

Philippe Rouyer

Service commun de la documentation de l'Université de Rouen

MONITEURS ET « STUDENT ASSISTANTS »

Depuis plus de vingt ans, les bibliothèques universitaires françaises ont tendance à s'inspirer du modèle américain. S'appuyant sur une tradition déjà ancienne, et sur l'universalité de la langue anglaise, les Etats-Unis ont en effet développé un réseau de bibliothèques particulièrement dense, offrant au public des services multiples, le plus souvent gratuits.

Situation américaine

Les attributions de la bibliothèque américaine sont plus larges que celles de la bibliothèque française, qui se trouve épaulée dans son rôle d'information du citoyen, par d'autres institutions telles que les centres de docu-

mentation des chambres de commerce ou d'agriculture.

Tout comme en France, les universités ont connu aux Etats-Unis une explosion démographique depuis la fin des années soixante. En raison de l'immigration, et d'une natalité assez forte selon les critères européens, la population des Etats-Unis continue de s'accroître. Elle a augmenté de 9,8 % entre 1980 et 1990, pour atteindre 249 millions d'habitants. La population étudiante, qui était de 8,5 millions en 1970 (nombre d'inscrits) s'élevait à 13 millions en 1988. On relèvera la très forte proportion d'*undergraduates* (1^{er} cycle et première année du 2^e cycle), qui a fortement tendance à s'accroître : les *undergraduates* représentaient 87 %

du total des inscriptions en 1988, contre 59 % en 1970. Cette tendance générale est encore accentuée en Californie : la population s'y est accrue de 25,7 % entre 1980 et 1990. Elle compte aujourd'hui 31 millions d'habitants, venus d'horizons les plus divers. En l'an 2000, plus de la moitié des habitants de la Californie sera d'origine non européenne : latino-américaine, asiatique, afro-américaine, indienne (*Native Americans*)... Les bibliothèques universitaires de Californie doivent actuellement résoudre des problèmes de démographie, et de diversité culturelle, dont la France pourrait bientôt faire l'expérience. Pour faire face à une affluence croissante, tout en conservant des horaires d'ouverture étendus, les

Petit glossaire

Library assistant : employé possédant une expérience et des connaissances professionnelles étendues. Presque toujours diplômé de l'enseignement supérieur, le Library assistant n'est pas titulaire d'un Master of Library Science.

Librarian : bibliothécaire diplômé. Quel que soit son grade (assistant librarian, associate librarian, ou full librarian) le librarian a suivi une formation professionnelle complète, sanctionnée par le MLS.

Reserve ou Reserve book room : dans une bibliothèque, service qui conserve et communique les documents mis de côté à la demande des professeurs, et qui font partie des lectures obligatoires. Il s'agit de manuels, d'articles de périodiques, de chapitres d'ouvrages. Les documents de la réserve sont prêts pour une durée très brève, n'excédant jamais 24 heures.

Special collections : correspond à ce que nous appelons réserve. Le service des Special collections conserve les livres anciens, les fonds spéciaux, les livres d'art (souvent couplé avec les archives de l'université).

Student assistant : moniteur étudiant, rémunéré à la vacation.

Student supervisor : moniteur étudiant, chargé d'encadrer d'autres étudiants vacataires.

bibliothèques américaines font largement appel au monitorat étudiant.

La participation des étudiants au fonctionnement des services de l'université fait partie du paysage américain. Le travail des jeunes, étudiants ou scolaires, est une tradition, et sauf situations extrêmes, n'est pas lié aux ressources financières de la famille. Bien accepté par la société et par les intéressés eux-mêmes, le travail temporaire des étudiants est valorisé par les entreprises, et peut faciliter la recherche d'un premier emploi. Une législation du travail plus souple qu'en Europe favorise l'emploi des étudiants. Ils fournissent aux bibliothèques une main-d'œuvre incontestablement bon marché.

