, mais qui (et c'est heureux) concerne l'ensemble des métiers des bibliothèques.

Les collections que doivent traiter les magasiniers sont « de toute nature », les ressources électroniques sont donc *a priori* prises en compte, même si ce n'est pas clairement indiqué (les textes de loi restant très génériques). L'équipement, l'entretien et la manutention sont toujours centraux.

⁸ MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE. *Décret n°88-646 du 6 mai 1988 relatif aux dispositions statutaires applicables au corps des magasiniers des bibliothèques* [en ligne]. 6 mai 1988. [Consulté le 26 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000693095>.

2. Une tentative de normalisation : les référentiels métiers

Afin de pallier le manque de précision des missions présentées dans le décret, la profession se dote de référentiels, non contraignants ni réglementaires mais servant à faire des fiches de poste ou à évaluer un niveau de responsabilité. Actuellement, trois grands référentiels permettent de cartographier les métiers des bibliothèques : REME, Bibliofil' et Referens. Comme l'explique Nathalie Marcerou-Ramel, les référentiels se superposent et il y a « peu de correspondances entre [eux] en termes de connaissances et de compétences requises »⁹. Pour autant, l'examen de ces référentiels est pertinent pour comprendre le cadre dans lequel les magasiniers évoluent.

Le REME¹⁰ comprend une sous-famille « Bibliothèques, Documentation, Archives et Musées ». La fiche BDA08 correspond à magasinier de collections. Les missions listées sont les suivantes : gestion courante des collections, numérisation, traitement physique des collections, accueil et formation, communication des documents, participation à la préparation d'expositions, formation professionnelle, encadrement éventuel d'agents de magasinage, respect des règles d'hygiène et de sécurité. On constate qu'elles sont plus complètes que celles du décret : la fiche ajoute la numérisation, la formation des usagers, l'action culturelle, la formation professionnelle (ce qui constitue une reconnaissance des compétences techniques des agents). Mis à jour en 2017, ce référentiel s'adapte aux évolutions du métier.

Le référentiel spécialisé dans les métiers des bibliothèques, Bibliofil', n'a quant à lui pas été réactualisé depuis 2004¹¹. La fiche 8 « agent des bibliothèques » décrit les missions de la catégorie C¹² : traitement physique des collections, conservation, accueil, règles de sécurité, PEB, qualité du service, appui logistique à l'action culturelle, numérisation, conduire le véhicule de service pour les navettes, participer au recrutement, animer des formations, etc. Ici, il est net que la volonté des rédacteurs est de faire ressortir d'autres activités non prévues dans le décret ; il y a insistance sur la qualité de service, l'action culturelle, les nouvelles pratiques de prêt (véhicule pour la navette). On constate aussi que les missions listées sont très concrètes. Mais « la fiche "agent des bibliothèques" de Bibliofil' met l'accent sur des savoir-faire opérationnels directement liés à la bibliothèque dans laquelle l'agent exerce ses fonctions, comme si l'on actait le fait que les connaissances opérationnelles d'un magasinier dépendaient davantage de son environnement d'exercice que celles d'un agent chargé de traitement

⁹ MARCEROU-RAMEL, Nathalie. Référentiels métiers, référentiels de compétences. Bilans et perspectives. Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2017. [Consulté le 29 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-13-0008-001>.

¹⁰ MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION. *Répertoire des métiers (REME)* [en ligne]. Paris : Ministère de l'Éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, 2011. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/Ressources_humaines/88/6/4-reme-bibliotheque_200886.pdf.

¹¹ MARCEROU-RAMEL, Nathalie. Référentiels métiers, référentiels de compétences. Bilans et perspectives. Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2017. [Consulté le 29 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-13-0008-001>.

¹² DIRECTION DES PERSONNELS, DE LA MODERNISATION ET DE L'ADMINISTRATION. *Agent des bibliothèques. Fiche emploi-type* [en ligne]. Paris : Direction des personnels, de la modernisation et de l'administration, 2004. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/46/5/465.pdf>.

documentaire »¹³ ; par ce référentiel, on peut comprendre que le métier de magasinier peut changer du tout au tout d'un poste à un autre.

Enfin, un troisième référentiel peut servir de cadre aux missions des magasiniers : Referens. Il a vocation à décrire les métiers de la filière ITRF, mais il est régulièrement utilisé dans les fiches de poste des magasiniers de bibliothèque. La branche d'activité professionnelle liée à la documentation, la BAP F, a changé de nom. Auparavant appelée « Information (documentation, culture, communication, édition, TICE) », elle devient « Culture, Communication, Production et diffusion des savoirs », dont la documentation semble absente. Mais il existe néanmoins une fiche correspondant aux activités de magasinier : F5A41 – Aide d'information documentaire et de collections patrimoniales¹⁴. Dans les missions, se trouvent la communication des documents, la conservation préventive, l'accueil, la numérisation, l'entretien du matériel technique et la gestion des collections entre autres. Cette fiche peut aussi correspondre à des postes en musées et archives, on peut donc y trouver d'autres activités sans rapport avec le métier de magasinier en BU (par exemple : restaurer des animaux naturalisés).

La profession peut donc faire appel à trois référentiels pour compléter les missions du décret. Ils apportent des précisions, mais aussi de la confusion : « les trois fiches relatives à la catégorie C, “magasinier de collections” (REME), “agent des bibliothèques” (Bibliofil’) et “aide d'information documentaire et de collections patrimoniales” (Referens) listent respectivement 18, 29 et 16 connaissances ou compétences »¹⁵. Construits pour faciliter la GPEC, mais actant le fait que les compétences nécessaires sont extrêmement diverses, ils permettent néanmoins de mieux connaître la variété du métier de magasinier et peuvent être réactualisés régulièrement - ce qui n'est pas le cas du cadre normatif, dont la mise à jour nécessite un processus administratif long.

Entre 1967 et 2018, le cadre administratif du métier a donc évolué pour mieux prendre en compte les évolutions des bibliothèques et notamment pour placer l'accueil du public au cœur de l'activité. Les référentiels rendent compte d'une évolution nette des missions. Mais malgré ces modifications, les missions strictement statutaires fixées aux magasiniers des années 1960 ne sont pas vraiment différentes des missions fixées en 2018. De plus, la catégorie D a disparu en 1990, à l'occasion du *Protocole d'accord conclu le 9 février 1990 sur la rénovation de la grille des classifications et des rémunérations des trois fonctions publiques* (dit « Accord Durafour »¹⁶) et tous les magasiniers peuvent à présent être amenés à encadrer. De fait, la distinction entre les missions fixées aux magasiniers et aux magasiniers principaux n'est pas évidente.

¹³ MARCEROU-RAMEL, Nathalie. Référentiels métiers, référentiels de compétences. Bilans et perspectives. Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2017. [Consulté le 29 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-13-0008-001>.

¹⁴ MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION. REférentiel des Emplois-types de la Recherche et de l'Enseignement supérieur III. F5A41 - Aide d'information documentaire et de collections patrimoniales. Dans : *data.enseignementsup-recherche.gouv.fr* [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 17 avril 2018]. Disponible à l'adresse : https://data.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pages/fiche_emploi_referens_iii_itrf/?refine.referens_id=F5A41#top.

¹⁵ MARCEROU-RAMEL, Nathalie. Référentiels métiers, référentiels de compétences. Bilans et perspectives. Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2017. [Consulté le 29 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-13-0008-001>.

¹⁶ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE. *Protocole d'accord conclu le 9 février 1990 sur la rénovation de la grille des classifications et des rémunérations des trois fonctions publiques* [en ligne]. 3 avril 1990. [Consulté le 17 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JPDF0304199000004094&pageCourante=4094.

3. Magasinier et magasinier principal : deux métiers distincts, ou une évolution de carrière classique ?

Sur le plan administratif, le décret n°2007-655 du 30 avril 2007¹⁷ modifie le statut des magasiniers des bibliothèques sans changer leurs missions. Les deux corps qui existaient alors, magasinier et magasinier en chef (qui étaient deux grades au sein d'un même corps en 1967) sont fusionnés pour former celui de magasinier des bibliothèques. Le déroulement de la carrière sur quatre grades est conservé, mais les intitulés de ces grades sont modifiés pour plus de clarté. Un corps unique regroupe ainsi à nouveau l'ensemble des magasiniers. Le décret comporte un tableau récapitulatif permettant de synthétiser cette évolution :

ANCIENNE SITUATION	NOUVELLE SITUATION
Magasinier spécialisé de classe normale	Magasinier de 2 ^e classe
Magasinier spécialisé hors classe	Magasinier de 1 ^{re} classe
Magasinier en chef	Magasinier principal de 2 ^e classe
Magasinier en chef principal	Magasinier principal de 1 ^{re} classe

Ce déroulé de carrière est à nouveau modifié en 2016¹⁸. Le corps se compose donc actuellement de trois grades (et non plus quatre) : magasinier des bibliothèques, magasinier principal des bibliothèques de 2^e classe et magasinier principal des bibliothèques de 1^{re} classe. Les entretiens menés auprès des agents ont montré que la distinction entre les grades n'a, dans l'ensemble, aucune incidence sur les activités. A la question « dans votre équipe, voyez-vous une différence entre un magasinier et un magasinier principal », un agent a répondu ceci : « pas du tout ! Je ne saurais même pas dire qui est principal et qui ne l'est pas »¹⁹. Pour d'autres cependant, la réponse a été plus nuancée. Le grade de magasinier principal peut ainsi être perçu comme plus valorisant car accessible par concours : « en général, oui. J'ai pas mal vu de magasiniers principaux qui encadraient une équipe, je trouve que le concours veut dire quelque chose »²⁰.

Mais la distinction entre magasinier et magasinier principal peut aussi être, enfin, source de tensions :

Ce sont des histoires de tempérament et peut-être que le statut n'a rien à voir, mais disons qu'il y a certaines tâches qui sont trop basses pour un magasinier principal, chacun

¹⁷ MINISTÈRE DE LA FONCTION PUBLIQUE. *Décret n°2007-655 du 30 avril 2007 modifiant plusieurs décrets statutaires relatifs à des corps de fonctionnaires de catégorie C de la fonction publique de l'Etat* [en ligne]. 30 avril 2007. [Consulté le 13 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000466367&categorieLien=id>.

¹⁸ MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE. *Décret n°88-646 du 6 mai 1988 relatif aux dispositions statutaires applicables au corps des magasiniers des bibliothèques* [en ligne]. 6 mai 1988. [Consulté le 26 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000693095>.

¹⁹ Verbatim de l'entretien n°2, à retrouver en intégralité en annexe.

²⁰ Verbatim de l'entretien n°1, à retrouver en intégralité en annexe.

cherche à s'élever à son petit niveau, c'est toujours un peu le même microcosme A / B / C qui se reproduit²¹.

Dans l'ensemble cependant, la majorité des agents interrogés pour ce mémoire ne semble pas attacher d'importance à cette distinction. Les rapports de jury de concours font le même constat : les tâches d'encadrement sont généralement confiées aux agents qui sont aptes à les exercer, et non pas en fonction du statut *stricto sensu*.

Le décret de 2007 consacre la fusion des deux corps, dans un mouvement qui semble suggérer que l'encadrement d'équipe est plutôt une question de contexte que de statut. De fait, la distinction entre magasinier et magasinier principal semble plus correspondre à un déroulé de carrière qu'à une réelle différence entre les deux grades. Et pourtant, le recrutement est réalisé de manière totalement différente entre les magasiniers, pouvant être sélectionnés sur dossier, et les magasiniers principaux, dont la principale voie d'accès est le concours.

II. LE RECRUTEMENT

Selon le décret de 1988, le recrutement est direct pour le grade de magasinier des bibliothèques (via un avis de recrutement) et sur concours pour le grade de magasinier principal de 2^e classe. Les candidats externes doivent être, au minimum, titulaires du brevet des collèges ou d'un équivalent, quand les candidats internes peuvent se présenter sans diplôme, du moment qu'ils disposent de l'ancienneté requise. Enfin, le passage au grade de magasinier principal de 1^{re} classe se fait par tableau d'avancement. Cette distinction dans le mode de recrutement n'est pas, nous l'avons vu, justifiée réglementairement par une différence majeure dans les missions exercées par les magasiniers et par les magasiniers principaux. En effet, le cadre normatif actuel n'introduit de distinction qu'en matière de management, qui ne concerne que 8% de magasiniers en moyenne²², sans pour autant interdire aux magasiniers des bibliothèques d'encadrer. De plus, la fusion des corps renforce cette unité d'activités. Dans ce cas, comment expliquer ces deux voies d'accès radicalement différentes ?

1. L'emploi direct des magasiniers

Pour accéder au grade de magasinier des bibliothèques, seul le recrutement sans concours existe aujourd'hui²³. Le dernier concours de recrutement de magasinier spécialisé des bibliothèques (correspondant actuellement au grade de magasinier des bibliothèques) a en effet été organisé en 2000. Deux voies d'accès existent : le recrutement direct par commission et le dispositif PACTE (parcours d'accès aux carrières de la fonction publique territoriale et d'Etat) auquel les candidats s'inscrivent par Pôle emploi. Aucune condition de diplôme ni d'âge n'est

²¹ Verbatim de l'entretien n°8, à retrouver en intégralité en annexe.

²² COULON, Muriel et TOUSSAINT, Claire. Magasiniers : quelles activités ? Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2017. [Consulté le 26 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-13-0054-008>.

²³ MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION. Recrutements sans concours des personnels des bibliothèques. Dans : *enseignementsup-recherche.gouv.fr* [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 26 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid52074/recrutements-sans-concours-des-personnels-des-bibliotheques.html>.

exigée pour le recrutement par commission. Le PACTE, quant à lui, est réservé aux moins de 28 ans dont le niveau de qualification est inférieur au bac et aux chômeurs longue durée de 45 ans et plus²⁴. Les candidats reçus bénéficient d'une formation qualifiante obligatoire en alternance et sont titularisés à l'issue du parcours de professionnalisation. Cette voie d'accès au métier de magasinier permet ainsi aux personnes sans qualification d'entrer dans la fonction publique.

Cependant, dans un rapport sur l'état de la fonction publique et les rémunérations, le ministère de l'Action et des comptes publics fait le constat suivant :

Les recrutements directs sans concours, qui permettent l'accès aux premiers grades des corps de la catégorie C, reculent de plus de 50% en 2015 (-638 par rapport à 2014) et atteignent leur niveau de plus faible depuis 2006. En revanche, les contrats Pacte signés en 2015 sont au nombre de 300, soit 28 de plus que l'année précédente. Ces emplois de catégorie C accessibles sans concours représentent 16% des agents recrutés en catégorie C²⁵.

L'ouverture de la fonction publique à des candidats sans diplôme semble donc se restreindre. Pourtant, le recrutement sans concours demeure la voie d'accès privilégiée au métier de magasinier, si l'on en croit le nombre de postes offerts au concours comparé aux recrutements directs, qui permettent d'accéder à des grades différents mais au même corps :

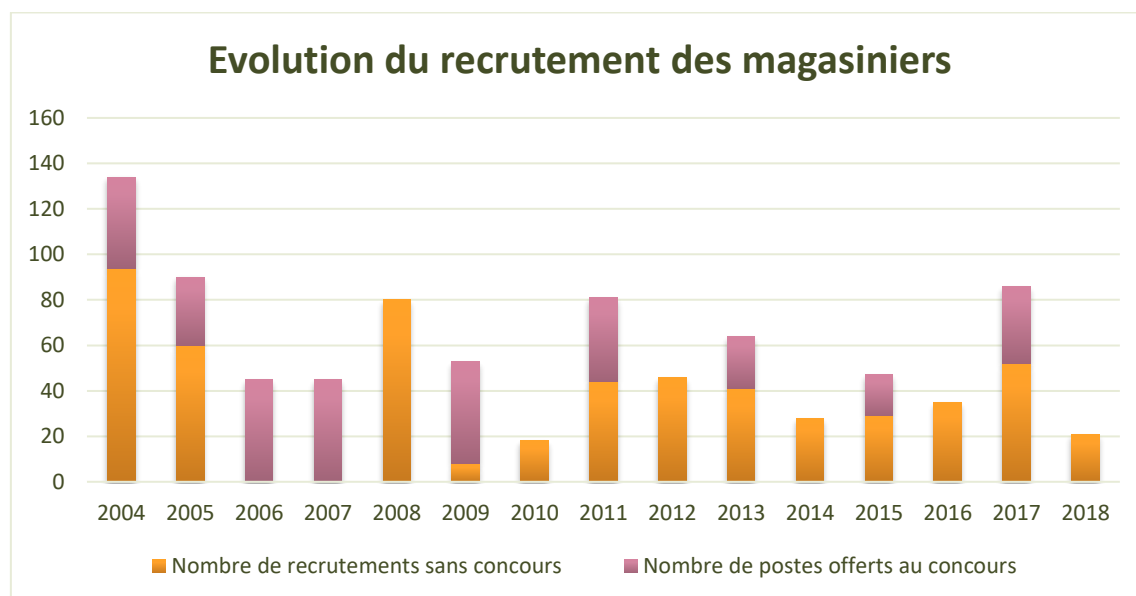


Fig. 1 : évolution du recrutement des magasiniers²⁶

²⁴ Ils doivent être bénéficiaires du revenu de solidarité active, de l'allocation spécifique de solidarité ou de l'allocation aux adultes handicapés

²⁵ MINISTÈRE DE L'ACTION ET DES COMPTES PUBLICS. *Rapport sur l'état de la fonction publique et les rémunérations* [en ligne]. Paris : Ministère de l'Action et des comptes publics, 2018, p. 65. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.fonction-publique.gouv.fr/files/files/statistiques/jaunes/jaune2018_fonction_publique.pdf.

²⁶ L'arrêté autorisant le recrutement sans concours des magasiniers de bibliothèques pour 2019 n'a pas été rendu à la date de dépôt de ce mémoire.

En effet, depuis 2004, date de l'arrêté autorisant les recrutements sans concours et toujours en vigueur aujourd'hui²⁷, 556 magasiniers ont été recrutés de manière directe, contre 317 lauréats du concours. Les données issues de ce graphique proviennent à la fois des rapports de jury de concours et des arrêtés de recrutement sans concours. En effet, selon le décret n°2005-902 du 2 août 2005²⁸, « chaque année et pour chaque corps de fonctionnaires de catégorie C, un arrêté (...) fixe le nombre de postes susceptibles d'être pourvus ». Les recrutements doivent obligatoirement faire l'objet d'une publicité. Pour les années 2006 et 2007, aucun arrêté n'ayant été diffusé à ce sujet, aucun recrutement sans concours n'a été comptabilisé.

Ainsi, on constate que l'embauche directe est une voie d'accès majoritaire au métier. Selon Héloïse Courty, « le législateur a voulu donner plus de souplesse aux recruteurs en leur permettant de “choisir” certains agents selon les critères qui leur semblent les plus adaptés, et ce faisant, d'ouvrir les portes de la fonction publique à ceux pour qui le concours est très discriminant »²⁹. De plus, le recrutement sans concours permettrait d'éviter d'embaucher des magasiniers surqualifiés et donc de réduire le *turn-over*, les agents diplômés ayant tendance à passer des concours supérieurs. Enfin, selon Annie Coisy³⁰, la possibilité de recruter sans concours renforce l'autonomie des présidents d'université.

En effet, ce sont en général les établissements qui demandent l'ouverture d'un recrutement sans concours, notamment pour des agents contractuels déjà recrutés à qui une chance d'entrer dans la fonction publique est offerte, en particulier lorsque ces agents fournissent un travail satisfaisant mais n'ont pas forcément les compétences nécessaires à l'écrit pour réussir le concours. Le recrutement direct peut donc être vu comme une marge d'autonomie laissée aux établissements tout comme un moyen de conserver dans des équipes des agents contractuels, mais aussi de limiter le niveau de diplôme des agents recrutés, puisque leur dossier est examiné lors de la phase d'admissibilité du recrutement.

D'autres dispositifs existent pour pérenniser l'emploi des contractuels et réduire la précarité dans la fonction publique, notamment la loi dite « Sauvadet » de 2012³¹. Elle permet aux agents sous contrat de devenir fonctionnaires. Ce dispositif temporaire, qui a été prolongé jusqu'en 2020 pour quelques établissements seulement en ce qui concerne les bibliothèques, a obtenu des résultats modestes : dans la FPE, 13 300 agents ont été titularisés, sur 38 000 agents éligibles³². Enfin, il est possible d'accéder au métier de magasinier par

²⁷ Le recrutement sans concours était possible avant cette date, mais a été simplifié en 2004.

²⁸ MINISTÈRE DE LA FONCTION PUBLIQUE. *Décret n°2005-902 du 2 août 2005 pris pour l'application de l'article 22 bis de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique de l'Etat* [en ligne]. 2 août 2005. [Consulté le 26 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000449122>.

²⁹ COURTY, Héloïse. *L'évolution des agents de catégorie C en bibliothèques*. Villeurbanne : Enssib, 2011, p. 25.

³⁰ COISY, Annie. Vu des BU. Les catégories C dans les bibliothèques de l'Enseignement supérieur. Dans : *Bibliothèque(s)* [en ligne]. 2009, p. 39. [Consulté le 14 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/59702-46-c-qui.pdf>.

³¹ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE. *Loi n° 2012-347 du 12 mars 2012 relative à l'accès à l'emploi titulaire et à l'amélioration des conditions d'emploi des agents contractuels dans la fonction publique, à la lutte contre les discriminations et portant diverses dispositions relatives à la fonction publique* [en ligne]. 12 mars 2012. [Consulté le 18 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000025489865&categorieLien=id>.

³² MARTIN, Laure. *Loi Sauvadet : titularisations pour les uns, CDI ou CDD mieux encadrés pour les autres - Emploipublic*. Dans : *Emploipublic.fr* [en ligne]. 2017. [Consulté le 14 octobre 2018]. Disponible à l'adresse :

recrutement direct via l'obligation d'emploi pour les personnes en situation de handicap. Depuis 2005, les employeurs privés comme publics sont en effet tenus d'employer 6% de bénéficiaires à l'obligation d'emploi³³.

Grâce à ces éléments, une première réponse peut être apportée à la question de la dualité du recrutement, pour des postes pourtant similaires : l'embauche directe permet d'ouvrir l'accès à la fonction publique à d'autres types de profils, notamment à des personnes ne maîtrisant pas forcément les codes de l'écrit, indispensables à la réussite du concours. Cette ouverture est confirmée par le fait que le concours n'est organisé qu'une année sur deux depuis 2007, ce qui laisse à penser que ce dernier est en perte de vitesse.

2. Le concours de magasinier principal : un emblème du décalage avec le terrain ?

Lourdeur d'organisation, surqualification des candidats/lauréats ou encore inadéquation des épreuves, le concours de magasinier principal est largement critiqué par la profession depuis de nombreuses années : en 1994 déjà, l'IGB soulignait l'inadéquation du concours par rapport à la réalité du métier³⁴. Bien que concernant seulement 36,3% des embauches, si l'on considère le tableau comparatif présenté plus haut (fig.1), le recrutement par concours demeure la voie d'accès « noble », qui suscite la majorité des quelques publications professionnelles sur le métier de magasinier (principal ou non).

Le concours actuel, identique pour les candidats externes et internes, est régi par un arrêté de 2007³⁵ qui en fixe les modalités d'organisation. Les épreuves d'admissibilité consistent en la « rédaction, à partir de données communiquées aux candidats, d'une note sur la résolution d'un problème pratique relatif à une situation à laquelle un magasinier des bibliothèques principal de 2^e classe peut être confronté » et d'un « questionnaire portant sur l'organisation et le fonctionnement des bibliothèques, l'informatique appliquée aux bibliothèques, la gestion, la communication et la conservation des collections ». Les épreuves d'admission comportent une « épreuve destinée à apprécier l'aptitude du candidat à effectuer des opérations de classement », à savoir la mise en ordre de fiches cartonnées comportant des indices Dewey ou des titres de revues, ainsi qu'un « entretien avec le jury permettant d'apprécier les connaissances du candidat et son aptitude à exercer les fonctions de magasinier des bibliothèques principal de 2^e classe ». Les candidats au concours réservé n'ont qu'une seule épreuve orale, basée sur la reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle. Le nombre de candidats pouvant prétendre au concours réservé étant très faible (en 2017, 80 candidats se

<https://infos.emploipublic.fr/article/loi-sauvadet-titularisations-pour-les-uns-cdi-ou-cdd-mieux-encadres-pour-les-autres-eea-4640>.

³³ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE. *Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées* [en ligne]. 11 février 2005. [Consulté le 14 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT00000809647&dateTexte=20181014>.

³⁴ LECOQ, Benoît. Rapport annuel de l'Inspection générale des bibliothèques 1994. *Bulletin des bibliothèques de France*. 1995, n° 5, p. 92.

³⁵ MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION. *Arrêté du 23 juillet 2007 fixant les modalités d'organisation du concours externe et du concours interne de recrutement de magasiniers des bibliothèques principaux de 2^e classe* [en ligne]. 23 juillet 2017. [Consulté le 13 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000274444&categorieLien=id>.

sont inscrits, 12 dossiers seulement répondaient aux critères d'éligibilité, pour 10 reçus³⁶), cette voie d'accès ne sera pas étudiée ici car elle ne permet pas véritablement de tirer des conclusions sur l'ensemble du métier de magasinier.

a. Le programme du concours

Afin de s'informer sur le concours, le candidat n'a accès sur le site web du Ministère qu'à une page lapidaire qui ne propose pas, notamment, de bibliographie pour préparer les épreuves (à la différence, par exemple, de la page consacrée aux conservateurs des bibliothèques)³⁷. Pourtant, le programme des épreuves est vaste. Le dernier arrêté sur le concours, datant du 5 février 2018, détaille les domaines dans lesquels les candidats doivent avoir des notions³⁸. Ils sont scindés entre connaissances administratives (l'organisation de l'Union européenne, de l'Etat et des collectivités territoriales, les personnels de la fonction publique d'Etat et territoriale, les droits et obligations des fonctionnaires) et connaissances professionnelles (les tutelles des bibliothèques, les missions et l'offre de services des différents types d'institutions documentaires, les collections y compris numériques du point de vue de l'accroissement, du traitement, de la conservation, de la reliure et de la réparation, des catalogues et du classement). S'y ajoutent des connaissances en matière de services aux publics (accueil, prêt, sécurité, recherche documentaire) et de coopération (catalogues collectifs, conservation partagée).

Le niveau d'exigence demandé se limite à la notion. En comparaison avec le programme du concours avant 2018³⁹, on peut constater l'ajout de connaissances sur l'Union européenne et la disparition des connaissances demandées sur l'IGB. On peut aussi noter la prise en compte des ressources numériques, bien que la gestion des collections physiques occupe toujours une place importante. Le nouveau programme aménage néanmoins peu de place à la connaissance du paysage de l'information scientifique et technique (notions sur l'*open access*, sur les grands acteurs de l'édition scientifique, sur les bases de données...), pourtant de plus en plus prégnant et ayant un impact direct sur le renseignement du public⁴⁰.

Les items listés dans le programme posent en outre la question de l'accessibilité de ce concours aux candidats ne disposant que d'un brevet. En effet, les connaissances demandées, bien que demeurant au stade de la notion, sont variées et recouvrent des domaines de compétence précis, comme par exemple celui de la réparation, enseigné notamment dans les filières des métiers du livre.

³⁶ GROGNET, Thierry et CLAUD, Joëlle. *Concours de recrutement de magasiniers des bibliothèques principaux de 2e classe et examen professionnalisé réservé* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2017, p. 27. [Consulté le 24 septembre 2018]. Disponible à l'adresse : http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2017/54/2/Rapport_modifie_jury_concours_MAG_P_2017_TG_revu_994542.pdf.

³⁷ MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION. Les recrutements des magasiniers des bibliothèques. Dans : *enseignementsup-recherche.gouv.fr* [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 27 février 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid23218/les-recrutements-des-magasiniers-des-bibliotheques.html>.

³⁸ MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION. *Arrêté du 5 février 2018 modifiant l'arrêté du 23 juillet 2007 fixant les modalités d'organisation du concours externe et du concours interne de recrutement de magasiniers des bibliothèques principaux de 2e classe* [en ligne]. 5 février 2018. [Consulté le 13 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000036672064&dateTexte=&categorieLien=id>.

³⁹ MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION. *Arrêté du 23 juillet 2007 fixant les modalités d'organisation du concours externe et du concours interne de recrutement de magasiniers des bibliothèques principaux de 2e classe* [en ligne]. 23 juillet 2017. [Consulté le 13 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000274444&categorieLien=id>.

⁴⁰ Voir Partie 2.

L'évolution du programme témoigne néanmoins d'une volonté de faire évoluer le concours afin d'être plus en phase avec les enjeux de la profession. Thierry Grognet, inspecteur général des bibliothèques interrogé dans le cadre de ce mémoire, explique qu'« après échange avec le bureau des concours (...) et surtout discussion interne au sein du service, il est apparu que le texte était suffisamment souple pour autoriser une évolution éventuelle des modalités pratiques de passation des épreuves, mais qu'en revanche le programme nécessitait une actualisation à laquelle nous avons œuvré »⁴¹.

b. Les épreuves écrites

Les épreuves écrites du concours évaluent plusieurs critères : qualité rédactionnelle, esprit de synthèse et connaissances professionnelles notamment⁴².

D'après les rapports de jury de concours, l'épreuve de la note de synthèse révèle les lacunes des candidats en termes d'expression écrite et de calcul. Par ailleurs, très régulièrement, le jury déplore le manque d'esprit critique des candidats, leur manque d'attention à la lecture des consignes, leur incapacité à réaliser des opérations arithmétiques simples et la faiblesse de leur niveau d'expression écrite, y compris chez les admis⁴³.

Les rapports de jury ayant vocation à pointer les erreurs constatées afin de permettre aux candidats de ne pas les répéter, il est logique d'y trouver un nombre important de critiques. Cependant, les remarques portent le plus souvent sur des questions formelles et posent la question de la pertinence de cette épreuve, qui évalue des capacités rédactionnelles, alors qu'un magasinier en poste devra surtout apporter la preuve de son sens pratique et de sa réactivité. Dès 2006, le jury s'est interrogé sur l'épreuve de la note :

Il est certain que des candidats qui pourraient être de bons magasiniers en chef, échappent sans aucun doute à l'admissibilité en raison de leurs lacunes dans les épreuves écrites telles qu'elles existent actuellement. Il est certain aussi qu'on en dit tout autant de bien d'autres concours ; mais le décalage entre la nature, le mode de sélection, le niveau d'instruction des candidats et leurs capacités réelles à exercer les fonctions de magasinier en chef, jette un trouble sur la validité du concours à recruter les meilleurs éléments⁴⁴.

Le constat du jury, fait il y a 13 ans déjà, montre que la note n'est sans doute pas la meilleure façon d'évaluer l'esprit pratique des candidats. La rédaction d'une note présuppose des capacités d'expression écrite et de synthèse qui ne sont ni forcément nécessaires une fois en poste, ni toujours à la portée d'un titulaire du

⁴¹ Extrait d'un courriel reçu le 30 mai 2018.

⁴² On peut lire dans un manuel de préparation au concours : « le jury cherche à évaluer les facultés de compréhension et d'analyse du candidat, à vérifier ses connaissances professionnelles sur un sujet donné, à repérer sa capacité à organiser et planifier une action, à formaliser ses connaissances et calculs en une note rédigée ». PATEZ, Alain. *Préparer le concours de magasinier principal des bibliothèques de 2e classe, externe et interne : épreuves écrites et orales, catégorie C*. Bois-Guillaume : Klog, 2016, p. 30. ISBN 979-10-92272-14-7.

⁴³ « On reste perplexe sur la qualité, et surtout la lisibilité des notes que certains, parmi les lauréats, auront à rédiger à la demande de leur chef de service » PERRIN, Georges. *Concours de recrutement de magasiniers principaux* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2009, p. 8. [Consulté le 26 mars 2018]. Disponible à l'adresse : http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2009/65/9/Rapport_concours_magasiniers_2009_159659.pdf

⁴⁴ ARNOULT, Jean-Marie. *Concours de recrutement de magasiniers en chef* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2006, p. 10. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/51/0/2510.pdf>.

brevet. Cela conduit, on le verra, au recrutement de candidats bien plus diplômés. De plus, les 15 entretiens menés pour la réalisation de ce mémoire montrent l'inadéquation de cette épreuve : un agent mentionne en avoir rédigé une pour la BnF, qui est hors de notre périmètre, et seulement deux autres ont eu occasionnellement à en faire⁴⁵. L'écrit n'est pas absent du métier de magasinier, mais il ne passe plus par cet exercice très formel, car les agents rédigent à présent des courriels, plus courts et moins structurés. De plus, il est aujourd'hui impensable de poser ses calculs à la main (comme c'était demandé au concours jusqu'en 2019) ou d'organiser un déménagement sans logiciel de type Excel. C'est l'avis d'un agent interrogé en entretien :

Je m'y suis déjà intéressé à cette fameuse note mais à nouveau, on tombe sur la déconnexion avec la réalité. Parce que là par exemple il y a du calcul mental (...). La personne qui rédige ces épreuves imagine que le magasinier principal, il va prendre son petit papier et son petit crayon, et puis ensuite il va poser toutes les opérations à la main (...). Faut débarquer un peu !⁴⁶.

La note ne fait donc décidément pas l'unanimité. L'épreuve du questionnaire a quant à elle été légèrement remaniée au fil des années. En 2001, des questions à choix multiples ont été insérées afin de favoriser des « candidats ayant des connaissances certaines, mais peu à l'aise dans l'expression écrite »⁴⁷. Ne demandant pas de compétences rédactionnelles très poussées, permettant de s'enquérir de manière claire des connaissances d'un candidat sur un point du programme (par exemple : « qu'est-ce que l'ABF ? »⁴⁸), le questionnaire est une épreuve qui ne suscite pas de critique particulière. Au contraire, elle est certainement à préserver et à développer si le concours évolue⁴⁹.

Enfin, en 2000, le seuil d'admissibilité était à 11,33 pour l'externe et 7,99 pour l'interne. En 2015, ce seuil atteignait 15,80 pour l'externe et 14,20 pour l'interne. En l'espace de 15 ans, les notes obtenues par les candidats admissibles sont bien plus élevées. On peut donc souligner une élévation notable du niveau des candidats, ce qui ne favorise pas l'accès à ces postes pour les personnes les moins diplômées et témoigne d'une concurrence toujours plus importante, qui se confirme, on le verra, par l'explosion du nombre d'inscrits.

c. Les épreuves orales

L'épreuve de motivation professionnelle, d'un coefficient de 4, est la plus importante du concours. Globalement, le jury critique le manque de connaissances professionnelles des candidats mais dénonce surtout les prestations de certains

⁴⁵ Voir la retranscription des entretiens n°12 et 14.

⁴⁶ Verbatim de l'entretien n°8, à retrouver en intégralité en annexe.

⁴⁷ OPPETIT, Danielle. *Concours de recrutement de magasiniers en chef* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2001, p. 10. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/82/9/829.pdf>.

⁴⁸ MICOL, Charles. *Concours de recrutement de magasiniers des bibliothèques principaux de 2e classe et examen professionnalisé réservé* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2015, p. 40. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : [http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2015/70/2/Rapport_jury_concours_2015_3006-260815_VDef_\(2\)_479702.pdf](http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2015/70/2/Rapport_jury_concours_2015_3006-260815_VDef_(2)_479702.pdf).

⁴⁹ Voir Partie 4.

n'ayant pas une idée juste de la réalité du métier. A titre d'exemple, le rapport 2000 est particulièrement éclairant :

Le jury appréciera davantage un candidat conscient des difficultés du travail que tel autre qui déclarera, croyant plaire aux examinateurs, qu'aimant la marche en montagne, il se voit très bien arpenter les couloirs de la BNF pour le restant de sa vie⁵⁰.

Mais si les lacunes des candidats peuvent être soulignées, il faut également examiner l'adéquation des questions posées. Par exemple, le management occupe une place importante à l'oral, comme en témoignent les supports de préparation aux oraux de Médiadix⁵¹. Le rapport 2011 indique qu'il est « paradoxal de constater, pour un concours de magasinier principal dont l'une des missions est l'encadrement d'équipe, que de nombreux candidats ont achoppé sur les étapes de travail à prévoir »⁵². De même, un des deux seuls manuels récents de préparation au concours de magasinier principal donne pour exemple de présentation orale : « c'est parce que j'apprécie d'encadrer actuellement une équipe chargée du traitement matériel des collections et de l'accueil du public que je souhaite exercer de façon durable les responsabilités d'un magasinier principal de 2^e classe »⁵³. Pourtant, aucune formation post-concours n'est prévue pour les lauréats, et les titulaires du brevet des collèges (supposément premier public de ce concours, mais on le verra, ce n'est pas le cas) ne sont pas censés disposer d'une formation en management, qui de surcroît est très loin de représenter l'activité principale des magasiniers. Malgré tout, l'épreuve de motivation professionnelle reste la plus à même d'évaluer la volonté des candidats d'accéder au corps des magasiniers. En effet, elle leur permet de mettre en valeur leur parcours et leurs connaissances sur les bibliothèques.

L'épreuve de classement, quant à elle, est sans doute celle qui suscite le plus de critiques. Le rapport du jury de 2003 en fait le constat :

Cette épreuve, de l'avis unanime du jury, est considérée comme un reliquat sympathique des activités anciennes des bibliothèques. Peu pertinente pour détecter les compétences des candidats, d'un intérêt limité pour la vie quotidienne des magasiniers en chef, elle mériterait d'être remplacée par une épreuve plus proche de la réalité des bibliothèques et plus discriminante⁵⁴.

⁵⁰ OPPETIT, Danielle. *Concours de recrutement de magasiniers en chef* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2000, p. 9. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/82/8/828.pdf>.

⁵¹ DÉON, Karine, HERNANDEZ, Francis, PITHON, Sophie, et al. *Questions pour les concours et examens professionnels de personnels de bibliothèque - 2018. Catégories C et B* [en ligne]. Paris : Association des directrices et directeurs de CRFCB (Centre Régional de Formation aux Carrières des Bibliothèques), 2018, p. 55. [Consulté le 19 avril 2018]. Disponible à l'adresse : http://mediadix.parisnanterre.fr/stockage_doc/QuestionsconcoursCRFCB.pdf.

⁵² GIRARD, Christine. *Concours de recrutement de magasiniers principaux* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2011, p. 8. [Consulté le 26 mars 2018]. Disponible à l'adresse : http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2011/21/1/rap_concours_mag_2011_V5_12-09_197211.pdf.

⁵³ BENKIMOUN-CANONNE, Martine, MAUBÉ, Pierre et BRUNEL, Laurence. *Magasinier principal des bibliothèques de 2e classe*. Nouvelle édition, Revue et augmentée. Levallois-Perret : Studyrama, 2016, p. 238. ISBN 978-2-7590-3354-6.

⁵⁴ ARNOULT, Jean-Marie. *Concours de recrutement de magasiniers en chef* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2003, p. 10. [Consulté le 26 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/83/1/831.pdf>.

En 2004, le jury l'affirme : « cette épreuve est en voie de disparition »⁵⁵. Et pourtant, les candidats du concours 2019 devront à nouveau classer des fiches d'indices Dewey dans l'ordre alphanumérique.

Il semble donc urgent de revoir en grande partie les épreuves du concours, dans la mesure où la moitié d'entre elles, à savoir la note et le classement des fiches, sont unanimement considérées comme inadéquates. Il y a 8 ans déjà, l'IGB faisait le même constat : « des modifications plus profondes du dispositif de recrutement des magasiniers principaux peuvent également être mises à l'étude, afin de mieux répondre aux besoins des établissements et aux contraintes des candidats de ce niveau de concours »⁵⁶.

d. Les lauréats

Les épreuves du concours ne semblent donc pas véritablement satisfaisantes pour évaluer la valeur professionnelle des candidats. Mais ce concours a-t-il vocation à faire entrer de nouveaux agents dans la fonction publique, ou est-il un simple moyen de progression dans une carrière déjà démarrée ?

Dans le rapport de jury de 2000, les seuils de recrutement sont fixés à 20% d'externes et 80% d'internes⁵⁷, dans l'objectif clairement affiché de favoriser la mobilité interne par la voie du concours. Mais dans le même rapport, le jury souligne la baisse significative du nombre d'inscrits et l'attribue au fait que les internes considèrent le passage de magasinier à magasinier en chef comme un déroulé de carrière normal qui ne devrait pas faire l'objet d'un concours. Aujourd'hui, le passage via le tableau d'avancement est possible. Le concours, depuis 2000, est donc passé d'un statut de palier de carrière à celui d'accélérateur pour passer plus rapidement les grades d'un même corps.

Mais le concours n'a pas évolué que dans ce sens. Au fil des années, on constate un renversement de perspective dans le recrutement des nouveaux magasiniers. Ainsi, en 2000, on pouvait lire :

Chez les externes, les candidats surdiplômés étaient souvent embarrassés par les épreuves professionnalisées. Certains candidats, ayant franchi sans encombre les épreuves écrites, se trouvent déconcertés par des questions sur la pratique professionnelle, l'exercice du métier, l'exposé de leur projet professionnel. (...) Tout se passe comme si l'expérience d'une part, et la motivation d'autre part, étaient quand même des atouts parfois préférables à un diplôme pour les épreuves orales⁵⁸.

Les internes avaient donc tendance à mieux réussir les épreuves orales, dans la mesure où l'expérience était nettement valorisée par rapport aux connaissances

⁵⁵ ARNOULT, Jean-Marie. *Concours de recrutement de magasiniers en chef* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2004, p. 10. [Consulté le 26 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/83/2/832.pdf>.

⁵⁶ GIRARD, Christine. *Concours de recrutement de magasiniers principaux* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2011, p. 12. [Consulté le 26 mars 2018]. Disponible à l'adresse : http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2011/21/1/rap_concours_mag_2011_V5_12-09_197211.pdf.

⁵⁷ Selon le décret 99-299 du 16 avril 1999, articles 9 à 12.

⁵⁸ OPPETIT, Danielle. *Concours de recrutement de magasiniers en chef* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2000, p. 8. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/82/8/828.pdf>.

théoriques. En 2001, le jury souligne le fait que les jeunes diplômés voyant le concours comme un tremplin dans les bibliothèques ne se rendent pas compte de la lenteur de la progression de carrière. En outre, le concours est clairement présenté comme étant très sélectif pour les externes, mais s'apparentant à un avancement plutôt qu'à un changement de corps pour les internes⁵⁹.

Mais ces remarques disparaissent des rapports de jury au fil des années. Les externes progressent et dans le dernier rapport de jury, les externes admis obtiennent une moyenne de 16,29 quand les internes atteignent 15,67⁶⁰. Les candidats externes ne sont donc plus critiqués pour leur manque de connaissances professionnelles. Au contraire, si l'on observe le tableau ci-dessous, on constate non seulement une forte érosion du nombre de postes offerts au concours, mais aussi une progression du recrutement externe au détriment de l'interne :

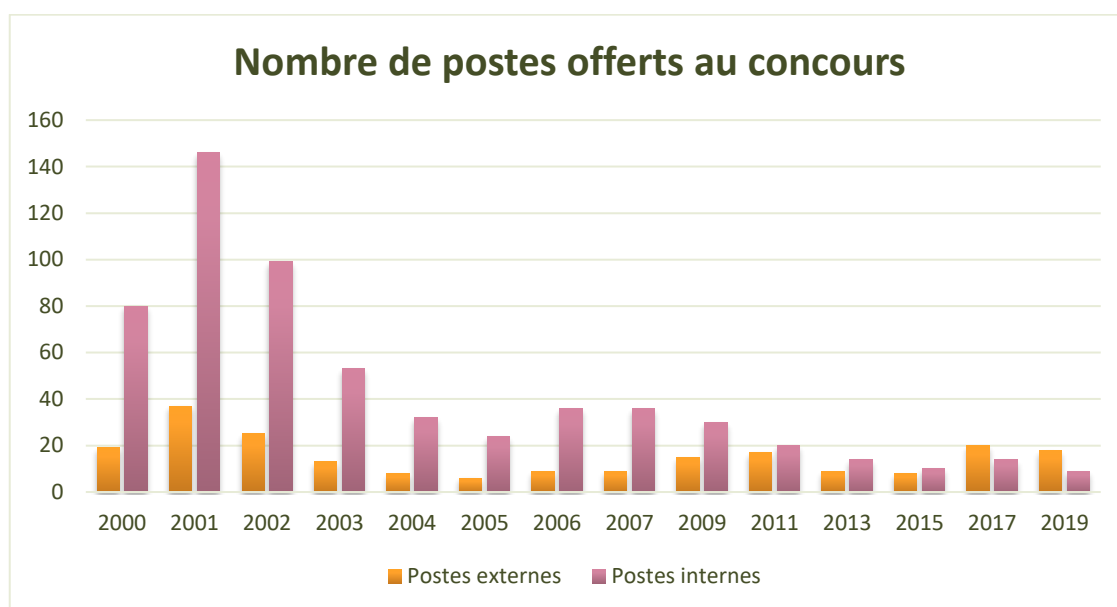


Fig.2 : nombre de postes offerts au concours

Le nombre de postes offerts au concours a ainsi connu une chute importante depuis 2001, en dépit d'un léger sursaut en 2006. Mais en 2017, pour la première fois, le nombre de postes en externe a dépassé le nombre de postes en interne. On peut en conclure que le concours évolue : plus qu'un moyen de progresser en interne, il devient peu à peu un mode de recrutement favorisant l'arrivée dans le métier de candidats externes.

Enfin, le jury doute lui-même de la pertinence d'organiser un concours. En effet, en 2011, près de 6 400 candidats se sont inscrits, contre environ 1 500 auparavant, pour recruter 37 agents : « avec de tels volumes d'inscrits, ce concours devient de plus en plus lourd à organiser, pour, au final, un très faible pourcentage

⁵⁹ OPPETIT, Danielle. *Concours de recrutement de magasiniers en chef* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2001, p. 14. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/82/9/829.pdf>.

⁶⁰ GROGNET, Thierry et CLAUD, Joëlle. *Concours de recrutement de magasiniers des bibliothèques principales de 2e classe et examen professionnalisé réservé* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2017, p. 19. [Consulté le 24 septembre 2018]. Disponible à l'adresse : http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2017/54/2/Rapport_modifie_jury_concours_MAG_P_2017_TG_revu_994542.pdf.

de présents, puis d'admissibles et d'admis »⁶¹. On constate ainsi une érosion du concours comme mode de recrutement des magasiniers, considéré comme chronophage et peu efficace.

Le recrutement des magasiniers, corps que l'on peut considérer comme homogène tant la différence entre les grades est ténue (voire inexistante, hormis d'un point de vue financier), est donc très variable, entre embauche directe en hausse et perte de vitesse du concours. Ces modes de recrutement très différents permettent ainsi l'arrivée dans le même métier d'agents aux profils variés.

⁶¹ GIRARD, Christine. *Concours de recrutement de magasiniers principaux* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2011, p. 12. [Consulté le 26 mars 2018]. Disponible à l'adresse : http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2011/21/1/rap._concours_mag_2011_V5_12-09_197211.pdf.

III. LE PARCOURS DES MAGASINIERS

Recrutés sans concours, lauréats « vrais » externes, « faux » externes, internes, ont autant de parcours différents. Cela concourt à constituer un corps de métier très varié, dont le management peut être complexe⁶². Cette hétérogénéité, valable dans tous les corps, est particulièrement visible chez les magasiniers. Car à ces profils différents s'ajoute un manque de formation flagrant, ainsi qu'une évolution de carrière souvent difficile.

1. Des profils hétérogènes

Le profil du « magasinier surdiplômé » est un classique de la profession. Malheureusement, il ne s'agit pas d'un stéréotype. L'examen du plus haut diplôme de chaque lauréat du concours de magasinier principal depuis 2000⁶³, qu'il soit externe ou interne, matérialisé ici en deux schémas, est suffisamment éloquent :

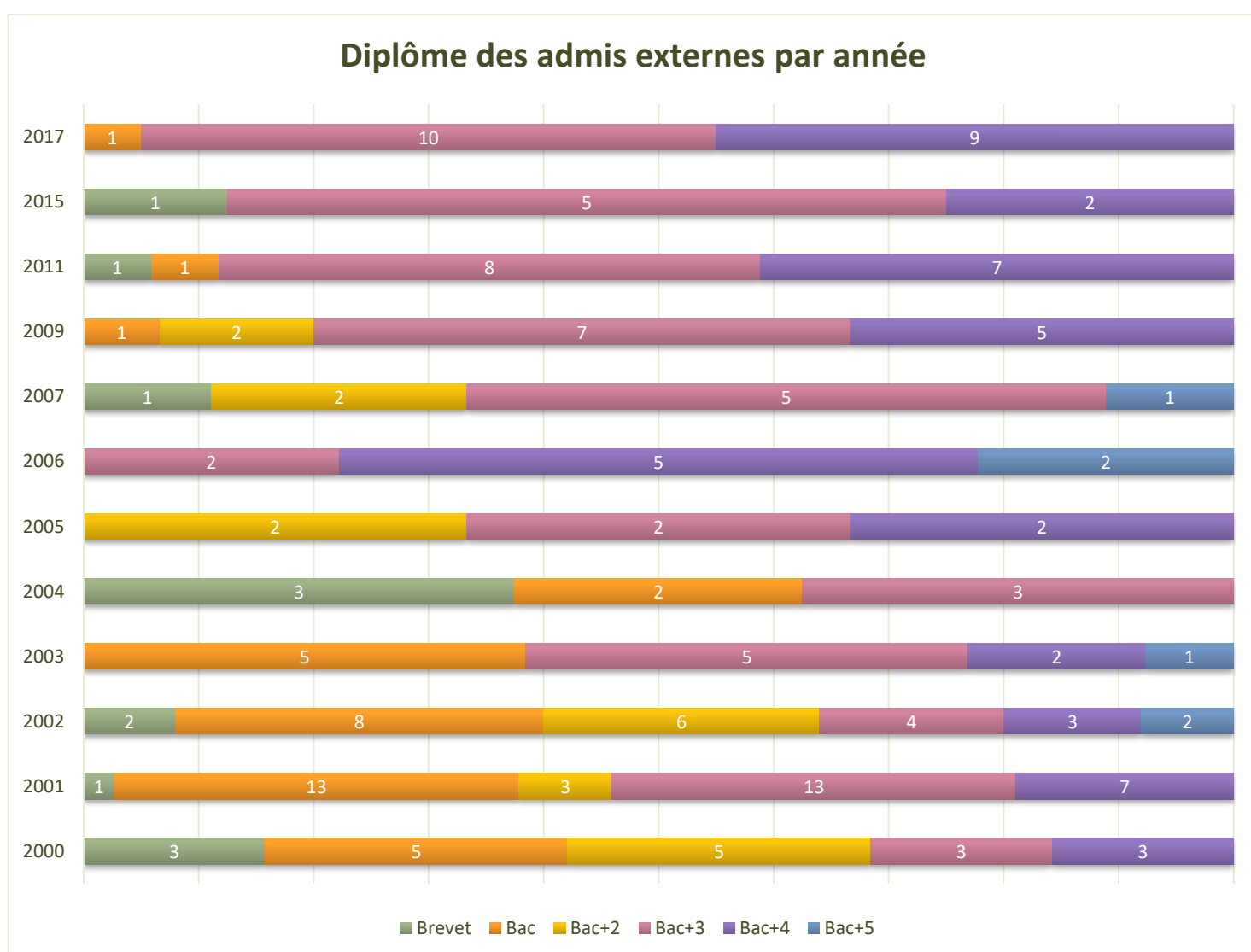


Fig. 3 : diplôme des admis externes par année

⁶² Voir Partie 4.

⁶³ L'année 2013 est manquante, en raison de l'absence de rapport de jury pour cette année.

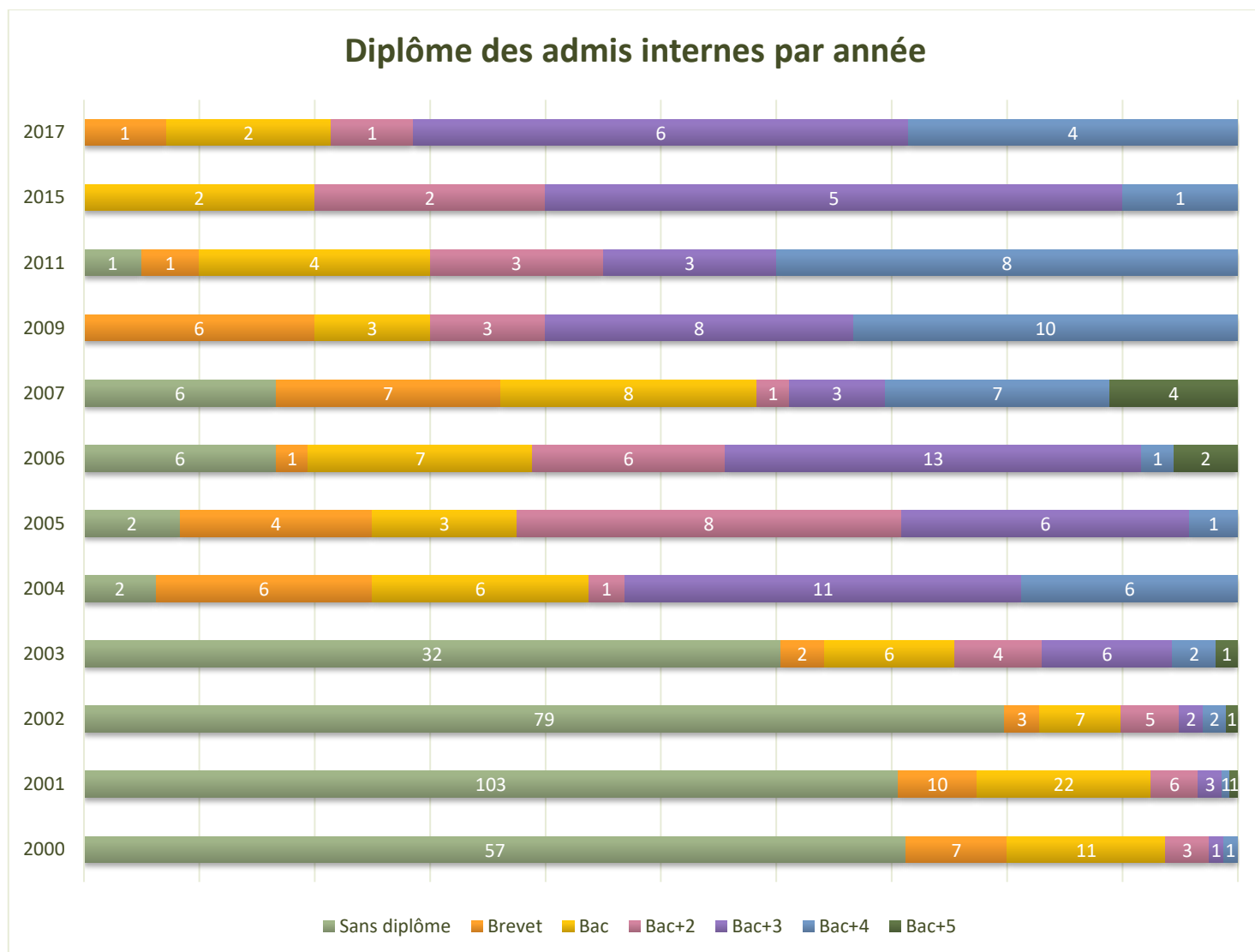


Fig. 4 : diplôme des admis internes par année

Chez les externes, le baccalauréat était prédominant jusqu'en 2004. Par la suite, les lauréats sont de plus en plus diplômés avec un niveau de recrutement culminant jusqu'à Bac+5 pour les cas les plus extrêmes. A partir de 2009, la distinction n'est plus faite entre Bac+4 et Bac+5 dans les rapports de jury, seule la mention « Maîtrise » est présente. Selon la nomenclature des diplômes, il s'agit du Bac+4 ; mais il est étonnant de constater que les titulaires d'un Master disparaissent complètement. Il est possible que le terme « Maîtrise » soit employé au sens large. Les lauréats titulaires d'une Maîtrise restent nombreux et globalement, les profils des externes sont de moins en moins diversifiés. Chez les internes, on constate une chute considérable du nombre de lauréats sans diplôme et, depuis 10 ans, le niveau de recrutement a augmenté de manière significative, bien que les lauréats aient des profils plus variés que les externes, dont l'écrasante majorité dispose d'une licence ou d'une maîtrise.

En 2017, plus de 45% des inscrits externes ont en effet au minimum une licence, et ils forment la majorité des lauréats. Les lauréats externes étaient à 50%

sans emploi. A l'interne, seul un lauréat n'a « qu'un » niveau CAP et les magasiniers de bibliothèque constituent près des trois quarts des admis⁶⁴. On peut en conclure que les lauréats externes sont en majorité des diplômés en quête d'un premier emploi, ce qui provoque souvent du *turn-over*, ces derniers poursuivant en général leur progression de carrière en passant d'autres concours. Les lauréats surdiplômés peuvent en outre éprouver de la frustration en occupant un poste si éloigné de leur formation initiale⁶⁵. Pour les internes, le concours est synonyme de progression accélérée dans le corps, mais constitue rarement une réorientation depuis un autre corps de la fonction publique.

Selon Dominique Lahary, l'architecture des trois catégories en fonction des diplômes requis n'a plus de sens par rapport au bagage réel des candidats. Il cite à cet effet le rapport sur l'état de la fonction publique et les rémunérations, qui mentionne que 70% des catégories C de la FPE ont un diplôme supérieur à celui requis pour se présenter⁶⁶. Claudine Belayche le confirme : il y a « déconnexion totale entre niveau de recrutement (et fonctions exercées) et niveau d'études ou de diplôme »⁶⁷.

Ce constat s'applique même en amont du concours. L'Association des bibliothécaires de France propose notamment une formation diplômante d'auxiliaire de bibliothèque, préparant aux épreuves. Elle est destinée, d'après le site internet⁶⁸, au personnel de catégorie C de la FPT et de la FPE non fonctionnaire, au personnel des bibliothèques de comités d'entreprise, d'hôpitaux, de centres pénitentiaires et enfin au personnel des centres de documentation de l'Education nationale. L'objectif de la formation est de faciliter l'accès à un concours de catégorie C et d'apporter une première base de compétences pour le métier de bibliothécaire. Le diplôme ABF est homologué niveau V (CAP, BEP). Mais « une certaine dérive fait que la majorité [des lauréats du diplôme], ont maintenant le niveau bac et plus »⁶⁹. Un rapport de l'IGB sur ce diplôme, de 2008, fait déjà état d'un net décalage. En 2002-2003, un tiers des stagiaires n'a pas le bac, 1 tiers a le niveau bac et 1 tiers a un diplôme supérieur au bac. En 2006-2007, ils sont 43% à avoir un diplôme supérieur au bac. L'inscription à ce diplôme constitue donc une diversification des compétences pour bon nombre de stagiaires déjà diplômés. A noter également que dans ce rapport, on considère qu'il n'appartient pas aux catégories C de connaître les normes de catalogage⁷⁰.

⁶⁴ GROGNET, Thierry et CLAUD, Joëlle. *Concours de recrutement de magasiniers des bibliothèques principaux de 2e classe et examen professionnalisé réservé* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2017, p. 15-17. [Consulté le 24 septembre 2018]. Disponible à l'adresse : http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2017/54/2/Rapport_modifie_jury_concours_MAG_P_2017_TG_revu_994542.pdf.

⁶⁵ Voir Partie 3.

⁶⁶ LAHARY, Dominique. Escaliers à vices. La catégorie C en bibliothèque : des statuts aux fonctions. Dans : *Bibliothèque(s)* [en ligne]. 2009, p. 11. [Consulté le 14 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/59702-46-c-qui.pdf>.

⁶⁷ BELAYCHE, Claudine. Métiers, formations et statuts des personnels des bibliothèques. Evolutions, adaptations, mutations. Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2007. [Consulté le 29 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-05-0021-003>.

