

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire d'étude / Mars 2020

## **DEHORS ! Exclusions d'usagers versus bibliothèque inclusive**

**Hélène HUSZTI**

Sous la direction de Françoise LEGENDRE  
Inspectrice générale de l'Éducation, du Sport et de la Recherche



## *Remerciements*

Merci à Françoise Legendre d'avoir eu l'initiative de ce sujet que j'ai trouvé passionnant et qui m'a permis de faire des rencontres riches et intéressantes.

Merci à Lilian et Louise d'avoir relu mon enquête.

Je remercie tous les professionnels et toutes les professionnelles qui m'ont accordé de leur temps, les collègues qui m'ont spontanément confié des anecdotes et m'ont dirigée vers des établissements concernés par ma problématique.

Merci à toutes les personnes qui ont pris de leur temps pour répondre ou simplement diffuser mon enquête, pour me recevoir ou consentir à des entretiens téléphoniques, qui ont abordé avec franchise un sujet parfois sensible, et dont la parole n'en a pas moins toujours respecté à la fois collègues et usagers.

Merci à mes proches, toujours à mes côtés : ma famille, Marianne, Yasmine, Lucie, Antoine.

**Résumé :** *L'exclusion d'un usager, utilisée comme sanction par de nombreuses bibliothèques afin de mettre une distance physique et symbolique entre un individu et l'institution, apparaît comme un angle mort de la réflexion générale sur l'accueil en bibliothèque. Cet impensé met pourtant en jeu des notions fondamentales : inclusion, sécurité des agents et des usagers, surveillance et éthique professionnelle, cohésion et question managériale, et mérite d'être interrogé.*

**Descripteurs :**

*Bibliothèques – Service public*

*Accueil des publics*

*Bibliothèques – Aspect social*

*Médiation*

*Vivre-ensemble*

*Violence au travail*

*Exclusion*

*Sécurité*

**Abstract :** *Banning patrons has been used as a sanction by many libraries in order to put a physical and symbolic distance between an individual and the institution, yet it appears to be a blind spot in the general reflection about how we serve patrons. Fundamental concepts are at stake, though, such as inclusion, staff and patrons security, monitoring and work ethic, cohesion and administration. This topic deserves to be examined.*

**Keywords :**

*Libraries – Public services*

*Libraries and society*

*Mediation*

*Violence at work*

*Exclusion*

*Security*



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

<b>SIGLES ET ABRÉVIATIONS.....</b>	<b>9</b>
<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>11</b>
<i>A. Un non-sujet ? .....</i>	<i>11</i>
La bibliothèque, ce lieu de quiétude et d'inclusion .....	11
De quoi parle-t-on ?.....	12
<i>B. Exclure, une pratique contraire à l'éthique professionnelle ? .....</i>	<i>14</i>
<i>C. Méthodologie.....</i>	<i>17</i>
Un éparpillement des données .....	17
Élaboration et lancement d'une enquête à destination des professionnels des bibliothèques .....	17
Entretiens qualitatifs.....	19
<b>I. LES BIBLIOTHÉCAIRES FACE À L'USAGER INGÉRABLE .....</b>	<b>21</b>
<b>Chapitre 1 : Exclure un usager, une pratique courante .....</b>	<b>21</b>
<i>A. Profil des répondants et incidence sur la perception .....</i>	<i>21</i>
Paramètres généraux.....	21
La question de la confidentialité .....	23
Le degré d'implication.....	24
Des profils divers .....	24
<i>B. Fréquence et typologie des problèmes et des exclusions.....</i>	<i>26</i>
Des exclusions invisibles ? .....	26
Y-a-t-il un profil type de l'utilisateur sujet à exclusion ?.....	26
<b>Chapitre 2 : La bibliothèque excluante.....</b>	<b>35</b>
<i>A. L'exclusion, une violence à l'encontre de l'utilisateur ?.....</i>	<i>35</i>
La mise au ban de la société-bibliothèque.....	35
L'exclusion, une humiliation .....	36
<i>B. La bibliothèque créatrice et aggravatrice de tensions .....</i>	<i>37</i>
Trop tâillon, trop laxiste .....	37
Prescription et mépris .....	38
Discriminants, les bibliothécaires ?.....	39
<i>C. Les jeunes et l'exclusion : un rapport ambivalent.....</i>	<i>43</i>
L'autorité (ou pas) de l'institution .....	43
L'exclusion-trophée.....	44
<b>Chapitre 3 : Malaise et souffrance des personnels de bibliothèque face aux exclusions .....</b>	<b>47</b>
Les violences : du banal au fatal .....	47
L'exclusion, ou l'impossibilité de la communication .....	50

Sexisme : de la violence quotidienne à l'intériorisation de la disqualification.....	51
Bibliothécaire, pas assistant social ni éducateur ni policier .....	53
<b>II. PENSER L'EXCLUSION .....</b>	<b>55</b>
<b>Chapitre 1 : L'exclusion, un révélateur des dynamiques organisationnelles de la bibliothèque .....</b>	<b>55</b>
<i>A. Rôles et usages de l'exclusion .....</i>	<i>55</i>
Garantir les conditions du vivre-ensemble .....	55
Pédagogie de l'exclusion .....	56
L'exclusion réparatrice .....	57
Quelle efficacité des exclusions ? .....	57
<i>B. Dynamiques de l'exclusion.....</i>	<i>58</i>
Qui prend la décision d'exclure ?.....	59
« Qui intervient concrètement ? » .....	60
<i>C. La cohésion d'équipe, point déterminant.....</i>	<i>61</i>
Tensions entre collègues .....	61
Attitude de la hiérarchie.....	62
Implication des responsables .....	63
<b>Chapitre 2 : La bibliothèque, garante de la sécurité des publics et des agents .....</b>	<b>64</b>
<i>A. Les mesures de mise à distance et leur application .....</i>	<i>64</i>
<i>B. Comment assurer la sécurité de la bibliothèque ?.....</i>	<i>66</i>
Vigiles versus médiateurs ? .....	66
Du préventif au sécuritaire.....	69
<i>C. Des défaillances de signalement ? .....</i>	<i>72</i>
<b>Chapitre 3 : Communiquer sur l'exclusion ? .....</b>	<b>74</b>
Communiquer auprès des usagers .....	74
Communiquer auprès des tutelles et des partenaires.....	75
Communiquer dans la presse.....	76
<b>III. TRAVAILLER L'INTERFACE AVEC LES PUBLICS.....</b>	<b>78</b>
<b>Chapitre 1 : Questionner les espaces de la bibliothèque .....</b>	<b>78</b>
<i>A. Des logiques de territoire.....</i>	<i>78</i>
<i>B. Mettre en place des délimitations et des limites claires .....</i>	<i>80</i>
Zonage et signalétique .....	80
Plateau ouvert, ou espaces dédiés ?.....	81
<b>Chapitre 2 : Une politique d'accueil au cœur d'une véritable exigence managériale.....</b>	<b>82</b>
<i>A. La définition du cadre.....</i>	<i>82</i>
Le cadre de la politique d'accueil : règlements, chartes .....	82

Adopter des règles réalistes fondées sur l'observation des pratiques	83
<i>B. Homogénéiser les pratiques d'accueil</i> .....	84
Faire corps.....	84
Souplesse et fermeté.....	85
Échanger entre pairs et réinterroger régulièrement ses propres postures .....	86
<i>C. Se former</i> .....	86
Des besoins réels.....	87
Mais selon quelles modalités ?.....	89
Évaluer les bénéfices de la formation.....	91
<b>Chapitre 3 : des travailleurs sociaux dans les bibliothèques ?</b> .....	<b>91</b>
<i>A. L'exemple nord-américain</i> .....	92
Les Etats-Unis précurseurs.....	92
Un modèle qui s'exporte.....	93
<i>B. L'exemple scandinave</i> .....	94
<i>C. Synthèse : des expérimentations à mener</i> .....	95
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>99</b>
<b>SOURCES</b> .....	<b>101</b>
Réponses à l'enquête.....	101
Personnes interrogées.....	101
<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	<b>103</b>
<i>Ouvrages généraux</i> .....	103
<i>Textes de référence, enquêtes et documentation technique</i> .....	103
<i>La bibliothèque, outil du lien social</i> .....	105
<i>Accueil en bibliothèque</i> .....	106
<i>Publics</i> .....	107
<i>Espace physique et réglementaire de la bibliothèque</i> .....	109
<i>Conflits, tensions, violences en bibliothèque</i> .....	109
<b>ANNEXES</b> .....	<b>115</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES</b> .....	<b>151</b>



## *Sigles et abréviations*

**ABF** : Association des Bibliothécaires de France

**ADBGV** : Association des directeurs et directrices des bibliothèques municipales et intercommunales des grandes villes de France

**ADBU** : Association des directeurs, directrices et personnels de direction des bibliothèques universitaires et de la documentation

**ALA** : American Library Association

**CSB** : Conseil Supérieur des Bibliothèques

**CRFCB** : Centre Régional de Formation aux Carrières des Bibliothèques

**BPI** : Bibliothèque Publique d'Information

**BnF** : Bibliothèque nationale de France

**BU** : Bibliothèque Universitaire

**IGB** : Inspection Générale des Bibliothèques

**IGÉSR** : Inspection Générale de l'Éducation, du Sport et de la Recherche

**Ifla** : International Federation of Library Associations and Institutions / Fédération internationale des associations et institutions de bibliothèques

**PMI** : Protection Maternelle et Infantile

**RI** : Règlement intérieur

**SCD** : Service commun de la Documentation

**Unesco** : United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization / Organisation des Nations unies pour l'éducation, la science et la culture



## INTRODUCTION

---

Premier jour de travail dans une bibliothèque municipale, installée aux prêts/retours, concentrée afin de mémoriser le plus rapidement possible les manipulations à effectuer dans le SIGB et les logiques de rangement sur chariots qui paraissait évident pour tous les collègues mais tout à fait obscures pour moi. Je ne l'ai pas vu venir, en tout cas je n'aurais pas imaginé cela venant de cette petite dame bourgeoise bien habillée, à l'air plutôt inoffensif.

“*Ça ne vous dérange pas, ça ?*” me montrant du doigt l'homme qui somnolait tranquillement dans le hall d'entrée, sur un banc. Un sans-domicile-fixe, roumain je crois, et le sac contenant tout son avoir, posé à terre à droite du banc. “*Les gens comme ça n'ont rien à faire dans une bibliothèque. C'est un lieu public, tout de même.*”

La certitude provocante de celle qui sait, celle qui se sent à sa place, qui a le capital social, rhétorique, économique et politique d'exiger l'exclusion d'un autre. L'autre, le déshumanisé, celui qui ne correspond pas à sa définition de l'utilisateur destinataire des services qu'offre une bibliothèque.

On est là face à un enjeu de pouvoir, de maîtrise physique et symbolique d'un territoire, et la bibliothèque, en tant que l'un des derniers espaces publics de gratuité et d'accueil inconditionnel, a un rôle fondamental à jouer sur ce terrain de la mixité sociale et citoyenne. Ce questionnement sur les modalités de la cohabitation des usagers et la certitude de la légitimité de la présence en bibliothèque des publics, de tous les publics comme étant sa raison d'être, ne m'a plus vraiment quittée.

### A. Un non-sujet ?

“Des exclusions en bibliothèque ?” Regard incrédule, sourcil levé, ton interrogateur – et, il faut bien le dire, légèrement moqueur.

#### *La bibliothèque, ce lieu de quiétude et d'inclusion*

La bibliothèque est sans cesse louée au regard de son caractère inclusif, un des rares espaces de délivrance d'un service public gratuit, ouvert à toutes et tous, sans condition – ou presque. La vitrine est lisse, belle, moderne, à l'image de ces superbes bâtiments qui émergent et qui font la fierté à la fois des édiles et des bibliothécaires qui les conçoivent et les animent. “Learning centers”, bibliothèque “comme à la maison” : tout un programme, inclusif et généreux. Encore faudrait-il définir ce qu'on entend par inclusif, car concernant la prise en compte des besoins des publics spécifiques (personnes en situation de handicap notamment), un immense travail reste à faire.

De multiples injonctions poussent, depuis quelques années, les bibliothèques à mettre en place des indicateurs permettant l'évaluation de l'adéquation de leurs services avec les besoins des usagers, l'évaluation de la pertinence de leur politique documentaire et de leur offre de services, de la qualité de leur implantation sur le territoire et de leur apport aux communautés qu'elles desservent. Se battre pour exister, prouver l'utilité des

bibliothèques aux yeux des tutelles. En conséquence, chaque année, fleurissent rapports d'activité, enquêtes, articles dans la presse professionnelle. Ces travaux sont essentiels. Pourtant, en complément de ces outils de travail interne et d'*advocacy*, une partie du tableau semble manquante, qui occulte les tensions internes et les difficultés rencontrées quotidiennement par les bibliothécaires.

Le conflit fait certes partie de la vie en société. La bibliothèque en tant que lieu public n'y échappe guère, elle qui accueille en son sein, tous les jours, une mini-société faites des interactions entre les individus qui la composent<sup>1</sup>. Et, s'inscrivant dans un environnement où les inégalités se creusent et où de multiples lignes de fracture politique, religieuse, idéologique se dessinent, se meuvent, s'ancrent et se déplacent, il est logique – sinon rassurant ? - de les voir s'inviter au sein d'une bibliothèque qui se veut de plus en plus agora, et de moins en moins temple du savoir. De plus, la bibliothèque assume un rôle croissant d'interface entre les citoyens et l'accès à leurs droits, un lieu où s'expriment des besoins élémentaires non assurés par les autres services publics.

Pour le sociologue américain Eric Klinenberg, les bibliothèques sont un maillon primordial des infrastructures sociales en place. « Concevoir des espaces où toutes sortes de personnes peuvent se rassembler est le meilleur moyen de réparer les sociétés divisées dans lesquelles nous vivons aujourd'hui.<sup>2</sup> »

Mais qu'en est-il quand la bibliothèque en vient elle-même à être fracturée ? Quand les équipes sont épuisées par des tensions larvées et des bras de fer quotidiens ? Quand la sécurité n'est plus assurée, ni pour les agents ni pour le public ?

### *De quoi parle-t-on ?*

EXCLUSION<sup>3</sup>, subst. féminin.

1. *Éviction de quelqu'un ou de quelque chose (d'un lieu où il avait primitivement accès, d'un groupe ou d'un ensemble auquel il appartenait).*

2. *Interdiction à quelqu'un d'accéder (en un lieu ou à une position), procédé qui vise à tenir à l'écart quelqu'un ou quelque chose.*

Le terme d'exclusion peut signifier à la fois l'action et l'état de fait résultant de cette action. Ce mémoire s'intéressera à la fois au processus de mise à distance de l'utilisateur, et au dispositif qui permet de le maintenir hors de la bibliothèque. L'expression de "bibliothèque inclusive" employée dans le titre nous servira de miroir, tout au long du travail, comme un rappel du fossé qui existe souvent entre ce que la bibliothèque

<sup>1</sup> Se reporter au travail de SÉQUÉ-WEILL, Alice, *Du vivre ensemble au conflit externe : un détour nécessaire*, Mémoire d'étude DCB, Villeurbanne : ENSSIB, mars 2019 [<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68990-du-vivre-ensemble-au-conflit-externe-un-detour-necessaire.pdf>]

<sup>2</sup> « Building places where all kinds of people can gather is the best way to repair the fractured societies we live in today » dans KLINENBERG, Eric. *Palaces for the People: How Social Infrastructure can Help Fight Inequality, Polarization, and the Decline of Civic Life*. Crown Publishing Group, 2018, p.11. Voir également cet article du même auteur : « To Restore Civil Society, Start With the Library », The New York Times, 8 septembre 2018. [<https://www.nytimes.com/2018/09/08/opinion/sunday/civil-society-library.html>]

<sup>3</sup> <https://www.cnrtl.fr/definition/exclusion>

voudrait être et ce qu'elle est en réalité, entre ce qu'elle proclame et ce qu'elle fait, entre la manière dont elle se pense et celle dont elle est perçue.

Les exclusions d'usagers sont pratiquées dans de très nombreuses bibliothèques, tant municipales qu'universitaires. Même les personnels travaillant en bibliothèque de recherche, réputées fréquentées par un public sage et relativement homogène, ont quantité d'histoires de conflits et d'exclusions à partager. Cette question est néanmoins insuffisamment discutée au sein de la profession des bibliothécaires. Pourtant, il s'agit d'un corps de métier où l'on constate une grande réflexivité sur ses pratiques professionnelles, une propension à la recherche de nouveaux modes de fonctionnement, une volonté réelle et sincère de "bien faire", de partager des "bonnes pratiques".

Pourquoi donc un tel "angle mort", pour reprendre l'expression de plusieurs professionnels interrogés en entretien ?

Quelques hypothèses :

- L'exclusion n'est pas assumée par une partie des professionnels (et on verra pourquoi) ;
- Ce sujet est trivial et n'est pas digne d'être évoqué en dehors d'échanges informels entre bibliothécaires démunis et/ou curieux ;
- Pour une partie des établissements, le phénomène est trop rare pour devenir un sujet dans le flot des priorités quotidiennes.

Il existe en France peu de littérature sur la question des conflits en bibliothèque, et encore moins traitant spécifiquement des exclusions d'usagers. Sandra Jarry le remarquait dans son mémoire de 2015 à propos des violences et des incivilités en bibliothèque<sup>4</sup>, et la situation n'a pas beaucoup évolué depuis, malgré l'intéressant travail d'Alice Séqué-Weill sur le conflit externe en bibliothèque soutenu l'an dernier<sup>5</sup>. La question des exclusions est abordée incidemment, dans les travaux portant sur la cohabitation des usages<sup>6</sup>, ou encore relatifs à certains publics dits "difficiles" comme les personnes sans domicile fixe<sup>7</sup> ou migrantes<sup>8</sup>, et la littérature sur les publics adolescents<sup>9</sup>. Quelques acteurs institutionnels et associatifs se sont ponctuellement emparés du sujet et ont mis à disposition des ressources, notamment la BPI avec son cycle *Bibliothèques dans la Cité* qui s'attache à valoriser la manière dont les bibliothèques peuvent être des

---

<sup>4</sup> **JARRY, Sandra.** *Violence et incivilité des usagers en bibliothèque municipale : perceptions, causes, solutions.* Mémoire DCB, Enssib, 2015 [<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65122-violence-et-incivilete-des-usagers-en-bibliotheque-municipale-perceptions-causes-solutions.pdf>]

<sup>5</sup> **SÉQUÉ-WEILL, Alice,** *Du vivre ensemble au conflit externe : un détour nécessaire,* Mémoire d'étude DCB, Enssib, 2019 [<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68990-du-vivre-ensemble-au-conflit-externe-un-detour-necessaire.pdf>]

<sup>6</sup> **SPIESER, Adèle.** *Fais pas ci, fais pas ça : les interdits en bibliothèque.* Mémoire d'étude DCB, Enssib, 2012 [<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56967-fais-pas-ci-fais-pas-ca-les-interdits-en-bibliotheque.pdf>]

<sup>7</sup> **CHEVALLIER, Vincent.** *Les publics sans-abri en bibliothèque publique.* Mémoire d'étude DCB, Enssib, 2010 [<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48190-les-publics-sans-abri-en-bibliotheque-publique.pdf>].

<sup>8</sup> **RONY, Timothée.** *Le rôle social des bibliothèques universitaires. Étude de cas : l'accueil des demandeurs d'asile ou réfugiés.* Mémoire d'étude DCB, Enssib, 2018.

<sup>9</sup> **FRESNEAU, Amélie.** *Un péril jeune en bibliothèque ? Enquête sur le regard porté par les bibliothécaires sur les grands adolescents.* Mémoire d'étude DCB, Enssib, 2014 [<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64497-un-peril-jeune-en-bibliotheque-enquete-sur-le-regard-porte-par-les-bibliothecaires-sur-les-grands-adolescents.pdf>].

lieux de retissage du lien social. L'ABF a dédié plusieurs de ses congrès annuels à la question sociale notamment son congrès de 2015 à Strasbourg "Inventer pour surmonter. Bibliothèques en tension"<sup>10</sup>.

Aux États-Unis, au contraire, ce sujet fait l'objet d'une littérature ancienne et très pragmatique, qui prend généralement la forme de manuels à destination des bibliothécaires<sup>11</sup> : comment gérer les publics difficiles ? Quelles procédures pour les exclure ? Un certain nombre de ces ouvrages est passablement obsolète, contient surtout des recommandations de bon sens, enfonce bon nombre de portes ouvertes<sup>12</sup>. Cependant, ils ont le mérite d'être extrêmement concrets, parfois drôles, avec des mises en situation bienvenues, des exemples d'approches soucieuses de ne pas humilier la personne et visant à limiter l'amplification des tensions (comment aborder un usager qui ronfle, que faire quand des enfants sont laissés sans surveillance, que faire en cas d'agression sexuelle etc.) tout en établissant parfois un arsenal de règles très strictes ("appeler systématiquement la police quand..."), critiqué à juste titre par certains bibliothécaires américains comme inapplicable dans l'exercice quotidien de leurs fonctions.

De fait, ce mémoire n'a pas pour visée de proposer d'illusoires solutions "clé-en-main" à partir des pratiques de terrain collectées, mais de montrer que le défaut d'intérêt et de prise en considération de cette question des exclusions a un certain nombre de répercussions tant sur le plan individuel (les agents) que collectif (la bibliothèque et son image).

## B. Exclure, une pratique contraire à l'éthique professionnelle ?

« Dans l'idéal, l'utilisateur ne devrait pas pouvoir entrer à la bibliothèque ; en admettant qu'il y entre, exigeant de manière pointilleuse et irritante de jouir d'un droit qui lui a été accordé en vertu des principes de 89, mais qui reste encore étranger à la sensibilité collective, il ne doit pas et ne devra jamais, quoi qu'il en soit,

<sup>10</sup> <http://www.abf.asso.fr/2/143/514/ABF/61e-congres-11-13-juin-2015-strasbourg>

<sup>11</sup> **SCHUMAN, Buce**. "Problem Patrons in Libraries – A Review Article". *Library and Archival Security*, 9, n°2, 1989, p. 3-19 ; **TURNER M., Anne**. *It Comes with the Territory: Handling Problem Situations in Libraries*, Jefferson, N.C.: McFarland, 1993 ; **RUBIN, Rhea Joyce**. "Anger in the Library: Defusing Angry Patrons at the Reference Desk (and Elsewhere)", *Reference Librarian*, n°31, 1990, p. 39-51 ; **SMITH, Nathan and ADDAMS, Irene**. "Using Active Listening to Deal with Problem Patrons", *Public Libraries*, 30 1991, p. 236-239 ; **OWENS, Sheryl**. "Proactive Problem Patron Preparedness", *Library and Archival Security* 12, n°2, 1994, p. 11-23 ; **MCNEIL, Beth et JOHNSON J., Denise**. *Patron Behavior in Libraries. A Handbook of Positive Approaches to Negative Situations*, American Library Association, 1996 ; **WILLIS, Mark R.** *Dealing with Difficult People in the Library*, American Library Association, 1999 [réédité en 2011] ; **KATZ S., Linda**. *Helping the Difficult Library Patron: New Approaches to Examining and Resolving a Long-Standing and Ongoing Problem*<sup>11</sup>, Routledge, 2002 [réédité en 2013].

<sup>12</sup> A titre d'exemple, le compte-rendu de lecture féroce de Gildas ILIEN « Helping the difficult library patron ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2003, n° 6, p. 115-116. [<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-06-0115-003>]

pénétrer dans les travées et il lui faudra se borner à traverser rapidement la salle de consultation.<sup>13</sup> »

Il est aujourd'hui un poncif que de rappeler que l'utilisateur, en tant que bénéficiaire des services de la bibliothèque, est au centre de la réflexion sur le métier de bibliothécaire. Claudine Belayche, dans son analyse du *Manuel pratique du bibliothécaire* (1932), rappelle avec humour que cela n'a pas toujours été le cas, et que l'inclusion des publics, de *tous* les publics (femmes, enfants, étrangers, sans-abris etc.) est relativement récente quand on la met dans la perspective de la longue histoire des bibliothèques :

“Enfin, page 153, le public est introduit dans la bibliothèque. Journaux locaux, prospectus distribués dans les lieux intellectuels de la ville feront donc connaître les nouvelles acquisitions, ce qui supprime l'obligation d'un catalogue imprimé. Seul sera visé le public dit « intellectuel », et on vérifiera la « moralité, la propreté, la santé » des inscrits. Manière élégante de dire que les personnes sans occupation et sans logis (les sans domicile fixe friands de nos bibliothèques) sont très peu bienvenues.<sup>14</sup>»

Pourtant, si le discours et la fréquentation des bibliothèques ont changé, ces dernières continuent régulièrement d'exclure une partie des individus qui les fréquentent.

Inclusive, donc, la bibliothèque qui met dehors toutes celles et ceux qui ne correspondent pas aux normes requises ? Et quelles normes, d'abord ? L'exclusion se heurte à l'exigence du service public, et est contraire à l'esprit et à l'éthique des bibliothèques, fondamentalement axée sur l'accueil des publics. Parmi les textes auxquels se réfère souvent la profession<sup>15</sup>, deux occupent une place particulière :

- La Charte adoptée par le Conseil supérieur des bibliothèques le 7 novembre 1991<sup>16</sup>, dont l'article 1 stipule : *“Pour exercer les droits à la formation permanente, à l'information et à la culture reconnus par la Constitution, tout citoyen doit pouvoir, tout au long de sa vie, accéder librement aux livres et aux autres sources documentaires.”*<sup>17</sup>

En interdisant à certaines personnes ce droit d'accès, la bibliothèque leur dénierait-elle la qualité de citoyen ?

L'article 4 : *“Les bibliothèques qui dépendent des collectivités publiques sont ouvertes à tous. Aucun citoyen ne doit en être exclu du fait de sa situation personnelle.”*

---

<sup>13</sup> ECO, Umberto. *De Bibliotheca*, l'Echoppe, 2004, règle Z.

<sup>14</sup> BELAYCHE, Claudine. « Le Manuel pratique du bibliothécaire ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2012, n° 1, p. 63-69 [<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-01-0063-011>].

<sup>15</sup> Textes de référence dans le milieu des bibliothèques : [http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/textes\\_reference/textes\\_de\\_reference\\_mai2016.pdf](http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/textes_reference/textes_de_reference_mai2016.pdf)

<sup>16</sup> Charte adoptée par le Conseil supérieur des bibliothèques le 7 novembre 1991 [<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1096-charte-des-bibliotheques.pdf>]

<sup>17</sup> La Constitution du 4 octobre 1958, préambule reprenant celui de la Constitution du 27 octobre 1946 : « La Nation garantit l'égal accès de l'enfant et de l'adulte à l'instruction, à la formation professionnelle et à la culture. »

À partir de quand considère-t-on que le comportement perturbateur d'un usager est totalement indépendant "de sa situation personnelle" ?

- Le *Manifeste de l'Unesco sur la bibliothèque publique* (1994) rédigé en collaboration avec l'IFLA<sup>18</sup> :

*“Les services qu'elle assure sont également accessibles à tous, sans distinction d'âge, de race, de sexe, de religion, de nationalité, de langue ou de condition sociale.”*

Parmi les missions listées, on trouve notamment :

*“9. assurer l'accès de la population à toutes sortes d'informations communautaires”*

Une mission qui entre en totale opposition avec la notion d'exclusion, car qui est privé de l'accès physique à la bibliothèque, est privé également des ressources qu'elle contient (jusqu'au blocage de la carte de lecteur pour limiter l'accès aux ressources électroniques !).

À ces deux textes, on pourrait en ajouter d'autres plus récents, dont la nécessité a été ressentie face au constat du décalage qui existait entre la conception passéiste d'une bibliothèque centrée sur les collections, et l'image ancrée d'un public homogène, entité éthérée à qui les bibliothécaires allaient, par leur travail, pouvoir apporter un supplément d'âme - une évangélisation culturelle, face à des populations dociles avides d'apprendre et d'élargir ses horizons.

Ces textes mentionnent le droit des individus à l'accès à l'information, qui passe implicitement par l'accès à la bibliothèque : le *Code de déontologie du bibliothécaire*<sup>19</sup> (ABF, 2003), *Les services de la bibliothèque publique : principes directeurs*<sup>20</sup> (Ifila/Unesco, 2001), le *Manifeste sur la bibliothèque multiculturelle*<sup>21</sup> (l'Ifila/Unesco, 2006), la *Charte du droit fondamental des citoyens à accéder à l'information et aux savoirs par les bibliothèques*<sup>22</sup> (Bib'lib, ABF, 2018).

<sup>18</sup> [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000112122\\_fre](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000112122_fre)

<sup>19</sup> « L'accès à l'information et à la lecture étant un droit fondamental (...) » [<http://www.abf.asso.fr/6/46/78/ABF/code-de-deontologie-du-bibliothecaire?p=2>]. Avec cet exemple intéressant, bien qu'il n'entre pas dans le cadre strict de notre étude (il s'agit d'une bibliothèque privée), celui de la fréquentation d'un lecteur négationniste à la bibliothèque de l'Alliance israélite universelle, et le dilemme déontologique qui s'est ensuivi pour l'équipe de bibliothécaires, peu enclins à accéder à ses demandes de consultation de documents préservés d'un héritage juif dont il niait tout un pan d'histoire. L'affaire s'est achevée par la notification de son exclusion par le directeur, une plainte du lecteur auprès de l'Alliance avec l'argumentation que la bibliothèque, en tant que lieu public, avait "l'obligation d'accueillir tous les publics". La bibliothèque de l'Alliance israélite universelle étant une institution privée, le directeur s'est alors appuyé sur cet élément afin de justifier de leur autonomie dans la fixation des conditions d'accès des lecteurs. *Confer COOPER, Guila. « Négationnisme et éthique professionnelle ». BBF, 2012, n° 3, p. 71-75* [<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-03-0071-001>].

<sup>20</sup> L'accès pour tous comme « principe fondamental de la bibliothèque publique » (1.6 Accès pour tous) [<https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-f.pdf>]

<sup>21</sup> Les bibliothécaires doivent "servir tous les membres de la communauté, sans discrimination fondée sur le patrimoine culturel et linguistique". [[https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural\\_library\\_manifesto-fr.pdf](https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifesto-fr.pdf)]

<sup>22</sup> Droit n°1 : « Le droit d'accéder librement et sans discrimination à toutes les cultures et à une information plurielle » [[http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/biblib/charte\\_biblib\\_abf.pdf](http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/biblib/charte_biblib_abf.pdf)]

La question de l'exclusion est traitée en un bref paragraphe dans le mémoire d'Adèle Spieser sur les interdits en bibliothèques, en tant que solution de dernier recours.

“En situation de crise, c'est-à-dire lorsqu'un usager a un comportement jugé incompatible avec la sécurité des personnes ou des biens de la bibliothèque, l'utilisateur est généralement invité à quitter les lieux, de manière temporaire ou définitive. Seuls les services de police sont habilités à faire sortir manu militari les personnes qui refuseraient de sortir.”<sup>23</sup>

De fait, l'exclusion vient sanctionner l'aboutissement d'un processus de médiation infructueux. Si pour certaines bibliothèques, notamment universitaires, en venir à de telles extrémités reste un phénomène à la marge, pour beaucoup d'autres, il ne s'agit pas de situations rares ou extraordinaires, mais bien de nécessités quotidiennes qui interrogent la position de la bibliothèque en tant qu'institution autant que les postures professionnelles des bibliothécaires et leurs ressources émotionnelles, psychiques et physiques.

Comment concilier cette éthique d'inclusion et les injonctions constantes à “faire société” quand les individus qui la composent ne sont pas en capacité ou ne souhaitent pas adhérer à ce projet collectif qu'est le vivre-ensemble ? Ce mémoire se propose d'interroger cette vaste question à travers le traitement de l'exclusion en bibliothèque.

## C. Méthodologie

### *Un éparpillement des données*

Le travail a d'abord consisté à collecter des données déjà existantes : littérature professionnelle, colloques et journées d'études, forums et réseaux sociaux notamment Twitter, Reddit<sup>24</sup>. Il a permis de mettre en évidence deux choses : il y a effectivement une réflexion sur la question (dans la sphère anglophone plus que francophone), qui porte d'une manière générale sur la violence et les conflits en bibliothèque. Ensuite, les canaux “non-académiques” sont privilégiés pour la diffusion d'une parole libre et moins consensuelle sur ces questions.