Les emplois temporaires non qualifiés ou peu qualifiés sont faiblement rémunérés aux Etats-Unis : le salaire horaire dans la distribution ou la res-

tauration rapide est de l'ordre de \$ 5, nets de toute cotisation ou charge patronale. Une expression est du reste apparue dans le jargon étudiant pour désigner ce type d'activités : *Mac Job*. Des rémunérations du même niveau sont pratiquées dans les universités : le salaire horaire varie entre \$ 4,25 et \$ 7,60, et n'est majoré d'aucune charge pour l'employeur. En comparaison, la vacation étudiante en France se situe, en raison d'une rémunération de base plus élevée et de charges sociales, entre \$ 8 et \$ 15. On peut dire en résumé que le vacataire étudiant français coûte pour la bibliothèque qui l'emploie, deux fois plus cher que son homologue américain.

Employant 228 étudiants, représentant approximativement 70 équivalents plein temps, la bibliothèque de San Diego State University recrute un peu plus que la moyenne des bibliothèques universitaires, mais ne se situe pas à un niveau exceptionnel. La dépense mensuelle est d'environ \$ 40 000, soit, pour l'année, près d'un demi-million de dollars, ou 2,5 millions de francs. La moitié de cette somme est à la charge de la bibliothèque, l'autre moitié étant couverte par des fonds d'Etat, destinés à aider les étudiants disposant de ressources personnelles insuffisantes.

Trois catégories d'emploi

Les emplois sont répartis en trois catégories, correspondant à différents niveaux de rémunération. *La catégorie 1* correspond aux tâches ne demandant aucune expérience préalable, et n'exigeant aucune initiative : travaux d'exécution tels que reclassement des livres, alimentation en papier des photocopieurs, réparation des livres, enseignements élémentaires au public, mise en place ou retrait des publications (périodiques, microfiches), petite dactylographie. *La catégorie 2* requiert une expérience ou des compétences particulières : l'étudiant est appelé à prendre des initiatives, et n'est pas directement encadré. Il peut même encadrer d'autres étudiants dans des travaux de routine. Il peut effectuer des recherches bibliographiques, tra-

vailer sur l'OCLC¹, entretenir ou réparer du matériel, intercaler les fiches selon les normes de l'ALA², faire office de réceptionniste, former ses camarades, se voir confier des travaux de dactylographie ou de saisie informatique,.... L'étudiant au

Tous les services de la bibliothèque font appel aux étudiants vacataires

niveau 3 possède une expérience approfondie et/ou des compétences étendues. Il effectue des tâches techniques complexes, doit travailler de façon pratiquement autonome, et résoudre seul les problèmes qu'il rencontre. Il peut diriger d'autres étudiants, et assumer la responsabilité d'un secteur en l'absence du titulaire. Il peut aussi travailler sur traitement de texte, se livrer à des travaux bibliographiques complexes nécessitant la connaissance de langues étrangères, dépanner des matériels, être responsable de la banque de prêt,...

Les *student assistants* constituent une véritable catégorie de travailleurs, avec des définitions de fonction, et des structures d'encadrement. A la SDSU Library, 24 agents titulaires ont été désignés dans les services pour former, encadrer les étudiants et contrôler les présences. La gestion de la paye occupe un agent à temps complet. Les étudiants peuvent, sur avis favorable de leur *supervisor*, obtenir une promotion et être classés dans la catégorie supérieure.

Un travail indispensable

Tous les services de la bibliothèque font appel aux étudiants vacataires : acquisitions, catalogage, services techniques, administration-comptabilité, orientation bibliographique,.... C'est cependant la banque de prêt, le service des magasins et la *reserve* qui

1. OCLC : Online Computer Library Center.
2. ALA : American Library Association.

Karen

Karen est responsable de la division circulation, qui regroupe la banque de prêt, les magasins, la *reserve*, l'entretien des collections et le prêt entre bibliothèques. C'est elle qui a en charge les plus gros effectifs. Entre 70 et 80 étudiants sont affectés au seul reclassement des livres en magasin. Sa division compte 5 *student supervisors*, chargés de l'encadrement de leurs camarades.