⁶⁸ ASSOCIATION DES BIBLIOTHÉCAIRES DE FRANCE. Formation d'auxiliaire de bibliothèque. Dans : *abf.asso.fr* [en ligne]. 2018. [Consulté le 16 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.abf.asso.fr/5/149/20/ABF/formation-d-auxiliaire-de-bibliotheque>.

⁶⁹ BELAYCHE, Claudine. Métiers, formations et statuts des personnels des bibliothèques. Evolutions, adaptations, mutations. Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2007. [Consulté le 29 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-05-0021-003>.

⁷⁰ MÉRIGOT, Lydia et PERRIN, Georges. *La formation des auxiliaires de bibliothèque délivrée par l'ABF* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2008, p. 19. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/Concours_2008/69/9/Rapport_ABF_36699.pdf.

Aujourd'hui, Médiat propose un parcours complet de formation au catalogage pour les magasiniers. Il existe donc un glissement de la qualification des agents qui accompagne la diversification des activités exercées.

En conclusion, les magasiniers ont des profils hétérogènes en fonction de leur recrutement, mais il apparaît qu'ils sont en majorité surdiplômés, du moins pour les lauréats du concours de magasinier principal de ces 18 dernières années.

2. Une catégorie insuffisamment formée lors de la prise de poste

Les rapports de jury ne détaillent pas les disciplines de spécialité des lauréats. Mais les entretiens menés dans le cadre de ce mémoire montrent une prédominance des sciences humaines et sociales parmi les agents surdiplômés. Ce domaine d'étude semble assez éloigné des missions purement statutaires. Et pourtant, aucune formation post-concours n'est prévue pour ces lauréats. Un manuel de préparation donne le conseil suivant : « il faut acquérir un minimum de connaissances “métiers”, mêmes théoriques, mais permettant le cas échéant une prise de poste rapide »⁷¹. La préparation au concours serait ainsi suffisante pour être opérationnel dès sa prise de poste ? Bien que cette affirmation soit à nuancer car les magasiniers sont fonctionnaires stagiaires pendant un an avant titularisation, période pendant laquelle ils peuvent avoir accès à des formations, il est étonnant de constater qu'un métier aux missions si variées ne fasse pas l'objet d'une formation post-concours, comme c'est le cas pour les autres corps. Les magasiniers sont en effet les seuls agents de la filière Bibliothèque à être recrutés sans formation initiale obligatoire ou formation post-recrutement.

En 1991 déjà, il existait une forte demande de formation pour les magasiniers, qu'elle fût initiale, continue ou de préparation au concours, avec notamment une remise à niveau pour l'écrit. Cela se comprend au vu des rapports de jury qui font souvent la critique du niveau écrit des candidats⁷². Pendant les années suivantes, le même constat est fait : les magasiniers en chef et les magasiniers spécialisés sont recrutés par un concours sur des épreuves professionnelles avec un programme bibliothéconomique, sans aucun prérequis de formation ou de diplôme⁷³.

Pour Nathalie Cêtre, directrice du CRFCB Bibliest, la réforme de 2007 des grades de catégorie C est un simple changement de terminologie, alors que c'est la pertinence même de la grille qui aurait dû être étudiée. « Entrer dans un métier sans diplôme de formation professionnelle, pour les concours C+ (...) devrait sous-tendre une formation post-recrutement technique »⁷⁴. Mais rien n'est prévu pour les agents de catégorie C, qui ont besoin des CRFCB dès leur prise de poste. Selon elle, les épreuves sont aberrantes car trop techniques, surtout quand le niveau de

⁷¹ PATEZ, Alain. *Préparer le concours de magasinier principal des bibliothèques de 2e classe, externe et interne : épreuves écrites et orales, catégorie C*. Bois-Guillaume : Klog, 2016, p. 106. ISBN 979-10-92272-14-7.

⁷² BRETHERS, Jean-Pierre. Magasiniers et employés de bibliothèques : pour une formation. *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français*. 1991, n° 152, p. 11-12.

⁷³ PAVLIDÈS, Christophe. Comment les CFCB sont devenus indispensables à la profession. Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2007. [Consulté le 29 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-05-0051-010>.

⁷⁴ CÊTRE, Natalie. Problèmes rencontrés par la formation continue des bibliothécaires. Constat d'une directrice d'un petit CFCB. Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2007. [Consulté le 29 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-05-0065-014>.

recrutement se situe au brevet. Les épreuves sont identiques pour les externes et les internes alors que les compétences des candidats sont forcément très différentes ; les jurys de concours ne cessaient d'ailleurs de louer les faux externes. Aujourd'hui, la formation continue et la préparation aux concours sont très accessibles, mais il n'y a toujours pas de formation post-concours, hormis pour les lauréats du PACTE. Ainsi, depuis 2007, on constate une généralisation du recrutement direct pour les magasiniers des bibliothèques, mais les magasiniers principaux sont recrutés par un concours technique qu'il est quasiment impossible de réussir sans préparation. La préparation est donc considérée comme une formation initiale.

3. Des possibilités d'évolution restreintes

Enfin, en plus d'une absence de formation post-recrutement, les magasiniers font face à des possibilités d'évolution restreintes. En effet, « la progression de carrière des agents de catégorie C se caractérise par sa lenteur et sa faible amplitude entre le premier et le dernier échelon d'un grade, à la différence des autres catégories »⁷⁵. Aujourd'hui, sur une carrière complète, un magasinier commence avec un indice majoré de 325 et atteint 367 points au dernier échelon (soit une différence de 160 € environ). Pour un magasinier principal de 1^{re} classe, l'échelle de rémunération de la carrière se situe entre 345 et 466 points (soit 460 € de différence). Entre un magasinier et un magasinier principal, tous deux au dernier échelon, la différence de rémunération représente environ 375 € par mois⁷⁶. Il existe donc une distinction financière non négligeable entre les deux grades, qui n'ont pourtant pas d'activités sensiblement divergentes. Le protocole PPCR⁷⁷, en réduisant le nombre de grades, a permis un gain financier non négligeable selon le syndicat SNPTES⁷⁸.

Pour autant, les catégories C ont une progression de salaire bien plus faible que les catégories B et A, et donc n'ont pas intérêt à progresser dans la catégorie C mais plutôt à changer de corps. La rémunération est peu attractive pour un métier qui demande des compétences variées. La forme du concours ajoute, « étant donné le niveau de salaire, des difficultés particulières de prise de poste pour les lauréats provinciaux qui doivent rejoindre la région parisienne »⁷⁹.

Il existe néanmoins d'autres possibilités de progression que le concours : le tableau d'avancement pour le grade supérieur et la liste d'aptitude pour le corps supérieur. Le grade de magasinier principal de 1^{re} classe n'est atteignable que par tableau d'avancement. Avant la fusion des corps de bibliothécaire adjoint spécialisé et d'assistant des bibliothèques, l'accès au corps de catégorie B par liste d'aptitude représentait respectivement 3% et 14% du mode d'accès à ces corps⁸⁰.

⁷⁵ COURTY, Héloïse. *L'évolution des agents de catégorie C en bibliothèques*. Villeurbanne : Enssib, 2011, p. 34.

⁷⁶ SNPTES. *Evolution de carrière par corps et grade des personnels de bibliothèque* [en ligne]. 31 août 2017. [Consulté le 3 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.snptes.fr/Evolution-de-carriere-par-corps-et-105.html?artpage=5-5#outil_sommaire_4.

⁷⁷ Parcours professionnels, carrières et rémunérations.

⁷⁸ SNPTES. Catégorie C : une nouvelle réforme en préparation pour 2017. Dans : *www.snptes.fr* [en ligne]. 2016. [Consulté le 27 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.snptes.fr/Categorie-C-une-nouvelle-reforme.html>.

⁷⁹ GIRARD, Christine. *Concours de recrutement de magasiniers principaux* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2011, p. 12. [Consulté le 26 mars 2018]. Disponible à l'adresse : http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2011/21/1/rap_concours_mag_2011_V5_12-09_197211.pdf.

⁸⁰ GAILLARD, Catherine. *Promotions-mobilités de la filière bibliothèques de la fonction publique de l'Etat. Bilans et perspectives* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2010, p. 34-35.

Aujourd'hui les promotions restent rares. Le SNASUB, un des principaux syndicats des bibliothèques, a récemment déposé une motion contre le faible nombre de postes ouverts au mouvement et contre le manque de promotions. Il y avait en effet 1 696 promouvables en 2016 pour 35 promus (2,06%) et 1 640 en 2017 pour 23 promus (1,4%) en liste d'aptitude. Pour les tableaux d'avancement, le nouveau protocole PPCR a reclassé les magasiniers de 1^{re} classe en magasiniers principaux de 2^e classe : cela ne doit pas, selon le syndicat, dispenser de l'organisation du concours chaque année, afin de permettre aux internes de le passer pour avancer plus rapidement dans leur carrière⁸¹. En 2018, le SNASUB dénonce à nouveau le faible nombre de promotions via le tableau d'avancement⁸².

Les postes sont ainsi de plus en plus réduits au concours et les possibilités d'avancement sur dossier sont tout aussi faibles. De plus, de nombreux magasiniers sont en situation de décalage grade-fonctions. Dans le corpus de fiches de poste rassemblé pour ce mémoire, plusieurs citent les référentiels métiers pour catégoriser les postes. Six fiches de poste du corpus assument clairement le décalage grade-fonctions en associant un emploi-type supérieur au poste : deux sont médiateurs documentaires (catégorie B dans Bibliofil'), deux sont gestionnaires de collection (catégorie B dans REME) et deux sont même responsables de ressources documentaires (catégorie A dans Bibliofil'). Cela pose question quant à la rémunération de ces agents, nettement inférieure aux qualifications nécessaires pour occuper le poste. Ce décalage grade-fonctions, à la fois élément déclencheur du passage à la catégorie supérieure via la liste d'aptitude quand des postes sont disponibles, et symbole d'un glissement difficile à justifier, suscite des réactions contrastées, comme on le verra à l'analyse des entretiens des agents. Au sein du syndicat SUD, on constate une opposition farouche à ce que les agents de catégorie C fassent du travail de catégorie B⁸³. C'est la même chose au sein du SNASUB :

Les établissements d'accueil établissent des fiches de postes avec des exigences de plus en plus étonnantes pour des magasiniers. Ainsi l'ENS a retenu une agente qui était plus susceptible de « conduire un projet » et d'encadrer une équipe bien que l'agente retenue ne soit même pas magasinière principale. On demande donc aux magasiniers, ayant un salaire de catégorie C, d'avoir de multiples compétences et un savoir-faire relevant de catégorie B, voire A !⁸⁴.

[Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56442-promotions-mobilites-de-la-filiere-bibliotheques-de-la-fonction-publique-de-l-etat-bilans-et-perspectives.pdf>.

⁸¹ SNASUB. *Pénurie de postes, pénurie de promotions. CAPN des magasiniers du 15 juin 2017* [en ligne]. Paris : SNASUB, 2017, p. 2-3. [Consulté le 27 mai 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.snasub.fr/IMG/pdf/Motion_Penurie_de_postes_-_penurie_de_promotions.pdf.

⁸² SNASUB. *Compte-rendu de la commission administrative paritaire nationale des Magasiniers des bibliothèques du 14 juin 2018* [en ligne]. Paris : SNASUB, 2018. [Consulté le 17 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.snasub.fr/IMG/pdf/Compte_rendu_CAPN_des_magasiniers_du_14_juin_2018.pdf.

⁸³ SUD EDUCATION. Profession de foi pour les magasiniers/ères. Dans : www.sudeducation.org [en ligne]. 2014. [Consulté le 27 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.sudeducation.org/Profession-de-foi-pour-les-5610.html>.

⁸⁴ SNASUB. *Compte-rendu de la commission administrative paritaire nationale des Magasiniers des bibliothèques du 14 juin 2018* [en ligne]. Paris : SNASUB, 2018, p. 2. [Consulté le 17 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.snasub.fr/IMG/pdf/Compte_rendu_CAPN_des_magasiniers_du_14_juin_2018.pdf.

Les agents de catégorie C qui font des tâches de B sont pourtant favorisés dans leur avancement : cela peut entraîner un cercle vicieux, avec l'encouragement d'une situation de décalage grade-fonctions anormale, qui devient une condition *sine qua non* à la promotion⁸⁵. En effet, un des critères de la liste d'aptitude est d'avoir déjà exercé les activités du grade supérieur.

En conclusion, on peut dire du métier de magasinier qu'il est « hors norme ». En effet, le cadre réglementaire évolue avec lenteur, le recrutement par concours est en perte de vitesse, l'évolution au sein du corps est difficile. Pourtant, le dynamisme du métier est visible dans les référentiels métiers qui formalisent l'évolution des missions des agents. En effet, les parcours des magasiniers sont très hétérogènes et apportent au corps une palette de compétences variées. Ils se voient ainsi souvent confier des missions supérieures à ce que le statut prévoit. Le métier de magasinier est de plus pleinement transformé par les mutations de l'environnement professionnel.

⁸⁵ LAHARY, Dominique. Escaliers à vices. La catégorie C en bibliothèque : des statuts aux fonctions. Dans : *Bibliothèque(s)* [en ligne]. 2009, p. 11. [Consulté le 14 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/59702-46-c-qui.pdf>.

PARTIE 2. L'EVOLUTION DE L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL ET SON IMPACT SUR LE METIER DE MAGASINIER

Les référentiels métiers font état aujourd'hui d'un élargissement progressif des missions des magasiniers. Cela a pour conséquence de diversifier les activités des agents, qui évoluent en même temps que leur environnement professionnel.

I. QUELLES ACTIVITES AUJOURD'HUI ?

Le statut actuel des magasiniers fixe un certain nombre de missions : l'accueil, la gestion matérielle des collections (qui sont « de toute nature », donc potentiellement numériques) et éventuellement le management. Mais les activités des agents sont-elles réduites à ces domaines de compétences ?

1. Magasinier, un métier figé ?

Les stéréotypes sur le métier de magasinier ont la vie dure : le mémoire de Marie Garambois⁸⁶, s'il ne se focalise pas sur ce corps mais concerne l'ensemble des métiers des bibliothèques, souligne que pour le public, le métier de bibliothécaire se résume souvent à lire à la banque de prêt et à ranger les ouvrages de temps à autres. Dans un article de presse de 2012, les magasiniers en BU exerceraient un « métier de l'ombre, souvent méconnu des étudiants »⁸⁷.

Un lecteur attentif des rapports de jury du concours constatera également que le métier de magasinier semble entièrement centré sur la gestion des collections, comme en atteste ce tableau récapitulatif des sujets du cas pratique posés pour la rédaction de la note :

Année	Sujet du cas pratique
2000	Bilan d'un récolement
2001	Intégration d'un périodique mort dans le fonds d'une BU
2002	Programmation d'opérations de reliure des usuels d'une salle de référence
2003	Réorganisation d'une salle de bibliothèque
2004	Organisation d'une vidéothèque de prêt en libre accès
2005	Gestion de l'infestation d'un magasin
2006	Préparation d'un programme de numérisation d'un périodique fragile
2007	Intégration d'une collection de cartes géographiques

⁸⁶ GARAMBOIS, Marie. *Le métier de bibliothécaire à l'épreuve des stéréotypes : changer d'image, un enjeu pour l'advocacy* [en ligne]. Villeurbanne : Enssib, 2017. [Consulté le 26 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67444-le-metier-de-bibliothecaire-a-l-epreuve-des-stereotypes-changer-d-image-un-enjeu-pour-l-advocacy.pdf>.

⁸⁷ GIRARD, Margaux. Ces petites mains qui font vivre les BU. *La République du Centre*. 23 février 2012.

Année	Sujet du cas pratique
2009	Intégration des collections complètes de 48 titres de revues scientifiques
2011	Désherbage d'un fonds en libre accès de 21 000 volumes
2015	Préparation du récolement d'ouvrages imprimés stockés dans un magasin
2017	Plan d'action suite à un dégât des eaux sur une collection d'imprimés

Fig. 5 : sujet du cas pratique⁸⁸

Bien qu'entrant parfaitement dans le programme du concours, ces sujets semblent quelque peu limitatifs au regard de l'évolution des bibliothèques. En effet, la gestion matérielle des collections, si elle reste toujours très importante, ne constitue plus l'unique domaine d'activité des magasiniers. Au contraire, leur éventail de tâches s'étoffe et a tendance à s'éloigner, pour certains agents, de ce cœur de métier traditionnel. A la question « quelles activités ont diminué dans votre temps de travail ? », deux agents ont ainsi répondu :

Il y a moins d'équipement. (...) Moi je m'occupe plus de la documentation électronique, de la GED. Je prépare les documents pour qu'ils soient mis en ligne, les thèses et les mémoires⁸⁹.

Moi je ne fais plus d'équipement, du rangement on en fait beaucoup moins (...). Je pense que les tâches de manutention ont diminué. C'est dû à l'évolution du travail, de l'attente des étudiants. On est vraiment axés sur le service⁹⁰.

Il est certain qu'une enquête qualitative auprès de 15 agents ne constitue pas, à elle seule, la preuve irréfutable de cette évolution. Mais ces témoignages vont dans le sens d'une évolution constatée par la profession dans son ensemble.

Enfin, les magasiniers souffrent d'un déficit d'image, y compris dans le milieu professionnel. En effet, il est assez symptomatique de constater que dans le support Médiadix de préparation aux oraux des concours, le magasinier récalcitrant est un cas d'école pour les questions de management : « comment vous y prendriez-vous si vous deviez vous occuper de magasiniers dont l'un ne suit pas les instructions et fait les choses à sa manière, et un autre traîne les pieds pour faire son travail ? », « que faire si un magasinier refusait de remplir les missions qui lui étaient confiées ? », ou encore « le système de la RFID doit être mis en place sur les collections de la bibliothèque. Les magasiniers de votre équipe sont réticents à ce changement, que faites-vous ? »...⁹¹

⁸⁸ Les données de ce tableau proviennent des rapports de jury du concours de magasinier principal. Les années manquantes correspondent à des années sans concours (2008, 2010), ou pour lesquelles le rapport n'a pas été diffusé (2013).

⁸⁹ Verbatim de l'entretien n°2, à retrouver en intégralité en annexe.

⁹⁰ Verbatim de l'entretien n°5, à retrouver en intégralité en annexe.

⁹¹ DÉON, Karine, HERNANDEZ, Francis, PITHON, Sophie, et al. *Questions pour les concours et examens professionnels de personnels de bibliothèque - 2018. Catégories C et B* [en ligne]. Paris : Association des directrices et directeurs de CRFCB (Centre Régional de Formation aux Carrières des Bibliothèques), 2018, p. 55.

En bref, leurs activités sont souvent méconnues du public, globalement restreintes à la gestion matérielle des collections pour le jury du concours, et parfois peu considérées par la profession en général. Pourtant, les magasiniers ont des missions d'une très grande variété.

2. Les magasiniers, factotums des bibliothèques

Loin d'être figé, le métier de magasinier s'apparente au contraire à celui de l'homme-orchestre. Pour mieux connaître leurs activités et leur proposer des formations adaptées, le CRFCB Médiat a mené en 2015-2016 une enquête auprès des magasiniers en bibliothèque universitaire sur le territoire rhônalpin. Sur un bassin potentiel de 203 agents, 100 réponses ont été collectées⁹². L'enquête a concerné tous les personnels qui assurent des activités de magasinage (filière Bibliothèque, personnels de l'AENES et personnels ITRF). Cela dépasse donc le cadre de ce mémoire, qui porte uniquement sur les magasiniers de la filière Bibliothèque. Mais les résultats sont néanmoins intéressants pour notre propos car ils concernent les personnels de l'Etat.

Le questionnaire était composé de 57 questions fermées et de deux questions ouvertes pour tenter de couvrir la totalité des activités des magasiniers. Ce même questionnaire a été lancé en 2018 à une échelle différente, celle de l'ensemble du territoire : une enquête parallèle menée dans le cadre de ce mémoire n'aurait pas eu de sens et aurait pu se révéler contre-productive en recourant aux mêmes canaux. Le parti a donc été pris de considérer que les magasiniers rhônalpins n'avaient pas d'activités fondamentalement différentes de celles des magasiniers du reste de la France, postulat confirmé par la suite par Odile Nguyen et Claire Toussaint (Médiat)⁹³. C'est donc un gain de temps considérable pour cette étude, qui peut se concentrer sur des enquêtes qualitatives.

Dans un article de synthèse⁹⁴, les enquêtrices de Médiat attirent l'attention sur les biais inhérents au questionnaire, notamment la compréhension des termes utilisés par les sondés et le sens équivoque du verbe « participer » qui ne donne pas d'indication sur le taux d'implication dans une tâche ni le détail de l'activité réalisée. De plus, l'enquête couvre des établissements variés (SCD, Enssib...) qui n'ont pas toujours les mêmes missions. Mais pour autant, elle donne un panorama précis des activités des magasiniers.

Plusieurs conclusions sont tirées par Médiat : l'accueil des publics et le traitement physique des collections sont les deux activités incontournables des magasiniers. La gestion des périodiques, la conservation des fonds patrimoniaux, les réparations sont réalisées par moins de la moitié des sondés. Il existe une

[Consulté le 19 avril 2018]. Disponible à l'adresse : http://mediadix.parisnanterre.fr/stockage_doc/QuestionsconcoursCRFCB.pdf.

⁹² MÉDIAT RHÔNE ALPES. *Enquête : construire une offre de formation adaptée à l'évolution des compétences des magasiniers* [en ligne]. Lyon : Médiat Rhône-Alpes, 2017, p. 2. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://mediat.univ-grenoble-alpes.fr/sites/default/files/R%C3%A9sultats%20enquete%20PRESENTATION%20MAGASINIER.pdf>.

⁹³ Par le biais d'un entretien téléphonique fin septembre 2018.

⁹⁴ COULON, Muriel et TOUSSAINT, Claire. Magasiniers : quelles activités ? Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2017. [Consulté le 26 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-13-0054-008>.

grande homogénéité dans les tâches qu'ils réalisent : la moitié participe de près ou de loin au prêt entre bibliothèques (PEB), la moitié anime des visites de bibliothèques, une majorité (62%) participe à la communication par le biais de la signalétique et de la communication externe. La moitié des agents participe au signalement des collections dans le SIGB et le quart dans le SUDOC. La moitié également réalise des tâches administratives (courrier, commandes, etc.). Enfin, 8% seulement des agents font de l'encadrement.

a. Des activités pléthoriques...

D'après l'enquête Médiat, les magasiniers ont donc des activités pléthoriques. Afin de compléter ces données, un corpus d'une quarantaine de fiches de poste a été rassemblé dans le cadre de ce mémoire. Ce type de document n'a en effet pas été utilisé par Médiat. Elles ont été collectées dans neuf SCD (Haute-Alsace, Lyon 1, Strasbourg, Lorraine, Orléans, Tours, Sorbonne, Paris Descartes, Evry Val d'Essonne) et à la Bnu. Les établissements choisis sont variés dans leur taille (10 000 étudiants à l'UHA, 27 000 à Tours, 40 000 à Lyon 1, par exemple) mais leurs services documentaires ont des missions comparables. Il est certain que cette analyse de quelques fiches de poste est loin d'être exhaustive : près de 2 300 agents ont actuellement le statut de magasinier. De plus, ce document n'est pas toujours un reflet exact de la réalité, dans la mesure où toutes les tâches effectuées par un agent ne sont pas forcément listées dans sa fiche de poste ; enfin, la présence d'une mission sur la fiche ne signifie pas qu'elle soit effectivement réalisée. Pour autant, cette analyse permet d'entrer dans le détail des missions, même si l'on ne sait pas toujours précisément à quoi les termes font référence (par exemple, l'exemplarisation peut être faite dans WinIBW⁹⁵ ou dans le SIGB, ce qui ne demande pas les mêmes compétences).

Pour mettre en évidence la variété des activités des agents, une catégorisation a été nécessaire. Les tâches ont donc été divisées en sept ensembles : activités « cœur de métier », formation, catalogage, services aux publics, collections, gestion interne et management.

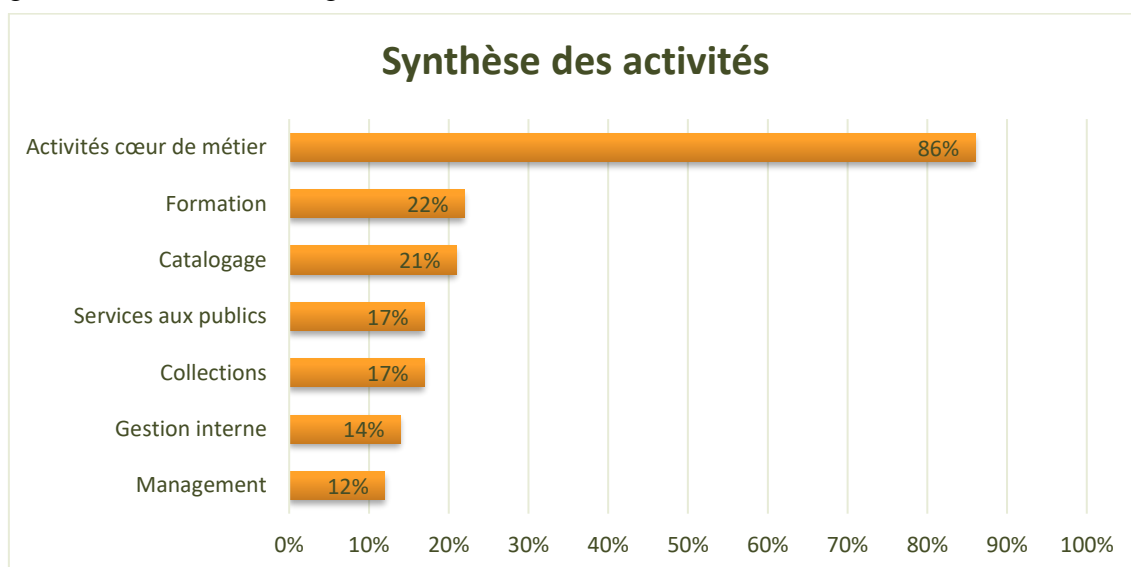


Fig. 6 : synthèse des activités

⁹⁵ Logiciel de catalogage en *back-office* permettant d'alimenter le SUDOC.

Cette première vue d'ensemble montre que si les activités « cœur de métier » sont très majoritairement présentes dans les fiches de poste des agents, ceux-ci réalisent de nombreuses autres tâches qui n'entrent pas forcément dans leurs missions selon une interprétation étroite du décret. Au sein de ces activités dites « cœur de métier », cinq grandes tâches ont été identifiées :

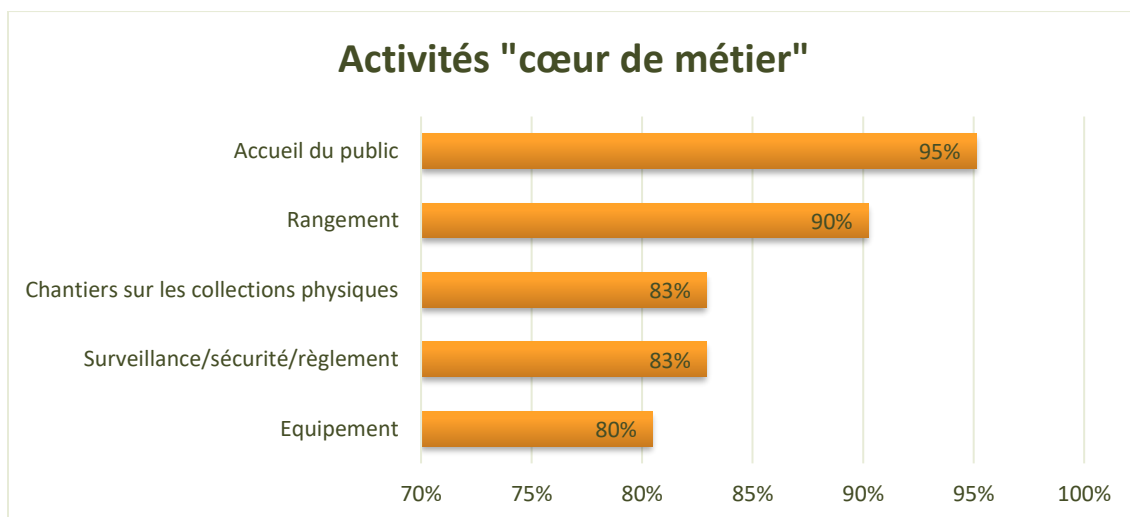


Fig. 7 : activités « cœur de métier »

Sans surprise, les activités communes sont le prêt/retour et le renseignement (rassemblés en « accueil du public »), le rangement, les chantiers divers sur les collections physiques, la surveillance des salles et l'équipement. Il y a donc une forte persistance de ces activités qui touchent autant les collections que les services aux publics, malgré les nombreux écrits professionnels annonçant la fin des collections papier. Pour le moment, les collections numériques ne semblent pas occuper une place majeure dans les activités des magasiniers.

Les agents qui font du service public font tous du prêt/retour et du renseignement, alors qu'il est apparu dans les entretiens que les magasiniers sont parfois exclus des activités de renseignement bibliographique. Cet élément n'apparaît pas dans les fiches de poste, d'où la nécessité de croiser les informations issues de ces documents administratifs et des entretiens d'agents. Les tâches prévues dans le décret constituent donc un socle commun très fort. Pour autant, elles sont loin de décrire fidèlement la réalité des activités des magasiniers. Les tableaux suivants permettent d'en rendre compte :

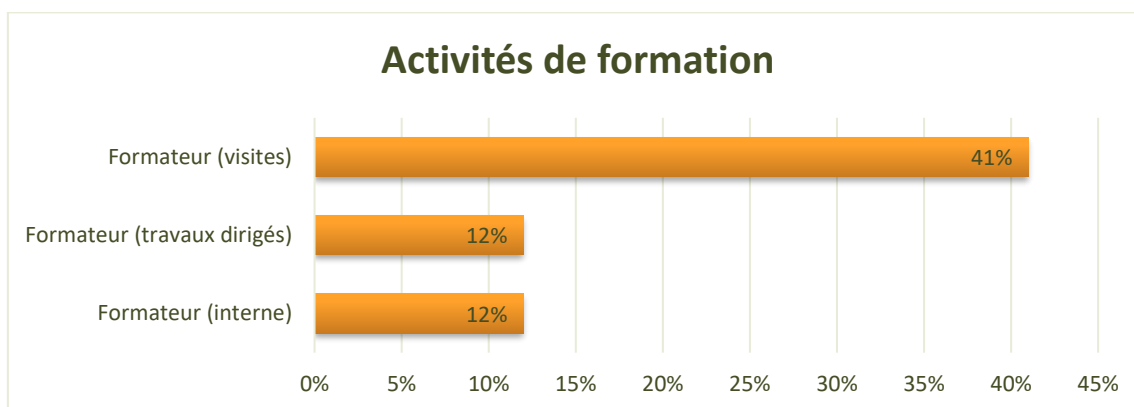


Fig. 8 : activités de formation

Près de la moitié des agents de cet échantillon assure des visites de bibliothèque. L'animation de travaux dirigés, c'est-à-dire la conception de cours avec un objectif pédagogique et des compétences à acquérir à la fin de la formation, n'est quant à elle pas encore très répandue. Les magasiniers sont occasionnellement formateurs en interne, activité valorisante par excellence auprès des collègues. L'animation de visites et de travaux dirigés est inférieure dans cet échantillon que dans l'enquête Médiat (58% des agents assurent des visites et 21% des travaux dirigés). Mais on constate néanmoins que l'animation de visites de bibliothèques entre peu à peu dans les missions d'accueil du public.

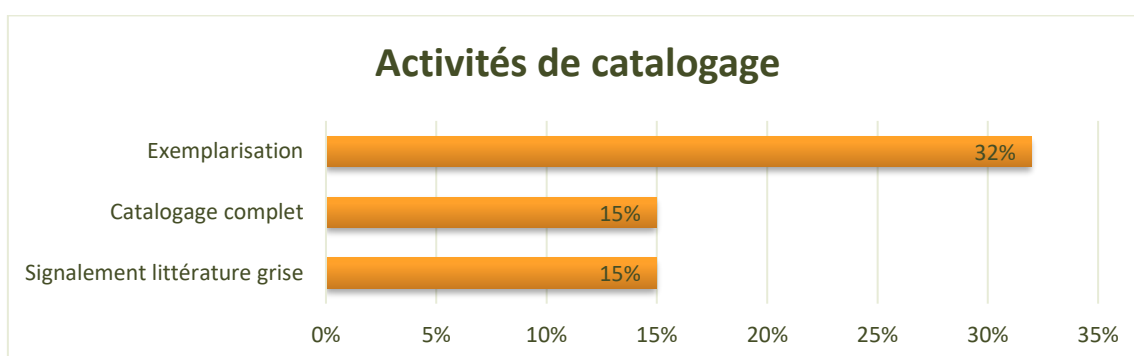


Fig. 9 : activités de catalogage

L'activité d'exemplarisation, qu'elle soit réalisée au niveau du SUDOC ou à celui du SIGB, concerne 32% des agents. Les chiffres obtenus par l'analyse des fiches de poste sont en concordance avec ceux de l'enquête Médiat. Ils révèlent que le catalogage complet n'est réalisé que par une minorité de magasiniers, qui se placent plutôt dans un rôle de soutien au catalogage que dans celui de remplacement des catalogueurs⁹⁶. Les tableaux d'activité qui suivent détaillent les autres missions spécifiques attribuées aux magasiniers.

⁹⁶ Les missions de catalogage et de formation confiées aux magasiniers seront détaillées à la fin de cette partie.

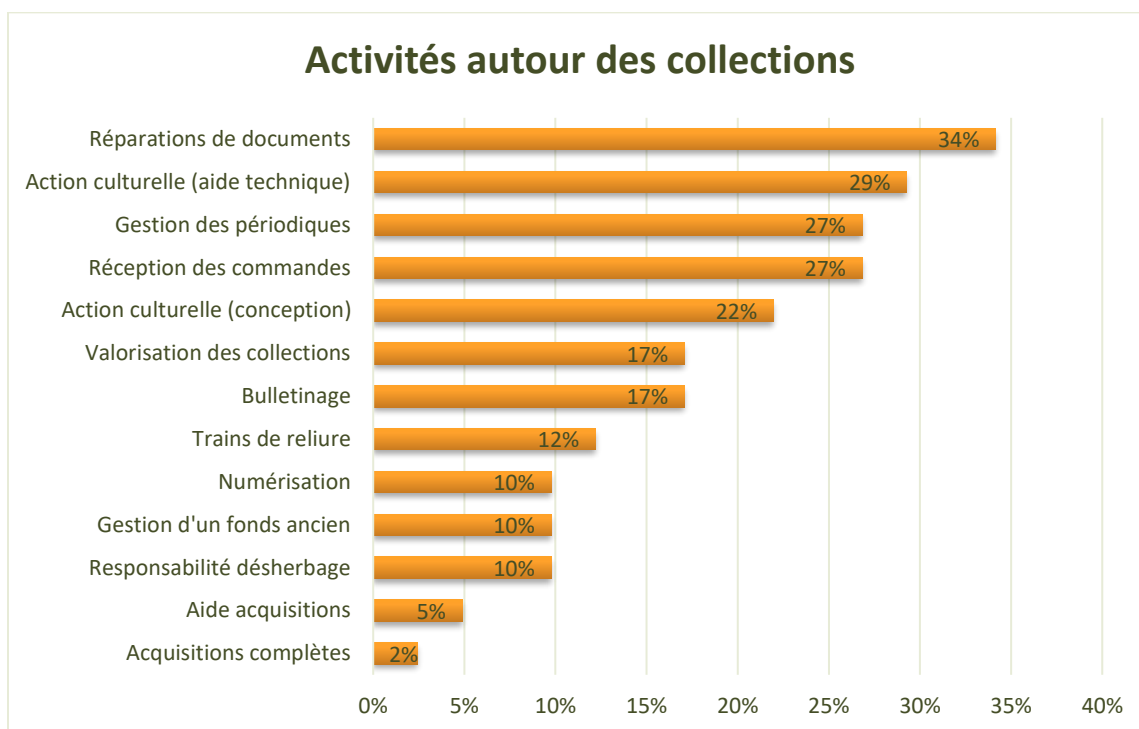


Fig. 10 : activités autour des collections

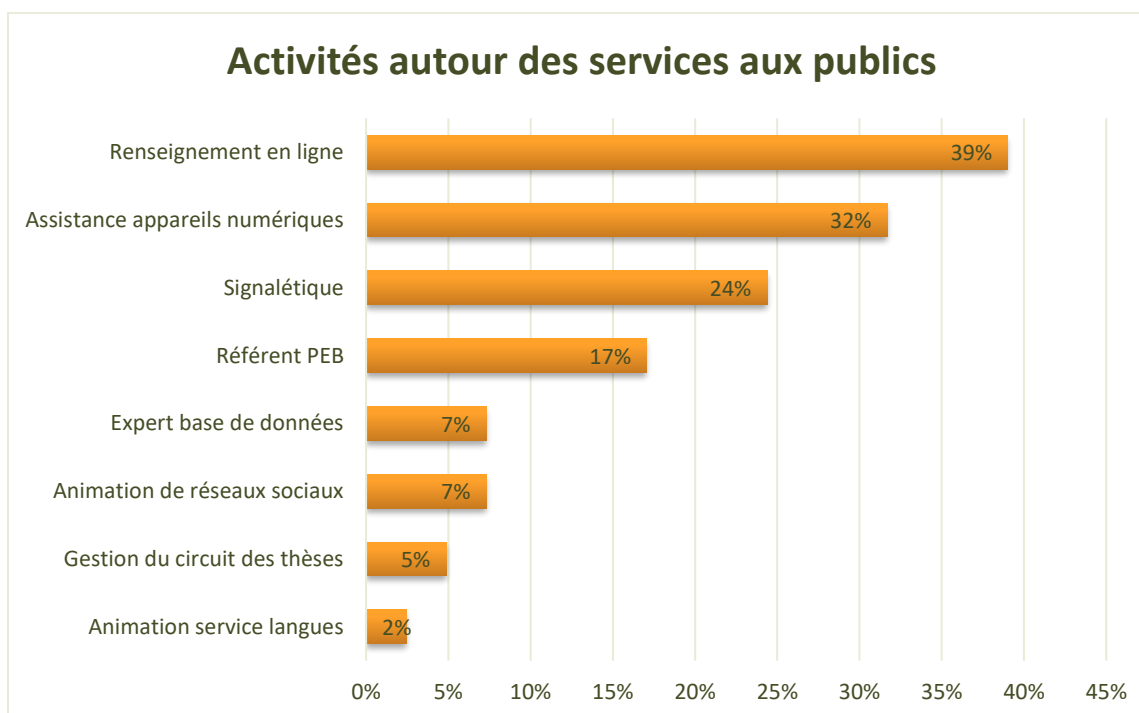


Fig. 11 : activités autour des services aux publics

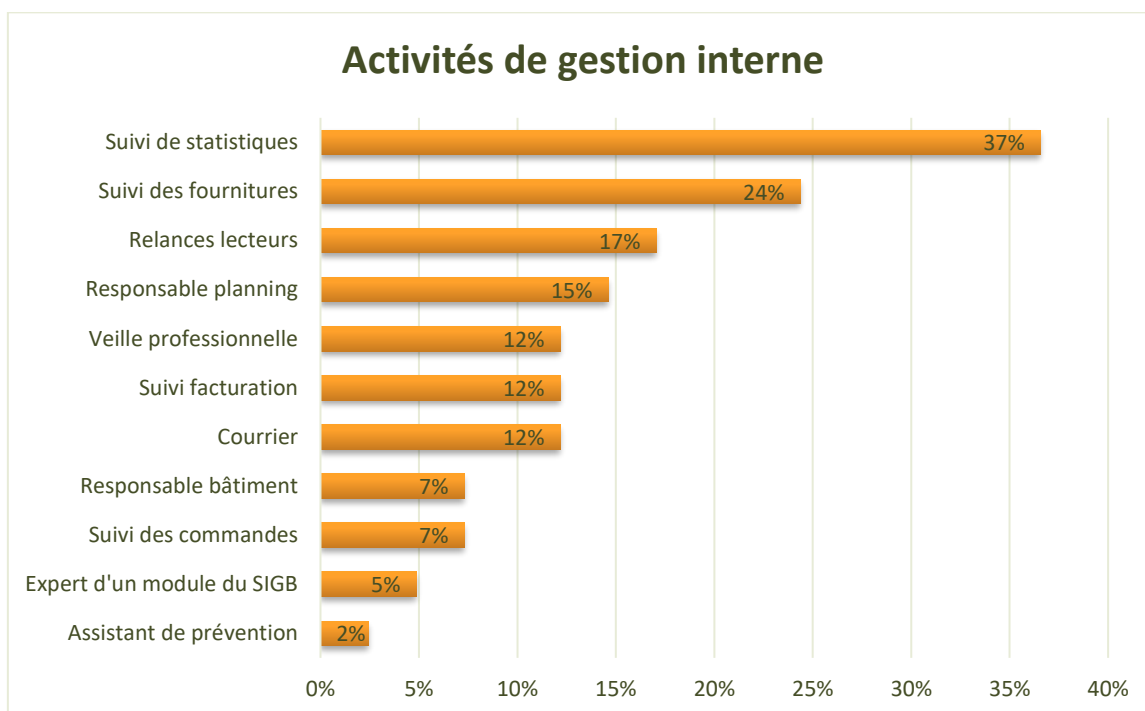


Fig. 12 : activités de gestion interne

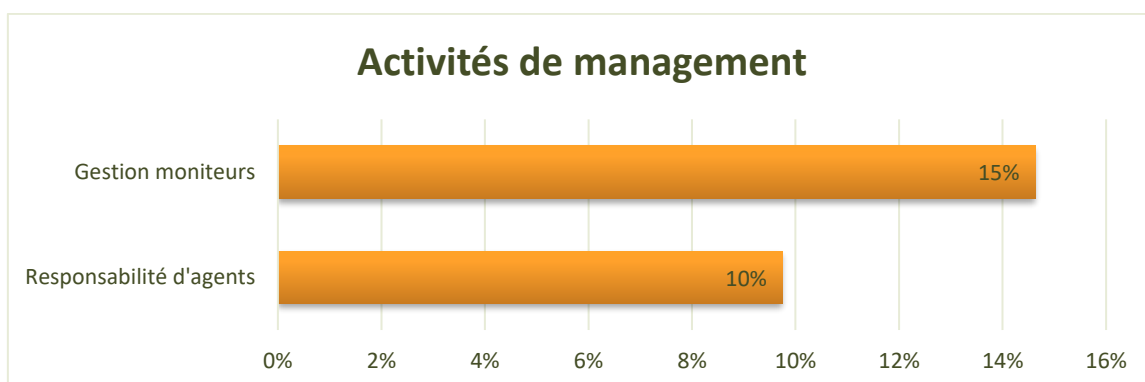


Fig. 13 : activités de management

Plusieurs conclusions peuvent être tirées de ces synthèses. Tout d'abord, les activités autour des collections sont d'une extrême variété. Elles permettent aux magasiniers de prendre part à de nombreux aspects de la vie de la bibliothèque : conservation, valorisation par l'action culturelle et dans une moindre mesure, numérisation, mais pas les acquisitions qui restent l'apanage des autres catégories. Les responsabilités « lourdes » comme la gestion d'un fonds ancien ou la responsabilité du désherbage sont des exceptions.

Ensuite, les activités relevant des services aux publics révèlent que les magasiniers sont de plus en plus nombreux à assurer un nouveau mode de renseignement, à distance. L'analyse des tâches de gestion interne démontre la place importante occupée par les tâches statistiques.

En outre, les magasiniers s'orientent vers des spécialisations, que l'on peut isoler ici en sélectionnant les activités spécifiques qui concernent au moins un quart des agents de l'échantillon : l'animation de visites, l'exemplarisation, les réparations d'ouvrages, la réception des commandes, la gestion des périodiques,

l'action culturelle, la participation à la communication externe, le renseignement en ligne, l'assistance aux usagers pour l'utilisation des appareils numériques, le suivi de statistiques et de fournitures. Parmi ces activités émergentes, plusieurs d'entre-elles sont « hors statut », comme l'exemplarisation ou l'action culturelle.

Enfin, l'activité d'encadrement d'agents, concernant 8% des agents rhônalpins et 10% de cet échantillon, ne révèle aucune distinction entre magasinier et magasinier principal. En effet, il n'y a pas de magasinier principal qui encadre dans cet échantillon et les agents référents chargés de remplacer des collègues de catégorie B absents (comme un remplaçant PEB par exemple) ne sont pas forcément des magasiniers principaux.

La plupart des observations de Médiat se trouvent donc confirmées dans cette analyse des fiches de poste, hormis pour le PEB, la communication et le signalement, qui occupent une place moindre. Mais la différence majeure est que l'on constate plutôt ici une forte hétérogénéité dans les activités des magasiniers. On peut ainsi dégager plusieurs grands profils de poste :

- Le profil « Traditionnel », restreint essentiellement aux tâches cœur de métier ;
- Le profil « Collections », centré sur le catalogage ou la gestion des périodiques ;
- Le profil « Manager », avec des tâches cœur de métier mais aussi un encadrement fort ;
- Le profil « Médiateur », orienté vers les formations, la communication, l'action culturelle ;
- Le profil « Administratif », tourné vers des tâches de gestion interne comme le suivi des statistiques ou de la facturation.

Ces profils variés révèlent un métier protéiforme, dont le socle commun est bien identifié par les missions prévues dans le statut, mais dont les multiples activités sont peu reconnues, alors qu'elles nécessitent une large palette de compétences.

b. ... qui demandent des compétences spécifiques non reconnues par le statut

L'étude des fiches de poste permet en effet également de mieux connaître les compétences attendues chez les agents. Certains établissements développent plus que d'autres cette section de la fiche de poste, qui peut s'appuyer ou non sur les référentiels métiers. Dans ce tableau récapitulatif sont présentées les compétences spécifiques demandées aux magasiniers, en plus des compétences bibliothéconomiques classiques qui n'ont pas été reprises ici :

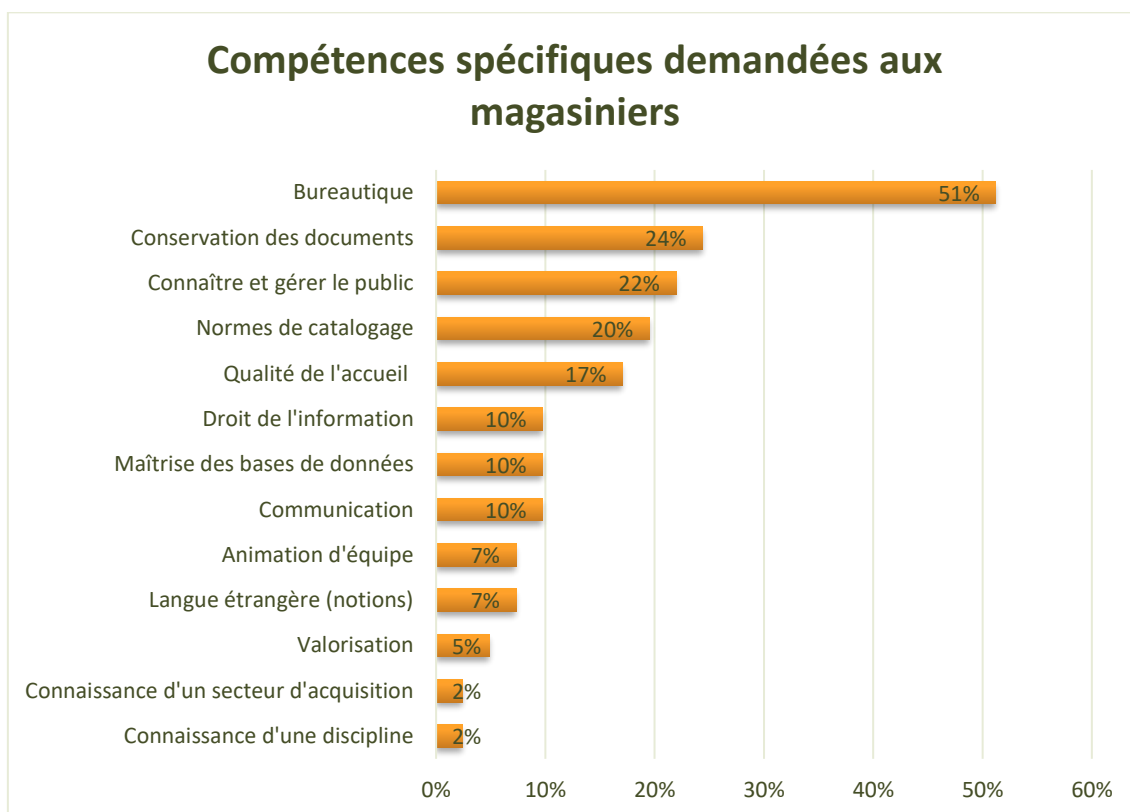


Fig. 14 : compétences spécifiques demandées aux magasiniers

La maîtrise des outils bureautiques est la compétence principale demandée aux agents en plus des compétences bibliothéconomiques. A l'heure du tout numérique, ce pourcentage de 51% semble relativement faible. La connaissance du public et la qualité de l'accueil ne concernent pas même un quart de l'échantillon, alors que 95% des agents font du service public. La maîtrise des bases de données, qui représentent une part exponentielle de la documentation offerte aux usagers, n'est mentionnée dans les compétences attendues que pour 10% des agents de l'échantillon. La compétence d'animation d'équipe, autrement dit de management, est en revanche demandée à 7% des agents, ce qui est proche de la proportion de magasiniers encadrants.

Ces chiffres sont à manier avec précaution : les fiches de poste sont remplies par chaque établissement de manière indépendante, voire par chaque service ; elles ne sont pas normées, la partie « compétences attendues » n'est pas forcément remplie de manière très complète. Mais ces résultats posent question : les normes de catalogage, par exemple, demandées à 20% des agents de l'échantillon, ne sont pas censées être connues finement des magasiniers. On pourrait penser que cela concerne des magasiniers en poste depuis longtemps, qui ont pu acquérir ces compétences au fil des années. Pourtant, dans un manuel de préparation au concours qui propose la correction d'une note sur l'intégration de nouvelles collections, le corrigé fait mention de transferts de notices par lot depuis le SUDOC, de localisation et d'exemplarisation, ce qui est relativement poussé pour

de futurs agents de catégorie C⁹⁷. C'est un corrigé idéal, mais qui donne une idée des attentes du jury et donc des établissements d'accueil des lauréats.

Il est en revanche étonnant, au vu de la multiplicité d'activités réalisées par les magasiniers, de constater que si peu de compétences spécifiques soient listées par les établissements. En effet, certaines tâches, comme le suivi de la signalétique, l'action culturelle ou la valorisation des collections, exigent des compétences en communication et en médiation.

On peut conclure, sur les activités des magasiniers, qu'elles sont très hétérogènes et demandent des compétences qui ne sont pas toujours énoncées. La description des missions des magasiniers a évolué au fil des années, mais « cette description, même si elle corrige fortement la rédaction du décret du 6 mai 1988, ne correspond qu'en partie à la réalité des fonctions exercées et ne fait aucune mention de la place de l'informatique et du numérique dans le travail des magasiniers »⁹⁸. Les activités actuelles vont, de plus, continuer à évoluer vers une nouvelle façon de gérer les collections et des tâches différentes.

II. VERS UNE GESTION NOUVELLE DES COLLECTIONS...

La gestion des collections occupe une place prépondérante dans l'activité des magasiniers. Dans l'enquête de Médiat, 99% des sondés déclarent assurer des activités de traitement physique des collections⁹⁹, ce qui est confirmé dans l'analyse du corpus de fiches de poste. Mais cette activité « cœur de métier » va-t-elle perdurer au vu de l'évolution des bibliothèques ? Dans un rapport prospectif de 2013, l'IGB s'interroge sur les futurs emplois des bibliothèques. Au sujet des magasiniers, le constat suivant est fait : « eux qui sont traditionnellement affectés à l'accueil des usagers et à la gestion des collections physiques subissent dans leur activité quotidienne les répercussions conjuguées des divers changements »¹⁰⁰. Le rapport souligne ces changements : l'électronique remplace l'imprimé, les automates de prêt sont de plus en plus présents, l'équipement s'externalise, les moniteurs étudiants assurent les permanences et le rangement, les prêts sont en baisse, la consultation en ligne est en hausse. Les magasiniers trouveront-ils encore leur place dans la bibliothèque de demain ?

⁹⁷ BENKIMOUN-CANONNE, Martine, MAUBÉ, Pierre et BRUNEL, Laurence. *Magasinier principal des bibliothèques de 2e classe*. Nouvelle édition, Revue et augmentée. Levallois-Perret : Studyrama, 2016, p. 72. ISBN 978-2-7590-3354-6.

⁹⁸ MARCEROU-RAMEL, Nathalie. *Les métiers des bibliothèques*. Paris : Cercle de la librairie, 2017, p. 172. ISBN 978-2-7654-1526-8.

⁹⁹ MÉDIAT RHÔNE ALPES. *Enquête : construire une offre de formation adaptée à l'évolution des compétences des magasiniers* [en ligne]. Lyon : Médiat Rhône-Alpes, 2017, p. 4. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://mediat.univ-grenoble-alpes.fr/sites/default/files/R%C3%A9sultats%20enquete%20PRESENTATION%20MAGASINIER.pdf>.

¹⁰⁰ CARBONE, Pierre, CLAUD, Joëlle, MICOL, Charles, et al. *Quels emplois dans les bibliothèques ? Etats des lieux et perspectives* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2013, p. 50. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2013/20/3/Quels_emplois_dans_les_bibliotheques_Etat_des_lieux_et_perspectives_247203.pdf.

1. Le déclin des collections papier ?

a. La gestion des magasins et la manutention

Dans leur ouvrage sur l'avenir des bibliothèques, Florence Roche et Frédéric Saby soulignent le lien renforcé des magasiniers avec le public grâce à la disparition progressive des magasins de conservation. En effet, avec l'essor du libre accès, le travail dans les magasins n'occupe plus qu'une petite partie du temps de travail, exception faite des BU qui ont un fonds patrimonial¹⁰¹. De là découle la conclusion selon laquelle les collections papier vont être de moins en moins présentes en bibliothèque universitaire, menant à une disparition de l'activité de magasinage à proprement parler.

Cela se confirme par la baisse généralisée des achats de documentation papier. Le rapport de l'IGB sur les dépenses documentaires des SCD indique que les achats de collections imprimées par les SCD ont globalement baissé de 24% entre 2011 et 2015, avec dans certains cas (mais pas tous) un transfert vers le numérique¹⁰². De même, on constate une baisse du nombre de demandes de PEB¹⁰³.

Mais le rapport de l'IGB sur le stockage des collections imprimées à l'heure du numérique permet de nuancer ce constat. En effet, le numérique ne dispensera pas, du moins dans les prochaines décennies, de la manipulation des collections : « la révolution numérique n'a pas freiné le développement de la documentation imprimée. Loin de fléchir, la production imprimée connaît, au contraire, une progression spectaculaire »¹⁰⁴. De même, selon le même rapport, la numérisation des documents patrimoniaux ne résout en rien les questions de conservation et de stockage. Les collections des BU ne cessent de s'accroître car en lettres et sciences humaines, droit et mathématiques notamment, la documentation imprimée continue à être utilisée. Se pose aussi la question de la documentation papier rétrospective, avant le passage au numérique, qu'il convient de conserver et de valoriser. Il y a enfin de plus en plus de dons en BU, notamment de la part de laboratoires de recherche, qui nécessitent d'être traités.

On constate en outre un retour du travail de magasinage : le libre accès a connu son heure de gloire dans les années 1990, mais actuellement les rayonnages bas et plus aérés sont privilégiés, afin de permettre la rotation des collections pour mieux les valoriser. Cela suppose donc un surcroît de manutention. Cette observation de l'IGB se confirme dans des projets à venir : le Studium de l'Université de Strasbourg et le Learning Center de l'UHA, qui ouvriront leurs

¹⁰¹ ROCHE, Florence et SABY, Frédéric. *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2013, p. 174. ISBN 979-10-91281-13-3.

¹⁰² CARBONE, Pierre. *Les dépenses documentaires des universités* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2016, p. 19-20. [Consulté le 10 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2016/94/8/Rapport_Les_depenses_documentaires_des_universites_20160819_629948.pdf.

¹⁰³ « Depuis plusieurs années, le PEB demandeur connaît une baisse sensible et continue au niveau national. En 2017, le nombre de demandes émises par le réseau Supel a été de - 3,6% par rapport à l'année 2016 ». BNU. *Rapport d'activité 2017* [en ligne]. Strasbourg : BNU, 2018, p. 14. [Consulté le 29 novembre 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.bnu.fr/sites/default/files/RA_2017%20BNU%20%2B%20cahier%20stats.pdf.

¹⁰⁴ LECOQ, Benoît et MICOL, Charles. *Le stockage des collections imprimées à l'heure du numérique* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2014, p. 3. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2014/71/6/Le_stockage_des_collections_imprimees_a_1_heure_du_numerique_05-02-2015_389716.pdf.

portes dans les deux prochaines années, proposeront moins de libre accès qu'auparavant. Cette évolution témoigne d'un souci de valorisation et d'adéquation des collections aux besoins mouvants des publics. Enfin, dans sa conclusion, le rapport préconise la création de réserves mutualisées. Cela suppose donc que le travail de manutention des collections est loin d'être terminé.

Quant aux collections patrimoniales, qui par essence ne peuvent être remplacées par le numérique et constituent une part non négligeable des collections en bibliothèque universitaire, elles constituent un domaine à part. Selon Benoît Lecoq, « c'est à plusieurs millions de documents de toute nature qu'il conviendrait d'estimer la part patrimoniale des collections universitaires »¹⁰⁵. Le réseau Calames, qui ne regroupe que les bibliothèques conservant des manuscrits (des SCD ayant des fonds patrimoniaux mais pas de manuscrits n'y sont donc pas présents), comprend déjà 70 établissements d'enseignement supérieur (dont la moitié sont des universités) dans lesquels des magasiniers peuvent exercer. Pour être conservés et manipulés, ces fonds nécessitent des compétences avancées et des formations régulières. Selon l'IGB, les magasiniers sont indispensables dans les bibliothèques patrimoniales car leur savoir-faire est incontournable pour la bonne gestion des collections¹⁰⁶. Il s'agit de plus d'un domaine apprécié des agents concernés, qui se réclament d'une certaine technicité¹⁰⁷.

Ainsi, « la diminution du traitement physique des collections par les magasiniers est très variable selon les secteurs »¹⁰⁸. On peut donc penser que la gestion des magasins et la manutention ne sont pas des tâches ayant vocation à disparaître totalement des fiches de poste. Qu'en est-il de l'équipement, lui aussi fortement corrélé à l'évolution de la documentation papier ?

b. L'équipement

Aujourd'hui, l'équipement est encore une activité « cœur de métier » pour les magasiniers et représente 18% de leur temps de travail¹⁰⁹. Mais cette activité pourrait être confiée à des prestataires extérieurs, notamment aux librairies qui peuvent fournir ce service en même temps que la livraison des ouvrages. C'est d'ailleurs dans ce secteur qu'elles disposent d'une marge de négociation, car la loi ne leur permet pas de faire des rabais importants pour remporter un marché. Ainsi, il est probable qu'il soit moins onéreux de passer par un prestataire externe que de

¹⁰⁵ LECOQ, Benoît. Quelques réflexions sur les bibliothèques universitaires et leur patrimoine. Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2000. [Consulté le 10 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-04-0061-006#appelnote-4>.

¹⁰⁶ CARBONE, Pierre, CLAUD, Joëlle, MICOL, Charles, et al. *Quels emplois dans les bibliothèques ? Etats des lieux et perspectives* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2013, p. 50. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2013/20/3/Quels_emplois_dans_les_bibliotheques_Etat_des_lieux_et_perspectives_247203.pdf.