### *Élaboration et lancement d'une enquête à destination des professionnels des bibliothèques*

Des échanges informels avec des professionnels au début du travail ont confirmé un intérêt pour le sujet des exclusions. Puis, des entretiens réalisés avec un premier échantillon de professionnels de terrain ou de l'administration, chargés d'encadrer le traitement d'exclusion ont inspiré l'élaboration d'un questionnaire. Ce questionnaire a

---

<sup>23</sup> SPIESER, Adèle. *Fais pas ci, fais pas ça : les interdits en bibliothèque*. Mémoire d'étude DCB, Enssib, 2012, p. 45 [<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56967-fais-pas-ci-fais-pas-ca-les-interdits-en-bibliotheque.pdf>].

<sup>24</sup> Un exemple de discussion entre bibliothécaires autour des exclusions d'utilisateurs sur Reddit : [https://www.reddit.com/r/Libraries/comments/8g3p8e/banned\\_patrons/](https://www.reddit.com/r/Libraries/comments/8g3p8e/banned_patrons/)

été conçu à destination de l'ensemble des professionnels des bibliothèques, sans distinction de sexe, de statut ou de niveau de responsabilité. Il s'agissait d'avoir à la fois des retours de cadres en charge de l'organisation de l'accueil des publics et responsables à la fois de l'interface entre leur bibliothèque et leur tutelle et entre leurs équipes et les usagers, mais aussi de recueillir la parole d'agents en prise directe avec ces situations mais non impliqués dans l'armature organisationnelle de leur institution.

Le questionnaire est resté ouvert du 6 janvier au 16 février 2020. Il a été diffusé en plusieurs vagues. Tout d'abord, une première diffusion sur deux groupes Facebook regroupant des milliers de professionnels des bibliothèques a permis un premier recueil de 66 réponses en trois jours, appelant deux observations :

- 77% des répondants travaillent en lecture publique
- Sur la question de la fréquence des exclusions, 38% des répondants ont coché la case "entre 1 et 3 fois tous les 2 ans".

Ce chiffre nous a paru étonnamment bas. Des entretiens de contrôle ont ensuite confirmé que la notion même d'exclusion n'était pas perçue par tous de la même manière – élément qui n'était pas apparu lors des discussions préalables au lancement du questionnaire, peut-être parce que les prises de contact débutaient justement par une explicitation de notre part du sujet et de l'axe de recherche envisagé.

À ce titre, citons l'exemple d'une répondante, responsable d'une petite bibliothèque (3 agents) d'une ville de 6 000 habitants du Nord de la France. Dans sa réponse au questionnaire, les exclusions étaient considérées comme très rares, "entre 1 et 3 fois tous les 2 ans". Après discussion avec elle, il s'avère que des exclusions de groupes d'adolescents pour la journée ont lieu chez eux... toutes les semaines.

Pourtant, une définition claire de ce que recouvrait le terme d'exclusion avait été donnée dans le chapeau introductif de l'enquête, mais il n'est pas certain que tous les répondants aient pris le temps de le lire.

Malgré le biais méthodologique évident induit par une modification du questionnaire après son lancement, deux décisions ont été prises :

- insister dans l'introduction sur le champ éminemment large couvert par la notion d'exclusion dans l'enquête ;
- corriger le tir en explicitant la question concernant la fréquence des exclusions<sup>25</sup>.

C'est la seule question qui ait été modifiée en cours d'enquête.

De fait, ce réajustement semble avoir clarifié les choses, dans la mesure où les résultats finaux font état de 79% de répondants en lecture publique, et le taux de réponse des expulsions "entre 1 et 3 fois tous les 2 ans" a chuté de 36% à 29%.

Conclusion : on peut légitimement estimer que la fréquence des exclusions est plus élevée que ne le fait apparaître l'enquête.

La communication du questionnaire s'est poursuivie par l'envoi de mails à des professionnels ciblés, la diffusion sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter), ainsi que sur des listes de diffusion ADBGV et ABF. À sa clôture, l'enquête totalisait 165 réponses.

---

<sup>25</sup> Modifiant la question de « *Quelle est la fréquence des exclusions d'usagers dans votre bibliothèque ?* » à « *Quelle est la fréquence des exclusions d'usagers dans votre bibliothèque ? (toutes les fois qu'une ou des personnes sont mises dehors, pas forcément exclues définitivement)* »

Le traitement des réponses a été long, car l'enquête comprenait un certain nombre de questions ouvertes. De plus, l'interface choisie ne permettait pas une grande finesse d'exploitation – impossible, notamment, de différencier les réponses de professionnels de BU ou de lecture publique, ce qu'il nous paraissait pourtant important de faire pour un certain nombre de thématiques.

### *Entretiens qualitatifs*

Une vingtaine d'entretiens ont été menés. Une dizaine de ces interlocuteurs et interlocutrices ayant répondu préalablement à l'enquête, la discussion a permis de préciser un certain nombre de points et de dispositifs. Au-delà de l'évocation des difficultés rencontrées avec les usagers, la question du management et de la cohésion d'équipe a souvent été au coeur de ces entretiens. Les personnes qui ont souhaité ne pas apparaître dans la liste des entretiens sont des professionnels en position de non-encadrement et au statut parfois plus précaire (monitrice étudiante, vacataire, magasinier...).



# I. LES BIBLIOTHÉCAIRES FACE À L'USAGER INGÉRABLE

---

## CHAPITRE 1 : EXCLURE UN USAGER, UNE PRATIQUE COURANTE

### A. Profil des répondants et incidence sur la perception

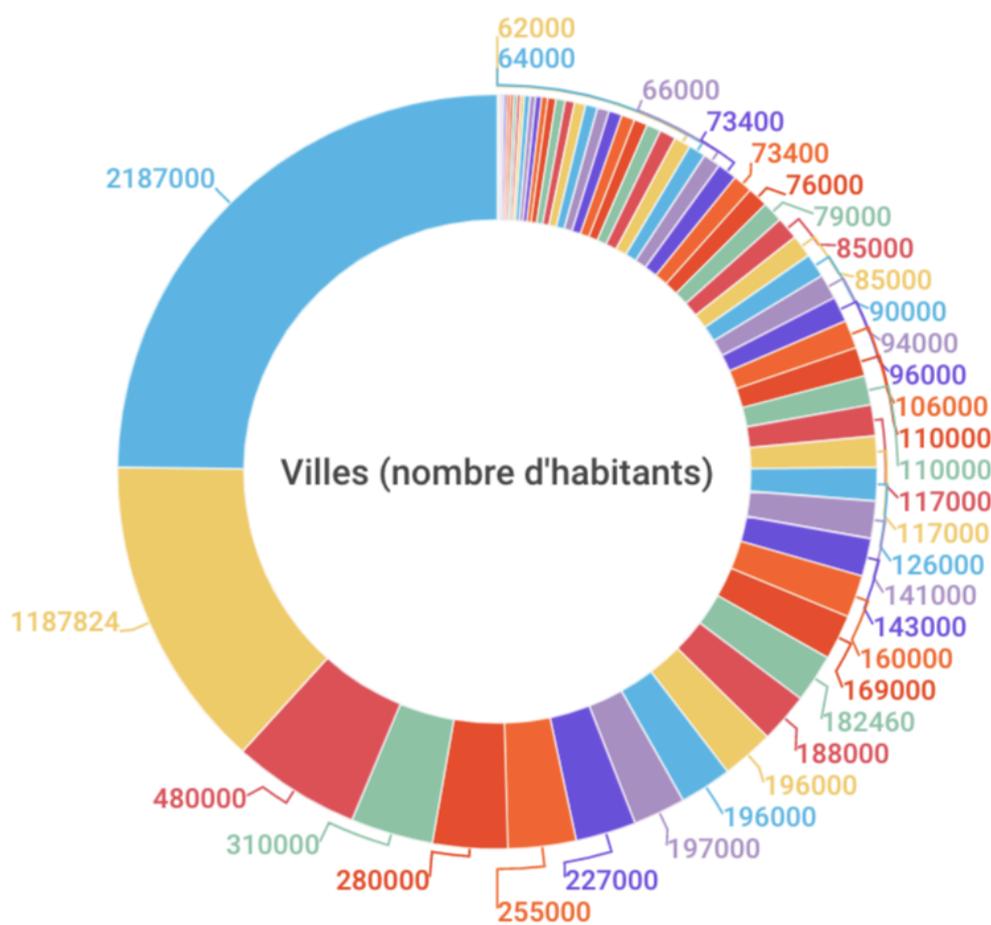
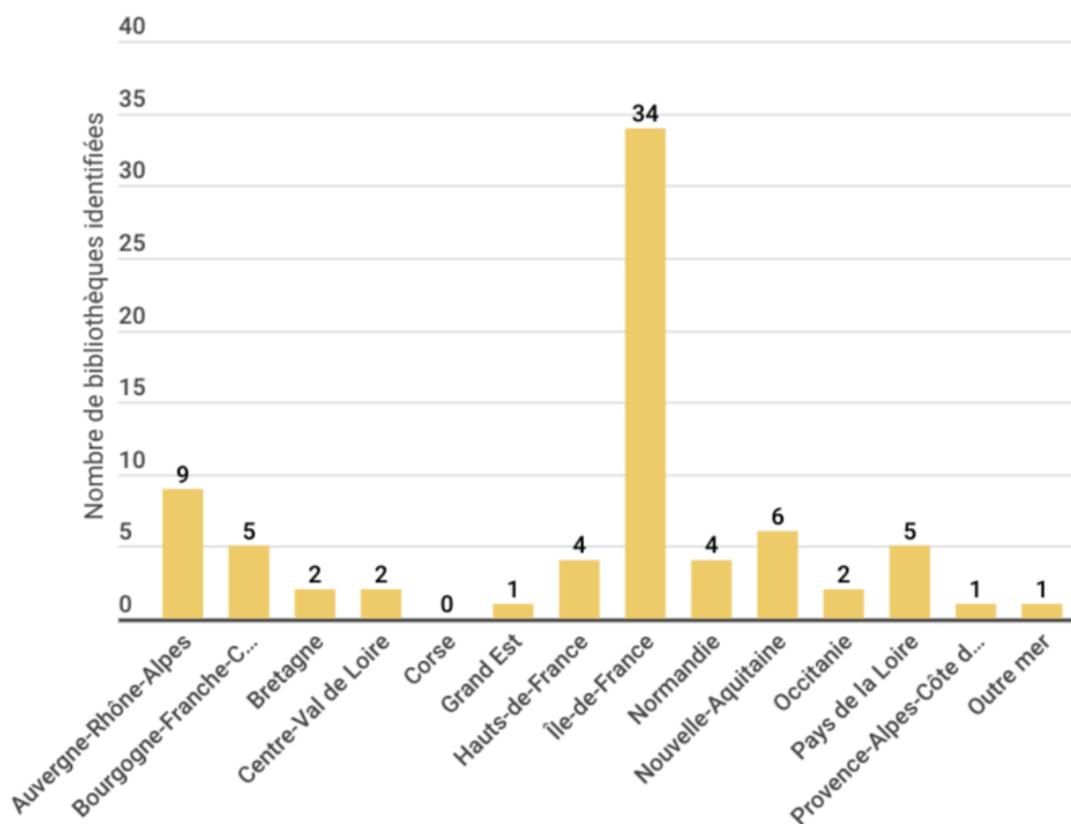
#### *Paramètres généraux*

165 personnes ont répondu à l'enquête, ce qui est infime comparé au nombre de professionnels potentiellement ciblés par l'enquête (environ 40 000 professionnels des bibliothèques en France). L'échantillon fournit cependant une matière suffisamment riche pour analyse dans le cadre de ce mémoire.

Du fait de la possibilité de choisir l'anonymat (ce qui fut le choix de 45% du panel), il n'est donc pas possible de garantir que la situation spécifique d'une bibliothèque n'ait pas été renseignée plusieurs fois. Toutefois, les quelques doublons identifiés ont été rempli par des collègues occupant des postes différents au sein d'une même organisation, et la divergence ponctuelle de leurs réponses aux mêmes questions fournit en elle-même matière à analyse : c'est le cas notamment pour une BU et une médiathèque, situées en région.

Concernant la géographie des répondants identifiés, toutes les régions sont représentées sauf la Corse. 89 autres réponses sont anonymes. Les bibliothèques ayant participé à l'enquête desservent des communautés de taille très diverse, allant de communes de 2 500 habitants à plus de 2 millions pour Paris (comment évaluer la taille de la communauté desservie par un établissement comme la BPI ?).

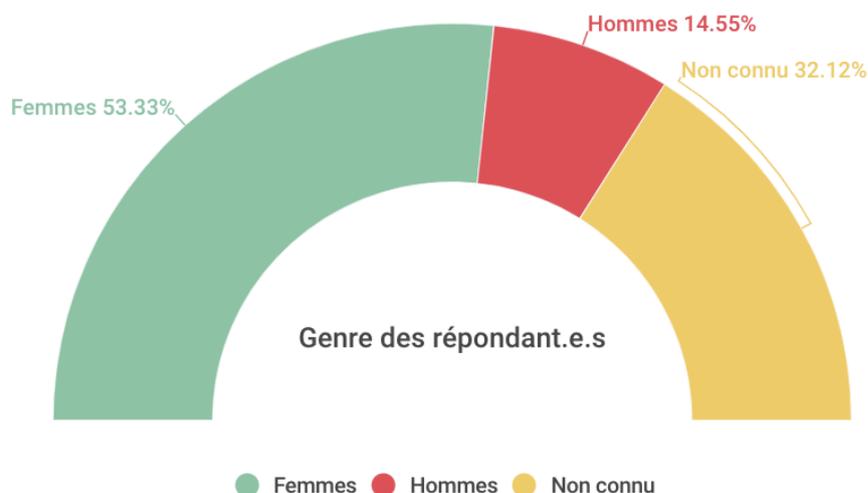
## I. Les bibliothécaires face à l'utilisateur ingérable



### La question de la confidentialité

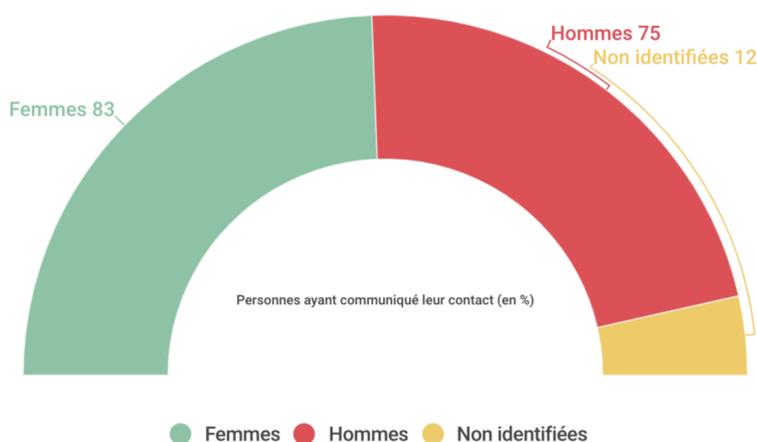
Il est vite apparu nécessaire de laisser la possibilité de l'anonymat, sinon le nombre de réponses aurait été moindre. Sur les 165 répondants, 91 sont identifiables, soit 55%. 9 personnes supplémentaires ont laissé un contact, sans pouvoir être identifiées pour autant. Sur les 74 répondants qui refusent d'être contactés/identifiés, 4 se justifient en invoquant la sensibilité du sujet ou "un devoir de réserve" (deux catégories C, un catégorie B et un "cadre" (sans plus de précision) : "Non (la question est sensible) mais merci de vous intéresser à ce sujet"). Sur 100 personnes ayant communiqué leur contact, plus d'un quart (28 personnes) a d'ailleurs préféré fournir une adresse email personnelle et non professionnelle (8 cat. A, 8 cat. B, 8 cat. C et 4 non connus), surtout quand le répondant a été prolixe, s'est impliqué dans le remplissage, et à plus forte raison quand il a mis en cause sa hiérarchie.

Genre des répondant.e.s (en %) :



83% des femmes a fait le choix de communiquer son contact contre 75% des hommes.

Genre des personnes ayant accepté de communiquer leur contact (en %) :



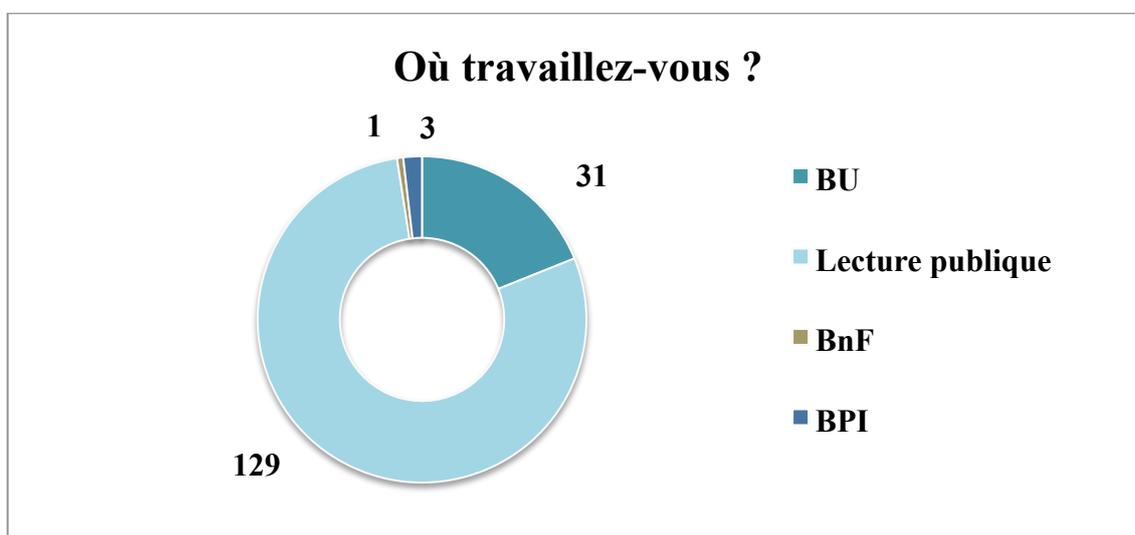
### *Le degré d'implication*

Différents degrés d'implication dans le remplissage de l'enquête ont été relevés :

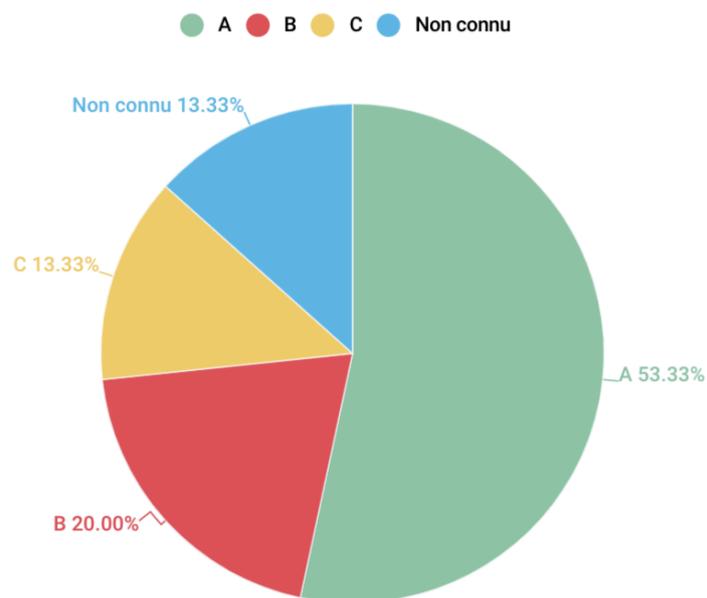
- **Très forte** : réponses très détaillées, charge émotionnelle évidente, avec 2 cas de figures : soit la personne donne son contact comme une incitation à continuer la discussion ainsi entamée, soit l'anonymat était justement la condition de la libération de cette parole et elle ne fournit donc que peu d'indices sur son lieu d'exercice.
- **Forte** : réponses détaillées, exigence de nuance, le répondant n'hésite pas à utiliser la case "autre" / donne son avis / argumente.
- **Modérée** : mélange de réponses minimales et de réponses développées là où des réponses plus substantielles sont effectivement attendues.
- **Faible** : réponses laconiques "oui" / "non", aucun développement, esquive de certaines sous-questions ou de volets. C'est le cas de certaines personnes dont les établissements ne sont pas ou peu confrontés aux expulsions, ou qui déclarent n'avoir pas eu l'occasion d'exclure d'utilisateur elles-mêmes au cours de leur carrière.

Le nombre de réponses à implication faible et très forte est relativement réduit, en revanche une majorité des répondants a eu un fort degré d'implication, et pour quelques autres, un degré modéré.

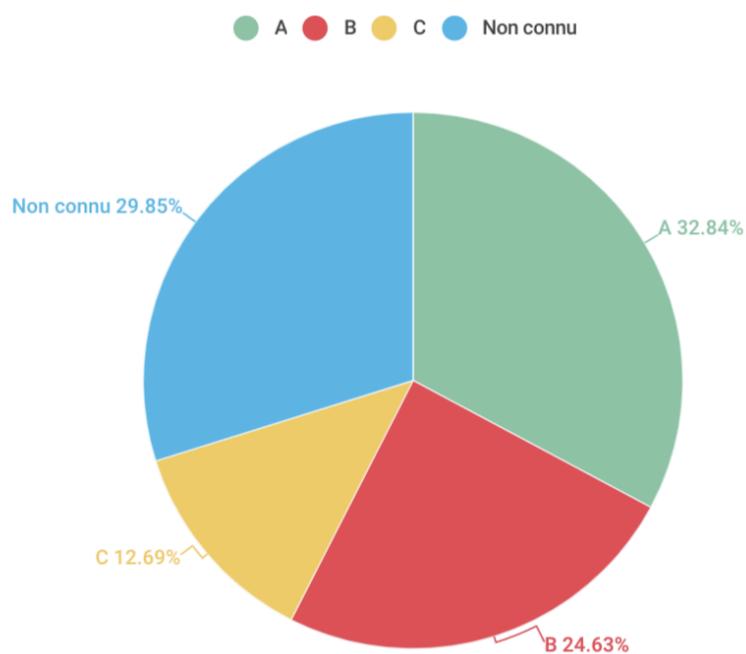
### *Des profils divers*



Répartition des répondant.e.s  
travaillant en bibliothèque universitaire par catégories :



Répartition des répondant.e.s  
travaillant en bibliothèque de lecture publique par catégories :



## B. Fréquence et typologie des problèmes et des exclusions

### *Des exclusions invisibles ?*

Il est difficile d'avoir un aperçu quantitatif car ce phénomène n'est pas pris en compte dans les enquêtes sur les bibliothèques<sup>26</sup>. C'est tout un volet du métier de bibliothécaire, parfois extrêmement chronophage et exigeant tant physiquement qu'émotionnellement, qui se trouve invisibilisé.

De plus, les violences et exclusions sont rarement comptabilisées par les établissements eux-mêmes : tâche fastidieuse, qui n'entre dans les attributions d'aucun agent dans l'organisation du travail de la bibliothèque, volonté de ne pas se focaliser sur les interactions négatives, ou absence de considération pour ce qui apparaît parfois comme des « non-événements » indignes de figurer dans des rapports d'activité car pourvoyeurs d'une image négative de la bibliothèque. Sans même parler des incivilités quotidiennes, les cas où la situation devient ingérable et engendre une demande d'intervention des forces de l'ordre ne semblent pas non plus comptabilisés. À la question ouverte n°19 « En 2019, combien de fois la police est-elle intervenue dans votre bibliothèque ? », un certain nombre de répondants soit admet son ignorance des chiffres (« je ne sais pas »), soit use d'approximations : « une dizaine de fois » ; « une ou deux fois » ; « plusieurs fois » ; « aucune en 2019 si ma mémoire est bonne » ; « pas de chiffres mais au moins 10 passages » « ... à ma connaissance » ; « 3 / 4 ? » ; « entre 5 et 10 fois, dont plusieurs fois pour le même ado violent envers les usagers et le personnel. Mais ils viennent souvent faire un tour pour s'assurer que tout va bien ».

La comptabilisation est également difficile car, comme l'enquête de Sandra Jarry<sup>27</sup> l'avait mis en relief, la définition même de ce qui fait violence varie selon les agents. Lors de certains de nos entretiens, les interlocuteurs étaient réticents à utiliser le terme d'exclusion pour évoquer les expulsions d'usagers, car le terme leur paraissait trop violent et trop fort par rapport à la banalité de ce qu'ils vivaient au quotidien dans leur établissement (« on les fait sortir »), préférant réserver le terme d'exclusion aux cas de sanctions de mise à distance de longue durée.

### *Y-a-t-il un profil type de l'usager sujet à exclusion ?*

Question délicate s'il en est, tant les situations sont nombreuses et intimement lié au type d'établissement dans lequel elles interviennent. Sandra

---

<sup>26</sup> Dans l'enquête du Ministère de la Culture *Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016* par exemple, aucun développement sur les usages conflictuels, les violences, les exclusions [\[https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-Lecture/Actualites/Enquete-sur-les-Publics-et-les-usages-des-bibliotheques-municipales-en-2016\]](https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-Lecture/Actualites/Enquete-sur-les-Publics-et-les-usages-des-bibliotheques-municipales-en-2016).

<sup>27</sup> JARRY, Sandra. *Violence et incivilité des usagers en bibliothèque municipale : perceptions, causes, solutions*. Mémoire DCB, janvier 2015, p. 13 [\[https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65122-violence-et-incivilite-des-usagers-en-bibliotheque-municipale-perceptions-causes-solutions.pdf\]](https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65122-violence-et-incivilite-des-usagers-en-bibliotheque-municipale-perceptions-causes-solutions.pdf)

Jarry, après avoir présenté les trois catégories d'utilisateurs « bien connues des professionnels » que sont les jeunes, les personnes sans domicile fixe et errantes, et les personnes en détresse psychique et sous l'emprise de substances diverses, a conclu que l'incivilité pouvait venir de n'importe quelle personne : « l'apparition de l'utilisateur ordinaire en tant qu'émetteur de violence constitue l'une des surprises de ce travail<sup>28</sup> ». Et c'est bien ce qui peut être déstabilisant dans le quotidien de bibliothécaire en situation d'accueil : ce n'est parfois qu'au fur et à mesure de l'échange avec l'utilisateur que le bibliothécaire peut déceler des signaux d'alerte (incohérences, exigences surprenantes, obsessions, troubles)<sup>29</sup>.

De nombreuses personnes ayant répondu à l'enquête mentionnent les comportements des « jeunes », « les ados » comme la principale source de tension dans leur quotidien. Mais plusieurs ont confié en entretien que les exclusions les plus compliquées qu'elles avaient eu à gérer avaient été le fait de personnes maîtrisant tout à fait les codes de la bibliothèque<sup>30</sup>, et qui justement tentaient d'en tirer profit à leur avantage (obtention de passe-droits, notamment par rapport aux règles de prêts ou à l'usage des postes informatiques). Ces personnes qui bénéficient, en outre, d'une bonne voire excellente maîtrise de la langue et usent de cette rhétorique pour tenter d'instaurer un rapport de domination face à l'agent auquel ils ont affaire<sup>31</sup> (démarches procédurières, attaques contre les fonctionnaires, insinuations ou insultes à caractère raciste, sexiste ou xénophobe).

C'est pourquoi il nous a paru plus intéressant d'orienter l'enquête et la réflexion sur les comportements problématiques et sur les modalités d'interactions entre les professionnels et les publics, plutôt que de cibler des catégories de « publics à problèmes » - d'autant plus quand on constate que certains cumulent toute une gamme de comportements perturbant le vivre-ensemble.

Les résultats de l'enquête se trouvent en annexe, mais une partie des données va être exploitée tout au long de ce travail. Les numéros correspondent aux questions de l'enquête. Tous les graphiques sont issus des données recueillies dans le cadre du questionnaire.

---

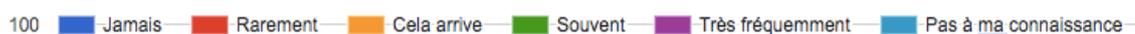
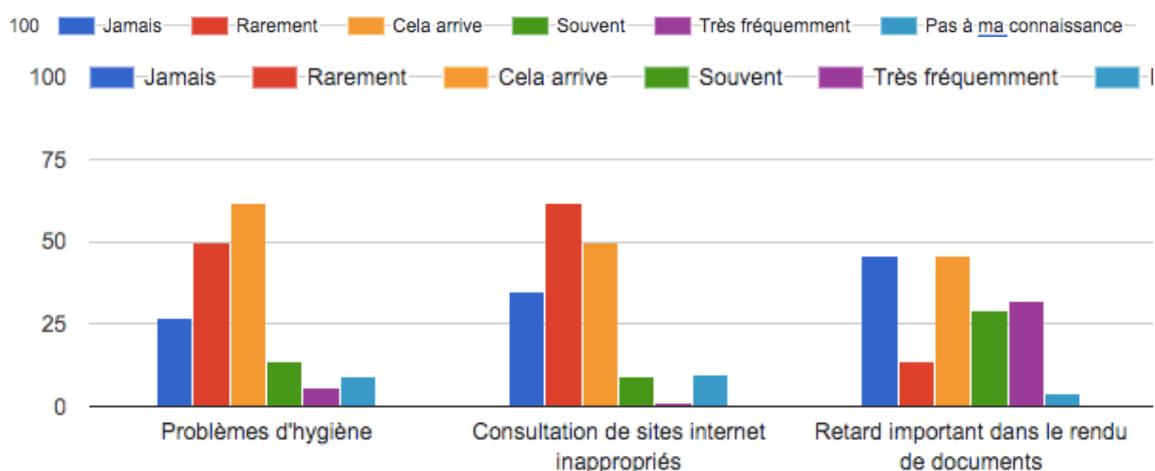
<sup>28</sup> **JARRY, Sandra.** *Violence et incivilité des usagers*, p. 25.

<sup>29</sup> « Une personne a dérapé pour un document réservé qui n'était pas disponible. La personne a été violente et nous n'avons rien vu venir. En général certaines situations sont parfois problématiques comme les gros retards ou les documents dégradés par exemple. Dans ces cas—là nous faisons attention à notre manière de communiquer. Mais dans ce cas précis. Nous avons juste signalé à cette personne, inscrite depuis des années, que le livre qu'elle avait réservé n'était pas encore rentré. Elle a eu une réaction disproportionnée. Depuis l'équipe est un peu perturbée. Mais nous travaillons avec des humains, ce n'est pas toujours simple d'anticiper ce qui posera problème ou pas. » (Réponse n°12 au questionnaire)

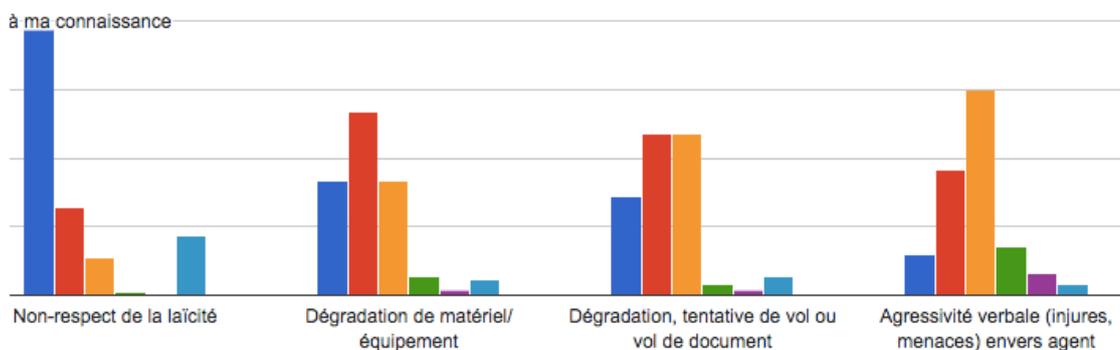
<sup>30</sup> « Un usager particulièrement en retard, manifestation cultivée et maîtrisant parfaitement une rhétorique anti-fonctionnaires et refusant de sortir en créant du scandale. N'a cédé qu'à l'arrivée des forces de l'ordre. » Réponse n°39 au questionnaire)

<sup>31</sup> « Ce que Macé nomme « l'incivilité du riche », le fait d'individus socialement puissants que l'entreprise considère a priori comme de 'bons clients'. » dans **MOREAU, Sarah, GUYOT, Sandrine.** Quand travailler expose à un risque d'agression : des incivilités aux violences physiques. *Note scientifique et technique de l'INRS*, n°288, octobre 2010, p. 17 [[http://foadp.free.fr/documents/agressions\\_inrs.pdf](http://foadp.free.fr/documents/agressions_inrs.pdf)]

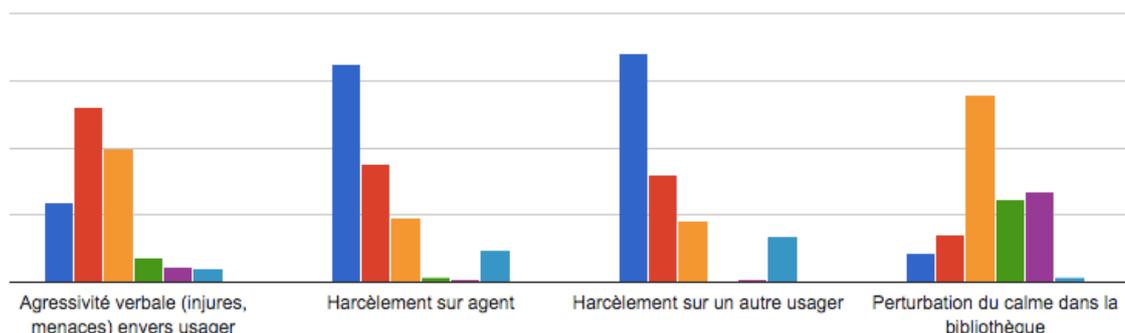
**Question 5. Parmi les situations suivantes, lesquelles se sont déjà produites dans votre bibliothèque ? (en % du nombre de fois qu'elles ont été cochées)**



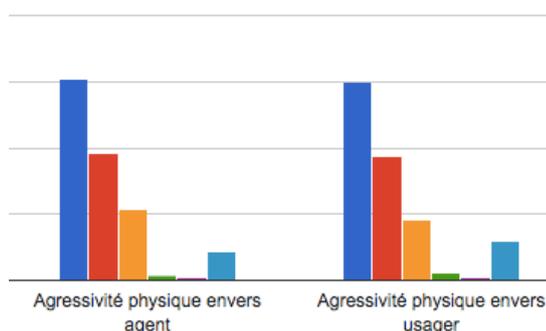
5. Parmi les situations suivantes, lesquelles se sont déjà produites dans votre bibliothèque sans forcément entraîner une exclusion ?