Karen considère que le recours aux étudiants vacataires est globalement positif. Leurs plages de travail étant relativement courtes, les étudiants peuvent plus facilement concentrer leur attention, et sont plus efficaces que ne le serait un personnel travaillant à plein temps, lorsqu'il s'agit de tâches fastidieuses telles que le reclassement d'ouvrages. Le rôle des *student supervisors* lui paraît assez bien accepté. C'est une position que beaucoup de vacataires convoitent, non pas seulement pour le petit avantage financier qu'il apporte, mais parce qu'il permet d'exercer des responsabilités et de développer des qualités de *leader*. Les étudiants estiment, et à juste titre, qu'avoir été *student supervisor* constitue un atout non négligeable pour les candidats à un emploi de cadre ou d'agent de maîtrise.

Le nombre élevé d'étudiants vacataires, et leur rôle essentiel n'est pas sans poser quelques problèmes : toute réduction budgétaire, ou toute difficulté dans le recrutement, peut mettre en péril le fonctionnement de la bibliothèque. On constate depuis quelques années, une forte rotation chez les étudiants : les salaires offerts par la bibliothèque (fixés par l'université) ne sont plus suffisamment attractifs. Les candidats sont attirés par des services qui peuvent, en complément, proposer des avantages : réductions sur les achats dans les boutiques (librairie, papeterie, bazar, épicerie) ; la restauration sur le campus offre des repas gratuits ou des réductions. Du fait de l'instabilité des *assistants*, leur formation pèse de plus en plus sur le personnel titulaire. Il est même arrivé que l'on renonce au recrutement d'étudiants, pourtant jugé nécessaire, faute d'avoir le temps de les former.

Le recrutement de *student assistants* n'a pas jusqu'à présent affecté les emplois permanents, mais a permis de faire face à l'accroissement de l'activité et de maintenir les horaires d'ouverture. Il a, en contrepartie, introduit un mode de fonctionnement qui pourrait avoir des conséquences à long terme. La bonne marche de la bibliothèque repose en partie sur des coûts

salariaux très faibles, concernant l'équivalent de 70 employés à plein temps. Si les salaires s'élevaient, par la généralisation des cotisations sociales par exemple, l'équilibre sera mis en cause. Des opérations actuellement rentables, comme la réparation de livres usagés ou certaines saisies informatiques, pourraient devenir trop onéreuses. Autre conséquence : le personnel titulaire se trouve désormais libéré des tâches les plus fastidieuses (le reclassement de microfiches est un bon exemple). Un éventuel retour en arrière serait vraisemblablement mal accepté et ressenti comme une déqualification. Cette année a été suggérée l'attribution d'une récompense au meilleur *student assistant* de la bibliothèque. Cette récompense, l'*outstanding student assistant award* ne sera pas sans évoquer des « employés du mois » dans le commerce ou la restauration. Karen est favorable à une forme de reconnaissance de la qualité du travail, mais ne souhaite pas, dans sa division, l'attribution d'une récompense. Elle pourrait, en raison de l'ampleur des effectifs, être source d'injustice, et risquerait d'être mal perçue par certains étudiants ne partageant pas les valeurs américaines dites « traditionnelles », et n'ayant pas l'habitude de la compétition entre pairs.

en emploient le plus grand nombre : 75 étudiants sont affectés au service des magasins, 27 à la banque de prêt, 13 à la *reserve*. La bibliothèque, qui a fêté cette année son millionième volume, emploie plus de cent titulaires, dont une trentaine de bibliothécaires diplômés. On compte, les jours d'affluence, environ 10 000 visiteurs et plus de 2 000 prêts. Il est difficile d'évaluer les consultations sur place, dans la mesure où la bibliothèque est pour l'essentiel en libre-accès. On peut estimer que le nombre de livres devant être remis en place chaque jour se situe entre 5 et 6 000. Au reclassement d'ouvrages, il faut ajouter les reclassements de microfiches et microfilms, de fichiers et catalogues, en tout, plus de 3 millions d'unités documentaires. Ces reclassements sont en totalité effectués par les étudiants vacataires. Ce sont eux également qui assurent 80 % de l'effectif de la banque de prêt. Leur travail n'est pas utile, mais tout sim-

plement indispensable au fonctionnement de la bibliothèque.