¹⁰⁷ Voir Partie 3.

¹⁰⁸ JUNG, Laurence. Former les bibliothécaires tout au long de la vie, pour quoi faire ? Journée Médiadix, 30 septembre 2013. Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2013. [Consulté le 29 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-06-0081-006>.

¹⁰⁹ CARBONE, Pierre, CLAUD, Joëlle, MICOL, Charles, et al. *Quels emplois dans les bibliothèques ? Etats des lieux et perspectives* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2013, p. 35. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2013/20/3/Quels_emplois_dans_les_bibliotheques_Etat_des_lieux_et_perspectives_247203.pdf.

faire faire le travail en interne¹¹⁰.

En bibliothèque universitaire, l'équipement des collections est pourtant encore rarement externalisé. Très peu de publications existent sur ce sujet, y compris pour les bibliothèques territoriales. Le seul exemple documenté et agrémenté d'un retour d'expérience est celui de la bibliothèque Sainte-Barbe, qui, dans son carnet Hypothèses *PremierMardi*, rend compte de ce processus mis en place en 2014¹¹¹. Les opérations concernées sont la plastification, le renforcement et la pose des cotes. Le bilan semble positif en ce qui concerne la qualité de la prestation fournie. Mais c'est la raison pour laquelle ce choix a été fait qui est intéressante dans le cadre de cette étude :

Le choix d'externaliser à la fois l'équipement et la cotation repose sur un manque d'effectif (un seul poste de magasinier titulaire depuis la phase de préfiguration jusqu'à ce jour). Il n'était pas envisageable dans ces conditions de traiter les ouvrages en interne¹¹².

On comprend ici que l'externalisation n'avait pas pour objectif de dégager du temps de travail aux magasiniers pour leur permettre de se consacrer à d'autres tâches, mais bien de pouvoir maintenir l'activité d'équipement qui n'était plus soutenable au regard du manque d'effectifs.

De plus, l'externalisation n'exonère pas d'un travail de gestion important :

Le sous-effectif chronique de l'établissement en personnel de magasinage surimpose ses contraintes à celles du calendrier : il n'est pas envisageable de mobiliser plus d'une fois par semaine les quatre magasiniers sur les grosses opérations de réception et d'envoi¹¹³.

Il semble donc que, dans un futur proche, le travail d'équipement des magasiniers ne sera pas totalement externalisé ; et s'il l'est progressivement, cela ne signifiera pas non plus la fin du travail de gestion des collections physiques.

En plus de cela, l'essor du numérique n'est pas à sous-estimer ; il semble plutôt s'ajouter à la gestion physique des collections que s'y substituer.

2. L'essor de la documentation électronique

La montée en puissance des ressources électroniques est bien entendu un élément fort de la transformation des bibliothèques en général, et pas seulement du métier de magasinier. C'est à présent une évidence dans la profession : « les principales évolutions des métiers sont liées à l'extension du numérique et des

¹¹⁰ ROCHE, Florence et SABY, Frédéric. *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2013, p. 181-184. ISBN 979-10-91281-13-3.

¹¹¹ MORGE, Catherine. Des chiffres et des lettres : externalisation de l'équipement dans le cadre d'un marché mutualisé de la reliure. Dans : *PremierMardi* [en ligne]. 7 octobre 2014. [Consulté le 9 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://premiermardi.hypotheses.org/783>.

¹¹² Message publié sur le carnet Hypothèses le 4 février 2015.

¹¹³ *Ibid.*

fonctions d'accueil et d'accompagnement »¹¹⁴. De fait, les problématiques de magasinage, de conservation, de communication sont totalement différentes pour les collections électroniques.

Le paysage de l'information scientifique et technique est en pleine redéfinition. Par un changement de modèle économique, les chercheurs sont amenés à publier toujours plus pour obtenir des financements et gagner en visibilité, selon l'adage d'origine américaine « *publish or perish* ». Cela aboutit à une explosion du nombre de publications et à une complexification de la documentation disponible. De plus, les chercheurs et les doctorants ont besoin de connaître les nouveautés dans leur domaine pour publier, ce qui était pendant longtemps synonyme de consultation des documents en bibliothèque. Aujourd'hui, « un chercheur a besoin de l'accès à l'information scientifique – autrefois via “sa” bibliothèque, aujourd'hui de plus en plus grâce à Internet »¹¹⁵. Les magasiniers sont donc confrontés à une documentation numérique foisonnante et sans cesse mouvante, plus difficile à appréhender qu'un fonds physique que l'on peut, à force de rangement et de communication aux lecteurs, plus facilement connaître en profondeur.

Ce changement de paradigme nécessite que les magasiniers gagnent en compétences pour pouvoir renseigner efficacement les usagers. Mais il leur donne également l'occasion d'étendre leur action sur les collections. Le signalement de la littérature grise numérique, qui représente 18% des documents déposés dans les archives ouvertes en France¹¹⁶, est actuellement effectué par seulement 15% des magasiniers de l'échantillon des fiches de poste¹¹⁷. Moins technique que le catalogage de documents « classique », il est plus souvent confié aux magasiniers qu'aux agents de catégorie B. A l'Université de Haute-Alsace ou au SCD de Lyon 1 par exemple, quelques magasiniers sont ainsi en charge du signalement des mémoires et rapports de stage des étudiants, qui ont vocation à être conservés sur une durée déterminée.

De même, les opérations de conservation des collections peuvent aussi être pensées à l'heure du numérique : un support électronique doit être régulièrement contrôlé, mis à jour, voire migré vers un autre support lorsqu'il devient obsolète. Les questions de stockage sur des serveurs se posent également.

A terme, il y a donc tout lieu de penser les compétences des magasiniers se reporteront en partie sur le numérique : classement des collections numériques dans des archives ouvertes, opérations de préservation numérique des documents par le transfert sur de nouveaux supports, communication à distance des documents en conscience du droit d'auteur ou encore signalement des ressources, autant

¹¹⁴ JUNG, Laurence. Former les bibliothécaires tout au long de la vie, pour quoi faire ? Journée Médiadix, 30 septembre 2013. Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2013. [Consulté le 29 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-06-0081-006>.

¹¹⁵ SCHÖPFEL, Joachim. Les mutations du paysage de l'information scientifique. Dans : DENECKER, Claire et DURAND-BARTHEZ, Manuel (dir.), *La formation des doctorants à l'information scientifique et technique* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'Esssib, 2017, p. 2. [Consulté le 6 avril 2018]. ISBN 978-2-37546-045-0. Disponible à l'adresse : <http://books.openedition.org/pressesenssib/941>.

¹¹⁶ *Ibid*, p. 2.

¹¹⁷ L'enquête Médiat signale que 7% des magasiniers font du signalement de ressources numériques, mais ici ce n'est pas ce qui a été comptabilisé. Il s'agit ici de signaler la littérature grise numérique, ce qui est en général fait de manière simplifiée dans le SIGB, alors que Médiat a pris en considération une activité de catalogage à proprement parler, dans le SUDOC notamment.

d'activités menées actuellement par les magasiniers sur les collections papier et qui peuvent être transférables sur un support dématérialisé.

Cette évolution devra sans aucun doute s'accompagner d'une solide offre de formation : « proposer en formation initiale des métiers des bibliothèques et/ou en prérequis d'entrée dans la profession (...) un socle de compétences inscrites dans une démarche numérique et adaptées à chaque niveau d'intervention permettrait d'assurer une transition numérique des métiers de magasinage »¹¹⁸.

3. La valorisation des collections

Enfin, l'évolution des bibliothèques passe aussi par un changement de culture. On ne considère en effet plus que la mission principale des bibliothèques universitaires soit de constituer des collections encyclopédiques déconnectées du public. Au contraire, la formalisation de la politique documentaire, dans un environnement budgétaire contraint, est un enjeu majeur. Elle s'accompagne d'une réflexion profonde sur les publics et d'une volonté d'attirer de nouveaux usagers. La valorisation des collections en est un élément incontournable.

Bien qu'ayant toujours existé, c'est une activité en fort développement. Elle peut prendre des formes variées : sélection d'ouvrages, montage d'expositions, numérisation et versement dans une bibliothèque numérique... Dans l'analyse des fiches de poste, on constate que la valorisation au sens large concerne un nombre important d'agents : 29% d'entre eux pour l'action culturelle (dans le sens du montage d'exposition), 17% pour la valorisation courante (c'est-à-dire la mise en place de tables thématiques, la rédaction de bibliographies, le choix de « coups de cœur » ...), 10% pour la numérisation. Les chiffres Médiat sont comparables : 35% pour l'action culturelle, 7% pour la numérisation.

Ce dernier chiffre, assez faible, est étonnant. En effet, les bibliothèques numériques patrimoniales universitaires sont de plus en plus nombreuses : Manioc, Tolosana, Numistral... Dans les fiches de postes faisant apparaître cette activité, on constate que les magasiniers participent actuellement à la numérisation de plusieurs manières : numérisation à proprement parler des documents via un scanner, préparation des chantiers (vérification de l'état des documents, récolement, conditionnement), suivi des livraisons en cas d'externalisation ainsi que mise en ligne. L'importance des fonds patrimoniaux en bibliothèque universitaire et l'attention portée à la médiation de ces collections laisse à penser que cette activité se développera dans les années à venir.

On assiste ainsi à un essor de la médiation numérique, à laquelle les magasiniers prennent part¹¹⁹. Les activités de valorisation, de sélection et de médiation des collections prennent une nouvelle dimension grâce au numérique, ce qui a un impact direct sur les missions des magasiniers. Là encore, une forte diversification des compétences est à prévoir pour les catégories C qui devront être capables de maîtriser des supports de documents de plus en plus variés et de prendre part à leur valorisation, notamment par le biais de l'action culturelle.

¹¹⁸ SWIATEK, Cécile. Quelles compétences pour les bibliothèques de recherche ? Les orientations Skills and competencies au sein de LIBER. Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2017. [Consulté le 23 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-13-0022-003>.

¹¹⁹ « Plus il existe de dispositifs techniques, plus la médiation professionnelle est nécessaire et urgente, incluant la médiation en ligne » ACCART, Jean-Philippe et DESCHAMPS, Christophe. *La médiation à l'heure du numérique*. Paris : Cercle de la librairie, 2016, p. 18. ISBN 978-2-7654-1505-3.

Cette dernière est en effet en plein essor, alors qu'elle n'était pas une priorité en bibliothèque universitaire il y a 10 ans¹²⁰. Il serait exagéré de considérer qu'elle est omniprésente aujourd'hui, mais elle fait officiellement partie des missions des bibliothèques universitaires dans le Code de l'éducation : « participer (..) aux activités d'animation culturelle, scientifique et technique de l'université »¹²¹. Dans son mémoire de 2014, Adèle Martin explique que l'action culturelle est encore une activité marginale, mais à laquelle participent à présent tous les corps, y compris les magasiniers¹²².

Ainsi, le métier de magasinier, en plus de la mutation de ses missions actuelles, s'enrichit de nouvelles activités.

III. ... ET DE NOUVELLES ACTIVITES

Les évolutions des bibliothèques mentionnées plus haut ne transforment pas seulement les activités existantes mais en créent de nouvelles, qui nécessitent un nouveau partage des tâches entre les catégories.

1. Le service public

L'enquête Médiat l'affirme : l'accueil des publics occupe 100% des magasiniers sondés¹²³. Ce n'est donc pas une nouvelle activité ; mais son évaluation dans un processus d'amélioration continue, l'apparition du renseignement mobile et l'essor des plateformes de renseignement en ligne bouleversent l'accueil du public, au point que l'on peut parler d'une activité nouvelle.

a. La qualité de l'accueil

L'accueil représente la majorité du service des magasiniers. Il est partagé par tous les agents, quelle que soit leur catégorie. Cependant, il s'appuie tout de même aux 2/3 sur les magasiniers, pour qui « la fonction de prêt domine encore par rapport à la fonction d'accueil et de médiation, qui est appelée à se renforcer dans le cadre de mutations aussi bien culturelles et sociales que technologiques, qui modifient profondément les relations avec les usagers »¹²⁴. Il est étonnant de constater que

¹²⁰ HUCHET, Bernard et PAYEN, Emmanuèle. *L'action culturelle en bibliothèque*. Nouvelle édition. Paris : Cercle de la librairie, 2008, p. 12. ISBN 978-2-7654-0958-8.

¹²¹ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE. *Les bibliothèques et autres structures de documentation des établissements d'enseignement supérieur créées sous forme de services communs* [en ligne]. 19 août 2013. [Consulté le 10 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=57951A2757F732C1EA5C9F05D25B8456.tplgfr27s_1?cidTexte=LEGITEXT000006071191&idSectionTA=LEGISCTA000027866275&dateTexte=20181010&categorieLien=id#LEGISCTA000027866275.

¹²² MARTIN, Adèle. *Action culturelle à l'université : quel(s) territoire(s) pour la bibliothèque universitaire ?* Villeurbanne : Enssib, 2014, p. 33.

¹²³ MÉDIAT RHÔNE ALPES. *Enquête : construire une offre de formation adaptée à l'évolution des compétences des magasiniers* [en ligne]. Lyon : Médiat Rhône-Alpes, 2017, p. 4. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://mediat.univ-grenoble-alpes.fr/sites/default/files/R%C3%A9sultats%20enquête%20PRESENTATION%20MAGASINIER.pdf>.

¹²⁴ CARBONE, Pierre, CLAUD, Joëlle, MICOL, Charles, et al. *Quels emplois dans les bibliothèques ? Etats des lieux et perspectives* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2013, p. 33. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2013/20/3/Quels_emplois_dans_les_bibliotheques_Etat_des_lieux_et_perspectives_247203.pdf.

selon ce rapport de l'IGB, l'accueil de premier niveau (orientation, prêt/retour, surveillance des salles) ne nécessite pas de compétence particulière et peut être assuré par tout type de personnel, même hors de la filière Bibliothèque, du moment qu'une formation élémentaire et un encadrement par un agent de catégorie B ou C sont assurés¹²⁵.

L'évaluation de la qualité de l'accueil occupe pourtant une place croissante. En effet, l'image du service public change. Des formations à l'accueil sont organisées¹²⁶, des missions d'observation des usages sont attribuées aux responsables des services aux publics, la labellisation Marianne de la qualité de l'accueil concerne de plus en plus de bibliothèques universitaires : en mars 2017, 6 bibliothèques universitaires l'ont obtenue¹²⁷. Ces éléments soulignent la forte progression de l'activité d'accueil dans les BU. En 2003 au SCD de Lyon 1, le temps consacré au service public ne représentait que 35% des ETP. Ainsi, « le rapport des magasiniers au public [était] souvent identifié par les fonctions de prêt-retour, parfois vécues comme un ensemble d'actions machinales, répétitives et de faible intérêt et qui figurent généralement en tête des fiches de fonction de ces personnels »¹²⁸. Le service public était alors vu comme une évidence, n'ayant pas besoin d'être professionnalisé. Il représente aujourd'hui le cœur du métier et a été complètement repensé au cours des dernières années. En 2006 déjà, les candidats au concours de magasinier en chef ont réfléchi à une « définition de l'agent d'accueil idéal en bibliothèque »¹²⁹. Actuellement, l'accueil fait de plus en plus souvent l'objet d'une démarche qualité. La bibliothèque de l'université Paris-8 a ainsi pleinement intégré les magasiniers dans ce processus d'amélioration continue de l'accueil : le GT Marianne 2017 de cet établissement était en effet constitué de 4 magasiniers sur un groupe de 10 personnes¹³⁰.

L'obtention de la labellisation Marianne est un travail de longue haleine, qui demande de passer par une étape d'auto-évaluation chronophage. Cette démarche permet néanmoins de passer en revue l'ensemble des éléments constitutifs de l'accueil du public (signalétique, banque d'accueil, posture des agents, rapidité de réponse à un appel téléphonique ou à un mail...). Elle peut aussi nécessiter des actions de formation du personnel, qui sont fortement encouragées dans ce cadre. Par ce biais, les magasiniers sont ainsi amenés à réfléchir à leur manière d'accueillir. Cela n'est pas toujours une sinécure pour les agents, qu'ils soient magasiniers ou non, qui peuvent notamment se rendre compte de mauvaises habitudes dont il peut être difficile de se départir. De même, les agents peuvent se

¹²⁵ *Ibid*, p. 50

¹²⁶ Voir le tableau récapitulatif des formations proposées dans les CRFCB en fin de partie : l'accueil y occupe une place très importante.

¹²⁷ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE. Liste des entités certifiées Marianne. Dans : *Le Label Marianne* [en ligne]. 2017. [Consulté le 16 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/fichiers-attaches/entites-certifiees-marianne-20170301.pdf>. La liste des établissements n'est pas à jour : d'autres bibliothèques, comme la Bnu, ont obtenu la labellisation depuis.

¹²⁸ CAVALIER, François, MAURIÈS, Arlette et JONNEAUX, Chantal. La Démarche qualité. Mise en œuvre à la bibliothèque de l'université Lyon-I. Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2007. [Consulté le 29 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-05-0078-002>.

¹²⁹ ARNOULT, Jean-Marie. *Concours de recrutement de magasiniers en chef* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2006, p. 17. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/51/0/2510.pdf>.

¹³⁰ GROUDIEV, Iegor et MIRABAIL, Lola. *Politique de l'accueil 2017 - BU de Paris-8* [en ligne]. Paris : Université Paris-8, 2017. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.bu.univ-paris8.fr/sites/default/files/politique_qualite_de_laccueil_scd_p8_2017.pdf.

sentir remis en cause dans leur manière de travailler. Quoi qu'il en soit, les magasiniers ont à évaluer et à être évalués de manière très formalisée sur la qualité de leur propre accueil, ce qui est déjà une petite révolution.

Ainsi, une valorisation progressive de la fonction d'accueil s'opère, à la fois grâce au déploiement de Marianne et par une politique volontariste du Ministère, qui finance notamment l'animation de formations à l'accueil dans les CRFCB¹³¹.

b. Les automates de prêt

La manière d'accueillir le public est en outre bouleversée par la diffusion de la technologie RFID. Selon l'IGB, la fonction de prêt est amenée à disparaître progressivement, notamment grâce aux automates : « l'automatisation des emprunts et des retours de documents avec la technologie RFID (...) va amener à substituer des fonctions d'accueil et d'accompagnement à celles de prêt »¹³². D'une part, la RFID peut rendre la présence d'agents à l'accueil de moins en moins évidente, en particulier pour les instances universitaires qui souhaitent optimiser leurs ressources humaines¹³³. Mais, d'autre part, toujours selon l'IGB, le numérique ne remplace pas le besoin de maintenir des relations humaines, pour plus de lien social et de collaboration.

Au contraire, l'engagement dans un processus d'automatisation via la RFID implique de repenser complètement l'accueil. L'automatisation libère ainsi les personnels de tâches répétitives et les rend plus mobiles ; « le professionnel mobile se caractérise par sa capacité à rendre service »¹³⁴. L'agent bénéficie d'une meilleure image, car une posture active (rangement, aide sur les postes publics, préparation des réservations...) incite davantage les usagers à solliciter le personnel. Enfin, ce n'est plus le bibliothécaire qui réprimande pour un retard, mais la machine. Ainsi, « le bibliothécaire incarne un rôle de service et non plus d'autorité morale »¹³⁵. Mais c'est aussi une posture plus fatigante et qui nécessite une élévation du niveau de compétences. De plus, les usagers ne se tournent pas toujours spontanément vers les automates et peuvent toujours ressentir le besoin d'un contact humain, même pour une simple opération de prêt. En tous les cas, cet allègement des contraintes de prêt permet de développer le service de renseignement.

c. De nouvelles façons de renseigner

Les évolutions des bibliothèques mènent à la mise en place de nouvelles façons de renseigner : de façon mobile et à distance.

¹³¹ Voir le point « 4. Quel accompagnement des agents ? », dans cette Partie 2.

¹³² CARBONE, Pierre, CLAUD, Joëlle, MICOL, Charles, et al. *Quels emplois dans les bibliothèques ? Etats des lieux et perspectives* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2013, p. 44. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2013/20/3/Quels_emplois_dans_les_bibliotheques_Etat_des_lieux_et_perspectives_247203.pdf.

¹³³ ROCHE, Florence et SABY, Frédéric. *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2013, p. 182. ISBN 979-10-91281-13-3.

¹³⁴ COURTY, Héloïse. *Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2017, p. 23. ISBN 978-2-37546-055-9.

¹³⁵ *Ibid*, p. 23.

1. Le renseignement mobile

La BU de Paris-8 a obtenu le label Marianne en 2014, notamment grâce à la mise en place de l'Infomobile, un service de renseignement mobile en salle qui a nécessité de repenser complètement la posture d'accueil¹³⁶. Un article déjà ancien de 2003 revient sur la mise en place de ce service et permet de voir quelle place les magasiniers y occupent¹³⁷. Ce nouveau service témoigne de la volonté d'aller au-devant des usagers qui préfèrent chercher par eux-mêmes (quitte à ne pas trouver) plutôt que d'aller poser une question à un bibliothécaire par peur de le déranger.

La mise en place de ce nouveau service ne s'est pas faite sans heurts : certains agents éprouvaient de la réticence à l'idée de « faire la police » lorsqu'il s'agissait de reprendre des usagers naviguant sur des sites web non autorisés par exemple. Les objectifs de l'Infomobile sont avant tout de montrer au public que les agents sont disponibles, notamment pour de l'aide à la recherche documentaire, par exemple en intervenant dans les rayonnages quand un usager semble désorienté. Le rappel du règlement est aussi un élément essentiel de ce dispositif. Les avis sont partagés : certains agents sont enthousiasmés, d'autres sont gênés d'aborder les usagers. Mais d'après une étude de satisfaction, les usagers apprécient le service¹³⁸.

Le renseignement mobile, souvent effectué entre les rayonnages, parfois avec l'aide d'une tablette permettant une consultation rapide du catalogue, a le vent en poupe dans les BU. Il permet en effet de donner une image plus dynamique des agents, de décloisonner les échanges avec les usagers grâce à la disparition de la barrière que représente la banque d'accueil, mais aussi de surveiller les salles de lecture de manière moins ostentatoire qu'une ronde à heure fixe. Pour les magasiniers, qui sont les plus touchés, puisque le plus souvent à l'accueil, cela suppose une prise de risque. En effet, aller au-delà du bureau d'accueil, c'est aussi se trouver dans une posture moins confortable. Certains agents n'y sont pas favorables : « je ne suis pas spécialement d'accord avec le renseignement mobile. Je pense qu'on peut recevoir bien les usagers en étant bien assis »¹³⁹. Mais il peut aussi être perçu comme une reconnaissance des compétences de renseignement bibliographique des magasiniers, eux qui sont parfois exclus de cette activité¹⁴⁰, car les usagers ont naturellement tendance à poser leurs questions aux agents qui rangent les ouvrages ; et ces derniers sont souvent des magasiniers.

2. Le renseignement en ligne

En outre, l'ensemble des métiers de l'accueil est amené à se transformer sous l'effet du numérique. En effet, l'agent d'accueil occupe de plus en plus un rôle de

¹³⁶ MIRABAIL, Lola. Label Marianne. La BU de Paris-8 confirmée dans sa démarche qualité. *Bulletin des bibliothèques de France*. 2016, n° 8, p. 124-129

¹³⁷ DARGAUD, Michel. Un service de très grande proximité. L'Info mobile à Paris VIII. Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2003. [Consulté le 6 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-04-0072-014>.

¹³⁸ LABORATOIRE NATIONAL DE MÉTROLOGIE ET D'ESSAIS. *La bibliothèque universitaire de Paris 8 valide la qualité de son accueil du public par la labellisation Marianne* [en ligne]. Paris : Laboratoire national de métrologie et d'essais, 2015. [Consulté le 19 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://documents.lne.fr/publications/temoignages-clients/BU-paris8.pdf>.

¹³⁹ Verbatim de l'entretien n°1, à retrouver en intégralité en annexe.

¹⁴⁰ Voir Partie 3.

médiateur : l'utilisateur n'est plus renseigné par support de document, mais en fonction du sujet demandé, dans une dynamique d'aide à la recherche d'information parmi des sources toujours plus nombreuses¹⁴¹. Cette progression vers un accueil au plus près des usages, et donc aussi à distance, est déjà visible : 39% des magasiniers étudiés dans le corpus de fiches de poste font du renseignement à distance. Il n'est pas possible de savoir, faute de précision, si cette activité fait référence au téléphone, au mail, au chat ou à l'ensemble. Mais quel que soit le dispositif, la posture d'accueil sera très différente du présentiel.

En effet, au travers des services de références à distance, la demande de l'utilisateur est toujours prise en compte, en la réinterprétant et en utilisant une méthode de recherche d'information appropriée ; mais la réponse par écrit nécessite plus de formalisation. Selon Claire Nguyen, « le répondant virtuel ne voit pas son usager, il ne peut pas l'accompagner dans les rayons de la bibliothèque (...) et il n'a pas de retour immédiat sur le travail de recherche qu'il accomplit »¹⁴². Le renseignement en ligne change ainsi la façon de faire du service public, en ce qu'il s'adresse à un public invisible qui de plus n'est pas forcément usager de la bibliothèque. La réponse par écrit peut être plus contraignante ; mais elle peut aussi être perçue par les agents comme moins impressionnante que le face à face.

En tous les cas, ce type de service nécessite de former les répondants à la recherche spécialisée sur le web, à la réponse par écrit ou encore à la bureautique en général ; ces compétences sont, on l'a vu, peu présentes dans les fiches de poste du corpus. L'accueil numérique fait l'objet de formations préalables (ce fut le cas sur le site universitaire alsacien¹⁴³ au moment de l'adhésion au réseau de chat en ligne pour le renseignement, Ubib), alors qu'aucune formation post-recrutement n'est prévue pour l'accueil physique.

Le service public de demain sera donc de plus en plus évalué en fonction de sa qualité et accompagné par des automates. Le renseignement se réinvente : en mobilité, en ligne. Cette évolution commence à être prise en compte par les établissements : la majorité des demandes de formation déposées pour les magasiniers concerne l'accueil¹⁴⁴.

2. Le catalogage

Une autre activité émerge pour les magasiniers : le catalogage. Ils investissent en effet peu à peu le terrain du signalement, comme l'analyse des fiches de poste l'a montré : 32% exemplarisent, 15% cataloguent entièrement, 15% signalent de la littérature grise dans le SIGB (mémoires et rapports de stage notamment).

¹⁴¹ ACCART, Jean-Philippe et DESCHAMPS, Christophe. *La médiation à l'heure du numérique*. Paris : Cercle de la librairie, 2016, p. 19-28.

¹⁴² NGUYEN, Claire. *Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2010, p. 78-79.

¹⁴³ Association entre l'Université de Strasbourg, la Bnu et l'Université de Haute-Alsace notamment.

¹⁴⁴ COULON, Muriel et TOUSSAINT, Claire. Magasiniers : quelles activités ? Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2017. [Consulté le 26 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-13-0054-008>.

L'IGB constate en outre que les magasiniers sont sollicités pour signaler des états de collections¹⁴⁵. Ces éléments sont en concordance avec l'enquête menée par l'ABES en 2017, qui montre que la majorité des magasiniers participant au signalement exemplarise via Colodus, mais qu'ils travaillent aussi sur la qualité des notices :

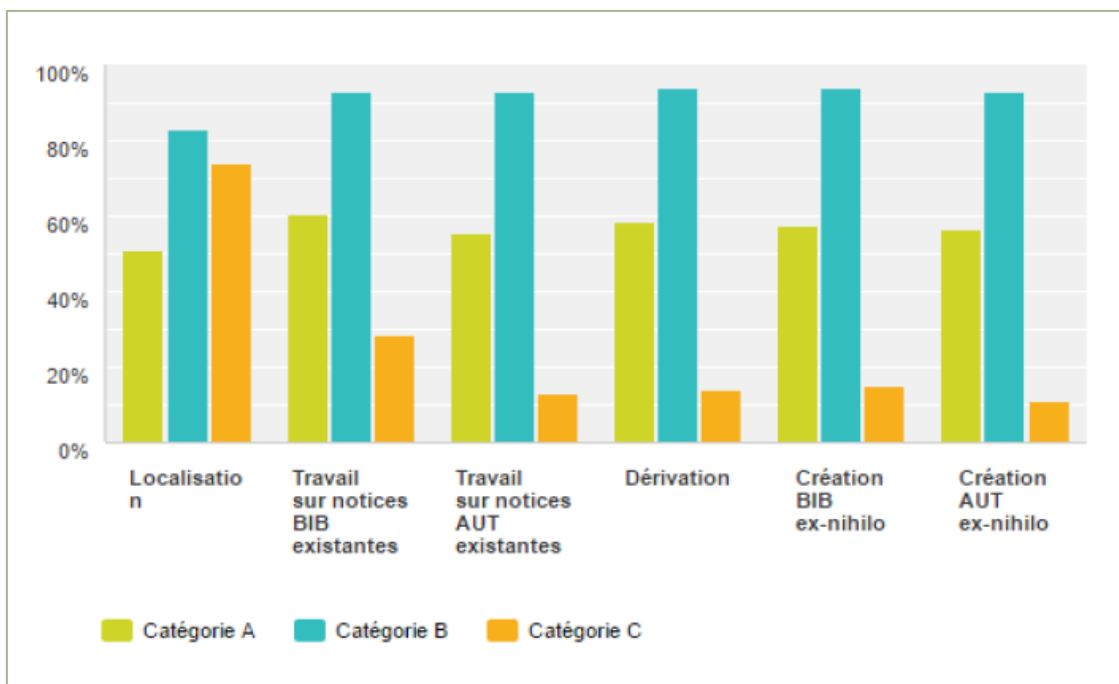


Fig. 15 : qui fait quoi dans le SUDOC ? Graphique produit par l'ABES¹⁴⁶

La création de l'outil Colodus, qui facilite le traitement des exemplaires dans le SUDOC, a permis aux magasiniers de participer au catalogage. Les bibliothécaires assistants spécialisés se voient déchargés d'une partie du travail de signalement. Cette nouvelle activité nécessite de former les agents, car elle ne fait normalement pas partie de leurs missions. Médiat constate ainsi que parmi les offres proposées, les formations au catalogage sont très suivies par les magasiniers¹⁴⁷. Mais le catalogage, lui aussi, évolue. En effet, la Transition bibliographique tend vers une sémantisation des données des catalogues, dans une logique bien plus complexe que la constitution d'une base de notices rattachées à des documents¹⁴⁸.

¹⁴⁵ CARBONE, Pierre, CLAUD, Joëlle, MICOL, Charles, et al. *Quels emplois dans les bibliothèques ? Etats des lieux et perspectives* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2013, p. 35. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2013/20/3/Quels_emplois_dans_les_bibliothèques_Etat_des_lieux_et_perspectives_247203.pdf.

¹⁴⁶ ABES. *Synthèse de l'enquête « usage professionnel du SUDOC »* [en ligne]. Montpellier : ABES, mai 2017, p. 37. [Consulté le 17 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.abes.fr/Media/Fichiers/Sudoc-Fichiers/Produire-dans-le-Sudoc/Enquete_Usage_Pro_Sudoc_2017_synthese_pour_le_reseau.

¹⁴⁷ COULON, Muriel et TOUSSAINT, Claire. Magasiniers : quelles activités ? Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2017. [Consulté le 26 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-13-0054-008>.

¹⁴⁸ RAUPP, Gabriel. *Comprendre les enjeux de la Transition bibliographique* [en ligne]. Villeurbanne : Enssib, 2016. [Consulté le 6 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67445-comprendre-les-enjeux-de-la-transition-bibliographique.pdf>.

Il apparaît donc que le catalogage de premier niveau que constitue l'exemplarisation va probablement revenir de plus en plus aux magasiniers qui entrent et entreront pleinement dans la chaîne du catalogage, libérant ainsi du temps aux agents de catégorie B pour se consacrer à la Transition bibliographique. De la même manière, la formation aux usagers de premier niveau que constitue la visite de la bibliothèque revient peu à peu aux magasiniers.

3. La formation des usagers

C'est en 2005 que les candidats au concours de magasinier principal doivent pour la première fois répondre à une question sur la formation des utilisateurs d'une bibliothèque universitaire¹⁴⁹. Aujourd'hui, l'activité de formation des usagers en bibliothèque universitaire est en plein essor. Plus de 40% des magasiniers de l'échantillon réalisent des visites de bibliothèque, premier niveau de la formation des usagers. En effet, l'animation d'une visite, pour être réussie et transmettre les compétences visées (orientation, autonomie de recherche...), nécessite des notions d'ingénierie pédagogique ; les magasiniers peuvent même être amenés à concevoir ce type de formation.

C'est le cas sur le site universitaire alsacien où a été délivré en 2017 le Label Formateur à 115 personnels de bibliothèque, dont plusieurs magasiniers¹⁵⁰. Ce Label a été attribué aux agents ayant suivi eux-mêmes un parcours de formation et ayant réalisé des séances de transmission des compétences informationnelles auprès des étudiants. La visite y est considérée comme le premier maillon d'un parcours de formation complet des étudiants primo-entrants à l'université, allant jusqu'à la recherche bibliographique détaillée en master. Les magasiniers sont donc considérés comme des formateurs mettant leur expérience de l'accueil au service de la bibliothèque. Si, pour l'instant, les magasiniers réalisent essentiellement des visites et peu de travaux dirigés, il est probable que leur activité de formation aura vocation à s'élargir.

Cette évolution n'est pas sans poser question. De même que le catalogage et l'action culturelle, la formation est statutairement une mission attribuée aux agents de catégorie B.

4. Quel accompagnement des agents ?

Pour accompagner les magasiniers dans ces changements, les CRFCB jouent un rôle essentiel. L'offre actuelle est plus étoffée qu'il y a 10 ans, quand Dominique Lahary et Christophe Pavlidès démontraient qu'elle concernait surtout des formations conventionnelles (préparation aux concours) ou « identitaires » (petites réparations)¹⁵¹.

¹⁴⁹ ARNOULT, Jean-Marie. *Concours de recrutement de magasiniers en chef* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2005, p. 18. [Consulté le 26 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/82/7/827.pdf>.

¹⁵⁰ BORAUD, Anne, LAPLANCHE, Damien et CARACO, Benjamin. La formation des usagers comme incarnation d'une politique de site. L'exemple alsacien. *Bulletin des bibliothèques de France*. 2017, n° 12, p. 36-42.

¹⁵¹ LAHARY, Dominique et PAVLIDÈS, Christophe. La formation des catégories C. Droits, devoirs et paradoxes. *Bibliothèque(s)*. 2009, n° 46, p. 42-43.

Afin de mieux connaître l'offre proposée aux agents, le tableau suivant a été réalisé :

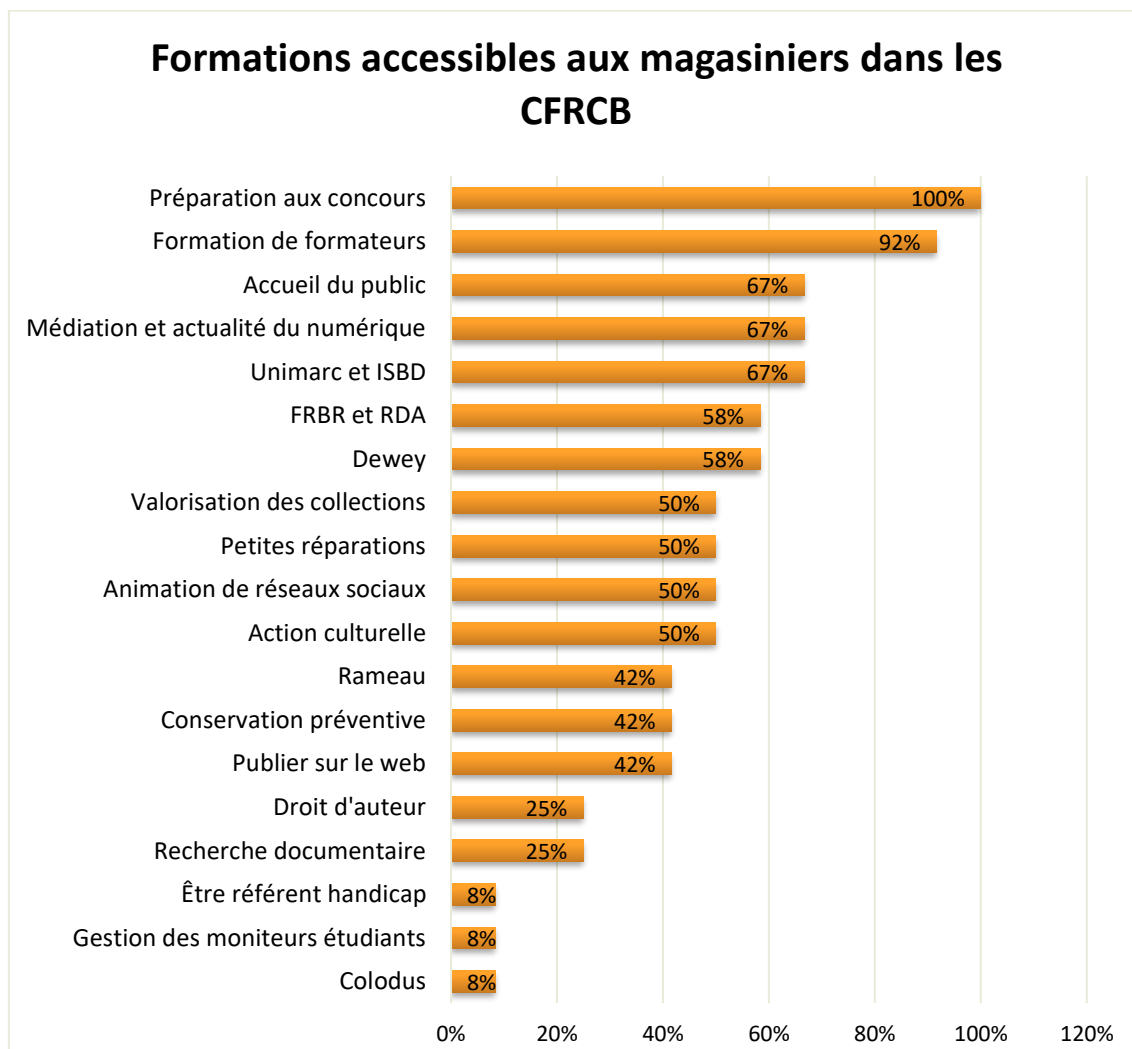


Fig. 16 : formations accessibles aux magasiniers dans les CRFCB

Il recense les formations ouvertes aux catégories C en 2018-2019. Il a été réalisé à partir des informations disponibles en ligne sur les catalogues de formation des douze CRFCB. Des regroupements ont été opérés pour une meilleure lisibilité des résultats.

Une formation qui n'est pas proposée dans un CRFCB une année peut tout à fait l'être l'année précédente ou suivante : ces résultats sont donc à interpréter avec précaution. Ils permettent néanmoins de se rendre compte de la diversité des formations accessibles aux agents, et par effet de miroir, de la diversité de leurs tâches.

Tous les CRFCB proposent des préparations aux concours, cela fait en effet partie de leurs missions. Plusieurs types de formations sont largement accessibles sur le territoire : la formation de formateurs, l'accueil et la médiation numérique notamment. La valorisation de la fonction d'accueil est ainsi soulignée par la récurrence de ce type de formation.

Le catalogage d'aujourd'hui comme de demain (de l'ISBD à FRBR) figure également en bonne place dans les catalogues de formation, témoignant de la prise en compte des besoins des agents dans les domaines du signalement et du numérique comme dans celui de la qualité de l'accueil. La valorisation des collections et des services, qu'elle soit numérique ou physique, est également un axe important de la formation du personnel. Par ailleurs, la moitié des centres de formation propose des stages pour apprendre à réaliser de petites réparations ainsi que pour acquérir des notions de conservation préventive : la gestion des collections patrimoniales occupe donc toujours une place importante en bibliothèque, y compris universitaire. L'action culturelle et l'animation de réseaux sociaux sont également présentes à 50%.

Il est plus étonnant de constater que certaines formations ne sont accessibles que dans un seul CRFCB : la gestion des moniteurs étudiants, alors qu'ils sont de plus en plus nombreux en université, la fonction de référent handicap et Colodus. Ces aspects du métier semblent donc faire plutôt l'objet d'une formation interne, voire d'aucune formation. Enfin, les stages de management sont spécifiquement réservés aux catégories A ou B qui gèrent des équipes plus importantes et/ou ayant des objectifs plus complexes à atteindre. Les magasiniers en position d'encadrement gèrent en effet en général des personnels aux tâches homogènes.

Les magasiniers ont donc accès à un catalogue de formation continue varié, pouvant compenser en partie l'absence de formation post-concours et accompagner l'évolution des missions. Pour autant, cela ne signifie pas forcément que les agents se forment volontiers.

Selon Héloïse Courty, les freins à la formation sont nombreux : il est difficile pour les magasiniers de se faire remplacer en service public, ils ressentent un manque de légitimité à se former, les formations sont vues comme insuffisamment « pratico-pratiques » ...¹⁵². Et selon l'ADBU, « ce sont ceux qui suivent le moins de formations et lorsqu'ils en suivent ce sont essentiellement des préparations aux concours afin d'obtenir des promotions sociales et économiques »¹⁵³. Outre le fait qu'on ne peut reprocher aux agents de vouloir améliorer leur situation professionnelle, il apparaît dans les 15 entretiens menés pour ce mémoire que quasiment tous les magasiniers interrogés (14 sur 15) ont suivi, y compris récemment, des formations autres que la préparation au concours. De même, l'enquête Médiat montre qu'une majorité de magasiniers se forme. Les pratiques ont donc évolué depuis la parution de ces études.

Sur bien des aspects de leur métier, existe ce type de décalage entre les représentations et la réalité. Il est donc urgent de donner la parole aux magasiniers pour connaître leur ressenti par rapport à l'évolution de l'environnement professionnel.

¹⁵² COURTY, Héloïse. *L'évolution des agents de catégorie C en bibliothèques*. Villeurbanne : Enssib, 2011, p. 62-63.

¹⁵³ ASSOCIATION DES DIRECTEURS ET PERSONNELS DE DIRECTION DES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES. *Les magasiniers des bibliothèques. Réunion ADBU Commission « Evolution des métiers »* [en ligne]. Paris : ADBU, 2012, p. 1. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://adbu.fr/wp-content/uploads/2013/11/ADBU-Commission-metiers-Magasiniers-23-novembre-2012-d%C3%A9f.pdf>.

PARTIE 3. NOUVELLES MISSIONS, NOUVEAU METIER ? COMMENT LES AGENTS RESSENTENT CES EVOLUTIONS

En 2009, l'ABF consacre un numéro de sa revue *Bibliothèque(s)* aux agents de catégorie C de la FPE et de la FPT¹⁵⁴. En introduction, leur constat est sans appel : « c'est qui, les gens qui travaillent en bibliothèque ? Pour moitié, des agents de catégorie C. Soit, au bas mot, 13 000 personnes. Quand parlent-ils ? Quand en parle-t-on ? Presque jamais ». Dix ans après, une observation similaire peut être faite. Cette enquête qualitative a donc pour objectif de comprendre comment les magasiniers eux-mêmes perçoivent les évolutions de leur métier.

I. CONTEXTUALISATION DE L'ENQUETE

1. La méthodologie

15 entretiens ont été réalisés dans des établissements d'enseignement supérieur lyonnais et strasbourgeois, de manière anonyme. Pour ce faire, une grille d'entretien unique a été soumise à l'ensemble des sondés. La réalisation de 15 entretiens, dans plusieurs bibliothèques universitaires de taille variée, permet d'obtenir un matériau important pour réaliser une enquête exploratoire¹⁵⁵. En effet, d'après Edith Salès-Wuillemin, chercheuse en psychologie sociale, « l'entretien exploratoire permet de se familiariser avec l'image que la population ciblée a de l'objet de l'enquête, de poser des hypothèses spécifiques »¹⁵⁶. L'entretien comporte ici un biais, car les agents sont sollicités avec l'accord préalable de leur hiérarchie, ce qui peut les amener à orienter leurs réponses. Mais ce biais est compensé par l'anonymat des répondants et des établissements, qui ne sont pas cités volontairement, afin d'éviter toute diffusion d'informations internes.

Comme l'explique Christophe Evans dans *Mener l'enquête : guide des études de publics en bibliothèque*, l'entretien semi-directif permet de comprendre des logiques, des habitudes, des comportements, sans que l'individu lui-même ne les explique¹⁵⁷. Ainsi, les objectifs de ces entretiens étaient d'une part de comprendre leur ressenti vis-à-vis de leurs activités et du cadre statutaire actuels, d'autre part de connaître leur vision de l'avenir. Les grands stéréotypes sur le métier ont servi de point de départ à l'élaboration du guide d'entretien : les jeunes agents sont motivés et les plus expérimentés ne veulent pas bouger, les moniteurs sont des concurrents menaçants, le service public était l'apanage des magasiniers qui s'en

¹⁵⁴ ASSOCIATION DES BIBLIOTHÉCAIRES DE FRANCE. *C qui ?* Paris : ABF, 2009. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/59702-46-c-qui.pdf>.

¹⁵⁵ Selon Christophe Evans, consulté dans le cadre de ce mémoire.

¹⁵⁶ SALÈS-WUILLEMIN, Edith. Méthodologie de l'enquête. Dans : *Cours de psychologie Sociale 1* [en ligne]. Paris : Presses universitaires de France, 2005, p. 13. [Consulté le 14 novembre 2018]. Disponible à l'adresse : <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00903244/document>.

¹⁵⁷ EVANS, Christophe. *Mener l'enquête : guide des études de publics en bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2017, p. 86-92. ISBN 978-2-910227-89-0.

voient « dépouillés », les magasiniers ne veulent pas se former... Les entretiens, menés de juin à octobre 2018, ont ensuite été retranscrits et sont disponibles en annexe.

Le terrain a été choisi en partie par les possibilités de déplacement mais surtout en fonction des établissements, afin de rencontrer des agents aux profils variés, dans de petites et grandes bibliothèques, avec ou sans fonds patrimonial, dans les domaines des sciences humaines et des sciences dures.

Des encadrants auraient pu être interrogés pour compléter les entretiens des agents, dans le cadre d'une étude plus longue. En effet, pour mettre en regard les représentations des agents et celles de l'établissement, il aurait fallu interroger autant d'encadrants que de magasiniers. Le point de vue de l'établissement est néanmoins perceptible dans les fiches de poste et dans la littérature professionnelle. Ici, priorité a été accordée aux magasiniers, à qui la parole est bien plus rarement donnée, afin d'obtenir des témoignages exploitables, car comparables.

2. Le profil des sondés

Afin d'obtenir un panel représentatif, des agents hommes et femmes à l'âge, ancienneté et diplômes variés ont été interrogés, avec le concours des chefs d'établissements ou des chefs de service. Pour plus de commodité, les entretiens seront dorénavant cités par les initiales des agents.

Les agents du panel se répartissent de la manière suivante, en âge et en ancienneté, dans l'ordre des entretiens :

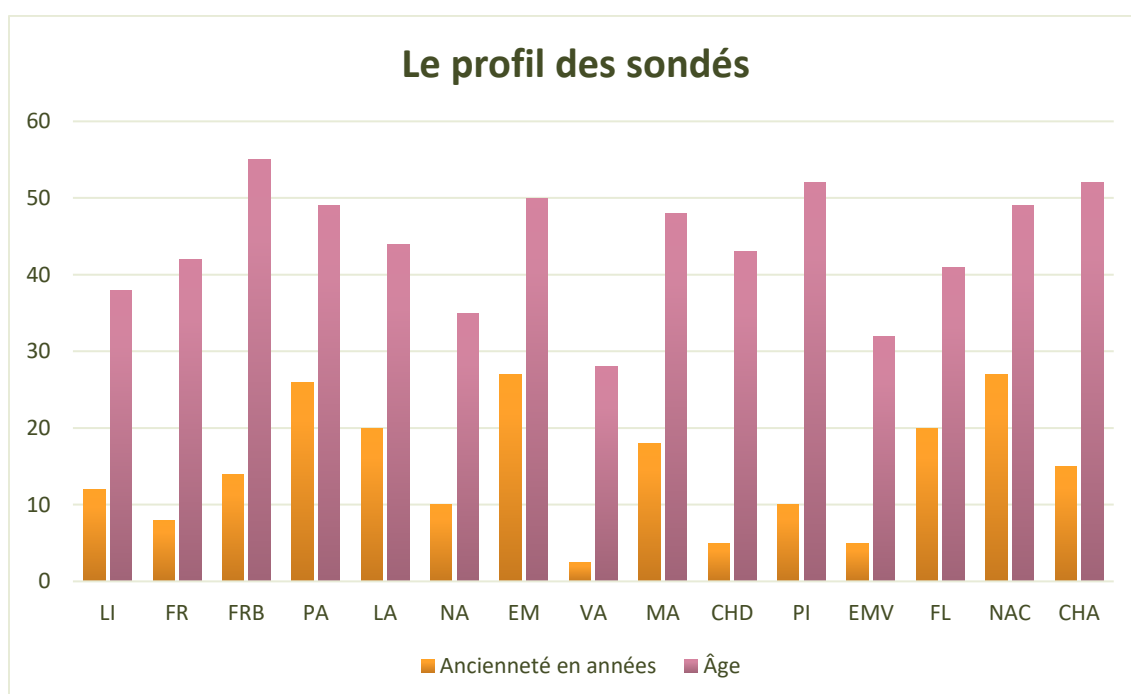


Fig. 17 : le profil des sondés

Toutes les tranches d'âge sont ainsi représentées, ainsi que les différents niveaux d'ancienneté. Il n'est pas possible cependant d'adjoindre à ce tableau le niveau de diplôme de chaque agent, dans la mesure où certains mettent en avant

leur formation scolaire et universitaire et d'autres leur expérience professionnelle à la question « quelle est votre formation initiale ? ». Ceci témoigne déjà d'une hétérogénéité parmi les sondés, puisque pour une partie d'entre eux, le métier de magasinier est le résultat d'une reconversion.

Agent	Formation initiale
LI	DEUG Psychologie
FR	Ingénieur
FRB	Libraire
PA	Baccalauréat
LA	Master Philosophie
NA	DUT Infocom
EM	Comptable
VA	Licence Lettres et licence professionnelle Librairie et métiers du livre
MA	Relieur
CHD	Doctorat en Sciences sociales
PI	Educateur sportif
EMV	DUT Infocom et licence Histoire de l'art, master professionnel Métiers du livre
FL	Baccalauréat
NAC	Vendeuse en confection
CHA	Institutrice

Fig. 18 : la formation initiale des sondés

Outre le constat d'une grande variété de profils, néanmoins plutôt orientés vers les sciences humaines¹⁵⁸, cet échantillon confirme les analyses des rapports de jury : presque tous ces agents sont d'un niveau supérieur au brevet. Près de la moitié d'entre eux pourrait prétendre au passage d'un concours de catégorie A (un agent disposant même d'un doctorat). Cela provoque pour certains, on le verra, un sentiment de décalage net entre leur formation initiale et leur métier actuel.

¹⁵⁸ Comme c'est le cas de toute la profession.

Enfin, les agents sondés ont des statuts différents :

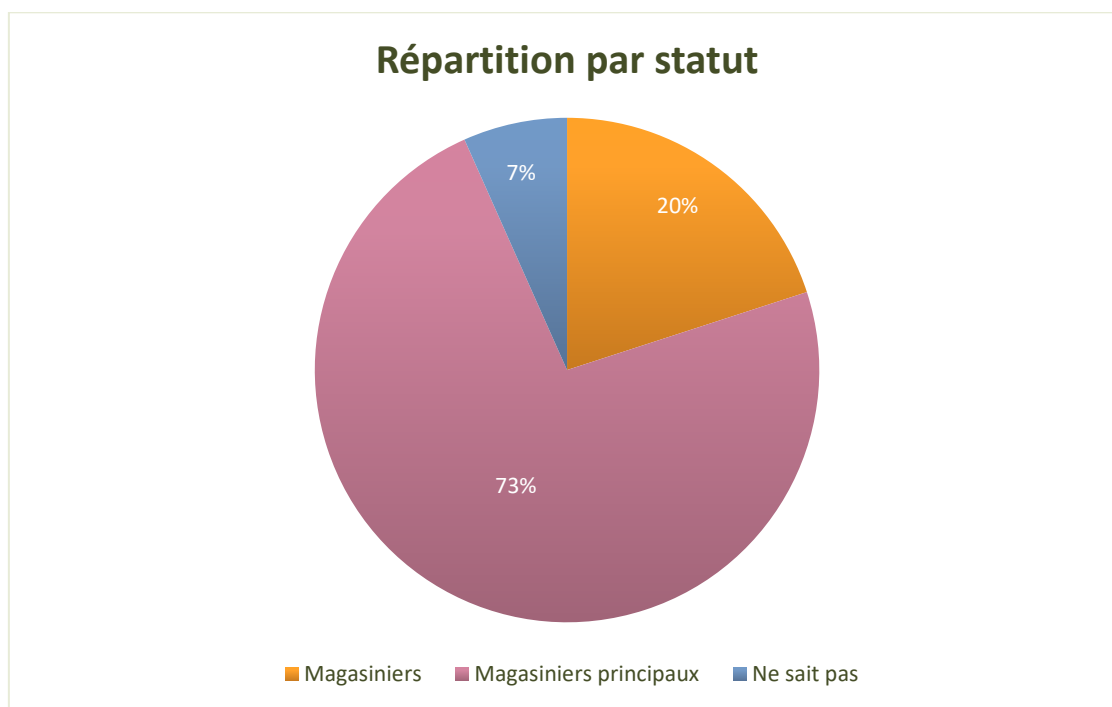


Fig. 19 : répartition par statut des sondés

De cette manière, la perception de la différence entre magasinier et magasinier principal peut être étudiée selon les points de vue des deux catégories d'agents. Il n'a pas été possible d'affiner davantage (1^{re} et 2^e classe), dans la mesure où la plupart des sondés ne le savaient pas. Cela témoigne du peu d'intérêt porté en général par les agents à leur statut ; ou d'une désillusion sur la progression de leur carrière. Il y a pourtant une différence nette de rémunération entre les magasiniers et les magasiniers principaux en fin de carrière. Un agent ignorait même si elle était magasinier ou magasinier principal : « c'est le genre de choses auxquelles je ne fais pas du tout attention » (NA). Et pourtant, il apparaît clairement dans les entretiens que le statut doit être réformé.

II. UN STATUT A FAIRE EVOLUER

En effet, bien que le métier suscite toujours de l'enthousiasme, l'inadaptation du cadre statutaire et du recrutement, ainsi que la paralysie des carrières, indiquent la nécessité de revoir le statut.

1. Le métier suscite toujours de l'enthousiasme

A la question introductive, volontairement provocatrice (mon sujet de mémoire est le suivant : « le métier de magasinier, disparition ou évolution ? ». Qu'est-ce que cela vous inspire ?), les sondés ont massivement fait part de leur confiance en l'avenir pour le métier de magasinier. En effet, pour onze agents, les magasiniers ne peuvent disparaître, quelles que soient les évolutions du métier. FR constate des suppressions de poste, mais qui restent rares. La principale raison évoquée pour le maintien du statut est la nécessité de poursuivre le travail strictement physique sur les collections (LI, MA, FL). De même, il sera toujours nécessaire d'aller chercher des documents pour les usagers (NA).

En dépit du développement des automates de prêt-retour, les magasiniers ne sont pas non plus inquiets à propos de l'éventuelle disparition du service public. Au contraire, comme l'expliquent NA et EM, le public aura toujours besoin de contact humain. En bref, « disparition non, il n'en n'est pas question » (FRB).

Cependant, bien que les tâches effectuées par les magasiniers soient toujours indispensables, le statut en lui-même semble précaire (EM, VA). Comme le résume FL, « il y aura disparition du grade ou de la fonction, mais pas des activités ». En effet, plusieurs agents ont fait l'expérience du non-remplacement d'un agent partant à la retraite dans leur équipe, et « ça n'augure rien de bon » (EM). D'autres font état du remplacement progressif des titulaires par des contractuels, ce qu'ils déplorent (LI, VA).

Pour expliquer la disparition des emplois de magasiniers, on peut évoquer l'accès à l'autonomie des universités en termes de gestion de la masse salariale depuis 2009 ainsi que la nécessité de trouver un poste sur place aux promus : les postes de magasiniers sont souvent « repyramidés » quand l'un d'entre eux s'en va.

De fait, les agents sont surtout inquiets de voir leur statut disparaître, plutôt que leurs missions, au profit d'une organisation plus libérale, privilégiant les emplois précaires aux titulaires. Mais en dépit de cet attachement au statut, ce dernier leur apparaît comme bancal.

2. Le statut est inadapté

a. Hiérarchie dans le corps

L'analyse du corpus de fiches de poste a démontré que le passage de magasinier à magasinier principal constituait une progression de carrière n'ayant pas ou très peu d'impact sur les responsabilités, quoi qu'en dise le statut. Pour deux magasiniers principaux, la différence existe néanmoins, car ces derniers ont plus de compétences (LI) et font le lien avec la hiérarchie : « il y a forcément une différence puisque c'est moi qui les note » (FL). Elle existe aussi pour deux magasiniers des bibliothèques qui regrettent que leurs collègues principaux la leur fassent sentir (VA, CHD).

Mais, pour huit principaux et un magasinier, il n’y a aucune différence. Il est très important de ne pas utiliser son grade pour faire pression sur les collègues, pour NAC. CHA, magasinier principal, est même encadrée par un magasinier. La hiérarchie dans le corps dépend donc plutôt de la responsabilité confiée que du grade : « le statut ne signifie pas grand-chose, même si on le ressent au niveau du salaire ! » (CHD). Pourtant, en dépit de cette souplesse dans la répartition des tâches, qui semble plutôt se faire en fonction des compétences, le cadre statutaire dont dépend l’avancement de carrière et donc la rémunération est rigide, ce qui est très regrettable pour la majorité des sondés.

b. « Magasinier », un terme tombé en désuétude

A ce cadre statutaire inadapté s’ajoute un malaise pour un tiers des agents qui estime que le terme de « magasinier » n’est plus représentatif du métier et doit être changé. Cette remarque a été faite spontanément par ces agents, la question de l’appellation du métier ne faisant pas partie du guide d’entretien.

FRB a « horreur de ce terme », quand MA, EMV et CHA indiquent qu’il ne peut s’appliquer aujourd’hui qu’aux agents travaillant dans de très grandes structures comme par exemple la BnF. Pour FL, « ce n’est pas joli “magasinier”. Agent de bibliothèque, ou j’en sais rien... ». Héloïse Courty indique que ce terme a été choisi pour identifier la fonction principale des magasiniers, à savoir travailler dans les magasins. Il aurait par la suite été conservé pour éviter de froisser des susceptibilités¹⁵⁹. Mais « il n’y a plus seulement ces fonctions-là, d’autres s’y ajoutent » (MA).

Aujourd’hui, cette appellation est donc certainement à revoir, dans la mesure où de nombreux magasiniers s’en plaignent, y compris dans des publications récentes¹⁶⁰. C’est de plus un terme qui peut difficilement être mis au féminin, alors que les femmes y sont très présentes, quoique dans une moindre mesure que les autres corps des bibliothèques : 58% contre 78,1% chez les bibliothécaires ou 76% chez les BIBAS¹⁶¹. Enfin, ce terme est utilisé dans le secteur privé pour les agents de manutention, notamment dans le domaine de l’alimentaire, ce qui entraîne de la confusion.

Au-delà du nom, c’est également le recrutement que les agents souhaitent voir évoluer.

3. Le recrutement actuel n’est pas efficace

a. Les lauréats de concours ne sont pas convaincants

En effet, selon plusieurs agents, le concours de magasinier principal ne serait pas forcément à même de recruter de bons éléments. Ces agents, minoritaires au sein de l’échantillon mais virulents à ce sujet, éprouvent une méfiance généralisée

¹⁵⁹ COURTY, Héloïse. *L’évolution des agents de catégorie C en bibliothèques*. Villeurbanne : Enssib, 2011, p. 47.