5. Parmi les situations suivantes, lesquelles se sont déjà produites dans votre bibliothèque sans forcément entraîner une exclusion ?



## I. Les bibliothécaires face à l'utilisateur ingérable



On le voit – s’il était besoin de le prouver – la bibliothèque n’est pas un espace exempt de tensions. A côté des thématiques proposées dans le questionnaire, les répondants ont souhaité en ajouter d’autres :

BU	Lecture publique
Le bruit	Activités non compatibles avec la lecture sur place
Exclusion d'emblée des enfants (mineurs de moins de 16 ans) inscrit dans le règlement des lecteurs	Parents qui utilisent la bibliothèque comme une garderie
Nous avons eu le problème d'une personne qui était suspendue de prêt dû au retard de ses documents et qui refusait de sortir de la bibliothèque alors que nous fermions pour nous rendre à une réunion extérieure.	Consommation d'alcool et utilisation toilettes enfant par des adultes (interdite par règlement intérieur)
Usurpation de sessions informatiques, accaparement de matériel, usage de collection (y compris masturbation) dans les toilettes, trafic de stupéfiants	Masturbation dans les espaces publics / usage de drogue avec seringue
Usage de l'espace calme : joueurs de cartes, jeux en ligne, attitude générale inappropriée	Prière de confession islamique entre les rayons
Usurpation de session informatique, grivèlerie	Usager avec des troubles psy à canaliser
Non respect de l'interdiction de manger à	Ivresse. Fume (et pas que du tabac) dans les espaces. SDF qui "s'est installé" dans les toilettes (planque de la bouffe,

## I. Les bibliothécaires face à l'utilisateur ingérable

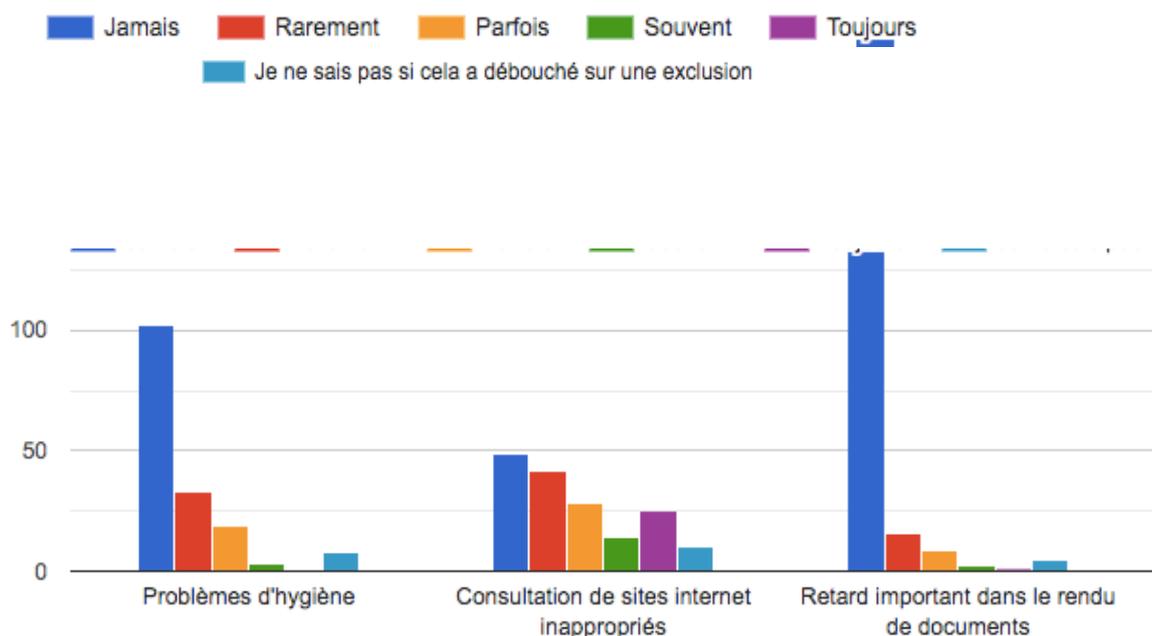
l'intérieur de la bibliothèque	etc). Rentre en scooter dans le hall.
Comportement inapproprié dans la bibliothèque (de nature sexuelle)	Comportement non conforme aux mœurs (atteinte à la pudeur), manipulation et consommation de drogues illicites, alcoolisme manifeste dans un lieu public, utilisation de patins à roulettes/trottinettes dans l'enceinte
Ivresse	Non respect du règlement (consommation de boisson/nourriture hors des espaces prévu)
	"Vocabulaire fleuri" sans qu'il y ait d'agressivité
	Personnes avec des comportements inadaptés en raison d'une prise d'alcool, drogue ou médicaments
	La question de départ est quel type d'exclusion, si c'est une exclusion temporaire où l'on demande à l'utilisateur de sortir se calmer quelques heures avant de revenir ou une exclusion plus longue ou définitive. Nous procédons à des exclusions afin de permettre à nos jeunes de se calmer dehors avant qu'ils ne puissent revenir. une seule fois il y a eu une exclusion d'une lycéenne relativement violente d'un mois. Il n'y a jamais eu d'exclusion définitive. (nous sommes à côté d'un lycée et les étudiants ne respectent pas toujours le lieu de travail des autres usagers.)
	Hurllements, vociférations diverses...
	Personne Alcoolisée
	Etat d'ébriété
	Remarques déplacées envers le personnel
	Ivresse prononcée, matériel dangereux
	Pratiques alcooliques et autres substances illicites
	Ivresse, ou drogue
	Cris, chahut, courses dans les escaliers
	Folie

**BnF :** « Comportements sexistes, remise en cause du règlement, (...) difficultés à apporter des solutions pour des profils en situation de handicap (manques d'outils, de solutions, de formation des agents...) qui entraîne agressivité ou réponse non adaptées entraînant des exclusions. »

**BPI :** « Consommation d'alcool dans les espaces »

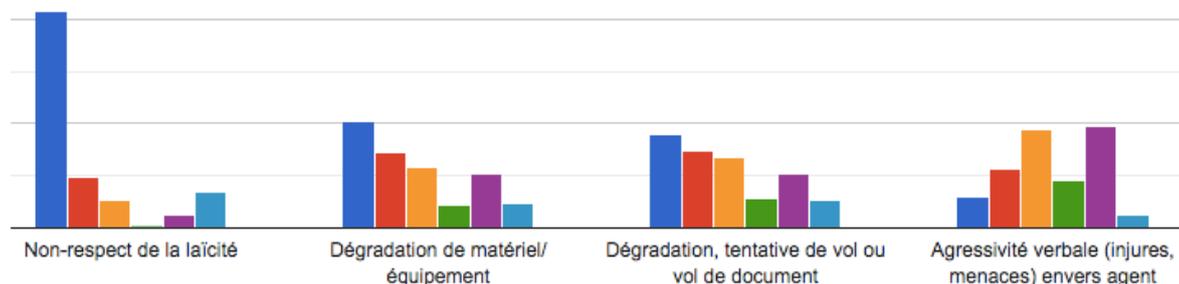
« Comportement étrange dû à des problèmes psy (style tourner sur soi-même pendant longtemps), activités illégales (deal) »

**Question 7. Parmi les situations suivantes, lesquelles peuvent déboucher sur des exclusions ? (en % du nombre de fois qu'elles ont été cochées)**

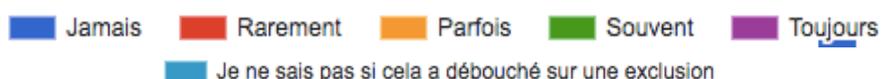


7. Parmi les situations suivantes, lesquelles peuvent déboucher sur des exclusions ?

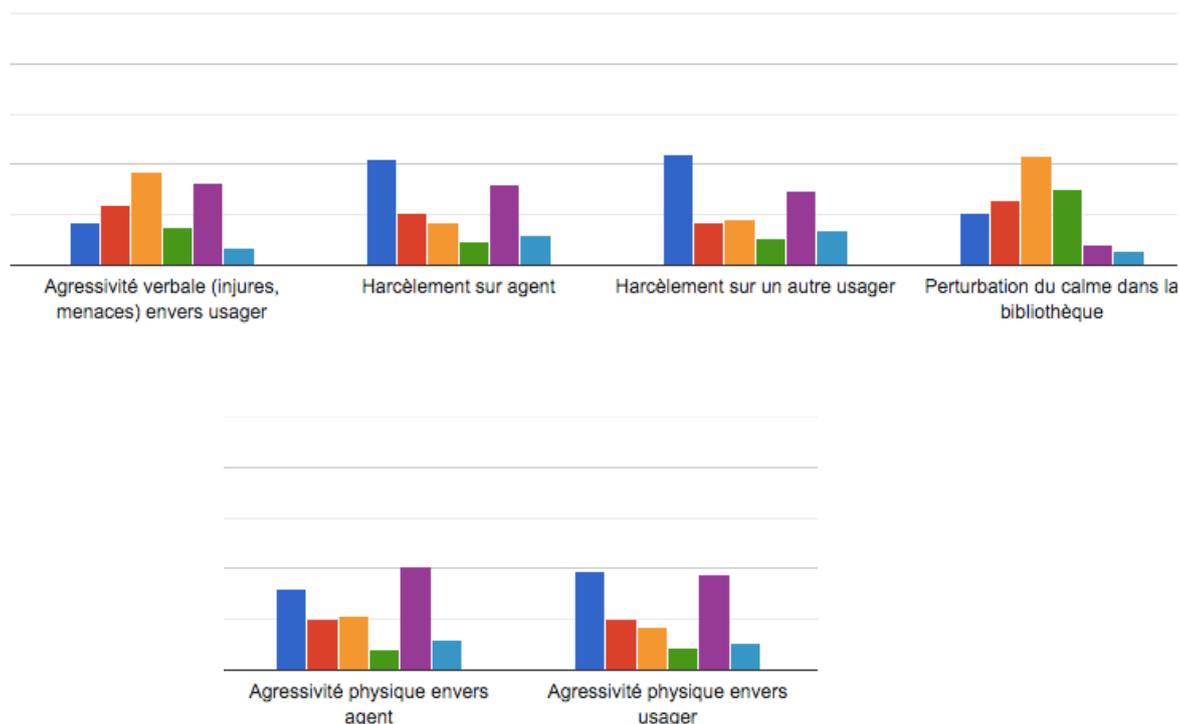
cela a débouché sur une exclusion



## I. Les bibliothécaires face à l'utilisateur ingérable



7. Parmi les situations suivantes, lesquelles peuvent déboucher sur des exclusions ?



Concernant les actes pouvant mener à une exclusion, on remarque plusieurs choses :

Des agents en lecture publique ont mentionné des exclusions pour consommation de nourriture (« souvent »), pour des « attitude et propos déplacés d'adultes vis-à-vis d'enfants », ou pour des bagarres entre usagers.

Les BU comme les bibliothèques municipales sont confrontées à des usagers présentant des troubles mentaux (« crises de paranoïa par exemple », « Délires d'origine psychiatrique ») ou des troubles du comportement.

La présence de drogue ou d'alcool est citée comme un problème récurrent pouvant mener à des exclusions. Cette directrice de SCD le confirme « Un jour on m'a signalé cet homme assis dans l'une des cages d'escalier, ivre. Il ne dérangeait personne mais s'il s'était passé quelque chose, j'aurais été responsable donc j'ai préféré l'obliger à partir, par prévention. »

Le retard important dans le rendu de documents, s'il apparaît assez fréquent, ne donne quasiment plus matière à exclusion, ce dont on peut se féliciter à l'heure

où le mouvement d'abolition des pénalités de retard prend de l'ampleur en France, inspiré par les bibliothèques d'outre-Atlantique<sup>32</sup>.

On constate également une réticence à exclure des personnes présentant des problèmes d'hygiène. Cette situation est, de l'aveu des professionnels, l'une des plus délicates à gérer car, si elle met en jeu le vivre-ensemble (désertion des espaces autour de la personne qui sent fort, plaintes des autres usagers), elle touche directement à la dignité de la personne. Une responsable de médiathèque avouait des divergences avec une collègue qui considérait que cette question devait être strictement traitée, mais « quand il s'agit d'enfants ou d'adolescents issus de familles défavorisées, ils sont déjà victimes de discriminations par les autres, je me refuse à les mettre dehors car ce n'est pas leur faute, c'est une question de morale je trouve. Je préfère faire de la pédagogie dans ces cas-là. Mais je voudrais bien qu'on me dise comment ne pas les stigmatiser, les parents ne sont pas visibles. » Un autre agent évoque « une personne désocialisée (mais pas SDF) qui dégageait une odeur très forte et gênante. Il s'est mis à venir régulièrement. Il a fallu trouver les mots, alors qu'il était dans le déni...<sup>33</sup> »

Mêmes réticences concernant les questions touchant à la laïcité, bien que la situation se présente rarement : seule une minorité des répondants envisage une exclusion (rarement : 24 ; parfois : 13 ; toujours : 6 contre 104 voix qui n'excluraient jamais pour cette raison), ce qui signifie que la médiation seule est généralement suffisante. En revanche, c'est le domaine dans lequel le plus de répondants (17) ont dit « ne pas savoir si cela avait débouché/pourrait déboucher sur une exclusion », signe qu'un travail reste à faire autour de l'appréhension de cette problématique en bibliothèque.<sup>34</sup>

Les répondants sont partagés quant à la consultation des sites internet « inappropriés », entre des postures plus ou moins sévères. On peut penser que, ici comme sur bien d'autres thématiques, la répétition de la consultation abusive entre pour beaucoup en jeu. Un agent en médiathèque : « Quand on a un signalement, généralement ça porte sur des contenus à caractère pornographique, on va voir la personne et on va la surveiller à l'avenir s'il n'a pas été possible de la prendre sur le fait. La sanction d'exclusion tombe généralement si un enfant est impliqué parmi les témoins, ou si le visionnage s'accompagne de masturbation ou de comportements déplacés envers les autres usagers à proximité, notamment les jeunes femmes. »

On constate enfin une différence de traitement des agressions verbales et physiques, selon qu'elles visent d'autres usagers ou des agents. Les agressions envers ces derniers sont légèrement plus susceptibles d'engendrer des exclusions.

La question de la saisonnalité des tensions (et donc des exclusions) semble vraiment dépendre du contexte local ; si pour certains interlocuteurs en entretien

---

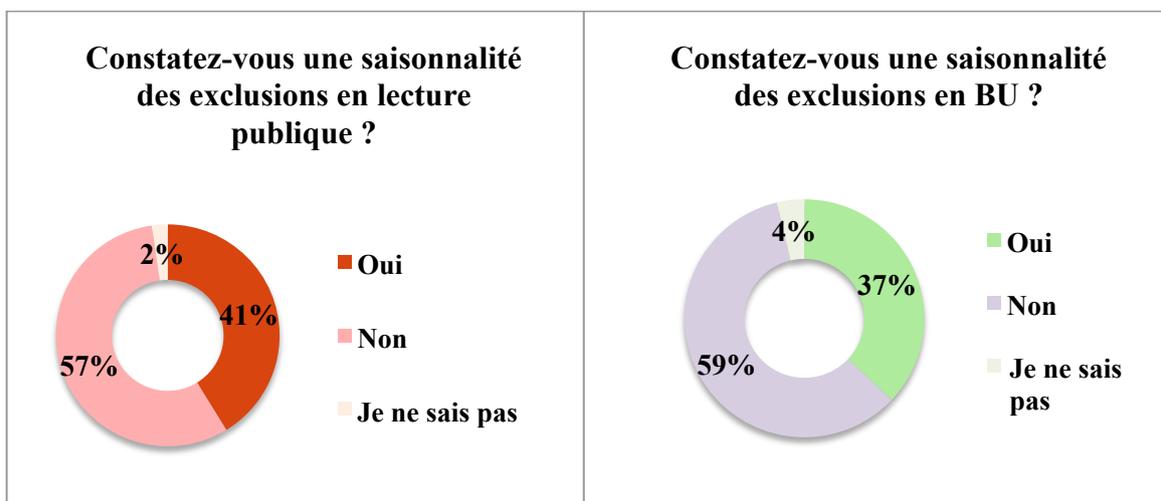
<sup>32</sup> **JOST, Clémence.** « Abolition des pénalités de retard en bibliothèques : un mouvement qui prend de l'ampleur outre-Atlantique », *Archimag*, 05/11/19 [https://www.archimag.com/bibliotheque-edition/2019/11/05/abolition-penalites-retard-bibliotheques-mouvement-ampleur-outre]

<sup>33</sup> Réponse n°58.

<sup>34</sup> *Confer* l'intervention de Françoise LEGENDRE à la journée « Bibliothèques et Valeurs de la République » organisée par la BPI, l'ABF et la Médiathèque André Malraux à Strasbourg [https://webtv.bpi.fr/fr/doc/14025/?\_ga=2.78881428.1041529756.1583011244-1139171509.1579709983], et se reporter plus précisément aux préconisations de son rapport *Laïcité et fait religieux dans les bibliothèques publiques*, IGB, 2016.

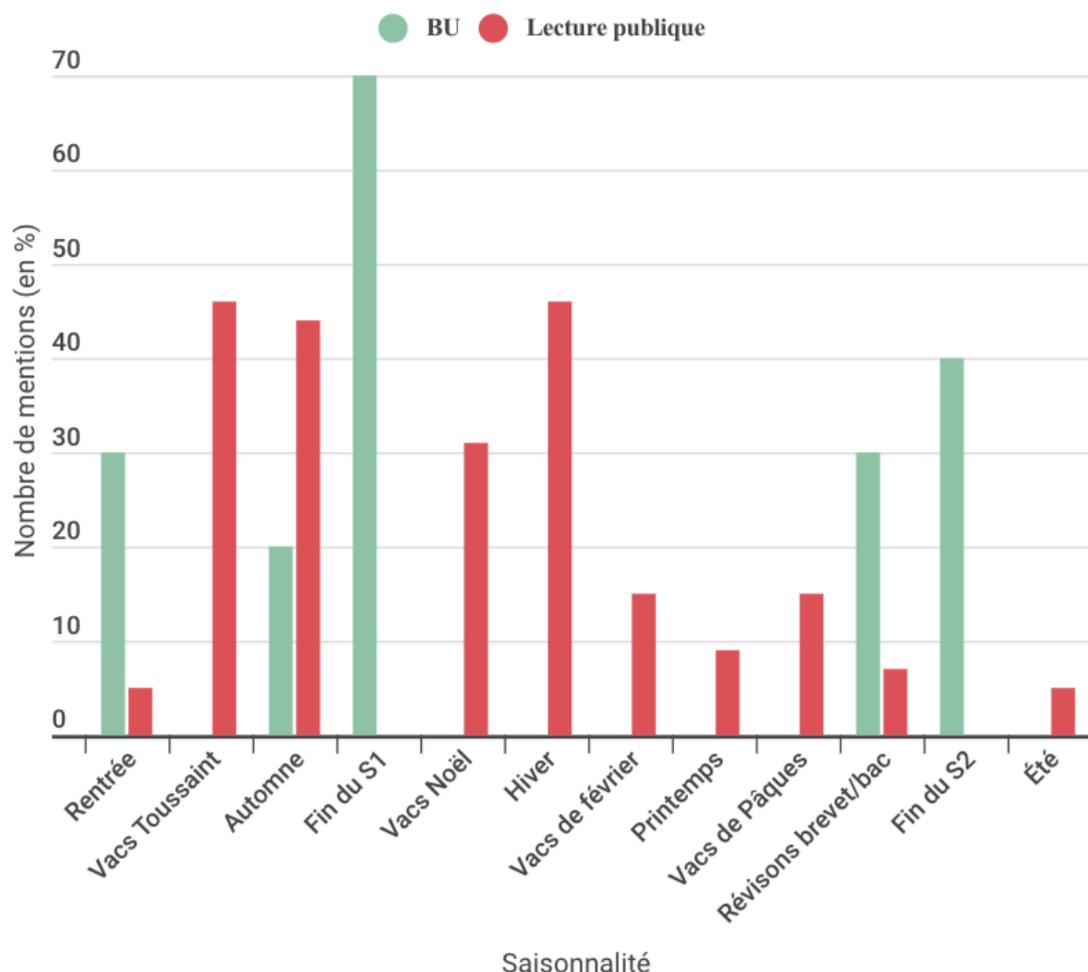
elle était tout à fait évidente (l'hiver, les mercredi et samedi après-midis etc.), pour d'autres établissements, cela semble beaucoup moins net. En BU, le phénomène est étroitement corrélé au calendrier universitaire (rentrée, périodes de partiels) et scolaire (période de révision du bac avec l'arrivée des lycéens qui investissent les espaces).

Les jours de fermeture de la BU, la BM voit généralement le nombre de ses fréquentants étudiants augmenter parfois de manière considérable, ce qui occasionne de nombreuses plaintes de la part des usagers « habituels »<sup>35</sup>. Les bibliothécaires sont souvent démunis quant aux réponses à apporter : « on ne peut quand même pas exclure les étudiants, mais ils prennent toutes les places assises ». Les solutions apportées sont généralement de rappeler le caractère non académique de la bibliothèque et d'être vigilant quant aux espaces jeunesse, comme l'explique la responsable d'une grande médiathèque : « je suis intransigente quand je vois des étudiants investir les espaces jeunesse. Sinon, parents et enfants n'osent plus y aller. Par contre, ça ne me dérange pas qu'ils soient assis au sol dans certains recoins pour travailler, contrairement à d'autres collègues qui trouvent cela irrespectueux. Mais quand on a un nombre de places limité, on fait avec ! »



<sup>35</sup> Confer à titre d'exemple la lettre reproduite in extenso d'un usager à la direction de la bibliothèque municipale, mécontent de la présence des étudiants et demandant de circonscrire leur présence à un seul étage de la médiathèque, dans **WATY, Bérénice**. Quand le monde des bibliothèques se livre : ethnographie du quotidien de bibliothécaires, *Rapport commandé par le ministère de la Culture*, Laboratoire d'anthropologie et d'histoire de l'institution de la culture, novembre 2011, p. 93.

## I. Les bibliothécaires face à l'utilisateur ingérable



Les exclusions d'utilisateurs sont donc l'aboutissement de conflits liées à un certain nombre de problématiques bien connues des bibliothécaires : problèmes d'hygiène, comportements incommodes, usagers sous substances, troubles comportementaux ou psychiatriques, violences verbales (insultes, menaces) ou physiques (agressions). Elles ont lieu dans la plupart des bibliothèques, bien que leur fréquence varie énormément selon la taille de l'établissement, le comportement des publics qui le fréquentent, ainsi que la manière qu'ont les bibliothécaires de gérer ces comportements.

## CHAPITRE 2 : LA BIBLIOTHÈQUE EXCLUANTE

### A. L'exclusion, une violence à l'encontre de l'utilisateur ?

#### *La mise au ban de la société-bibliothèque*

La privation de l'accès à un lieu public peut avoir, pour certaines personnes, des conséquences graves. Les publics en marge, les personnes âgées trouvent parfois dans le refuge de la bibliothèque le seul espace de leurs interactions humaines. La bibliothèque est également, pour beaucoup, le seul point de connexion avec le monde, à travers l'accès à Internet. Pour les personnes d'origine étrangère, l'accès à un poste informatique de la bibliothèque peut être l'unique moyen de communiquer avec les proches. Un directeur de médiathèque insiste « Priver quelqu'un de service public, c'est quelque chose d'extrêmement lourd, il faut vraiment parvenir à doser les durées d'exclusion de manière à ce que ce soit, je dirais, proportionné. Ce n'est pas évident, il n'existe pas de grille. »

« Cette vieille dame posait des problèmes, elle faisait des réflexions racistes et xénophobes mais elle était à la limite de la désocialisation, donc on a pas mal hésité avant de l'exclure. » Un autre agent confirme : « Elle a fini par être exclue pour 4 mois, ça l'a calmée, maintenant elle a compris jusqu'où elle ne devait plus aller. »

Pour certains usagers qui sont à la frontière de la désocialisation, le conflit est l'un des rares moyens d'interaction : « Tant qu'ils ne trouvent pas d'opposition, tant que le conflit n'éclate pas, ils vont revenir à la charge, que ce soit auprès d'agents ou des autres usagers. C'est peut-être leur manière à eux d'exister » note un cadre en bibliothèque de quartier. Tout l'enjeu pour ces personnes est de flirter avec la ligne parfois très étroite qui les sépare de l'exclusion de la bibliothèque. On pourrait les rapprocher des personnes « proches de la phase de dépendance du processus de disqualification sociale » telles qu'étudiées par S. Paugam et C. Giorgetti dans leur travail sur les pauvres à la BPI<sup>36</sup>.

### *L'exclusion, une humiliation*

Bien qu'elle soit parfois recherchée à dessein, l'exclusion sanctionne une incompatibilité de l'individu avec les règles implicites ou explicites du vivre-ensemble, et donc une forme d'inadaptation au processus de socialisation : à ce titre, l'exclusion est souvent une humiliation<sup>37</sup>. L'humiliation est un puissant facteur d'accélération et de montée en puissance de la situation de conflit. C'est la raison pour laquelle toute la difficulté pour les agents est de parvenir à faire respecter le cadre, de manière ferme, sans pour autant humilier l'utilisateur. Cette dimension est d'autant plus sensible qu'en bibliothèque, le conflit est forcément public et que l'exclusion peut vite devenir un spectacle pour les autres usagers qui assistent à la scène. Ce paramètre peut, selon la situation, faciliter la tâche de l'agent : l'utilisateur subit la pression sociale qui l'entoure et sort rapidement de scène. Mais il peut également l'entraver : l'utilisateur se nourrit de l'attention portée sur lui et l'altercation devient un jeu de rôle théâtral dont les autres usagers sont les spectateurs fortuits. Dans ce cas-là, la question de l'honneur devient d'autant

---

<sup>36</sup> GIORGETTI, Camila et PAUGAM, Serge. *Des pauvres à la bibliothèque : enquête au Centre Pompidou*, PUF, 2013, p. 67.

<sup>37</sup> Certains usagers choisissent d'ailleurs de s'auto-exclure pour ne pas avoir à subir une exclusion en bonne et due forme de la part des autres ou de l'institution : *confer* l'étude sur les usagers proches de la phase de rupture dans GIORGETTI, Camila et PAUGAM, Serge. *Des pauvres à la bibliothèque...*, p. 138 à 140.

plus cruciale, et il est important de ménager au lecteur ou à la lectrice une porte de sortie 'honorable', lui permettant de sortir de scène sans (trop) perdre la face<sup>38</sup>.

Pour certaines personnes qui ont déjà été bannies d'institutions dans le passé, notamment par des exclusions d'établissement scolaire après conseil de discipline, l'exclusion – bien que parfois revendiquée - d'une institution publique comme la bibliothèque ramène à ce qui n'en reste pas moins un stigmate social, dans une société française qui fonde le salut social de l'individu sur la réussite scolaire. Comme le relève Denis Merklen pour les quartiers de la Plaine Saint-Denis, l'école et la bibliothèque sont souvent mises « dans le même panier » et « l'une et l'autre souffrent des conséquences de la violence qu'elles (ou leurs personnels) exercent sur les élèves et les usagers<sup>39</sup>. »

La question des enfants laissés dans la bibliothèque sans surveillance est un problème auxquels sont confrontés nombre de professionnels en médiathèque. Sur Twitter, une bibliothécaire américaine déplore : « On a cette même famille, tous les samedis, où le grand-père lâche les 5 gamins dans la bibliothèque sans surveillance, jusqu'à la fermeture où il vient les récupérer. Les plus âgés (12 et 10 ans) sont censés surveiller les plus jeunes (qui ont 5, 7 et 8 ans), ce qu'ils ne font pas. Tous. Les. Samedis. » et à son interlocuteur qui lui conseille d'appeler la police, elle répond « Honnêtement, les gamins n'ont pas une vie rose à la maison et bien qu'ils soient une gêne, au moins [la bibliothèque] leur donne un cadre. On s'en accommode... pour l'instant<sup>40</sup>. »

Face à une maman voilée au visage dissimulée qui se rend à la bibliothèque avec ses enfants, faut-il faire respecter la loi que nul n'est censé ignorer ? Ou bien éviter une humiliation à toute la famille et laisser de côté cet aspect pour les servir comme n'importe quels autres usagers ?

Autant de questions qui posent aux agents des dilemmes moraux ou éthiques, qui méritent donc d'être réfléchies en amont.

## B. La bibliothèque créatrice et aggravatrice de tensions

### *Trop tâtilon, trop laxiste*

«Dix minutes s'écoulent pendant lesquelles nous engageons l'échange ; une bibliothécaire arrive, scandalisée et ulcérée par notre chuchotement continu et nous invite à partir discuter dehors. "Ici, vous êtes dans une bibliothèque", nous

---

<sup>38</sup> Par exemple, se focaliser sur le comportement problématique, ne pas mettre en cause la personne en elle-même ou sa légitimité à fréquenter la bibliothèque.

<sup>39</sup> MERKLEN, Denis. *Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques ?* Villeurbanne, Enssib, coll. « Papiers », 2013, p. 118.

<sup>40</sup> « We have the same family every Saturday where the grandpa drops off 5 kids and let's them run free by themselves until he comes and gets them at closing. The older ones, 12 and 10, are supposed to watch the younger ones (5, 7, 8) but they don't. Every. Single. Saturday. » (@redhead312 - Tweet du 25/02/2020, 01h51) ; « Honestly, kids had a bad home life and while they get annoying, it keeps them straight. We put up with it... for now. » (@redhead312 - Tweet du 25/02/2020, 22h44)

rappelle-t-elle avec un regard appuyé envers l'adulte du trio. Les bibliothécaires interviennent dans la définition des situations qui se créent en BU : C. Poissenot et S. Ranjard<sup>41</sup> expliquent que, à travers leurs sourires, leurs regards, leurs rappels à l'ordre ou leur laisser-faire, ils valident ou désapprouvent l'atmosphère en cours de constitution par les usagers. Ils le font en prenant pour référence leurs représentations de la bibliothèque et de son public légitime.<sup>42</sup>

La question de l'attitude des bibliothécaires comme catalyseur de tensions est revenue à de multiples reprises, à la fois dans l'enquête et en entretien<sup>43</sup>. Chaque agent a un seuil de tolérance différent en fonction de son éducation, de ses valeurs et de son caractère, jauge initiale sur laquelle tout un ensemble de facteurs quotidiens peut interférer : fatigue, contrariétés, angoisses, traumatismes, soucis personnels. Le rappel du cadre peut donner lieu à toute une série de réactions contestataires si il est perçu comme injustifié et donc injuste. La manière d'énoncer les règles et le travail de leur justification sont donc primordiaux<sup>44</sup>.