Pour mieux comprendre cette situation, qui peut surprendre un observateur français, nous avons interrogé les collègues, ainsi que les principaux

intéressés, les étudiants vacataires, et décrit leurs différentes réactions dans les différents encadrés. Don Bosseau, directeur de la bibliothèque, travaille depuis de nombreuses années avec les étudiants. Il

Louis

Louis est responsable de la *reserve*. Il travaille avec 13 étudiants, effectuant entre 10 heures et 20 heures par semaine. Ils représentent l'équivalent de 5 agents à temps complet. Louis admet que les étudiants sont indispensables au fonctionnement de la *reserve* : les 2 seuls titulaires ne suffiraient pas à assurer la marche d'une unité qui assure près de 40 % des prêts, soit 800 communications par jour. Chez lui, les étudiants ne se bornent pas à assurer des permanences ou à accomplir des tâches routinières. Ils se trouvent souvent sur des postes qui devraient normalement être occupés par des agents titulaires. Louis craint avant tout les restrictions budgétaires, inévitables en ces temps de récession économique. Il devra cette année s'accommoder d'une diminution des

1. Cf. « Le Centre électronique de l'Université de San Diego », *Archimag*, n° 50, déc.-janv. 1991-1992, p. 11.

Patricia

Patricia est chargée, à la *General reference division*, du service des microformes et des quotidiens. Elle ne pourrait, seule avec sa collègue, assurer la bonne marche de son secteur sans vacataires étudiants. Ils sont neuf, cette année, travaillant en moyenne 10 heures par semaine. Ils reclassent les microformes (plus de deux millions d'unités), équipent, mettent en place les quotidiens, entretiennent le matériel (une cinquantaine de lecteurs et lecteurs reproducteurs). Le soir, à partir de 16h30, le samedi et le dimanche, les étudiants sont, sous la direction d'un *student supervisor*, seuls responsables du Centre. Bien que satisfaite de « ses » étudiants, Patricia estime que l'accours aux moniteurs n'est pas la solution idéale. Les effectifs qui lui sont

attribués varient au gré des possibilités budgétaires, et non en fonction de la charge de travail. Ainsi, le nombre de *student assistants* est passé de 12 à 9 entre 90-91 et 91-92. Les étudiants, appelés à s'absenter en période d'examen, n'ont pas la même régularité dans la présence que des agents permanents. Son secteur connaît, en revanche, une rotation très faible. La formation des vacataires ne représente pas la même contrainte que dans les autres services. Bien qu'ayant d'excellents rapports avec les vacataires, Patricia préférerait travailler avec des agents titulaires.

Les *student assistants* ont une perception des choses qui varie considérablement selon leurs attributions.

reconnaît à la formule de nombreux avantages, mais en souligne les dangers. Il admet volontiers que les *student assistants* constituent une main-d'œuvre bon marché, indispensable en l'état actuel des choses au fonctionnement des bibliothèques universitaires américaines. Et les salaires resteront bas tant que subsisteront de faibles rémunérations pour les emplois temporaires dans les services et la restauration rapide, qui sont ordinairement d'une plus grande pénibilité. Pour Don Bosseau, comme pour l'ensemble des collègues, le recours au monitorat est une bonne formule pour faire exécuter des tâches répétitives, que l'on peut difficilement exercer à plein temps. D'accord dans son principe avec l'attribution d'un *Oustanding student assistant award*, Don Bosseau se montre prudent quant aux modalités d'attribution. Les valeurs « traditionnelles » américaines, le culte de la compétition, ne font plus l'objet d'un consensus. Les mentalités changent, d'autres valeurs culturelles et morales sont introduites.