¹⁶⁰ AGIÉ-CARRÉ, Sophie. Mon expérience de magasinier : Thierry Rouault. *Bibliothèque(s)*. 2018, n° 92-93, p. 146-149.

¹⁶¹ CARBONE, Pierre, CLAUD, Joëlle, MICOL, Charles, et al. *Quels emplois dans les bibliothèques ? Etats des lieux et perspectives* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2013, p. 17. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l’adresse : https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2013/20/3/Quels_emplois_dans_les_bibliotheques_Etat_des_lieux_et_perspectives_247203.pdf.

envers l'ensemble des concours : « à l'oral, si on est bon orateur, on peut gruger, avoir son concours alors qu'on ne sera pas forcément un bon professionnel » (LA) ; « je connais des gens qui ont réussi des concours et qui brassent beaucoup de vent » (NA)...

Ces deux agents (dont une l'ayant réussi) proposent ainsi de supprimer le concours et de généraliser le recrutement direct, seul à même d'évaluer le savoir-être d'un agent, qui serait plus important que les compétences techniques, ces dernières pouvant toujours être acquises *a posteriori*.

Pour un agent cependant, le recrutement sans concours est injuste : « le concours écrit est dévalorisé du fait que des personnes (...) peuvent passer un entretien qui vaut le concours. Donc nous on se casse la tête à le passer... » (FL).

Les avis sont donc partagés parmi les agents, dont 20% estime que le concours n'est pas efficace. Les 80% restants n'ont pas particulièrement soutenu le concours, mais le considèrent comme un mode de recrutement qui n'est pas plus mauvais qu'un autre. Ils sont un tiers en revanche à penser que le concours tel qu'il existe actuellement produit un décalage néfaste entre les agents.

b. Le concours produit un décalage important entre les générations

Selon Bertrand Calenge, l'entrée par concours favorise les niveaux d'études élevés, d'où le fait qu'une partie des magasiniers est en attente de la réussite d'un concours de niveau supérieur ; les plus diplômés peuvent profiter de leur passage en catégorie C pour enrichir leur expérience, mais cette situation doit être temporaire, au risque de provoquer un sentiment de déclassement et d'exploitation qui rejaillit négativement sur l'équipe¹⁶². Pour un agent du panel, en effet, le sentiment de déclassement peut-être très fort : « là je suis dans une phase où ça va bien, je ne me remets pas en cause. Mais on m'aurait posé la question il y a 6 mois j'aurais dit "c'est horrible, je ne sais pas ce que je fais là..." » (EMV).

La dichotomie entre les surdiplômés et les autres n'est pourtant pas si nette dans l'échantillon étudié. En effet, bien que presque tous les sondés disposent d'un diplôme supérieur au brevet, un tiers seulement estime qu'il n'y a pas d'adéquation entre les missions dont ils sont chargés et leur niveau d'étude. Cela concerne trois agents qui se sont réorientés (EM, PI et NAC), un agent titulaire d'un doctorat (CHD) qui considère néanmoins que « c'est un travail comme tout autre » et que son diplôme lui donne une certaine légitimité à prendre des initiatives, et un agent titulaire d'un master (EMV). LA, également titulaire d'un master, ne voit pas non plus d'adéquation entre son poste et son niveau d'étude, mais elle « espère qu'on ne [lui a] pas fait confiance pour ça au début parce que, bien sûr ça compte, mais il n'y a pas que ça ». Neuf agents considèrent occuper un poste en relation avec leur niveau d'étude, y compris lorsqu'ils sont titulaires d'un Bac+2 (LI, NA) ou d'un Bac+3 (VA).

Pour autant, les agents constatent que les surdiplômés auront davantage tendance à partir rapidement, après avoir passé d'autres concours. Dans son blog, un magasinier en BU explique que le marché du travail a vu arriver des magasiniers surqualifiés dont l'objectif est de passer rapidement un concours de

¹⁶² CALENGE, Bertrand. *Bibliothécaire, quel métier ?* Paris : Cercle de la librairie, 2014, p. 205. ISBN 2-7654-0890-4.

catégorie supérieure. Le statut de magasinier devient ainsi transitoire pour l'évolution de carrière¹⁶³.

Cela provoque de forts déséquilibres entre les agents selon un tiers des sondés. Pour LI, « dans les équipes, il y a le problème des magasiniers surdiplômés d'un côté et des "magasiniers à l'ancienne" de l'autre », ce qui a souvent pour effet de provoquer de la jalousie envers ceux qui accèdent à des tâches plus valorisantes. La même observation se retrouve dans le blog cité précédemment : les agents ambitieux seraient réticents à faire de la manutention ou du rangement. Et pour cause : selon CHD, « 70% des collègues ont un Master 2. Donc à ce niveau-là, je trouve que les responsabilités et les tâches devraient évoluer vers des choses beaucoup plus intéressantes que le magasinage ».

Le concours, de plus en plus réussi par les surdiplômés, a donc un double effet : d'une part, il favorise le *turn-over* des équipes, qui s'en retrouvent déstabilisées. D'autre part, il fait entrer dans le métier des agents qui ne sont pas forcément satisfaits par les seules tâches manuelles mais peuvent également être en attente de missions plus valorisantes, au détriment d'agents moins diplômés qui peuvent à leur tour éprouver un sentiment de déclassement. De plus, les magasiniers ressentent leur progression de carrière comme difficile.

4. La progression de carrière est difficile

Treize agents, soit 86% de l'échantillon, ont tenté de passer un concours de catégorie supérieure. Parmi eux, cinq ont abandonné ce projet, découragés par la difficulté de l'exercice. Le risque de devoir changer de région est un frein très important pour le passage des concours selon un tiers des sondés. Le concours n'est donc pas une possibilité de carrière largement ouverte, notamment en raison du faible nombre de postes. Dans un article de *Bibliothèque(s)*, un magasinier fait de plus état de son incompréhension envers ce concours, qui n'existe pas pour le passage de conservateur à conservateur en chef¹⁶⁴.

L'autre possibilité de progression est la promotion, qui là aussi reste très rare. LA, en décalage grade-fonctions pendant de nombreuses années (encadrement de 14 agents et de 22 moniteurs), a été promue en septembre 2018 : « petit à petit il y a eu cette reconnaissance qui est rare, donc je suis vraiment très contente ». Les promotions, de plus en plus rares, ne peuvent aboutir que lorsque les agents assurent déjà des fonctions supérieures à leur grade (LA, FRB), notamment celles qui touchent au catalogage (PA, FL). Les agents ont ainsi le sentiment que pour pouvoir progresser dans leur carrière, il est nécessaire d'accepter de réaliser des tâches supérieures à celles pour lesquelles ils sont normalement rémunérés. Ainsi, « le nombre de promotions étant chaque année plus faible, accepter d'occuper des fonctions de B entraîne amertume et déception pour les magasiniers »¹⁶⁵. Cette difficulté à progresser, que cela soit par tableau d'avancement ou par liste

¹⁶³ CARRÉ, Alain. Magasinier de bibliothèque. Dans : *Ma(g) BU* [en ligne]. 4 décembre 2009. [Consulté le 19 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://magbu.wordpress.com/2009/12/04/magasinier-de-bibliotheque/>.

¹⁶⁴ AGIÉ-CARRÉ, Sophie. Mon expérience de magasinier : Thierry Rouault. *Bibliothèque(s)*. 2018, n° 92-93, p. 148.

¹⁶⁵ *Ibid*, p. 148.

d'aptitude, s'accompagne d'une grande difficulté à muter (FL, CHA). Ce constat a aussi été fait par les syndicats¹⁶⁶.

Pour deux agents, néanmoins, c'est l'intérêt du poste qui compte plus que le statut (LI, FRB). Et en effet, ce sont les missions actuelles et à venir qui font le plus débat chez les magasiniers.

III. UNE VISION HOMOGENE DU METIER AUJOURD'HUI, QUAND L'AVENIR FAIT DEBAT

La définition donnée par les agents de leur métier actuel est relativement homogène : les activités manuelles déclinent dans une certaine mesure et les missions en général sont repensées. Mais le service public cristallise de nombreuses tensions et les nouvelles activités à venir sont inégalement perçues.

1. Un nouveau périmètre pour le métier de magasinier

Globalement, les agents constatent que les activités sont de plus en plus diversifiées et s'orientent aussi vers des domaines de spécialité (PA est par exemple spécialiste des ressources en Mathématiques). En raison de cette extension des domaines d'activités des magasiniers, il est nécessaire de repenser l'organisation : « plus, plus, plus ce n'est pas possible ! Donc les tâches actuelles se feront autrement » (LA).

a. Une redéfinition du cœur de métier ?

La moitié des agents fait état d'une baisse notable d'activités « cœur de métier », telles que l'équipement et le rangement. C'est aussi le cas pour la manutention et le magasinage en général. Comme le résume PA, « les magasiniers qui passaient leur temps en magasin c'est fini ». L'autre moitié est cependant plus circonspecte et ne considère pas que des tâches aient pris moins de place dans leur temps de travail depuis le début de leur carrière.

Ce qui fait consensus auprès des agents est plutôt une redéfinition de ce cœur de métier, qui passe par plusieurs évolutions. Le traitement des documents numériques à la place des documents papier est notamment souligné (FR, NA). Mais c'est surtout le service public qui connaît le plus de changements. Il prend en effet de plus en plus de place (FR, LA), quitte à ne plus laisser de temps pour s'occuper des collections, ce qui peut être problématique : « s'il n'y a pas de livres et qu'il n'y a plus que du service public, au bout d'un moment, il va y avoir un problème ! » (NA). La démarche qualité est également très présente dans cette redéfinition du métier. Plusieurs agents font partie d'un groupe de travail autour de la charte Marianne dans leur établissement : à propos des usagers, « on doit maintenant anticiper leurs besoins » (FR). Cette attention portée à la qualité de l'accueil du public est appréciée : « on n'est pas dans un supermarché où les caissières sont stressées parce que tout le monde râle quand ça ne va pas assez vite » (NAC).

¹⁶⁶ SNASUB. *Pénurie de postes, pénurie de promotions. CAPN des magasiniers du 15 juin 2017* [en ligne]. Paris : SNASUB, 2017. [Consulté le 27 mai 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.snasub.fr/IMG/pdf/Motion_Penurie_de_postes_-_penurie_de_promotions.pdf.

Le cœur de métier est donc peu à peu redéfini, avec pour certains la mise à l'arrière-plan de tâches traditionnelles, et pour tous une évolution de ces activités vers le numérique et la qualité de l'accueil.

b. Un intérêt partagé pour les missions statutaires

Cette redéfinition est-elle appréciée des magasiniers ? Bertrand Calenge dans *Bibliothécaire, quel métier ?* consacre un chapitre aux plaisirs liés aux activités bibliothéconomiques. Beaucoup sont liés à des activités des magasiniers : plaisir de toucher les livres et de les équiper, de les réparer¹⁶⁷. Il évoque également le plaisir de renseigner les lecteurs et de se sentir utile¹⁶⁸.

Depuis la parution de cet ouvrage, publié pour la première fois en 2004, l'intérêt pour les missions purement statutaires a évolué. Le graphique ci-dessous est le résultat obtenu par chaque item à la question : « notez de 0 à 5 ces activités, en fonction de ce que vous aimez faire ».

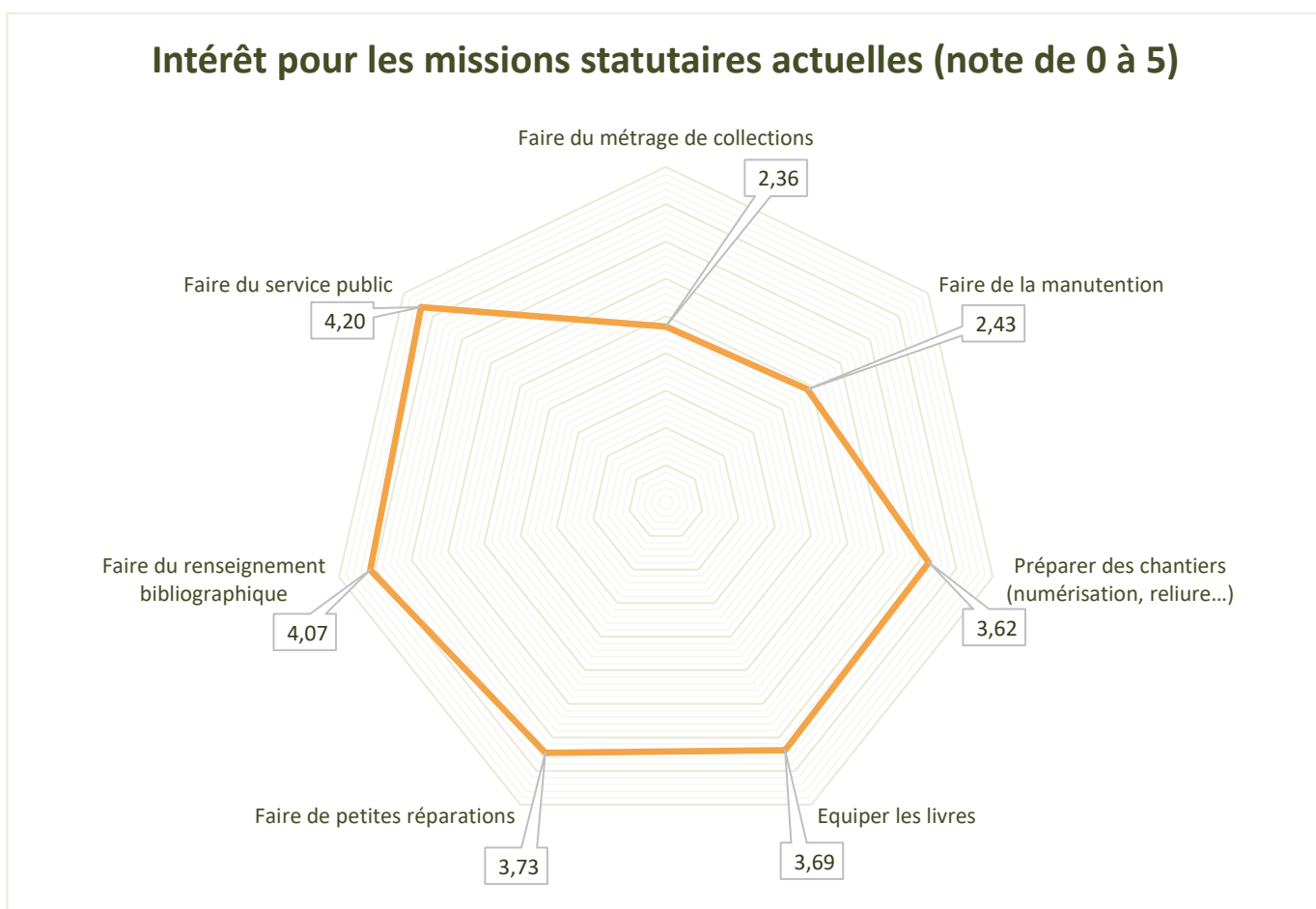


Fig. 20 : intérêt pour les missions statutaires actuelles¹⁶⁹

¹⁶⁷ CALENGE, Bertrand. *Bibliothécaire, quel métier ?* Paris : Cercle de la librairie, 2014, p. 266. ISBN 2-7654-0890-4.

¹⁶⁸ *Ibid.*, p. 173-174.

¹⁶⁹ L'item « faire du service public » correspond à l'accueil global des usagers.

On constate d'emblée que le métrage de collections et la manutention sont peu appréciés des agents. Les tâches relatives aux collections obtiennent une note honorable, mais qui reste loin derrière celle obtenue par les missions de service public. Et en effet, les agents ont spontanément fait part au cours des entretiens de leur attachement au public. FRB et PA le qualifient d'« adorable », PA et FL apprécient le fait de rarement rencontrer les mêmes usagers. Pour LA, l'essentiel est de jouer un rôle de médiateur avec le public afin de lui faire connaître toutes les ressources présentes. De même, le renseignement bibliographique est très apprécié, car il fait appel aux compétences de recherche documentaire des agents (FL). Il peut être frustrant de ne pas pouvoir aller jusqu'au bout d'une recherche en cas de grande affluence (NAC), mais la satisfaction du besoin de documentation de l'utilisateur est une source de plaisir : « quand quelqu'un me demande un livre je vais tout faire pour le trouver » (CHA).

L'intérêt porté aux tâches relatives au traitement physique des collections, citées par Bertrand Calenge, n'est pour autant pas absent de l'échantillon : FRB aime s'occuper des livres papier, EM et MA sont extrêmement attachées aux collections patrimoniales, qui revêtent à leurs yeux un caractère prestigieux et valorisent leurs compétences en matière de conservation préventive.

Par ailleurs, les magasiniers apprécient les échanges entre collègues. La plupart souligne l'importance du travail en équipe. Pour NAC, les magasiniers peuvent apporter beaucoup aux autres collègues lorsqu'ils sont sollicités pour être formateurs : « on va de nouveau changer bientôt [de SIGB], je vais avoir un grand rôle de formateur ».

Enfin, le management est très apprécié par tous les magasiniers encadrants de l'échantillon. Cette mission n'entraîne pas dans le schéma ci-dessus, en ce qu'elle concerne très peu de magasiniers, bien que statutaire. Pour LI, c'est très formateur. FR, qui n'a pas eu à faire de note administrative, pense que cela constitue un bon entraînement au management, car « poser une problématique, savoir faire un plan, poser les bonnes questions, c'est important quand on encadre ». Pour LA et MA, c'est une tâche stressante mais très intéressante et stimulante. FL considère même que c'est l'activité la plus importante dans son métier : « encadrer les gens (...) j'aime ça ».

Les missions statutaires continuent donc à intéresser les magasiniers, avec toutefois une nette préférence pour le service public. Pourtant, cette activité cruciale pour une bibliothèque peut être source de conflits.

2. La mission principale de service public cristallise de nombreuses tensions

Traditionnellement, la mission de renseignement bibliographique est confiée aux personnels de catégorie B et A. Dans l'ouvrage *Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne*, on peut lire que les magasiniers « pourraient répondre aux questions de localisation et de réorientation »¹⁷⁰. Sous-entendu, les magasiniers ne peuvent répondre à d'autres questions. De même, l'IGB concédait il y a dix ans aux magasiniers leur connaissance des collections et des catalogues en raison de leurs nombreuses heures de service public, mais « même s'ils ont

¹⁷⁰ NGUYEN, Claire. *Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2010, p. 23. ISBN 978-2-910227-82-1.

souvent la tentation d’y répondre, ils ne sont pas formés pour répondre à des questions bibliographiques complexes »¹⁷¹. Il est donc nécessaire de faire appel à des personnels de catégories supérieures pour répondre à ces questions. Pour la majorité des agents de l’échantillon, il est difficile d’être cantonné aux opérations de prêt et de retour, surtout à présent que celles-ci sont de plus en plus automatisées. Pour VA, « un catégorie B ou A va faire du renseignement bibliographique et on laisse les “basses besognes” aux catégories C ». Les agents sont donc nombreux à éprouver du ressentiment, car ils s’estiment légitimes à répondre. D’autres éprouvent une certaine gêne à l’idée de demander de l’aide pour des questions pointues. Quelques agents, comme CHA, estiment même être plus compétents que les autres catégories pour ces tâches, car grâce au service public ce sont eux qui connaissent le mieux les collections et le fonctionnement du SIGB. En 2001 déjà, un magasinier, dans le cadre d’un entretien, estimait que les agents de catégorie C n’étaient pas assez écoutés, alors que ce sont eux qui connaissent le mieux le public¹⁷².

D’autres agents interrogés, moins nombreux, font le même constat d’un renvoi du public vers des personnels de catégorie B ou A, mais considèrent que c’est logique, dans la mesure où ces personnels sont mieux formés. C’est le cas par exemple de FR, PA ou MA. Enfin, seuls deux d’entre eux considèrent qu’il n’y a aucune différence entre les catégories en situation de service public ; on pourrait penser que ces agents sont dans de petites structures, or c’est le cas de FR mais pas de NAC. Les agents se positionnent majoritairement pour une formation au renseignement bibliographique et au service public en général. EMV résume : « en service public la personne qui vient ne se dit pas “celui-là il est magasinier, il ne va pas savoir me répondre sur ça, donc je ne vais pas lui poser la question” ». Le renseignement peut en outre être angoissant, en raison de l’abondance des sources disponibles selon NA, d’où la nécessité d’une formation.

Les magasiniers sont la vitrine de la bibliothèque en raison de leur présence régulière à l’accueil. Pourtant, une autre source de tension réside dans l’image qu’ils donnent au public. Ainsi, PA « [n]’aime pas quand les étudiants viennent et qu’ils [les] voient en bas et qu’ils se disent “ils discutent, il n’y en a pas un qui bosse !”. Je n’aime pas cette image des fonctionnaires ». Cette image est pourtant difficile à faire évoluer. En effet, « souvent un bibliothécaire est considéré comme quelqu’un qui reclasse des livres en rayon, qui colle des étiquettes, qui fait taire des gens dans une salle de lecture ou qui lit le journal dans son bureau. Confusion et absence de visibilité sont partout présentes »¹⁷³. Ces tâches les plus visibles pour le public sont aussi celles qui constituent le quotidien des magasiniers. Il y a donc urgence, pour les agents, à faire évoluer cette image.

¹⁷¹ RENOULT, Daniel. *La filière bibliothèques de la fonction publique d’Etat. Situations et perspectives* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2008, p. 28-30. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l’adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1800-la-filiere-bibliotheques-de-la-fonction-publique-d-etat-situation-et-perspectives.pdf>.

¹⁷² BRIAND, Gérard et CHALVE, Pierre. Un magasinier au SCD Montesquieu Bordeaux IV. *Bulletin d’informations de l’Association des Bibliothécaires Français*. 2001, n° 193, p. 42.

¹⁷³ LAPÈLERIE, François. Qu’est-ce qu’un bibliothécaire ? Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2001. [Consulté le 27 avril 2018]. Disponible à l’adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2001-02-0118-012>.

3. Les nouvelles missions à venir sont inégalement perçues

Au cours des entretiens, de grandes tendances sur le métier de demain ont émergé. La formation des usagers, le catalogage et l'action culturelle constituent l'avenir pour la majorité des agents sondés, qui souhaitent être accompagnés dans ces mutations par une offre de formation continue adaptée.

a. Le métier de demain

Le graphique ci-dessous est la synthèse des réponses des agents à la question : « Pensez-vous que le métier de magasinier évoluera vers... ».

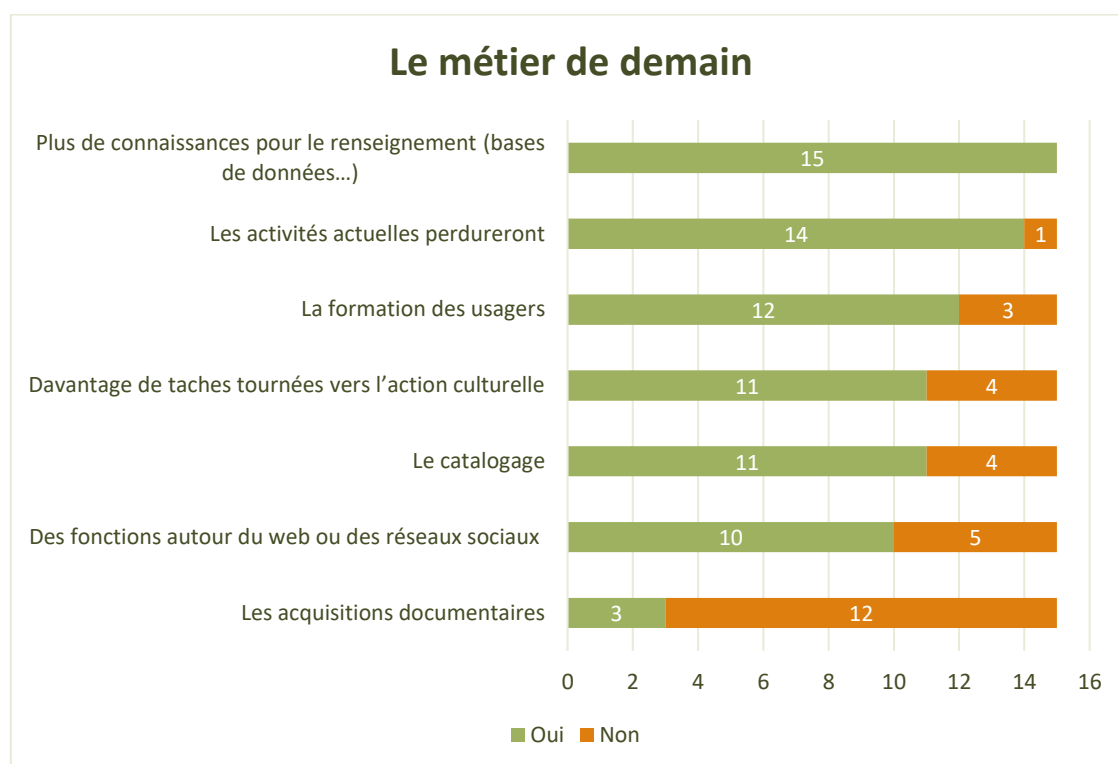


Fig. 21 : le métier de demain

Les agents sont unanimement convaincus que la connaissance des bases de données sera nécessaire pour être plus à même de renseigner les usagers ; par extension, ces agents sont très enclins à faire du renseignement bibliographique. Comme le résume EMV, « le renseignement, il y a intérêt ! ». De même, le maintien des activités actuelles fait la quasi-unanimité. Ainsi, les agents n'imaginent pas voir disparaître des tâches, tout en reconnaissant que certaines diminuent.

La formation des usagers, l'action culturelle, le catalogage, la communication via les réseaux sociaux font partie de leur horizon d'attente. Pour certains, ces tâches constituent déjà le quotidien.

En revanche, les acquisitions semblent être encore une tâche réservée aux catégories supérieures. Des magasiniers sont déjà acquéreurs¹⁷⁴, mais cela reste

¹⁷⁴ 5% des agents participent aux acquisitions et 2% les réalisent totalement, dans le corpus de fiches de poste.

pour l'instant extrêmement minoritaire. En effet, cela constitue un décalage grade-fonctions très important. Les agents interrogés y sont globalement opposés, bien que quelques-uns pensent que cela serait une évolution intéressante. Pour PA, « on ne fera pas d'acquisition, car dans ce cas-là on n'est plus magasinier ! ». De même, CHA « ne pense pas que les C vont accepter. Peut-être parce que ce n'est pas leur boulot et qu'il n'y a pas de reconnaissance ». Pour FR, les acquisitions nécessitent de bien connaître les fonds, les étudiants et les enseignants, ce qui n'est pas du ressort des magasiniers. Enfin, FRB apporte une explication plus administrative : les acquisitions n'entreront jamais dans le périmètre des magasiniers tant qu'il y aura une séparation entre les trois classes A, B et C.

On constate en outre que la moitié des agents interrogés répondent « oui » à tous les items, sauf aux acquisitions, ce qui témoigne d'une confiance globale en l'avenir pour le métier. Contrairement aux idées reçues, le découpage des réponses ne se fait pas en fonction des diplômes ou de l'âge. Des agents très expérimentés comme de jeunes agents ont fourni une vision du métier de demain très similaire. Ce dernier inclut notamment le catalogage et la formation des usagers, identifiés dans la deuxième partie de ce mémoire comme incontournables et faisant l'objet d'un focus ci-dessous, car ils ont suscité beaucoup de remarques de la part des agents, ce qui était moins le cas des autres items.

b. Focus sur le catalogage

Le catalogage est globalement pressenti comme une activité de demain, même si une minorité d'agents, comme PA, estime que les magasiniers n'ont pas à en faire. Si pour FR la baisse des acquisitions de livres papier induira une baisse de cette activité, de sorte que les magasiniers n'auront pas besoin d'y participer, d'autres estiment que les établissements ont besoin de l'aide des magasiniers car il n'y a pas assez d'agents pour traiter tous les fonds. Et en effet, nombreuses sont les bibliothèques universitaires qui peinent à signaler tous leurs documents sur leurs ressources propres, comme en témoigne le dernier appel à projets de l'ABES pour le catalogage rétrospectif, qui a financé 47 projets en 2017¹⁷⁵.

De plus, cette activité est considérée comme intéressante par le tiers des agents, qui la voient comme l'évolution logique du métier de magasinier et comme une progression de la catégorie vers des compétences plus poussées. Une minorité d'agents en fait déjà. CHD se montre particulièrement enthousiaste à cet égard : « moi demain si on m'appelle à faire du catalogage, je sauterai de joie parce que je demande juste à apprendre des choses ».

c. Focus sur la formation des usagers

La formation des usagers, quant à elle, provoque des réactions beaucoup plus mitigées. NA estime que « la formation fait partie de nos fonctions : quand on est en service public et qu'on montre aux usagers comment se servir du catalogue, c'est de la formation aux usagers ». De même, pour CHA, passer beaucoup de temps en service public donne plus de légitimité à former. Cela témoigne d'un certain flou, qui se retrouve chez beaucoup de magasiniers de l'échantillon, autour de la notion de formation des usagers. L'élaboration d'une formation, la définition de prérequis et de compétences à atteindre, l'ingénierie pédagogique, l'évaluation

¹⁷⁵ ABES. *Rapport d'activités 2017* [en ligne]. Montpellier : ABES, 2018, p. 13. [Consulté le 14 novembre 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.abes.fr/Media/Fichiers/Footer/Rapport-d-activite/RA2017>.

de la formation nécessitent en effet des compétences très différentes du renseignement. Une minorité d'agents effectue déjà des formations.

Si la majorité des agents n'a pas de véritable avis sur l'activité de formation, un tiers a clairement exprimé un sentiment de rejet. C'est même un point bloquant pour passer les concours de catégorie B pour LI. FR accepterait de montrer le catalogue aux étudiants de première année, mais ne se sentirait pas légitime pour les autres, craignant de devoir échanger avec les enseignants-chercheurs. Un autre point bloquant réside dans la formation continue, qui n'est pas toujours adaptée.

d. Pour accompagner ces mutations, la formation continue a un rôle essentiel à jouer

Les agents sondés considèrent globalement que l'offre de formation continue est très riche. Il est de surcroît facile d'y assister, du moment que le planning de service public le permet. Certains reconnaissent toutefois qu'ils en suivent peu, malgré la richesse de cette offre (LI, PI).

Pourtant, quelques agents déplorent que certaines formations soient décevantes (NA, EM, EMV ou encore VA) car elles ne sont pas adaptées aux souhaits des agents. Pour un quart, ces souhaits ne sont pas écoutés ; pour MA, les agents de catégorie B ou A obtiennent plus facilement que les magasiniers les formations qu'ils demandent. Enfin, une minorité d'agents regrette l'absence de formation post-concours : « il faudrait surtout qu'il y ait une formation, c'est ça qui pêche. Pour l'accueil c'est extrêmement important, aussi pour le travail en magasin, pour la manutention des collections... » (MA). Il est très intéressant de constater que très peu de magasiniers déplorent cette situation, alors qu'elle est décriée par de nombreux encadrants. Il y a donc un décalage entre ces derniers et les magasiniers eux-mêmes, qui réclament des formations ponctuelles en fonction des besoins plutôt qu'une formation post-concours généraliste.

En effet, pour la majorité des agents, la formation est véritablement une opportunité pour mieux faire son travail : pour mieux renseigner sur les bases de données (FR), pour accueillir et former les usagers (FR, PA, EMV), pour cataloguer aujourd'hui et demain (FR, FRB, MA, FL) ou encore pour encadrer (LA, FL). Pour NAC, le succès de la formation réside avant tout dans la motivation des agents, ce que confirme FL¹⁷⁶.

En dépit de l'idée reçue selon laquelle les magasiniers ne veulent pas se former, on constate que la quasi-totalité des agents a suivi des formations récemment, et pas seulement pour préparer les concours :

Agent	Dernières formations suivies
LI	Windows 10 et accompagnement au changement
FR	Outil de découverte et veille professionnelle
FRB	FRBR et outil de découverte

¹⁷⁶ « [Former] oui il faut, bien sûr, mais il y a des gens qui sont plus capables que d'autres. Vous voyez bien, il y a des gens qui ne s'intéressent même pas à l'actualité, ils sont même incapables de dire la différence entre telle ou telle grande religion ou philosophie (...). Donc ces gens-là vous pouvez les former, mais cela ne va pas les intéresser. Mais il faut quand même ».

Agent	Dernières formations suivies
PA	C2i et préparation au concours de BIBAS
LA	Recruter et travailler avec des personnes en situation de handicap et outil de découverte
NA	Anglais et logiciels divers
EM	Catalogage et préparation au concours
VA	Inscriptions et usage des microformes
MA	Initiation à l'évolution des catalogues vers RDA et initiation au catalogage du livre ancien
CHD	Faire des tables thématiques et Zotero
PI	<i>Pas récemment</i>
EMV	Droit d'auteur et accueil du public
FL	Préparation au concours et management
NAC	SIGB et accueil du public
CHA	Accueil du public

Fig. 22 : les dernières formations suivies par les agents

Ces formations sont assurées aussi bien par un CRFCB que par l'université ou qu'à l'intérieur du service de documentation directement. Cet échantillon fait état d'une extrême variété dans les formations suivies par les agents : bureautique, management, informatique documentaire, préparation aux concours, catalogage ou encore valorisation y sont représentés. On peut en conclure que l'offre disponible dans les CRFCB est complétée par le plan de formation de l'établissement de rattachement ainsi que par la formation interne au service. Les agents ne sont donc pas démunis face aux évolutions du métier. Il faut toutefois noter qu'une minorité ne ressent pas le besoin de se former. Par ailleurs, les sondés ont tous un CRFCB à proximité ; ce constat est donc probablement à nuancer pour les agents en poste dans des villes moins importantes.

Ces évolutions du métier entraînent nécessairement une redéfinition du positionnement des magasiniers par rapport aux autres agents.

IV. UNE REDEFINITION DU POSITIONNEMENT DES MAGASINIERS SUITE A CES EVOLUTIONS

1. Les relations avec les autres catégories sont globalement bonnes

Le décret fixant les missions des bibliothécaires assistants spécialisés montre que bon nombre des nouvelles activités réalisées par les magasiniers et identifiées plus haut sont normalement réservées aux catégories B : le catalogage, la formation, l'action culturelle et la valorisation¹⁷⁷. Une des conclusions de l'enquête Médiat est qu'il y a « interaction manifeste » entre les activités des catégories B et C¹⁷⁸.

Malgré ces convergences d'activités, les magasiniers sondés ont globalement de bonnes relations avec les BIBAS. Il ne faut pas nier l'existence de certaines tensions : pour LI, la catégorie B a beaucoup évolué, notamment grâce à la formation et aux acquisitions, alors que les C restent cantonnés à leur statut, et les B ne supporteraient pas que les magasiniers fassent du catalogage à leur place. Des tensions peuvent aussi se faire sentir quand les différences entre les catégories sont soulignées de façon trop visible : LA donne l'exemple d'agents de catégorie A refusant le planning qu'elle proposait en tant que responsable de l'accueil du public, en raison de sa catégorie. De même, PA ne comprend pas que des agents B ou A refusent de faire du service public pour le laisser aux C : « on s'est sentis dégradés (...), car entre les A-B-C on ressent les catégories ». Enfin, MA constate que les acquéreurs prennent parfois mal des suggestions d'acquisition des magasiniers.

Mais en majorité, les magasiniers considèrent être des opérateurs de premier niveau pour les activités émergentes, qui peuvent aider les catégories B dans leur réalisation. Les magasiniers peuvent ainsi participer à la chaîne du catalogage et aux activités de formation (FR, MA) et « ce qui est bien, c'est que les B sont pour » (CHA). FRB, déjà catalogueuse, se veut rassurante : « je fais du catalogage pour décharger les collègues, pas pour prendre leur place ! ».

Ainsi, les magasiniers ne ressentent pas, ou rarement, de défiance à leur égard de la part des catégories B et A.

2. Les moniteurs sont complémentaires aux magasiniers

La littérature professionnelle insiste largement sur le risque que représentent les moniteurs étudiants en matière de disparition de postes. En effet, dans la perspective de l'extension des horaires d'ouverture, les bibliothèques universitaires recrutent de plus en plus d'étudiants. Le Plan Bibliothèques Ouvertes +, datant de 2016, stipule que les financements sont attribués entre autres pour « l'embauche de

¹⁷⁷ MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION. *Décret n° 2011-1140 du 21 septembre 2011 portant statut particulier du corps des bibliothécaires assistants spécialisés* [en ligne]. 21 septembre 2011. [Consulté le 17 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000024580517&categorieLien=id>.

¹⁷⁸ COULON, Muriel et TOUSSAINT, Claire. Magasiniers : quelles activités ? Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2017. [Consulté le 26 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-13-0054-008>.

moniteurs étudiants et de personnels de sécurité »¹⁷⁹, et pas pour constituer une mesure d'incitation financière auprès des agents titulaires.

En 2007 déjà, Georges Perrin expliquait que c'était l'amplification de l'emploi étudiant qui permettrait une extension des horaires d'ouverture. Ils sont de plus décrits comme de bons intermédiaires entre le public et les professionnels. Outre l'ouverture, les moniteurs se voient aussi confier le rangement, l'accueil et les renseignements de premier niveau, à savoir une partie du travail des magasiniers¹⁸⁰. En 2019, on constate que la situation des moniteurs est très variée d'un établissement à l'autre : prêt-retour uniquement, renfort pour le rangement voire équipement pour d'autres, une enquête sur leurs activités permettrait d'en savoir plus.

L'ADBU, au sein de la commission Evolution des métiers, s'est penchée en 2012 sur les magasiniers et notamment leur relation avec les moniteurs. Le rapport fait état d'une tension entre eux autour du renseignement mobile, qui deviendrait la spécialité des moniteurs alors que les titulaires, de par leur statut, ne seraient pas habilités à en faire¹⁸¹. Ce n'est pourtant nulle part mentionné dans le décret n°88-646. Pire encore, la concurrence est « féroce » entre moniteurs et magasiniers, selon Florence Roche et Frédéric Saby¹⁸². En effet, les étudiants sont plébiscités car ils coûtent moins cher que les magasiniers titulaires et donnent une bonne image de la bibliothèque au public¹⁸³.

Cette tension évoquée à plusieurs reprises dans la littérature professionnelle ne semble pourtant pas trouver d'écho sur le terrain, car 14 magasiniers interrogés sur 15 considèrent que les moniteurs étudiants sont des compléments aux magasiniers (seul FR s'inquiète de les voir « compter » comme les magasiniers sur le planning). Pour les agents, ils sont même un véritable atout : « c'est pratique, ils font les horaires que personne ne veut faire. Donc moi je dis, vive les moniteurs étudiants ! » (EMV).

Outre le fait qu'ils remplacent les titulaires pendant les plages inconfortables, les agents expliquent que les moniteurs n'accomplissent pas les mêmes tâches : « un magasinier ce n'est pas un moniteur (...). On ne peut pas remplacer un personnel professionnel, qu'il soit contractuel ou titulaire, formé » (FRB). Les étudiants n'ont en effet pas la même connaissance des collections que les

¹⁷⁹ MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION. Améliorer l'accueil en bibliothèques universitaires : le plan « Bibliothèques ouvertes + ». Dans : *enseignementsup-recherche.gouv.fr* [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 23 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid120212/ameliorer-l-accueil-en-bibliotheques-universitaires-le-plan-bibliotheques-ouvertes.html>.

¹⁸⁰ PERRIN, Georges. *L'Emploi des étudiants dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2007, p. 5-14. [Consulté le 6 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/084000513.pdf>.

¹⁸¹ ASSOCIATION DES DIRECTEURS ET PERSONNELS DE DIRECTION DES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES. *Les magasiniers des bibliothèques. Réunion ADBU Commission « Evolution des métiers »* [en ligne]. Paris : ADBU, 2012, p. 2. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://adbu.fr/wp-content/uploads/2013/11/ADBU-Commission-metiers-Magasiniers-23-novembre-2012-d%C3%A9f.pdf>.

¹⁸² ROCHE, Florence et SABY, Frédéric. Perspectives pour l'évolution du métier de bibliothécaire. Une identité professionnelle questionnée. Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2014. [Consulté le 29 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2014-02-0151-002>.

¹⁸³ ROCHE, Florence et SABY, Frédéric. *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2013, p. 181-182. ISBN 979-10-91281-13-3.

magasiniers et changent régulièrement, ils ne peuvent donc pas apporter la même qualité de service¹⁸⁴.

Trois agents (LA, EM et FL) vont plus loin et considèrent que les moniteurs apportent un regard différent, ce qui est très intéressant selon eux :

La plupart sont motivés même s'ils ne veulent pas en faire leur métier, ils ont une énergie et une compréhension, ils travaillent vite et bien (...). Ils font des remarques sur des choses que nous ne voyons plus ou auxquelles on s'est habitués. (LA)

Les moniteurs sont quasiment toujours formés par les magasiniers, plus rarement directement encadrés par eux (trois agents). L'embauche de moniteurs nécessite un dispositif important de recrutement, de formation, de suivi, à renouveler chaque année ou presque en fonction des parcours des étudiants. Les magasiniers, concernés au premier chef en tant qu'agents les plus présents à l'accueil, commencent à gérer des équipes de moniteurs¹⁸⁵. L'extension des horaires d'ouverture étant devenue un objectif prioritaire des bibliothèques universitaires, il est à prévoir que c'est de plus en plus aux magasiniers qu'incombera la gestion des moniteurs. La délégation de cette tâche aux magasiniers passe par une réflexion sur leur encadrement, qui pose de nombreuses questions.

3. Le management des magasiniers est complexe

En effet, comme l'explique LI, les managers peuvent être en difficulté quand des magasiniers ont des compétences très supérieures à d'autres magasiniers dans une même équipe. Cela peut occasionner de la concurrence lorsque les agents les plus demandeurs obtiennent des missions différenciées, au détriment des autres.

Les magasiniers sondés ont tous leur propre vision de la façon dont ils devraient être encadrés. PA a même retourné la question au cours de son entretien : « et vous, en tant que conservatrice, comment allez-vous gérer votre équipe ? ». De grandes orientations peuvent néanmoins être dégagées. Le plus important étant que tous les agents, quelle que soit leur catégorie, fassent du service public, selon une écrasante majorité. Les agents ne voient pas cela comme une usurpation de leurs tâches. Au contraire : « c'est ce qui lie tout le monde dans l'établissement » (EMV). LA, FL et NAC, qui encadrent, soulignent qu'il est plus simple d'encadrer des agents qui font les mêmes tâches qu'eux. A cela s'ajoute la prise en compte des compétences des agents dans la répartition des tâches (CHD) et la valorisation de ces compétences par les encadrants (PA, LA), ces derniers devant faire preuve d'écoute. L'écoute peut notamment passer par la participation des magasiniers aux groupes de travail (FR, LA, EMV), surtout lorsque leurs propres attributions sont discutées (LI). Les agents interrogés qui y participent s'y épanouissent fortement. Mais dans ce cas, les encadrants doivent réellement prendre en compte les avis des agents, sous peine de produire l'inverse de l'effet recherché, à savoir la concertation (PA). Enfin, d'un point de vue spatial, il est crucial que les

¹⁸⁴ COISY, Annie. Vu des BU. Les catégories C dans les bibliothèques de l'Enseignement supérieur. Dans : *Bibliothèque(s)* [en ligne]. 2009, p. 41. [Consulté le 14 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/59702-46-c-qui.pdf>.

¹⁸⁵ Voir l'analyse du corpus de fiches de poste (point a. Des activités pléthoriques dans la Partie 2).

magasiniers disposent d'un bureau comme les agents de catégorie supérieure, même collectif (LI, FR). En effet, les magasiniers ont rarement un bureau, ou sont plusieurs à se partager un même ordinateur, ce qui provoque jalousie et incompréhension¹⁸⁶. En effet, un poste de travail, symboliquement, représente aussi une place dans une organisation.

Le défi le plus grand à relever pour les encadrants ne réside toutefois pas uniquement dans ces préconisations, qui relèvent du bon sens, mais plus dans la gestion d'agents aux aspirations très différentes. Dans un même échantillon, on peut en effet trouver : « moi je suis plus “collections” et elle est plus “service public” » (FRB), « je suis vraiment plus “service public” que “collections” ! » (LA) et « je veux changer, ce sera plus axé sur Marianne et les services aux publics que sur la conservation » (EMV). Les cinq profils identifiés dans le corpus de fiches de poste se retrouvent peu ou prou dans cet échantillon pourtant restreint, par exemple : Traditionnel (PA), Collections (FRB), Manager (FL), Médiateur (EMV), Administratif (PI).

Face à cette diversification des profils, les magasiniers éprouvent des sentiments partagés.

¹⁸⁶ COISY, Annie. Vu des BU. Les catégories C dans les bibliothèques de l'Enseignement supérieur. Dans : *Bibliothèque(s)* [en ligne]. 2009, p. 40. [Consulté le 14 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/59702-46-c-qui.pdf>.

V. UN NOUVEAU METIER QUI INQUIETE ET ATTIRE

Par le biais de l'entretien semi-directif, il est possible d'identifier, en filigrane, des sentiments qui ne sont pas facilement livrés par les agents. Face à l'évolution de leur métier, les magasiniers éprouvent parfois de la frustration, du découragement et des craintes, mais aussi une forte envie de progresser et de mettre leurs compétences au service de ces évolutions.

1. Frustration

Pour un tiers des sondés, le statut des magasiniers est une source de frustration car il est utilisé par les encadrants pour motiver des refus : refus de faire du renseignement bibliographique (PA), de la formation des usagers (LA) ou encore des acquisitions (CHD, qui s'estime légitime à en faire en raison de son doctorat). CHA est contre cette catégorisation : « moi je n'aime pas quand des cadres pensent que de toute façon, un magasinier poussera toujours un chariot. Non, je ne suis pas d'accord ».

Les missions statutaires des magasiniers sont parfois considérées comme très monotones (LA, VA), encadrées à l'extrême (LI, MA) et répétitives : « [le traitement des affiches] c'est quelque chose de vraiment horrible. Du coup j'ai passé un an et demi à ne faire quasiment que ça, et je suis arrivée à saturation » (EMV).

La frustration des agents peut également se faire ressentir dans la situation inverse, notamment quand on leur confie des missions hors statut : pour FR, FRB et EMV, les missions doivent aussi être en conformité avec le salaire. Ainsi, « les collègues magasiniers sont partagés entre le fait de faire des tâches plus intéressantes, mais aussi des tâches qui sont plus à faire par des catégories B et qui se disent "je prends leur place, mais je n'ai pas leur salaire" » (FRB). Le fait de confier des tâches nouvelles aux agents réticents à remplir leurs missions classiques peut enfin engendrer des tensions entre les agents. Les magasiniers « à l'ancienne » peuvent ainsi reprocher aux autres de ne plus faire assez de travail classique comme l'équipement ou le rangement (LI, EMV).

S'ajoutent à cela des difficultés rencontrées par certains vis-à-vis du numérique. Les bases de données peuvent notamment être très difficiles à maîtriser. Pour MA, c'est avant tout une question de génération : « les jeunes (...) sont plus au fait de l'informatique » ; FL tempère et explique que les agents qui n'y arrivent pas sont aussi ceux que cela intéresse le moins, quel que soit leur âge. Dans son blog, un magasinier souligne une nette rupture entre deux générations de magasiniers, qui réside avant tout dans la frontière entre ceux qui ont pris le virage du numérique et les autres¹⁸⁷.

Les sources de frustration sont donc nombreuses chez les magasiniers, notamment en raison d'un statut rigide et de la hiérarchisation parfois lourde dans certains établissements, qui empêchent les magasiniers qui le souhaitent d'accéder à des tâches plus valorisantes, en particulier lorsque cela concerne des agents

¹⁸⁷ CARRÉ, Alain. Magasinier de bibliothèque. Dans : *Ma(g) BU* [en ligne]. 4 décembre 2009. [Consulté le 19 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://magbu.wordpress.com/2009/12/04/magasinier-de-bibliotheque/>.

surdiplômés. Les difficultés rencontrées par de nombreux collègues face au numérique alimentent une certaine crainte envers l'avenir.

2. Crainte

En effet, les évolutions du métier font craindre à quelques agents interrogés, comme FR, que tous les magasiniers soient forcés de faire des formations aux usagers et du catalogage. De manière plus globale, un quart des sondés craint de devoir assurer de plus en plus de missions. En effet, selon VA et CHA, certains agents sont très réticents à l'idée de sortir de leur zone de confort en se voyant confier des tâches nouvelles. La montée en compétences demandée aux magasiniers est ainsi une source d'inquiétude pour les agents, selon LA. Les objectifs de polyvalence (EM, VA) et de rendement toujours plus important (PI) sont des facteurs de stress.

Le tiers des sondés craint également une disparition du papier au profit du numérique. Les entretiens ont ainsi fait ressortir chez de nombreux agents un amour pour le papier, pour le patrimoine le cas échéant, qui s'accompagne d'un attachement aux tâches relatives au traitement des documents concernés. Par exemple, l'équipement des livres est perçu par les sondés comme une tâche assez appréciée, qui obtient la note de 3.69/5 en moyenne. FR se montre méfiant à l'égard de l'externalisation et revendique la technicité de cette mission : « le résultat n'est pas très beau ».

Deux agents, l'un très jeune et surdiplômé, l'autre diplômé du baccalauréat avec 20 ans de carrière, se rejoignent pour dessiner un avenir sombre du métier de magasinier : « je n'ai pas une vision très positive de l'avenir en fait » (VA), « l'avenir je le vois comme un entonnoir pour les magasiniers » (FL).

Ainsi, une partie des agents interrogés avoue ressentir beaucoup d'inquiétude pour l'avenir et pour le présent. Mais malgré ce qui est dit traditionnellement des magasiniers, qui seraient la catégorie la plus réfractaire au changement et aussi la plus menacée, la grande majorité des sondés témoigne de sa passion pour le métier et de ses attentes importantes pour le futur.

3. Passion

Le métier connaît, on l'a vu, de très fortes évolutions. La majorité des agents sondés considère qu'il y a tout lieu de s'en réjouir : « j'aime bien quand il y a des changements, quand le travail évolue, ça permet de garder l'envie, la motivation » (LA), ou encore « rien ne m'effraie, honnêtement. Tout ce que je fais, je trouve ça intéressant » (FRB). Ainsi pour beaucoup, le changement étant inéluctable, il faut en tirer le meilleur parti et progresser. Selon NAC, les magasiniers sont les acteurs de leur propre évolution, une certaine marge de progression leur est donc ouverte ; mais il faut également, selon elle, respecter les choix de ceux qui ne souhaitent pas évoluer. Elle les considère néanmoins comme minoritaires et fait preuve pour elle-même d'un grand enthousiasme : « même dans la recherche ou le rangement on trouve toujours quelque chose qui peut être attrayant ».

Un certain nombre d'évolutions du métier sont saluées par les magasiniers : la prise en compte de leurs suggestions d'acquisition (CHD), l'autonomisation progressive des agents (LI, MA, EMV), la délégation de responsabilités qui n'étaient jamais confiées aux magasiniers (comme l'organisation d'animations pour PA ou la prise en charge du planning de service public pour LA) ... En

résumé, la diversification des tâches et la polyvalence sont un très grand atout pour la moitié des agents : « [la diversification] est souhaitable car les magasiniers étaient très cantonnés dans les magasins et le service en salle » (MA).

C'est même sans doute la seule façon de redonner de l'intérêt au métier : « le salaire n'est pas terrible donc (...) il faut au moins qu'ils fassent des activités qui les motivent », résume LA. Afin de mettre en œuvre l'ouverture du métier de magasinier, les agents sont prêts à mettre leurs compétences au service de leur établissement. Pour un tiers des sondés, il est nécessaire de réaliser un travail de GPEC pour mieux adapter les fonctions aux compétences de chacun : « il faut utiliser les qualités des diplômés qui sont magasiniers sur d'autres fonctions qui peuvent offrir beaucoup plus d'attrait » (CHD), « quand on voit les diplômés qu'ont les B ou les C, on voit qu'il y a les mêmes compétences » (EMV). Ces idées ont été formulées par deux agents surdiplômés mais ils considèrent qu'elles doivent s'appliquer à tous les magasiniers.

En effet, le diplôme n'est pas un indicateur de la motivation des magasiniers. Des agents moins qualifiés se sont montrés passionnés et constatent une évolution très positive de leur métier ; c'est le cas de NAC (27 ans d'ancienneté) et de CHA (15 ans). Les agents se sont en outre montrés unanimes quant à leur envie de mieux maîtriser les bases de données ; LI se réjouit que les besoins des magasiniers soient pris en compte dans les plans de formation et LA apprécie le défi que constitue le numérique : « on monte déjà en compétences sur les bases de données : on n'a pas beaucoup de questions très difficiles, on espère en avoir plus ».

Enfin, les magasiniers affectionnent le travail en équipe, incontournable dans leur métier. Pour certains, cela constitue la clef de l'adéquation de leurs missions de demain avec les autres catégories de personnel : travailler en binôme avec les BIBAS pour le catalogage (FR) ou avec les acquéreurs (CHA). Dans un entretien de 2018, un magasinier territorial fait une proposition analogue, à savoir former un binôme avec un conservateur pour le diagnostic des collections patrimoniales¹⁸⁸.

En conclusion, si des frustrations et des craintes sont à prendre en compte chez les magasiniers, la majorité d'entre eux fait preuve d'un grand enthousiasme à l'égard des nouvelles tâches qui pourraient leur être confiées. Afin de répondre aux défis managériaux qui se posent, plusieurs préconisations peuvent être formulées.

¹⁸⁸ MAIRE, Caroline. Profession : magasinier en bibliothèque. Dans : *11 km de patrimoine* [en ligne]. 16 mars 2018. [Consulté le 26 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://11km-patrimoine.grand-troyes.fr/profession-magasinier-en-bibliotheque/>.

PARTIE 4. COMMENT REpondre AUX DEFIS POSES PAR L'EVOLUTION DU METIER DE MAGASINIER

Par ses missions variées, ses multiples voies d'accès et l'hétérogénéité des parcours de ses agents, le métier de magasinier est hors norme. Il évolue fortement sous les effets conjugués de nouvelles conceptions de la bibliothéconomie et du développement de nouvelles activités. Pour les agents, le statut doit s'adapter à ces modalités, afin de faire face aux changements à venir, ces derniers pouvant être source de crainte comme d'émulation. Quelles solutions apporter aux défis lancés aux magasiniers et à leurs encadrants ?

I. REFORMER LE STATUT POUR UN MEILLEUR ACCOMPAGNEMENT

1. Faire évoluer le cadre administratif

Comme le souligne Nathalie Marcerou-Ramel, le métier de magasinier a beaucoup évolué depuis 1988 : un nouveau statut est nécessaire, dans lequel les compétences numériques et d'accueil pourraient être soulignées¹⁸⁹.

a. Revoir le décret

Une première piste pour faire évoluer le cadre administratif serait de modifier le décret, afin d'y faire entrer de manière explicite la notion de qualité de l'accueil, mais aussi les missions de soutien aux activités de signalement et de médiation. En effet, les statuts des métiers des bibliothèques d'Etat étant anciens¹⁹⁰, un toilettage permettrait d'établir clairement les missions actuelles et à venir des magasiniers.

La modification du décret permettrait également de modifier le nom du corps, comme cela est réclamé par de nombreux agents, pour refléter davantage leurs missions multiples, schématisées ici :



Fig. 23 : représentation graphique des missions des magasiniers

¹⁸⁹ MARCEROU-RAMEL, Nathalie. *Les métiers des bibliothèques*. Paris : Cercle de la librairie, 2017, p. 174-175. ISBN 978-2-7654-1526-8.

¹⁹⁰ 1988 pour les magasiniers, 2011 pour les BIBAS suite à la fusion des corps, 1992 pour les bibliothécaires et les conservateurs.

A partir de ces missions, plusieurs noms peuvent être imaginés : « médiateur d'accueil et de collections », « agent de bibliothèque », « aide-bibliothécaire », « auxiliaire de bibliothèque » ... Ou encore « commis de bibliothèque », comme au Canada¹⁹¹ ? Ces propositions pourraient être soumises aux agents via un sondage national. Une révision du décret enverrait un signal fort aux agents comme aux tutelles, démontrant que le métier de magasinier n'est pas en voie de disparition, mais précisément en pleine mutation. De plus, selon Dominique Lahary, « enrichir le statut c'est aussi éviter que certains agents refusent des missions au prétexte qu'elles ne relèveraient pas de leurs fonctions »¹⁹².

Il faut néanmoins rester réaliste et admettre que cela serait une évolution très difficile à mettre en place dans un temps court, car cela ne fait sans doute pas partie des réformes prioritaires.

b. Faire évoluer les référentiels pour souligner la spécificité du métier

Il est en revanche plus réaliste, dans l'immédiat, de faire évoluer les référentiels métiers. En BU, 90% d'agents sont issus de la filière Bibliothèque et 10% de la filière ITRF. Cette dernière est mieux connue des présidents d'université qui apprécient sa souplesse (recrutement, affectation, etc.). De plus, les évolutions du métier sont plus rapidement prises en compte dans la définition des emplois-types. Ainsi, il a été plusieurs fois question d'intégrer les magasiniers de bibliothèques en ITRF, mais cette mesure a rencontré une forte opposition du personnel à chaque fois¹⁹³. En outre, le nom donné à l'équivalent des magasiniers en ITRF, « Aide d'information documentaire et de collections patrimoniales », n'est pas explicite et les missions associées sont lacunaires par rapport à la réalité¹⁹⁴. C'est pourquoi faire évoluer les référentiels métiers permettrait de distinguer nettement les missions des magasiniers de celles des agents ITRF, s'il s'avérait que changer le statut était trop complexe.

Il s'agirait, notamment, d'enrichir la fiche BiblioFil' en soulignant l'importance de l'accueil et de la médiation. Pour autant, BiblioFil' reste un référentiel confidentiel, en général non compatible avec les outils de GPEC des universités qui sont la plupart du temps alignés sur REFERENS. De plus, il reste encore à déterminer l'utilisation des référentiels par les encadrants.

Les nouvelles compétences requises pour assumer les missions d'aujourd'hui et de demain seraient mieux formalisées ; mais une évolution des référentiels doit aussi s'accompagner d'une action de formation auprès des établissements, car tous ne les utilisent pas, ainsi que d'une sensibilisation des directions des ressources humaines à la particularité des métiers des bibliothèques, pour lesquels REFERENS ne saurait être pleinement satisfaisant.

¹⁹¹ COLOMB, Philippe. Témoignage d'un français à BanQ. Entrevue avec Vincent Voisinot. *Bibliothèque(s)*. 2017, n° 88-89, p. 134.

¹⁹² LAHARY, Dominique. Sous le statut, l'idéologie ? Les textes statutaires et leurs usages. *Bulletin des bibliothèques de France*. 2000, Vol. 45, n° 1, p. 57.

¹⁹³ COISY, Annie. Vu des BU. Les catégories C dans les bibliothèques de l'Enseignement supérieur. Dans : *Bibliothèque(s)* [en ligne]. 2009, p. 38. [Consulté le 14 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/59702-46-c-qui.pdf>.

¹⁹⁴ Voir le point 2. Une tentative de normalisation : les référentiels métiers dans la Partie 1.

2. Repenser la progression de carrière et favoriser la mobilité

Il convient en outre de réfléchir à une nouvelle progression de carrière pour les magasiniers.

a. Supprimer le grade de magasinier des bibliothèques

Le corps se compose aujourd'hui de trois grades. La différence entre magasinier et magasinier principal, hormis d'un point de vue financier, est ténue. La suppression du grade de magasinier des bibliothèques, pour ne conserver que les deux suivants, permettrait de rendre le métier plus attrayant financièrement et de prendre en compte le niveau de technicité demandé, qui est bien supérieur à un niveau Brevet. Cette proposition constituerait une compensation concrète à une évolution inéluctable du métier, acterait la montée en compétences nécessaire, revaloriserait les carrières. L'IGB préconisait déjà de favoriser le recrutement de magasiniers principaux pour encadrer les moniteurs qui assurent les missions de magasinage¹⁹⁵. De plus, une amélioration de la rémunération rendrait plus justifiable le fait de faire appel à des agents de catégorie C pour du catalogage et de la formation de premier niveau.