### *Prescription et mépris*

« Deux catégories d'usagers se côtoient : des lecteurs / emprunteurs, publics des œuvres, et à ce titre considérés comme le 'vrai' public, ceux qui remplissent leur 'mission' d'usagers en se conformant à la vocation initiale du lieu, légitimant de ce fait le travail des bibliothécaires. Et des non-lecteurs, non-emprunteurs et non-inscrits, dédaignant les œuvres proposées, mais fort utilisateurs de l'espace public. Publics illégitimes des œuvres et des espaces, leurs usages non conformes des lieux dérangent, et les font être assimilés, pour le personnel qui en a la charge, à du 'mauvais' public, voire du non-public. L'usage qu'ils font des espaces, leurs pratiques lectorales et spatiales divergentes ou dissonantes, entraînent une négation de ces pratiques, et une annulation de leur identité de public<sup>45</sup>. »

Malgré un discours inclusif fort au sein de la profession, des préjugés persistent, ancrés dans notre représentation collective de ce doit être une bibliothèque : avant tout un endroit calme et policé.

Comme le disait justement Sonia Mourlan-Mazarguil, « il est temps que nous acceptions la diversité de notre public, celle de la population que nous avons

---

<sup>41</sup> **POISSENOT, Claude et RANJARD, Sophie.** *Usages des bibliothèques. Approche sociologique et méthodologie d'enquête*, Villeurbanne, Cahiers de l'Esssib, p. 170-171 cité par **PERRENOUD, Marc et ROSELLI, Mariangela.** *Du lecteur à l'usager : ethnographie d'une Bibliothèque Universitaire*, Socio-logiques, Presses Universitaires du Mirail, 2010, p.181.

<sup>42</sup> **PERRENOUD, Marc et ROSELLI, Mariangela.** *Du lecteur à l'usager : ethnographie d'une Bibliothèque Universitaire*, Socio-logiques, Presses Universitaires du Mirail, 2010, p.181.

<sup>43</sup> Trop tâtillon pour une agente : « Avec ma collègue, ça prend toujours des proportions incroyables » (entretien) ou à l'inverse, trop laxiste pour certains usagers : « @Caenlamer Vous ne pourriez pas dire aux salariés de la bibliothèque de virer les gens qui viennent pour téléphoner ? » (@DV\_3110 – tweet du 09/04/2017 à 17:18)

<sup>44</sup> **PEREZ, Patrick, SOLDINI, Fabienne, VITALE, Philippe.** Usages conflictuels en bibliothèque : Un lecture sociologique. *BBF*, 2002, n°01, p. 4-8. [<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-01-0004-001>]

<sup>45</sup> **PEREZ, Patrick, SOLDINI, Fabienne et VITALE, Philippe.** Non-publics et légitimité des pratiques : l'exemple des bibliothèques publiques. Dans *Les non-publics : les arts en réception*. t. 2. Paris, 2013, p. 155-156.

véritablement à desservir. Il est temps que nous arrêtons de vouloir éduquer le public ou lui prescrire des lectures, des attitudes. D'où le bibliothécaire tirerait-il une telle légitimité ? De quel droit certains bibliothécaires adoptent des comportements qui dénotent une volonté d'élever, d'éduquer et de cultiver le public ?<sup>46</sup> »

Cette posture du bibliothécaire comme éducateur des publics – notamment populaires – semble venir tout droit du champ scolaire. Denis Merklen a montré combien les bibliothécaires étaient contradictoires, eux qui prenaient soin de se différencier de l'école, arguant du « plaisir » du choix du document et de l'activité en bibliothèque, à l'opposé des contraintes imposées par l'école, tant en termes de prescription culturelle que de postures : la bibliothèque serait au contraire le lieu de tous les publics, de la liberté. Et pourtant, il a aussi mis en relief toute l'ambivalence du regard des bibliothécaires sur leur public et ses pratiques de consommation culturelle parfois éloignées de la culture classique.<sup>47</sup>

### *Discriminants, les bibliothécaires ?*

« Certaines de mes collègues sont selon moi très désagréables avec certaines personnes sans raison apparente, *par préjugé*, ce qui fait que le ton monte des deux côtés. Si elles n'avaient rien dit ou parlé plus gentiment, il n'y aurait pas eu de problèmes<sup>48</sup>. »

La distance sociale fréquente entre les bibliothécaires et certains usagers se teinte parfois de racisme et de xénophobie. Le témoignage de deux bibliothécaires dans l'étude de Denis Merklen en fait état :

« Il y a des comportements des fois de collègues que je trouve inadmissibles, ils jouent avec le règlement. Être très rigoriste avec le règlement envers une certaine catégorie de personnes et puis assez coulant envers d'autres catégories de personnes... Ils se permettent des trucs qui ne sont pas dans le règlement. Et quand c'est pas dans le règlement, on est dans l'arbitraire envers une certaine catégorie de personnes et pas envers d'autres catégories de personnes. » (Michel, bibliothécaire).

« – Vous avez des exemples en tête ?

- Euh... À mon avis, c'est mon intime conviction, des gens racistes et/ ou islamophobes. Parce que ça va viser par exemple des femmes voilées. L'autre jour, une femme voilée qui venait utiliser Internet avec son enfant, il se trouve que l'enfant se met à pleurer et cette personne s'est fait humilier en disant : "Vous sortez !"... La moindre des choses, c'est d'aller voir la personne, de lui parler à voix basse, d'essayer d'avoir une... Voilà, c'est ce que j'appelle une application rigoriste du règlement. Il n'y a pas besoin d'humilier les gens pour leur faire comprendre comment fonctionne une bibliothèque. Elle était probablement elle-même gênée du fait que son enfant pleure. Il faut lui proposer une solution et pas l'humilier comme ça, aller la voir, lui parler à voix

---

<sup>46</sup> **MOURLAN-MAZARGUIL, Sonia.** *Les bibliothécaires, ennemis de la bibliothèque ?* Mémoire d'étude DCB, Enssib, janvier 2012, p. 31.

<sup>47</sup> **MERKLEN, Denis.** *Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques ?* Villeurbanne, Enssib, coll. « Papiers », 2013, p. 131.

<sup>48</sup> Réponse n°5 au questionnaire.

basse. Essayer d'avoir des contacts, respecter les gens, leur montrer qu'on les respecte aussi, parce qu'ils sont très sensibles à ça. » (Michel, bibliothécaire)

« Il y en a, c'est vrai, ils parlent pas très bien français, mais, et alors ? Faut pas les prendre pour des cons, faut les respecter ! Y en a [des bibliothécaires] qui leur parlent d'une façon, un manque de respect... [...] Ce qu'ils aiment, c'est du Bellemare, du Steel, on a qu'à en prendre, mais non, notre ancienne responsable, elle trouvait que c'est de la merde... Et elle le faisait comprendre, alors après ils reviennent plus, évidemment... » (Inès, bibliothécaire)<sup>49</sup> »

Ces pratiques discriminatoires sont en parfaite opposition avec un texte comme les *Principes directeurs* de l'Ifla, dont la section intitulée « normes éthiques » démontre bien, par sa précision, la volonté de contrecarrer des pratiques constatées sur le terrain :

« Tous les membres du public doivent être traités sur une base d'égalité, et tous les efforts doivent être déployés pour assurer que les informations offertes sont aussi complètes et exactes que possible. Il ne faut pas que les bibliothécaires laissent leurs attitudes et opinions personnelles déterminer quels membres du public seront servis et quels documents seront choisis et présentés. Si la bibliothèque doit répondre aux besoins de tous les membres de la communauté, il faut que le public ait confiance dans l'impartialité de son personnel.<sup>50</sup> »

Ces différences de traitement entre diverses catégories d'utilisateurs peuvent survenir dans tout type de bibliothèque, même dans celles fréquentées par un public réputé plus homogène comme en bibliothèque universitaire : « Il y a vraiment une bien-pensance insupportable dans notre communauté professionnelle. Bien sûr que quand c'est un jeune à capuche, ou des jeunes maghrébins des quartiers, bien sûr qu'on est sur le qui-vive. On ne traite pas spontanément de la même manière tous les usagers, il faut faire un travail constant sur soi pour déconstruire nos préjugés. » (entretien avec une cadre en BU)

Un diagnostic sans fard qui bouscule radicalement le discours inclusif et lénifiant entendu en permanence dans les bibliothèques et qui ferait des bibliothécaires des professionnels forcément ouverts, tolérants et justes. De fait, des allusions à des considérations racistes, islamophobes ou xénophobes sont revenues de loin en loin dans le questionnaire et les entretiens, laissant entendre qu'un gros travail restait à faire en interne, afin d'offrir un accueil égal pour tous les usagers :

« Il y a un impensé dans la profession, qui nécessite que chacun et chacune se remette en question et il faut que l'on s'en empare si on veut pouvoir avancer. » (entretien avec une cadre en BU)

Dans son travail sur le rapport entre bibliothèques françaises et communautés, Lucie Leprévost-Grancher note un tabou et des craintes côté bibliothécaires vis-à-vis du développement d'actions et de programmes ciblés pour ces publics spécifiques que sont les communautés de leur territoire, mais n'évoque pas les postures des bibliothécaires et les possibles différenciations de traitement entre les usagers français et ceux issus des communautés<sup>51</sup>. Pourtant, on s'accordera avec

<sup>49</sup> MERKLEN, Denis. *Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques ?* Villeurbanne, Enssib, coll. « Papiers », 2013, p. 119.

<sup>50</sup> *Principes directeurs de l'Ifla* (5.4 Normes éthiques)

<sup>51</sup> LEPREVOST-GRANCHER, Lucie. *Travailler avec les communautés dans les bibliothèques françaises : pratiques, tabous, évolutions*. Mémoire d'étude DCB, Enssib, janvier 2013, p. 47-49 [<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60370-travailler-avec-les-communautés-dans-les-bibliothèques-françaises-pratiques-tabous-evolutions.pdf>].

Patrick Lozès et Olivier Wieviorka sur le fait qu'« il n'est pas « communautariste » de vouloir tenir compte des données culturelles liées à l'origine, ou à la religion, c'est simplement faire preuve de réalisme.<sup>52</sup> »

Le manifeste de l'Ifla est à cet égard extrêmement clair :

« Une attention spéciale doit être accordée aux groupes qui sont souvent marginalisés dans les sociétés diversifiées au plan culturel : les minorités, les demandeurs d'asile et les réfugiés, les résidents ayant un permis de résidence temporaire, les travailleurs migrants et les communautés autochtones<sup>53</sup>

Le personnel de la bibliothèque est l'intermédiaire actif entre les usagers et les ressources. Les employés doivent recevoir une formation professionnelle et un perfectionnement centrés sur les services aux communautés multiculturelles, la communication et la sensibilité dans un environnement interculturel, la non-discrimination, les cultures et les langues.

Le personnel d'une bibliothèque multiculturelle doit être le reflet des caractéristiques culturelles et linguistiques de la communauté afin d'assurer la conscience culturelle, de refléter la communauté que la bibliothèque dessert et de favoriser la communication.<sup>54</sup> »

Ce texte date de 2006, et pourtant, nous pâtissons toujours en 2020 d'un manque persistant de représentativité socio-ethnique dans le personnel même des bibliothèques. Un constat que rejoint cette responsable de bibliothèque dans un quartier prioritaire : « Un jour en échangeant avec une collègue venue visiter notre bibliothèque, nous nous sommes rendu compte que dans l'équipe nous étions toutes des femmes, blanches. Nous n'avions jamais envisagé que cela puisse entrer en ligne de compte dans nos rapports avec les usagers. Que quand ils entraient dans la bibliothèque et nous voyaient, ça sautait aux yeux qu'il y a *nous* et *eux*. Et le vigile aussi ! Comme par hasard, c'est un grand noir. »

Cette relative homogénéité sociale et ethnique des profils de bibliothécaires qu'accompagne une qualification de plus en plus haute, cette dissonance entre la bibliothécaire blanche derrière son guichet qui va faire respecter la norme et une partie du public racisée parfois majoritaire, bien qu'elle soit une donnée évidente de l'existant, est très peu interrogée par les bibliothécaires, et demeure souvent au stade de l'impensé ou de la prise de conscience fugace et bien vite écartée,

---

<sup>52</sup> **LOZÈS, Patrick et WIEVIORKA, Michel.** *Lutte contre le racisme et le communautarisme : rapport au Ministre de l'Intérieur, de l'Outre-Mer et des Collectivités Territoriales et au Ministre des Affaires Étrangères et Européennes*, Paris, 2010, p. 36 [en ligne [http://medias.lemonde.fr/mmpub/edt/doc/20100309/1316418\\_e409\\_rapportlozes.pdf](http://medias.lemonde.fr/mmpub/edt/doc/20100309/1316418_e409_rapportlozes.pdf)] cité par LEPROVOST-GRANGER Lucie, *Ibid.* dans son chapitre « Surmonter les craintes idéologiques », p. 69.

<sup>53</sup> *Manifeste sur la bibliothèque multiculturelle*, IFLA/Unesco, 2006 [[https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural\\_library\\_manifesto-fr.pdf](https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifesto-fr.pdf)]

<sup>54</sup> *Manifeste sur la bibliothèque multiculturelle*, IFLA/Unesco, 2006 [[https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural\\_library\\_manifesto-fr.pdf](https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifesto-fr.pdf)] Cette vision était déjà en germe dans les *Principes Directeurs* émis en 2001 par l'IFLA/Unesco (5.3.5-Composition du personnel) : « La composition du personnel doit, autant que possible, refléter celle de la population servie. Lorsque, par exemple, il existe dans la communauté un bon nombre de ressortissants d'un groupe ethnique particulier, le personnel de la bibliothèque doit comprendre des membres de ce groupe. Ceci démontrera que la bibliothèque est un service destiné à tous les membres de la communauté locale et contribuera à attirer des usagers de toutes les sections du public. »

apparaissant comme une donnée inévitable et « structurelle », sur laquelle le professionnel en tant qu'individu, n'aurait pas de prise. Or, cette dissonance induit des modifications de posture, parfois extrêmement subtiles, mais néanmoins réelles, qui, si elles ne sont pas forcément conscientes chez les bibliothécaires, n'en sont pas moins perceptibles pour un public très sensible à ces différences de traitement. Et ces différences engendrent incompréhension, opposition larvée (pratiques d'évitement de part et d'autres), qui peuvent escalader en opposition frontale, et mener parfois directement à l'exclusion et aux accusations de racisme.

L'inégalité de traitement envers les différents usagers, notamment ceux qui ne correspondent pas à la norme attendue en bibliothèque, c'est-à-dire aux normes de comportements de la classe moyenne/supérieure occidentale, peut parfois prendre des formes très subtiles. Les usagers ne doivent pourtant ressentir aucune différence de traitement. En se livrant à ce type de pratiques, les bibliothécaires perpétuent une exclusion sociale. Et ce faisant, la bibliothèque qu'ils représentent, en tant qu'institution, réaffirme aux yeux de tous et renforce de manière symbolique une exclusion sociale de fait. Comme le souligne Christophe Evans à propos de la violence institutionnelle convoquée par la bibliothèque, « on ne voit pas le message qu'on envoie, seulement celui qu'on reçoit. »<sup>55</sup>

Comme le pointait Marielle de Miribel lors du congrès de l'ABF en 2015, à nous de nous interroger chacun et chacune sur nos présupposés et les postures qu'ils induisent : « C'est quoi la persécution d'un lecteur ? Est-ce la réalité ? Donc un passage à l'acte ? Ou bien est-ce que c'est une perception ? Est-ce que moi je me sens persécuter le lecteur, ou bien le lecteur se sent-il persécuté par moi ? ... En matière de subjectivité, la vérité n'existe pas. À nous de voir si on est persécuteur ou pas, et c'est intéressant d'avoir le point de vue de l'autre par rapport à ça. »<sup>56</sup>

Au-delà de la remise en question individuelle, une étude sur le rapport aux publics racisés dans les milieux de la santé et de la police laisse entendre que la structuration collective du travail a un impact sur la diminution des comportements discriminatoires :

« Dans les collectifs de travail plus anoniques, il y a plus facilement passage des discours aux actes dans la mesure où les normes collectives et professionnelles – qui veulent que chacun soit traité avec équité – encadrent moins les dérives individuelles et régulent moins l'action collective. De même, dans un groupe de travail éclaté entre différents segments partageant des représentations contradictoires du métier, l'utilisateur différent est plus facilement rejeté.

Pour comprendre ce qui peut limiter le racisme, il faut donc réfléchir aux conditions organisationnelles qui favorisent des échanges de diagnostic et de répartition de la charge de travail dans les activités d'arrestation pour les policiers et de soins pour les infirmières, plutôt que d'essayer d'agir sur les seules représentations individuelles<sup>57</sup>. »

---

<sup>55</sup> Entretien avec Christophe EVANS.

<sup>56</sup> Table-ronde « Quand le bibliothécaire persécute l'utilisateur », Congrès de l'ABF 2015 [[https://www.youtube.com/watch?v=mzSYO\\_86WJM](https://www.youtube.com/watch?v=mzSYO_86WJM)].

<sup>57</sup> BOUSSARD Valérie, CAROLY Sandrine, LORIOU Marc. « Discrimination ethnique et rapport au public : une comparaison interprofessionnelle ». Traduction d'un article publié en allemand : GROENEMEYER, Axel (dir.). *Doing Social Problems: Mikroanalysen der Konstruktion sozialer Probleme und sozialer Kontrolle in institutionellen Kontexten*, 2010, p. 15 [halshs-00515968]

## C. Les jeunes et l'exclusion : un rapport ambivalent

### *L'autorité (ou pas) de l'institution*

La plupart de nos interlocuteurs a parlé de la spécificité de l'accueil des adolescents, et évoqué les problèmes de cohabitation posés par la sociabilité adolescente avec les usages souvent plus calmes d'autres publics. Plusieurs personnes ont insisté sur l'importance d'identifier les meneurs, d'entrer dans une relation individuelle avec les jeunes, notamment celles et ceux qui posent problème : arriver à connaître rapidement les prénoms, cerner l'environnement familial. Les filles sont autant citées que les garçons comme posant problème : agressivité, insultes, conversations bruyantes et provocations.

La réaction de certains adolescents aux interventions des bibliothécaires pour faire respecter le cadre de vie collectif tourne parfois à la provocation, plus ou moins bien gérée par les équipes de la bibliothèque. La situation peut se tendre face à un « groupe d'ado menaçant tentant d'inciter les bibliothécaire à prendre des mesure physique pour les faire partir<sup>58</sup> » ou encore « l'exclusion d'une adolescente qui refusait de bouger et qui en est presque venue aux mains.<sup>59</sup> » La plupart des usagers est très consciente que les bibliothécaires n'ont pas le droit d'employer la force pour les déloger, et qu'en cas d'affrontement, les agents seront contraints d'appeler la police et d'attendre son arrivée.

« Les ados sont toujours dans la provoc'. Je fais sentir aux jeunes que ce ne sont pas eux qui font la loi. Je les secoue par le discours, je ne fais pas dans la dentelle, ils comprennent très vite. » La perspective de rencontrer les parents semble, la plupart du temps, un levier efficace. Boubacar Sy, bibliothécaire-médiateur à la médiathèque Václav Havel à Paris, explique qu'il exige de rencontrer les parents des mineurs posant problème : « c'est préventif, généralement ça suffit à calmer le jeune. » L'établissement de ces liens directs, d'adulte à adulte, fait qu'en cas d'exclusion, les parents seront plus prompts à soutenir la bibliothèque dans sa décision et éviteront de monter le conflit en épingle<sup>60</sup>. De plus, ces rencontres permettent de sensibiliser la famille au rôle de la bibliothèque, et ce qu'elle peut offrir sur le territoire (activités, ressources, ateliers).

---

<sup>58</sup> Réponse n°24 au questionnaire.

<sup>59</sup> Réponse n°34 au questionnaire.

<sup>60</sup> Une directrice de médiathèque évoque, parmi les exclusions particulièrement marquantes de sa carrière : « L'exclusion d'un adolescent dont la famille n'a accepté de se déplacer qu'après un courrier émanant de la mairie, qui a refusé de répondre aux précédentes tentatives de médiation et qui a fini par venir directement à la bibliothèque pour essayer de m'intimider et faire en sorte que son enfant puisse avoir de nouveau accès à la bibliothèque. » (Réponse n°34 au questionnaire)

## L'exclusion-trophée

Si « l'exclusion agit comme un exemple sur une partie des usagers, notamment les plus jeunes<sup>61</sup> », elle peut vite devenir un enjeu à partir du moment où la relation entre le jeune/le groupe et la bibliothèque dégénère en rapport de force. C'est le cas notamment quand la règle dont le bibliothécaire demande le respect n'est pas reconnue comme légitime par les jeunes, parce qu'elle ne correspond pas à leurs pratiques. Ce tweet d'une adolescente l'illustre par exemple :

« Concrètement, cette bonne femme a essayé de me virer de la bibliothèque parce que « il y a plus de place pour les gens qui veulent lire ». » (@Crazy\_Mariee – tweet du 07/03/2015 à 15:57)

The image shows a screenshot of a Twitter thread. On the left, there are three tweets from May 2016. On the right, there is a thread of replies from June 2019.

**Left Column (May 2016):**

- Tweet 1:** Mddddddd, on s'est fait virer de la bibliothèque.
- Tweet 2:** @frsmog · 08 mai 15. Et l'après midi on va "travaillé" avec Chlo askip mdr ça va finir on va sfaire virer de la bibliothèque ouais
- Tweet 3:** Mitch Coomer @patoke... · 02 mai 15. En réponse à @syttenskat @VioletteVand @llyesLeBavon PTDRRRRRR MAIS J'AI UN FOU RIRE LA ILS VONT ME VIRER DE LA BIBLIOTHEQUE MDRRRR
- Tweet 4:** SuperMakso @SuperMakso\_. Mdr wsh jetais a la bibli jvois ali et nadim il se sont fait tej bien vite ahahaha retournez au stade bande de ptit cons

**Right Column (June 2019):**

- Tweet 1:** LJ @carolekieu · 19 juin 2019. je viens de me faire virer de la bibliothèque par un raciste je suis littéralement choquée faut les exterminer ces connards
- Tweet 2:** lélou @leajr\_ · 19 juin 2019. Juuuuuure????
- Tweet 3:** LJ @carolekieu. En réponse à @leajr\_. mdr au nom on s'est fait tej avec mes 2 potes renois et ma pote asiat wsh je boycotte cette bibli c'est fini
- Tweet 4:** lélou @leajr\_ · 19 juin 2019. En réponse à @carolekieu en plus j'y suis allée plusieurs fois 🤔 je mets plus les pieds là bas
- Tweet 5:** LJ @carolekieu · 19 juin 2019. ça fait 3 semaines je vais là-bas le mec ça fait plusieurs fois il trouve qqch à me dire ajd clairement il m'a viré de la bibli directement, comme si c'était pas ma semaine du bac mdr en plus on faisait aucun bruit on avait nos écouteurs
- Tweet 6:** lélou @leajr\_ · 19 juin 2019. vas-y y'a aucun prétexte valable et ça te sort, dans ces cas là faut même pas chercher à comprendre

<sup>61</sup> Entretien avec Bénédicte Durand, responsable de la bibliothèque Jules Mousseron, Fouquières-les-Lens.

## I. Les bibliothécaires face à l'utilisateur ingérable

<p><b>Tolga</b> @Tolga_Egzs · 02 sept. 19</p> <p>wAllah j'me suis battu dans une <b>bibliothèque</b> pqc c'était mon tour d'aller sur l'ordi juste pour jouer à ça. (Je m'étais fais <b>virer</b> 6 mois)</p> <p><b>Humility - Pierre</b> @... · 01 sept. 19</p> <p>Dofus a 15 ans aujourd'hui !! 🤔 Quel est votre meilleur souvenir ou anecdote sur le jeu ?</p> 	<p><b>No Feeling</b> 🌟 @nofeeling___ · 14 nov. 2012</p> <p>Y a un ouf a la bibliothèque il est monté sur la table et il a commencé a danser Gangnam style pttttttttttt !</p> <p><b>Tâta Suzanne</b> @MaylianaPops · 14 nov. 2012</p> <p>@yaniso_dream Pttttttttttt!! Ta fait une video??</p> <p><b>No Feeling</b> 🌟 @nofeeling___ · 14 nov. 2012</p> <p>@MaylianaPops Nooon j'pouvais pas il est descendu direct c'était un parie avec cest potes ils se son fais viré mdddr</p> <p><b>Tâta Suzanne</b> @MaylianaPops</p> <p>En réponse à @nofeeling___</p> <p>@yaniso_dream Mdddrttttt!!! Aaannhh j'orai trop vouluuu voir sa!! Moi aussi a chaque fois jme fesais jeter de la bibli" tsss</p> <p>5:04 PM · 14 nov. 2012 · <a href="#">Mobile Web</a></p>
<p><b>aleksia.</b> @alexia_beyne</p> <p>Se faire virer de la bibliothèque? Fait ✓</p> <p>17:04 · 07 févr. 14 · <a href="#">Twitter for iPhone</a></p> <p>4 Retweets 1 J'aime</p> <p><b>Ombé</b> @ombedsrs · 07 févr. 14</p> <p>En réponse à @alexia_beyne</p> <p>@alexia_beyne @LaurianeBordeattend elle faisait pitié la meuf! :p</p> <p><b>aleksia.</b> @alexia_b... · 08 févr. 14</p> <p>@ombedsrs même pas eu le temps de poser notre cul sur la chaise... :)</p>	<p><b>سابرين</b> @sabrinemajani</p> <p>Que joh et moi pour se faire tej de la bibliothèque mdrrr</p> <p>5:12 PM · 27 janv. 2020 · <a href="#">Twitter for iPhone</a></p> <p>2 J'aime</p> <p><b>SuperMakso</b> @SuperMakso_</p> <p>Mdr wsh jetais a la bibli jvois ali et nadim il se sont fait tej bien vite ahahaha retournez au stade bande de ptit cons 🤔🤔🤔🤔</p> <p>8:35 AM · 7 juin 2016 · <a href="#">Twitter for iPhone</a></p> <p><b>PG</b> 🐱 @BonjourPG</p> <p>Je me suis fait virer d'une bibliothèque lolilol</p> <p>22:56 · 17 mars 18 · <a href="#">Twitter for Android</a></p>
<p><b>Spaghetti bolognaise</b> @_florever</p> <p>Y avais des ptites a la bibli ils se sont fait tej et ils sont revenu la meuf elle était venger on aurait dit elle allait les démonter</p> <p>6:48 PM · 7 févr. 2015 · <a href="#">Twitter for iPhone</a></p> <p>1 Retweeter</p>	<p><b>lolo</b> @laura_grtd</p> <p>On a quand même réussi à se faire virer dla bibliothèque 🤔👏</p> <p>17:21 · 21 juin 16 · <a href="#">Twitter for Android</a></p> <p>1 Retweet 1 J'aime</p>

## I. Les bibliothécaires face à l'utilisateur ingérable

 <p><b>yennefer</b> @madamebretzel</p> <p>C'est quoi la chose la plus gênante qui vous est arrivée ? perso, j'avais 13 ans la médiathèque de Strasbourg a appelé ma mère pour dire que j'étais bannie pq j'empruntais des livres érotiques alors que c'est interdit aux moins de 16 ans et qu'en plus j'arrachais des pages 🤪</p> <p>21:52 · 20 janv. 20 · <a href="#">Twitter for iPhone</a></p> <p>4 440 Retweets 20,5K J'aime</p>	 <p><b>lu</b> @luluuupp</p> <p>A la base on devait se voir pour bosser, on s'est faites virer de la bibliothèque parce qu'on rigolait trop, puis on s'est retrouvé au McDo.</p> <p>18:40 · 16 mai 15 · <a href="#">Twitter for Android</a></p> <p>2 Retweets</p>
 <p><b>エレン,, wonho</b> @PJMONSTAX</p> <p>Cpas jv a la bibliothèque avc mes potes pr faire mon oral et on s'fait virer juste pck on a mis nos pied sur la table tchip</p> <p>15:48 · 11 mai 17 · <a href="#">Twitter for Android</a></p>	 <p><b>Jupiter.</b> @Nia_TaleXI</p> <p>Putain je me rappelle l'année du bac on faisait des groupes de révision lol tout ce cinéma pour se faire virer de la bibliothèque parce qu'on rigolait trop 😭</p> <p>14:44 · 10 juin 19 · <a href="#">Twitter for iPhone</a></p>
 <p><b>Doums</b> 🇫🇷🇩🇪🇪🇫🇪 @ChrisPartlowTW</p> <p>Hein sur ma vie jme suis fait tej dla bibli pr rien wlh</p> <p>10:32 AM · 18 oct. 2013 · <a href="#">Twitter for Android</a></p>	 <p><b>nikita</b> @homogopnikus</p> <p>Que quelqu'un m'apporte à manger avant que je me fasse tej de la bibli pck mon ventre gargouille trop fort</p> <p>4:18 PM · 2 nov. 2017 · <a href="#">Twitter for Android</a></p>

*Quelques exemples de tweets (sélection parmi plusieurs centaines)*

L'exclusion peut devenir une gloire voire un but en soi, dans le cadre d'un pari par exemple. Cette attitude vise à désacraliser une institution dont les codes sont associés au sérieux et au contrôle de soi « j'ai un fou rire, ils vont me virer de la bibliothèque » « on rigolait trop ». De plus, la bibliothèque semble vue comme un espace d'assez large permissivité : réussir à s'en faire éjecter peut parfois s'apparenter à un exploit plus ou moins longuement recherché. Dans tous les cas, on s'en vante, on en plaisante sur les réseaux sociaux et Twitter est un bon observatoire de ce point de vue, permettant de saisir à la fois la recherche de l'approbation des pairs, l'auto-justification et la perception des bibliothécaires par les étudiants.

« En même temps, ils ont besoin de cadre les ados. Ils cherchent les limites et il faut leur en donner parce que la plupart du temps c'est ça qu'ils veulent, ça rassure. Il y a eu des endroits où les bibliothécaires ont voulu faire ami-ami avec les jeunes : ça ne marche jamais ça, ça finit toujours par te retomber dessus. Il y

avait même des jeunes qui vendaient des joints dans cette bibliothèque-là. Il faut toujours qu'il y ait une barrière entre les usagers (surtout s'ils sont jeunes) et les agents. Les jeunes fonctionnent par petits groupes, quand un noyau de 5 à 8 personnes se forme, il faut casser le noyau sinon vous êtes mort. Les jeunes ont besoin de limites. Je ne négocie pas le respect du cadre<sup>62</sup>. »

Cette non-négociation passe par un entretien dans un espace séparé (bureau à part) visant à énoncer de manière « officielle » les prérequis : « respect des collègues, respect des lieux, sinon c'est l'exclusion. »

Une collègue confirme la nécessité d'intervenir vite quand des groupes de jeunes se forment et commencent à chahuter :

« Ce sont généralement des bandes de jeunes qui se décomposent très vite lorsque plusieurs agents interviennent de concert, ou quelques marginaux désœuvrés...<sup>63</sup> » Si la plupart du temps, l'intervention des agents suffit à régler le problème, la situation peut escalader en conflit et mener à une exclusion, justifiée par cette répondante pour son caractère « pédagogique » : « Le but final de l'exclusion étant toujours à vocation pédagogique (continuer de fréquenter la Médiathèque impose de respecter les règles élémentaires du vivre ensemble)<sup>64</sup> »

Une analyse partagée par Boubacar Sy, pour qui « l'exclusion permet à l'usager de prendre conscience de la gravité. 'Taper fort', peut s'avérer positif pour la personne qui a ensuite l'occasion de corriger son attitude et de réintégrer la bibliothèque. »

### CHAPITRE 3 : MALAISE ET SOUFFRANCE DES PERSONNELS DE BIBLIOTHÈQUE FACE AUX EXCLUSIONS

#### *Les violences : du banal au fatal*

« Toute une série de conflits « mineurs » et moins spectaculaires que la destruction d'une bibliothèque par le feu précède et entoure ces événements. Désordres dans les salles de lecture, conflits quotidiens entre les jeunes et les bibliothécaires, conflits entre usagers pour les modalités d'utilisation de l'espace, vols d'ordinateurs, de CD ou de DVD, destruction de livres ou d'autres supports, sanctions et exclusion des usagers de la part du personnel, interdictions d'entrer à ceux qui ne respectent pas les exigences de l'institution, appels à la police de la part des bibliothécaires pour intervenir au sein du quartier, voire de l'équipement, durs échanges verbaux entre bibliothécaires et habitants considérés « insultants » de part et d'autre, menaces et parfois même coups et bousculades, caillassages de vitres, tags ou graffitis sur les murs, conflits avec des groupes religieux trop rapidement interprétés comme une opposition entre la loi de la République et de l'individualisme (inscrite dans la bibliothèque) et la loi de la communauté (représentée par la religion). En somme, toute une conflictualité qui donne à voir la difficulté à mettre en place des dispositifs de la politique culturelle au sein du

<sup>62</sup> Entretien avec Boubacar Sy, bibliothécaire-médiateur à Václav Havel, Paris 18<sup>e</sup>.