Dans les bibliothèques universitaires américaines, en période de restrictions budgétaires, les crédits nécessaires à la rémunération des étudiants sont parfois dégagés en laissant des postes de titulaires non pourvus. Don Bosseau exprime ses craintes de voir l'Etat supprimer ces postes laissés vacants. Le recours aux étudiants a sans

contesté des valeurs pédagogiques. Les étudiants s'initient au fonctionnement des bibliothèques et aux techniques documentaires. Le personnel apprend à mieux connaître les étudiants et leurs besoins. Il serait cependant souhaitable de limiter le nombre de vacataires. La qualité du service rendu serait incontestablement supérieure si les vacataires étaient proportionnellement moins nombreux. Les étudiants ne reçoivent pas, faute d'effectifs suffisants parmi les titulaires, toute la formation souhaitable. En France, les règles de la fonction publique interdisent la confusion des crédits de personnel avec les crédits de fonctionnement. La législation sociale est telle que les étudiants rémunérés à la vacation ne seront jamais des travailleurs à bon marché. Nous n'aurons donc jamais à craindre une situation de déséquilibre. Mais, si les données sociales, économiques et culturelles sont différentes, l'expérience américaine peut nous apporter quelques renseignements. Elle met en évidence l'importance que revêt la formation du personnel, quel que soit son statut. Elle montre aussi que le recrutement de personnel non formé n'est pas nécessairement une mauvaise chose, dès lors que les institutions se dotent de moyens de formation interne appropriés, et suffisants.

Avril 1992

Olivier

Olivier est français, originaire de Normandie. Il termine un doctorat de géographie. Les vacances à la bibliothèque lui permettent d'exploiter au mieux ses disponibilités horaires. Son travail consiste principalement à remettre en place des livres dans les magasins. Il regrette le caractère monotone de ses attributions et souhaiterait que le taux horaire soit réajusté. Il réagit avec un sourire amusé lorsque l'on évoque la nomination du « meilleur étudiant de l'année » : ces pratiques sont en effet assez étrangères à notre culture. Un peu plus âgé que la moyenne des vacataires, il prend quelque distance devant le zèle, qu'il juge parfois excessif, de certains jeunes *student supervisors*. Pour aborder des questions plus sérieuses, il pense que la formation des étudiants devrait être assurée systématiquement par le personnel de la bibliothèque, et non par les vacataires les plus anciens, qui n'ont pas, du fonctionnement de l'établissement, une vue suffisamment synthétique. Il apprécie néanmoins l'aspect pratique des choses : même faiblement rémunéré, un travail sur place peut en définitive être avantageux, dans la mesure où de longs déplacements lui sont épargnés, et où il peut, luxe suprême en Californie, se dispenser de la possession d'une automobile.

Bill

La situation de Bill est assez différente. Etudiant en histoire, il se réjouit d'avoir été affecté aux *Special collections*. Il travaille en moyenne 20 heures par semaine, dans un secteur qui n'est ouvert au public que 25 heures par semaine. C'est-à-dire qu'il passe aux yeux des lecteurs, pour un agent à temps complet. D'autant qu'il a acquis depuis 2 ans une compétence indéniable, dans un domaine qui se rapproche de ses préoccupations d'historien. Il peut renseigner, conseiller les lecteurs, participer aux expositions. Pour lui, il n'est pas question de chercher un autre emploi, même si la rémunération lui semble insuffisante. Ses attributions sont en tous points comparables à celles d'un *library assistant*. Il est très conscient d'être indispensable au fonctionnement du service et envisage, à l'issue de ses études, d'intégrer l'école de bibliothécaires de l'UCLA*.

* UCLA : University of California at Los Angeles.