Mais cela entraînerait aussi une hausse du coût de la masse salariale et un risque de sentiment de déclassement pour les magasiniers principaux qui attachent de l'importance à la distinction entre les grades (même si cette position semble minoritaire). Selon l'IGB, 12 à 15% des postes de magasiniers pourraient être des postes de catégorie B, quand ces agents font du management intermédiaire, participent aux acquisitions et font du catalogage. Ces évolutions seraient possibles grâce aux départs en retraite dans la décennie à venir¹⁹⁶. Ainsi, un décalage vers un meilleur niveau de rémunération et un grade supérieur permettrait aux agents de commencer leur carrière plus haut, tout en soulignant leurs compétences et en différenciant les magasiniers des moniteurs étudiants avec un élargissement de leur spectre d'action.

b. Favoriser la mobilité

Selon Héloïse Courty, les magasiniers sont les agents les moins mobiles, ce qui renforce le cliché de l'agent en poste au même endroit depuis des années et qui n'est plus motivé¹⁹⁷. Le manque de postes ouverts à la mutation a été souligné par les magasiniers dans les entretiens, ainsi que par les syndicats¹⁹⁸. Cela serait dû à une volonté moindre des agents de changer de poste. En effet, selon l'IGB, « les demandes de mutation et les indices de satisfaction sont plus importants pour les

¹⁹⁵ CARBONE, Pierre, CLAUD, Joëlle, MICOL, Charles, et al. *Quels emplois dans les bibliothèques ? Etats des lieux et perspectives* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2013, p. 50. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2013/20/3/Quels_emplois_dans_les_bibliotheques_Etat_des_lieux_et_perspectives_247203.pdf.

¹⁹⁶ *Ibid.*, p. 52-53.

¹⁹⁷ COURTY, Héloïse. *L'évolution des agents de catégorie C en bibliothèques*. Villeurbanne : Ensisib, 2011, p. 37.

¹⁹⁸ SNASUB. *Compte-rendu de la commission administrative paritaire nationale des Magasiniers des bibliothèques du 14 juin 2018* [en ligne]. Paris : SNASUB, 2018. [Consulté le 17 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.snasub.fr/IMG/pdf/Compte_rendu_CAPN_des_magasiniers_du_14_juin_2018.pdf.

catégories A et B que pour la catégorie C »¹⁹⁹. Les recrutements sans concours locaux pour les magasiniers auraient alors renforcé la sédentarisation. Les magasiniers sont ainsi les agents qui bougent le moins, à 3,3 % contre 6,5 % en B et 4,7 % en A²⁰⁰.

Pourtant, des magasiniers réclament ce droit à la mobilité. Afin de le faciliter, un deuxième mouvement par an pourrait être mis en place, comme c'est le cas pour les conservateurs, et pourrait être étendu à l'ensemble de la filière Bibliothèque.

L'attrait des postes proposés compte aussi pour la mobilité, qui pourrait être accrue si les postes de magasiniers étaient plus spécialisés, tout en conservant une part de missions « cœur de métier ».

De la même façon que la réforme du statut, la modification de la progression de carrière nécessite un temps long. En revanche, des ajustements sur le recrutement peuvent être plus facilement envisagés.

3. Améliorer le processus de recrutement

Un rapide détour par les Etats-Unis peut être fait pour comparer les modalités de recrutement des magasiniers, bien que la fonction publique d'Etat n'y ait pas d'équivalent. Pour Patricia Tunstall, dans *Hiring, training, and supervising library shelveers*, un magasinier doit : être pointilleux, avoir la forme physique nécessaire pour soulever des cartons de livres, avoir bon caractère (sic), bien travailler avec les autres²⁰¹. Le renseignement bibliographique leur est en outre encore moins accessible qu'en France : « *anyone who works in a library knows, or should know, that shelveers are not paid to answer reference questions* »²⁰². Les critères de recrutement sont cependant intéressants : l'accent est mis sur la connaissance de la Dewey mais aussi sur les capacités physiques des candidats, ce qui n'est pas le cas en France, alors que les missions « cœur de métier » sont similaires. Ainsi, comment améliorer les modalités de recrutement en France ?

a. Revoir les épreuves du concours

Afin d'améliorer l'efficacité du concours, les épreuves pourraient être repensées, puisqu'elles sont qualifiées d'inadaptées depuis des décennies. La note administrative semble notamment très éloignée de la réalité du terrain. Les magasiniers ont en effet plus souvent à envoyer des méls²⁰³. Ainsi, la note pourrait être transformée en projet de courriel, ce qui permettrait d'évaluer les connaissances et le bon sens des candidats en matière d'organisation hiérarchique d'une bibliothèque (organigramme fictif à l'appui) et de maîtrise des codes de l'écrit numérique, comme la bonne utilisation de la fonction copie par exemple.

¹⁹⁹ GAILLARD, Catherine. *Promotions-mobilités de la filière bibliothèques de la fonction publique de l'Etat. Bilans et perspectives* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2010, p. 20-21. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56442-promotions-mobilites-de-la-filiere-bibliotheques-de-la-fonction-publique-de-l-etat-bilans-et-perspectives.pdf>.

²⁰⁰ *Ibid.*, p. 20-21.

²⁰¹ TUNSTALL, Patricia. *Hiring, training, and supervising library shelveers*. Chicago : American Library Association, 2010, p. 2-3. ISBN 978-0-8389-1010-8.

²⁰² *Ibid.*, p. 30. « Toute personne travaillant en bibliothèque sait, ou devrait savoir, que les magasiniers ne sont pas payés pour répondre aux questions de renseignement bibliographique ».

²⁰³ Comme l'expliquent cinq agents rencontrés en entretien.

Cette épreuve pourrait aussi prendre la forme d'une réponse par écrit à une demande d'un utilisateur d'Ubib ou de tout autre service de question-réponse. En effet, à l'heure du numérique, il est important d'intégrer à la fois la dimension bureautique et celle de l'écrit en ligne au concours. Dans tous les cas, l'épreuve d'arithmétique, bien que la calculatrice soit autorisée à partir de 2019²⁰⁴, pourrait être supprimée.

Pour les oraux, l'entretien de motivation professionnelle devrait être maintenu, son utilité ayant été soulignée²⁰⁵. Mais l'épreuve de classement de fiches n'a plus de raison d'être. Il conviendrait donc de proposer plutôt un autre cas pratique qui ferait appel au sens de l'accueil des candidats. Par exemple, un exposé oral structuré en réponse à un cas pratique : « comment organiser une visite de bibliothèque pour des étudiants de 1^{re} année ? », « comment démarrer une recherche documentaire pour un étudiant ? » ou encore « comment gérer un conflit avec un usager ? ». Cela pourrait aussi être l'occasion de poser des questions de management, notamment autour de la gestion des moniteurs étudiants, dont les tâches sont complémentaires de celles des magasiniers.

Le programme pourrait être allégé, afin d'enlever ce qui touche à la reliure et à la réparation, car cela ne concerne qu'une faible part des tâches des magasiniers, qui peuvent toujours être formés *a posteriori* sur ces sujets.

Enfin, il ne faut pas négliger l'aspect physique du métier : il paraît difficile d'intégrer une épreuve sportive, ce qui serait démesuré et sans doute inapproprié, mais les candidats pourraient être interrogés au cours de l'épreuve de motivation professionnelle sur leur connaissance des missions de manutention inhérentes à ce métier.

Ainsi, les épreuves du concours pourraient être en meilleure adéquation avec les missions réelles des magasiniers. Pour autant, les épreuves sont difficiles à faire changer. Le programme a pu être revu en 2018 mais pour modifier les épreuves, l'obtention d'un arrêté est nécessaire.

Néanmoins, afin d'améliorer le recrutement, il est aussi possible d'agir en amont, sur la répartition des postes.

b. Adapter le recrutement aux besoins des établissements

L'IGB préconise de mieux gérer les effectifs en fonction des fonds. Par exemple, une bibliothèque en SHS avec des collections en magasins aura plus besoin de magasiniers qu'une bibliothèque en sciences ou en médecine qui propose surtout des collections en ligne²⁰⁶. Cette préconisation indique que les magasiniers sont encore largement associés aux collections papier, alors que leurs attributions dépassent largement ce cadre. Néanmoins, une répartition raisonnée, avec des postes profilés (comme c'est le cas pour les autres catégories), permettrait aux établissements de mener une réflexion fine sur leurs besoins en termes de

²⁰⁴ MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION. Les recrutements des magasiniers des bibliothèques. Dans : *enseignementsup-recherche.gouv.fr* [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 27 février 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid23218/les-recrutements-des-magasiniers-des-bibliotheques.html>.

²⁰⁵ Voir le point c. Les épreuves orales dans la Partie 1.

²⁰⁶ CARBONE, Pierre, CLAUD, Joëlle, MICOL, Charles, et al. *Quels emplois dans les bibliothèques ? Etats des lieux et perspectives* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2013, p. 50. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2013/20/3/Quels_emplois_dans_les_bibliotheques_Etat_des_lieux_et_perspectives_247203.pdf.

ressources humaines et de proposer à leurs magasiniers des postes ayant une coloration métier spécifique.

Dans un contexte d'extension des horaires d'ouverture, de professionnalisation de l'accueil, d'accroissement du nombre d'étudiants, d'amélioration de la formation des moniteurs, de massification des données à signaler, les magasiniers pourraient ainsi se voir confier des postes différenciés. Mais il ne peut y avoir de profilage de poste que si les établissements peuvent choisir les candidats qu'ils vont recruter. Le recrutement direct, appliqué à présent aux magasiniers principaux si le grade inférieur était supprimé, permettrait ainsi de mieux faire correspondre des compétences à un poste proposé. Il n'y a en effet pas de profilage officiel au concours, des lauréats pouvant donc obtenir une affectation pour laquelle ils n'ont pas d'appétence particulière. Le recrutement direct permet en outre de recruter des personnes ayant déjà exercé dans l'établissement et qui n'auront pas besoin de déménager pour prendre leur poste, ce qui peut aussi être un facteur de pérennisation des équipes, notamment lorsque les lauréats sont nommés à Paris, où le coût de la vie entraîne des difficultés financières. Cela n'est cependant pas systématique, car la présence d'un professionnel extérieur à ces jurys de recrutement assure leur ouverture aux candidats externes.

Enfin, les candidats surdiplômés peuvent être écartés de ces recrutements par les établissements qui établissent des critères, ce qui permet aux moins diplômés d'avoir à nouveau accès à ces postes.

Le concours doit néanmoins être maintenu, afin de garantir, au moins en apparence car les diplômés du brevet sont soumis à une rude concurrence, l'égalité des chances à l'entrée dans la fonction publique. Pour autant, se posera la question d'une double voie d'accès à ce métier et de la création *de facto* de différences entre lauréats du concours et lauréats du recrutement direct. Mais cette inégalité d'accès existe déjà, tant les postes de magasinier et de magasinier principal se ressemblent. Sans apporter une réponse tranchée à cette question, qui peut s'étendre au recrutement des fonctionnaires dans leur globalité, il conviendrait certainement, pour la catégorie C, de renforcer la complémentarité de ces deux types de recrutement pour amener des profils différenciés dans le corps des magasiniers principaux.

c. Former les lauréats

Pour améliorer encore le recrutement, une formation post-concours ou post-recrutement pourrait également être mise en place, avec par exemple un cycle de formation calqué sur le diplôme d'auxiliaire de bibliothèque de l'ABF. Cette formation enseigne les bases du métier de bibliothécaire (l'environnement professionnel et sa gestion ; l'offre documentaire et ses enjeux ; les services aux publics²⁰⁷). Cela serait aussi l'occasion de renforcer ou de créer de nouvelles compétences métier : la maintenance informatique, la publication sur le web, le service public à distance, le catalogage de nouveaux objets (productions de l'université notamment), la communication visuelle (signalétique), les bases de données pour le renseignement bibliographique et bien entendu le management, car les magasiniers doivent monter en compétences dans ce domaine afin d'encadrer les moniteurs étudiants. L'acquisition de toutes ces compétences peut difficilement

²⁰⁷ ASSOCIATION DES BIBLIOTHÉCAIRES DE FRANCE. Formation d'auxiliaire de bibliothèque. Dans : *abf.asso.fr* [en ligne]. 2018. [Consulté le 16 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.abf.asso.fr/5/149/20/ABF/formation-d-auxiliaire-de-bibliotheque>.

être réalisée autrement que par une formation à l'entrée dans le métier pour les lauréats des différents recrutements et par un renforcement de la formation continue, quitte à rendre certaines de ces formations obligatoires.

Les compétences d'accueil des magasiniers pourraient aussi être développées en faveur des publics en situation de handicap. Aujourd'hui, ce type de formation est encore peu présent dans les catalogues des CRFCB.

Cette évolution nécessite un effort budgétaire et organisationnel certain. De même, un effort devra être demandé aux agents qui estiment ne pas avoir besoin d'être formés : la réticence des personnels à la formation n'est pas à négliger, à l'image de VA qui « n'aime pas trop les cadres officiels de : "on va vous former à ci et à ça" ». Pour ce faire, les encadrants devraient également être formés à l'accompagnement au changement. A ce titre, le correspondant formation peut jouer un rôle important, notamment en apportant un avis non hiérarchique.

Plus encore qu'une évolution du cadre administratif, nécessairement complexe et sur le temps long, c'est donc dans l'organisation même des services documentaires que les réponses les plus importantes aux changements du métier de magasinier peuvent être apportées.

II. CHANGER LA FAÇON DE PENSER L'ORGANISATION DES SERVICES DOCUMENTAIRES

1. Identifier et valoriser les tâches-clefs de demain

Selon l'IGB, les seuls secteurs dans lesquels les magasiniers restent indispensables sont le patrimoine et la conservation partagée²⁰⁸. Florence Roche et Frédéric Saby indiquent que pour les « sauver », il est nécessaire de les engager dans des tâches techniques plus précises que le prêt ou le rangement (comme la numérisation ou le catalogage) et de les impliquer dans la médiation (renseignement bibliographique de premier niveau, visites)²⁰⁹. Il est certainement possible d'aller plus loin. Plusieurs tâches spécifiques sont ainsi à valoriser.

a. Participer aux acquisitions

Les acquisitions ne semblent pas, pour le moment, faire partie de l'horizon d'attente des magasiniers. En 2000 pourtant, Jean-Luc Gautier-Gentès était favorable à ce que des catégories C fassent des acquisitions, du moment que les autres tâches continuaient à être honorées, dans la mesure où ces agents sont souvent plus diplômés qu'ils ne le devraient²¹⁰. Aujourd'hui, on pourrait imaginer que les magasiniers ne soient pas entièrement chargés d'acquisitions, ce qui constituerait un décalage grade-fonctions trop important, mais que les achats

²⁰⁸ CARBONE, Pierre, CLAUD, Joëlle, MICOL, Charles, et al. *Quels emplois dans les bibliothèques ? Etats des lieux et perspectives* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2013, p. 52. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2013/20/3/Quels_emplois_dans_les_bibliotheques_Etat_des_lieux_et_perspectives_247203.pdf.

²⁰⁹ ROCHE, Florence et SABY, Frédéric. Perspectives pour l'évolution du métier de bibliothécaire. Une identité professionnelle questionnée. Dans : *Bulletin des bibliothécaires de France* [en ligne]. 2014. [Consulté le 29 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2014-02-0151-002>.

²¹⁰ GAUTIER-GENTÈS, Jean-Luc. Définition et mise en œuvre des politiques documentaires. Dans : *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français* [en ligne]. 2000. [Consulté le 27 avril 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/index-des-revues?id_article=47075.

récurrents (manuels réédités chaque année, codes...) leurs soient confiés ; en effet, leur expérience du rangement peut leur fournir d'utiles indications sur la quantité d'exemplaires nécessaires, ou sur l'utilisation des codes par exemple, qui en bibliothèque de droit sont souvent consultables sur place et peuvent ainsi échapper aux statistiques. Le rapport des magasiniers aux collections peut également évoluer par le biais du signalement.

b. Intégrer la chaîne du catalogage

La participation des magasiniers au catalogage dans l'avenir ne semble plus vraiment faire de doute. L'IGB demande l'abandon de la « sophistication bibliothéconomique » et propose que le catalogage repose sur quelques établissements seulement, comme la BnF ou l'ABES²¹¹, afin de consacrer plus de temps à l'accueil du public. Cela permettrait ainsi de ne plus avoir à partager cette tâche entre B et C. Mais lors d'une table ronde organisée par l'ABES en 2018, Grégory Miura a appelé à une démocratisation du catalogage et à une reconnaissance des compétences des catégories C²¹². Il est déjà, et sera de plus en plus nécessaire de répartir la charge de catalogage dans les équipes, au vu de l'importance des fonds à cataloguer. On constate en effet un retour de l'expert du catalogage avec la complexification induite par la Transition bibliographique²¹³. Les magasiniers pourraient ainsi endosser le rôle de « logisticiens de la donnée »²¹⁴, selon l'expression de Grégory Miura, afin de se charger des traitements par lots par exemple. Dans la mesure où le catalogage prend de plus en plus d'ampleur, notamment avec l'arrivée dans les bibliothèques universitaires des données de la recherche qu'il convient de signaler au même titre que les autres documents, c'est donc plutôt vers une entrée claire et accompagnée des magasiniers dans la chaîne du catalogage qu'il faudrait tendre, dans la prolongation de l'ouverture de WinIBW aux catégories C via Colodus. Enfin, les magasiniers pourraient aussi entrer de plain-pied dans la médiation.

c. S'ouvrir à la médiation

L'IGB préconise d'élargir les activités des magasiniers à la formation des usagers, à l'action culturelle ou encore à la communication sur le web²¹⁵. Ces missions empiétant sur celles des agents de catégorie B, il est essentiel de bien les définir. Les missions de médiation ouvertes aux magasiniers devraient ainsi constituer le premier niveau d'une activité prise en charge dans sa globalité par une catégorie supérieure : visites de bibliothèques (premier niveau de formation des usagers), participation à l'élaboration d'actions culturelles (et pas uniquement

²¹¹ CARBONE, Pierre, CLAUD, Joëlle, MICOL, Charles, et al. *Quels emplois dans les bibliothèques ? Etats des lieux et perspectives* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2013, p. 46. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2013/20/3/Quels_emplois_dans_les_bibliotheques_Etat_des_lieux_et_perspectives_247203.pdf.

²¹² ILLIEN, Gildas, MIURA, Grégory, CLOT, Nathalie, et al. *Echanges sur le projet d'établissement « Abes 2018-2022 »* [en ligne]. Montpellier : ABES, 2018, sect. 25'15. [Consulté le 1 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.canal2.tv/video/15029>.

²¹³ *Ibid.*, 27'00.

²¹⁴ *Ibid.*, 27'50.

²¹⁵ CARBONE, Pierre, CLAUD, Joëlle, MICOL, Charles, et al. *Quels emplois dans les bibliothèques ? Etats des lieux et perspectives* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2013, p. 51. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2013/20/3/Quels_emplois_dans_les_bibliotheques_Etat_des_lieux_et_perspectives_247203.pdf.

manutention), communication sur le web (mise à jour d'informations ou annonces sur les réseaux sociaux, afin de faire entrer les magasiniers dans le circuit de la communication), médiation du patrimoine via la numérisation et la mise en ligne des documents.

Cette ouverture des missions des magasiniers à d'autres domaines est une opportunité pour les encadrants. En effet, comme le démontrent la bibliographie et les entretiens, les magasiniers maîtrisent leur cœur de métier mais sont aussi très demandeurs de tâches nouvelles et variées. Le fait que les magasiniers soient souvent diplômés pourrait alors être perçu comme un atout permettant de confier des tâches stimulantes à des agents qui le souhaitent, tout en dégageant du temps de travail pour les autres catégories de personnels, qui évoluent également. Dans l'idéal, il serait nécessaire d'orienter les magasiniers volontaires vers des spécialisations qui s'ajouteraient au cœur de métier historique, le service public et la gestion des collections physiques. Cela encouragerait une évolution de la catégorie B qui est déjà partiellement en cours. Mais le cœur de métier n'a pas vocation à disparaître totalement.

2. Maintenir et promouvoir les missions « historiques » essentielles

En effet, il est tout aussi important de maintenir les tâches traditionnelles de gestion des collections et d'accueil.

a. Traiter les collections à l'heure de CollEx

« CollEx-Persée est une infrastructure en information scientifique et technique (...). Elle vise à contribuer à la performance de la recherche française en développant des services documentaires au plus près des besoins des chercheurs »²¹⁶. Pour mettre en œuvre ce projet, CollEx finance la création de plans de conservation partagée (PCP) pour les périodiques. Dix PCP ont été retenus pour 2018-2019 ; ils vont ainsi mobiliser des dizaines de bibliothèques universitaires. Afin de les concrétiser, les établissements partenaires doivent vérifier des états de collections, préparer des transferts de collections ou encore effectuer des opérations de désherbage. La montée en puissance des PCP constitue une opportunité de remobiliser les magasiniers sur leurs compétences historiques, pour un projet au service de la recherche. Dans ces demandes de subventions, il est également possible de financer des contrats de quelques mois pour traiter les collections. La formation est minime et les coûts plus faibles que ceux d'un emploi pérenne ; dans ce cas, les magasiniers doivent pleinement jouer leur rôle et encadrer les contractuels pour mener à bien ces chantiers. Le métrage de collections n'obtient pas les faveurs des magasiniers²¹⁷, mais il est néanmoins essentiel à l'heure des chantiers CollEx.

Comme déjà mentionné²¹⁸, ces compétences accumulées sur les collections papier pourront également être déployées pour des collections numériques, dans le

²¹⁶ COLLEX-PERSÉE. Présentation de CollEx-Persée. Dans : *COLLEX - Collections d'excellence pour la recherche* [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 10 décembre 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.collex.eu/>.

²¹⁷ Voir Partie 3 : cette activité obtient la note de 2,36 sur 5.

²¹⁸ En p. 47 de ce mémoire.

domaine du classement, du transfert d'un support à un autre ou encore de la recherche documentaire.

b. Elargir les missions d'accueil

L'expérience des magasiniers sur leur cœur de métier peut aussi être bénéfique pour repenser l'accueil. Deux activités émergentes au sein de l'accueil ressortent de l'analyse des fiches de poste : la sécurité et la maintenance informatique. Un rapport de 2008 de l'IGB souligne en effet que dans la plupart des bibliothèques, en l'absence de personnels dédiés à la sécurité, ce sont les magasiniers qui en sont chargés²¹⁹. Cette activité est indéniablement renforcée en ces temps de plan Vigipirate, qui a vocation à s'appliquer encore plusieurs années, et repose sur les magasiniers qui sont le plus en service public. Reconnaître cette mission de sécurité, présente dans le statut mais souvent considérée comme anecdotique, permettrait aux magasiniers de bénéficier de formations adaptées et d'investir pleinement une tâche intrinsèquement liée à l'accueil. Les magasiniers peuvent en outre être assistants de prévention ; étant les plus sollicités pour les tâches de manutention, leur avis en termes de prévention des risques ou de posture au travail pourrait être pris en compte prioritairement lors de la rédaction du document unique²²⁰, par exemple.

Par ailleurs, la maintenance matérielle et logicielle est de plus en plus répandue chez les magasiniers, avec notamment la gestion du prêt d'ordinateurs portables²²¹. Leur confier cette mission constituerait une opportunité de diffuser une culture numérique basique à des agents qui peuvent en manquer, comme cela a été souligné dans l'analyse des entretiens. De ce type de responsabilités pourraient ensuite découler d'autres tâches liées au numérique : dépannage informatique de premier niveau, accueil et usage d'outils dans les Learning Labs, gestion du prêt et de l'entretien d'équipements numériques... Ce qui rapprocherait les missions des magasiniers de celles des opérateurs logistiques et étofferait leurs compétences²²².

De même, la mission d'accueil des publics fixée aux magasiniers pourrait être étendue à une mission de service public agile au sens large : portage de documents dans les laboratoires, navette inter-sites avec conduite de véhicule, lien avec les fournisseurs extérieurs (fournitures de bureau par exemple), accueil des étudiants en situation de handicap... Ces évolutions iraient dans le sens de l'individualisation de l'accueil, déjà réalisée par les catégories A et B (dans le cadre de rendez-vous personnalisés avec des bibliothécaires par exemple), qui pourrait ainsi être étendue à la catégorie C.

Identifier les tâches-clefs de demain tout en promouvant certaines missions historiques permettrait donc de prendre en compte les évolutions du métier et d'anticiper les besoins pour faire évoluer son organisation et sa structure. C'est

²¹⁹ RENOULT, Daniel. *La filière bibliothèques de la fonction publique d'Etat. Situations et perspectives* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2008, p. 29. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1800-la-filiere-bibliotheques-de-la-fonction-publique-d-etat-situation-et-perspectives.pdf>.

²²⁰ Document recensant tous les risques professionnels pouvant exister au sein d'une structure.

²²¹ CARBONE, Pierre, CLAUD, Joëlle, MICOL, Charles, et al. *Quels emplois dans les bibliothèques ? Etats des lieux et perspectives* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2013, p. 36. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2013/20/3/Quels_emplois_dans_les_bibliotheques_Etat_des_lieux_et_perspectives_247203.pdf.

²²² Voir la fiche REFERENS [Consultée le 11 décembre 2018] : https://data.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pages/fiche_emploi_type_referens_iii_itrf/?refine.referens_id=G5B45

une évolution restant dans le domaine du possible, puisqu'elle est essentiellement organisationnelle et donc à la portée des encadrants. Mais c'est aussi acter les décalages grade-fonctions et le fait que des agents de catégorie C fassent du travail auparavant confié à des agents de catégorie B ; d'où la nécessité de faire évoluer le management des magasiniers.

3. Manager autrement

Les entretiens ont en effet montré que le management des magasiniers était complexe, tant en raison de l'hétérogénéité de ce corps que de la multiplicité des missions confiées aux agents.

Plusieurs pistes peuvent être avancées pour un meilleur management des magasiniers, en complément des préconisations de profilage des postes et de réflexion sur la GPEC.

a. Distinguer moniteurs et magasiniers

Les magasiniers interrogés considèrent que les moniteurs ne sont pas des concurrents. On ne peut cependant pas nier que les universités préfèrent faire appel à des moniteurs plutôt que de créer des postes de titulaires. Selon Florence Roche et Frédéric Saby, les magasiniers doivent se spécialiser dans l'accueil du public pour se distinguer des moniteurs. En effet, le public voit surtout les magasiniers, qui construisent « l'atmosphère d'accueil »²²³ de la bibliothèque. Ils peuvent en outre se démarquer des moniteurs à l'accueil grâce à leur connaissance des collections, du catalogue et des ressources numériques : « affirmons-le avec force : les magasiniers n'ont d'avenir en BU que dans l'accueil du public »²²⁴.

Si une telle affirmation peut paraître radicale, au vu de toutes les autres missions des magasiniers, il n'en demeure pas moins qu'une distinction nette doit être opérée. La présence des moniteurs, dans l'idéal, devrait venir uniquement en appui à l'extension des horaires d'ouverture et ne pas entrer dans le fonctionnement courant de la bibliothèque, au risque de proposer un accueil de moindre qualité – même s'il est vrai que les contraintes en termes de personnels rendent cela difficile. L'essor de Marianne et le développement des formations à l'accueil ont en effet montré que cette activité ne relevait en rien de l'improvisation. C'est une réelle compétence professionnelle qui nécessite de connaître toute la chaîne documentaire, alors que les moniteurs étudiants ne sont formés qu'à l'accueil de premier niveau. Le caractère éphémère de leur contrat rend nécessaire la présence d'un personnel titulaire stable permettant d'assurer la continuité de la qualité du service public.

Par ailleurs, il n'est pas possible de diviser les activités des magasiniers entre « collections » et « services au public » uniquement : les magasiniers interviennent aussi à d'autres niveaux, comme celui de la communication (de la signalétique aux réseaux sociaux), des statistiques, de la gestion budgétaire ou encore de la veille. Les magasiniers sont donc des agents polyvalents. Il est important de souligner ce fait, car si les moniteurs étudiants sont de plus en plus présents sur le terrain du service public, ils sont totalement absents (et c'est bien normal car ce n'est pas

²²³ ROCHE, Florence et SABY, Frédéric. *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2013, p. 183-184. ISBN 979-10-91281-13-3.

²²⁴ *Ibid.*, p. 183-184.

pour cela qu'ils sont employés) de toutes ces autres activités cruciales pour le fonctionnement de la bibliothèque.

Ainsi, les tâches de rangement ou d'équipement ne devraient pas être déléguées aux moniteurs, mais rester dans le périmètre des magasiniers. Le rangement n'est certes pas une tâche technique, mais c'est une activité permettant, avec le temps et dans une certaine mesure, de mieux connaître les fonds (et donc de mieux renseigner les usagers). C'est aussi à cette occasion que l'on peut repérer d'éventuelles erreurs de cotation ou des manques dans des domaines de connaissance, ce qu'un moniteur n'est pas à même de faire (par manque de temps sur place et de formation). L'équipement peut être externalisé, mais c'est encore peu le cas en France.

Enfin, les magasiniers pourraient se voir confier la pleine responsabilité des moniteurs étudiants. Ils pourraient être associés à leur recrutement, mais aussi les former et les suivre tout au long de leur contrat, afin de donner une réelle dimension managériale au métier de magasinier. En outre, il est important de les impliquer dans la démarche projet.

b. S'appuyer sur les compétences individuelles dans le cadre de la gestion de projet

L'ADBU, en 2012, avait souligné que les magasiniers sont très rarement associés au début des projets qui peuvent avoir une grande influence sur leurs activités, comme un déménagement de collections ou un chantier de recotation²²⁵. De même, Georges Perrin, dans un article de *Bibliothèque(s)*, déplorait une déperdition pyramidale de l'information, les magasiniers étant très peu au courant des projets de leur université en matière de documentation, car « notre métier, c'est de faire le prêt, d'équiper les livres, et de les ranger en magasin »²²⁶.

Pour y remédier, l'ADBU propose d'« utiliser les personnels en fonction des compétences, des appétences »²²⁷. Cette préconisation rejoint l'idée développée plus haut d'un profilage des postes par une spécialisation des agents. En effet, les entretiens ont démontré que les magasiniers ayant une coloration forte dans leur poste (PEB, encadrement...) apprécient de mettre leurs compétences au service d'une activité qui dépasse leur cadre habituel de travail. Ces agents sont donc globalement intéressés par la participation aux groupes de travail, bien qu'il ne faille pas minimiser la part que constituent les agents réticents au changement et à la polyvalence ; et cela n'est pas l'apanage de la catégorie C, mais une donnée générale²²⁸.

Néanmoins, il peut être bénéfique pour tous les agents, y compris réfractaires, ainsi que pour l'établissement et par extension le public, d'impliquer

²²⁵ ASSOCIATION DES DIRECTEURS ET PERSONNELS DE DIRECTION DES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES. *Les magasiniers des bibliothèques. Réunion ADBU Commission « Evolution des métiers »* [en ligne]. Paris : ADBU, 2012, p. 1. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://adbu.fr/wp-content/uploads/2013/11/ADBU-Commission-metiers-Magasiniers-23-novembre-2012-d%C3%A9f.pdf>.

²²⁶ PERRIN, Georges. Remobilisation ! *Bibliothèque(s)*. 2009, n° 46, p. 47.

²²⁷ ASSOCIATION DES DIRECTEURS ET PERSONNELS DE DIRECTION DES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES. *Les magasiniers des bibliothèques. Réunion ADBU Commission « Evolution des métiers »* [en ligne]. Paris : ADBU, 2012, p. 2. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://adbu.fr/wp-content/uploads/2013/11/ADBU-Commission-metiers-Magasiniers-23-novembre-2012-d%C3%A9f.pdf>.

²²⁸ Voir à ce sujet : DELAINE, Virginie. *L'accompagnement du changement en bibliothèques : une approche managériale*. Villeurbanne : Enssib, 2014. A la p.25, l'auteur explique que les magasiniers sont les plus soumis au changement, mais que toutes les catégories peuvent ressentir une certaine réticence.

les magasiniers dans les projets qui touchent directement leurs activités, par exemple l'organisation d'un déménagement, la mise à jour d'une trame de visite... Etant les plus présents en service public, et bien qu'une politique documentaire se base avant tout sur des données objectives, ils peuvent faire remonter des éléments invisibles dans les statistiques : inconfort d'utilisation d'une base, questions récurrentes ou au contraire inexistantes, ce qui peut signifier un déficit de communication... De même, des questions répétées des usagers sur l'emplacement d'une collection ou sur l'existence d'un service sont des indices d'anomalies dans la signalétique ou dans l'efficacité de la visite de la bibliothèque qui ne peuvent être obtenues que par l'observation.

Dans *Diriger une bibliothèque : un nouveau leadership*, est développé un cas concret de management relatif à l'organisation du travail des magasiniers. Dans cet exemple, une équipe de magasiniers s'est vue imposer un nouveau mode d'organisation pour remplacer un système qui, selon la direction, était efficace, mais laissait trop de place aux arrangements. La nouvelle organisation s'est vite avérée beaucoup moins satisfaisante, car elle confiait moins de responsabilités aux agents, qui se sont alors beaucoup moins investis. La conclusion est la suivante : « le leadership effectif et le leadership psychologique sont dévolus au responsable des magasiniers qui connaît bien le travail à effectuer, les valeurs de la bibliothèque et la culture des magasiniers »²²⁹.

Une piste d'amélioration dans le management des magasiniers réside donc dans la confiance et la délégation d'initiatives aux opérateurs, dans une logique d'amélioration continue et en partant du principe que celui qui exécute la tâche est le plus à même de la faire évoluer. Par ailleurs, le mode projet bouleverse l'organisation du travail pour le rendre plus transversal ; les magasiniers pourraient y être davantage associés dans une logique de mise en commun des compétences, en-dehors de la question des catégories. Cela permettrait de prendre réellement en compte les parcours des agents, universitaires ou venant d'autres métiers, pour faire avancer les projets.

Pour appuyer cette évolution du management, un renforcement de la formation continue apparaît indispensable.

c. Voir la formation continue comme un atout

L'IGB s'est penchée en 2009 sur la question de la formation continue des personnels. Le point de vue des encadrants y est exprimé : certains directeurs regrettent que les magasiniers ne suivent que des formations de préparation aux concours, d'autres soulignent la difficulté qu'il existe à autoriser deux magasiniers à participer à la même formation en raison de leur charge de service public²³⁰. En d'autres termes, les magasiniers sont défavorisés dans leur accès à la formation continue.

En 2012 pourtant, l'ADBU appelait les CRFCB à proposer des formations d'adaptation aux changements fonctionnels des magasiniers²³¹. Les CRFCB ont

²²⁹ MIRIBEL, Marielle de, ÉVANO, Brigitte, GRELET, Christophe, et al. *Diriger une bibliothèque : un nouveau leadership*. Paris : Éditions du Cercle de la librairie, 2016, p. 108-109. ISBN 978-2-7654-1497-1.

²³⁰ PERRIN, Georges et MARIAN, Michel. *La formation continue des personnels de la filière bibliothèque de l'Etat* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2009, p. 46-47. [Consulté le 9 mai 2018]. Disponible à l'adresse : http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2009/46/5/formation_continue_16-12_133465.pdf.

²³¹ ASSOCIATION DES DIRECTEURS ET PERSONNELS DE DIRECTION DES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES. *Les magasiniers des bibliothèques. Réunion ADBU Commission « Evolution des métiers »*

répondu à cet appel en proposant de nouvelles formations, plus adaptées²³². Médiat Rhône-Alpes, suite à son enquête, a mis en place deux nouveaux parcours de formation : accueil et traitement du document. La participation à ces parcours donne lieu à la délivrance d'une attestation de suivi récapitulant les compétences acquises.

Etoffer les catalogues de formation ne suffira pourtant pas. Il faudrait également rendre l'accès à la formation continue plus facile grâce à une stratégie d'équipe ; et ne pas refuser des formations aux magasiniers sous prétexte qu'ils sont plus difficiles à remplacer en service public²³³.

La formation continue pourrait donc être davantage perçue par les encadrants comme une opportunité de faire évoluer les compétences de leurs magasiniers, que comme une contrainte. Elle contribuera de plus à revaloriser l'image de ce métier.

d. Revaloriser pour motiver

Dans son entretien, FL faisait état de la forte dévalorisation du statut de magasinier : « ce n'est pas un métier qui peut faire rêver les gens ». Pourtant, leurs missions sont un maillon indispensable au fonctionnement de toute bibliothèque. Un constat similaire est fait aux Etats-Unis : « *shelvers are vital to libraries, and yet they often receive little in the way of recognition from the upper ranks of management* »²³⁴.

La modification du cadre administratif et du recrutement, l'identification des tâches-clefs de demain afin d'accompagner les évolutions du métier et la promotion du cœur de métier, l'application de nouvelles méthodes de management et le renforcement de la formation continue sont autant d'éléments à même de revaloriser le métier de magasinier et donc de motiver les agents. Cependant, la valorisation doit aussi passer par un changement de regard de la part de la profession qui, on l'a vu, n'est pas toujours bienveillante²³⁵. Il pourrait passer par une intégration des magasiniers au cœur des problématiques qui questionnent les bibliothèques aujourd'hui.

La démarche Expérience Usager est le nouveau parangon de l'accueil des publics en bibliothèque. Un ouvrage fondateur, *Utile, utilisable, désirable*, en pose les bases. Pour Amanda Etches et Aaron Schmidt, la signalétique est « une forme de service public »²³⁶. Les chargés de communication pourraient ainsi travailler en collaboration avec les magasiniers, qui font le plus de service public et sont donc

[en ligne]. Paris : ADBU, 2012, p. 3. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://adbu.fr/wp-content/uploads/2013/11/ADBU-Commission-metiers-Magasiniers-23-novembre-2012-d%C3%A9f.pdf>.

²³² Voir le point 4. Quel accompagnement des agents ? dans la Partie 2.

²³³ PERRIN, Georges. *La formation continue des personnels de la filière bibliothèque de l'Etat* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2009, p. 46-47. [Consulté le 9 mai 2018]. Disponible à l'adresse : http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2009/46/5/formation_continue_16-12_133465.pdf.

²³⁴ TUNSTALL, Patricia. *Hiring, training, and supervising library shelvers*. Chicago : American Library Association, 2010, p. vii. ISBN 978-0-8389-1010-8. « Les magasiniers sont vitaux pour les bibliothèques, et pourtant ils sont souvent peu reconnus par les cadres supérieurs ».

²³⁵ Voir le point 1. Magasinier, un métier figé ? dans la Partie 1.

²³⁶ SCHMIDT, Aaron et ETCHES, Amanda. *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2016, p. 126. [Consulté le 19 avril 2018]. ISBN 978-2-37546-004-7. Disponible à l'adresse : <https://presses.enssib.fr/catalogue/utile-utilisable-desirable>.

les plus à même de transmettre des informations pertinentes sur les pratiques et les circulations des usagers.

De manière plus large, il conviendrait de revaloriser le métier de magasinier au sein de la profession et auprès des tutelles. Les magasiniers sont en effet en première ligne face au public et sont donc les plus à même de proposer des améliorations de l'accueil²³⁷. Ils sont ainsi les figures de proue de la démarche qualité de l'accueil, dont le fort développement n'est plus à démontrer²³⁸.

La valorisation du métier de magasinier passera nécessairement par un dépassement des tâches statutaires. Selon Annie Coisy, « on peut sortir du cadre traditionnel en prenant des responsabilités extérieures (jurys de concours, CPE) ou des fonctions comme régisseur ou correspondant-sécurité »²³⁹. On pourrait y ajouter la participation au conseil documentaire, le développement de relations avec d'autres services de l'université, comme ceux de la scolarité ou de l'action culturelle... Les BU permettent ainsi, par la diversité de leurs missions, de varier à l'envi ses tâches.

De même, il convient de valoriser les formations internes assurées par les magasiniers, qui démontrent ainsi la technicité de leur métier.

La montée en compétences ne se fera pas pour autant sans difficulté auprès des personnels les plus réticents, dont la proportion n'est pas à négliger.

Il est certain que toutes ces préconisations ne peuvent être suivies en même temps, tant en raison de contraintes budgétaires que de moyens humains. Mais elles représentent néanmoins des pistes pour accompagner l'évolution du métier de magasinier.

²³⁷ COURTY, Héroïse. *Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2017, p. 128. ISBN 978-2-37546-055-9.

²³⁸ Voir le point a. La qualité de l'accueil dans la Partie 2.

²³⁹ COISY, Annie. Vu des BU. Les catégories C dans les bibliothèques de l'Enseignement supérieur. Dans : *Bibliothèque(s)* [en ligne]. 2009, p. 40. [Consulté le 14 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/59702-46-c-qui.pdf>.

CONCLUSION

En conclusion, si l'évolution du métier de magasinier ne fait pas de doute, les risques qui pèsent sur lui ne sont pas à négliger. Son cadre administratif est rigide, en raison d'un statut daté et de référentiels métiers foisonnants qui ne permettent pas de disposer d'une vision claire des missions des magasiniers. Le concours, emblématique de l'entrée dans la fonction publique, est dépassé car trop éloigné de ce qu'est le métier réellement, en dépit de réformes ponctuelles du programme. Dans sa formule actuelle, il attire essentiellement des candidats très diplômés pour qui le métier de magasinier n'est qu'une porte d'entrée dans les bibliothèques, et dont ils s'éloignent dès qu'ils le peuvent.

Pourtant, l'évolution des bibliothèques provoque des bouleversements qui constituent une opportunité de progresser pour les magasiniers : au cœur de métier s'ajoutent, et ne se substituent pas entièrement, la formation des usagers, le catalogage, de nouvelles formes de service public, de nouveaux types de collections à gérer, la montée en charge du management par la massification du recours à l'emploi étudiant, l'action culturelle ; autant de domaines desquels les magasiniers ont été longtemps exclus.

Ces évolutions ne se font certes pas sans heurts ; les tensions autour du partage des tâches avec les autres catégories existent, même si elles semblent minoritaires. La réticence au changement ne fait pas de doute non plus chez certains agents, quand d'autres se montrent au contraire enthousiastes. A cela s'ajoute une rémunération qui reste faible et des possibilités d'évolution de carrière restreintes.

C'est pourquoi, en l'absence d'une véritable politique globale sur l'avenir du métier de magasinier, ce dernier risque d'attirer de moins en moins, et donc de disparaître. Une telle politique pourrait se structurer autour de six points essentiels : l'évolution du cadre administratif, avec le rehaussement du niveau de rémunération des agents pour souligner la technicité de leur métier et l'enrichissement des référentiels ; l'amélioration de la progression de carrière ; la refonte du concours et la réflexion sur la répartition des postes au niveau national ; la GPEC, pour identifier précisément les tâches-clefs de demain qui nécessitent de repenser l'organisation du travail et la répartition des activités dans les établissements ; le renforcement de certaines activités « cœur de métier » ; l'application d'un nouveau management faisant la part belle au mode projet et revalorisant le métier auprès de la profession et des tutelles.

Pour autant, l'avenir du métier de magasinier ne repose pas uniquement sur les encadrants, mais aussi sur les magasiniers eux-mêmes, dont la volonté de progresser sera le meilleur moteur.

SOURCES

I. ENTRETIENS

Afin de préserver l'anonymat des magasiniers, leur nom et leur établissement ne sont pas diffusés.

LI : 22/06/18

FR : 22/06/18

FRB : 25/06/18

PA : 25/06/18

LA : 27/06/18

NA : 18/09/18

EM : 20/09/18

VA : 27/09/18

MA : 27/09/18

CHD : 02/10/18

PI : 03/10/18

EMV : 09/10/18

FL : 11/10/18

NAC : 16/10/18

CHA : 23/10/18

II. LISTE DES ETABLISSEMENTS AYANT CONTRIBUE A LA REALISATION DU CORPUS DE FICHES DE POSTE

Bibliothèque nationale et universitaire de Strasbourg

Sorbonne-Université

Université d'Evry Val d'Essonne

Université d'Orléans

Université de Haute-Alsace

Université de Lorraine

Université de Lyon 1

Université de Paris Descartes

Université de Strasbourg

Université de Tours

III. CATALOGUES DE FORMATIONS

ASSOCIATION DES BIBLIOTHÉCAIRES DE FRANCE. Formation d'auxiliaire de bibliothèque. Dans : *abf.asso.fr* [en ligne]. 2018. [Consulté le 16 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.abf.asso.fr/5/149/20/ABF/formation-d-auxiliaire-de-bibliotheque>

ASSOCIATION DES DIRECTRICES ET DIRECTEURS DE CRFCB (CENTRE RÉGIONAL DE FORMATION AUX CARRIÈRES DES BIBLIOTHÈQUES). Programme de l'ensemble des CRFCB. Dans : *crfcb.fr* [en ligne]. 2019. [Consulté le 16 janvier 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.crfcb.fr/#/>

BIBLIAUVERGNE. Catalogue des formations. Dans : *crfb.univ-bpclermont.fr* [en ligne]. 2019. [Consulté le 16 janvier 2019]. Disponible à l'adresse : <http://crfb.univ-bpclermont.fr/>

BIBLIEST. Calendrier prévisionnel de formation continue. Dans : *bibliest.u-bourgogne.fr* [en ligne]. 2019. [Consulté le 16 janvier 2019]. Disponible à l'adresse : http://bibliest.u-bourgogne.fr/images/stories/MC/Formation_continue/2019/Janvier-juin/CALENDRIER PREV BIBLIEST 1er SEMESTREv2.pdf

CFCB BRETAGNE - PAYS DE LA LOIRE. Catalogue des formations. Dans : *univ-rennes2.fr/cfcb* [en ligne]. 2019. [Consulté le 16 janvier 2019]. Disponible à l'adresse : https://intranet.univ-rennes2.fr/system/files/UHB/CFCB/programmecfcb_2019.pdf

CRFCB AIX-MARSEILLE UNIVERSITÉ. Catalogue des formations. Dans : *crfcb.univ-amu.fr* [en ligne]. 2019. [Consulté le 16 janvier 2019]. Disponible à l'adresse : <https://crfcb.univ-amu.fr/toutes-les-formations>

MÉDIA CENTRE-OUEST. Catalogue des formations. Dans : *mco.univ-poitiers.fr* [en ligne]. 2019. [Consulté le 16 janvier 2019]. Disponible à l'adresse : <http://mco.univ-poitiers.fr/offre-de-formation/formation-continue/>

MÉDIA NORMANDIE. Catalogue des formations. Dans : *media.normandie-univ.fr* [en ligne]. 2019. [Consulté le 16 janvier 2019]. Disponible à l'adresse : <http://media.normandie-univ.fr/programme-39013.kjsp>

MÉDIAD'OC. Catalogue des formations. Dans : *crfcb.fr* [en ligne]. 2019. [Consulté le 16 janvier 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.crfcb.fr/#/program/toulouse>

MÉDIADIX. Catalogue des formations. Dans : *crfcb.fr* [en ligne]. 2019. [Consulté le 16 janvier 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.crfcb.fr/#/program/paris>

MÉDIAL. Catalogue des formations. Dans : *medial.univ-lorraine.fr* [en ligne]. 2019. [Consulté le 16 janvier 2019]. Disponible à l'adresse : <http://medial.univ-lorraine.fr/formations2>

MÉDIALILLE. Catalogue des formations. Dans : *univ-lille3.fr/medialille* [en ligne]. 2019. [Consulté le 16 janvier 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.univ-lille3.fr/medialille/formation-continue-bibliotheque/stages-ouverts-a-tous/>

MÉDIAQUITAIN. Catalogue des formations. Dans : *mediaquitaine.u-bordeaux.fr* [en ligne]. 2019. [Consulté le 16 janvier 2019]. Disponible à l'adresse : <http://mediaquitaine.u-bordeaux.fr/Nos-formations/Catalogue-2019>

MÉDIAT RHÔNE ALPES. Catalogue des formations. Dans : *mediat.univ-grenoble-alpes.fr* [en ligne]. 2019. [Consulté le 16 janvier 2019]. Disponible à l'adresse : <http://mediat.univ-grenoble-alpes.fr/rubrique/19>

IV. CADRE ADMINISTRATIF

DGRH C1-1. Panoramique sur les effectifs de personnels administratifs, techniques, sociaux, de santé et de bibliothèques (BIATSS) engagés dans les missions de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur [en ligne]. Paris : Ministère de l'Education nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, 2016. [Consulté le 16 avril 2018]. Disponible à l'adresse : https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/Statistiques_bilans_etudes_BIATSS/71/2/OEBIATSS_fev16_556712.pdf

DIRECTION DES PERSONNELS, DE LA MODERNISATION ET DE L'ADMINISTRATION. *Agent des bibliothèques. Fiche emploi-type* [en ligne]. Paris : Direction des personnels, de la modernisation et de l'administration, 2004. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/46/5/465.pdf>

MINISTÈRE DE L'ECONOMIE ET DES FINANCES. *Décret n°2002-121 du 31 janvier 2002 relatif au recrutement sans concours dans certains corps de fonctionnaires de catégorie C de la fonction publique de l'Etat* [en ligne]. 31 janvier 2002. [Consulté le 18 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=LEGITEXT000005632178>

MINISTÈRE DE L'EDUCATION NATIONALE. *Décret n°67-577 du 10 juillet 1967 portant statut particulier du corps des gardiens et du corps des magasiniers des bibliothèques dépendant de la direction des bibliothèques et de la lecture publique du ministère de l'Education nationale* [en ligne]. 10 juillet 1967. [Consulté le 13 avril 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000000876302

MINISTÈRE DE L'EDUCATION NATIONALE. *Décret n°88-646 du 6 mai 1988 relatif aux dispositions statutaires applicables au corps des magasiniers des bibliothèques* [en ligne]. 6 mai 1988. [Consulté le 26 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000693095>

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION. *Arrêté du 5 février 2018 modifiant l'arrêté du 23 juillet 2007 fixant les modalités d'organisation du concours externe et du concours interne de recrutement de magasiniers des bibliothèques principaux de 2e classe* [en ligne]. 5 février 2018. [Consulté le 13 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000036672064&dateTexte=&categorieLien=id>

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION. *Arrêté du 23 juillet 2007 fixant les modalités d'organisation du concours externe et du concours interne de recrutement de magasiniers des bibliothèques principaux de 2e classe* [en ligne]. 23 juillet 2017. [Consulté le 13 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000274444&categorieLien=id>

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION. *Décret n° 2011-1140 du 21 septembre 2011 portant statut particulier du corps des bibliothécaires assistants spécialisés* [en ligne]. 21 septembre 2011. [Consulté le 17 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000024580517&categorieLien=id>

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION. Les recrutements des magasiniers des bibliothèques. Dans : *enseignementsup-recherche.gouv.fr* [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 27 février 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid23218/les-recrutements-des-magasiniers-des-bibliotheques.html>

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION. Recrutements sans concours des personnels des bibliothèques. Dans : *enseignementsup-recherche.gouv.fr* [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 26 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid52074/recrutements-sans-concours-des-personnels-des-bibliotheques.html>

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION. Référentiel des Emplois-types de la Recherche et de l'Enseignement supérieur III. F5A41 - Aide d'information documentaire et de collections patrimoniales. Dans : *data.enseignementsup-recherche.gouv.fr* [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 17 avril 2018]. Disponible à l'adresse : https://data.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pages/fiche_emploi_type_referens_iii_itrf/?refine.referens_id=F5A41#top

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION. *Répertoire des métiers (REME)* [en ligne]. Paris : Ministère de l'Education nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, 2011. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/Ressources_humaines/88/6/4-reme-bibliotheque_200886.pdf

MINISTÈRE DE LA FONCTION PUBLIQUE. *Décret n°2005-902 du 2 août 2005 pris pour l'application de l'article 22 bis de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique de l'Etat* [en ligne]. 2 août 2005. [Consulté le 26 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000449122>

MINISTÈRE DE LA FONCTION PUBLIQUE. *Décret n°2007-655 du 30 avril 2007 modifiant plusieurs décrets statutaires relatifs à des corps de fonctionnaires de catégorie C de la fonction publique de l'Etat* [en ligne]. 30 avril 2007. [Consulté le 13 avril 2018]. Disponible à l'adresse :

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000466367&categorieLien=id>

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE. *Les bibliothèques et autres structures de documentation des établissements d'enseignement supérieur créées sous forme de services communs* [en ligne]. 19 août 2013. [Consulté le 10 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=57951A2757F732C1EA5C9F05D25B8456.tplgfr27s_1?cidTexte=LEGITEXT000006071191&idSectionTA=LEGISCTA000027866275&dateTexte=20181010&categorieLien=id#LEGISCTA000027866275

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE. Liste des entités certifiées Marianne. Dans : *Le Label Marianne* [en ligne]. Mars 2017. [Consulté le 16 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/fichiers-attaches/entites-certifiees-marianne-20170301.pdf>

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE. *Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées* [en ligne]. 11 février 2005. [Consulté le 14 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000809647&dateTexte=20181014>

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE. *Loi n° 2012-347 du 12 mars 2012 relative à l'accès à l'emploi titulaire et à l'amélioration des conditions d'emploi des agents contractuels dans la fonction publique, à la lutte contre les discriminations et portant diverses dispositions relatives à la fonction publique* [en ligne]. 12 mars 2012. [Consulté le 18 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000025489865&categorieLien=id>

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE. *Protocole d'accord conclu le 9 février 1990 sur la rénovation de la grille des classifications et des rémunérations des trois fonctions publiques* [en ligne]. 3 avril 1990. [Consulté le 17 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JPDF0304199000004094&pageCourante=04094

V. INFORMATION SYNDICALE

SNASUB. *Compte-rendu de la commission administrative paritaire nationale des Magasiniers des bibliothèques du 14 juin 2018* [en ligne]. Paris : SNASUB, 2018. [Consulté le 17 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.snasub.fr/IMG/pdf/Compte_rendu_CAPN_des_magasiniers_du_14_juin_2018.pdf

SNASUB. *Pénurie de postes, pénurie de promotions. CAPN des magasiniers du 15 juin 2017* [en ligne]. Paris : SNASUB, 2017. [Consulté le 27 mai 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.snasub.fr/IMG/pdf/Motion_Penurie_de_postes_-_penurie_de_promotions.pdf

SNPTES. Catégorie C : une nouvelle réforme en préparation pour 2017. Dans : *www.snptes.fr* [en ligne]. 2016. [Consulté le 27 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.snptes.fr/Categorie-C-une-nouvelle-reforme.html>

SNPTES. *Evolution de carrière par corps et grade des personnels de bibliothèque* [en ligne]. 31 août 2017. [Consulté le 3 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.snptes.fr/Evolution-de-carriere-par-corps-et-105.html?artpage=5-5#outil_sommaire_4

SUD EDUCATION. Profession de foi pour les magasiniers/ères. Dans : *www.sudeducation.org* [en ligne]. 2014. [Consulté le 27 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.sudeducation.org/Profession-de-foi-pour-les-5610.html>

BIBLIOGRAPHIE

I. LE METIER DE MAGASINIER

1. Missions

ASSOCIATION DES BIBLIOTHÉCAIRES DE FRANCE. *C qui ?* Paris : ABF, 2009. [Consulté le 17 mai 2018]. Bibliothèque(s), 46. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/59702-46-c-qui.pdf>

ASSOCIATION DES DIRECTEURS ET PERSONNELS DE DIRECTION DES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES. *Les magasiniers des bibliothèques. Réunion ADBU Commission « Evolution des métiers »* [en ligne]. Paris : ADBU, 2012. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://adbu.fr/wp-content/uploads/2013/11/ADBU-Commission-metiers-Magasiniers-23-novembre-2012-d%C3%A9f.pdf>

CALENGE, Bertrand. *Bibliothécaire, quel métier ?* Paris : Cercle de la librairie, 2014. Bibliothèques. ISBN 2-7654-0890-4

CARBONE, Pierre, CLAUD, Joëlle, MICOL, Charles, AROT, Dominique et LECOQ, Benoît. *Quels emplois dans les bibliothèques ? Etats des lieux et perspectives* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2013. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2013/20/3/Quels_emplois_dans_les_bibliotheques_Etat_des_lieux_et_perspectives_247203.pdf

COISY, Annie. Vu des BU. Les catégories C dans les bibliothèques de l'Enseignement supérieur. Dans : *Bibliothèque(s)* [en ligne]. 2009. [Consulté le 14 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/59702-46-c-qui.pdf>

COULON, Muriel et TOUSSAINT, Claire. Magasiniers : quelles activités ? Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2017. [Consulté le 26 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-13-0054-008>

COURTY, Héloïse. *L'évolution des agents de catégorie C en bibliothèques*. Villeurbanne : Enssib, 2011

LAHARY, Dominique. Escaliers à vices. La catégorie C en bibliothèque : des statuts aux fonctions. Dans : *Bibliothèque(s)* [en ligne]. 2009. [Consulté le 14 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/59702-46-c-qui.pdf>

MARCEROU-RAMEL, Nathalie. *Les métiers des bibliothèques*. Paris : Cercle de la librairie, 2017. Bibliothèques. ISBN 978-2-7654-1526-8

MARCEROU-RAMEL, Nathalie. Référentiels métiers, référentiels de compétences. Bilans et perspectives. Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2017. [Consulté le 29 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-13-0008-001>

ROCHE, Florence et SABY, Frédéric. *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2013. Papiers. ISBN 979-10-91281-13-3

ROCHE, Florence et SABY, Frédéric. Perspectives pour l'évolution du métier de bibliothécaire. Une identité professionnelle questionnée. Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2014. [Consulté le 29 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2014-02-0151-002>

2. Formation initiale et continue

BELAYCHE, Claudine. Métiers, formations et statuts des personnels des bibliothèques. Evolutions, adaptations, mutations. Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2007. [Consulté le 29 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-05-0021-003>

BRETHES, Jean-Pierre. Magasiniers et employés de bibliothèques : pour une formation. *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français*. 1991, n° 152, p. 11-12

CÊTRE, Natalie. Problèmes rencontrés par la formation continue des bibliothécaires. Constat d'une directrice d'un petit CFCB. Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2007. [Consulté le 29 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-05-0065-014>

JUNG, Laurence. Former les bibliothécaires tout au long de la vie, pour quoi faire ? Journée Médiadix, 30 septembre 2013. Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2013. [Consulté le 29 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-06-0081-006>

MÉDIAT RHÔNE ALPES. *Enquête : construire une offre de formation adaptée à l'évolution des compétences des magasiniers* [en ligne]. Lyon : Médiat Rhône-Alpes, 2017. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://mediat.univ-grenoble-alpes.fr/sites/default/files/R%C3%A9sultat%20enquête%20PRESENTATION%20MAGASINIER.pdf>

MÉRIGOT, Lydia et PERRIN, Georges. *La formation des auxiliaires de bibliothèque délivrée par l'ABF* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2008. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/Concours_2008/69/9/Rapport_ABF_36699.pdf

PAVLIDÈS, Christophe. Comment les CFCB sont devenus indispensables à la profession. Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2007. [Consulté le 29 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-05-0051-010>

PERRIN, Georges. *La formation continue des personnels de la filière bibliothèque de l'Etat* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2009. [Consulté le 9 mai 2018]. Disponible à l'adresse : http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2009/46/5/formation_continue_16-12_133465.pdf

SWIATEK, Cécile. Quelles compétences pour les bibliothèques de recherche ? Les orientations Skills and competencies au sein de LIBER. Dans :

Bulletin des bibliothèques de France [en ligne]. 2017. [Consulté le 23 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-13-0022-003>