<sup>63</sup> Réponse n°30 au questionnaire.

<sup>64</sup> Réponse n°30 au questionnaire.

territoire des classes populaires, qui met en évidence les résistances que l'État peut susciter dès lors que son action est perçue comme une intervention en territoire étranger.<sup>65</sup>

Les conflits mineurs observés par Denis Merklen « au sein du territoire des classes populaires », les incivilités, se retrouvent dans à peu près toutes les bibliothèques, avec des différences d'intensité très variables. La bibliothèque, en tant que lieu public, est ouverte à tout type de violences. Les anecdotes racontées sont nombreuses : « Usager muni d'une machette que des agents courageux reconduisent sans violence à la porte<sup>66</sup> », « pétards lancés dans la médiathèque<sup>67</sup> », « utilisation d'un pistolet à bille en me prenant pour cible<sup>68</sup> », et tant d'autres.<sup>69</sup><sup>70</sup>  
71

La réflexion sur ce sujet de la violence est particulièrement vivace aux États-Unis, où des faits graves ont remué la communauté des bibliothécaires ces dernières années<sup>72</sup>. C'est le cas de l'affaire Amber Clark, responsable de la

<sup>65</sup> **MERKLEN, Denis.** *Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques ?* Villeurbanne, Enssib, coll. « Papiers », 2013, p.12.

<sup>66</sup> Réponse n°74 au questionnaire.

<sup>67</sup> « Septembre 2019 : des jeunes ont lancé des pétards dans la médiathèque. Certains sont passés très près d'autres usagers. Devant l'impossibilité d'exclure les coupables supposés, nous avons dû prendre la décision de fermer la médiathèque pour le reste de la journée et de faire sortir tout le monde car nous ne pouvions pas assurer leur sécurité. En tant que responsable, j'ai très mal vécu cette décision qui, pour moi, est un échec. Les semaines suivantes ont cependant été calmes car les autres jeunes ""spectateurs"" ont été pénalisés également. » (Réponse n°70)

<sup>68</sup> Réponse n°63 au questionnaire.

<sup>69</sup> « Un lycéen poursuivi par un groupe s'est réfugié à la médiathèque. Le groupe est entré à sa suite. Nous avons mis le jeune en sécurité dans les bureaux et j'ai demandé au groupe de ressortir immédiatement de la médiathèque. Ils ont refusé de sortir, pour autant ils n'ont pas cherché à entrer dans les bureaux. L'éducateur de rue est arrivé rapidement, il connaissait tous les jeunes, après quelques négociations le groupe est sorti, l'éducateur a raccompagné le lycéen chez lui, les parents n'ont pas pu être joints. Ce qui a été marquant c'est la violence du groupe envers ce jeune. Aussi après débriefing nous nous sommes dits que dans ce cas nous aurions dû appeler la police, la situation était assez grave. Ce cas a donné lieu à une note envoyée à la hiérarchie, les partenaires du quartier, à la direction Tranquillité publique et au préventeur pour le personnel »(Réponse n°69).

<sup>70</sup> « Après 2 interventions des agents postés en bib mobile, j'ai dû intervenir pour demander à 2 groupes de quitter la BU, une étudiante s'est mise à hurler qu'elle en avait marre qu'on s'en prenne à elle, les autres faisant selon elle davantage de bruit. Lui faisant remarqué qu'elle en faisait suffisamment toute seule pour être exclue, je me suis senti agressé et démuni alors que nous étions 2. Un agent de sécurité était exceptionnellement présent, je l'ai enjoint à m'aider à faire sortir les 2 groupes, il a appelé de l'aide (...) » (Réponse n°67).

<sup>71</sup> « 1) adolescents agressifs verbalement, voire physiquement vis-à-vis de membres de l'équipe, 2) adolescent agressant physiquement un autre adolescent dans la bibliothèque, 3) personne SDF en situation d'alcoolisme sévère, ayant des comportements déplacés vis-à-vis d'agentes de la bibliothèque, 4) personne âgée, usagère régulière/quotidienne, tenant ouvertement des propos racistes et xénophobes, agressant des usagers sur la base de leur origine ethnique supposée.» (Réponse n°61).

<sup>72</sup> Le 28 août 2017, un jeune homme de 16 ans s'est rendu dans les toilettes de la bibliothèque de la ville de Clovis (Nouveau-Mexique, USA) et en est sorti en tirant sur les agents et les usagers. La bibliothécaire jeunesse ainsi qu'une de ses collègues qui était au poste de prêts/retours ont été tuées. Son action ne semble pas découler d'interactions négatives avec l'équipe des bibliothécaires, puisqu'il avait l'intention de commettre un massacre dans son école. [<https://www.abqjournal.com/1071559/lengthy-legal-resolution-foreseen-in-fatal-shooting-at-clovis-library.html>]

bibliothèque publique de North Natomas à Sacramento, qui est assassinée le 11 décembre 2018 alors qu'elle sort du travail, par un usager qu'elle avait exclu 2 mois auparavant<sup>73</sup>. Le mari d'Amber Clark explique que son altercation avec l'homme qui l'a tuée quelques semaines plus tard l'avait vraiment secouée, et dénonce le fait que « de nombreux bibliothécaires sont réticents à exprimer ouvertement leurs peurs, car s'ils le font, leurs inquiétudes peuvent être balayées comme étant exagérées, ou relevant de solutions mobilisant des coûts trop élevés ». Il conclut en appelant les autorités à mettre en place de vraies mesures de sécurité, et les bibliothèques à « s'emparer fermement du sujet au lieu d'espérer passivement que l'institutionnalisation progressive des procédures améliore la situation.<sup>74</sup> »

De fait, cette absence de parole hors enquête interroge. Elle fait écho à un malaise, et affecte négativement la profession :

- sur le plan individuel : sentiment d'impuissance et d'échec personnel vécu par de nombreux collègues, malaise quant aux dilemmes et au flou qui entourent les prises de décision, honte d'admettre une erreur d'appréciation ou un manque de compétence (manque de formation, notamment par rapport aux handicaps), enfouissement des agressions et micro-agressions pour « faire face » (mécanisme de protection). Cet emmagasinement d'expériences négatives non traitées peut amener aigreur, postures défensives ou agressives<sup>75</sup>.
- sur le plan collectif : négation de ce qu'il s'est passé, passage sous silence ou minimisation par les collègues ou la tutelle, effet soupape qui parfois explose soit en interne soit en externe avec des usagers.

Le vocabulaire de la culpabilité revient à plusieurs reprises dans les réponses au questionnaire, la difficulté de l'exclusion étant que les agents ignorent souvent si la sanction qu'ils ont prise ou appuyée était adaptée ou trop sévère. La durée de l'exclusion, voire l'exclusion elle-même, sont d'ailleurs objets de débats voire de tensions entre collègues.

Les évolutions du métier nous incitent à repenser nos modes de fonctionnement en plaçant les usagers toujours plus au cœur de nos réflexions, à travailler avec et non plus pour eux. Mais quand ce qui fait sens dans ce métier pour un agent, c'est le service rendu à l'utilisateur, la qualité de l'échange, la satisfaction des besoins de l'utilisateur, on peut concevoir que se faire traiter avec mépris par ce même usager soit extrêmement violent. Quand l'utilisateur refuse de collaborer, quand tout son comportement hurle l'irrespect, c'est une violence symbolique faite à l'agent dont toutes les tâches quotidiennes sont destinées à satisfaire ce même usager. On entend fréquemment des remarques sur le caractère « protégé » des bibliothèques, vision d'un cocon où des agents fragiles viendraient

---

<sup>73</sup> **OURY, Antoine.** « Etats-Unis : le tueur s'en prenait aux bibliothécaires », ActuaLitté, 24/12/2018 [https://www.actualitte.com/article/monde-edition/etats-unis-le-tueur-s-en-prenait-aux-bibliothecaires/92480]

<sup>74</sup> Vidéo d'ABC10 du 29 avril 2019, « Amber Clark Shooting: Widow of Sacramento librarian calls for safety improvements » [https://www.youtube.com/watch?v=GIItYIGM9nVY]

<sup>75</sup> La réponse sur la défensive du n°29 à la question de l'enquête « Diriez-vous que l'exclusion d'un usager est une forme de violence à son encontre ? » illustre selon nous en partie le phénomène : « Cette question n'est pas pertinente de mon point de vue. C'est objectivement une violence, mais en réaction à une action négative dont la personne est responsable »

se réfugier, mais les bibliothèques, en tant que services publics, sont exposés à la violence du tout-venant<sup>76</sup>. Et pourtant, parmi les déclarations positives sur la vision du métier dans les dix prochaines années extraites de l'enquête de Clémence Desrues, la majorité des répondants a indiqué « médiation aux et avec les usagers<sup>77</sup> ».

### *L'exclusion, ou l'impossibilité de la communication*

Dans l'enquête et les entretiens de Marielle de Miribel sur les plaisirs du métier de bibliothécaire<sup>78</sup>, la gestion des publics ou le plaisir relationnel, ce qui touche à la médiation, le premier contact et l'initiation, la relation au client fidèle, la fluidité des relations font partie des points importants. En outre, certains agents trouvent une partie de la satisfaction de l'exercice de leur métier, de la fierté, dans la gestion de situations de tension et font preuve de vraies compétences en désescalade :

«Moi ce que j'aime, c'est résoudre un conflit face à un lecteur. C'est très satisfaisant de donner satisfaction à la personne récalcitrante. J'aime quand une personne rentre à la bibliothèque de façon agressive, et que j'arrive à la contenter, c'est une espèce de défi.<sup>79</sup>»

«J'aime quand on m'appelle pour débrouiller une affaire délicate, et surtout sur une carte de lecteur. A moi de faire tampon. Il faut avoir beaucoup de doigté pour ne pas frustrer le lecteur.<sup>80</sup>»

De fait, parmi les motivations liées aux aspirations personnelles, une grande partie de celles identifiées par M. de Miribel dans son enquête et ses entretiens relève du relationnel : le besoin de se sentir utile, le besoin de reconnaissance, le besoin de responsabilité, les motivations altruistes (relation d'aide, rendre service, satisfaire), le désir de partager ce que l'on aime, le plaisir de l'échange personnel, la pratique de l'heuristique, l'aptitude à valoriser.

Or, l'exclusion résulte de l'échec d'une médiation. Ce point douloureux est d'ailleurs souligné à de multiples reprises dans les réponses au questionnaire : "quand la communication est rompue", "quand on n'arrive plus à communiquer"<sup>81</sup>.

---

<sup>76</sup> Dans une dimension moindre que dans des services tels que la CAF ou Pôle Emploi, car personne n'est obligé de se rendre à la bibliothèque, certes.

<sup>77</sup> **DESRUES, Clémence.** *Les réticences face aux évolutions du métier de bibliothécaire : enquête auprès des professionnels de lecture publique*, Mémoire d'étude DCB, Enssib, mars 2019, p. 112 [<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68908-les-reticences-face-aux-evolutions-du-metier-de-bibliothecaire-enquete-aupres-des-professionnels-de-lecture-publique.pdf>].

<sup>78</sup> **MIRIBEL, Marielle de.** «Les plaisirs du métier : la bibliothèque au quotidien», dans *Bibliothécaire, quel métier ?*, Edition du Cercle de la Librairie, 2004, p. 163 à 186.

<sup>79</sup> **MIRIBEL, Marielle de.** *Ibid.*, p. 176.

<sup>80</sup> **MIRIBEL, Marielle de.** *Ibid.*, p. 177.

<sup>81</sup> Un exemple parmi d'autres : « Une jeune femme avec des gros soucis d'hygiène, qui passait ses journées à la Médiathèque, avec qui il n'y avait aucune communication » (Réponse n°40).

Ce qui ressort des focus groups effectué par Bérénice Waty avec des bibliothécaires du réseau de LP de Reims sur leur manière de se définir, c'est que l'idée de médiation est au cœur du métier («

La conclusion de M. de Miribel<sup>82</sup> à ce propos est intéressante, ouvrant la réflexion suite à l'énumération de ces plaisirs quotidiens du métier de bibliothécaire : si les plaisirs sont un moteur de la motivation professionnelle, comment faire quand le personnel est blessé, abîmé par des interactions quotidiennes difficiles ou par une expérience traumatisante ? Pour les professionnels qui ont placé la relation à l'utilisateur et notamment sa satisfaction au cœur de leur métier, le risque d'une perte de sens est réel. Malgré la nécessité pour l'agent de faire le départ entre la personne qu'il est et l'État qu'il représente, la difficulté de la prise de distance s'accroît quand le conflit prend un tournant personnel : « se faire insulter avec cris et tentatives d'intimidation ("demain tu as perdu ton boulot" et "on est plusieurs à connaître ton nom")<sup>83</sup> ».

### *Sexisme : de la violence quotidienne à l'intériorisation de la disqualification<sup>84</sup>*

La question du sexisme a été spontanément mentionnée plusieurs fois dans les réponses ouvertes au questionnaire<sup>85</sup>. Elle a en outre été abordée dans la quasi totalité des entretiens menés, qu'il s'agisse d'un interlocutrice ou d'un interlocuteur. Dans le contexte d'une interaction avec un usager pouvant mener, potentiellement, à son exclusion, non seulement les bibliothécaires femmes doivent aller dire quelque chose de désagréable à une personne pour rectifier son comportement, mais il leur faut, de surcroît, se préparer à devoir gérer une confrontation qui peut déraiper à tout moment en attaque sexiste. Et cette 'menace' récurrente peut avoir des conséquences directes sur la capacité des femmes bibliothécaires à aller au contact d'utilisateurs masculins, potentiellement agressifs, verbalement et/ou physiquement.

---

médiateur », « ouvert », « passeur » etc.), tandis que les adjectifs définissant principalement les qualités du bibliothécaire sont les suivants : patience, remise en question permanente (idée d'évolutivité rapide du métier), attentif, amabilité, disponibilité, capacité à transmettre et susciter la curiosité. *Confer* **WATY, Bérénice**. Quand le monde des bibliothèques se livre : ethnographie du quotidien de bibliothécaires, *Rapport commandé par le ministère de la Culture*, Laboratoire d'anthropologie et d'histoire de l'institution de la culture, novembre 2011, p. 58-60.

<sup>82</sup> **MIRIBEL, Marielle de**. *Ibid.*, p. 185.

<sup>83</sup> Réponse n°15 au questionnaire.

<sup>84</sup> Sexisme qualifié de « disqualification », selon la proposition de la philosophe féministe Geneviève Fraisse : « L'homme laisse entendre à la femme qu'elle n'est pas de la même qualité que lui, qu'il y a, dirait Aristote, une 'différence de substance'. C'est pourquoi cette qualité de l'être femme, à l'évidence de moindre qualité, se transforme en infériorité et en objectivation. » dans **FRAISSE, Geneviève**. *La Fabrique du Féminisme*, le passager clandestin, Lyon, réédition de 2018, p. 12.

<sup>85</sup> « Un jour, il fallait intervenir auprès d'un usager qui était posté sous l'escalier afin de pouvoir observer sous les jupes des filles. Étant moi-même en robe, je n'étais pas à l'aise pour le faire, et j'étais bien soulagée que le directeur, qui était un homme, puisse y aller à ma place » (Entretien avec Nathalie Clot) ; Un agent mentionne comme élément marquant « un usager au comportement harcelant vis-à-vis d'une collègue en particulier, manifestement problématique pour la quasi-totalité du personnel féminin » (Réponse n°43 au questionnaire).

Face à l'agente qui intervient, le sourire dédaigneux d'un usager, son jeu de main désinvolte, voire ses insultes<sup>86</sup>, sa posture générale méprisante : est-ce parce qu'il n'accepte pas de voir son comportement remis en cause en public ? Est-ce parce qu'il y a un mépris pour le « statut de bibliothécaire » ? Est-ce parce que la personne qui s'adresse à lui en remettant en cause son comportement est une femme ? Ou plusieurs de ces facteurs à la fois ? Le fait est que les insultes et comportements sexistes sont si bien intériorisés qu'ils semblent une donnée naturelle – de fait, le sexisme est organique à la société patriarcale dans laquelle les bibliothèques orchestrent leur mini-société. Comme le relève Katie McBride, « tous les bibliothécaires en lecture publique sont confrontés à des usagers difficiles, mais dans une profession où les bibliothécaires sont souvent des femmes, il est impossible de poser la question de la sécurité en bibliothèque sans mettre en évidence le sexisme et le harcèlement sexuel qui imprègnent souvent les interactions avec les usagers. »<sup>87</sup> Elle évoque cette zone d'incertitude où le comportement est évidemment problématique mais pas encore assez grave pour justifier une intervention : à partir de quand, et comment intervenir ? Ici, à propos d'un usager qui la harcelait :

« Il est certain que me poursuivre jusque dans un espace de travail interne, c'était dépasser les bornes, mais qu'aurions-nous dû faire avant cela ? Le conseil le plus fréquemment reçu est « appelez la police si vous vous sentez menacé.e », ce qui est bien, mais pas suffisant. Nous n'allions pas appeler la police parce qu'il réclamait régulièrement de connaître mes plages de service public. Comment étais-je supposée interagir avec cet usager ? Quel rôle, quelle responsabilité avaient mes collègues ? Devions-nous nous inquiéter qu'il se comporte de manière similaire avec une usagère, et, si c'était le cas, à quel moment intervenir ? »<sup>88</sup>

Sur le plan individuel, être à même d'identifier ces micro-agressions permet de mettre à distance le discours ou le comportement en question, de dépenser moins d'énergie mentale sur ces moments de flottement et de doute à rechercher l'origine du malaise induit, et surtout de limiter les pratiques d'évitement (souvent inconscientes), qui limitent la performance.

En 1995, une étude était menée par questionnaire dans quatre counties américains afin de cerner les formes et l'ampleur de la violence au sein des bibliothèques publiques, et d'en déterminer les conséquences sur le personnel. Elle mettait en évidence que la plupart des répondants tendaient à considérer les agressions verbales et le harcèlement sexuel, du fait de leur fréquence, comme

<sup>86</sup> « Pas évident hein, quand vous êtes directrice, qu'on vous appelle et que vous avez devant vous un usager ivre qui hurle devant tout le monde que vous êtes une salope » (entretien)

<sup>87</sup> « All public librarians have encountered complicated patron issues, but in a profession where librarians are often women, it's impossible to discuss public library security without acknowledging the sexism and sexual harassment that often saturates patron encounters » dans **MACBRIDE, Katie**, « Librarians in the 21st Century: We Need to Talk About Library Security », *Literary Hub*, 21 juin 2017 [https://lithub.com/librarians-in-the-21st-century-we-need-to-talk-about-library-security/]

<sup>88</sup> « Certainly, following me into a staff-only area was crossing a line, but what should we have done prior to that? The most advice we'd received is "call the police if you feel threatened," which is good but incomplete. We weren't going to call the police because he'd repeatedly requested my work schedule. How was I supposed to interact with the patron? What role or responsibility did my coworkers have? Should we be concerned about him behaving similarly towards another patron and, if so, at what point should we intervene? » dans **MACBRIDE, Katie**, « Librarians in the 21st Century: We Need to Talk About Library Security », *Literary Hub*, 21 juin 2017 [https://lithub.com/librarians-in-the-21st-century-we-need-to-talk-about-library-security/]

faisant partie du travail – ce qui n'était pas le cas des agressions physiques<sup>89</sup>. Il reste difficile de savoir si la visibilité actuelle du discours antisexiste se traduit, dans les faits, par des décisions fermes. Une responsable du développement des publics, membre de l'équipe de direction d'un réseau de médiathèques mentionne dans sa réponse à l'enquête que des remarques appuyées sexistes et/ou racistes envers le personnel peuvent donner matière à exclusion dans son établissement. Cet exemple montre qu'une sensibilisation à ces questions opère, qu'elles peuvent être localement prises en compte et sanctionnées dans l'environnement professionnel - même si encore très insuffisamment d'une manière générale.

### *Bibliothécaire, pas assistant social ni éducateur ni policier*

L'une des plus grosses difficultés vient de la polyvalence qu'exige le quotidien de certaines bibliothèques, surtout en médiathèque de quartier : en plus des missions proprement bibliothéconomiques, il faut pouvoir répondre aux sollicitations qui ont peu à voir avec le travail auquel les bibliothécaires ont été formés<sup>90</sup> : « faire cohabiter des lecteurs de la presse, des personnes âgées fuyant la solitude, des chercheurs, des nounous avec leurs enfants, des adolescents parfois chahuteurs, des SDF, de gérer les conflits entre ceux (parfois des migrants) qui restent des heures sur le même poste multimédia. C'est, en vérité, un nouveau métier<sup>91</sup> (...) Combien de fois avons-nous entendu cette phrase : 'Ce n'est pas mon travail de faire la police au milieu des adolescents, je n'ai pas été formé pour ça'<sup>92</sup> ? », souligne le rapport Orsenna.

De fait, un certain nombre de commentaires recueillis par le biais de l'enquête ou entretiens évoquent le temps passé à gérer les usagers difficiles et les exclusions comme une atteinte à leurs « vraies tâches », une composante de leur quotidien les empêchant de se concentrer sur le « vrai travail ». Les exclusions engendrent « du stress et du manque de temps pour faire autre chose<sup>93</sup> ». Ces échos rejoignent les constatations de terrain de Bérénice Waty dans ses recherches sur les représentations en négatif du métier de bibliothécaire : « ce n'est pas mon travail de faire la police »<sup>94</sup>.

---

<sup>89</sup> **MCGRATH, Hannah, M.** *A Survey of Violence in Public Libraries*, Mémoire de master, Loughborough University, 1995, p. 77. [[https://repository.lboro.ac.uk/articles/A\\_survey\\_of\\_violence\\_in\\_public\\_libraries/9414407](https://repository.lboro.ac.uk/articles/A_survey_of_violence_in_public_libraries/9414407)]

<sup>90</sup> « Quand le camp de migrants s'est installé sur le parvis, le quotidien de toute l'équipe a changé : les demandes des usagers se sont focalisées sur de l'aide aux démarches administratives. On ne savait pas jusqu'où il fallait aller dans l'accompagnement. Et quand il faut relire un récit de vie très violent, on n'est pas forcément préparés à ça. » (entretien anonymisé)

<sup>91</sup> **ORSENNA, Erik et CORBIN, Noël**, *Voyage au pays des bibliothèques. Lire aujourd'hui, lire demain*, Rapport pour le Ministère de la Culture, p. 33. [<https://www.culture.gouv.fr/Espace-documentation/Rapports/Voyage-au-pays-des-bibliotheques.-Lire-aujourd-hui-lire-demain>]

<sup>92</sup> **ORSENNA, Erik et CORBIN, Noël**, *Voyage au pays des bibliothèques. Lire aujourd'hui, lire demain*, Rapport pour le Ministère de la Culture, p. 47. [<https://www.culture.gouv.fr/Espace-documentation/Rapports/Voyage-au-pays-des-bibliotheques.-Lire-aujourd-hui-lire-demain>]

<sup>93</sup> Réponse n°15 au questionnaire.

<sup>94</sup> **WATY, Bérénice**. Quand le monde des bibliothèques se livre : ethnographie du quotidien de bibliothécaires, *Rapport commandé par le ministère de la Culture*, Laboratoire d'anthropologie et d'histoire de l'institution de la culture, novembre 2011, p. 77 et suivantes.

## I. Les bibliothécaires face à l'utilisateur ingérable

A cet égard, la présence des vigiles est parfois vécue comme « une vraie béquille [qui] nous enlève la casquette de surveillance/flicage pour que l'on puisse agir sur la médiation.<sup>95</sup> » « C'est rassurant et ça nous laisse du temps pour faire notre vrai travail.<sup>96</sup>»

---

<sup>95</sup> Réponse n°139 au questionnaire.

<sup>96</sup> Réponse n°14 au questionnaire.

## II. PENSER L'EXCLUSION

---

### CHAPITRE 1 : L'EXCLUSION, UN RÉVÉLATEUR DES DYNAMIQUES ORGANISATIONNELLES DE LA BIBLIOTHÈQUE

« L'exclusion, c'est un échec de ce petit morceau d'organisation sociétale qu'est la bibliothèque. S'il y a exclusion, c'est que quelque chose n'a pas fonctionné<sup>97</sup>. »

#### A. Rôles et usages de l'exclusion

##### *Garantir les conditions du vivre-ensemble*

L'exclusion est vécue comme une nécessité visant la préservation des conditions du vivre-ensemble. Dans cette perspective, la question des limites et des seuils de tolérance revêt une importance particulière. Comme le relève une agente à propos des problèmes d'hygiène : « où finit la sphère privée et où commencent les règles de base de la vie en collectivité ? »<sup>98</sup>

D'une manière générale, l'exclusion intervient en dernier recours, quand le comportement de l'usager perturbe trop le fonctionnement de l'espace. Des exclusions pour la journée sont mentionnées comme permettant de réguler les lieux et suffisent parfois à poser les limites aux comportements déviants qui commencent à s'amplifier. Une exclusion de plus d'une journée nécessite une notification à l'usager et donc une argumentation de l'exclusion sur la base du non-respect du règlement intérieur ou de la loi. On ne peut donc pas exclure un usager soupçonné de vol par exemple, tant qu'il n'y a pas une accumulation de preuves suffisantes pour justifier l'exclusion, en cas de contestation de la décision auprès du tribunal administratif.

Dans un contexte urbain toujours plus étourdissant et bruyant, le silence fait figure de luxe. La bibliothèque est à certains égards l'un des seuls refuges où le silence peut être recherché. Vis-à-vis de nombreux usagers dont la précarité échappe parfois aux bibliothécaires et qui ne bénéficient pas des conditions de travail dont ils auraient besoin dans leur environnement personnel, la bibliothèque en tant qu'institution a une vraie responsabilité<sup>99</sup>. Selon le type de bibliothèque, les attentes des usagers, la culture propre au lieu et le projet porté par l'équipe, un droit au silence peut être défendu, et le silence, considéré en lui-même comme un

---

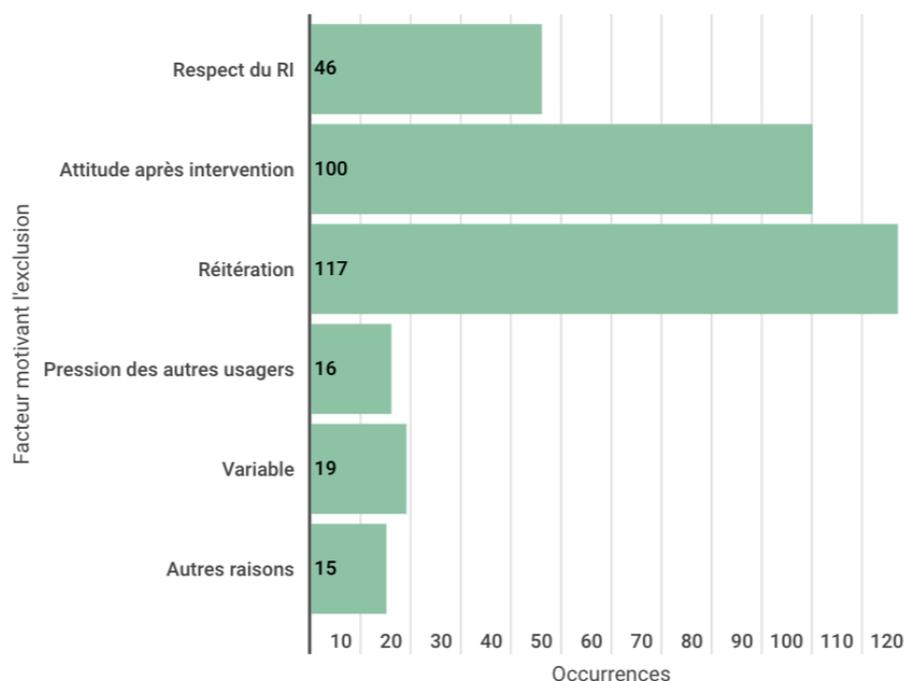
<sup>97</sup> Entretien avec David-Georges Picard, responsable de la médiathèque Václav Havel (Paris 18<sup>e</sup>).

<sup>98</sup> Réponse n°66 au questionnaire.

<sup>99</sup> Sur l'importance cruciale de la bibliothèque pour les personnes en situation de fragilité, *confer* AMAR, Muriel, EVANS, Christophe, LE MAREC, Joëlle et VIGUÉ-CAMUS, Agnès. « Habités, séjournants, habitants ». *BBF*, 2019, n° 17, p. 32-41 [<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0032-003>].

service<sup>100</sup>. La responsabilité qu'ont les agents d'intervenir en cas de comportement abusif – et donc possiblement, d'aller jusqu'à l'exclusion - devient dès lors une garantie de l'équité des conditions d'usage de la bibliothèque.

### *Principales raisons à l'origine d'une exclusion :*



Ce graphique met en exergue deux éléments : le premier est la relative patience des bibliothécaires, qui tolèrent dans une certaine mesure des actes proscrits par le règlement intérieur (RI). C'est leur réitération qui va, dans la majorité des cas, mener à l'exclusion. Le second, c'est qu'une proportion non négligeable des exclusions survient suite à l'intervention d'un agent. Cela suppose dès lors une interaction entre le professionnel et l'utilisateur, qui n'est plus seul à agir. L'intervention, par exemple un rappel à l'ordre ou une explication de la nécessité de cesser le comportement disruptif se solde soit par un apaisement (si l'utilisateur obtempère), soit par une dégénération de l'interaction en conflit. Le comportement de l'agent est, au sein de l'interaction, aussi important que celui de l'utilisateur puisqu'on est désormais dans le cadre d'un échange horizontal, et sa responsabilité est tout aussi engagée<sup>101</sup>.

### *Pédagogie de l'exclusion*

<sup>100</sup> **KERCHAOU, Victor.** *Le silence en bibliothèque, de la règle au service. Étude de cas sur le territoire de la Métropole Lyonnaise*, Mémoire d'étude master, Enssib, 2018, p. 52-53 [<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68381-le-silence-en-bibliotheque-de-la-regle-au-service-etude-de-cas-sur-le-territoire-de-la-metropole-lyonnaise.pdf>]

<sup>101</sup> Pouvant infléchir l'interaction dans les deux sens, en désamorçant ou au contraire en aggravant la situation comme le souligne un agent de la BnF : « Certains collègues ne sont pas faits pour le service public et sont à l'origine des conflits. » (Réponse n°57 au questionnaire)

De nombreux répondants à l'enquête mettent en avant la vertu pédagogique de l'exclusion, traçant une frontière claire entre la norme et l'interdit. « Moi je n'utilise pas le règlement intérieur, il y a pas besoin de ça pour savoir ce qui est respectueux et ce qui ne l'est pas. On n'exclut pas tout de suite, ce qui est déterminant c'est la répétition. On en discute avec les deux responsables, la direction, pour savoir quelle décision on prend et quelle durée d'exclusion on va préconiser auprès du Bureau.<sup>102</sup> » Le fait de remettre la décision ou la notification de la décision à sa tutelle, oblige à asseoir l'exclusion sur des rapports factuels. Cette temporalité différée a l'avantage de faire retomber les émotions liées au litige et d'éviter des prises de décision « à chaud ». Néanmoins, certains professionnels regrettent le fait de devoir attendre que leur tutelle statue sur l'incident. Ils estiment préférable de pouvoir clôturer l'incident en donnant directement à l'utilisateur une notification écrite d'exclusion. Comme le relèvent plusieurs agents confrontés à des publics jeunes : « pour un ado, une exclusion de 4 mois paraît être une éternité, cela n'a que peu de sens dans leur appréhension du temps.<sup>103</sup> »

Plusieurs bibliothèques ont mis en place des systèmes d'exclusion temporaire de l'utilisateur tant que ce dernier n'a pas été entendu par la direction<sup>104</sup>. En cas d'insulte ou de comportement déplacé, l'utilisateur doit s'excuser auprès de l'agent pour pouvoir réintégrer les espaces. Ainsi, certains préfèrent ne jamais revenir plutôt que de devoir faire amende honorable.