3. Recrutement et carrière

BENKIMOUN-CANONNE, Martine, MAUBÉ, Pierre et BRUNEL, Laurence. *Magasinier principal des bibliothèques de 2e classe*. Nouvelle édition, Revue et augmentée. Levallois-Perret : Studyrama, 2016. Cible concours. ISBN 978-2-7590-3354-6

GAILLARD, Catherine. *Promotions-mobilités de la filière bibliothèques de la fonction publique de l'Etat. Bilans et perspectives* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2010. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56442-promotions-mobilités-de-la-filiere-bibliotheques-de-la-fonction-publique-de-l-etat-bilans-et-perspectives.pdf>

LAHARY, Dominique. Sous le statut, l'idéologie ? Les textes statutaires et leurs usages. *Bulletin des bibliothèques de France*. 2000, Vol. 45, n° 1, p. 50-60

LECOQ, Benoît. Rapport annuel de l'Inspection générale des bibliothèques 1994. *Bulletin des bibliothèques de France*. 1995, n° 5, p. 92

MARTIN, Laure. Loi Sauvadet : titularisations pour les uns, CDI ou CDD mieux encadrés pour les autres - Emploipublic. Dans : *Emploipublic.fr* [en ligne]. 2017. [Consulté le 14 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : <https://infos.emploipublic.fr/article/loi-sauvadet-titularisations-pour-les-uns-cdi-ou-cdd-mieux-encadres-pour-les-autres-eea-4640>

MINISTÈRE DE L'ACTION ET DES COMPTES PUBLICS. Rapport sur l'état de la fonction publique et les rémunérations [en ligne]. Paris : Ministère de l'Action et des comptes publics, 2018. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.fonction-publique.gouv.fr/files/files/statistiques/jaunes/jaune2018_fonction_publique.pdf

PATEZ, Alain. *Préparer le concours de magasinier principal des bibliothèques de 2e classe, externe et interne : épreuves écrites et orales, catégorie C*. Bois-Guillaume : Klog, 2016. Concours. ISBN 979-10-92272-14-7

4. Image des magasiniers

DÉON, Karine, HERNANDEZ, Francis, PITHON, Sophie et VAGNEUR, Ludivine. *Questions pour les concours et examens professionnels de personnels de bibliothèque - 2018. Catégories C et B* [en ligne]. Paris : Association des directrices et directeurs de CRFCB (Centre Régional de Formation aux Carrières des Bibliothèques), 2018. [Consulté le 19 avril 2018]. Disponible à l'adresse : http://mediadix.parisnanterre.fr/stockage_doc/QuestionsconcoursCRFCB.pdf

GARAMBOIS, Marie. *Le métier de bibliothécaire à l'épreuve des stéréotypes : changer d'image, un enjeu pour l'advocacy* [en ligne]. Villeurbanne : Enssib, 2017. [Consulté le 26 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67444-le-metier-de-bibliothécaire-a-l-epreuve-des-stereotypes-changer-d-image-un-enjeu-pour-l-advocacy.pdf>

LAPÈLERIE, François. Qu'est-ce qu'un bibliothécaire ? Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2001. [Consulté le 27 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2001-02-0118-012>

II. TEMOIGNAGES DE PROFESSIONNELS

AGIÉ-CARRÉ, Sophie. Mon expérience de magasinier : Thierry Rouault. *Bibliothèque(s)*. 2018, n° 92-93, p. 146-149

BRIAND, Gérard et CHALVE, Pierre. Un magasinier au SCD Montesquieu Bordeaux IV. *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français*. 2001, n° 193, p. 42

CARRÉ, Alain. Magasinier de bibliothèque. Dans : *Ma(g) BU* [en ligne]. 4 décembre 2009. [Consulté le 19 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://magbu.wordpress.com/2009/12/04/magasinier-de-bibliotheque/>

COLOMB, Philippe. Témoignage d'un français à BanQ. Entrevue avec Vincent Voisinot. *Bibliothèque(s)*. 2017, n° 88-89, p. 133-136

GIRARD, Margaux. Ces petites mains qui font vivre les BU. *La République du Centre*. 23 février 2012

MAIRE, Caroline. Profession : magasinier en bibliothèque. Dans : *11 km de patrimoine* [en ligne]. 16 mars 2018. [Consulté le 26 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://11km-patrimoine.grand-troyes.fr/profession-magasinier-en-bibliotheque/>

III. RAPPORTS DE JURY DU CONCOURS DE MAGASINIER PRINCIPAL

ARNOULT, Jean-Marie. *Concours de recrutement de magasiniers en chef* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2003. [Consulté le 26 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/83/1/831.pdf>

ARNOULT, Jean-Marie. *Concours de recrutement de magasiniers en chef* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2004. [Consulté le 26 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/83/2/832.pdf>

ARNOULT, Jean-Marie. *Concours de recrutement de magasiniers en chef* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2005. [Consulté le 26 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/82/7/827.pdf>

ARNOULT, Jean-Marie. *Concours de recrutement de magasiniers en chef* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2006. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/51/0/2510.pdf>

GIRARD, Christine. *Concours de recrutement de magasiniers principaux* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2011. [Consulté le 26 mars 2018]. Disponible à l'adresse : http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2011/21/1/rap_concours_mag_2011_V5_12-09_197211.pdf

GROGNET, Thierry et CLAUD, Joëlle. *Concours de recrutement de magasiniers des bibliothèques principaux de 2e classe et examen professionnalisé réservé* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2017. [Consulté le 24 septembre 2018]. Disponible à l'adresse : http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2017/54/2/Rapport_modifie_jury_concours_MAG_P_2017_TG_revu_994542.pdf

MICOL, Charles. *Concours de recrutement de magasiniers des bibliothèques principaux de 2e classe et examen professionnalisé réservé* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2015. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : [http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2015/70/2/Rapport_jury_concours_2015_3006-260815_VDef_\(2\)_479702.pdf](http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2015/70/2/Rapport_jury_concours_2015_3006-260815_VDef_(2)_479702.pdf)

OPPETIT, Danielle. *Concours de recrutement de magasiniers en chef* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2000. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/82/8/828.pdf>

OPPETIT, Danielle. *Concours de recrutement de magasiniers en chef* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2001. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/82/9/829.pdf>

OPPETIT, Danielle. *Concours de recrutement de magasiniers en chef* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2002. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/83/0/830.pdf>

PERRIN, Georges. *Concours de recrutement de magasiniers principaux* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2007. [Consulté le 26 mars 2018]. Disponible à l'adresse : http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2007/86/1/concours_magasiniers07_35861.pdf

PERRIN, Georges. *Concours de recrutement de magasiniers principaux* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2009. [Consulté le 26 mars 2018]. Disponible à l'adresse : http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2009/65/9/Rapport_concours_magasiniers_2009_159659.pdf

IV. LES EVOLUTIONS DES BIBLIOTHEQUES ET LEUR IMPACT SUR LES MISSIONS DES MAGASINIERS

1. La gestion des collections

BNU. *Rapport d'activité 2017* [en ligne]. Strasbourg : BNU, 2018. [Consulté le 29 novembre 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.bnu.fr/sites/default/files/RA_2017%20BNU%20%2B%20cahier%20stats.pdf

CARBONE, Pierre. *Les dépenses documentaires des universités* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2016. [Consulté le 10 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2016/65/9/Rapport_depenses_documentaires_universites_2016_159659.pdf

recherche.gouv.fr/file/2016/94/8/Rapport_Les_depenses_documentaires_des_universites_20160819_629948.pdf

COLLEX-PERSÉE. Présentation de CollEx-Persée. Dans : COLLEX - Collections d'excellence pour la recherche [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 10 décembre 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.collex.eu/>

GAUTIER-GENTÈS, Jean-Luc. Définition et mise en œuvre des politiques documentaires. Dans : *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français* [en ligne]. 2000. [Consulté le 27 avril 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/index-des-revues?id_article=47075

LECOQ, Benoît et MICOL, Charles. *Le stockage des collections imprimées à l'heure du numérique* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2014. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2014/71/6/Le_stockage_des_collections_imprimees_a_l_heure_du_numerique_05-02-2015_389716.pdf

LECOQ, Benoît. Quelques réflexions sur les bibliothèques universitaires et leur patrimoine. Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2000. [Consulté le 10 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-04-0061-006#appelnote-4>

MORGE, Catherine. Des chiffres et des lettres : externalisation de l'équipement dans le cadre d'un marché mutualisé de la reliure. Dans : *PremierMardi* [en ligne]. 7 octobre 2014. [Consulté le 9 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://premiermardi.hypotheses.org/783>

2. L'accueil et le renseignement bibliographique

CAVALIER, François, MAURIÈS, Arlette et JONNEAUX, Chantal. La Démarche qualité. Mise en œuvre à la bibliothèque de l'université Lyon-I. Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2007. [Consulté le 29 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-05-0078-002>

COURTY, Héloïse. *Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2017. La boîte à outils, 41. ISBN 978-2-37546-055-9

DARGAUD, Michel. Un service de très grande proximité. L'Info mobile à Paris VIII. Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2003. [Consulté le 6 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-04-0072-014>

GROUDIEV, Iegor et MIRABAIL, Lola. *Politique de l'accueil 2017 - BU de Paris-8* [en ligne]. Paris : Université Paris-8, 2017. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.bu.univ-paris8.fr/sites/default/files/politique_qualite_de_laccueil_scd_p8_2017.pdf

LABORATOIRE NATIONAL DE MÉTROLOGIE ET D'ESSAIS. *La bibliothèque universitaire de Paris-8 valide la qualité de son accueil du public par la labellisation Marianne* [en ligne]. Paris : Laboratoire national de métrologie et d'essais, 2015. [Consulté le 19 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://documents.lne.fr/publications/temoignages-clients/BU-paris8.pdf>

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION. Améliorer l'accueil en bibliothèques universitaires : le

plan « Bibliothèques ouvertes + ». Dans : *enseignementsup-recherche.gouv.fr* [en ligne]. [s. d.]. [Consulté le 23 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid120212/ameliorer-l-accueil-en-bibliothèques-universitaires-le-plan-bibliothèques-ouvertes.html>

MIRABAIL, Lola. Label Marianne. La BU de Paris-8 confirmée dans sa démarche qualité. *Bulletin des bibliothèques de France*. 2016, n° 8, p. 124-129

NGUYEN, Claire. *Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne*. Villeurbanne : Presses de l'Esssib, 2010. La boîte à outils. ISBN 978-2-910227-82-1

PERRIN, Georges. *L'Emploi des étudiants dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2007. [Consulté le 6 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/084000513.pdf>

RENOULT, Daniel. *La filière bibliothèques de la fonction publique d'Etat. Situations et perspectives* [en ligne]. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2008. [Consulté le 17 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1800-la-filiere-bibliothèques-de-la-fonction-publique-d-etat-situation-et-perspectives.pdf>

SCHMIDT, Aaron et ETCHEs, Amanda. *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs*. Trad. par Nathalie CLOT. Villeurbanne : Presses de l'Esssib, 2016. [Consulté le 19 avril 2018]. La Numérique. ISBN 978-2-37546-004-7. Disponible à l'adresse : <https://presses.enssib.fr/catalogue/utile-utilisable-desirable>

SCHÖPFEL, Joachim. Les mutations du paysage de l'information scientifique. Dans : DENECKER, Claire et DURAND-BARTHEZ, Manuel (dir.), *La formation des doctorants à l'information scientifique et technique* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'Esssib, 2017, p. 17-37. [Consulté le 6 avril 2018]. Papiers. ISBN 978-2-37546-045-0. Disponible à l'adresse : <http://books.openedition.org/pressesenssib/941>

3. La médiation

ACCART, Jean-Philippe et DESCHAMPS, Christophe. *La médiation à l'heure du numérique*. Paris : Cercle de la librairie, 2016. Bibliothèques. ISBN 978-2-7654-1505-3

BORAUD, Anne, LAPLANCHE, Damien et CARACO, Benjamin. La formation des usagers comme incarnation d'une politique de site. L'exemple alsacien. *Bulletin des bibliothèques de France*. 2017, n° 12, p. 36-42

HUCHET, Bernard et PAYEN, Emmanuèle. *L'action culturelle en bibliothèque*. Nouvelle édition. Paris : Cercle de la librairie, 2008. Bibliothèques. ISBN 978-2-7654-0958-8

MARTIN, Adèle. *Action culturelle à l'université : quel(s) territoire(s) pour la bibliothèque universitaire ?* Villeurbanne : Enssib, 2014

4. Le signalement

ABES. *Rapport d'activités 2017* [en ligne]. Montpellier : ABES, 2018. [Consulté le 14 novembre 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.abes.fr/Media/Fichiers/Footer/Rapport-d-activite/RA2017>

ABES. *Synthèse de l'enquête « usage professionnel du SUDOC »* [en ligne]. Montpellier : ABES, mai 2017. [Consulté le 17 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.abes.fr/Media/Fichiers/Sudoc-Fichiers/Produire-dans-le-Sudoc/Enquete_Usage_Pro_Sudoc_2017_synthese_pour_le_reseau

ILLIEN, Gildas, MIURA, Grégory, CLOT, Nathalie et MAZENS, Sophie. *Echanges sur le projet d'établissement « Abes 2018-2022 »* [en ligne]. Montpellier : ABES, 2018. [Consulté le 1 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.canalc2.tv/video/15029>

RAUPP, Gabriel. *Comprendre les enjeux de la Transition bibliographique* [en ligne]. Villeurbanne : Enssib, 2016. [Consulté le 6 avril 2018]. Fiches pratiques. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67445-comprendre-les-enjeux-de-la-transition-bibliographique.pdf>

V. MANAGEMENT

DELAINE, Virginie. *L'accompagnement du changement en bibliothèques : une approche managériale*. Villeurbanne : Enssib, 2014

MIRIBEL, Marielle de, ÉVANO, Brigitte, GRELET, Christophe, HAON, Sandrine, LIZÉE, Benoît, MOUCHARD, Martin et ROCHE, Julien. *Diriger une bibliothèque : un nouveau leadership*. Paris : Éditions du Cercle de la librairie, 2016. Bibliothèques. ISBN 978-2-7654-1497-1

PERRIN, Georges. Remobilisation ! *Bibliothèque(s)*. 2009, n° 46, p. 47-48

TUNSTALL, Patricia. *Hiring, training, and supervising library shelvers*. Chicago : American Library Association, 2010. ALA guides for the busy librarian. ISBN 978-0-8389-1010-8

VI. METHODOLOGIE

EVANS, Christophe. *Mener l'enquête : guide des études de publics en bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2017. La boîte à outils, 22. ISBN 978-2-910227-89-0

SALÈS-WUILLEMIN, Edith. Méthodologie de l'enquête. Dans : *Cours de psychologie Sociale 1* [en ligne]. Paris : Presses universitaires de France, 2005, p. 45-77. [Consulté le 14 novembre 2018]. Disponible à l'adresse : <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00903244/document>

ANNEXES

Table des annexes

ENTRETIEN 1 : LI	112
ENTRETIEN 2 : FR	117
ENTRETIEN 3 : FRB.....	122
ENTRETIEN 4 : PA	126
ENTRETIEN 5 : LA	131
ENTRETIEN 6 : NA.....	137
ENTRETIEN 7 : EM	142
ENTRETIEN 8 : VA.....	146
ENTRETIEN 9 : MA	150
ENTRETIEN 10 : CHD	155
ENTRETIEN 11 : PI.....	160
ENTRETIEN 12 : EMV.....	163
ENTRETIEN 13 : FL.....	168
ENTRETIEN 14 : NAC	174
ENTRETIEN 15 : CHA	180

ENTRETIEN 1 : LI

Mon sujet de mémoire est le suivant : « le métier de magasinier, disparition ou évolution ? ». Qu'est-ce que cela vous inspire ?

La disparition ? Non, il y aura toujours besoin de travail physique sur les collections. Mais il y a de plus en plus de contractuels et de précarité. Le statut de magasinier titulaire a tendance à s'amoindrir. Sur les évolutions, dans les équipes, il y a le problème de magasiniers surdiplômés d'un côté et des « magasiniers à l'ancienne » de l'autre. Les compétences professionnelles et les désirs sont très différents, il peut y avoir beaucoup de frustration. Surtout pour les surdiplômés car la catégorie B a énormément évolué en peu d'années, ils ne se cantonnent pas qu'au catalogage, ils font des acquisitions et des formations, avant réservées aux A, et les magasiniers ont été oubliés, ils sont cantonnés à leur statut. A la BnF le statut était très rigide. Dans d'autres SCD, les magasiniers voient leurs compétences évoluer, elles sont prises en compte par les encadrants. Cela peut être compliqué à gérer quand on a des équipes très diversifiées, avec des agents ayant des compétences supérieures à d'autres, car cela peut créer des frustrations chez les « magasiniers à l'ancienne » qui voient leurs collègues accéder à des tâches plus valorisantes, cela peut créer de la jalousie.

Le service public est partagé entre toutes les catégories à présent. Qu'en pensez-vous ?

Ah bon, vous trouvez ? J'avais l'impression que dans l'espace de service public, il y a toujours eu un bureau de renseignement pour les A et B et le prêt/retour pour les C. Il y a toujours cette distinction maintenant. Dans un établissement parisien dans lequel j'ai travaillé, les magasiniers vivaient mal d'être cantonnés au prêt et au rangement quand les moniteurs étudiants étaient dans des bureaux, formés au renseignement bibliographique...

Quelles activités ont diminué dans votre temps de travail ?

Je fais moins de service public (entre 5 et 11h par semaine, ce qui est peu). Je consacre mon temps au PEB, qui est un service assez développé, y compris auprès d'établissements privés extérieurs, de réseaux étrangers... Il y a énormément de demandes. C'est un super poste, très intéressant. Cela me prend pas mal de temps. On est trois : je suis là tout le temps, ma responsable transversale la moitié du temps et une autre collaboratrice le reste du temps. C'est vraiment super intéressant. J'ai été formée aux bases de données et au renseignement bibliographique pour cela. Je suis ravie qu'on propose cela aux magasiniers.

Comment voyez-vous l'évolution de votre métier ?

Je suis enthousiaste pour le travail en autonomie, quand on nous fait confiance. Mon poste fait travailler mon cerveau ! Il y a des procédures complexes toujours en évolution. Ce qui m'inquiète, c'est l'aménagement du service public, ici pour le prêt/retour ce sont des éléments hauts, où l'on est très mal assis, ce n'est pas très agréable. Je ne comprends pas pourquoi on n'a pas tous la même hauteur de bureau, on a le droit d'être confortable quand les usagers rendent leurs documents ! C'est pensé, c'est assez à la mode de faire en sorte que le personnel ne soit pas trop installé, qu'il soit toujours en mouvement, alerte... Je ne suis pas spécialement d'accord avec le renseignement mobile. Je pense qu'on peut recevoir bien les usagers en étant bien assis. J'ai une remarque sur les espaces internes : je suis à l'étage A-B car je suis au PEB, nous ne sommes que deux magasiniers à avoir un bureau. Les autres magasiniers sont dans l'atelier des ouvriers ouvert aux quatre vents... Ce n'est pas terrible.

Pensez-vous que le métier de magasinier évoluera vers :

	Oui	Non
Plus de connaissances pour le renseignement (bases de données...)	X	
Des fonctions autour du web ou des réseaux sociaux	X	
Du catalogage	X	
La formation des usagers	X	
Davantage de tâches tournées vers l'action culturelle	X	
Les acquisitions documentaires		X
Les activités actuelles perdureront	X	

J'espère que les magasiniers seront plus aptes à utiliser les bases de données, mais pour le moment il y a tellement d'écarts de compétences que c'est compliqué à gérer. Pour certains collègues c'est vraiment très difficile à maîtriser. Après c'est quand même un désir chez beaucoup de magasiniers de pouvoir évoluer là-dessus.

Je ne fais pas de formation aux usagers, peut-être que cela va se développer, pour l'instant je ne connais pas de magasiniers qui en fassent, mais pourquoi pas dans le futur.

Les activités actuelles vont perdurer car c'est obligatoire, il y aura toujours des collections à traiter.

Dans votre équipe, voyez-vous une différence entre un magasinier et un magasinier principal ?

En général, oui. J'ai pas mal vu de magasiniers principaux qui encadraient une équipe, je trouve que le concours veut dire quelque chose. C'est une généralité, parfois des magasiniers spécialisés sont très compétents, mais quand même en général cela signifie quelque chose. Les magasiniers principaux ont une capacité à encadrer une équipe, des compétences professionnelles particulières comme organiser un récolement...

Est-ce que vous encadrez des agents et/ou des moniteurs étudiants ?

Non. Je l'ai fait, j'encadrerais deux équipes de 26 et 29 agents, c'est un peu trop mais je ne regrette pas du tout, c'est très formateur. Mais c'est très fatigant, les conditions de travail étaient difficiles, c'était l'usine. J'avais l'impression de gérer la misère, les plannings, mais j'aurais aimé pouvoir proposer des évolutions plus épanouissantes. J'en ai plus l'occasion maintenant.

Pensez-vous que l'activité des moniteurs étudiants est :

~~Concurrente à la vôtre~~

Complémentaire à la vôtre

Ce sont des compléments, ici ils font le travail que personne n'a envie de faire : les dimanches, les soirées jusqu'à 22h... Le dialogue social sur l'extension d'ouverture s'est fait là-dessus. J'étais effarée par le nombre de précaires et de moniteurs en C, donc je préférerais quand même qu'il y ait plus de titulaires et moins de moniteurs.

Est-ce qu'on vous a déjà refusé de faire des choses en raison de votre catégorie ?

Oui ! Par exemple dans un établissement où je m'ennuyais beaucoup, j'ai demandé à faire évoluer mes tâches, on me l'a refusé en me disant que cela créerait des problèmes, par rapport aux autres magasiniers mais surtout vis-à-vis des B qui ne supportaient pas de voir un magasinier faire des tâches relevant de leur fonction, ce que je trouve injuste sachant qu'eux-mêmes sont élevés vers des fonctions qui tirent vers le A. Sur le catalogage notamment, même pour un catalogage léger comme la localisation, ça leur était insupportable. On m'a dit non car la direction ne voulait pas individualiser un poste pour un magasinier. Dans mon nouveau poste c'est une autre façon de manager, bien meilleure. Dans mon poste actuel des magasiniers « à l'ancienne » m'ont reproché de ne pas équiper au début, alors maintenant j'en fais un peu. Il y a aussi une frustration par rapport aux bureaux. Mais dans l'ensemble cela se passe bien.

Pour les besoins de l'enquête, quel est votre âge et votre grade ?

J'ai 38 ans, je suis magasinier principal 2^e classe.

Depuis combien d'années êtes-vous magasinier ?

Depuis 2009, donc cela fait 9 ans. Avant je travaillais en tant que contractuelle, pendant 3 ans.

Quelle est votre formation initiale ?

J'ai un bac scientifique, j'ai fait un DEUG de psychologie.

Y a-t-il adéquation entre vos missions et votre niveau d'études ?

Oui, sur mon poste actuel, je suis assez en adéquation. Je manque un peu de création dans mon activité, les procédures sont très normées. Il n'y a que la responsable du PEB qui gère des projets d'évolution, donc ça me manque un petit peu, je l'avais plus en tant que responsable d'équipe.

Quelles sont les deux dernières formations que vous avez suivies ?

Windows 10 et accompagnement au changement. Cela concernait surtout une autre BU où les tâches des magasiniers ont été remises à plat et ça ne s'est pas très bien passé. Ils ont demandé quels étaient les désirs des gens mais beaucoup n'ont pas été exaucés, ce qui a provoqué de la colère, de la rancœur, donc tout le monde s'est inscrit à ce stage, ce qui était drôle car finalement la formatrice s'est vite rendue compte que la communication était le problème principal. Je suis assez peu de formations même s'ils en proposent très souvent : renseignement bibliographique, nouveau catalogue, SIGB...

Avez-vous déjà passé des concours pour accéder à la catégorie supérieure ou envisagé de le faire (et à quelle échéance) ?

Oui, j'ai passé une fois assistant et une autre fois technicien en ITRF. Je n'avais pas tellement travaillé et en fait je suis plus à la recherche d'un poste épanouissant, j'attendrai la catégorie B tranquillement, c'est ma priorité donc je suis très contente d'avoir trouvé ce poste. Autre chose me bloque : en catégorie B, beaucoup de bibliothèques imposent de faire des formations et moi je ne me sens pas du tout de faire ça. Du coup je suis bien là où je suis.

Dans l'épreuve d'admissibilité du concours, il y a la rédaction d'une note sur la résolution d'un problème. Est-ce que vous en avez déjà rédigé, une fois en poste ? A quel sujet ?

Oui, beaucoup, à la BnF, il y avait des productions de documents nombreuses, des statistiques... Cela me plaisait. Mais ailleurs, jamais ! J'ai construit une culture administrative. Ce n'était que pour les chefs d'équipe.

De 0 à 5, ce que vous aimez faire...

	0	1	2	3	4	5	NC
Equiper les livres				X			
Faire du métrage de collections				X			
Faire de la manutention	X						
Faire de petites réparations		X					
Faire du renseignement bibliographique							X
Préparer des chantiers (numérisation, reliure...)					X		
Du service public					X		

ENTRETIEN 2 : FR

Mon sujet de mémoire est le suivant : « le métier de magasinier, disparition ou évolution ? ». Qu'est-ce que cela vous inspire ?

Je ne pensais pas que vous parleriez de disparition ! L'évolution, je lis ça régulièrement dans les rapports des CAPN des magasiniers, il y a un endroit où ils ont supprimé deux postes de magasiniers pour recruter un B ou un A. Mais c'est quelques cas. Des universités externalisent une partie de l'équipement des ouvrages, le résultat n'est pas très beau. Le renseignement c'est plutôt pour les A-B. L'évolution ne me surprend pas mais la disparition, je ne pense pas. Mais une partie des magasiniers est recrutée sans concours, donc c'est difficile à voir.

Le service public est partagé entre toutes les catégories à présent. Qu'en pensez-vous ?

Ici tout le monde ne fait pas du renseignement. Les questions pointues sur les bases de données, qui prennent plus de temps, qui demandent de l'expérience, on envoie vers les A-B. Moi j'en fais un peu plus car la moitié du temps je suis dans une bibliothèque où on est moins nombreux, parfois nous ne sommes qu'entre magasiniers. Donc on essaie de faire du mieux qu'on peut et on est mieux formés. Je me maintiens formé aussi aux inscriptions car c'est compliqué, la plupart des magasiniers envoient vers les A-B. Moi j'aime bien travailler ici, faire les tâches en-dehors du prêt/retour. Ce qu'on ne fait pas non plus en tant que magasinier c'est répondre aux questions au standard téléphonique.

Quelles activités ont diminué dans votre temps de travail ?

Il y a moins d'équipement. Je suis arrivé en 2011, le nombre de prêts et de retours baisse, donc on achète un peu moins et donc on équipe un peu moins. Moi je m'occupe plus de la documentation électronique, de la GED. Je prépare les documents pour qu'ils soient mis en ligne, les thèses et les mémoires. Je rajoute les Creative Commons, les pieds de page, des métadonnées, on prend le résumé pour le mettre dans la notice. Puis on passe aux catalogueurs, on les aide.

Comment voyez-vous l'évolution de votre métier ?

Je ne vois pas de changement dans le futur proche, plutôt à long terme. Il y aura plus de service public. Il y a des évolutions avec la démarche qualité aussi. La norme a un peu changé, c'est encore plus tourné vers les usagers, on doit maintenant anticiper leurs besoins, il faut aller au-delà de leurs demandes. On fera de plus en plus de tâches de service public. Le renseignement mobile va se développer. Les usagers sont de plus en plus demandeurs de renseignements. Je ne pense pas que les magasiniers feront des formations, il y a un gros besoin, quoi qu'ils puissent aider. Je veux bien en préparer, pour des TP par exemple, à

plusieurs. Mais c'est un métier à part, il faut être bien formé, connaître la discipline, il faut pratiquer, ne pas en faire une comme ça de temps en temps, quand c'est par exemple Zotero il faut se tenir au courant. Mais pour des formations comme la présentation du portail aux L1 pourquoi pas, mais pas auprès des chercheurs.

Pensez-vous que le métier de magasinier évoluera vers :

	Oui	Non
Plus de connaissances pour le renseignement (bases de données...)	X	
Des fonctions autour du web ou des réseaux sociaux	X	
Du catalogage		X
La formation des usagers	X	
Davantage de taches tournées vers l'action culturelle	X	
Les acquisitions documentaires		X
Les activités actuelles perdureront	X	

Animer des pages Facebook ça va avec le fait d'être à l'écoute des usagers, en tant que magasiniers nous sommes aussi sollicités pour apporter du contenu au site web, des actualités, pour le faire vivre.

Je ne pense pas faire du catalogage dans l'avenir proche, sachant qu'en plus il y a moins d'achats de livres, je n'ai pas l'impression que les catalogueurs soient débordés car ils récupèrent souvent les notices de la BnF, mais les dons rares demandent beaucoup de temps à être catalogués. C'est très particulier mais il y a une catégorie pour ça, les B de classe supérieure, ils sont formés pour. Après comme ça va évoluer, ce sera peut-être plus accessible, pour l'instant c'est très compliqué, il y a un vocabulaire à comprendre... Sauf à la marge pour préparer les mémoires et les thèses, pour aider le catalogueur.

Je vois les magasiniers participer aux formations mais en aide, ou alors de premier niveau, un peu comme le renseignement.

L'action culturelle va continuer à se développer, ou du moins se maintenir telle quelle. Je ne serai pas surpris que ça se développe car cela fait partie de la valorisation des collections, avec des présentations d'ouvrages, des conférences... Les magasiniers peuvent participer à l'installation.

Pour les acquisitions, je pense que c'est comme le catalogage, pas à court terme. Faire des suggestions, à la rigueur... Je ne pense pas que ça évoluera prochainement car il faut bien connaître son fonds, les étudiants, les enseignants...

Il y aura moins d'équipement, donc ces nouvelles activités qui demandent plus de compétences vont prendre plus de temps. Ou alors il y aura moins de magasiniers. Ici on a déjà deux ou trois magasiniers qui gèrent le PEB avec un B, je pense que les C peuvent gérer le service seuls. C'est déjà très diversifié, cela sera de plus en plus peut-être. C'est bien pour ceux qui passent des concours et on

nous a clairement dit que le fait de faire déjà des tâches de catégories supérieures ça compte pour la promotion. C'est à double tranchant. Pour l'instant personne n'est forcé, je pense que les gens sont demandeurs, mais si vraiment c'était forcé comme dans le cas extrême où on ferait tous des formations, des rendez-vous bibliothécaires, du catalogage... On serait tous perdants ! Il faut aussi respecter les catégories vis-à-vis du salaire. Si on veut, ce n'est pas cloisonné, on peut le faire, c'est très bien.

Dans votre équipe, voyez-vous une différence entre un magasinier et un magasinier principal ?

Pas du tout ! Je ne saurais même pas dire qui est principal et qui ne l'est pas. Les personnes qui gèrent les C sont souvent des B. Quand j'ai passé le concours on nous disait que les magasiniers principaux pouvaient gérer une équipe de magasiniers, mais il n'y a pas vraiment de différence.

Est-ce que vous encadrez des agents et/ou des moniteurs étudiants ?

Non, mais en tant que titulaire on nous demande de coacher les moniteurs et d'accueillir les nouveaux arrivants titulaires ou contractuels, de les former.

Pensez-vous que l'activité des moniteurs étudiants est :

Concurrente à la vôtre

Complémentaire à la vôtre

Jusqu'à il y a peu c'était complémentaire, on nous a expliqué que c'était juste pour aller jusqu'à 22h, le week-end, pour compléter avec les titulaires et pour permettre l'extension d'horaires. Depuis, sur les plannings, on voit des moniteurs toute la journée, ça veut dire qu'ils comptent comme nous. Ils font juste du service public, ils ne font pas le travail de bureau. Le service public c'est la banque de prêt et le rangement, faire les retours, se déplacer dans les espaces pour gérer les problèmes de réservations et faire respecter le règlement. Ils ne font pas d'équipement, de GED...

Est-ce qu'on vous a déjà refusé de faire des choses en raison de votre catégorie ?

Non, je n'ai peut-être pas demandé ! Je sais que quelqu'un a demandé à faire des formations et la réponse était négative.

Pour les besoins de l'enquête, quel est votre âge et votre grade ?

J'ai 42 ans, je suis magasinier principal de 2^e classe.

Depuis combien d'années êtes-vous magasinier ?

Depuis 2011, donc 7 ans.

Quelle est votre formation initiale ?

Je suis ingénieur généraliste.

Y a-t-il adéquation entre vos missions et votre niveau d'études ?

Non, c'est un changement de métier. Mais de plus en plus, par rapport à la GED, c'est bien d'être à l'aise avec l'informatique, aussi pour la recherche de documents sur le portail, répondre à des demandes bibliographiques, ma formation me sert. La démarche qualité était indispensable dans mon précédent métier, je suis né dedans ! On s'y est mis quand je suis arrivé donc c'est un plus, même au sens philosophique, dans l'industrie ou la culture c'est la même démarche : quels sont les besoins, est-ce qu'on y répond bien (indicateurs) et l'amélioration continue. On met en place, on analyse, on fait des plans d'actions. Quand on est ingénieur, le sujet change mais la méthode est la même ! Il ne faut jamais considérer qu'on est au mieux.

Quelles sont les deux dernières formations que vous avez suivies ?

L'outil de découverte et les outils de veille. On a vu Twitter, Pearltree... Très souvent on a des offres de formation, après il y a une question de planning, mais c'est très facile de suivre des formations et il y en a de plus en plus.

Avez-vous déjà passé des concours pour accéder à la catégorie supérieure ou envisagé de le faire (et à quelle échéance) ?

J'avais envie de travailler dans l'enseignement sans être professeur, donc je n'ai pas envie de faire beaucoup de formations. J'aime aller dans les bibliothèques en-dehors du travail. J'aurais préféré, pour être mieux en adéquation avec ma formation, passer B ou A. Mais le B ce n'était qu'une année sur deux et le A, je n'aurais eu quasiment aucune chance, en plus il n'y avait plus de place à la préparation. Quand j'ai passé le concours, les lauréats avaient Bac+3 ou plus. Les gens sans diplôme rentrent sans concours, les magasiniers diplômés passent vite d'autres concours, au moins B. Il y en a un qui est rentré en même temps que moi, il est passé de magasinier à conservateur ! Moi je ne suis pas pressé, je n'ai pas encore fait la préparation mais je passe bibliothécaire en le préparant seul. Je ne suis pas pressé car on peut bien le vivre en s'impliquant régulièrement dans les groupes de travail, les magasiniers sont les bienvenus, notamment ici pendant les travaux. Par exemple on avait un gros problème de place, j'ai proposé dans un groupe de travail avec un autre collègue de supprimer le système de réservation pour régler le problème des places réservées abusivement. Cela a bien fonctionné.

On a même un magasinier qui a fait une étude un peu plus vaste sur le sujet, qui a creusé. J'ai trouvé un capteur qu'on met sous le siège qui détecte les mouvements. On peut trouver de quoi s'occuper, réfléchir. J'ai proposé aussi des choses pour le bruit, on a ajouté un sas à l'entrée. Si on veut, on peut s'impliquer. En tant que magasinier je ne ressens pas le besoin de changer le plus rapidement possible de catégorie.

Dans l'épreuve d'admissibilité du concours, il y a la rédaction d'une note sur la résolution d'un problème. Est-ce que vous en avez déjà rédigé, une fois en poste ? A quel sujet ?

Non, ça n'arrive jamais. Le pire c'est le calcul, j'ai réappris à poser des divisions ! On n'appliquera jamais ça dans le quotidien, mais on doit souvent rédiger des mails, faire des rapports. Moi on ne m'a pas demandé mais c'est important, surtout pour les magasiniers principaux s'ils doivent diriger une équipe de magasiniers, de savoir poser une problématique, faire un plan, se poser les bonnes questions... Car c'est souvent un cas pratique, sur des problèmes auxquels on est confrontés. En revanche l'épreuve de classement... Il faut s'entraîner, moi j'ai eu de l'allemand, c'était piégeux. Il y a des chiffres, peut-être même des chiffres romains... Ça existe encore ? Je sais que le B a évolué... Je pense que le calcul c'est source d'erreur et surtout c'est un peu déconnecté du métier. Je pense que ça évoluera.

De 0 à 5, ce que vous aimez faire...

	0	1	2	3	4	5	NC
Equiper les livres				X			
Faire du métrage de collections							X
Faire de la manutention			X				
Faire de petites réparations				X			
Faire du renseignement bibliographique					X		
Préparer des chantiers (numérisation, reliure...)					X		
Du service public					X		

Ce qui est bien ici c'est qu'on est dans un bureau commun avec les autres magasiniers, c'est vivant, on entend ce que font les autres, c'est vraiment un travail d'équipe. Les A-B sont aussi dans des bureaux à plusieurs, mais à 3 ou 4, il y a vraiment une différence. Moi j'aime bien le partage entre magasiniers. On a des tâches qui changent plus ou moins régulièrement : je m'occupais des relances, je ne le fais plus mais s'il y a un problème je peux aider. On se remplace. J'aime bien l'ambiance. C'est vivant. Et on fait plus de service public que les A-B. Ça aussi ça me plaît, on a moins de travail dans un bureau.

ENTRETIEN 3 : FRB

Mon sujet de mémoire est le suivant : « le métier de magasinier, disparition ou évolution ? ». Qu'est-ce que cela vous inspire ?

Je dirais plutôt évolution. Parce que disparition non, il n'en n'est pas question. Mais le métier évolue. Je suis entrée ici en 2004 et je suis titulaire depuis 2014, ça fait un certain nombre d'années que je travaille en bibliothèque et j'ai quand même vu une évolution depuis que je suis arrivée. Pas tellement pour moi car ici j'ai eu la chance d'avoir des tâches variées et intéressantes, mais quand j'en discute avec d'autres collègues, je trouve que leur métier a évolué. A l'origine le magasinier (j'ai horreur de ce terme), c'était le rangement et l'équipement, éventuellement du service public. Maintenant je n'en connais aucun qui ne fasse que ça, les tâches sont plus diversifiées.

Le service public est partagé entre toutes les catégories à présent. Qu'en pensez-vous ?

Je trouve que c'est bien. C'est le cas ici. On a un public qui nous sollicite beaucoup, on fait énormément de recherches documentaires, les A et les B font aussi beaucoup de service public, et je trouve ça très bien car être en contact avec le public c'est quand même la meilleure façon de savoir quels sont leurs besoins. Ici tout le monde fait du renseignement, il n'y a pas deux postes différenciés, tout le monde fait tout.

Quelles activités ont diminué dans votre temps de travail ?

Je ne fais plus de rangement car depuis quelques années on a des monitrices étudiantes qui font pratiquement tout le rangement, et pour l'équipement on a une collègue contractuelle qui fait quasiment tout. Moi j'en fais encore un peu, mais plus pour la seconder car elle est un peu toute seule, mais de moins en moins.

Comment voyez-vous l'évolution de votre métier ?

Rien ne m'effraie, honnêtement. Tout ce que je fais, je trouve ça intéressant. Depuis un an ou deux je travaille dans le SUDOC, essentiellement pour de l'exemplarisation, et je trouve ça passionnant. Aucun collègue de catégorie B ne le voit mal. Les collègues magasiniers sont partagés entre le fait de faire des tâches plus intéressantes, mais aussi des tâches qui sont plus à faire par des catégories B et qui se disent « je prends leur place, mais je n'ai pas leur salaire ». Pour la promotion, c'est la diversité des tâches qui compte et pas que le catalogue.

Pensez-vous que le métier de magasinier évoluera vers :

	Oui	Non
Plus de connaissances pour le renseignement (bases de données...)	X	
Des fonctions autour du web ou des réseaux sociaux		X
Du catalogage		X
La formation des usagers	X	
Davantage de tâches tournées vers l'action culturelle		X
Les acquisitions documentaires		X
Les activités actuelles perdureront	X	

Pour la documentation électronique, étant donné qu'elle prend de plus en plus de place, on va aller vers ça, malheureusement. Moi je suis un peu « à l'ancienne », pour moi être dans une bibliothèque, c'est les livres, heureusement pour l'instant il y a encore un fonds de livres très très important. On subit les conséquences car vu le prix de la documentation électronique, il y a une baisse de budget pour les acquisitions papier.

Les réseaux sociaux, je ne pense pas qu'il faille plus de personnes qui s'en occupent.

Pour le catalogage, c'est très variable d'un établissement à un autre.

Pour la formation des usagers, honnêtement je ne sais pas, ça dépend des établissements, je dirais plutôt oui mais pas partout.

Pour les acquisitions, tant qu'il y aura les classes A-B-C, je ne pense pas que les magasiniers en feront.

Dans votre équipe, voyez-vous une différence entre un magasinier et un magasinier principal ?

Non, il n'y a aucune différence.

Est-ce que vous encadrez des agents et/ou des moniteurs étudiants ?

Non. C'est ma collègue qui le fait, moi je suis plus « collections » et elle est plus « service public ». Même si je peux leur demander des choses.

Pensez-vous que l'activité des moniteurs étudiants est :

Concurrentielle à la vôtre

Complémentaire à la vôtre

Ici, ils ne font pas de service public ou très peu, et jamais tout seuls. Ils sont là pour le rangement et l'équipement ou pour nous remplacer pendant une heure. Un magasinier ce n'est pas un moniteur. Les ouvertures de bibliothèque avec uniquement des moniteurs qui ne font pas de prêt, pas de retour, pas de renseignement, j'appelle ça du gardiennage. On ne peut pas remplacer un personnel professionnel, qu'il soit contractuel ou titulaire, formé.

Est-ce qu'on vous a déjà refusé de faire des choses en raison de votre catégorie ?

Non, jamais.

Pour les besoins de l'enquête, quel est votre âge et votre grade ?

J'ai 55 ans et je suis magasinier principal 2^e classe.

Depuis combien d'années êtes-vous magasinier ?

Je suis titulaire depuis 2013 (5 ans) et j'étais contractuelle entre 2004 et 2013. J'ai passé le concours pour être titulaire.

Quelle est votre formation initiale ?

Libraire. J'ai travaillé pendant très longtemps en librairie, j'ai eu des enfants, quand le 3^e est né j'ai pris un congé parental et à mon retour de congé la librairie avait fermé. J'ai pu avoir un contrat aidé pour travailler ici, puis j'ai eu un contrat « tout court ».

Y a-t-il adéquation entre vos missions et votre niveau d'études ?

Oui, j'ai toujours voulu travailler dans le milieu du livre en tant que grande lectrice, ce n'est pas par hasard que j'ai cherché du travail en bibliothèque. La différence principale avec la librairie c'est l'aspect financier, et on est de l'autre côté. Avant je travaillais avec des bibliothécaires, maintenant je reçois des libraires, c'est l'autre côté du miroir.

Quelles sont les deux dernières formations que vous avez suivies ?

Une formation sur les nouvelles normes FRBR et sur Sherlock, le nouvel outil de découverte. J'ai suivi une formation sur les normes car je fais de plus en plus de catalogage, je fais de l'exemplarisation et de la modification de notice. J'ai une collègue ici qui est très calée en catalogage, elle fait même des formations à

l'extérieur, donc elle m'a appris. Le fait de faire du catalogage ça été un besoin d'un côté et une demande de ma part.

Avez-vous déjà passé des concours pour accéder à la catégorie supérieure ou envisagé de le faire (et à quelle échéance) ?

Non, je ne pense pas. Quand je suis arrivée ici, mes enfants étaient petits et je n'avais pas envie d'être nommée à l'autre bout de la France. J'ai un rapport un peu compliqué avec les concours et tout ce qui est formation, enseignement etc. Je n'aime pas trop. Maintenant j'ai un peu la flemme, pour avouer. Je suis bien ici, je fais des choses intéressantes.

Dans l'épreuve d'admissibilité du concours, il y a la rédaction d'une note sur la résolution d'un problème. Est-ce que vous en avez déjà rédigé, une fois en poste ? A quel sujet ?

Non, jamais. Il faut qu'ils revoient le concours, ce n'est plus du tout adapté au métier. Je n'ai jamais vu personne en faire une, mais ça existe peut-être.

De 0 à 5, ce que vous aimez faire...

	0	1	2	3	4	5	NC
Equiper les livres				X			
Faire du métrage de collections					X		
Faire de la manutention					X		
Faire de petites réparations							X
Faire du renseignement bibliographique						X	
Préparer des chantiers (numérisation, reliure...)						X	
Du service public						X	

Je pense que c'est un métier qui peut être différent d'une bibliothèque à une autre et l'intérêt du métier vient vraiment de là où on travaille. En 2009 on a été rattachés à une université, donc ça a été un gros bouleversement car on ne travaillait pas du tout comme les collègues des autres BU, on a pas du tout le même public, il a fallu s'adapter à de nouvelles pratiques. Ce n'était pas inintéressant. Les procédures n'étaient pas du tout les mêmes. On a pu garder quand même quelques particularités, c'était bien. Par exemple les B font tout du panier chez le libraire jusqu'au catalogage, à part la réception car c'est moi qui m'en occupe, ce qui ne se passe pas forcément dans les autres bibliothèques. Elles y tiennent vraiment, ce que je comprends tout à fait. C'est un métier intéressant, je suis bien ici. J'ai des collègues sympathiques et un public adorable, donc c'est très bien. Je fais du catalogage pour décharger les collègues, pas pour prendre leur place !

ENTRETIEN 4 : PA

Mon sujet de mémoire est le suivant : « le métier de magasinier, disparition ou évolution ? ». Qu'est-ce que cela vous inspire ?

Quand j'ai commencé en 1992, magasinier c'était : service public, prêt/retour, rangement des livres et équipement. Voilà, on faisait ça. Maintenant, on fait toujours la même chose, beaucoup de service public, beaucoup d'équipement, mais maintenant c'est sectorisé. On a chacun un secteur, moi par exemple les maths, et on équipe notre fonds. A côté de ça on a tous des tâches particulières, moi par exemple je m'occupe de la reliure, externe et interne. Tous les périodiques de chimie sont envoyés chez un relieur professionnel, et les titres un petit peu moins consultés sont reliés en interne. Je suis responsable des deux reliures. On a un peu plus de tâches, on est soumis à des tâches un petit peu plus rigoureuses qu'avant, on est responsable de ses propres fonds et de ses propres spécialités.

Le service public est partagé entre toutes les catégories à présent. Qu'en pensez-vous ?

Ici l'accueil et le prêt/retour se fait principalement par des C, il y a très peu de B, sauf pour pallier une absence. Les A et B font de l'accueil dans les étages et c'est plus des recherches bibliographiques. Quelques C, ceux qui veulent, ce n'est pas obligatoire, montent dans les étages, mais ce n'est pas les mêmes postes, ce n'est pas le même public. Je n'en fais pas dans les étages. Ce n'est pas que ça ne me tente pas, mais lors d'une réunion d'équipe avec tout le monde, A-B-C, des collègues A avaient manifesté le fait que faire de l'accueil dans les étages c'est une perte de temps, ils étaient trop qualifiés pour faire ça. Même dans les étages les gens demandent où sont les toilettes, où sont les distributeurs, et deux-trois collègues se trouvaient trop qualifiés pour faire ce type de travail. Donc on est quelques-uns à avoir dit que puisque les étages normalement c'est des recherches bibliographiques et qu'en tant que C on n'est pas obligés d'en faire, eh bien nous on va rester à notre poste et vous vous resterez au vôtre. On s'est sentis dégradés encore plus, car entre les A-B-C on ressent les catégories quand on parle avec certains collègues. Ce n'est pas facile à vivre mais maintenant qu'on le sait, on fait moins d'efforts par rapport à certains collègues.

Quelles activités ont diminué dans votre temps de travail ?

Du rangement parce que d'une bibliothèque à l'autre le rangement ne se fait pas de la même façon. Dans une autre BU, on arrivait tous à 8h, la bibliothèque était fermée, et de 8h à 9h on rangeait tous ensemble, c'était un moment convivial car on pouvait discuter et on rangeait tous les secteurs, c'était bien. Alors que maintenant on a des heures de rangement dans la semaine.

Comment voyez-vous l'évolution de votre métier ?

On en demande de plus en plus aux magasiniers, par exemple on nous demande de faire de l'exemplarisation alors que normalement c'est du travail de B et pas de C, et on n'a pas le choix. Quand on a essayé de se rebeller un petit peu, on nous a dit « oui mais pour votre fiche de poste, si vous voulez muter... ». Alors qu'en fait l'exemplarisation ça ne sert à rien, ça ne fait pas gagner du temps à l'équipe de catalogueurs puisqu'ils revérifient après. Ils ont le livre dans les mains deux fois au lieu d'une. On nous fait confiance pour un truc, mais derrière c'est vérifié, donc ça sert un petit peu à rien.

Pensez-vous que le métier de magasinier évoluera vers :

	Oui	Non
Plus de connaissances pour le renseignement (bases de données...)	X	
Des fonctions autour du web ou des réseaux sociaux		X
Du catalogage		X
La formation des usagers		X
Davantage de tâches tournées vers l'action culturelle	X	
Les acquisitions documentaires		X
Les activités actuelles perdureront	X	

De la formation des usagers ? Nous en fonds mathématiques et informatique, en septembre on va faire une petite animation sur ENI, la base de données. C'est pour chercher des livres de maths. On le fait car on est deux magasiniers avec la responsable des mathématiques qui est très bien, qui nous met en valeur, c'est bien parce qu'on peut renseigner les étudiants de maths, c'est notre fonds, ça nous intéresse et on ne nous l'a pas imposé, on nous l'a proposé. On a une responsable qui est une ancienne magasinière donc elle connaît le métier, elle nous met en valeur, on a de bonnes relations avec elle. Je ne me vois pas faire des TP.

On ne fera pas d'acquisition, car dans ce cas-là on n'est plus magasinier !

Dans votre équipe, voyez-vous une différence entre un magasinier et un magasinier principal ?

Non, je vous dirai franchement que je ne sais même pas qui est magasinier principal ici. On est assez soudés chez les magasiniers, il n'y a pas de hiérarchie entre nous, on est solidaires.

Est-ce que vous encadrez des agents et/ou des moniteurs étudiants ?

Non. On encadre les moniteurs quand ils arrivent et tout au long de l'année on est là en renfort s'ils ont besoin entre 17h et 20h.

Pensez-vous que l'activité des moniteurs étudiants est :

~~Concurrente à la vôtre~~

Complémentaire à la vôtre

Les moniteurs ne font que du service public, ils ferment le soir et sont là en journée.

Est-ce qu'on vous a déjà refusé de faire des choses en raison de votre catégorie ?

Oui, le renseignement dans les étages.

Pour les besoins de l'enquête, quel est votre âge et votre grade ?

J'ai 49 ans, je suis magasinier spécialisé... Enfin je me demande si je ne suis pas passée au-dessus, je me demande si je ne suis pas magasinier principal, il faudrait que je regarde sur ma fiche de paie. Ça ne veut tellement rien dire pour moi...

Depuis combien d'années êtes-vous magasinier ?

Depuis 1992 (26 ans).

Quelle est votre formation initiale ?

J'ai passé mon bac et après j'ai beaucoup bougé en France, j'ai fait des petits boulots à droite à gauche. J'ai ensuite fait des vacances en Santé et je suis tombée dans une équipe vraiment bien, un conservateur a vu que j'étais motivée alors il m'a fait passer le concours, il m'a donné des cours du soir pour que j'apprenne un peu le métier, j'ai passé le concours et je l'ai eu, je suis partie un an à Paris puis je suis revenue.

Y a-t-il adéquation entre vos missions et votre niveau d'études ?

Oui.

Quelles sont les deux dernières formations que vous avez suivies ?

Le C2i et une formation pour passer bibliothécaire adjoint. J'ai passé le C2i il y a deux ans et je l'ai eu. Ce n'est pas ça que j'avais demandé, je voulais une formation tableurs Excel car j'en avais besoin pour la reliure. Et donc on m'a

proposé le C2i, je me suis dit « informatique, internet... ça devrait être bien » et on a tout fait, sauf le tableur Excel ! Mais c'était intéressant parce que c'était sur un autre site, avec d'autres personnes, puis ça m'a remise en question car il a fallu bosser, j'étais un petit peu contente de l'avoir eu. La préparation au concours je l'ai faite en 2011 car j'étais motivée et en fait la formation était super compliquée parce que moi le catalogage je n'en n'avais jamais fait de ma vie, donc je me suis retrouvée en cours avec des gens qui en avaient déjà fait, moi je partais de zéro et eux ils connaissaient déjà depuis 3, 4, certains 10 ans donc j'avais un retard... Et la norme, vous ne l'apprenez pas en 15 jours ! Donc la note de catalogage, c'était une catastrophe. Mes enfants étaient petits, je ne pouvais pas bosser à la maison.

Avez-vous déjà passé des concours pour accéder à la catégorie supérieure ou envisagé de le faire (et à quelle échéance) ?

Je ne passe pas les concours car j'ai 4 enfants, je suis obligée de rester là, je suis déjà partie un an à Paris... Je pense que je changerais plus facilement de boulot que de passer au-dessus. A mon âge, si je change c'est complètement.

Dans l'épreuve d'admissibilité du concours, il y a la rédaction d'une note sur la résolution d'un problème. Est-ce que vous en avez déjà rédigé, une fois en poste ? A quel sujet ?

Non, je ne crois pas.

De 0 à 5, ce que vous aimez faire...

	0	1	2	3	4	5	NC
Equiper les livres						X	
Faire du métrage de collections				X			
Faire de la manutention						X	
Faire de petites réparations						X	
Faire du renseignement bibliographique						X	
Préparer des chantiers (numérisation, reliure...)						X	
Du service public						X	

Moi le service public j'adore ça, je passe du temps... J'aime bien faire ça car on ne me l'impose pas. J'aime bien quand les étudiants repartent avec ce qu'ils cherchent. Quand c'est vraiment trop pointu, je délègue à mes collègues dans les étages.

C'est un métier que j'aime bien, j'aime le service public, les gens, j'aime rendre service, être à l'écoute, être accueillante. J'aime pas quand les étudiants viennent et qu'ils nous voient en bas et qu'ils se disent « ils discutent, il n'y en a pas un qui bosse ! ». Je n'aime pas cette image des fonctionnaires. Je l'entends tellement... Et j'aime bien les étudiants, dans l'ensemble ils sont sympas. On ne travaille jamais avec les mêmes personnes...

Et vous, en tant que conservatrice, comment allez-vous gérer votre équipe ?
(...) Si on est à l'écoute du personnel, on peut vraiment faire des choses bien. Mais il faut savoir écouter. On a eu des soucis avec des étudiants et on n'a vu qu'on n'était pas considérés : on a fait des groupes de travail mais ça n'a servi à rien.

ENTRETIEN 5 : LA

Mon sujet de mémoire est le suivant : « le métier de magasinier, disparition ou évolution ? ». Qu'est-ce que cela vous inspire ?

Disparition non, mais transformation c'est sûr. Ça a déjà changé : je travaille depuis 1998 et les magasiniers qui passaient leur temps en magasin c'est fini. Les missions maintenant c'est beaucoup de service public et aussi des tâches internes. Depuis 20 ans que je travaille, les compétences ont monté pour les magasiniers, on leur a confié beaucoup de responsabilités. Ici on est privilégiés mais dans d'autres villes ça a pu être plus long.

Le service public est partagé entre toutes les catégories à présent. Qu'en pensez-vous ?

Les magasiniers ont toujours fait beaucoup plus de service public, d'accueil. Ici on essaye de faire en sorte que les magasiniers fassent aussi du renseignement bibliographique, qu'ils ne soient pas cantonnés au prêt/retour et que sur volontariat certains puissent faire plus s'ils ont les compétences. Moi j'en ai toujours fait, avant la bibliothèque était partagée entre niveau étudiant et niveau chercheur et je suis tout de suite allée au niveau chercheur, avec beaucoup de recherches bibliographiques, des recherches sur les périodiques...

Quelles activités ont diminué dans votre temps de travail ?

Moi je ne fais plus d'équipement, du rangement on en fait beaucoup moins, je ne fais plus de prêt entre bibliothèques. J'ai l'impression que les collègues qui s'en chargent en ont moins. Je pense que les tâches de manutention ont diminué. C'est dû à l'évolution du travail, de l'attente des étudiants. On est vraiment axés sur le service.

Comment voyez-vous l'évolution de votre métier ?

Je suis de nature inquiète, mais pas pour le travail ! J'aime bien quand il y a des changements, quand le travail évolue, ça permet de garder l'envie, la motivation. Après que des collègues soient inquiets oui, mais si c'est bien préparé ça va fonctionner et de toute façon le changement est inéluctable, donc on est obligés de s'y conformer. Un projet qu'on a depuis longtemps, c'est instaurer une polyvalence en service public, pour que tout le personnel occupe tous les postes, qu'on soit conservateur ou magasinier, qu'on fasse du prêt/retour, de l'accueil, du renseignement bibliographique... Il y a certains magasiniers qui font déjà tout, donc on s'est dit pourquoi pas dans l'autre sens ? On va enfin commencer le groupe de travail. Ça c'est un exemple de changement. Par exemple en 2009, le rangement n'était fait que par les magasiniers et on s'est rendu compte que ce

n'était pas possible en fait en termes d'effectif, donc on a pu l'ouvrir à tout le monde et tout le monde fait du rangement. Ça se passe très bien.

Pensez-vous que le métier de magasinier évoluera vers :

	Oui	Non
Plus de connaissances pour le renseignement (bases de données...)	X	
Des fonctions autour du web ou des réseaux sociaux		X
Du catalogage	X	
La formation des usagers		X
Davantage de tâches tournées vers l'action culturelle	X	
Les acquisitions documentaires		X
Les activités actuelles perdureront		X

On monte déjà en compétence sur les bases de données : on n'a pas beaucoup de questions très difficiles, on espère en avoir plus, c'est beaucoup de localisations de documents, mais oui j'espère et justement si on change la façon de faire du service public, je pense que les étudiants doivent savoir ce qu'on peut leur offrir et tout est là.

Pour les réseaux sociaux c'est plutôt au niveau de la com' que ça se fait, on peut avoir des suggestions. Si une compétence arrive, on pourra faire participer le magasinier mais je ne pense pas qu'il aura la totale responsabilité d'une page Facebook.

Pour l'instant la formation des usagers non, en plus le service de formation est en manque de formateurs et certains collègues magasiniers seraient partants, mais pour l'instant il faut au moins être B pour faire de la formation, c'est très bizarre ! Alors que s'il y a la compétence... Ils n'arrivent pas encore à lâcher là-dessus, alors que si la personne a les compétences il faut lui laisser essayer et pourquoi pas la laisser faire, mais bon, pas encore.

Les acquisitions non. Après on va faire face à une baisse d'effectifs et il faut quand même de quoi rendre le métier attrayant, donc pourquoi pas, je pense que ça intéresserait des collègues.

On a eu beaucoup de tâches en plus, les tâches actuelles vont se transformer car « plus, plus, plus » ce n'est pas possible ! Donc les tâches actuelles se feront autrement.

Dans votre équipe, voyez-vous une différence entre un magasinier et un magasinier principal ?

Non. Quand je suis arrivée oui car les magasiniers principaux avaient plus de responsabilités, mais maintenant plus du tout, on ne sait même pas qui est principal ou pas. Rien que le terme de magasinier ne va pas.

Est-ce que vous encadrez des agents et/ou des moniteurs étudiants ?

Oui, j'encadre des agents depuis 2005, je m'occupe des plannings et de l'équipe des magasiniers, c'est monté tout doucement. J'encadre l'équipe des magasiniers et les moniteurs c'est moi qui les recrute avec une collègue, je m'occupe du recrutement des contractuels magasiniers et des moniteurs étudiants et de l'encadrement des moniteurs étudiants. Il y a une relation fonctionnelle et hiérarchique : j'encadre 10 magasiniers et 22 étudiants, pour le reste des magasiniers je m'occupe des plannings, des congés, de l'organisation du travail donc là c'est plutôt une relation fonctionnelle. Le plus d'agents à encadrer que j'ai eu, c'est 14 ! C'est toujours beaucoup de stress et de trac même si maintenant ça fait longtemps que je le fais, car je veux vraiment que ça soit bien fait, ne rien oublier, mais après j'aime beaucoup, les entretiens professionnels sont vraiment des moments privilégiés. Après je fais la même chose qu'eux, donc ça se passe bien. On est en contact tous les jours, mais pendant l'entretien on a vraiment un moment où on peut parler de toute l'année, des difficultés qu'ils ont eues et dont ils n'ont pas parlé tout de suite, des conflits, de leurs projets futurs, des tâches qu'ils aimeraient faire, d'autres qu'ils n'ont plus envie de faire... Je l'ai fait au début parce que ça m'intéressait, c'était une opportunité, c'était aussi un challenge pour moi qui était plutôt réservée. On m'a fait confiance, j'ai trouvé quelque chose d'enrichissant à m'occuper d'eux, à connaître leur vie. Ce n'est pas la priorité mais si les collègues sont bien ils travaillent bien. Avec les années je me disais c'est bien mais on me demande de plus en plus de monter en compétences... Mais bon cette année j'ai été promue. Je n'ai pas fait ça du tout pour ça, c'était par conviction et par envie, et quand même petit à petit il y a eu cette reconnaissance qui est rare, donc je suis vraiment très contente.

Pensez-vous que l'activité des moniteurs étudiants est :

~~Concurrente à la vôtre~~

Complémentaire à la vôtre

Ah non, c'est totalement complémentaire. De toute façon il n'y a pas eu du tout de tension de ce côté-là, une toute petite appréhension sur le rangement, est-ce qu'ils vont bien le faire, est-ce qu'ils vont bien gérer le SIGB, et en fait comme ils sont la plupart du temps en extension d'horaires le soir et qu'ils sont aussi avec nous la journée, ils sont vraiment formés, accompagnés... Ils sont bien intégrés à l'équipe, on fait tout pour, et en général c'est vraiment des personnes géniales. La plupart sont motivés même s'ils ne veulent pas en faire leur métier, ils ont une énergie et une compréhension, ils travaillent vite et bien... C'est enrichissant pour l'équipe aussi d'avoir ces personnes-là avec nous. Ils nous parlent de leurs études, ils sont souvent passionnés, ils arrivent avec un regard neuf, ils font des remarques sur des choses que nous ne voyons plus ou auxquelles on s'est habitués. Moi je trouve ça enrichissant et même au niveau relationnel en général on s'entend tous bien même si on les voit moins maintenant qu'ils sont en extension d'horaires. Je pense que l'équipe de magasiniers est plus proche des moniteurs que les autres. Ça crée une dynamique d'avoir des personnes beaucoup plus jeunes et qui sont encore dans le champ des possibles, avec cette envie d'apprendre et de faire plein de choses.

Est-ce qu'on vous a déjà refusé de faire des choses en raison de votre catégorie ?

Oui, forcément, même si ici on sent de moins en moins le poids de la hiérarchie, mais j'ai eu des collègues qui m'ont dit (c'était rare) : « je n'écouterai pas un magasinier, si tu veux que j'aille en poste, il faut que ce soit un A qui me le dise », OK pas de problème ! Car c'est moi qui m'occupe de gérer le planning. Pour les magasiniers au début j'ai dû faire mes preuves car j'étais la dernière arrivée et il a fallu que je leur montre qu'ils pouvaient me faire confiance car je suis quelqu'un de loyal, il a fallu faire ma place et montrer que j'étais juste et loyale. Ce n'est pas passé tout seul que j'allais faire leur entretien alors que j'étais leur pair. J'ai vraiment fait en sorte, et la direction a toujours été à l'écoute, de faire monter en compétences l'équipe car comme motivation la promotion c'est très rare, le salaire n'est pas terrible donc pour qu'ils aient envie de travailler, qu'on soit tous bien, il faut au moins qu'ils fassent des activités qui les motivent, et qu'ils puissent changer selon les années, il a fallu du temps mais la direction a été d'accord pour confier plus de responsabilité aux magasiniers. Ils se sont mis à faire du catalogage, quelqu'un est responsable des entrées, quelqu'un fait de la formation interne au SIGB, moi responsable d'équipe, les magasiniers qui travaillent aux périodiques qui font des réclamations, deux collègues qui travaillent au PEB et qui font du PEB demandeur... Ici on accepte d'utiliser les compétences des personnes si elles sont d'accord pour faire plus que le simple métier de magasinier qui forcément au bout d'un moment n'est pas très motivant, quand même. Faire du prêt/retour, de l'orientation et de l'équipement... C'est la part de notre travail qui est moindre pour eux maintenant.

Pour les besoins de l'enquête, quel est votre âge et votre grade ?

J'ai 44 ans et je suis magasinier principal, je serai promue BAS en septembre. On m'a dit que mon dossier était solide.

Depuis combien d'années êtes-vous magasinier ?

Je suis titulaire depuis 2000 (j'ai d'abord été contractuelle pendant 2 ans).

Quelle est votre formation initiale ?

J'ai une Licence de philosophie et je suis allée jusqu'en Master.

Y a-t-il adéquation entre vos missions et votre niveau d'études ?

Je ne sais pas. J'espère qu'on ne m'a pas fait confiance pour ça au début parce que, bien sûr ça compte, mais il n'y a pas que ça. J'ai découvert en travaillant, et d'ailleurs je n'avais pas d'a priori avant sur les diplômes, que c'est vraiment à l'usage, d'ailleurs ça fonctionne dans les deux sens, j'ai connu des gens

qui n'avaient pas de diplôme et qui étaient d'excellents professionnels et à l'inverse des gens très diplômés et chez qui, du point de vue technique ou relationnel, il y avait toujours quelque chose qui n'allait pas, et si au niveau relationnel ça va pas, ça va pas du tout aller dans une équipe. Moi quand je suis arrivée à la BnF en septembre 2000, dans l'équipe des magasiniers, je devais être la moins diplômée ! Parce qu'en fait les gens passaient le premier concours, ça laisse moins de chance maintenant à ceux qui n'ont pas de diplôme. Mais est-ce que ceux qui n'ont pas de diplôme maintenant passent le concours de magasinier ? Je n'en suis pas sûre.

Quelles sont les deux dernières formations que vous avez suivies ?

La dernière c'était deux jours sur « recruter et travailler avec des personnes en situation de handicap », c'était une nouvelle formation proposée par l'Université. Ça m'est arrivé d'avoir des personnes en situation de handicap dans mon équipe mais je trouve que c'était important que ça arrive maintenant. Pour avoir eu une collègue qui rentrait de congé maladie, qui était très très fatiguée, j'étais responsable d'elle et j'avais toujours peur qu'il lui arrive quelque chose. Ça m'a enlevé beaucoup de stress. L'autre c'était de la formation interne, on en a beaucoup, faites par les collègues, c'était sur le nouvel outil de découverte.

Avez-vous déjà passé des concours pour accéder à la catégorie supérieure ou envisagé de le faire (et à quelle échéance) ?

J'ai passé le concours de Bibas plusieurs fois. Il y a peu de postes et je pense que j'aurais dû écouter ce qu'on me disait quand j'ai réussi le premier concours, c'est-à-dire continuer, mais je m'occupais de ma fille, j'ai pris un peu de temps et mon travail me prenait tellement à cœur qu'en rentrant à la maison je n'avais pas envie de réviser. Je pense que c'est comme ça pour beaucoup de collègues, on s'investit tellement dans le quotidien que c'est difficile. C'est un gros investissement pour très peu de postes et on risque en plus de partir dans une autre ville. Je l'ai fait une fois, je n'avais pas envie de le faire deux fois !

Dans l'épreuve d'admissibilité du concours, il y a la rédaction d'une note sur la résolution d'un problème. Est-ce que vous en avez déjà rédigé, une fois en poste ? A quel sujet ?

Non, vraiment. On rédige beaucoup de mails mais pas de note. On travaille beaucoup en réunion, on note des choses, quand on est dans un groupe de travail on a chacun des petits morceaux à faire mais c'est vraiment collaboratif. D'ailleurs ça nous fait rigoler parce que dans la vraie vie on ne le fait pas ! Sur le recrutement en général, le concours, j'ai mon opinion. Pour avoir eu une collègue en contrat PACTE, c'est un contrat particulier où la personne est titularisée au bout d'un an si ça se passe bien. Elle a une formation aux métiers des bibliothèques, et en même temps elle est formée sur son travail au quotidien et elle doit valider deux UE pour être titularisée. Je me disais que c'était vraiment l'idéal comme recrutement, plutôt que des concours. Elle a quand même passé un oral ! Mais on voit vraiment

comment la personne travaille et si elle va faire l'affaire. Il y a la dimension du « faire » et pas que les connaissances théoriques. A l'oral, si on est bon orateur, on peut gruger, avoir son concours alors qu'on ne sera pas forcément un bon professionnel. Ce système de recrutement je le trouve vraiment parfait. Il pourrait exister à tous les niveaux, mais c'est tout à fait personnel ! Recruter sur dossier avec un oral, comme on a fait les lois Sauvadet, le recrutement sans concours pour les magasiniers spécialisés... Mais il y a un dossier et un oral donc c'est quand même un concours. Cette année de titularisation avec une formation théorique et pratique, avec des entretiens réguliers tous les mois, avec des objectifs à atteindre un peu comme à l'école, avec des outils mis en place pour qu'elle réussisse, j'ai vraiment trouvé que c'était un bon moyen de recrutement, même pour la personne et à tous les niveaux, même quand on va être dans un comité de direction ou à la tête d'un service commun, pourquoi pas ? Bien sûr il y a des personnes qui ont eu le concours et qui techniquement n'y arrivent pas, mais ça je pense qu'avec des formations et de la patience on peut y arriver. Mais si au niveau relationnel on n'y arrive pas, c'est plus difficile. Je pense que les personnes recrutées sur concours ne sont pas formées à ça. C'est hyper important que dans une équipe il n'y ait pas de problème relationnel car ça peut mettre en l'air toute une équipe, toute une année...

De 0 à 5, ce que vous aimez faire...

	0	1	2	3	4	5	NC
Equiper les livres							X
Faire du métrage de collections							X
Faire de la manutention				X			
Faire de petites réparations							X
Faire du renseignement bibliographique						X	
Préparer des chantiers (numérisation, reliure...)			X				
Du service public						X	

Equiper les livres je ne suis plus concernée, c'est bien mais pas toute la journée. Faire du métrage je ne suis plus concernée mais non, non, non ! La manutention ça ne me dérange pas même si on n'en fait pas trop. Faire du renseignement bibliographique c'est gratifiant même si parfois on tombe sur des questions difficiles auxquelles on ne sait pas répondre, mais les usagers sont contents. Préparer des chantiers je n'aime pas, je suis vraiment plus service public que collections !

J'ai l'impression qu'ici on est allés plus vite sur les activités des magasiniers que les autres mais je ne sais pas à quel point. Pour connaître d'autres magasiniers dans d'autres villes, ils perdent goût au bout d'un moment s'ils n'ont pas d'autres tâches !

ENTRETIEN 6 : NA

Mon sujet de mémoire est le suivant : « le métier de magasinier, disparition ou évolution ? ». Qu'est-ce que cela vous inspire ?

Je n'aurais peut-être pas dû dire oui ! (rires) Evolution, plus que disparition, parce que c'est vrai qu'il y a beaucoup de métiers qui disparaissent, l'évolution c'est quand même logique, mais je pense qu'on a encore besoin des magasiniers, ne serait-ce que pour chercher les livres, pour faire une recherche quand ils disparaissent. On a quand même besoin de personnel. Après, c'est vrai qu'on ne sait pas du tout comment ça évolue, ça peut évoluer très vite mais pour l'instant je dirais qu'on évolue, mais pas qu'on va disparaître.

Le service public est partagé entre toutes les catégories à présent. Qu'en pensez-vous ?

Je trouve ça bien parce que je pense que tout le monde doit avoir accès au public. Il ne faut pas rester dans les bureaux, parce qu'après on est déconnecté de ce qu'il se passe réellement, c'est important. Après, il ne faut pas non plus que le service public empiète sur notre travail interne. Donc il faut qu'il y ait un équilibre entre les deux, parce qu'on a besoin de livres pour alimenter la bibliothèque, s'il n'y a pas de livres et qu'il n'y a plus que du service public, au bout d'un moment, il va y avoir un problème ! Nous quand on revient de vacances, le travail s'est entassé, on a ça à rattraper quand on est malade, et quand on doit faire des remplacements parce que justement il y a des absents, des malades, et que les horaires montent, il faut trouver un équilibre entre les deux. Mais je pense que le service public reste important.

Quelles activités ont diminué dans votre temps de travail ?

Non, je ne vois pas. Ça reste assez équilibré. Quand j'ai commencé j'étais aux services aux publics, je cherchais et je rangeais des livres, je faisais du dépoussiérage, du refoulement, du renseignement et du service public. Maintenant que je suis au dépôt légal je ne fais plus de dépoussiérage mais c'est normal car ça ne fait plus partie de mes attributions. Je fais d'autres tâches et je n'ai pas l'impression qu'il y a des tâches qui disparaissent.

Comment voyez-vous l'évolution de votre métier ?

Moi je m'occupe du dépôt légal, donc tous les imprimeurs alsaciens doivent m'envoyer ce qu'ils impriment. Ce sont les cartes postales, les affiches, les publicités... Absolument tout. Cette année j'ai noté une baisse très notable. Quand j'ai commencé, on était à 10 000 publicités, je suis descendue après à 7 000 (ce qui reste honorable), 5 000 et là on est en septembre et je peine à atteindre les 3 000. Ce sont des flyers, des publicités Cora... Je vais essayer de recontacter tous les

imprimeurs pour savoir s'ils m'ont oubliée. Je sais qu'il y a des imprimeurs qui sont en difficulté, je sais aussi que la BnF s'interroge sur l'intérêt de continuer à tout garder, donc je sais qu'en ce qui concerne mon poste il va y avoir une évolution, c'est sûr et certain. En plus on a le dépôt légal du web maintenant, donc ça aussi ça change. Il y a les mouvements antipublicité, des supermarchés diffusent leurs publicités par internet... Tout ça c'est en pleine évolution et je pense que ça va finir à terme par disparaître. Est-ce que c'est déjà le numérique ? Je pense que c'est aussi beaucoup les imprimeurs qui sont en difficulté et qui ne déposent pas. Je pense que c'est plus ça, mais de toute façon le numérique joue aussi. Donc là il y a clairement une évolution.

Pensez-vous que le métier de magasinier évoluera vers :

	Oui	Non
Plus de connaissances pour le renseignement (bases de données...)	X	
Des fonctions autour du web ou des réseaux sociaux	X	
Du catalogage	X	
La formation des usagers	X	
Davantage de tâches tournées vers l'action culturelle		X
Les acquisitions documentaires		X
Les activités actuelles perdureront	X	

La formation fait partie de nos fonctions : quand on est en service public et qu'on montre aux usagers comment se servir du catalogue, c'est de la formation aux usagers.

Pour l'action culturelle, quand ce sont de grandes structures, on a un service dédié à la culture. Je ne les vois pas déléguer à des magasiniers qui ont d'autres tâches à faire. Après dans les petites structures je pense que tout le monde y met du sien, donc tout dépend d'où on se situe.

Je pense que les activités actuelles perdureront, mais en 20 ans il y a plein de choses qui peuvent changer. On parle déjà d'enlever les guichets à la SNCF par exemple, et moi je trouve que le contact humain reste important. A un moment donné, peut-être qu'il n'y aura plus personne au guichet dans les bibliothèques.

Dans votre équipe, voyez-vous une différence entre un magasinier et un magasinier principal ?

Ça dépend. Il y a des magasiniers principaux qui en restent vraiment aux tâches qu'on leur attribue en fonction de leur poste et il y a d'autres magasiniers principaux qui en font plus, cela dépend de la fonction qu'ils ont. Cela tient plus à la responsabilité qu'ils ont qu'à leur statut, de mon point de vue, après je me trompe peut-être.

Est-ce que vous encadrez des agents et/ou des moniteurs étudiants ?

Non.

Pensez-vous que l'activité des moniteurs étudiants est :

~~Concurrente à la vôtre~~

Complémentaire à la vôtre

Est-ce qu'on vous a déjà refusé de faire des choses en raison de votre catégorie ?

Non.

Pour les besoins de l'enquête, quel est votre âge et votre grade ?

C'est le genre de choses auxquelles je ne fais pas du tout attention.

Depuis combien d'années êtes-vous magasinier ?

Plus de 10 ans.

Quelle est votre formation initiale ?

J'ai un DUT en Infocom.

Y a-t-il adéquation entre vos missions et votre niveau d'études ?

Juste avoir un DUT et juste chercher et ranger les livres, je voyais autre chose. J'ai donc demandé ma mutation, j'ai obtenu le poste qui était libre au dépôt légal. Donc maintenant oui, il y a adéquation.

Quelles sont les deux dernières formations que vous avez suivies ?

J'ai fait une formation en anglais que j'avais demandée parce que je trouvais important d'avoir un certain niveau d'anglais pour pouvoir renseigner les gens. Sauf que ça ne répondait pas du tout à mes attentes. J'ai fait un an car je ne suis pas pour le bourrage de crâne en trois jours, ça ne sert à rien. Mais ce n'était pas ce que j'attendais donc j'ai fini l'année mais je ne me suis pas réinscrite pour une deuxième année. Sinon j'ai suivi des petites formations à des logiciels.

Avez-vous déjà passé des concours pour accéder à la catégorie supérieure ou envisagé de le faire (et à quelle échéance) ?

Oui au début je faisais beaucoup de concours, tous les ans j'en faisais. Après j'ai arrêté parce que je n'avais pas le temps de m'y consacrer, si c'est pour passer le concours et ne pas avoir le temps de réviser entre-temps, ça ne sert à rien. Quand on décroche, après c'est très dur de s'y remettre.

Dans l'épreuve d'admissibilité du concours, il y a la rédaction d'une note sur la résolution d'un problème. Est-ce que vous en avez déjà rédigé, une fois en poste ? A quel sujet ?

Non, jamais. Après, moi, je ne suis pas particulièrement pour les concours, parce que ce n'est pas parce qu'on sait rédiger correctement, ou qu'on a tout emmagasiné sur tout, qu'on est compétent dans ses tâches. Je connais des gens qui ont réussi des concours et qui brassent beaucoup de vent. Ou qui ne savent pas encadrer une équipe alors que maintenant ils sont obligés de le faire. Donc je pense que le système de concours n'est pas bon et qu'il faudrait faire ça au mérite, comme dans les entreprises ou ailleurs, mais pour moi le système des concours est obsolète. Je suis rentrée sur un recrutement sans concours : heureusement, parce que moi j'ai des problèmes pour la rédaction. Je suis à l'aise à l'oral, mais je ne suis pas à l'aise à l'écrit. Et le problème quand on passe un concours, c'est qu'il y a d'abord l'écrit. Ça fait déjà un premier nettoyage. Moi je ne sais pas broder autour, c'est direct ! Au lieu de m'étendre sur une tonne de pages, sur des choses que j'aurais peut-être pu mettre, et bien je vais mettre une ligne. Moi je sais que c'est un de mes problèmes à l'écrit. Et il y a aussi des choses que je ne sais pas de toute manière, je l'admets. Mais pour moi le système de concours je ne suis pas pour. Et ce n'est pas parce que je n'y arrive pas, c'est juste que d'un point de vue extérieur je vois des gens que je connais qui font aussi des concours, qui n'y arrivent pas, et qui sont très compétents dans leurs tâches, qui mériteraient de passer à la catégorie supérieure mais qui n'y arrivent pas. Donc je ne pense pas qu'à moi. Et je vois au contraire des gens, comme je disais tout à l'heure, qui ont réussi des concours alors qu'ils ne savent pas encadrer, et maintenant ils se retrouvent à encadrer des équipes.

De 0 à 5, ce que vous aimez faire...

	0	1	2	3	4	5	NC
Equiper les livres							X
Faire du métrage de collections							X
Faire de la manutention				X			
Faire de petites réparations							X
Faire du renseignement bibliographique			X				
Préparer des chantiers (numérisation, reliure...)				X			
Du service public						X	

Le renseignement c'est moyen, parce que j'ai toujours peur de passer à côté de la bonne recherche. Donc j'aime bien renseigner les gens, là je mettrais 5, mais

j'ai toujours cette question « est-ce que j'ai bien exploré toutes les options », surtout quand je ne trouve pas. Là, j'ai toujours ma petite angoisse, donc j'aime et je n'aime pas.

Je m'occupe des chantiers qui concernent le dépôt légal. Ça prend du temps parce que je suis seule et je n'ai pas toujours le temps de le faire. Au départ c'est toujours motivant, puis plus ça traîne et moins ça l'est. Au départ quand on a une responsabilité on veut la mener à bien, mais entre-temps ça traîne et on se demande quand on va terminer. Mais j'aime mon travail ! Quand je suis arrivée, on ne m'a pas formée. On a tout repris avec le nouveau responsable, on a défini des thèmes et des sous-thèmes, on classe les publicités qui arrivent dans ces sous-thèmes. Avant tout était mis dans l'ordre d'arrivée dans un carton lacé. Je dois faire du rétrospectif mais c'est impossible. Quand je reçois les livres, je les tamponne et je les dispatche aux responsables de pôles. Après je ne vois plus les livres. Les affiches, je les traite par lot au mois, par imprimeur. Pareil pour les cartes postales. Les publicités, je les tamponne et je renvoie un bordereau servant de justificatif aux imprimeurs. J'ai toujours des choses à faire.

ENTRETIEN 7 : EM

Mon sujet de mémoire est le suivant : « le métier de magasinier, disparition ou évolution ? ». Qu'est-ce que cela vous inspire ?

Plutôt disparition. Parce qu'avec tout ce qu'il se passe, avec le numérique, la bibliothèque va s'orienter plus vers ça. Il y a des postes de magasiniers qui partent à la retraite qui ne sont pas remplacés, ça n'augure rien de bon.

Le service public est partagé entre toutes les catégories à présent. Qu'en pensez-vous ?

Pour certains postes je trouve que c'est bien, mais pas pour tout ce qui est patrimoine. C'est assez spécifique parce qu'il y a des réserves, on a déjà eu pas mal de problèmes parce que justement il y avait des personnes extérieures, enfin des personnes en-dehors du groupe prévu au départ, et malgré qu'on leur donne des mementos, des consignes, qu'on les forme, il y a toujours des couacs. C'est une habitude à avoir, alors s'ils ne sont là que pour quelques temps, ça ne marche pas. Il vaut mieux avoir un groupe pour ce genre de travail. Même pour l'accueil ou pour les inscriptions, c'est tellement précis, il y a tellement de petits détails...

Quelles activités ont diminué dans votre temps de travail ?

Moins d'activités non, mais il y en a d'autres que je fais plus, que je ne faisais pas avant. Il y a tout ce qui est de la conservation, avant on faisait de la petite réparation maintenant on fait de la conservation préventive, tout ce qui est nettoyage, gommage... Qu'on ne faisait pas avant. Un nouveau service Conservation a été créé.

Comment voyez-vous l'évolution de votre métier ?

On demande plus de polyvalence. Moi je suis d'accord, mais pour certains postes ou certaines tâches... Surtout qu'on a été formés il y a très longtemps à l'ouverture, on n'a pas été reformés et d'office on y est parce qu'ils veulent de la polyvalence. Il n'y a pas assez de formations. Il y a trop de monde aux formations donc c'est global, ce n'est pas précis, et quand vous arrivez devant c'est « débrouillez-vous », il n'y a plus personne... Déjà nous, quand on essaie de former pour la salle du patrimoine c'est limite, alors comme ça c'est encore pire...

Pensez-vous que le métier de magasinier évoluera vers :

	Oui	Non
Plus de connaissances pour le renseignement (bases de données...)	X	
Des fonctions autour du web ou des réseaux sociaux		X
Du catalogage	X	
La formation des usagers	X	

Davantage de tâches tournées vers l'action culturelle	X	
Les acquisitions documentaires		X
Les activités actuelles perdureront	X	

Pour les réseaux sociaux il y a des gens pour ce genre de chose, donc je ne pense pas qu'on demandera aux magasiniers.

Je fais déjà du catalogage, j'exemplarise dans Colodus. Ça me plaît, j'aimerais cataloguer complètement, j'ai déjà suivi les formations pour.

Pour la formation des usagers, pourquoi pas ? Les bibliothécaires en font mais ils ne sont pas au bon poste, ce que nous on fait, eux ne le font pas, donc ils ne savent pas toujours faire. Certains savent parce qu'ils nous ont déjà remplacés, mais d'autres ne savent pas.

Je ne pense pas qu'on nous accordera le droit de faire des acquisitions. Mais ça me plairait d'en faire.

A part le prêt physique, le fait de donner les documents en main propre, le reste je ne pense pas que ça disparaîtra, difficilement. Tout ce qui est équipement, classement, rangement... Même les automates qu'on a, les gens y vont mais d'autres ont encore besoin du contact physique, que ce soit des jeunes ou des personnes plus âgées.

Dans votre équipe, voyez-vous une différence entre un magasinier et un magasinier principal ?

Non. Même entre notre chef et nous, il n'y a pas de différence.

Est-ce que vous encadrez des agents et/ou des moniteurs étudiants ?

Je suis adjointe au chef de service, je forme les collègues. Quand mon responsable n'est pas là je gère les moniteurs.

Pensez-vous que l'activité des moniteurs étudiants est :

~~Concurrente à la vôtre~~

Complémentaire à la vôtre

Ça apporte de la complémentarité, autant pour eux que pour nous. Ils font les soirées, donc on n'est pas d'astreinte, et ça leur permet de travailler, de profiter des avantages qu'on pourrait avoir, qu'ils n'auraient pas en tant que simples étudiants dans la bibliothèque.

Est-ce qu'on vous a déjà refusé de faire des choses en raison de votre catégorie ?

Moi non, mais d'autres collègues oui. Nous on est un petit groupe donc on a plus de possibilités de faire autre chose, que ceux qui sont en service public, qui ne font pratiquement que ça, ils n'ont pas de temps, ils n'ont pas de postes de travail, donc automatiquement on leur refuse pas mal de choses.

Pour les besoins de l'enquête, quel est votre âge et votre grade ?

Je suis magasinier principal 2^e classe.

Depuis combien d'années êtes-vous magasinier ?

Depuis 1991.

Quelle est votre formation initiale ?

Comptable. J'ai postulé un peu partout parce que je ne trouvais pas de poste et la BnF a bien voulu me prendre en tant que contractuelle.

Y a-t-il adéquation entre vos missions et votre niveau d'études ?

Non, pas du tout.

Quelles sont les deux dernières formations que vous avez suivies ?

Catalogage et préparation aux concours.

Avez-vous déjà passé des concours pour accéder à la catégorie supérieure ou envisagé de le faire (et à quelle échéance) ?

Oui, BAS. L'année dernière j'ai fait la formation mais je n'ai pas eu le temps de le préparer, je le repasse cette année.

Dans l'épreuve d'admissibilité du concours, il y a la rédaction d'une note sur la résolution d'un problème. Est-ce que vous en avez déjà rédigé, une fois en poste ? A quel sujet ?

Non, jamais. Des mails oui, mais jamais de vraie note. Entre les théories du concours et ce qu'on fait effectivement, il n'y a rien à voir.

De 0 à 5, ce que vous aimez faire...

	0	1	2	3	4	5	NC
Equiper les livres						X	
Faire du métrage de collections	X						
Faire de la manutention				X			
Faire de petites réparations						X	
Faire du renseignement bibliographique				X			
Préparer des chantiers (numérisation, reliure...)							X
Du service public				X			

En salle du patrimoine c'est intéressant de faire du service public. Les autres niveaux j'aime moins. En patrimoine c'est précis, j'aime le détail, tout ce qu'il faut faire autour, la préparation en salle...

En plus du service public et de la conservation préventive, je fais aussi de l'équipement et du déséquipement, c'est ce qu'on dit quand un livre va du libre-accès vers les magasins, on enlève sa couverture plastique et les étiquettes pour des raisons de conservation. On leur met une nouvelle cote d'inventaire.

J'aime bien qu'on me pose des questions, c'est plus facile !

ENTRETIEN 8 : VA

Mon sujet de mémoire est le suivant : « le métier de magasinier, disparition ou évolution ? ». Qu'est-ce que cela vous inspire ?

A priori je dirais plutôt évolution, mais il y a toutes ces histoires de catégorie... J'ai l'impression qu'on tend à ce que la catégorie C disparaisse au profit de la B. Il y a une politique de recrutement qui est différente.

Le service public est partagé entre toutes les catégories à présent. Qu'en pensez-vous ?

Je trouve ça bien, mais tout reste encore assez cloisonné. Une catégorie B ou A va faire du renseignement bibliographique et on laisse les « basses besognes » aux catégories C. On fait du renseignement, mais de façon officieuse en fait. La personne officielle pour faire du renseignement bibliographique, ça va être une catégorie B ou une catégorie A. Toutes les tâches d'encadrement vont leur revenir. Après c'est pas pour autant que la catégorie C qui est en service public ne va pas faire de renseignement bibliographique puisque que vous allez avoir des lecteurs qui vous disent : « je cherche tel ouvrage, de tel auteur... » et pour autant on va essayer de renseigner la personne autant que possible, ça reste du renseignement bibliographique.

Quelles activités ont diminué dans votre temps de travail ?

Je n'ai pas l'impression qu'il y en ait, c'est plutôt l'inverse. Au départ on a quand même un périmètre qui est assez cantonné, sauf qu'après, c'est une histoire de tempérament, de bonne ou de mauvaise volonté, mais disons que moi je n'aime pas trop rester sur les mêmes tâches. Il faut que je fasse des choses différentes, sinon je m'ennuie, c'est humain. Après il y a aussi des contre-exemples, il y a des gens qui n'aiment faire que les mêmes choses et quand on les sort de leur bureau elles sont un peu perdues, mais moi en ce qui me concerne j'aime bien avoir un périmètre large. Plus les années passent et plus je fais des choses différentes.

Comment voyez-vous l'évolution de votre métier ?

Rien ne m'inquiète, mais ici je suis mal à l'aise avec les inscriptions. C'est une espèce de chienlit où il faut rentrer les gens dans des cases en fonction de là où ils travaillent, et on ne s'en sort pas. J'ai vu les gens qui sont aux inscriptions, ils ne maîtrisent pas leur périmètre d'action, c'est hyper compliqué. Vous avez beaucoup le discours de la polyvalence, ce genre de trucs, où chacun est supposé pouvoir remplacer au pied levé n'importe qui d'autre, et du coup, ce n'est pas toujours possible comme aux inscriptions. Ce sont des choses qui s'apprennent au fur et à mesure, ce n'est pas en une heure derrière un bureau qu'on sait... Parce que c'est comme ça que ça se passe ! J'ai l'impression que le métier est un peu

menacé, parce qu'il y a cette espèce de discours où on veut de moins en moins de fonctionnaires, de plus en plus de contractuels, donc j'ai l'impression qu'on s'adapte à une espèce de politique d'entreprise et plus de service public, où il s'agit de transformer les gens en main d'œuvre qui est plus ou moins jetable en fonction des besoins. Donc je n'ai pas une vision très positive de l'avenir en fait.

Pensez-vous que le métier de magasinier évoluera vers :

	Oui	Non
Plus de connaissances pour le renseignement (bases de données...)	X	
Des fonctions autour du web ou des réseaux sociaux		X
Du catalogage		X
La formation des usagers	X	
Davantage de tâches tournées vers l'action culturelle		X
Les acquisitions documentaires		X
Les activités actuelles perdureront	X	

Dans votre équipe, voyez-vous une différence entre un magasinier et un magasinier principal ?

Oui. Ce sont des histoires de tempérament et peut-être que le statut n'a rien à voir, mais disons qu'il y a certaines tâches qui sont trop basses pour un magasinier principal, chacun cherche à s'élever à son petit niveau, c'est toujours un peu le même microcosme A / B / C qui se reproduit. C'est juste un schéma qui se répète parce que les gens connaissent ça et rien d'autre. De la même façon un magasinier principal va avoir des tâches d'encadrement, ce qui ne sera pas du tout le cas d'un magasinier. Enfin en tout cas ici c'est comme ça.

Est-ce que vous encadrez des agents et/ou des moniteurs étudiants ?

Non.

Pensez-vous que l'activité des moniteurs étudiants est :

~~Concurrente à la vôtre~~

Complémentaire à la vôtre

Je pense qu'elle est ingrate. Complémentaire, car ils font vraiment les restes des restes. Je n'aimerais pas être moniteur étudiant.

Est-ce qu'on vous a déjà refusé de faire des choses en raison de votre catégorie ?

Non, je n'en n'ai pas souvenir. Mais pour autant, chacun connaît sa place. C'est comme des moutons dans un parc, ils se rendent bien compte qu'ils n'iront

pas du côté des vaches parce qu'il y a une barrière. Donc je pense que chacun connaît sa place.

Pour les besoins de l'enquête, quel est votre âge et votre grade ?

Je suis magasinier des bibliothèques.

Depuis combien d'années êtes-vous magasinier ?

Deux ans et demi.

Quelle est votre formation initiale ?

J'ai une Licence de Lettres et une Licence pro de Librairie et des Métiers du Livre.

Y a-t-il adéquation entre vos missions et votre niveau d'études ?

Je ne sais pas trop. C'est complémentaire, surtout pour la Licence pro. J'étais libraire et du coup, j'ai une vision assez globale je pense du circuit du livre et c'est quelque chose d'intéressant. Quand un livre arrive je sais d'où il sort, je sais pourquoi il arrive ici, je sais à peu près combien on l'a payé. C'est complémentaire, après je pense que ce n'est pas vital du tout mais ça l'est à mon petit niveau et pour ce qu'il faut bien appeler ma carrière.

Quelles sont les deux dernières formations que vous avez suivies ?

Moi à mon niveau, je n'aime pas trop les cadres officiels de : « on va vous former à ci et ça ». Mais j'imagine que mes deux dernières formations ça devait être une formation inscriptions qui était complètement inutile et une formation à l'usage des microformes, quelque chose comme ça.

Avez-vous déjà passé des concours pour accéder à la catégorie supérieure ou envisagé de le faire (et à quelle échéance) ?

Oui, mais je suis assez amusé par les concours. Je pense que c'est totalement déconnecté des réalités et je trouve ça vraiment ridicule. C'est-à-dire qu'on va donner un papier à des gens qui vont faire un travail sur lequel ils ne vont pas forcément être efficaces. D'un autre côté je vois des gens qui sont dans la maison depuis 8, 9 ans qui font leur boulot, qui sont conservés dans la maison parce qu'ils le font de manière efficace, mais qui sont incapables à côté de ça de répondre à des questions qui sont complètement ubuesques, du type « établissez-moi un planning d'élections », le programme des 5 prochaines années au niveau politique. Parce

qu'on considère que les bibliothèques sont intimement liées à la politique locale et que du coup un magasinier doit être en mesure de dire que dans deux ans et demi il y aura des élections municipales, et que du coup ça va avoir un impact sur les bibliothèques. C'est une question qu'on m'a vraiment posée au concours d'assistant territorial de conservation du patrimoine [NB : c'est un concours de catégorie B]. Donc non, pour moi les concours... On m'a dit en interne, entre quatre yeux, de les passer pour montrer que j'avais la volonté de m'extraire de mon marais. Ça a été décrit comme ça.

Dans l'épreuve d'admissibilité du concours, il y a la rédaction d'une note sur la résolution d'un problème. Est-ce que vous en avez déjà rédigé, une fois en poste ? A quel sujet ?

Non et à ça j'ajoute que je m'y suis déjà intéressé à cette fameuse note mais à nouveau, on tombe sur la déconnexion avec la réalité. Parce que là par exemple il y a du calcul mental, du calcul de mètres linéaires à faire, ce genre de choses. Et là c'est pareil, on se dit que la personne qui rédige ces épreuves imagine que le magasinier principal, il va prendre son petit papier et son petit crayon, et puis ensuite il va poser toutes les opérations à la main en se disant : « tiens, j'ai tel problème à résoudre, il va falloir que je fasse tenir 150 mètres linéaires, si ensuite je prends 3 magasiniers, que je calcule le nombre d'heures... ». Je veux dire non, ça ne fonctionne plus comme ça aujourd'hui, les gens font tout sur ordinateur, tout va plus vite, et je quand je vois ce qui est demandé au concours, je me dis qu'on est resté bloqués dans les années 50-60, à l'époque où l'accès à une calculatrice c'était difficile... On a tous ça sur nos téléphones aujourd'hui ! Faut débarquer un peu ! En termes de réactivité, ils sont juste complètement à la masse. C'est mon ressenti, je ne dis pas que c'est ce qui est, mais c'est comme ça que je vois les choses.

De 0 à 5, ce que vous aimez faire...

	0	1	2	3	4	5	NC
Equiper les livres						X	
Faire du métrage de collections	X						
Faire de la manutention				X			
Faire de petites réparations					X		
Faire du renseignement bibliographique					X		
Préparer des chantiers (numérisation, reliure...)			X				
Du service public				X			

ENTRETIEN 9 : MA

Mon sujet de mémoire est le suivant : « le métier de magasinier, disparition ou évolution ? ». Qu'est-ce que cela vous inspire ?

Disparition je ne vois pas trop comment, parce qu'il y a encore beaucoup de bibliothèques qui ont des magasins, des collections à gérer, donc c'est le travail des magasiniers, ainsi que la communication de ces collections aux lecteurs, il y a le service public à l'accueil... Je ne vois pas comment ça pourrait disparaître. L'intituler différemment peut-être, parce qu'il n'y a plus seulement ces fonctions-là, d'autres s'y ajoutent.

Le service public est partagé entre toutes les catégories à présent. Qu'en pensez-vous ?

Je trouve ça très bien. Mais je n'avais pas l'impression que c'était que les C... Dans les salles de lecture il y avait les magasiniers c'est vrai, mais il y avait aussi des bibliothécaires et des conservateurs qui étaient sur des postes de renseignement. Chez nous il y a ce système, selon les catégories on fait 9, 6 ou 3 heures. Les magasiniers en font 9, sauf les personnes des services aux publics qui en font beaucoup plus.

Quelles activités ont diminué dans votre temps de travail ?

Non, je ne vois pas.

Comment voyez-vous l'évolution de votre métier ?

Ce que j'aime c'est la gestion des collections existantes, des collections patrimoniales. Je travaille là-dessus donc ça tombe bien ! J'apprécie la communication des documents. L'évolution, c'est difficile à dire, je ne suis pas au courant de tout ce qu'il se passe. Les expositions c'est quelque chose d'intéressant, ça fait partie de la valorisation des collections.

Pensez-vous que le métier de magasinier évoluera vers :

	Oui	Non
Plus de connaissances pour le renseignement (bases de données...)	X	
Des fonctions autour du web ou des réseaux sociaux	X	
Du catalogage	X	
La formation des usagers	X	
Davantage de tâches tournées vers l'action culturelle	X	
Les acquisitions documentaires		X
Les activités actuelles perdureront	X	

Actuellement on ne connaît pas grand-chose aux bases de données. Il y en a qui connaissent, qui s'y intéressent, surtout les jeunes qui sont plus au fait de l'informatique, tout ça. Les contractuels qui font du service public sur des postes de B comme sur des postes de C, ils font aussi bien du magasinage que du renseignement. Les plus anciens ont tendance à réorienter les lecteurs vers quelqu'un au renseignement, moi je juge qu'ils sont mieux formés et vont donner une meilleure réponse. J'aimerais être mieux formée pour le renseignement.

Le catalogage se pratique, dans les petites bibliothèques les magasiniers participent au catalogage. Avant, j'aidais les catégories B ou A dans leurs tâches, mais c'était plus de l'exemplarisation dans le SUDOC. Ici on travaille dans la notice d'exemplaire pour l'équipement, on localise, on met les cotes, le statut de prêt, mais ce n'est pas du catalogage.

On pourrait former aux services de la bibliothèque, montrer comment marche le catalogue...

Dans mon précédent poste, je travaillais en collaboration avec la responsable des expositions. On en faisait beaucoup, entre 6 et 8 par an, on cherchait des partenaires auprès d'enseignants, d'artistes, d'associations... Et puis on accueillait aussi des expositions d'ailleurs. C'était vachement intéressant. On travaillait avec les partenaires pour organiser l'inauguration, voire le montage. Je faisais aussi la communication, les affiches, j'avais un marché avec un imprimeur à qui j'envoyais la maquette qu'il fallait faire valider. Après ici ce n'était plus du tout ça, ici c'est très catégorisé.

Dans votre équipe, voyez-vous une différence entre un magasinier et un magasinier principal ?

Non. Enfin, moi j'étais magasinier tout court et d'emblée on m'a proposé un poste avec encadrement, je suis tombée des nues, je n'ai pas compris. J'ai accepté et je me suis lancée, je crois que personne ne voulait prendre ce poste. Je suis devenue magasinier principal il n'y a pas longtemps avec la réforme PPCR, avec l'ancienneté ça finit par arriver. Avec le tableau d'avancement il y a tellement de demandes pour peu d'élus. En plus la même année j'avais passé le concours pour être principal, j'ai été reçue sur liste complémentaire, et après on me demande si je suis toujours intéressée pour bénéficier de l'avancement. Si ça me permet d'avoir une meilleure situation pourquoi pas, surtout si je n'ai pas à changer d'établissement. Au moins je ne suis pas allée à Paris pour des prunes !

Est-ce que vous encadrez des agents et/ou des moniteurs étudiants ?

J'étais responsable du service d'équipement pendant 4 ans et c'était le moment où on a préparé pour le déménagement, on a changé la cotation, les magasins, le libre-accès... En quelques mois on est passés de 5, puis à 10 et 15 personnes dans le service. J'avais énormément de travail de gestion d'équipe, de

planning, ce n'était plus du travail de magasinier. Il y avait plusieurs chantiers en même temps : déménagement, reconditionnement de journaux...

Pensez-vous que l'activité des moniteurs étudiants est :

~~Concurrente à la vôtre~~

Complémentaire à la vôtre

C'est tout à fait complémentaire à mon avis, s'ils n'étaient pas là on devrait venir le dimanche. Je les admire beaucoup parce qu'ils doivent intégrer beaucoup en quelques semaines, c'est incroyable, donc on ne peut pas leur en vouloir si des erreurs sont commises.

Est-ce qu'on vous a déjà refusé de faire des choses en raison de votre catégorie ?

On ne me l'a pas dit comme ça, mais disons qu'on a pu le laisser entendre en voulant reprendre la main. On m'a fait sentir que la hiérarchie reprend la main et propose à d'autres personnes de se réunir, de discuter du projet... Tout dépend des personnes, certaines sont contentes que des personnes d'autres services s'intéressent au projet de manière transversale. Selon les personnes ça passait plus ou moins bien qu'un magasinier fasse une suggestion aux acquéreurs, certains ne le prenaient pas bien.

Pour les besoins de l'enquête, quel est votre âge et votre grade ?

Je suis magasinier principal.

Depuis combien d'années êtes-vous magasinier ?

Depuis 2000.

Quelle est votre formation initiale ?

J'étais relieur. J'ai eu deux contrats, un en CES (contrat emploi solidarité) et dans le privé. J'ai cherché ensuite dans les administrations. Après j'étais au chômage, je me suis reconvertie. J'ai passé le DUT d'Infocom en 1999 et après le premier travail que j'ai trouvé, c'était dans la restauration ! Je m'étais reconvertie pendant des années pour retourner à la case départ. On m'a reformée et j'ai pensé à passer un concours de technicienne d'art, mais finalement j'ai dû partir.

Y a-t-il adéquation entre vos missions et votre niveau d'études ?

Oui, tout à fait.

Quelles sont les deux dernières formations que vous avez suivies ?

L'initiation à l'évolution des catalogues vers RDA, et initiation au catalogage du livre ancien. Parce qu'on travaille sur des livres anciens et parfois on aimerait pouvoir intervenir sur la notice quand des choses ne sont pas nettes, pas claires. C'est mieux de savoir comment ça marche.

Avez-vous déjà passé des concours pour accéder à la catégorie supérieure ou envisagé de le faire (et à quelle échéance) ?

J'ai passé magasinier en chef, j'ai passé BAS... J'étais admissible, mais à chaque fois je me rétame à l'oral. J'ai perdu tous mes moyens, c'était une catastrophe.

Dans l'épreuve d'admissibilité du concours, il y a la rédaction d'une note sur la résolution d'un problème. Est-ce que vous en avez déjà rédigé, une fois en poste ? A quel sujet ?

Non. On écrit des mails, et encore... Ce n'est jamais sur un projet complet, on ne nous demande pas de résoudre toute une organisation pour un déménagement comme au concours.

De 0 à 5, ce que vous aimez faire...

	0	1	2	3	4	5	NC
Equiper les livres				X			
Faire du métrage de collections			X				
Faire de la manutention			X				
Faire de petites réparations						X	
Faire du renseignement bibliographique			X				
Préparer des chantiers (numérisation, reliure...)						X	
Du service public					X		

Chercher dans le catalogue oui, mais du vrai renseignement non... Je ne me sens pas à l'aise, je ne connais pas assez les bases de données. Avant je pratiquais plus donc je connaissais plus.

Sur l'évolution du métier, elle est souhaitable car les magasiniers étaient très cantonnés dans les magasins et le service en salle. Il faudrait surtout qu'il y ait une formation, c'est ça qui pêche. Pour l'accueil c'est extrêmement important, aussi

pour le travail en magasin, pour la manutention des collections... On en a de toutes petites, mais comment on traite un livre, comment on l'attrape, comment on le met sur un chariot sans l'abîmer... Parce qu'après on doit réparer tous les dégâts ! Quand les magasiniers arrivent après le concours, c'est sur le tas ! La réponse c'est : « vous vous mettez avec quelqu'un en binôme pendant un moment ». C'est grave à ce point. Les nouveaux sont mis dans le planning mais sans aucune formation de magasinage, surtout qu'on a énormément de magasins différents. Une personne s'occupe de la formation du personnel parmi d'autres tâches, donc il n'y a pas énormément de suivi. On reçoit le programme et c'est tout. Il y a un plan de formation du personnel mais c'est purement administratif. C'est suite aux entretiens qu'il est fait. Les gens ne demandent pas, personne n'a jamais utilisé son DIF. Parfois les demandes sont refusées. Il y a peu de souhaits personnels ajoutés au plan de formation car c'est sur le temps de travail.

L'année dernière on m'a demandé de faire la formation Excel, mais je considère que je n'en n'ai pas besoin, pour ce que j'ai besoin de faire mes connaissances sont largement suffisantes, donc je ne me suis pas inscrite. Donc cette année on m'a demandé des comptes. Il y avait d'autres choses que je trouvais plus utiles et plus intéressantes qui m'avaient été refusées. J'avais demandé le catalogage du livre ancien, c'était toujours reporté. Et puis la gestion du temps, ça fait des années que je demande. Les langues c'est pareil. Des catégories sont plus privilégiées que d'autres. Les formations aux langues les conservateurs les ont, pas les magasiniers. Et pour le catalogage les B sont prioritaires. On n'a pas de vrai suivi des agents. La personne chargée de ça a tellement d'autres choses à faire qu'elle ne peut pas, il faudrait un poste à temps plein.

ENTRETIEN 10 : CHD

Mon sujet de mémoire est le suivant : « le métier de magasinier, disparition ou évolution ? ». Qu'est-ce que cela vous inspire ?

Ça fait 5 ans que je suis ici. J'ai constaté qu'il y a une évolution au niveau des fonctions, qui va vers plus de responsabilités pour les magasins, l'accueil du public. Quand vous parlez de disparition, je ne pense pas que ça tende vers ça.

Le service public est partagé entre toutes les catégories à présent. Qu'en pensez-vous ?

Effectivement je trouve ça bien. Au moment d'une réunion j'avais évoqué cette question et j'ai eu l'impression que ça avait un peu surpris les administratifs, parce que j'avais dit que ceux qui étaient dans les bureaux pourraient venir de temps en temps en magasin pour constater la réalité du métier. Parce que d'en-haut je ne pense pas qu'ils sachent exactement comment ça se passe au niveau des magasins, de la gestion des documents, des relations avec les lecteurs... J'avais dit que ce serait vraiment bien que les catégories A et une partie des catégories B soient non seulement en magasin, mais aussi beaucoup plus en service public. Donc je trouve que c'est bien qu'ils soient impliqués, qu'ils aient des quotas hebdomadaires avec le public. S'ils veulent bien faire, il faut qu'ils viennent en magasin ! Pour dire la réalité, cela ne se fait pas encore. Mais je trouve normal que quand on travaille en bibliothèque, surtout en catégorie A, on s'imprègne vraiment du travail.

Quelles activités ont diminué dans votre temps de travail ?

Je ne suis pas là depuis assez longtemps pour savoir comment c'était avant.

Comment voyez-vous l'évolution de votre métier ?

Il faut voir à quel niveau on fait le concours. J'ai constaté que chez la plupart des collègues, 70% ont un Master 2. Donc à ce niveau-là, je trouve que les responsabilités et les tâches devraient évoluer vers des choses beaucoup plus intéressantes que le magasinage. Et comme je pense que le monde des bibliothèques est amené à évoluer, le numérique est là mais prend de plus en plus de place, la responsabilisation des lecteurs aussi avec le libre accès, toutes les actions pour faciliter l'utilisation de la bibliothèque qui sont mises en place, je pense que le métier de magasinier doit suivre ce mouvement. Ne pas s'arrêter sur le travail original, si je peux m'exprimer ainsi, de traitement du document, les activités de base. Il faut utiliser les qualités des diplômés qui sont magasiniers sur d'autres fonctions qui peuvent offrir beaucoup plus d'attrait. C'est pour ça qu'ici, le projet en cours de faire une cartographie des compétences est bien. Cela

permettra de savoir qui est qui, qui sait faire quoi, cela permettra une meilleure répartition des tâches je pense.

Pensez-vous que le métier de magasinier évoluera vers :

	Oui	Non
Plus de connaissances pour le renseignement (bases de données...)	X	
Des fonctions autour du web ou des réseaux sociaux	X	
Du catalogage	X	
La formation des usagers	X	
Davantage de taches tournées vers l'action culturelle	X	
Les acquisitions documentaires		X
Les activités actuelles perdureront	X	

Quand on est en service public, même s'il y a des postes spécifiquement dédiés au renseignement, il peut arriver qu'il y ait un lecteur qui nous demande des documents, donc cela appelle à une bonne connaissance de tout ce qui est base SUDOC, savoir chercher un document. Tout ça est à mettre en lien avec le niveau d'étude et les dispositions que l'on a à faire ce métier de magasinier.

Les réseaux sociaux, je pense que c'est déjà le cas actuellement. Je ne vais pas souvent sur le compte Facebook de la bibliothèque, mais certainement des collègues magasiniers participent à l'animation de ces réseaux.

Le catalogage, c'est un sujet qui pose question en ce moment. Les gens en parlent de plus en plus. Il faut voir, il faut diversifier les fonctions car je pense que les gens sont en demande de compétences supplémentaires. Il ne faut pas se limiter seulement à une tâche spécifique. On aspire à évoluer, multiplier les compétences, c'est tout ce qu'on demande ! Moi demain si on m'appelle à faire du catalogage, je sauterai de joie parce que je demande juste à apprendre des choses, même si ce n'est pas mon domaine. Parce que je ne sais pas quand est-ce que ça peut me servir, pour un concours ou autre... Donc si on est appelés à faire du catalogage, de l'indexation, je pense que tous les collègues sont prêts à cette proposition.

La formation ce sont surtout les catégories B qui le font. Mais comme je disais, plus on a de compétences, plus on est amené, de manière normale je pense, à partager avec les autres. Donc il faut juste qu'on mette les moyens à disposition de tous les collègues, de tous les agents. Parce qu'après derrière tout ça c'est le rayonnement de la bibliothèque qui est en jeu. Toutes les compétences qu'on acquiert, toutes les choses qu'on peut faire, ça participe au rayonnement d'une bibliothèque.

On participe déjà à l'action culturelle, parce que pour les expositions il faut montrer ce qu'on a comme fonds et ce sont les magasiniers qui s'en occupent. Après, faire la problématique de l'exposition ou animer des visites, des magasiniers le font actuellement. Il y a déjà eu des formations pour animer des visites et des magasiniers y ont participé. Je pense qu'on est bien disposés à faire tout ça, à participer à l'action culturelle.

Dans votre équipe, voyez-vous une différence entre un magasinier et un magasinier principal ?

Dans mon équipe, on est 6. Il y a 4 magasiniers, la responsable est bibliothécaire, et il y a une technicienne. Je ne m'en aperçois pas trop dans mon équipe, parce qu'on a des tâches bien déterminées mais qui sont complémentaires. Mais j'ai connu d'autres équipes où les magasiniers principaux chapeautaient tout, la hiérarchie se percevait plus. Chacun a sa vision de la hiérarchie : moi ça me dérange un peu car j'estime qu'au bout d'un certain temps, de quelques années, ça devrait plus disparaître que de rester figé comme ça. C'est un peu pesant à la longue.

Est-ce que vous encadrez des agents et/ou des moniteurs étudiants ?

Des agents non, mais j'ai déjà encadré sur le terrain les moniteurs étudiants quand ils arrivent, pour leur montrer comment ça se passe, répondre à leurs questions... Mais d'autres magasiniers sont responsables d'agents, ils encadrent carrément une équipe. C'est pour ça que je disais qu'il faut plus focaliser sur les compétences que sur le statut. Parce que ce n'est pas parce qu'on est magasinier qu'on n'a pas les compétences, il faut en avoir pour savoir gérer tout ça. Le statut ne signifie pas grand-chose, même si on le ressent au niveau du salaire !

Pensez-vous que l'activité des moniteurs étudiants est :

~~Concurrente à la vôtre~~

Complémentaire à la vôtre

Pas du tout concurrente, c'est plutôt la complémentarité, car ils sont demandeurs, ils sont à l'écoute. Ils sont complémentaires de ce que nous faisons, ils prennent le relai au service public quand on a fini. On ne travaille pas au même moment donc il n'y a pas concurrence.

Est-ce qu'on vous a déjà refusé de faire des choses en raison de votre catégorie ?

J'ai déjà fait une demande pour participer aux acquisitions, pour tout ce qui est sociologie et anthropologie puisque j'ai un doctorat dans ces domaines. Mais, c'est un peu dommage, c'est toujours la catégorisation qui bloque quelquefois certaines demandes. Je trouve que c'est un peu dommage en fait. Pour moi ce qu'on devrait plus regarder c'est le parcours des gens qui sont là. Et par rapport à ce parcours-là, essayer de faire une fiche de poste. C'est sûr qu'il y a des fiches de poste qui sont déjà déterminées, mais essayer de donner des tâches en plus, ou bien faire des activités transversales comme participer aux acquisitions, participer à des expositions, bref une mission bien déterminée. Non seulement ça enrichit le CV,

mais ça forme également, c'est plus intéressant que de faire toujours la même chose !

Pour les besoins de l'enquête, quel est votre âge et votre grade ?

J'ai 43 ans et je suis magasinier des bibliothèques.

Depuis combien d'années êtes-vous magasinier ?

5 ans.

Quelle est votre formation initiale ?

J'ai une formation qui n'a rien à voir avec le monde des bibliothèques. Je n'ai pas fait d'études d'histoire ou en métiers du livre. J'ai fait des sciences sociales : de la sociologie, puis de l'anthropologie du développement, jusqu'au doctorat que j'ai obtenu. J'ai ensuite connu des difficultés pour trouver du travail dans mon domaine. Je suis arrivé ici en tant que magasinier, je cherchais les documents, je les rangeais, je faisais du dépoussiérage et du service public. En 2017 j'ai postulé au mouvement interne. Je m'occupe davantage de la gestion des périodiques : bulletinage, retour de reliure, service public.

Y a-t-il adéquation entre vos missions et votre niveau d'études ?

C'est un travail comme tout autre. Quand j'ai fini ma thèse, j'ai d'abord travaillé dans la sécurité. Je travaillais de nuit et ça commençait à me fatiguer. J'avais déjà travaillé ici à la bibliothèque, j'ai rappelé et j'ai pu revenir, j'ai eu la chance qu'un poste se libère. Mais c'est sûr que j'aspire à plus. Si j'avais un poste d'enseignement, c'est sûr, je partirais tout de suite ! Mais les sciences sociales c'est le parent pauvre, ce n'est pas facile. Mais ce n'est pas une question d'adéquation. La fonction de magasinier par rapport à ma formation initiale, il n'y a pas d'adéquation. Mais maintenant c'est un travail que je dois faire, et mon parcours m'aide énormément. Il y a des choses que je comprends plus facilement, disons que vu le niveau que j'ai, je peux me permettre certaines choses, prendre des initiatives, je sais bien les défendre et ça marche, donc moi c'est surtout au niveau de la fonction que je vois l'adéquation, mais pas par rapport au statut.

Quelles sont les deux dernières formations que vous avez suivies ?

La dernière formation que j'ai suivie c'était pour faire des tables thématiques. Par exemple si vous prenez un thème sur les punks, il faut voir ce qu'on a dans le catalogue, mettre en avant les documents les plus originaux sur ce thème, les exposer en libre-accès. L'objectif est de valoriser les collections auprès du public. Là je vais en suivre une sur Zotero que je ne connaissais pas du tout.

Jusqu'à présent je faisais de la manière archaïque, je notais mes sources... C'est très pénible !

Avez-vous déjà passé des concours pour accéder à la catégorie supérieure ou envisagé de le faire (et à quelle échéance) ?

Pour l'instant je ne peux pas car je ne suis pas encore naturalisé français, je me suis inscrit pour le concours de conservateur, mais sous réserve que j'obtienne ma nationalité avant, ce qui est peu probable parce que ça peut prendre du temps. Donc je vais attendre la prochaine.

Dans l'épreuve d'admissibilité du concours, il y a la rédaction d'une note sur la résolution d'un problème. Est-ce que vous en avez déjà rédigé, une fois en poste ? A quel sujet ?

Non, on ne m'a jamais demandé d'écrire une note. On met de côté les compétences, parce que les magasiniers sont capables d'écrire une note ! On est un peu figés sur les statuts, c'est ça que je trouve dommage.

De 0 à 5, ce que vous aimez faire...

	0	1	2	3	4	5	NC
Equiper les livres						X	
Faire du métrage de collections				X			
Faire de la manutention			X				
Faire de petites réparations							X
Faire du renseignement bibliographique						X	
Préparer des chantiers (numérisation, reliure...)					X		
Du service public				X			

Ça fait partie du métier de magasinier de bouger des collections, on doit le faire. Ce n'est pas toujours plaisant mais il faut le faire.

Le renseignement bibliographique j'aime bien, ça me permet de fouiller un peu !

Le service public fait aussi partie de notre travail. Après, il faut savoir que le public est multiforme. Donc il faut parfois une bonne dose de patience et de retenue. Ça dépend du public et je pense qu'il faut toujours tout faire avec professionnalisme. On a des fiches de poste, on a des obligations par rapport au public, un service à rendre au public. Donc si on part sur ces éléments, avec professionnalisme, je pense qu'on ne peut que bien faire son travail, quelle que soit l'attitude du public en face. Il faut essayer de toujours garder son calme, ce qui n'est pas toujours évident. Si la personne qui est en face est un peu bouillante et que nous aussi, ça peut faire des étincelles !

ENTRETIEN 11 : PI

Mon sujet de mémoire est le suivant : « le métier de magasinier, disparition ou évolution ? ». Qu'est-ce que cela vous inspire ?

Je ne pense pas que ça va disparaître. L'évolution, je ne sais pas très bien comment ça va évoluer.

Le service public est partagé entre toutes les catégories à présent. Qu'en pensez-vous ?

Oui oui, c'est très bien que toutes les catégories soient en contact avec les lecteurs.