### *L'exclusion réparatrice*

De nombreux cadres ont mentionné le fait que l'exclusion avait parfois lieu pour ressouder l'équipe, permettant la reconnaissance, par l'institution et ses responsables, du dommage causé aux agents.

« Parfois, on est poussé à l'exclusion parce qu'on sent que l'équipe en a besoin, l'exclusion intervient pour réparer la dynamique qui s'est cassée à l'occasion du conflit. On exclut donc parfois autant pour les autres usagers, que pour satisfaire les collègues.<sup>105</sup> »

### *Quelle efficacité des exclusions ?*

L'exclusion temporaire peut, pour un certain nombre d'utilisateurs, permettre de placer des limites quand le comportement devient de plus en plus déviant. Elle

---

<sup>102</sup> Entretien avec Boubacar Sy, bibliothécaire-médiateur à la médiathèque Václav Havel (Paris 18<sup>e</sup>). À la Ville de Paris, c'est le Bureau des Bibliothèques qui prend la décision d'exclusion.

<sup>103</sup> Entretiens avec Bénédicte Durand, responsable de la bibliothèque Jules Mousseron à Fouquières-les-Lens ; Boubacar Sy, Bibliothécaire-médiateur de la bibliothèque Václav Havel (Paris 18<sup>e</sup>) ; et Séverine Sandrine Schneider, Directrice adjointe des médiathèques de Massy.

<sup>104</sup> C'est le cas notamment à la médiathèque André Malraux, Strasbourg.

<sup>105</sup> Entretien avec David-Georges Picard, responsable de la médiathèque Václav Havel (Paris 18<sup>e</sup>).

montre de manière ferme les limites de la bibliothèque. Un agent développe : « il est particulièrement satisfaisant de pouvoir exclure un usager bien propre sur lui qui vous insulte régulièrement par sa condescendance, qui vous traite de sale fonctionnaire, et qui n'aurait jamais pensé, en sa qualité de citoyen respectable, pouvoir être banni d'un lieu tel qu'une bibliothèque. Généralement, ceux-là sont ceux qui vous disent « Méfiez-vous je connais le maire », ils sont assez procéduriers et vont faire un recours, recours duquel ils se feront débouter en beauté.<sup>106</sup> »

Malgré l'absence de contrôle à l'entrée des bibliothèques, les usagers exclus respectent généralement leur durée d'exclusion : à Massy, la notification d'exclusion se fait à l'oral, les adolescents savent pertinemment quand est la date de possibilité de leur retour dans le réseau et la respectent, dans la plupart des cas. Il est parfois plus difficile pour le personnel de se rappeler des faits et des dates concernant chaque usager. L'une des solutions trouvée par le personnel est de mettre une note sur la fiche du lecteur concerné, mais quelle solution quand l'usager n'est pas inscrit ? Certaines bibliothèques tiennent donc un fichier des incidents comportant les informations suivantes : prénom / nom (si connu) / faits ayant mené à la prononciation de l'exclusion / nom du ou des agent(s) qui étai(en)t présent(s) à ce moment / date de l'exclusion et durée de la suspension d'accès à la bibliothèque.

Même si de nombreux professionnels se montrent plutôt hostiles aux restrictions d'accès qui leur semblent contraires à l'esprit de la bibliothèque, une politique de « tolérance zéro » peut s'avérer une stratégie efficace dans la lutte contre les incivilités. La bibliothèque publique d'Omaha (OPL, USA), par exemple, a durci sa politique envers les usagers pour les deux problèmes majeurs rencontrés au quotidien : emprise de substance et agression envers usager ou agent. L'exclusion a été portée à un mois, dès la première occurrence. Ce réajustement, qui émanait d'une demande des professionnels qui considéraient la politique antérieure trop laxiste, a résulté en une augmentation notable des exclusions au moment de la mise en place du nouveau règlement, mais s'est ensuite tempéré « quand les gens ont compris que ce genre de comportement n'était plus admissible »<sup>107</sup>.

## B. Dynamiques de l'exclusion

L'un des buts de l'enquête était de déterminer à quel point les processus d'exclusions étaient formalisés dans les établissements des répondants. Plusieurs points émergent :

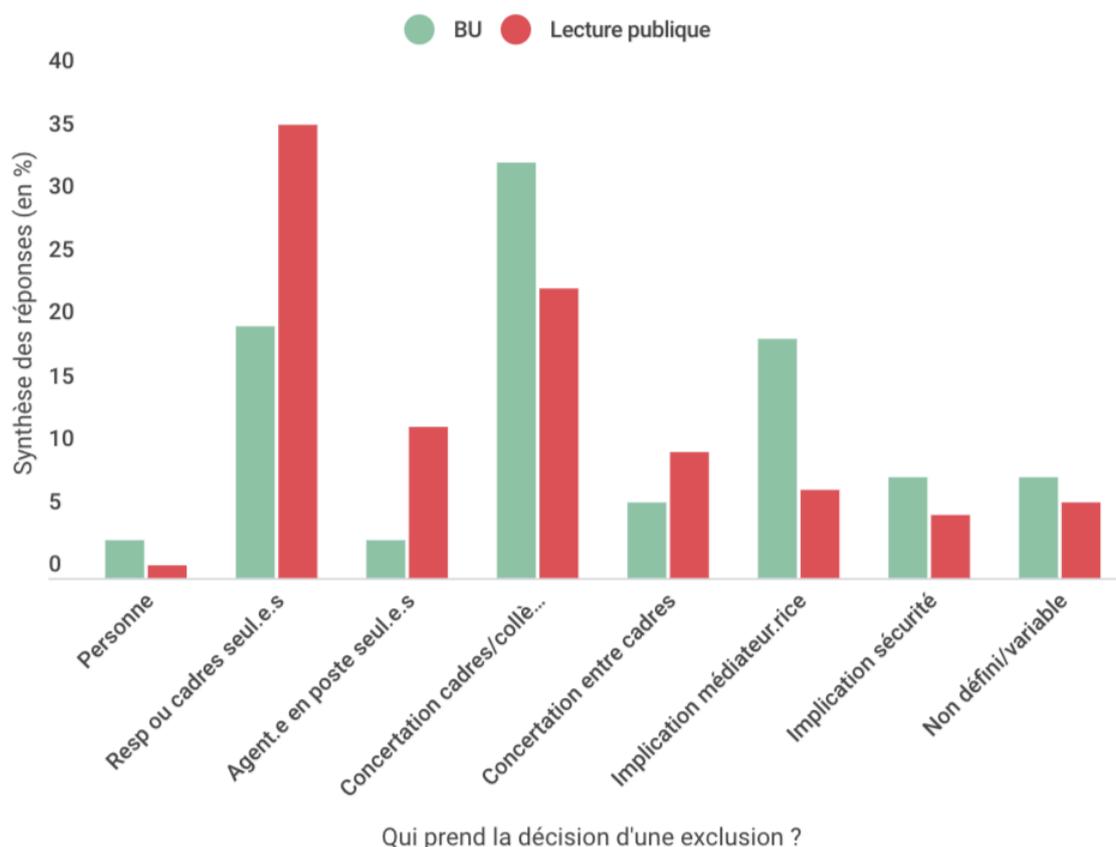
- On note une grande variété de configurations, imputable en partie à la différence de taille et de nature des établissements (quoi de comparable entre une médiathèque centrale de grosse ville, un SCD et une petite bibliothèque gérée par une bibliothécaire et des bénévoles...)

<sup>106</sup> Entretien téléphonique (anonymisé).

<sup>107</sup> DIXON, Jennifer A. « Safety First | Library Security », *Library Journal*, 24/05/2016 [<https://www.libraryjournal.com/?detailStory=safety-first-library-security>]

- Les lieux où les procédures sont les plus floues ne sont pas forcément ceux où la fréquence des exclusions est moindre.

### Qui prend la décision d'exclure ?



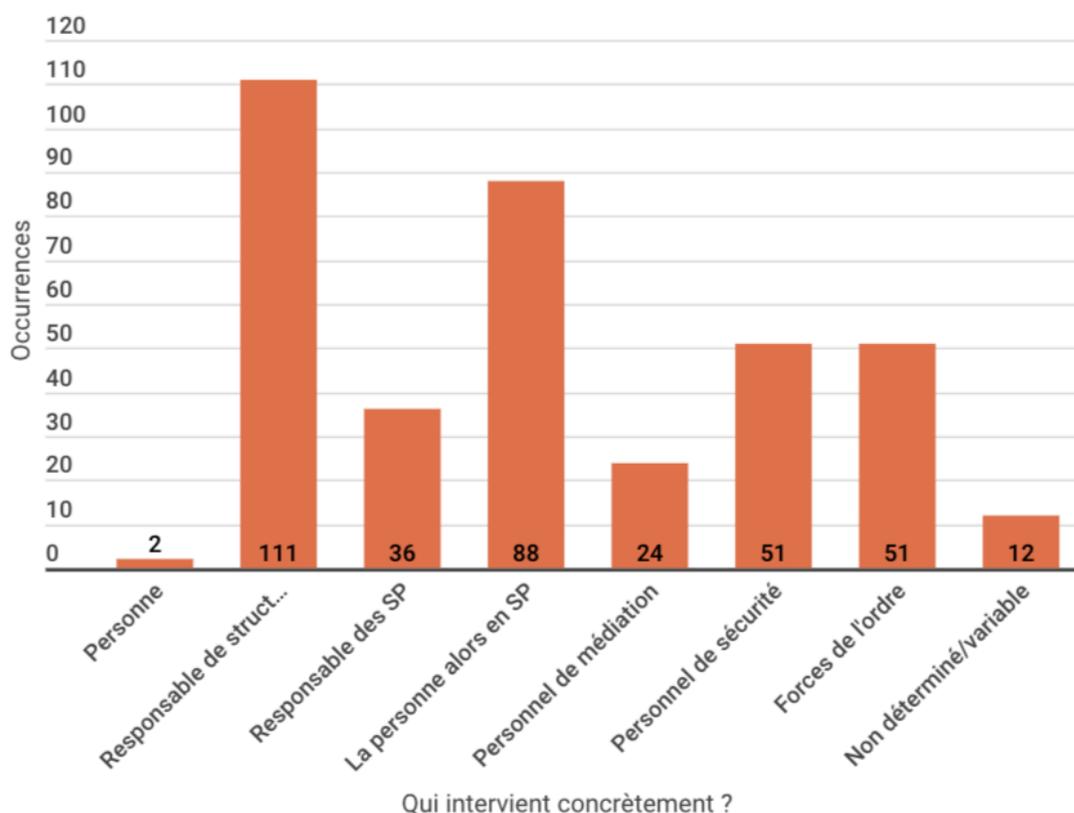
Ce graphique montre la diversité des situations. Le fait que la plupart des répondants aient coché plusieurs réponses indique une collégialité dans la majorité des décisions d'exclusion. Deux bibliothèques universitaires ont mentionné des « personnes chargées de la médiation avec les usagers », sans qu'il soit possible de déterminer le statut exact de cette personne (non médiatrices au sens entendu en lecture publique d'ailleurs non coché dans le questionnaire dans les dispositifs intégrés à leur structure).

En tout cas, il est remarquable que les 12 répondant.e.s<sup>108</sup> ayant mentionné l'existence d'un *cadre d'astreinte*, ou *cadre de permanence* sont toutes et tous des cadres et personnes en responsabilité de structure. Il est surprenant qu'aucun agent non cadre n'ait pensé à apporter cette précision, qui relève pourtant de l'organisation des équipes d'accueil au quotidien et qui rentrait dans le cadre de la question. L'enquête permet d'appréhender, en creux, des différences de perception entre les agents en poste de responsabilité et leurs équipes : les agents de catégorie B et C sont plus portés à répondre que la prise de décision d'une exclusion n'est

<sup>108</sup> 3 en BU, 7 en lecture publique, 2 à la BPI.

pas formalisée (« ce n'est pas précisé, c'est variable »<sup>109</sup>) alors que les agents de catégorie A ont tendance à répondre tout sauf cela. On peut penser que les responsables de structure ont en général plus de mal à admettre que certaines choses ne soient pas formalisées, avec les problèmes que ce manque de structuration peut engendrer, et se livrent, consciemment ou non, à un récit qui ne correspond pas forcément à la réalité... Même constat pour le flou entourant les personnes supposées intervenir concrètement pour exclure : hormis deux directrices de médiathèques qui ont coché la solution « ce n'est pas précisé, c'est variable »<sup>110</sup>, toutes les réponses similaires émanent de collègues non responsables de structure<sup>111</sup>.

« *Qui intervient concrètement ?* »



<sup>109</sup> Réponses n°14 (cat. B en BU), n°17 (resp. de la médiathèque), n°20 (cat. C en BU), n°25 (resp. en lecture publique), n°36 (cat. B en médiathèque) n°54 (cat. C en lecture publique), n°57 (cat. C, BnF), n°74 (directeur, lecture publique), n°89 (responsable jeunesse en médiathèque), n°94 (conservateur, dir adjoint en lecture publique), n°103 (directrice en lecture publique), n°121 (chargé du développement des publics en lecture publique), n°139 (cat. C en médiathèque), n°145 (médiateur numérique), n° 151 (coordinatrice action culturelle et com' en lecture publique)

<sup>110</sup> Réponses n° 16 et 62 du questionnaire.

<sup>111</sup> Réponses n°11 (cat. B en BU), n°20 (cat. C en BU), n°24 (cat. B en lecture publique), n° 35 (resp. du secteur adulte), n° 49 (aide bibliothécaire), n°62 (directrice en lecture publique), n°89 (resp. jeunesse), n°104 (cat. C en BU), n°121 (chargé du développement des publics en lecture publique), n°145 (médiateur numérique), n°151 (coordinatrice action culturelle et com' en lecture publique)

Sur les 165 réponses au questionnaire, 33 structures bénéficient de la présence au sein de leur équipe d'un médiateur ou d'une médiatrice. 15 sont associés à la prise de décision d'exclusion, parfois dans une concertation directe avec le ou la responsable de structure. 24 sont mentionnés comme participant aux exclusions, lorsqu'elles doivent avoir lieu. 13 d'entre eux sont associés à la fois à la prise de décision et à son exécution.

## C. La cohésion d'équipe, point déterminant

### *Tensions entre collègues*

L'enquête le fait apparaître, les exclusions sont un formidable producteur de tensions au sein d'une équipe. À la question 25 du questionnaire, « avez-vous déjà eu un désaccord avec vos collègues, votre équipe ou votre hiérarchie à propos d'une exclusion ? (sa légitimité, la manière dont elle a été menée etc.) », 25% des agents exerçant en BU et 42% de ceux travaillant en lecture publique répondent par la positive<sup>112</sup>.

<sup>112</sup> « Oui certainement, + sur des exclusions que je devrais faire ! » (Réponse n°2), « Certaines de mes collègues sont selon moi très désagréables avec certaines personnes sans raison apparente, par préjugé, ce qui fait que le ton monte des deux côtés. Si elles n'avaient rien dit ou parlé plus gentiment, il n'y aurait pas eu de problèmes. » (Réponse n°5), « Oui, sur des sanctions jugées trop lourdes parfois (temps d'exclusion jugé trop long) » (Réponse n°25), « Oui, en fonction de l'échelle de sanction qui ne serait pas logique, genre exclure temporairement un lycéen alors qu'il n'avait pas exagéré son attitude mais l'agent étant fatigué n'a pas eu la patience d'une médiation » (Réponse n°28), « Oui, je suis parfois jugée trop laxiste (lorsque j'applique la gradation ou que je laisse une chance) ou au contraire trop sévère » (Réponse n°29) ; « Oui, certains focalisent beaucoup sur les jeunes ados bruyants » (Réponse n°30), « Oui, tout en respectant le principe de front commun dispensable dans ce genre de situation. Débriefing à posteriori et en interne seulement. » (Réponse n°39), « On en discute. Parfois temporisé par manque d'énergie » (Réponse n°47), « Oui, avec des collègues. La situation est parfois vécue différemment » (Réponse n°48), « C'est plutôt le laxisme de certains collègues qui est dérangeant ! » (Réponse 60), « Oui. Ceci dit les discussions sont en général sereines, les points de vue des uns et des autres respectés » (Réponse 62), « Oui. 2 collègues excédés ont raccompagné (à des moments différents) 2 jeunes provocateurs en les tirant par le bras. La consigne est de les raccompagner sans les toucher ou usage de la force, ou d'appeler moi-même ou la responsable adjointe en cas de colère (ou si déjà des demandes à l'accueil). » (Réponse 69), « Certains agents peuvent parfois trouver la Direction parfois un peu laxiste, d'autres trouvent qu'il ne faudrait pas appeler la police. Mais la plupart du temps la décision d'exclure est demandée par les agents » (Réponse n°70) ; « une collègue dans un précédent établissement levait systématiquement contre l'avis de l'équipe les sanctions d'exclusion. Cela rendait extrêmement compliqué la gestion des conflits. » (Réponse n°73) ; « regret de la part de certains agents sur le caractère trop court de l'exclusion » (Réponse n°74) ; « Je suis en désaccord à chaque fois qu'il y a un recours à la police, ou l'envie de faire ce recours. » (Réponse n°83) ; « Oui à l'inverse: ne pas avoir exclu un usager violent et harceleur à la 1<sup>er</sup> alerte. Il a récidivé et terrorisé des collègues. » (Réponse n°84) ; « Manque de cohérence de l'équipe, conflits en interne parfois » (Réponse n°87) ; « oui, un groupe de jeunes a été raccompagné manu militari vers la sortie en étant attrapé physiquement par le manteau, ce qui n'a rien arrangé à la situation et a engendré un sucroit de violence dans les jours qui ont suivi. » (Réponse 96) ; « Dans une précédente structure les collègues n'étaient pas très respectueux envers les adolescents et les viraient facilement alors qu'avec moi ça se passait mieux. » (Réponse n°102) ; « Oui : demande forte de la part de l'équipe d'exclure des personnes pour des problèmes d'hygiène, pour l'instant, refus de ma part même si difficultés de cohabitation avec les autres usagers. » (Réponse n°103) ; « oui, une partie de mes collègues pense que je suis trop laxiste » (Réponse n°107) ; « Oui. Les agents de la structure ont tendance à vouloir exclure les jeunes un peu bruyants, or des solutions plus adaptées sont conseillées par la direction, comme

Les divergences peuvent être de plusieurs ordres : règles insuffisamment définies<sup>113</sup>, peur d'intervenir, volonté de ne pas alimenter le cycle de la violence<sup>114</sup>, critères différents de ce qui fait violence ou pas... et seuils de tolérance inégaux.

### *Attitude de la hiérarchie*

Les agents non responsables regrettent parfois un manque de soutien de leur hiérarchie, une relativisation des incidents, l'absence de prise en compte de leurs signalements, et un manque de suivi suite aux incidents avec les usagers<sup>115</sup>. Le manque de transparence et de communication des décisions de la direction aux équipes est revenu à plusieurs reprises<sup>116</sup>.

Des personnels de direction dénoncent, de leur côté, des problèmes engendrés par l'inaction de leur tutelle auprès de laquelle ils avaient pourtant effectué un signalement : « une hiérarchie qui n'a pas fait le nécessaire pour que l'exclusion et son motif soient signifiés de manière officielle à l'utilisateur, qui s'en est pris aux

leur proposer de s'installer dans un espace un peu à l'écart où le bruit ne dérangera pas les autres usagers. Les bibliothèques doivent aujourd'hui être aussi des lieux de vie où chacun peut s'exprimer dans le respect des autres. » (Réponse n°109) ; « Certains collègues voudraient exclure très rapidement des usagers qui sentent parfois mauvais. Je ne suis pas d'accord avec cette décision car si l'utilisateur n'est pas violent/dérangeant, il n'y a aucune raison de l'exclure. » (Réponse n°111) ; « La notion d'exclusion définitive a été débattue. Nous avons statué qu'après une exclusion pour acte de violence verbale, tout retour devait se faire avec l'accord des agents directement concerné par l'accueil de la personne. » (Réponse n°121) ; « J'ai été beaucoup interrogée par l'équipe sur ma difficulté à exclure quelqu'un ou un groupe. Pour les cas fréquents et bénins, je crois que c'est un échec de la médiation momentanée mais pas grave si la forme est mise dans l'exclusion. J'accompagnais toujours le jeune vers la porte en lui redisant que son attitude actuelle n'était pas conforme aux usages du lieu (lesquels sont à redéfinir régulièrement), mais qu'il était le bienvenu dès qu'il était redescendu. Beaucoup de mes collègues trouvaient ce genre de phrase inutile. Pour les cas graves rencontrés, c'est un échec mais aussi un acte à poser comme éducatif quelques fois. pas excluant de la société, mais du lieu à un moment donné. » (Réponse n°124) ; « Oui, à propos de l'exclusion d'adolescents qui jouaient dans l'ascenseur avec manque de respect envers le personnel. Ces adolescents n'ont finalement pas été exclus mais simplement sermonnés par un agent de police. » (Réponse n°135) ; « Très rarement mais cela est arrivé car nous n'avons pas tous le même seuil de tolérance et d'inter-agir » (Réponse n°140) ; « Oui, les collègues récuse les actions de médiation dans la gestion des conflits 'On n'est pas des assistantes sociales!' » (Réponse n°141) ; « Oui, car différences de gradation/tolérance entre les agents : ces différences sont-elles justifiées par la capacité inégale des agents à supporter une certaine dose de chahut (ou même en fonction de leur état de fatigue du moment) ou faut-il nécessairement s'harmoniser ? » (Réponse n°145) ; etc.

<sup>113</sup> Exemple : « Sur une exclusion ponctuelle (bruit), un supérieur hiérarchique m'a jugée trop sévère. De mon point de vue je n'ai fait que faire respecter le règlement, après plusieurs rappels à l'ordre et des plaintes des autres usagers. Les règles sur l'espace où je suis intervenue n'étaient pas clairement définies. » (Réponse n°11 au questionnaire par une agente chargée de collections en BU)

<sup>114</sup> « La majorité des personnes exclues sont dans des situations précaires ou très fragiles psychologiquement. Il s'agit donc de personnes qui vivent déjà une forme de violence sociale, à laquelle s'ajoute celle de l'exclusion de la bibliothèque. » (Réponse n°74 au questionnaire)

<sup>115</sup> « Oui, j'ai pu regretter un manque de soutien de la part de la hiérarchie face à certaines situations. Par ailleurs, certains agents ne se sentent pas concernés par la gestion des conflits, préférant les ignorer. » (Réponse n°35 au questionnaire, par un agent occupant le poste de responsable du secteur adulte en médiathèque.)

<sup>116</sup> « Nous aimerions avoir des retours et discuter des situations problématique pour comprendre les choix de la hiérarchie ou son inaction. » (Réponse n°57 au questionnaire, cat. C à la BnF)

agents parce que pour lui, les agents lui en voulaient particulièrement (et ne faisaient pas qu'appliquer le règlement). En faisant remarquer que s'il était vraiment exclu, il aurait reçu un courrier.<sup>117</sup> »

L'application de la règle et la protection du vivre-ensemble reposent donc sur une prise de responsabilité à chaque niveau de la hiérarchie : signalement par les agents, décision du ou des responsables, transmission de ces derniers à la tutelle, qui émet alors une notification officielle à l'utilisateur. La communication sur les décisions prises et sur les modalités de leur application doit ensuite être diffusée à tous les échelons afin que l'ensemble des agents concernés soient en capacité d'agir de manière adéquate et homogène<sup>118</sup>.

### *Implication des responsables*

« Comme dans tout bâtiment ouvert au public, les employés de la bibliothèque seront quelquefois confrontés à des usagers se comportant de manière désagréable et antisociale. Le personnel doit être formé à réagir à ce type de situation et disposer de systèmes d'alarme pour avertir d'autres employés. Les cadres de direction doivent être immédiatement disponibles pour assister le personnel. Il faut établir et conserver des rapports complets sur de tels incidents. Pour aider la bibliothèque à faire face à ces situations, il convient de mettre en place un système de soutien impliquant des employés d'autres agences, par exemple des travailleurs sociaux. »<sup>119</sup>

En entretien, il est revenu plusieurs fois dans le discours des cadres que leur rôle était de faire tampon avec les usagers difficiles : « je pense qu'une partie des agents juge les conservateurs comme un mal nécessaire, par contre en cas de conflit il faut qu'on soit prêt à aller en première ligne. Ce n'est pas toujours le cas. Au sein de notre équipe de cadres de permanence, on peut dire qu'on est 4 à vraiment assumer cela.<sup>120</sup> » Une cadre en BU ajoute : « les personnels attendent que les cadres se chargent seuls de cette tâche ingrate<sup>121</sup> »

Comme l'ont montré les réponses au questionnaire, les responsables sont majoritairement à l'origine des décisions d'exclusion, après consultation des agents présents et/ou de la personne en charge de la médiation, si elle existe, ce qui n'occasionne pas de conflit d'après un agent conservateur directeur d'un réseau de lecture publique : « ces décisions me reviennent et, dans la mesure où elles sont

---

<sup>117</sup> Réponse n°34 au questionnaire, par un agent occupant un poste de direction en bibliothèque de lecture publique.

<sup>118</sup> « Jamais de désaccord avec ma hiérarchie : au contraire, un (très) grand soutien apporté par elle dans le traitement de ces situations. Ce qui permet de les aborder avec du recul et le plus de sérénité possible. Par rapport à mon équipe, il s'opère bien évidemment un dialogue sur les situations délicates rencontrées mais la proposition in fine est convenue par le médiateur social en dialogue avec moi, avant que nous fassions remonter celle-ci à notre hiérarchie pour arbitrage. » (Réponse n°61 au questionnaire, agent occupant un poste de direction en lecture publique).

<sup>119</sup> *Principes directeurs de l'Ifla* (5.10.2 Comportement antisocial)

<sup>120</sup> Entretien avec une responsable de bibliothèque, anonymisé.

<sup>121</sup> Réponse n°79, agent chargé de la mission Qualité des services dans un SCD.

relativement exceptionnelles, elles ne provoquent aucune polémique, au contraire, c'est aussi un moyen de soutenir les équipes.<sup>122</sup> »

Un directeur adjoint de médiathèque raconte cette anecdote : « Certains membres du personnel se sentent en insécurité si le règlement n'est pas respecté, notamment les agents de catégorie C, car ils se sentent le moins légitimes dans une position d'autorité par rapport aux usagers. C'est parfois dur de trouver le bon équilibre, de ne pas passer pour le 'petit cadre'. Un jour je suis allé exclure un usager agressif, et cette collègue, cat. C, me dit avec une profonde reconnaissance : « Merci, vous êtes là pour nous protéger ». Sa remarque m'a vraiment interpellé et fait réfléchir sur la manière dont, en tant que personnel de direction, on est perçu par l'équipe et les attentes fortes qu'il y a à notre rencontre. »

## **CHAPITRE 2 : LA BIBLIOTHÈQUE, GARANTE DE LA SÉCURITÉ DES PUBLICS ET DES AGENTS**

### **A. Les mesures de mise à distance et leur application**

À la Ville de Paris, l'interdiction est émise pour l'ensemble du réseau par le Bureau des bibliothèques et de la Lecture et par le moyen d'un courrier rappelant les faits, motivant l'exclusion et indiquant la durée et la date à partir de laquelle l'utilisateur sera de nouveau autorisé à utiliser le réseau<sup>123</sup>. L'utilisateur est informé de la possibilité de contester cette décision auprès des services du Médiateur de la ville de Paris. L'exclusion s'appuie sur l'article 31 du règlement du réseau des bibliothèques. Romain Gaillard, adjoint du chef du bureau des bibliothèques et de la lecture publique, explique : « nous ne prononçons plus d'exclusions définitives ; d'une part car c'est illégal (on ne peut pas exclure quelqu'un à vie du service public) et d'autre part car les gens peuvent toujours s'amender<sup>124</sup>. »

Le problème réside dans l'application de ces mesures : comme le soulignent plusieurs responsables de bibliothèques de la Ville de Paris, les personnes exclues se contentent de se rendre dans une autre bibliothèque du réseau, où les agents ne le connaissent pas (encore) et ne l'identifient donc pas comme un usager face au comportement duquel il faudrait avoir une vigilance particulière. Certaines bibliothèques admettent communiquer entre elles quand elles sont confrontées à des usagers difficiles, afin de voir si la personne est connue des autres établissements du réseau. Quand des recoupements sont effectués entre plusieurs bibliothèques par le biais de communications informelles ou de mails décrivant un individu et les nuisances qu'il engendre, il est déjà trop tard – la personne a déjà causé des troubles. Cette difficulté est également soulignée par la directrice des bibliothèques de Sacramento, où la bibliothécaire Amber Clark travaillait : l'auteur

---

<sup>122</sup> Réponse n°93 au questionnaire.

<sup>123</sup> Nous remercions Romain Gaillard, Adjoint au chef du bureau des bibliothèques et de la lecture, de nous avoir fait parvenir ces documents anonymisés.

<sup>124</sup> Echange par mail du 5/12/19 suite à entretien téléphonique.

de son assassinat avait déjà été arrêté à de multiples reprises pour comportement inadéquat et menaces envers des bibliothécaires, avait été exclu de deux bibliothèques de Saint Louis, Missouri<sup>125</sup>. Or, ces antécédents n'avaient pas été transmis au réseau des bibliothèques de Sacramento où l'utilisateur était venu vivre, car il n'existe pas de partage d'informations de ce type entre les différents réseaux de bibliothèques, ce qui poserait des questions techniques et éthiques (fichage des individus et tentation d'exercer des mesures préventives restrictives). L'équipe de Sacramento n'a donc pas pu exercer de vigilance particulière sur cet individu. De nombreuses bibliothèques publiques et universitaires américaines ont formalisé leurs propres manuels de procédures d'urgence, et des référentiels d'exclusion parfois étonnamment détaillés. Beaucoup d'articles sont consacrés à la sécurité en bibliothèque, d'autant plus que l'environnement américain pose des questions spécifiques (présence des armes à feu, opioïdes). Il est donc intéressant de mesurer cette différence d'intérêt et de profondeur de réflexion autour du sécuritaire, question qui intéresse assez peu en France.

Pour les exclusions plus longues que la durée d'une journée, la tutelle est généralement mise au courant car la notification d'exclusion (document argumenté et opposable par l'utilisateur auprès du tribunal administratif) doit être signée ou du moins visée par la tutelle : en contexte universitaire, seule la Présidence a la capacité d'exclure un usager, après en avoir averti le Recteur-Chancelier :

« Plusieurs possibilités s'offrent ensuite à lui [*le Président d'Université*] pour agir contre ces désordres. Il peut interdire l'accès des locaux aux personnels ou usagers. Cette interdiction ne saurait cependant excéder une durée de 30 jours<sup>126</sup>. »

Dans les faits, la gestion de ces situations est très dépendante du contexte local : certaines BU notamment parisiennes étant équipées de tourniquets, il suffit de bloquer la carte du lecteur pour interdire l'accès à un usager.

Les fonctionnaires sont tenus à l'article 40 du Code de procédure pénale : « Toute autorité constituée, tout officier public ou fonctionnaire qui, dans l'exercice de ses fonctions, acquiert la connaissance d'un crime ou d'un délit est tenu d'en donner avis sans délai au procureur de la République et de transmettre à ce magistrat tous les renseignements, procès-verbaux et actes qui y sont relatifs. » Dans la situation où la gravité des faits justifie des poursuites, il est nécessaire de porter plainte, ce qui doit être fait au nom du président de l'Université pour les bibliothèques universitaires<sup>127</sup>. En cas de litige avec un usager débouchant sur une exclusion, il est précieux d'entretenir des échanges avec le service juridique de la

<sup>125</sup> SULLIVAN, Molly and SMITH, Darrell. « Attack in Auburn raise concerns of library safety year after slaying in Natomas », *The Sacramento Bee*, 11/12/2019 [<https://www.sacbee.com/news/local/article238280278.html>]

<sup>126</sup> *Compétences et responsabilités des Présidents d'université et de COMUE, Guide juridique*, Conférence des Présidents d'Université, Septembre 2016, p. 39-40 [<http://www.cpu.fr/wp-content/uploads/2016/09/guide-President-web-.pdf>]. Je remercie M. Nicolas TOCQUER, Directeur du SCD Université Bretagne-Ouest, de m'avoir signalé ce document.

<sup>127</sup> « Une plainte a dû être déposée par l'un des agents de la BU suite à l'intervention dans nos locaux d'un individu radicalisé afin de permettre aux forces de l'ordre d'intervenir. Or la plainte aurait dû être déposée au nom du Président de l'Université et non en celui de l'agent. Une procédure a par la suite été mise en place afin de définir qui contacter en cas de problème ainsi que, d'une manière générale, la marche à suivre lorsque nous sommes confrontés à ce type de problème. Une formation a également été organisée autour de l'accueil des ""publics difficiles"" pour l'ensemble des agents qui effectuent du service public. » (Réponse n°105 au questionnaire, agent BIBAS en BU)

collectivité. En 2018, le directeur d'un SCD, sur délégation de la Présidence, avait excipé d'un article du règlement intérieur pour justifier l'exclusion d'un usager après de multiples altercations avec les agents de la BU. L'usager a saisi le Médiateur de la République, et n'a pas eu gain de cause. Mais la direction des affaires juridiques de l'Université a été mise en difficulté sur ce dossier car il a fallu fournir l'ensemble des éléments factuels auprès du représentant du Médiateur qui instruisait le dossier. La communication étroite entre la direction du SCD, les affaires juridiques et la Présidence de l'Université ont permis de faire face à cette situation inconfortable<sup>128</sup>.

## B. Comment assurer la sécurité de la bibliothèque ?

Comme le souligne la responsable des services aux publics d'une bibliothèque municipale centrale : « La bibliothèque est vue comme un espace sécurisé alors que c'est un lieu public totalement ouvert : il n'y a donc aucune raison pour qu'un enfant y soit plus en sécurité que dehors sur la place publique ou sur un marché. Nous avons déjà dû faire un signalement à la police et exclure un usager qui traînait constamment dans l'espace enfant, avec des visées clairement prédatrices à l'encontre des petites filles. »

### *Vigiles versus médiateurs ?*

Le corps des bibliothécaires est partagé quant à lui partagé sur la question de la présence de vigiles et l'interférence des forces de l'ordre avec leur environnement professionnel. Des réticences qui rejoignent les observations de Bérénice Waty au sein du réseau de lecture publique de Reims (2011) : « d'autres s'étonnent toujours qu'une « bibliothèque ait recours à ce genre de service : la situation n'est quand même pas explosive, ce n'est pas le Bronx ici<sup>129</sup> ».

Le champ lexical employé dans les réponses ouvertes au questionnaire à la question 21 « Comment vivez-vous la présence de vigiles en bibliothèque ? » est partagé entre deux axes :

- **l'un mélioratif** : « rassurant » (de nombreuses fois), « utile quand l'autorité des bibliothécaires est remise en question », « soulagement », « aide », « je le vis bien » (plusieurs fois), « c'est un réconfort quand ils sont là », « un vrai confort », « une vraie béquille », « sécurité », « dissuasive », « permet de faire baisser la tension »

<sup>128</sup> Échange de mails avec le directeur du SCD et communication des pièces du dossier (anonymisé).

<sup>129</sup> WATY, Bérénice. Quand le monde des bibliothèques se livre : ethnographie du quotidien de bibliothécaires, *Rapport commandé par le ministère de la Culture*, Laboratoire d'anthropologie et d'histoire de l'institution de la culture, novembre 2011, p. 91.

- **l'autre péjoratif** : « étrange », « je le vis mal » (plusieurs fois), « angoissant » tant pour les agents que les usagers<sup>130</sup>, « effet négatif », « oppressant », « pas souhaitable », « triste d'en arriver là », « je n'en vois pas l'intérêt », « je m'y oppose systématiquement », « facteur de tensions », « compliqué », « inutile », « sentiment de surveillance et manque de confiance des usagers », « très mal en général »

Les mots « nécessaire », « nécessité » reviennent de nombreuses fois. De fait, la présence des vigiles en bibliothèque suscite des sentiments assez ambivalents chez le personnel, comme le résume bien ce répondant : « Cela peut apporter des tensions, une personne en uniforme est inquiétante pour certaines personnes. Cela réfute l'idée de lieux ouverts à tous. Mais cela rassure des collègues qui ont vécu des violences verbales et physiques sévères.<sup>131</sup> »

Il y a aussi l'idée qui revient plusieurs fois que le recours aux vigiles est une nécessité sur le moment, mais ne règle pas le problème à la source<sup>132</sup> et peut parfois même rajouter de la violence à la violence. Les bibliothécaires sont soulagés de pouvoir faire appel aux vigiles, notamment face à des usagers sexistes<sup>133</sup>, mais entendent garder le contrôle des espaces de la bibliothèque.

La question de la répartition des rôles et des périmètres d'intervention n'est pas quelque chose d'évident et nécessite un vrai dialogue, un travail de coordination entre bibliothécaires et vigiles<sup>134</sup>. Dans tel cas de figure, qui du vigile ou du bibliothécaire, doit intervenir ? L'arrivée d'un vigile alors que des bibliothécaires sont présentes et pensent être en mesure de gérer la situation peut être facteur de tensions.<sup>135</sup> Il apparaît crucial que les contours des sphères d'intervention soient suffisamment délimitées. Les bibliothécaires estiment parfois que les initiatives

---

<sup>130</sup> En 2018, alors que les incidents avaient augmenté de 25 % au cours des cinq dernières années, la bibliothèque de Kitchener (Canada) avait embauché un garde de sécurité, mais l'expérience ne s'est pas révélée concluante, car « la présence de la figure d'autorité intensifiait plutôt les émotions de clients vulnérables. [...] La consultante en prévention de la criminalité, Audrey Monette, croit que les approches de proximité et de prévention sont à privilégier, car elles permettent de mieux encadrer les gens les plus vulnérables. », **RATEL, Marie-Hélène**. « Le visage changeant des bibliothèques », *Radio-Canada*, 06/01/2019 [<https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1141807/bibliotheque-opioides-travailleurs-sociaux-barrie-toronto-kitchener>]

<sup>131</sup> Réponse n°83 au questionnaire.

<sup>132</sup> « A mon sens la réponse par les forces de l'ordre est inefficace sauf en cas de danger imminent. »

<sup>133</sup> « Nous y avons recours ponctuellement et cela s'est toujours bien passé, vis-à-vis du personnel et des usagers. Ces derniers acceptent plus facilement qu'un vigile s'adresse à eux que si c'est le personnel surtout féminin. » (Réponse n°164 au questionnaire) ; « Nous n'en avons pas [de vigile]. Nous sommes une équipe exclusivement féminine cela peut parfois poser des problèmes » (Réponse n°12 au questionnaire)

<sup>134</sup> « On essaie de travailler le mieux possible ensemble pour conjuguer efficacité et accueil préservé du public » (Réponse n°29) ; « Ne sont présents que temporairement, mais ont été briefé sur le fonctionnement de la Médiathèque et de ce qui est autorisé ou non. Généralement très bien perçu par le personnel et les usagers. » (Réponse n°30) ; « Bien, tant qu'ils ne se prennent pas pour des médiateurs » (Réponse n°34) ; « Cela demande un important travail de formation et d'échange pour que la personne comprenne la logique d'accueil et d'ouverture des bibliothèques » (Réponse n°39) ; « Cette présence rassure les équipes. Ce ne sont pas des "vigiles" mais une équipe "accueil-sécurité". Nous travaillons conjointement avec eux sur l'anticipation des problèmes, la médiation et l'observation des usages du public. » (Réponse n°40) etc.

<sup>135</sup> **WATY, Bérénice**. Quand le monde des bibliothèques se livre : ethnographie du quotidien de bibliothécaires, *Rapport commandé par le ministère de la Culture*, Laboratoire d'anthropologie et d'histoire de l'institution de la culture, novembre 2011, p. 91.

des vigiles ou des forces de l'ordre sont abusives : en cas d'« exhibitionnisme, de violence physique... Le recours aux forces de l'ordre me semble alors inévitable. Mais dans d'autres situations, ce recours est contre-productif. (...) Un usager habituel, ne parlant pas bien français, sans-abri, a été jeté dehors sans raison sous prétexte qu'il ouvrait les fenêtres...<sup>136</sup> » regrette un bibliothécaire.

Parfois les vigiles sont à l'origine de la demande d'intervention des forces de l'ordre, demande qui dépossède les bibliothécaires de leur compétence au sein même de la structure : « là encore les bibliothécaires sont exclus puisque le règlement de l'affaire s'opère entre les policiers, les vigiles et les usagers concernés. Des bibliothécaires se montrent « surprise[s] » ou « mal à l'aise » avec cette procédure, estimant qu'ils pourraient « désamorcer le problème » et surtout « éviter la police ». De plus, ils expliquent qu'en cas de venue des policiers, leurs « relations avec les usagers, par la suite, quand ils reviennent » s'en trouvent dégradées :

« Même si nous on n'y est pour rien, c'est quand même le personnel qui trinque, et c'est logique parce que l'utilisateur est face à nous [...]. Celui qui vient de partir avec la police, là, demain il va revenir : il n'est pas mauvais ou agressif, mais voilà, il n'est pas commode, et si demain il est dans un mauvais jour, ben c'est moi qui vais trinquer [...]. Ça ne résout pas son problème d'être SDF, ça ne résout pas la question de savoir s'il a le droit de dormir là ou pas, c'est compliqué, c'est bien plus compliqué<sup>137</sup> ».

La personnalité des vigiles, leur « acculturation » aux spécificités de la bibliothèque comme lieu d'accueil sont des éléments auxquels les bibliothécaires sont donc très sensibles. Comme le résume Vincent Chekib, « les gardiens peuvent avoir l'impression que les bibliothécaires défont leur travail en se montrant plus tolérants. Et des bibliothécaires peuvent prendre ombrage des tentatives de certains agents pour exercer un rôle de médiateur culturel<sup>138</sup>. »

La bibliothèque Assia Djebar expérimente actuellement l'intégration au sein de son équipe de deux médiatrices, l'une venant d'un centre social associatif et l'autre médiatrice-éducatrice. Ces postes ont été affectés par la DAC de la Ville de Paris suite aux troubles survenus à partir de l'ouverture de l'équipement, en 2018, et surtout suite à la fermeture en février 2019 après que l'équipe a décidé d'exercer son droit de retrait<sup>139</sup>. Une acclimatation à l'environnement spécifique de la bibliothèque est nécessaire. Sylvie Kha, la responsable, explique que « l'idée est vraiment d'avoir des médiatrices socio-culturelles, pouvant faire de l'orientation de premier niveau et assurer l'interface avec les partenaires extérieures dans le cadre d'une coordination de quartier. Elles accompagnent les usagers les moins à l'aise avec la prise en main des postes informatiques, mais réorientent vers les

<sup>136</sup> Réponse n°122 au questionnaire.

<sup>137</sup> **WATY, Bérénice.** Quand le monde des bibliothèques se livre : ethnographie du quotidien de bibliothécaires, *Rapport commandé par le ministère de la Culture*, Laboratoire d'anthropologie et d'histoire de l'institution de la culture, novembre 2011, p. 91.

<sup>138</sup> **CHEKIB, Vincent.** *L'accueil des publics en bibliothèque : une pratique politique d'ouverture sans se perdre ni exclure.* mémoire DCB, Ensib, 2008, p. 23 [<https://www.ensib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1985-l-accueil-des-publics-en-bibliotheque.pdf>]

<sup>139</sup> **OURY, Antoine.** « À Paris, une bibliothèque ferme ses portes face aux 'conflits quotidiens' ». *ActuaLitté*, 04/02/2019 [<https://www.actualitte.com/article/monde-edition/a-paris-une-bibliotheque-ferme-ses-portes-face-aux-conflits-quotidiens/93159>]

services adéquats ou vers des associations quand la demande porte sur une assistance administrative ou sociale. Elles anticipent les regroupements ou déplacements de mobilier intempestifs. Par contre il n'est pas question qu'elles soient seules en *front line* et que les bibliothécaires se planquent derrière leur bureau. » Identifiées par un badge, les médiatrices font vraiment partie de l'équipe, elles sont en transversal et dépendent directement de la responsable, à présent intégrées aux réunions de direction et aux différents groupes de travail, notamment autour de l'animation. Comme le souligne Sylvie Kha, « les médiatrices voient des choses que nous, accaparées les tâches de service public, n'avons pas le temps ou la possibilité de voir. Elles nous alertent sur plein de choses. Elles ont un regard différent, précieux. Nous sommes vraiment satisfaits de leur intégration et du premier diagnostic qu'elles ont dressé après quelques mois. L'un des projets est de concevoir une enquête afin d'avoir d'ici deux ans une idée plus précise sur la manière dont les gens du quartier voient la bibliothèque. »

### *Du préventif au sécuritaire*

En l'absence du déblocage de ressources humaines, quand la situation devient difficilement tenable, quelles solutions pour les équipes ? On l'a dit, beaucoup de bibliothèques sont des espaces ouverts, ce qui est souvent mis en avant comme un des atouts (« la bibliothèque pour tous »). La contrepartie de cette ouverture est la grande difficulté, sinon l'impossibilité, de contrôler l'accès des usagers exclus<sup>140</sup>. Une agente évoque ainsi une « personne interdite d'université par le Président qui venait quand même<sup>141</sup> ».

Certaines bibliothèques qui ne disposent pas de tourniquets ont tout de même tenté des méthodes de filtrage : c'est le cas notamment des BU aux périodes de forte affluence (révisions de partiels des étudiants, révisions du bac des lycéens). Ce filtrage par vérification des cartes peut être effectué par les vigiles, et s'accompagne généralement d'une vérification Vigipirate (sacs). Dans certains cas, le filtrage est effectué par les agents de la bibliothèque. Cette solution est chronophage et demande un engagement de la part de toute l'équipe en service public : cela a pourtant été le choix de l'équipe de la bibliothèque de la BU du Pôle Européen de Gestion de l'Économie (PEGE) à Strasbourg, face à l'attraction exercée par le lieu sur les élèves des lycées environnants. Le comportement d'une partie des lycéens occasionnant de gros problèmes de cohabitation avec les étudiants, l'équipe a organisé un roulement (généralement des plages maximales d'1h30) afin d'effectuer un contrôle des cartes d'étudiant et remise des carnets de liaison à l'entrée de la BU entre avril et juin. Un zonage a également été mis en

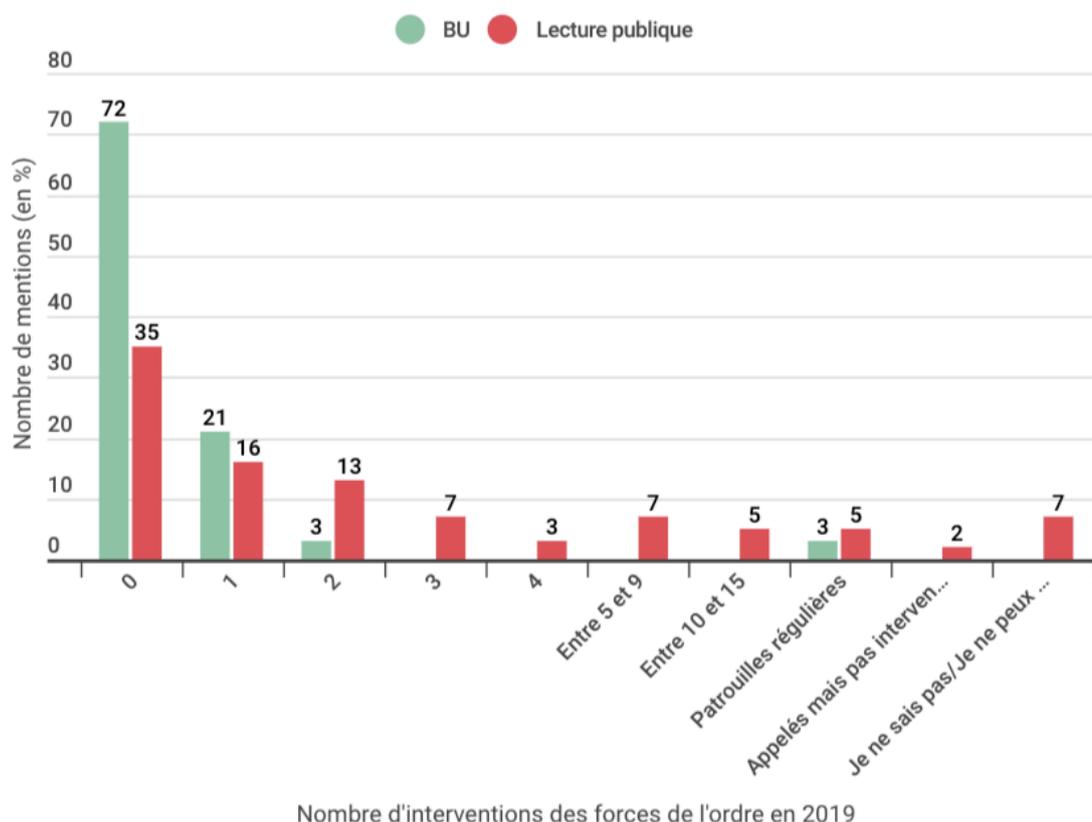
---

<sup>140</sup> « Celles-ci [les exclusions] sont parfois difficiles à faire respecter, notamment en l'absence de contrôles d'accès ou lorsque les conditions climatiques sont difficiles : « On avait un SDF qui squattait dans le hall alors qu'il était exclu parce qu'il avait frappé une bibliothécaire. J'avais du mal à le mettre dehors au début parce que ça se passait en février, il faisait un froid terrible. Et puis, j'ai vu que les collègues avaient vraiment peur et finalement on l'a mis dehors systématiquement ». Plus généralement, selon ce professionnel, « les personnes avec qui on a le plus de problèmes finissent par s'exclure d'elles-mêmes [...]. Ce genre de situation est rare mais spectaculaire. » dans **RONY, Timothée**. *Le rôle social des bibliothèques universitaires. Étude de cas : l'accueil des demandeurs d'asile ou réfugiés*. Mémoire DCB, Enssib, 2018, p. 51.

<sup>141</sup> Réponse n°20 au questionnaire.

place, les lycéens n'étant autorisés à s'installer qu'au premier étage, avec la banque d'accueil en visu<sup>142</sup>. Les lycéens devaient également quitter les lieux à 19h, la plage 19h-23h étant gérée uniquement par des moniteurs étudiants. Ce dispositif a permis de régler les problèmes de cohabitation et a été reconduit.

Les caméras de surveillance sont un dispositif coûteux qui nécessite une maintenance importante. De fait, en bibliothèque, nombreux sont les appareils en place qui ne fonctionnent plus et qui, après quelques temps, endossent un rôle uniquement dissuasif. En contexte universitaire, l'installation de tels dispositifs par les composantes peut faire l'objet d'un contrôle plus ou moins serré de la part des services techniques ou juridiques, au regard de la protection des données personnelles générées par l'enregistrement et la conservation de ces images.



Ce visuel a été réalisé à l'aide des réponses au questionnaire. Il ne prend pas en compte le nombre d'interventions à la BPI, sensiblement supérieur au reste des établissements de lecture publique ayant participé à l'enquête.

Les résultats de l'enquête montrent que la majorité des bibliothèques universitaire n'a pas besoin d'avoir recours aux forces de l'ordre (aucune intervention dans 72% des BU en 2019). En outre, les bibliothèques universitaires disposent souvent du service de sécurité de l'Université, qui leur permet d'éviter d'avoir à appeler les forces de l'ordre en renfort. Ce n'est pas le cas des bibliothèques municipales et intercommunales, qui en grande majorité sont

<sup>142</sup> Entretien avec **Sabrina RIGAL**, responsable de la BU du PEGE entre septembre 2009 et septembre 2018.

dépourvues de tout service de sécurité et dont plus de la moitié a dû se résoudre à appeler les forces de l'ordre une ou plusieurs fois en 2019.

« Un groupe d'adolescents était venu s'en prendre à un autre se trouvant dans la bibliothèque, que des garçons plutôt grands et nous n'étions que 2 femmes. Nous leur avons demandé de sortir et de régler leur problème dehors car la bibliothèque n'est pas le lieu pour ça (surtout qu'il y avait des enfants). Les ados s'en sont pris à nous, en nous insultant. Nous avons demandé l'intervention du médiateur du service jeunesse qui n'est pas venu. Il a fallu que nous menacions de téléphoner à la police pour qu'ils obtempèrent<sup>143</sup> »

Autre exemple de situation vécue en bibliothèque municipale : « Nous ne sommes que trois à travailler à la bibliothèque, et trois femmes. (...) Quand il y a eu cette altercation violente, la tension est montée, là j'ai vraiment eu peur qu'il [*un grand ado*] s'en prenne physiquement à moi. Il était beaucoup plus grand, et ils étaient plusieurs... Heureusement, un agent d'entretien de la ville est arrivé à ce moment et m'a soutenue pour le mettre dehors. La police ne vient jamais quand on l'appelle, ils n'ont pas le temps. Alors, qu'est-ce que je dois faire, moi ? Quand je suis toute seule le samedi après-midi, qu'il y a des mamans et des enfants dans la bibliothèque ? À présent, je n'ai plus de scrupules : quand des bandes de jeunes se rassemblent devant la bibliothèque et que ça commence à dégénérer, je ferme tout simplement la bibliothèque avec les autres usagers à l'intérieur. Il faut bien qu'on se protège ! On a perdu un poste l'an dernier, si on avait à l'avenir la possibilité de le pourvoir, j'aimerais que ce soit un homme.<sup>144</sup> »

Deux fois dans le questionnaire et en entretien, est revenu le fait que la police, appelée, ne se déplaçait pas toujours. Les bibliothécaires se sentent alors profondément démunis devant l'absence de soutien de ceux dont le métier est de faire respecter l'ordre public. En écho à l'incrédulité manifestée par nombre de personnes étrangères au monde des bibliothèques, la bibliothèque, n'est pas perçue comme un espace pouvant être le théâtre ou la cible de violences. Ces dernières sont donc parfois minimisées (« vous exagérez, madame, c'est juste un petit chahut »), voire complètement ignorées, y compris par les tutelles qui, alertées, ne sont pas toujours à l'écoute ni réactives. A l'absence de considération générale pour les violences survenant en bibliothèque, peut se rajouter un biais sexiste (représentation de la bibliothécaire à chignon volontiers hystérique).

Une autre bibliothécaire, responsable d'établissement, estime qu'il y a, au sein de la culture professionnelle des bibliothécaires, parfois une méfiance instinctive de la police : « on a cette tendance à vouloir laver notre linge sale entre nous et à considérer qu'on peut et doit tout gérer seuls ; c'est faux, il y a des choses qui ne sont pas de notre ressort, assumer seuls c'est courir le risque de se retrouver avec une équipe épuisée. »

Quand les problèmes sont fréquents et qu'une relation peut être établie avec les forces de l'ordre locales, c'est alors un atout précieux qui sécurise l'équipe, rassurée d'avoir un appui en cas de problème. C'est ce qu'a expérimenté Bénédicte Frocaut, directrice des bibliothèques de Calais en 2014-2015, au moment où la cohabitation entre les usagers était tendue avec la présence de nombreux migrants

<sup>143</sup> Réponse n°56 au questionnaire.

<sup>144</sup> Entretien avec une responsable de petite bibliothèque municipale (anonymisé).

dont les besoins primaires n'étaient alors couverts par aucune structure d'accueil sur le territoire. La municipalité récusant l'idée d'embaucher un vigile, des liens étroits ont été tissés avec la police municipale<sup>145</sup>, permettant un soutien quand le contexte devenait trop tendu (bagarres, violences). Comme le souligne une réponse au questionnaire, « ne pas exclure est parfois une mise en danger des collègues.<sup>146</sup> »

### C. Des défaillances de signalement ?

À propos des incidents avec des usagers, les Principes directeurs de l'Ifla rappellent la nécessité « d'établir et conserver des rapports complets sur de tels incidents. »<sup>147</sup>

Question 16 de l'enquête : *Chaque exclusion donne-t-elle systématiquement lieu à un rapport d'incident ?*



Les dispositifs de relevés d'incidents et de consignation des « signaux faibles » semblent très aléatoires. Seuls 21 répondants ont mentionné avoir une plateforme de signalement/report des problèmes. Dans la majorité des cas, soit il n'existe pas d'outil, soit il s'agit d'un document interne mis à jour par les agents (pratique car permet une vision globale mais il faut penser à s'y reporter, qu'il s'agisse d'un cahier ou d'un document numérique), soit c'est le compte du lecteur

<sup>145</sup> « Quand j'ai pris mon poste, j'ai fait la tournée des popotes, je suis allée me présenter à tout le monde y compris à la police municipale, puisque souvent en plus ils sont mal-aimés, nos collègues policiers, on a un regard sur eux qui n'est pas forcément sympathique. Donc je connais tous les policiers de Calais y compris la nationale ! (...) », intervention de Bénédicte Frocaut durant le congrès de l'ABF 2015 lors de la table-ronde « La cohabitation des usagers », à 49'15 [<https://www.youtube.com/watch?v=j4cl9YbnZ58&t=3449s>]

<sup>146</sup> Réponse n°121 au questionnaire.

<sup>147</sup> *Principes directeurs de l'Ifla* (5.10.2 Comportement antisocial)

qui est mis à jour (permet la mise en place d'alertes mais ne peut être utilisé avec les usagers non-inscrits).

Des répondants, notamment des personnels de catégorie C et B, relèvent un flou des procédures (en creux, l'idée d'un certain arbitraire ?), une opacité quant aux conséquences des signalements qui peuvent être faits :

« Un service de gardien gère l'exclusion. Nous n'avons pas de visibilité sur les constats d'incidents que nous pouvons remplir, pas ou peu de retours sur les sanctions prises<sup>148</sup>. »

Cette absence de retour sur ce qui constitue un travail (le remplissage de constats, tâche chronophage, fastidieuse, et qui nécessite un effort pour mettre de côté une charge émotionnelle afin de restituer les faits de la manière la plus objective qui soit), est particulièrement démotivante et peut, à terme, nourrir une frustration quant à l'inaction - supposée ou réelle - de la direction. Après un signalement, il est important qu'il y ait une suite et que les conséquences en soient communiquées à l'équipe, notamment aux agents qui étaient présents lors de l'incident. Un magasinier à la BnF regrette que ce ne soit pas toujours le cas : « Suite à des menaces de morts, aucun dialogue n'a été établi ou organisé. C'est loin d'être anodin. Et la peur de savoir jusqu'à où notre hiérarchie peut interdire l'accès pour qu'on ne revoie plus les personnes problématique. Les agents victimes sont peu voir pas accompagnés. (...) Nous aimerions avoir des retours et discuter des situations problématique pour comprendre les choix de la hiérarchie ou son inaction. » Le même agent dénonce « des comportement déviants de lecteur avec des propos déplacés auprès des agentes. Relevé depuis plusieurs années. Avec déviance de plus en plus poussés. (...) Je ne sais pas si nous pouvons interdire l'accès du lecteur à un lieu public. La carte peut être retirée limitant l'accès aux salles de lectures. Mais l'achat de ticket permet de contourner cette interdiction. Par ailleurs, il me semble que les interdictions on des durées diverses en fonction de la problématique. Certains lecteurs sont de retour après une période que nous ne connaissons pas.<sup>149</sup> »

Certaines BU et la Ville de Paris ont développé des outils de signalement :

« La BU de Dunkerque a ainsi mis en place une procédure d'archivage des rapports d'incidents permettant de formuler des sanctions d'exclusion en cas d'incidents graves ou répétés. A la BU de La Rochelle, un référentiel en ligne recense ces incidents et définit des procédures. Le directeur adjoint souhaiterait

---

<sup>148</sup> « Fatigue du public. Souhait d'un poste en interne. Évitement. Malheureusement les « mauvais » lecteurs retiennent plus attention et les souvenirs que les bons. Appréhension lors des rondes et des rappels au règlement. Remise en question de son travail et peur suite à une agression verbale « très polie » d'un lecteur qui remettait en cause le règlement, puis mon travail puis moi et ma personnalité alors que je lui avais simplement indiqué qu'il n'était pas possible de décrocher son télé en salle. De nombreuses agressions verbales au quotidien, mineures, mais qui pèsent lourd par leur répétition et la survenue à l'improviste de situation conflictuelle alors que l'on fait juste son travail. Stress permanent, état d'alerte continue, perte de confiance dans la relation à l'utilisateur. Pour ses micros agressions, pas de suivis et pas d'action de nos hiérarchies, alors que c'est en tant qu'agent que nous sommes agressés. Il faudrait aller porter plainte de façon individuelle alors que c'est dans le cadre du travail qu'on subit des situations anormales. Par ailleurs sans informations et suivies des actions de la sécurité, nous vivons toujours dans la peur de recroiser le lecteur » (Réponse n°57 au questionnaire)

<sup>149</sup> Réponse n°57 au questionnaire.

enrichir ce dernier « afin d'intégrer plus d'éléments d'aide, de procédures » et que les agents aient davantage de réflexes pour savoir quand réagir et qui contacter. Formaliser les procédures se heurte néanmoins à la variété des situations rencontrées : « on ne peut pas tout anticiper », « il y a toujours des moments où on va être pris en défaut »<sup>150</sup>. »

À la Ville de Paris, en cas d'incident, les responsables remplissent des fiches Espri, un formulaire sur une plate-forme en ligne. Contrairement à d'autres services de la Ville de Paris, les bibliothèques ne sont pas très actives en nombre de signalements, illustrant sans doute deux phénomènes : par rapport au nombre de visiteurs, le nombre de problème est très rare. Certains établissements se sont emparés du dispositif et signalent de manière systématique les incidents, leurs responsables étant bien conscients que le nombre d'incidents fournit un argument pour le maintien ou la suspension des postes de vigiles et de médiateurs.

Il peut être intéressant, s'il n'existe pas, de mettre en place un outil qui soit connu et utilisable par chaque agent, permettant de :

- garder la trace des faits (quel usager / mention des faits / date / quel(s) agent(s) présent(s))
- assurer la transmission des infos et des incidents entre les différentes équipes de service public
- avoir un matériel concret sur lequel revenir en réunion, entre collègues (pour dédramatiser, pour au contraire prendre des mesures restrictives, pour harmoniser les postures de tous les collègues)
- quantifier le nombre d'incidents et leur récurrence
- évaluer la diversité de gravité des événements consignés
- fournir une aide à la négociation avec la tutelle (demande de poste supplémentaire, pérennisation d'un système de surveillance, requête auprès du prestataire de sécurité afin d'avoir toujours les mêmes vigiles et non pas des agents différents à chaque fois qui ne connaissent pas les publics, et avec lesquels l'équipe de bibliothécaire doit faire des mises au point constantes concernant la coordination et les périmètres d'intervention etc.)

## CHAPITRE 3 : COMMUNIQUER SUR L'EXCLUSION ?

### *Communiquer auprès des usagers*

Les problèmes de cohabitation d'usagers sont fréquents. Quand un problème surgit avec une certaine récurrence d'année en année, il est important, en plus d'anticiper un dispositif, de ne pas négliger la communication à destination des usagers :

---

<sup>150</sup> **RONY, Timothée.** *Le rôle social des bibliothèques universitaires. Étude de cas : l'accueil des demandeurs d'asile ou réfugiés.* Mémoire Enssib, 2018, p. 53.

A la BPI, la cohabitation entre les étudiants, notamment lycéens et les autres usagers est une question récurrente et un gros travail a été fait : emploi d'une dizaine de médiateurs pendant les périodes critiques qui se déplacent et interviennent rapidement dans les espaces pour limiter les nuisances et leur amplification qui pourrait mener à des exclusions<sup>151</sup>. En BU, dans les périodes de révisions du bac, si les espaces de la bibliothèque le permettent, des zones spécifiques peuvent être affectées aux lycéens afin de réserver des étages et des zones de silence aux étudiants venus réviser leurs partiels. Le fait de communiquer par voie d'affichage et par des flyers sur tables expliquant les raisons du dispositif, sa durée et ses modalités, permet aux étudiants de voir que la bibliothèque est consciente des problèmes de cohabitation<sup>152</sup> et a pris des mesures concrètes<sup>153</sup>. En outre, il décharge les bibliothécaires et limite dans une certaine mesure le nombre d'interventions en fournissant un outil d'auto-régulation entre lecteurs et lectrices, qui peuvent s'appuyer sur ce dispositif de communication pour faire respecter les zonages sans avoir à venir se plaindre directement auprès des agents<sup>154</sup>.