Quelles activités ont diminué dans votre temps de travail ?

Non, je ne vois pas. Il n'y a pas d'activité qui ait diminué.

Comment voyez-vous l'évolution de votre métier ?

On nous demande d'avoir plus de rendement, de travailler plus rapidement. On doit équiper un certain nombre de livres en un temps défini. Ce n'est pas très agréable. Chacun a son rythme.

Pensez-vous que le métier de magasinier évoluera vers :

	Oui	Non
Plus de connaissances pour le renseignement (bases de données...)	X	
Des fonctions autour du web ou des réseaux sociaux	X	
Du catalogage	X	
La formation des usagers		X
Davantage de tâches tournées vers l'action culturelle		X
Les acquisitions documentaires		X
Les activités actuelles perdureront	X	

Pour animer des réseaux sociaux, il faudrait être formé.

J'aimerais bien faire des acquisitions, c'est intéressant.

Dans votre équipe, voyez-vous une différence entre un magasinier et un magasinier principal ?

Non, pas de différence, ils font la même chose.

Est-ce que vous encadrez des agents et/ou des moniteurs étudiants ?

Non, mais j'ai formé des moniteurs à l'étiquetage. Certains en font un peu en plus du service public.

Pensez-vous que l'activité des moniteurs étudiants est :

~~Concurrente à la vôtre~~

Complémentaire à la vôtre

Ils sont complémentaires parce qu'ils travaillent en soirée, après le départ des titulaires.

Est-ce qu'on vous a déjà refusé de faire des choses en raison de votre catégorie ?

Non.

Pour les besoins de l'enquête, quel est votre âge et votre grade ?

Je travaille comme magasinier.

Depuis combien d'années êtes-vous magasinier ?

10 ans.

Quelle est votre formation initiale ?

Educateur sportif. Je ne supportais plus ce métier, je travaillais dans une piscine, il y avait trop de bruit.

Y a-t-il adéquation entre vos missions et votre niveau d'études ?

Non, pas vraiment.

Quelles sont les deux dernières formations que vous avez suivies ?

Récemment je n'en n'ai pas suivi. La dernière c'était il y a longtemps, une formation aux inscriptions.

Avez-vous déjà passé des concours pour accéder à la catégorie supérieure ou envisagé de le faire (et à quelle échéance) ?

Non je n'en n'ai pas passé par manque de temps. Mon poste me convient pour l'instant.

Dans l'épreuve d'admissibilité du concours, il y a la rédaction d'une note sur la résolution d'un problème. Est-ce que vous en avez déjà rédigé, une fois en poste ? A quel sujet ?

Non, jamais.

De 0 à 5, ce que vous aimez faire...

	0	1	2	3	4	5	NC
Equiper les livres					X		
Faire du métrage de collections							X
Faire de la manutention							X
Faire de petites réparations			X				
Faire du renseignement bibliographique					X		
Préparer des chantiers (numérisation, reliure...)		X					
Du service public				X			

ENTRETIEN 12 : EMV

Mon sujet de mémoire est le suivant : « le métier de magasinier, disparition ou évolution ? ». Qu'est-ce que cela vous inspire ?

Je dirais plutôt évolution. En fait je ne me suis jamais vraiment trop intéressée au métier de magasinier. J'ai eu ce concours-là, voilà c'est tout. Après je suis contente de ne pas faire du magasinage classique, mais c'est tout.

Le service public est partagé entre toutes les catégories à présent. Qu'en pensez-vous ?

C'est très bien, je trouve que c'est ce qui lie tout le monde dans l'établissement. On bosse tous pour le public, et s'il y a des catégories qui n'en font pas, c'est dommage car on perd un peu le « pourquoi tu travailles ». Pour moi c'est important que tout le monde en fasse. Ici les A qui font 3h, les B qui font 6h et les C qui font 9h je ne trouve pas ça très juste. Ça ne devrait pas être en fonction des catégories. Après que les C en fassent un peu plus pourquoi pas, mais 3 heures pour les A je trouve ça vraiment peu, c'est être complètement déconnecté de ce qu'il se passe.

Quelles activités ont diminué dans votre temps de travail ?

Il y a des choses que je n'aime pas du tout faire, du coup je ne les fais pas et je me suis ajoutée des choses qui me plaisent plus. Je suis censée traiter le dépôt légal des affiches. C'est quelque chose de vraiment horrible. Du coup j'ai passé un an et demi à ne faire quasiment que ça, et je suis arrivée à saturation. J'en avais vraiment très très marre, du coup je me suis rajoutée des choses. Il y a d'autres choses qui me sont arrivées et que je n'avais pas demandées, et au final je me suis dit « tiens, pourquoi pas ». Je fais partie du groupe de labellisation Marianne pour la qualité de l'accueil et l'amélioration continue. Et ça, ça me plaît bien car au final on a pas mal d'autonomie dans le groupe et donc on peut prendre des initiatives, et ça c'est cool. Du coup on m'a rajouté la co-responsabilité de la salle du Patrimoine, enfin de la banque de communication, et ça c'est plutôt sympa. Pour Marianne on s'occupe de faire l'enquête tous les ans, on a un questionnaire sur Lime Survey et on reprend le même tous les ans. Le plus long ça a été de faire le premier, après il faut le reprendre. On a une question qui change tous les ans pour voir si les attentes des lecteurs ont changé, donc il faut réactualiser en fonction de ce qu'on a fait dans l'année. J'ai été formée à Lime Survey sur le tas, par moi-même ! J'ai passé beaucoup de temps avec l'ami Google... Et on s'occupe des suggestions en trinôme pour répondre aux suggestions des gens et on leur fait un retour sinon ça ne sert à rien de demander leur avis. On fait aussi des retours aux collègues. Finalement les gens ont beaucoup de suggestions, on ne pensait pas.

Comment voyez-vous l'évolution de votre métier ?

Le métier est tellement différent d'un poste à l'autre que j'ai du mal à me projeter pour tout le métier. Après je sais que moi, je ne vais pas rester à mon poste toute ma vie. Du coup oui je veux changer, ce sera plus axé sur Marianne et les services aux publics que sur la conservation. Moi je suis arrivée ici et on m'a mise à ce poste. C'est hyper intéressant, j'ai appris à conditionner des affiches. Tous les mois je vais à un atelier pour avoir une base de restauration et c'est vraiment sympa, j'ai beaucoup moins peur quand j'ai une affiche abîmée car je sais ce qu'on va lui faire après, je sais combien de temps ça va prendre, je sais qu'il y a beaucoup de travail derrière. Dans le futur je ne sais pas trop à quoi ça va me servir, mais c'est toujours ça de pris.

Pensez-vous que le métier de magasinier évoluera vers :

	Oui	Non
Plus de connaissances pour le renseignement (bases de données...)	X	
Des fonctions autour du web ou des réseaux sociaux	X	
Du catalogage	X	
La formation des usagers	X	
Davantage de tâches tournées vers l'action culturelle	X	
Les acquisitions documentaires	X	
Les activités actuelles perdureront	X	

Le renseignement, il y a intérêt ! Au final en service public la personne qui vient ne se dit pas « celui-là il est magasinier, il ne va pas savoir me répondre sur ça, donc je ne vais pas lui poser la question ». C'est mieux si tout le monde sait répondre de la même manière. Dans beaucoup d'endroits les C font du renseignement basique, les B et les A font plutôt du renseignement plus poussé. Mais moi je ne me ressens pas d'une catégorie, je travaille dans une bibliothèque, les gens veulent un renseignement, je dois être capable de leur répondre !

Si tout le monde veut faire la même chose, ça va poser un problème au niveau du salaire. Parce que si les catégories se gomment, il n'y a plus à y avoir de catégorie !

Moi je fais du catalogage aussi ! Non mais moi je me suis fait avoir. Je catalogue des affiches qu'on achète dans le SUDOC et le dépôt légal juste dans le SIGB car je le catalogue par lot et on ne peut pas faire ça dans le SUDOC. Je fais une notice par exemple sur les affiches publiées par la bibliothèque. Dans le SUDOC il faudrait les cataloguer une par une et on a beaucoup de retard donc je ne peux pas. On a un plan de classement par sujet. Dans le SUDOC on achète de l'iconographie contemporaine aux éditeurs locaux et là je catalogue à l'unité. Les collègues B ne me disent rien car tout le monde croit que je suis B ! Du coup dans l'imaginaire collectif ça ne choque personne.

La formation par les C pour l'instant c'est très marginal. Mais après s'il y a besoin de gens et que les C ont envie de le faire, il n'y a pas de raison pour qu'on

réponde : « non tu es C, tu ne peux pas le faire ». Quand on voit les diplômes qu'ont les B ou les C, on voit qu'il y a les mêmes compétences. Les personnes sont prédisposées aux mêmes choses.

Pour l'action culturelle c'est pareil, s'il y a besoin... Quand j'ai été titularisée j'avais un poste à la fois action culturelle et périodiques. Je me suis retrouvée seule à plusieurs reprises et je m'en suis sortie.

Les acquisitions, moi j'étais contractuelle A et j'ai fait des acquisitions. Donc j'étais capable de le faire, alors pourquoi pas un C ?

J'ai l'impression qu'on est fortement attachés au papier, dans les bibliothèques en particulier mais les étudiants aussi. Ils ont besoin de documentation papier. Personnellement j'aime avoir mon support, mais je suis peut-être un peu has-been !

Dans votre équipe, voyez-vous une différence entre un magasinier et un magasinier principal ?

Aucune. Je ne vois déjà parfois pas de différence entre C et B, alors !

Est-ce que vous encadrez des agents et/ou des moniteurs étudiants ?

De manière formelle, non. Après j'ai eu des stagiaires qui n'étaient pas sous ma responsabilité mais dont je m'occupais. Pour la salle du Patrimoine il n'y a pas de hiérarchisation, c'est vers moi qu'on se tourne si on a des questions mais s'il y a des conflits ce n'est pas moi.

Pensez-vous que l'activité des moniteurs étudiants est :

~~Concurrente à la vôtre~~

Complémentaire à la vôtre

Wouaouh ! C'est difficile cette question. Je ne sais pas, je dirais plutôt complémentaire, après si ça peut faire naître des vocations pourquoi pas... Mais les moniteurs, il n'y a pas de pérennité. Vu qu'ils changent tous les ans ou tous les deux ans, il faut qu'il y ait quelqu'un sur place qui puisse les former, expliquer comment ça marche, faire le suivi. C'est pratique, ils font les horaires que personne ne veut faire. Donc moi je dis, vive les moniteurs étudiants !

Est-ce qu'on vous a déjà refusé de faire des choses en raison de votre catégorie ?

Non, quand je demande des choses en général on me les accorde. On m'a déjà refusé des formations car on m'a dit que ce n'était pas en lien avec mes fonctions, mais ce n'est pas en lien avec ma catégorie.

Pour les besoins de l'enquête, quel est votre âge et votre grade ?

Je suis magasinier principal de 2^e classe et j'ai 32 ans.

Depuis combien d'années êtes-vous magasinier ?

5 ans.

Quelle est votre formation initiale ?

J'ai fait un DUT Infocom option métier du livre, une Licence Histoire de l'art après et j'ai commencé un Master en Histoire de l'art. Mais la recherche ce n'était pas pour moi, du coup j'ai fait un Master pro en Métiers du Livre, plus axé édition et librairie.

Y a-t-il adéquation entre vos missions et votre niveau d'études ?

Il y a quand même un lien entre ce que je fais et mes diplômes. Je catalogue, donc c'est en lien avec mon diplôme de départ, je travaille sur des gravures donc en lien avec l'histoire de l'art et j'ai fait mon mémoire sur les gravures, donc c'est bien. Après pour le reste effectivement ce n'était pas forcément utile. Je mets en cause tous les ans le fait de travailler dans une bibliothèque et de faire ce que je fais. Là je suis dans une phase où ça va bien, je ne me mets pas en cause. Mais on m'aurait posé la question il y a 6 mois j'aurais dit « c'est horrible, je ne sais pas ce que je fais là... ».

Quelles sont les deux dernières formations que vous avez suivies ?

J'ai fait une formation pour le droit d'auteur, car on est toujours embêtés. En fait il n'y a pas de juristes dans les bibliothèques et ça manque. Même à l'administration on ne peut pas répondre à nos questions. Avec la bibliothèque numérique et la numérisation à la demande, plein de questions se posent et je suis allée à cette formation pour pouvoir y répondre. Il faudrait des juristes dans les bibliothèques. L'autre avant c'était ? J'en ai fait plein l'année dernière donc je ne sais plus laquelle j'ai fait en dernier, mais je crois que c'était « accueil du public ». C'était vraiment bien, ça m'a aidée parce que je me suis rendue compte qu'on avait

tous les mêmes problèmes. Du coup maintenant quand je vais quelque part, j'analyse la façon dont on m'accueille, je me dis parfois « là, tu pourrais faire un effort ! ».

Avez-vous déjà passé des concours pour accéder à la catégorie supérieure ou envisagé de le faire (et à quelle échéance) ?

Oui, j'ai essayé longtemps. Quand j'ai passé magasinier, j'étais admissible à BIBAS classe supérieure et l'année d'après j'ai été sur liste complémentaire. Après, ça m'a saoulée ! Du coup j'ai arrêté, maintenant je passe bibliothécaire tous les ans mais juste comme ça. Au final qu'est-ce que ça va changer, on va m'envoyer à l'Enssib, mais moi j'ai acheté une maison, donc je suis un peu coincée ici. Donc c'est beaucoup de contraintes.

Dans l'épreuve d'admissibilité du concours, il y a la rédaction d'une note sur la résolution d'un problème. Est-ce que vous en avez déjà rédigé, une fois en poste ? A quel sujet ?

Oui ! Parce qu'on a 45 000 affiches qui attendent d'être stockées, elles sont pliées dans des cartons, et on n'a pas assez de place pour les déplier et les stocker. Donc j'ai commencé à faire un état des lieux de ce qu'on avait et de ce dont on avait besoin comme place et comme meubles. Mais du coup je ne me rappelais pas du tout comment on présentait ça !

De 0 à 5, ce que vous aimez faire...

	0	1	2	3	4	5	NC
Equiper les livres	X						
Faire du métrage de collections	X						
Faire de la manutention				X			
Faire de petites réparations					X		
Faire du renseignement bibliographique						X	
Préparer des chantiers (numérisation, reliure...)							X
Du service public						X	

ENTRETIEN 13 : FL

Mon sujet de mémoire est le suivant : « le métier de magasinier, disparition ou évolution ? ». Qu'est-ce que cela vous inspire ?

Il y aura disparition du grade ou de la fonction, mais pas des activités. Ceux qui ne sont pas partis à la retraite ou qui n'ont pas changé de poste seront encore là, mais on recrutera des contractuels, puisque les départs à la retraite ne sont pas remplacés. Je peux vous donner les chiffres : dans mon service, deux départs à la retraite n'ont pas été remplacés. Nous sommes 7.

Le service public est partagé entre toutes les catégories à présent. Qu'en pensez-vous ?

Je trouve ça bien. Dans mon service tout le monde en fait sauf un contractuel qui a été recruté pour une mission particulière, parce qu'on avait du retard dans l'équipement. Donc c'est logique que cette personne n'en fasse pas. Mais si on lui demandait elle le ferait, elle n'a rien contre, et même parfois cela nous arrangerait. C'est bien que tout le monde tourne partout, peut-être pas excessivement mais tout de même un peu.

Quelles activités ont diminué dans votre temps de travail ?

Aucune, c'est pareil.

Comment voyez-vous l'évolution de votre métier ?

L'avenir je le vois comme un entonnoir pour les magasiniers. Que ce soit pour les chefs de service comme moi mais c'est une exception, c'est très rare, ou pour les autres, c'est un entonnoir. L'avenir je le vois très très mal, il n'y a aucun espoir. Déjà ce n'est pas un métier qui est connu, déjà le nom, ce n'est pas joli « magasinier ». Agent de bibliothèque, ou j'en sais rien... Les départs à la retraite ne sont pas ou peu remplacés, le concours écrit est dévalorisé du fait que des personnes, des contractuels, tant mieux pour eux, mais au bout d'un certain nombre d'années ils peuvent passer un entretien qui vaut le concours. Donc nous on se casse la tête à le passer... Ça c'était l'aspect carrière. La carrière c'est un entonnoir, c'est nul. Les mutations c'est pareil : je viens d'outre-mer, je veux y retourner, il n'y a pas moyen. Sur tous les papiers on parle de la mobilité des fonctionnaires mais moi je n'y crois pas, et l'avancement c'est très aléatoire. C'est bouché, ce n'est pas un métier qui peut faire rêver les gens. Au point de vue des missions, ici c'est quand même un environnement sérieux, ça sauve le reste. Ça sauve l'extinction de ce métier. Ici il y a des agents de sécurité donc il n'y a pas trop de publics difficiles. Je peux en parler, j'ai bossé dans des endroits très difficiles, je sais de quoi je parle, donc là c'est relativement protégé, les gens peuvent bosser dans un environnement calme. Mais au niveau des missions c'est

pratiquement toujours la même chose. Mais c'est aléatoire, ça dépend des postes qu'on a. Il y en a qui disent que depuis l'entrée de l'informatique ça a tout changé. Moi je pense que c'est toujours la même chose, on court toujours à droite et à gauche pour chercher des bouquins.

Pensez-vous que le métier de magasinier évoluera vers :

	Oui	Non
Plus de connaissances pour le renseignement (bases de données...)	X	
Des fonctions autour du web ou des réseaux sociaux	X	
Du catalogage	X	
La formation des usagers	X	
Davantage de tâches tournées vers l'action culturelle	X	
Les acquisitions documentaires	X	
Les activités actuelles perdureront	X	

Connaître les bases de données c'est une évidence, mais ça dépend aussi des postes qu'on a. Il y a des magasiniers qui ne demanderont jamais, sauf si c'est obligatoire. Oui il faut, bien sûr, mais il y a des gens qui sont plus capables que d'autres. Vous voyez bien, il y a des gens qui ne s'intéressent même pas à l'actualité, ils sont même incapables de dire la différence entre telle ou telle grande religion ou philosophie, qui ne sont pas ouverts sur la culture. Donc ces gens-là vous pouvez les former, mais cela ne va pas les intéresser. Mais il faut quand même, juste dans l'optique qu'il faut être polyvalent, même un minimum, donc ces gens-là il faut les former.

Le catalogage ils en feront forcément. Ça se fait déjà à certains endroits, sur la base du volontariat. C'est pareil, on ne peut pas demander ça à quelqu'un qui sait à peine allumer un ordinateur. Il faut que ça soit sur la base du volontariat, moi je suis partant pour ça. Je ne fais pas partie des gens qui disent « ce n'est pas dans la fiche de poste donc je ne fais pas ». D'autant plus que ça peut être un plus pour évoluer professionnellement. Moi je n'en fais pas, moi je suis chef de service, mais ce n'est pas un plus pour moi. Quelqu'un qui fait du catalogage et qui, je vais être méchant, reste dans son bureau, il ne voit pas les gens, il aura plus de chance à mon avis de passer un concours de catégorie B. Être chef de service c'est un tout petit plus, mais ce qui compte c'est les années de service.

Tous les magasiniers ne font pas de la formation mais ça existe déjà. Des gens ne sont pas capables de faire ça donc ça doit être, au risque de me répéter, sur la base du volontariat. Parce que ce n'est pas la mission de base du magasinier.

Dans votre équipe, voyez-vous une différence entre un magasinier et un magasinier principal ?

Oui forcément. Moi je suis magasinier principal, les autres personnels sont magasiniers de bibliothèques, adjoints administratifs ou contractuels. Il y a forcément une différence dans les grades, mais aussi dans les missions puisque moi je suis chef et que c'est moi qui note. J'établis les feuilles de notation. Enfin c'est

moi qui appelle ça comme ça, c'est les entretiens professionnels. Donc il y a forcément une différence puisque c'est moi qui les note et qui fais le lien entre la hiérarchie et les agents.

Est-ce que vous encadrez des agents et/ou des moniteurs étudiants ?

Oui, des agents. C'est ce qui m'intéresse le plus. J'adore ça. J'aime bien être responsable. Premièrement je fais les mêmes missions que les agents sous ma responsabilité (équipement), deuxièmement je transmets les ordres, directives ou instructions de ma hiérarchie aux agents, troisièmement je les encadre. Je les aide pour faire ces missions. Je contrôle si c'est fait, j'essaie de rectifier le tir si ça ne va pas trop. Il y a aussi tout ce qui est gestion des chantiers. Je planifie les emplois du temps en fonction des directives qu'on me donne, et tout ce qui en découle : gestion des congés, gestion des horaires. Il y a beaucoup d'interactions entre le planning de mon service et celui de l'établissement. Et ensuite je note les agents. Je peux aussi les conseiller ou les aider.

Pensez-vous que l'activité des moniteurs étudiants est :

~~Concurrente à la vôtre~~

Complémentaire à la vôtre

Alors on est tous concurrents, c'est une question piège ! On est tous concurrents, que ce soit pour un concours ou une mutation. Mais dans les tâches je pense sincèrement que c'est un complément, puisqu'ils sont embauchés pour les horaires d'ouverture. On demande aux personnels d'être là par exemple de 8h à 17h donc avant ou après on n'est pas là, et puisque l'établissement est ouvert il faut bien quelqu'un, donc c'est la première raison de la complémentarité. La deuxième raison c'est au niveau des missions : la plupart du temps ils sont jeunes, donc ils ont plein d'énergie, ils ont des connaissances sur ce qui est moderne, sur l'actualité, donc ils réagissent aussi beaucoup plus vite avec les publics. C'est une complémentarité avec les personnels, moi je le vois comme ça. A mon avis c'est nécessaire.

Est-ce qu'on vous a déjà refusé de faire des choses en raison de votre catégorie ?

Non, on ne m'a jamais dit ça, car je ne vais pas me porter volontaire pour être comptable ou faire le secrétariat, car il faut des compétences ! J'ai fait le tri avant. Ça ne se voit peut-être pas mais j'ai beaucoup de boulot donc je n'ai pas trop le temps de chercher des missions en plus.

Pour les besoins de l'enquête, quel est votre âge et votre grade ?

Je suis magasinier principal.

Depuis combien d'années êtes-vous magasinier ?

Depuis 1998.

Quelle est votre formation initiale ?

J'ai un baccalauréat.

Y a-t-il adéquation entre vos missions et votre niveau d'études ?

Je ne sais pas trop vous dire. Je crois que pour le concours on ne demandait pas le bac. J'étais trop diplômé pour l'époque mais plus maintenant. Officiellement oui, mais dans la pratique je crois que maintenant mon diplôme correspond à ce qu'on demande, à l'évolution des tâches. C'est une question difficile.

Quelles sont les deux dernières formations que vous avez suivies ?

Selon moi il y a deux types de formation. Il y a les formations qui sont des mises à jour, comme l'informatique, le catalogue, l'accueil du public, le patrimonial (comment tenir les livres, les dépoussiérer...), ce n'est pas obligatoire mais je dirais fortement conseillé et c'est normal, ce sont des mises à jour. Et les autres formations que j'ai faites c'est moi qui les ai demandées : une formation concours et deux autres qui étaient beaucoup plus intéressantes pour moi. Il y avait comment gérer son stress et le stress des agents, et comment gérer un service, tout simplement. J'ai retenu 2-3 trucs, c'était très intéressant.

Avez-vous déjà passé des concours pour accéder à la catégorie supérieure ou envisagé de le faire (et à quelle échéance) ?

J'ai passé le concours de magasinier en 1996 et celui de magasinier en chef en 2002. J'ai tenté le catégorie B l'année dernière, ça a raté. Je le réussirai quand je serai vraiment motivé et que je m'en donnerai les moyens.

Dans l'épreuve d'admissibilité du concours, il y a la rédaction d'une note sur la résolution d'un problème. Est-ce que vous en avez déjà rédigé, une fois en poste ? A quel sujet ?

Non. En situation réelle, ce n'est pas du tout comme ça, ça va beaucoup plus vite. Mais ce sont de bons exemples. Ça va tellement vite... Je devrais plus prendre exemple sur ces modèles-là. Il y a deux-trois bouquins, notamment celui

de Monsieur Brunet²⁴⁰, qui est pas mal. Maintenant la plupart du temps c'est par e-mail donc c'est simplifié, l'introduction est souvent résumée dans l'objet. Le développement ne bouge pas, parfois il n'y a pas de conclusion, c'est la formule de politesse. En tout cas moi j'essaie de construire tous mes messages. Soit on me demande de faire quelque chose, je réponds, soit je demande aux agents du service de faire quelque chose. Je ne sais pas si mes messages correspondent au modèle, mais j'essaie de les construire.

De 0 à 5, ce que vous aimez faire...

	0	1	2	3	4	5	NC
Equiper les livres					X		
Faire du métrage de collections				X			
Faire de la manutention			X				
Faire de petites réparations					X		
Faire du renseignement bibliographique					X		
Préparer des chantiers (numérisation, reliure...)				X			
Du service public					X		

Le métrage ça peut être marrant, mais ce qui n'est pas marrant c'est de tout mettre par écrit, de faire le rapport. Si on n'a que ça à faire pourquoi pas, mais il y a 36 000 trucs à faire...

Les petites réparations j'adorais ça ! Avant j'étais responsable d'un atelier de petites réparations. Quand j'ai demandé ma mutation j'ai pensé que je ferais ça, finalement je n'ai pas fait ça, j'aime beaucoup ce que je fais quand même, mais j'adorais ça. [*Donc, je mets 5 ?*] Non, 5 c'est encadrer les gens. C'est vraiment ça. J'aime ça.

Tout ce qui est renseignement, recherche, constitution de dossiers, j'adore ça.

Le service public c'est ce qu'il y a de plus difficile. J'aime bien aussi. Quand tout est parfait, je mettrais un 4. Quand on sait qu'il y a derrière des gens sur qui on peut compter. Par contre si c'est comme j'ai déjà connu avec des publics difficiles et que si on fait une remarque on n'est pas couverts par la hiérarchie, là c'est zéro. Les gens qui viennent fumer des joints ou qui nous insultent...

La mobilité dans le sens outre-mer / métropole, c'est très facile, parce que c'est parfois très dur là-bas. Certains endroits sont très beaux, les gens peuvent être autant admirables que très difficiles. Donc c'est très facile de revenir en métropole, dans l'autre sens c'est difficile. Il n'y a pas que ça, j'ai essayé les mutations et c'est bouché en fait. Parce qu'admettons qu'on me sélectionne, il n'y a pas toujours des postes. Il y a des années sans poste ouvert à la mutation, ils prennent des contractuels sur place qu'ils titularisent. Donc là c'est forcément bouché. C'est comme je vous disais, l'avenir du métier est un entonnoir. Les mutations ça

²⁴⁰ Auteur de plusieurs ouvrages sur la préparation des concours de bibliothèques.

bouchonne et les RH ne savent pas trop comment se passent les détachements. J'ai fait 15 demandes l'année dernière... Je ne sais pas si les syndicats ont autant de pouvoir qu'avant sur les mutations ou les détachements, c'est très opaque. En bibliothèque il faudrait vraiment que ça bouge beaucoup plus, que ça soit beaucoup plus souple. Mais on ne peut pas non plus bouger les gens comme ça. Est-ce qu'il y a une concurrence avec les contractuels ? C'est lié aussi aux départs à la retraite. Vaut-il mieux forcer les agents à travailler le matin et le soir jusqu'à 22h, est-ce que ça aidera à créer des postes pour faciliter les mutations ? Je n'en sais rien. Parce que personne n'a envie de travailler jusqu'à 22h ni le dimanche. En tout cas les mutations et les détachements c'est très compliqué.

Il y a une question que vous devriez poser : vous m'avez parlé de l'évolution, je vous ai dit c'est un entonnoir, mais il faudrait voir comment rendre le travail plus attractif. Je ne sais pas, changer de nom, changer les tâches... Il y a quelque chose à faire là-dedans. Si on veut garder les magasiniers, après ce n'est peut-être pas l'objectif du gouvernement, mais si c'est le but, il faudrait qu'il y ait des actions. Il faudrait reclarifier les missions.

ENTRETIEN 14 : NAC

Mon sujet de mémoire est le suivant : « le métier de magasinier, disparition ou évolution ? ». Qu'est-ce que cela vous inspire ?

Evolution ! Ça fait 27 ans que je fais ce métier et pour moi c'est une grande évolution. On a été dans le système manuel et on est passés dans le système informatique. Rien que ça, ça a donné une évolution dans le mode de travail. Evolution parce qu'heureusement le corps des magasiniers n'est plus perçu comme à l'époque, juste pour la recherche et le rangement des documents. Ce n'est pas encore au top, mais par rapport à ce que j'ai vécu il y a maintenant plus de 20 ans quand je suis arrivée, il y a quand même une bonne évolution.

Le service public est partagé entre toutes les catégories à présent. Qu'en pensez-vous ?

Je trouve ça bien parce que la bibliothèque est une institution de service public, c'est sa vitrine. C'est son rôle principal, et avec l'évolution, le fait de pouvoir faire du service public ou des magasins, même si c'est relié, ça donne une variété dans le travail. Il y a moins de monotonie, on ne fait pas toujours la même chose. Quand on fait du service public, on n'a jamais la même journée. On n'a jamais les mêmes personnes, jamais des situations identiques, donc on ne s'ennuie pas. De ce fait, pour moi le service public c'est important.

Quelles activités ont diminué dans votre temps de travail ?

Je fais moins de magasins puisque je me suis vue prendre des responsabilités au fil des années. Je me suis intéressée au service public, donc actuellement je suis responsable d'une partie de l'accueil et du retour. Donc mon métier de magasinier n'a plus rien à voir avec mes débuts. J'ai des responsabilités de gestion du courriel par exemple, de liens avec les lecteurs, j'ai des échanges assez précis. J'ai une petite équipe de 5-6 personnes que je gère un peu, je suis suppléante pour les plannings gérés par un collègue B. Moi les changements depuis que je suis à la bibliothèque, je peux dire que j'en ai vécu plein : la première informatisation, la réinformatisation, donc changement de SIGB, qu'on va de nouveau changer bientôt, où effectivement je vais avoir un grand rôle de formateur. J'ai vécu la toute première transformation de salle de la bibliothèque avec le réagencement de certaines banques de prêt par exemple. Ensuite on a vécu le déménagement pour les travaux. J'ai eu la responsabilité du service d'accueil et de prêt pendant les travaux. Après j'ai pris la responsabilité de la réintégration des collections en magasins, donc j'ai travaillé directement en lien avec les déménageurs et une petite équipe de 3 personnes. Quand les collections arrivaient on les mettait à leur place, on redistribuait au niveau des kilométrages pour gagner de la place, on vérifiait bien qu'elles arrivaient dans le bon chariot, en bref le bon acheminement. Après ça, j'ai pris la gestion de l'équipe de l'intégration du libre-accès. J'avais 3 personnes. Une réintégration de bibliothèque ce n'est pas évident. J'ai travaillé en lien étroit avec les responsables de collections. Après, je me suis vue confier la

gestion d'une partie des banques d'accueil et de retour. Depuis je suis sur ces fonctions et j'attends de voir la suite. Dans mes 27 années j'ai vu pas mal de mouvements, beaucoup de personnels arrivés et partis, mais moi j'ai une très belle expérience dans cette bibliothèque.

Comment voyez-vous l'évolution de votre métier ?

Moi j'ai eu beaucoup de variantes. Donc en fait si une personne, en tant que magasinier, se donne les moyens, parce que ça ne tombe pas du ciel, il faut effectivement s'intéresser à des choses, essayer de montrer qu'on participe, et bien le métier de magasinier évoluera toujours, mais du moment que la personne le veut. Il y a des personnes qui se confortent dans leur travail et qui ne se sentent pas, ou n'ont pas l'envie d'évoluer vers autre chose, donc moi je dis que dans ce sens-là il faut le respecter. Mais autant dans l'autre sens, si on a des personnes qui sont dans l'intéressement de l'évolution de leur travail vers d'autres postes, ou d'autres horizons même, parce que du coup effectivement quand on touche un petit peu à plusieurs choses et qu'après on voit d'autres horizons vers d'autres bibliothèques c'est plus facile, parce qu'on peut parler de plus de choses et ça peut être plus intéressant pour la bibliothèque qui cherche quelqu'un. L'évolution du métier, c'est toujours propre à la personne. La base restera toujours la même, c'est magasinier, c'est « je cherche des livres, je range des livres ». Mais même dans ce sens-là, quand je faisais les magasins, j'en fais encore ça ne me dérange pas, il y a toujours un attrait très intéressant dans chaque domaine. Quand vous cherchez des livres, ça vous permet de découvrir certains livres ou documents ou collections qu'on n'a pas l'habitude de voir. Et on peut se dire « ah bah oui c'est vrai, toute cette collection est située ici, ça pourrait être intéressant pour telle personne ». Même dans la recherche ou le rangement on trouve toujours quelque chose qui peut être attrayant.

Pensez-vous que le métier de magasinier évoluera vers :

	Oui	Non
Plus de connaissances pour le renseignement (bases de données...)	X	
Des fonctions autour du web ou des réseaux sociaux	X	
Du catalogage	X	
La formation des usagers	X	
Davantage de taches tournées vers l'action culturelle	X	
Les acquisitions documentaires	X	
Les activités actuelles perdureront	X	

Plus de connaissances pour le renseignement, je pense que oui. Parce que le magasinier fait de plus en plus de service public. A l'époque c'était le bibliothécaire ou le conservateur qui faisait le renseignement. Maintenant on a tendance à accueillir une personne et à faire tout un ensemble, autant pour le prêt que pour répondre aux questions même sur les ressources numériques, il est intéressant de pouvoir leur répondre directement, ne pas renvoyer, à moins que la personne soit juste à côté. C'est très intéressant de pouvoir prendre son temps avec la personne qui est en face de vous et qui a éventuellement plusieurs questions. Bien sûr il n'est pas toujours possible de pouvoir répondre à tout, mais c'est un

plus de pouvoir aider directement. Souvent quand je fais des formations pour les personnes qui arrivent à la bibliothèque, je dis que le service public en bibliothèque, c'est pour des personnes qui ne sont pas forcément pressées. Et la personne va apprécier que l'on prenne le temps et qu'on lui réponde. La personne qui est derrière va bien sûr peut-être devoir attendre 5 minutes, mais elle aura autant de temps pour ses propres réponses. Donc effectivement je pense qu'il vaut mieux perdre 10 minutes, un quart d'heure avec une personne, qu'elle parte satisfaite, et qu'on puisse offrir la même chose à la suivante. Parce que si on lui explique les choses dès le départ, en prenant le temps, par la suite il y aura une acquisition qui sera faite, elle aura un gain de temps et nous aussi. Donc la perte de temps du départ sera gagnée par la suite parce qu'il y aura déjà un meilleur échange, de prime abord, et une compréhension qui aura été plus assimilée par la personne en face, parce qu'on aura pris le temps de lui expliquer. On aura perdu un quart d'heure mais la prochaine fois on ne prendra que 5 minutes et la personne sera toujours autant satisfaite qu'au moment où elle avait pris le quart d'heure avec nous. C'est un avis personnel mais c'est aussi une expérience que j'ai par le nombre d'heures de service public que j'ai faites en bibliothèque. Mais c'est quelque chose dont je me rends compte quand je vais dans une institution extérieure. Par exemple la Préfecture, la Sécurité Sociale... Il y a du monde, les gens sont toujours pressés, mais quand on va dans une institution comme ça et qu'on a des questions, on est contents d'être accueilli et si on a déjà 80% de réponses à nos questions en sortant, on est satisfaits. Et nous, on est une institution où quand même les gens viennent prendre plus le temps que dans les institutions administratives. Donc on n'est pas dans un supermarché où les caissières sont stressées parce que tout le monde râle quand ça ne va pas assez vite, on est dans une bibliothèque, il faut juste dire aux gens : « je suis là pour vous servir, je vais prendre du temps avec vous » et à partir de là je pense que la compréhension et l'apaisement se fait déjà.

Le catalogage, il en est question. C'est une demande faite depuis longtemps par certains magasiniers, donc oui, ils pourront faire du catalogage. Certains ont commencé déjà. Là où il faudra être conscient, c'est qu'un magasinier qui fera du catalogage pourra le faire, mais par rapport à son poste il aura aussi des heures de magasinage et c'est normal. Je sais que dans d'autres BU des bibliothécaires vont aussi en magasin.

La formation c'est possible. Je fais déjà moi-même des visites de bibliothèque. Le magasinier a beaucoup d'évolutions possibles du moment qu'il montre son intérêt. Donc il faut que ça parte de lui-même. On va se réinformatiser bientôt : des magasiniers se sentent prêts à former des usagers.

Dans votre équipe, voyez-vous une différence entre un magasinier et un magasinier principal ?

Dans mon équipe, il faudrait leur demander car le magasinier principal c'est moi. Ce qui compte c'est l'entente. Je ne pense pas faire ressentir le statut à mon équipe, au contraire, j'espère que c'est plus un lien presque amical, quand quelque chose ne va pas on peut venir me voir. Je suis ouverte, leur faire ressentir que je

suis magasinier principal et eux juste magasinier, non ! Ce n'est pas le but et je ne pense pas que ça soit ressenti. Je ne ferais ressentir ça à personne car on est tous là pour travailler, chacun a son domaine d'excellence, je respecte ça, on est une seule bibliothèque et on est tous co-équipiers, qu'on soit magasinier, conservateur, bibliothécaire... Bien sûr il y a la hiérarchie, mais on a un lien plus de co-équipiers que de statuts.

Est-ce que vous encadrez des agents et/ou des moniteurs étudiants ?

J'encadre de façon fonctionnelle. Le fonctionnement ici, chacun sait ce qu'il a à faire. Il y a un planning et il n'y a pas besoin de leur dire ce qu'il y a à faire. Donc il y a un encadrement, mais très léger, c'est juste de principe. C'est quelque chose qui m'a souvent étonnée à la bibliothèque, mais ça marche très bien depuis des années.

Pensez-vous que l'activité des moniteurs étudiants est :

~~Concurrente à la vôtre~~

Complémentaire à la vôtre

Je travaille avec eux, je suis suppléante de leur encadrement. C'est un très bon complément.

Est-ce qu'on vous a déjà refusé de faire des choses en raison de votre catégorie ?

Oui. Il y a quelques temps des postes de B ont été proposés, dont un qui m'intéressait énormément. Je suis persuadée, même si on ne me l'a pas dit, que je n'ai pas eu le poste parce que je suis catégorie C. Une concurrente catégorie B a aussi postulé et donc je pense qu'elle a eu le poste parce qu'elle était B et moi C. C'est un sentiment personnel, mais je pense que c'est la catégorie. Parce qu'il y avait une tâche que je fais déjà, que je savais déjà gérer, donc le poste que je visais étendait ça. A l'entretien on m'avait dit que le faire déjà, c'était un atout par rapport au poste.

Pour les besoins de l'enquête, quel est votre âge et votre grade ?

J'ai 49 ans et je suis magasinier principal.

Depuis combien d'années êtes-vous magasinier ?

27 ans.

Quelle est votre formation initiale ?

Vendeuse en confection. C'est tout un hasard. Dans ma famille je suis la 3^e génération en bibliothèque. Le premier c'est mon grand-père, après c'est ma maman qui a été intégrée. Son métier était aussi dans le commerce. Moi je suis venue par un grand hasard, j'étais en congé maternité et ils avaient besoin de quelqu'un rapidement. J'avais beaucoup de contrats d'intérim. Ma maman m'a demandé si ça m'intéressait et j'ai dit oui. Depuis je suis là, j'ai eu la chance que mon travail soit bien apprécié. Les concours c'est très ingrat, il y a la réussite dans un premier temps et la prise de poste dans un deuxième temps : j'avais réussi une année le concours, j'étais mutée à Paris, je ne pouvais pas payer un appartement à Paris donc j'ai refusé. C'est parti de là, depuis je suis la 3^e génération à la bibliothèque avec une certaine fierté !

Y a-t-il adéquation entre vos missions et votre niveau d'études ?

C'est une reconversion totale.

Quelles sont les deux dernières formations que vous avez suivies ?

Je suis actuellement sur le nouvel SIGB puisqu'après je serai formatrice. C'est un peu stressant parce qu'il va falloir l'acquérir sans l'avoir tous les jours en main. On va former les collègues en décembre. Il va falloir faire des tutoriels et des supports pour les gens qui en ont besoin. L'avant-dernière formation c'était très intéressant, dans le domaine des services aux publics, mais c'était lié à la ressource personnelle. Le titre était : « les clefs de l'accueil : développer les attitudes facilitant les relations avec les usagers ». Mon ressenti de cette formation, c'est que c'était un travail sur nous-mêmes qui permet de se gratifier. Ce serait une formation gratifiante pour toutes les personnes qui ont besoin de faire du management. Ça ouvrirait les esprits, vers moins de conflits.

Avez-vous déjà passé des concours pour accéder à la catégorie supérieure ou envisagé de le faire (et à quelle échéance) ?

J'en ai passé plein. Une fois que j'avais le magasinier je m'étais arrêtée un certain temps parce que c'est un travail de longue haleine, il ne faut pas se contenter de réussir, il faut être dans les premiers. Après j'avais repris le concours d'assistant des bibliothèques. J'avais toujours des notes moyennes donc ça ne suffisait pas. Il y a quelques années je l'ai bossé super sérieusement, j'ai passé le concours et c'était une dégringolade énorme, donc j'ai dit stop. Maintenant j'attends de par mes compétences et mon travail une promotion. A un moment donné on en a ras-le-bol. J'ai la chance de n'avoir rien à perdre, donc je peux me dire que j'arrête. Maintenant les gens qui viennent à la bibliothèque, qui ont tout à gagner, ces gens-là je les pousse. Un collègue dans mon équipe a eu magasinier l'année dernière, cette année assistant. Donc en fait même si les gens ne restent pas à la bibliothèque, quand on les a formés et qu'on voit qu'ils repartent avec un

concours, on a sa fierté. Même si nous on ne l'a pas, le fait de voir qu'ils évoluent et réussissent les concours, je me dis que c'est une très bonne chose.

Dans l'épreuve d'admissibilité du concours, il y a la rédaction d'une note sur la résolution d'un problème. Est-ce que vous en avez déjà rédigé, une fois en poste ? A quel sujet ?

Oui. J'ai déjà dû écrire une note par rapport à la gestion du service. On a dû faire ça aussi par rapport à la gestion des caisses, quand il y a des erreurs, adressée à l'agent comptable. On est assez régulièrement amenés à faire des notes pour expliquer ou donner des consignes par rapport à un travail à venir.

De 0 à 5, ce que vous aimez faire...

	0	1	2	3	4	5	NC
Equiper les livres				X			
Faire du métrage de collections				X			
Faire de la manutention			X				
Faire de petites réparations				X			
Faire du renseignement bibliographique					X		
Préparer des chantiers (numérisation, reliure...)					X		
Du service public						X	

ENTRETIEN 15 : CHA

Mon sujet de mémoire est le suivant : « le métier de magasinier, disparition ou évolution ? ». Qu'est-ce que cela vous inspire ?

Moi je dirais évolution. Parce qu'en fait c'est juste le mot « magasinier » qui reste, mais au final ça n'existe plus, à part dans les grandes bibliothèques comme Ste-Geneviève ou la BnF. Mais en vrai dans les universités ce n'est pas un métier de magasinier qui est fait, pas du tout, ça n'a rien à voir ! Donc c'est pour ça que je dirais évolution.

Le service public est partagé entre toutes les catégories à présent. Qu'en pensez-vous ?

Je trouve ça très bien. Parce que le lecteur ne sait pas de quelle catégorie on est, pour lui on est des bibliothécaires, et donc s'il pose une question on ne va pas lui répondre : « non, il faut s'adresser aux B ou aux C pour cette question ». Pour moi c'est la moindre des choses, quand on travaille dans une bibliothèque pour la connaître il faut toucher à tout. Les gens qui ne savent pas où trouver les livres... Moi quand je vois une cote, je sais où est le livre.

Quelles activités ont diminué dans votre temps de travail ?

Il n'y en n'a pas vraiment, non.

Comment voyez-vous l'évolution de votre métier ?

Il n'y a rien qui m'inquiète. Mais je suis pour l'évolution. Je suis pour une ouverture. Il y a des gens qui ont peur de cette évolution, je ne sais pas s'ils ont compris. Celui qui n'a pas envie ne le fera pas, mais celui qui a des compétences et qui a envie que ça évolue, eh bien c'est l'occasion.

Pensez-vous que le métier de magasinier évoluera vers :

	Oui	Non
Plus de connaissances pour le renseignement (bases de données...)	X	
Des fonctions autour du web ou des réseaux sociaux	X	
Du catalogage	X	
La formation des usagers	X	
Davantage de tâches tournées vers l'action culturelle	X	
Les acquisitions documentaires		X
Les activités actuelles perdureront	X	

Il y a des C qui cataloguent. Il y a des gens qui ont des compétences, donc pourquoi ne pas en profiter ? Moi on m'avait déjà proposé de cataloguer les livres

en arabe. Mais il y avait toujours une réticence de l'administration avant. Les gens avaient peur. Maintenant ça commence à s'ouvrir et tous les catalogueurs sont pour. Pour avancer les choses, pour être polyvalent, il y a des absents on les remplace... Ce qui est bien c'est que les B sont pour. Après on ne voudrait pas faire que cataloguer : mais faire notre métier et quelques fois, cataloguer.

L'action culturelle ça dépend. Si on a des connaissances pourquoi pas.

Les acquisitions je ne pense pas que les C vont accepter. Peut-être parce que ce n'est pas leur boulot et qu'il n'y a pas de reconnaissance. Après, travailler avec un acquéreur... Par exemple mon collègue m'avait demandé une fois si on pouvait regarder les livres contemporains des auteurs arabes pour faire un choix. C'est intéressant pour moi, je suis tout à fait d'accord. Mais plutôt travailler en binôme.

Moi j'aime bien bouger, faire beaucoup de choses. Après il y en a sûrement beaucoup qui n'aimeraient pas. Mais je pense que déjà la génération qui vient, certains sont ouverts, d'autres non, qui pensent qu'ils sont payés pour ça et qu'ils n'ont pas à faire autre chose. Moi je n'aime pas quand des cadres pensent que de toute façon, un magasinier poussera toujours un chariot. Non, je ne suis pas d'accord. En Allemagne il y a des bibliothèques où il y a des robots qui cherchent les livres, donc pourquoi le magasinier pousserait toute sa vie ? Moi je ne me vois pas à 65 ans pousser un chariot, et je ne le ferai pas ! Donc je suis pour la progression, l'évolution. La direction nous l'a dit, elle est pour l'ouverture, pour former les gens mais ceux qui ne veulent pas, on ne va pas les obliger. C'est ce que j'essaie d'expliquer à mes collègues. Parce qu'avant, ce n'était pas possible. Même si le magasinier avait un doctorat. Aujourd'hui on a une vraie chance et il faut en profiter.

Dans votre équipe, voyez-vous une différence entre un magasinier et un magasinier principal ?

Pas vraiment. Mon N+1 est magasinier et moi je suis magasinier principal !

Est-ce que vous encadrez des agents et/ou des moniteurs étudiants ?

Je suis l'adjointe, donc si ma chef me délègue des choses comme former les moniteurs, oui.

Pensez-vous que l'activité des moniteurs étudiants est :

~~Concurrente à la vôtre~~

Complémentaire à la vôtre

Des compléments, pas du tout concurrents ! On ne les voit presque jamais à part le samedi, ils arrivent quand on part, donc vraiment aucune concurrence. La

concurrence ou les malentendus qu'il peut y avoir, c'est entre les titulaires et les contractuels. Parce qu'eux nous reprochent toujours d'être titulaires et qu'on ne doit pas se plaindre. Et nous on leur reproche qu'ils sont contractuels, embauchés pour faire des choses, et qu'il faut faire comme ci et comme ça. Peut-être que ça vient d'eux, parce que moi personnellement je n'ai aucun problème. Titulaire ou contractuel... C'est eux peut-être qui se sentent un peu mal à l'aise, ou pas en sécurité. C'est normal, je comprends très bien. Les moniteurs sont vraiment une aide.

Est-ce qu'on vous a déjà refusé de faire des choses en raison de votre catégorie ?

Avant, oui. Mais maintenant non.

Pour les besoins de l'enquête, quel est votre âge et votre grade ?

J'ai 52 ans et je suis magasinier principal.

Depuis combien d'années êtes-vous magasinier ?

Depuis 2003.

Quelle est votre formation initiale ?

J'ai fait mes études en Algérie, j'étais institutrice avant. Les diplômes ne sont pas reconnus donc j'ai refait mon bac ici en cours du soir.

Y a-t-il adéquation entre vos missions et votre niveau d'études ?

Oui, ça va. Parce que maintenant on demande beaucoup de choses aux magasiniers. Ce n'est pas comme avant, le magasinier cherche les livres et c'est tout. Donc là on ne fait pas que ça, il faut connaître beaucoup de choses. Quand une personne arrive et qu'elle nous dit : « j'ai des références » et qu'elle nous montre la cote, il faut déjà savoir si ce document est à nous ou pas, sans regarder le livre. Ça demande beaucoup de connaissances.

Quelles sont les deux dernières formations que vous avez suivies ?

J'ai fait l'année dernière une formation de deux jours sur l'accueil. C'était intéressant.

Avez-vous déjà passé des concours pour accéder à la catégorie supérieure ou envisagé de le faire (et à quelle échéance) ?

J'essaie de passer les concours. J'ai déjà été admissible en 2008, mais là... Je repasse cette année le BIBAS mais... Je n'ai pas demandé de préparation, comme je connais un peu le programme...

Dans l'épreuve d'admissibilité du concours, il y a la rédaction d'une note sur la résolution d'un problème. Est-ce que vous en avez déjà rédigé, une fois en poste ? A quel sujet ?

J'ai déjà fait un rapport d'incident. Mais sinon on règle le problème sur place. On fait des e-mails pour rendre compte de la situation mais c'est tout, ce n'est pas vraiment des notes.

De 0 à 5, ce que vous aimez faire...

	0	1	2	3	4	5	NC
Equiper les livres			X				
Faire du métrage de collections						X	
Faire de la manutention	X						
Faire de petites réparations						X	
Faire du renseignement bibliographique						X	
Préparer des chantiers (numérisation, reliure...)						X	
Du service public						X	

Le renseignement bibliographique, j'adore ! En fait j'adore le contact avec le public, donc quand quelqu'un me demande un livre je vais tout faire pour le trouver.

Le service public j'aime bien, pas de 13h à 19h quand même parce que c'est fatiguant et parfois on a des cas... Mais j'aime bien.

Ici, il faut savoir qu'on a aussi des tâches traditionnelles : dépoussiérage, rangement des magasins, on s'occupe vraiment des livres. Moi je suis adjointe pour l'accueil mais je fais plein d'autres choses. Je suis très active dans l'établissement. Je suis au CT, au CHSCT, dans des groupes de travail... Plein de choses. Pour l'accueil on m'appelle quand il y a des problèmes : une lampe qui se casse, un store qui tombe, le photocopieur, les chaises... Il faut que tout soit en ordre le matin. Je gère tout ce qui concerne les espaces.

En service public, c'est nous qui maîtrisons le mieux le SIGB. A part peut-être, et ce n'est pas sûr, pour les ressources électroniques, mais pour trouver un livre, les cadres ne savent pas toujours. Moi, j'aimerais bien que tout le monde travaille avec tout le monde.

Le cadre statutaire n'évolue pas, c'est pour ça que ça ne bouge nulle part. Je veux dire, dans la carrière de magasinier, c'est très lent pour passer d'un échelon à l'autre. Quand on est en B c'est très vite. Mais en C, c'est incroyable. L'Etat ne veut plus de C car ils ne remplacent plus : mais laissez les autres progresser ! Pour avoir une promotion, wouhaou... C'est déprimant. Parfois je me dis, pourquoi l'Etat ne crée pas des concours en interne, dans l'établissement. Sur l'échelle nationale il y a des milliers de personnes pour 20 postes...

TABLE DES ILLUSTRATIONS

- Fig. 1 : évolution du recrutement des magasiniers p. 16
- Fig. 2 : nombre de postes offerts au concours p. 24
- Fig. 3 : diplôme des admis externes par année p. 26
- Fig. 4 : diplôme des admis internes par année p. 27
- Fig. 5 : sujet du cas pratique p.33
- Fig. 6 : synthèse des activités p. 36
- Fig. 7 : activités « cœur de métier » p. 37
- Fig. 8 : activités de formation p. 38
- Fig. 9 : activités de catalogage p. 38
- Fig. 10 : activités autour des collections p. 39
- Fig. 11 : activités autour des services aux publics p. 39
- Fig. 12 : activités de gestion interne p. 40
- Fig. 13 : activités de management p. 40
- Fig. 14 : compétences spécifiques demandées aux magasiniers p. 42
- Fig. 15 : qui fait quoi dans le SUDOC ? Graphique produit par l'ABES p. 54
- Fig. 16 : formations accessibles aux magasiniers dans les CRFCB p. 56
- Fig. 17 : le profil des sondés p. 59
- Fig. 18 : la formation initiale des sondés p. 60
- Fig. 19 : répartition par statut des sondés p. 61
- Fig. 20 : intérêt pour les missions statutaires actuelles p. 67
- Fig. 21 : le métier de demain p. 70
- Fig. 22 : les dernières formations suivies par les agents p. 72
- Fig. 23 : représentation graphique des missions des magasiniers p. 81

TABLE DES MATIERES

SIGLES ET ABREVIATIONS	7
INTRODUCTION.....	8
PARTIE 1. MAGASINIER : UN METIER « HORS NORME » ?	10
I. Le cadre administratif	10
1. <i>De 1967 à 2018 : d'un métier de magasinage à un métier d'accueil.....</i>	10
2. <i>Une tentative de normalisation : les référentiels métiers</i>	12
3. <i>Magasinier et magasinier principal : deux métiers distincts, ou une évolution de carrière classique ?.....</i>	14
II. Le recrutement.....	15
1. <i>L'emploi direct des magasiniers</i>	15
2. <i>Le concours de magasinier principal : un emblème du décalage avec le terrain ?</i>	18
a. <i>Le programme du concours</i>	19
b. <i>Les épreuves écrites</i>	20
c. <i>Les épreuves orales.....</i>	21
d. <i>Les lauréats</i>	23
III. Le parcours des magasiniers.....	26
1. <i>Des profils hétérogènes</i>	26
2. <i>Une catégorie insuffisamment formée lors de la prise de poste ..</i>	29
3. <i>Des possibilités d'évolution restreintes</i>	30
PARTIE 2. L'EVOLUTION DE L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL ET SON IMPACT SUR LE METIER DE MAGASINIER.....	33
I. Quelles activités aujourd'hui ?.....	33
1. <i>Magasinier, un métier figé ?.....</i>	33
2. <i>Les magasiniers, factotums des bibliothèques</i>	35
a. <i>Des activités pléthoriques.....</i>	36
b. <i>... qui demandent des compétences spécifiques non reconnues par le statut</i>	41
II. Vers une gestion nouvelle des collections... ..	43
1. <i>Le déclin des collections papier ?.....</i>	44
a. <i>La gestion des magasins et la manutention</i>	44
b. <i>L'équipement.....</i>	45
2. <i>L'essor de la documentation électronique</i>	46
3. <i>La valorisation des collections</i>	48
III. ... et de nouvelles activités	49

1.	<i>Le service public</i>	49
a.	La qualité de l'accueil.....	49
b.	Les automates de prêt.....	51
c.	De nouvelles façons de renseigner.....	51
1.	Le renseignement mobile	52
2.	Le renseignement en ligne	52
2.	<i>Le catalogage</i>	53
3.	<i>La formation des usagers</i>	55
4.	<i>Quel accompagnement des agents ?</i>	55
PARTIE 3. NOUVELLES MISSIONS, NOUVEAU METIER ? COMMENT LES AGENTS RESSENTENT CES EVOLUTIONS.....		58
I. Contextualisation de l'enquête		58
1.	<i>La méthodologie</i>	58
2.	<i>Le profil des sondés</i>	59
II. Un statut à faire évoluer		62
1.	<i>Le métier suscite toujours de l'enthousiasme</i>	62
2.	<i>Le statut est inadapté</i>	62
a.	Hiérarchie dans le corps	62
b.	« Magasinier », un terme tombé en désuétude.....	63
3.	<i>Le recrutement actuel n'est pas efficace</i>	63
a.	Les lauréats de concours ne sont pas convaincants	63
b.	Le concours produit un décalage important entre les générations.....	64
4.	<i>La progression de carrière est difficile</i>	65
III. Une vision homogène du métier aujourd'hui, quand l'avenir fait débat.....		66
1.	<i>Un nouveau périmètre pour le métier de magasinier</i>	66
a.	Une redéfinition du cœur de métier ?.....	66
b.	Un intérêt partagé pour les missions statutaires	67
2.	<i>La mission principale de service public cristallise de nombreuses tensions</i>	68
3.	<i>Les nouvelles missions à venir sont inégalement perçues</i>	70
a.	Le métier de demain	70
b.	Focus sur le catalogage	71
c.	Focus sur la formation des usagers	71
d.	Pour accompagner ces mutations, la formation continue a un rôle essentiel à jouer	72
IV. Une redéfinition du positionnement des magasiniers suite à ces évolutions.....		74

1. Les relations avec les autres catégories sont globalement bonnes.....	74
2. Les moniteurs sont complémentaires aux magasiniers	74
3. Le management des magasiniers est complexe	76
V. Un nouveau métier qui inquiète et attire	78
1. Frustration.....	78
2. Crainte.....	79
3. Passion	79
PARTIE 4. COMMENT REpondre AUX DEFIS POSES PAR L'EVOLUTION DU METIER DE MAGASINIER.....	81
I. Réformer le statut pour un meilleur accompagnement.....	81
1. Faire évoluer le cadre administratif.....	81
a. Revoir le décret	81
b. Faire évoluer les référentiels pour souligner la spécificité du métier.....	82
2. Repenser la progression de carrière et favoriser la mobilité.....	83
a. Supprimer le grade de magasinier des bibliothèques	83
b. Favoriser la mobilité	83
3. Améliorer le processus de recrutement.....	84
a. Revoir les épreuves du concours	84
b. Adapter le recrutement aux besoins des établissements	85
c. Former les lauréats.....	86
II. Changer la façon de penser l'organisation des services documentaires	87
1. Identifier et valoriser les tâches-clefs de demain.....	87
a. Participer aux acquisitions	87
b. Intégrer la chaîne du catalogage	88
c. S'ouvrir à la médiation.....	88
2. Maintenir et promouvoir les missions « historiques » essentielles.....	89
a. Traiter les collections à l'heure de CollEx	89
b. Elargir les missions d'accueil.....	90
3. Manager autrement	91
a. Distinguer moniteurs et magasiniers	91
b. S'appuyer sur les compétences individuelles dans le cadre de la gestion de projet	92
c. Voir la formation continue comme un atout	93
d. Revaloriser pour motiver.....	94
CONCLUSION	96

SOURCES	97
I. Entretiens	97
II. Liste des établissements ayant contribué à la réalisation du corpus de fiches de poste	97
III. Catalogues de formations	98
IV. Cadre administratif	99
V. Information syndicale	101
BIBLIOGRAPHIE	103
I. Le métier de magasinier	103
1. <i>Missions</i>	103
2. <i>Formation initiale et continue</i>	104
3. <i>Recrutement et carrière</i>	105
4. <i>Image des magasiniers</i>	105
II. Témoignages de professionnels	106
III. Rapports de jury du concours de magasinier principal	106
IV. Les évolutions des bibliothèques et leur impact sur les missions des magasiniers	107
1. <i>La gestion des collections</i>	107
2. <i>L'accueil et le renseignement bibliographique</i>	108
3. <i>La médiation</i>	109
4. <i>Le signalement</i>	110
V. Management	110
VI. Méthodologie	110
ANNEXES	111
TABLE DES ILLUSTRATIONS	185
TABLE DES MATIERES	186