Le cahier de remarques/suggestion de la Bibliothèque de Saint-Quentin-en-Yvelines de l'USQV témoigne de ces tensions, et la responsable, dans ses réponses aux étudiants dénonçant le comportement des lycéens, mentionne « Nous tentons de maintenir l'ordre et avons procédé à quelques évacuations et interdictions de présence (dans des cas précis) ». Un mail est par ailleurs envoyé à la liste de diffusion des étudiants au début de la période de révisions du bac, afin de les prévenir de la mise en place d'un contrôle d'accès. Cette communication directe permet à la fois d'anticiper les problèmes liés aux changements de protocole d'accès, d'explicitier le positionnement de la BU et de la montrer comme actrice et ordonnatrice de son environnement et non victime impuissante, et enfin, de montrer aux étudiants que leurs plaintes ont bien été prises en compte, tout en assumant une posture d'accueil et non d'exclusion envers les lycéens – futurs étudiants et donc utilisateurs de la BU<sup>155</sup>.

### *Communiquer auprès des tutelles et des partenaires*

Pour les exclusions plus longues que la durée d'une journée, la tutelle est généralement mise au courant car la notification d'exclusion (document argumenté

<sup>151</sup> Entretien avec Christophe EVANS ; AMAR, Muriel, CRINIÈRE, Anaïs, HADDAD, Yasmine. *Lycéens-révisers, données 2016*, Service Études et Recherche, BPI, 2016.

<sup>152</sup> Entretien avec Sabrina RIGAL, référente qualité de l'accueil à l'Université de Strasbourg et ex-responsable de la BU du PEGE (éco-gestion).

<sup>153</sup> « Le Havre signale une nette réorientation des priorités de communication de la bibliothèque vers les règles de comportement. » dans « Livret d'accueil », *L'accueil des lycéens dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur : analyse et enquête*, Commission Pédagogie et Documentation de l'ADBU, p. 38.

<sup>154</sup> Voir *L'accueil des lycéens dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur : analyse et enquête*, Commission Pédagogie et Documentation de l'ADBU, 2017. Des exemples d'affichages sont reproduits, qui montrent la volonté des BU de recentrer la communication sur l'accueil (les lycéens sont bienvenus) tout en insistant sur le caractère spécifique de la BU, et donc implicitement sur le comportement attendu des lycéens pour se conformer aux règles des lieux d'étude universitaires : « besoin de calme ? », « travail individuel et silencieux », « besoin de place et de calme ? ».

<sup>155</sup> « Livret d'accueil », *L'accueil des lycéens dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur : analyse et enquête*, Commission Pédagogie et Documentation de l'ADBU, p. 63.

et opposable par l'utilisateur auprès du tribunal administratif) doit être signée ou du moins visée par la tutelle : en contexte universitaire, seule la Présidence a la capacité d'exclure un usager, après en avoir averti le Recteur-Chancelier :

Quand la bibliothèque en arrive à devoir exclure des usagers, quand une aggravation des conflits et incivilités est constatée, il est important de documenter les faits, d'en informer sa tutelle, d'éventuellement prendre contact avec la police locale afin de solliciter une collaboration plus étroite (transmission des faits, demande de rendez-vous avec l'antenne de police locale, rondes et passages à proximité de la bibliothèque etc.). Un article dans la presse canadienne donne un exemple des dilemmes auxquels font face certaines bibliothèques publiques : confrontée à des actes de vandalisme dans son hall d'entrée et à de la consommation de drogue dans les toilettes, la bibliothèque publique d'Ottawa a décidé la réduction des horaires d'ouverture des portes de son hall. Ces dernières étaient auparavant ouvertes bien avant l'ouverture effective des espaces de la bibliothèque, permettant à des personnes sans-abri de venir se mettre au chaud. Une conseillère municipale dénonce une mesure « anti-sdf », arguant de la possibilité d'embaucher du personnel de sécurité. La bibliothèque explique de son côté être responsable de la sûreté et de la sécurité du hall d'entrée et ne pas avoir trouvé de soutien du côté des services municipaux<sup>156</sup>.

### *Communiquer dans la presse*

Il arrive que des violences et des exclusions de bibliothèques soient relatées dans la presse locale voire même nationale. La médiatisation du conflit n'est pas neutre et peut avoir des conséquences multiples.

Les articles de presse peuvent agir comme des accélérateurs sur le moment pour dénouer une situation qui semble irrésolvable pour les agents (telle l'obtention d'un poste de vigile). La médiatisation du conflit constitue également une reconnaissance de la violence rencontrée au quotidien par les agents. Elle permet aussi de « fixer » une version des faits, alors que des rumeurs peuvent prendre de l'ampleur dans le quartier. Enfin, elle place la bibliothèque au cœur d'enjeux sur un territoire donné, ce qui n'est pas négligeable en terme de visibilité : même si les faits relatés ne sont pas voués à séduire un public, ils font parler de la bibliothèque.

Aborder l'exclusion, c'est aborder l'extrême tension, la difficulté de cohabitation avec certains usagers. L'étape suivante est la fermeture du site. À ce titre, la médiatisation peut induire une mauvaise image auprès des habitants, avec des parents qui ne veulent plus que leurs enfants aillent à la bibliothèque car ils craignent la proximité avec des populations de migrants ou de personnes errantes. Médiatiser laisse des traces durables sur l'identité numérique de l'établissement<sup>157</sup>. Or le processus de « réparation » de l'image peut prendre beaucoup de temps.

---

<sup>156</sup> « Une nouvelle politique à la bibliothèque d'Ottawa laisse les sans-abri dans le froid », *Radio-Canada*, 05/02/2020 [https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1506683/nouvelle-politique-bibliotheque-ottawa-laisse-sans-abri-dans-froid?depuisRecherche=true]

<sup>157</sup> « Quand on tape dans un moteur de recherche le nom de la médiathèque, l'article de presse sur les problèmes à la médiathèque est la première chose sur laquelle on tombe... » (entretien anonymisé)

Comme l'ont souligné également plusieurs responsables de structure, « parler des problèmes et des exclusions, c'est aussi avoir du mal à recruter dans des équipes où le turn-over est souvent important ».

On l'a vu, les exclusions liées à la pauvreté peuvent être controversées<sup>158</sup>. Alors qu'elle fait face à une invasion de punaises de lit, la bibliothèque de l'Alcazar est obligée de fermer à l'automne 2019 pour décontamination. Dans la communication externe, on remarque la précaution des rédacteurs du communiqué afin de ne pas incriminer les personnes ayant été vectrices<sup>159</sup>. Confrontée à un problème similaire, une bibliothèque américaine étudie la possibilité d'une exclusion des usagers ayant rapporté des livres contaminés. Les mesures de prévention prises par la bibliothèque de New Hampshire, qui consistent en l'obligation par les usagers ayant rapporté des livres contaminés, de montrer un certificat de décontamination de leur logement, suscitent alors un article dans la presse locale<sup>160</sup>.

Même si la médiatisation de tels faits peut avoir des effets positifs, les retombées peuvent être négatives sur le long terme et difficiles à gérer. « C'est à double tranchant. Je ne dis pas qu'il ne faut pas le faire, mais il faut être conscient des conséquences.<sup>161</sup> »

En tout cas, la question de la communication est importante et ne doit pas être sous-estimée dans la gestion de la crise. Il importe de se rapprocher de sa tutelle, de se coordonner avec les instances consultatives et les syndicats, et que la forme et le moment de la communication (communiqué de presse, publication sur réseaux sociaux etc.) fasse l'objet d'une vraie réflexion.

---

<sup>158</sup> Cet article relate l'attitude de la bibliothèque de Birmingham vis-à-vis des usagers exclus, notamment ceux qui ont une odeur corporelle trop forte : **SCHAUB, Michael**. « British library bans stinky patrons », *Los Angeles Times*, 29/12/2014 [https://www.latimes.com/books/jacketcopy/la-et-jc-uk-library-bans-stinky-patrons-20141229-story.html]

<sup>159</sup> Le communiqué de la mairie de Marseille souligne que les punaises de lit ayant entraîné la fermeture temporaire de la bibliothèque ont été « involontairement apportées par ses visiteurs ». Ce fait divers a été rapporté dans de nombreux titres de la presse locale et nationale. À titre d'exemple : **A.V. avec L.B.** « Punaises de lit : la bibliothèque régionale l'Alcazar a rouvert ses portes », *FranceInfo 3 Provence Alpes Côte d'Azur*, 03/10/2019 [https://france3-regions.francetvinfo.fr/provence-alpes-cote-d-azur/bouches-du-rhone/marseille/marseille-bibliotheque-regionale-alcazar-fermee-cause-punaises-lit-1731667.html]

<sup>160</sup> **ASSOCIATED PRESS**. « Library May Ban Patrons Returning Books With Bedbugs », *U.S. News*, 24/10/2019 [https://www.usnews.com/news/best-states/new-hampshire/articles/2019-10-24/library-may-ban-patrons-returning-books-with-bedbugs]

<sup>161</sup> Entretien anonymisé avec un responsable de médiathèque.

### III. TRAVAILLER L'INTERFACE AVEC LES PUBLICS

---

## CHAPITRE 1 : QUESTIONNER LES ESPACES DE LA BIBLIOTHÈQUE

### A. Des logiques de territoire

À Besançon, Dominique Layat explique que la bibliothèque de la cité des Clairs-Soleils à son ouverture en 1975 « eut à affronter des problèmes dépassant le cadre habituel du fonctionnement de ce type d'établissement, en particulier le report des troubles comportementaux des enfants sur la structure. La forte affluence s'est accompagnée d'actes de violence et de dégradation. La consultation des premiers rapports d'activité montre que la bibliothèque s'est trouvée confrontée à tous les problèmes habituels aux structures implantées dans les quartiers à population déshéritée. » Il souligne que « d'autres structures d'accueil se sont implantées dans le quartier, comme les Francas (Francs et Franches camarades) et la Maison pour tous, qui proposent à leur tour des loisirs aux jenes. De ce fait, la bibliothèque s'est trouvée déchargée d'une partie de ses activités<sup>162</sup>. » Et d'expliquer que l'image de la bibliothèque a évolué, et que les enfants de milieux plus favorisés ont investi l'espace également. On voit là ce phénomène d'un « public qui en chasse un autre », souvent évoqué en entretien. En l'absence de structures sociales entourant la bibliothèque, la présence d'un médiateur ou d'une médiatrice est parfois le seul moyen de permettre une cohabitation. Et vice-versa : quand une bibliothèque est fréquentée par un public lettré, socio-économiquement favorisé, il y est plus difficile de faire venir le public défavorisé qui peut éprouver un décalage symbolique violent.

« Dans la plupart de ceux qui impliquent une pratique sur place en effet — salles de spectacles, centres culturels, musées etc. — quand un groupe social est durablement minoritaire alors qu'un autre occupe à lui tout seul l'essentiel du terrain (c'est le cas ici des étudiants), les premiers ressentent à ce point leur différence qu'ils finissent par s'auto-exclure d'eux-mêmes<sup>163</sup>. »

C'est le constat qui a été fait dans certaines médiathèques accueillant une population errante, migrante et à forte dominante masculine, qui, sans avoir de comportements spécialement négatifs, dissuadent par leur simple présence les autres usagers d'utiliser les espaces où ils avaient pris l'habitude de s'installer.

---

<sup>162</sup> LAYAT, Dominique, *Le Livre contre l'exclusion : Lecture et bibliothèque de rue à Besançon*, Villeurbanne, Enssib, 1995, p. 23.

<sup>163</sup> BARBIER-BOUVET Jean-François et POULAIN, Martine. *Publics à l'œuvre : pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou*. Éditions de la Bibliothèque Publique d'Information, 1986, p. 42.

« On s'est rendu compte que les femmes, les enfants et les jeunes n'osaient plus se rendre à l'étage consulter des BDs ou aller sur les postes informatiques. On a décidé d'être vigilant vis-à-vis de ce phénomène et de mettre en place des ateliers ouverts à tous, de manière à ce que cet espace retrouve une certaine mixité. Ça se fait progressivement.<sup>164</sup> » Cette démarche d'inclusion très pragmatique rejoint celle prônée par Bénédicte Frocaut : « en tant que bibliothécaires, on sait très bien comment faire, quels dispositifs mettre en place si on souhaite faire disparaître un certain type de public des espaces. C'est justement un choix à faire et à réaffirmer constamment dans la pratique quotidienne, de dire qu'on ne veut pas entrer dans cette logique. C'est parfois tentant, mais c'est contraire à l'éthique de l'accueil en bibliothèque et à la conception d'une bibliothèque comme lieu d'accueil de tous les publics<sup>165</sup>. »

Cette problématique de cohabitation des usages est particulièrement prégnante au sein des discussions autour du concept de « bibliothèque 3<sup>ème</sup> lieu ». Il est intéressant de mettre en regard ce texte, qui présentait les infrastructures les plus récentes et innovantes en 2012, avec les échos qu'ont pu avoir la fréquentation de ces bibliothèques dans les médias, après leur ouverture au public :

« Enfin, le « troisième lieu » n'est pas oublié, comme représenté par la médiathèque de Thionville 3, projet déjà bien connu. Et il ne semble pas absent du « Pavillon Blanc », médiathèque et centre d'art de Colomiers, même s'il se décline dans d'autres avatars, au croisement de l'image et de l'écriture, avec la tenue annuelle d'un festival de bande dessinée. Au concept fait aussi écho la médiathèque de l'éco-quartier de la marine à Colombes qui (façon Bibliothèque publique d'information ?) a choisi de très nettement séparer les collections des usagers, placés dans des bulles.<sup>166</sup> »

A Thionville, l'ouverture de la nouvelle médiathèque Puzzle s'était faite en grande pompe. Les équipes ont vite été confrontées à des bandes de jeunes venus en découdre devant et dans la bibliothèque, d'accès libre. En novembre 2016, une soixantaine de jeunes sème la pagaille dans le lieu, provoquant des dégâts matériels, insultant bibliothécaires et autres usagers<sup>167</sup>. Jacky Helfgott, adjoint au maire de Thionville, était interrogé sur les solutions à apporter aux troubles récents : « Le concept-même pose ses limites (...) il faudra bien entendu une présence policière à l'entrée, on n'a pas d'autre choix. » Pour le maire de Thionville, Pierre Cuny, il y a un problème d'utilisation du lieu : « Le gros problème, c'est la structure qui est accessible à tout le monde<sup>168</sup>. Il y a ceux qui viennent lire et se cultiver, et puis une population de jeunes qui utilisent le Puzzle plus comme un lieu de rencontre que comme un lieu culturel. » On voit là revenir l'opposition éculée entre bibliothèque comme lieu de lecture et de culture, et lieu fédérateur et créateur de lien social, le départ entre les « bons » et les « mauvais »

<sup>164</sup> Entretien avec un responsable de médiathèque (anonymisé).

<sup>165</sup> Entretien avec **Bénédicte FROCAUT**, directrice de la bibliothèque Niemeyer au Havre.

<sup>166</sup> **DESRIEUX, Yves**. « Architectures des bibliothèques : les nouveaux territoires de la lecture ». *BBF*, 2012, n° 3, p. 96-97 [<http://bbf.enssib.fr.docelec.enssib.fr/consulter/bbf-2012-03-0096-010>].

<sup>167</sup> **NOËL, Rachel**. « Thionville : après les incidents du week-end, l'accès à Puzzle sera limité », *France Bleu Lorraine Nord*, 28/11/2016 [<https://www.francebleu.fr/infos/faits-divers-justice/apres-les-incidentes-du-week-end-l-acces-puzzle-thionville-sera-limite-1480320386>]

<sup>168</sup> Propos pour le moins surprenant de la part d'un maire s'agissant d'un équipement public destiné, précisément, à l'ensemble des populations du territoire.

usagers. Les deux solutions envisagées sont alors le filtrage (discriminant) et le vigile (intimidant et contraire à l'esprit du lieu), ainsi que la présence de médiateurs. Le règlement intérieur est assez drastique en matière de sanction : on passe de l'exclusion à la journée à l'exclusion d'un an<sup>169</sup>. Sur le site web, on sent que le travail sur la communication des règles de vie a été construit à partir d'expériences très concrètes et propres à l'architecture (vaste espace comprend de nombreuses alcôves, les adolescents sont les principaux fréquentants du lieu) :

#### 10 règles de vivre ensemble à Puzzle :

- ✓ *Je présente mon sac à l'entrée à l'agent de sécurité*
- ✓ *Puzzle est non-fumeur*
- ✓ *La consommation de nourriture est interdite à Puzzle sauf dans l'espace café*
- ✓ *J'ai une attitude respectueuse dans les cocons et les alcôves*
- ✓ *Je prends soin du bâtiment, du mobilier et des expositions*
- ✓ *Je laisse l'univers jeunesse aux enfants et à leurs parents*
- ✓ *Je travaille dans le calme dans le cortex, la chalet et sur les tables de travail*
- ✓ *J'évite de parler fort et de téléphoner dans l'espace médiathèque, je réserve mes conversations pour l'espace forum*
- ✓ *Je participe à la bonne ambiance par un comportement calme*
- ✓ *Je respecte le personnel et les autres usagers<sup>170</sup>.*

L'équipe de la médiathèque de la Marine à Colombes, de son côté, a exercé son droit de retrait en 2015 suite à des échauffourées avec une bande de jeunes et des violences sur agents<sup>171</sup>. Pour la maire, l'enjeu est bien territorial : « Cet équipement ne doit pas rester fermé pendant les vacances. Ce serait donner raison aux jeunes du quartier, explique son cabinet. Nous avons pris des mesures : deux ASVP<sup>172</sup> vont filtrer les entrées et juguler les flux. Nous allons montrer au personnel qu'il est possible d'ouvrir. Les jeunes viennent parce que la bibliothèque est confortable et qu'ils peuvent y jouer. S'ils zonent et qu'ils ne lisent pas, il ne faut pas les laisser s'installer. »

## B. Mettre en place des délimitations et des limites claires

### *Zonage et signalétique*

La signalétique, souvent négligée en bibliothèque, revêt pourtant une grande importance, en ce qu'elle ordonne la circulation des usagers<sup>173</sup>. Claire, non ambiguë et accessible, elle joue un rôle crucial dans l'appréhension et l'appropriation des espaces par les usagers. Elle doit permettre, par l'expression

<sup>169</sup> [https://mediatheque.mairie-thionville.fr/default/reglement-puzzle.aspx?\\_lg=fr-FR](https://mediatheque.mairie-thionville.fr/default/reglement-puzzle.aspx?_lg=fr-FR)

<sup>170</sup> <https://www.puzzle.thionville.fr/fr/informations-pratiques>

<sup>171</sup> « Colombes : après les violences, la médiathèque rouvre à marche forcée », *Le Parisien*, 22/12/2015 [<http://www.leparisien.fr/hauts-de-seine-92/colombes-92700/colombes-apres-les-violences-la-mediathèque-rouvre-a-marche-forcee-22-12-2015-5394883.php>]

<sup>172</sup> Agent de Surveillance de la Voie Publique. Les ASVP sont des agents municipaux.

<sup>173</sup> *Confer* les notions de zone froide et zone chaude rappelées par **MIRIBEL, Marielle de.** « La Signalétique en bibliothèque ». *BBF*, 1998, n° 4, p. 84-95 [<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-04-0084-012>]

d'un langage visuel, la limitation des conflits, en affectant des usages à tels espaces. La signalétique peut être utilisée par les agents afin de rappeler des règles du vivre-ensemble (comme le fait de ne pas téléphoner dans les espaces calmes, par exemple).

Afin de faire cohabiter des usages différents de la bibliothèque, un zonage peut être introduit : outre qu'il est particulièrement clair pour les personnes en situation de handicap (système de couleurs et de logos par exemple), il permet à la fois d'attribuer des usages à des espaces (les zones Silence, Calme, Libre et Com à la BU d'Angers), voire des espaces à un certain type d'usagers. À la BU du PEGE, à Strasbourg, les lycéens n'avaient plus le droit d'investir les espaces supérieurs de la bibliothèque, seulement le premier niveau. Les autres niveaux pouvaient ainsi être beaucoup plus calmes, satisfaisant une demande des étudiants qui souhaitaient plus de silence. Puis les lycéens n'ont plus eu qu'une table de 16 places, disposée devant la banque d'accueil pour plus de contrôle par les bibliothécaires<sup>174</sup>.

#### *Plateau ouvert, ou espaces dédiés ?*

La question architecturale et la répartition des espaces demeurent objet de débat au sein de la profession, même si on ne peut nier les grandes tendances qui se succèdent depuis les années 90. L'heure est aujourd'hui aux grands plateaux décloisonnés dans une vision « non-hiérarchique »<sup>175</sup>, avec un mobilier facilement déplaçable, afin de permettre une grande modularité et l'affectation d'usages changeants aux différents espaces, selon les besoins des animations, événements ou projets. C'est ce que constatait déjà Denis Merklen au moment de son enquête sociologique, dans les années 2010 :

« Les personnels rencontrés défendent de plus en plus la mise en place d'équipements sur un seul niveau, sans cloisonnement entre les différentes sections, le public étant alors libre d'aller où bon lui semble. Pourtant, cette absence de séparation n'est pas sans susciter des difficultés. Effectivement, le public adolescent s'inscrit rarement dans des usages jugés légitimes par les professionnels des bibliothèques : discussions à voix haute, travail collectif, nombreuses pratiques autres que celle de la lecture ; la bibliothèque devient alors lieu de rencontre ou de drague<sup>176</sup>. »

De fait, une question qui est revenue plusieurs fois dans les entretiens avec des personnes confrontées à la gestion d'adolescents difficiles, était de savoir s'il était pertinent de leur affecter un espace à part. La responsable d'une petite bibliothèque, où les agents étaient forcés de mettre dehors une bande de jeunes toutes les semaines, ont tenté de trouver une solution à ce problème de cohabitation avec les autres publics qui ne supportaient plus le bruit : « Comme nous n'avons pas de centre social, les adolescents n'ont nulle part où aller. La

---

<sup>174</sup> Entretien avec **Sabrina RIGAL**, ancien responsable de la BU du PEGE.

<sup>175</sup> **FAILLA, Luigi**. *Du livre à la ville : la bibliothèque comme espace public*, Gollion : MétisPresses, 2017.

<sup>176</sup> **MERKLEN, Denis**. *Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques ?* Villeurbanne, Enssib, coll. « Papiers », 2013, p. 208.

bibliothèque est le seul endroit où ils peuvent se retrouver : c'est convivial, et ils sont à l'abri du froid. Nous avons tenté de leur réserver une salle à l'étage, mais c'est vite devenu ingérable car nous sommes trop peu nombreuses pour pouvoir surveiller plusieurs niveaux à la fois. »

A la petite bibliothèque d'Aars, au Danemark, une refonte complète a été effectuée en impliquant la population et avec un petit budget. La solution trouvée a été de repenser la répartition des espaces en terme de zones. Un lieu dédié aux ados et aux jeux vidéo a été créé, et l'espace presse éloigné afin de réduire les nuisances sonores qui émanaient auparavant de la promiscuité d'usages différents<sup>177</sup>.

Qu'un espace soit dédié aux adolescents ou pas, le fait de s'intéresser à eux, d'envisager une programmation adaptée à leurs appétences et préoccupations ne peut qu'être bénéfique, même s'il faut du temps pour que la dynamique porte véritablement ses fruits.

## CHAPITRE 2 : UNE POLITIQUE D'ACCUEIL AU CŒUR D'UNE VÉRITABLE EXIGENCE MANAGÉRIALE

### A. La définition du cadre

#### *Le cadre de la politique d'accueil : règlements, chartes*

La bibliothèque s'inscrit dans un environnement, une communauté municipale ou universitaire. Le responsable de bibliothèque doit être en lien avec sa tutelle. Une politique d'accueil explicite est nécessaire, s'appuyant sur des textes validés par la collectivité et qui vont obliger les agents à définir les contours du vivre-ensemble qu'ils souhaitent promouvoir au sein de leur structure.

Le règlement intérieur est un document primordial à plusieurs titres. C'est un texte administratif opposable qui va servir de texte de référence en cas de litige avec un usager. Les règlements intérieurs et chartes sont habituellement validés par l'instance délibérative de leur collectivité ou le conseil d'administration de l'université. Une décision d'exclusion est toujours susceptible de recours pour excès de pouvoir auprès du juge administratif<sup>178</sup>. C'est pourquoi il est important de la motiver. S'il n'est pas légal d'exclure un usager sur des motifs liés à sa nationalité, son appartenance religieuse, politique ou raciale, il est tout à fait légal

---

<sup>177</sup> *Model Programme for Public Libraries* financé par the Danish Agency for Culture et Realdania [<https://modelprogrammer.slks.dk/en/cases/thematic-cases/vesthimmerlands-libraries-transformed-on-a-small-budget/#c126234>]

<sup>178</sup> **BONAMY, Patricia.** *Guide pratique de la mise en place de règlements intérieurs*, Territorial, 2008, p. 46.

d'interdire l'accès à un service public local à quelqu'un à cause de son comportement<sup>179</sup>.

Les agents sont chargés de l'application du règlement intérieur : plus le texte est obsolète, loin des usages réels, et plus il dessert l'image de la bibliothèque, et est susceptible de mettre en difficulté les agents. 28% des répondants à l'enquête considèrent le principe de rigueur envers le non-respect du règlement intérieur comme une des principales causes d'exclusion. C'est dire l'importance qu'il revêt aux yeux d'une partie des agents. Un répondant, magasinier à la BnF, mentionne la contestation du règlement intérieur comme l'une des sources de conflit possible avec les usagers<sup>180</sup> et Christophe Evans relève un phénomène similaire à la BPI autour de la négociation de l'application du règlement intérieur<sup>181</sup>.

### *Adopter des règles réalistes fondées sur l'observation des pratiques*

Les débats portent sur l'assouplissement des formalités d'inscription, à l'heure où de plus en plus d'usagers sont des séjournateurs, qui utilisent les espaces sans forcément éprouver le besoin de s'inscrire dans ce rapport contractuel avec la bibliothèque qu'implique l'obtention et l'usage d'une carte de lecteur.

Certains règlements intérieurs sont faits de règles intenable, que personne ne respecte et il n'y a pas de volonté de la part des agents de faire respecter ce règlement intérieur. Mais un vrai travail sur ce dernier est nécessaire, ne serait-ce que pour mettre d'accord l'équipe sur ce qu'elle veut et ce qu'elle ne veut pas, ce qui est tolérable et ce qui ne l'est pas. Comme le souligne David-Georges Picard, responsable de la médiathèque Václav Havel (Paris 18<sup>e</sup>), « on ne peut pas prétendre être 3<sup>ème</sup> lieu, et en même temps ne pas assumer des règles.<sup>182</sup> »

Au SCD d'Angers, l'idée est d'avoir un règlement intérieur qui permette aux gens de « venir comme ils sont ». « Mais comment faire quand la manière d'être des uns est insupportable aux autres ? D'où un gros travail sur le zonage, de médiation sur l'explicitation des règles, ce qu'on a le droit de faire et ce qu'on n'a pas le droit de faire.<sup>183</sup> »

---

<sup>179</sup> « Afin de garantir le bon fonctionnement du service public, il est tout à fait possible d'en interdire l'accès aux personnes qui le troublent par leur comportement. Il est même tout à fait possible (et même fréquent) de prendre des dispositions réglementaires de prévention de tels agissements. D'une façon générale, l'accès au service public pourra être limité pour garantir la qualité du service rendu. C'est ainsi, par exemple, que de nombreux règlements intérieurs concernant des espaces culturels, tels que des musées ou des médiathèques vont pouvoir prévoir, à bon droit, des clauses de ce type. » dans **BONAMY, Patricia**. *Guide pratique de la mise en place de règlements intérieurs*, Territorial, 2008, p. 47.

<sup>180</sup> Réponse n°57 au questionnaire.

<sup>181</sup> « Le monde a changé, depuis 2008 le comportement des lycéens est devenu ultra problématique. Les logiques d'honneur sont très prégnantes, allant de pair avec l'émancipation de la relation à l'institution et le processus d'individualisation des mœurs contemporaines. Il y a cette nécessité de négocier le règlement intérieur, phénomène qu'on n'avait pas avant. » (Entretien avec Christophe Evans).

<sup>182</sup> Entretien avec David-Georges Picard, responsable de la médiathèque Václav Havel (Paris 18<sup>e</sup>).

<sup>183</sup> Entretien avec Nathalie Clot, directrice du SCD d'Angers.

## B. Homogénéiser les pratiques d'accueil

### *Faire corps*

Le positionnement de la bibliothèque face à l'utilisateur est primordial : le respect amène le respect, et c'est pourquoi des labels comme Marianne ou QualiParis sont des leviers importants d'amélioration de la qualité d'accueil des usagers. Or, la bibliothèque est représentée par l'équipe d'agents en service public.

On trouve dans *Les services de la bibliothèque publique : Principes directeurs de l'Ifla/Unesco* (2001) un certain nombre de recommandations et de positionnements sur la bibliothèque. Parmi les « qualités et compétences fondamentales requises du personnel de la bibliothèque publique » (§5.2), les 4 premières mentionnées sont :

# la capacité à communiquer positivement avec les gens

# la capacité à comprendre les besoins des usagers

# la capacité à coopérer avec les individus et les groupes de la communauté

# la connaissance et la compréhension de la diversité culturelle

Et ce, avant même toute référence à une quelconque compétence bibliothéconomique. C'est dire l'importance des qualités interpersonnelles dévolues aux agents d'accueil. La question de leur posture est cruciale : la bibliothèque, comme nombre d'autres lieux publics, est régie par un arsenal de règles implicites – certes les usagers savent qu'il existe un règlement, une règle sûrement écrite quelque part, en tout cas ils ne l'ont pas sous les yeux (du reste, qui s'arrête pour lire l'austère règlement d'une bibliothèque affiché dans le hall d'entrée ?) et peu importe : ce qui compte c'est la réaction des bibliothécaires, qui sont là pour poser les limites. Ils sont garants de la frontière entre le tolérable et l'inacceptable, selon un contrat implicite avec les usagers : « tant que le personnel n'intervient pas, c'est que l'usage est autorisé »<sup>184</sup>.

L'équipe doit être raccord et avoir des pratiques homogènes. Nombreux sont ceux qui insistent sur le fait de ne jamais contredire un.e collègue devant l'utilisateur.

« À chaque fois que je mets un jeune dehors, je lui précise que là, son comportement ne lui permet pas de rester dans la bibliothèque, mais qu'il est le bienvenu quand il sera calmé. Je m'y astreints, mais je sais que certains collègues trouvent ça un peu inutile.<sup>185</sup> »

Une responsable de petite structure explique :

« Au départ, notre politique d'accueil n'était pas formalisée. Puis, comme on avait chacune une façon de voir la chose, on a réalisé un cahier avec un répertoire de situations car avec une collègue ça prend des proportions incroyables, une autre laisse couler... Sauf manquements graves ou actions répétées et volontaires, les usagers sont exclus de façon tout à fait temporaire, 1 à 2 jours voire 1 semaine. La plupart du temps, ce sont des ados. »

<sup>184</sup> SPIESER, Adèle. *Fais pas ci, fais pas ca...*, p. 61.

<sup>185</sup> Réponse au questionnaire.

Boubacar Sy précise que « certains collègues trouvent ça normal d'aider aux démarches sociales. D'autres refusent, soit parce qu'ils considèrent que ça ne fait pas partie de leur travail, soit parce qu'ils ne sont pas à l'aise avec ces questions administratives. C'est dans ces cas-là que certains usagers ne comprennent pas, et les taxent de racisme : « votre collègue là, elle elle m'a aidée l'autre jour et vous vous refusez ? » » Les différences de service rendu peuvent alimenter un sentiment d'injustice auprès des usagers, et cette rancœur mène parfois à des comportements agressifs directement facteurs d'exclusions. « Il ne faut pas que la bibliothèque soit vue comme un bureau social, sinon on ne s'en sort pas ».

L'équipe doit avoir un même niveau d'information sur le déroulement des procédures. Trop souvent, l'enquête a fait apparaître que les agents de catégorie B et C en ont une vision floue, ignorent dans quels cas un rapport d'incident peut ou doit être produit par exemple. Peut-être que cette incertitude concerne les agents de catégorie A aussi, mais que du fait de leur fréquente position d'encadrants, parfois responsables du bon fonctionnement du service aux publics, ils ont tendance à forcer le trait dans leurs réponses en donnant une impression de cadrage qui ne reflète pas tout à fait la réalité de terrain.

Le responsable a un rôle important : il est de sa responsabilité d'anticiper et de prendre la mesure des blessures, traumatismes des individus ou des équipes, et de leur mettre à disposition les ressources et outils dont ils ont besoin pour rester soudés. Les échanges doivent se faire en confiance, de manière à dénouer les postures défensives (accélérateur à exclusions) avant qu'elles ne s'ancrent chez les agents. La pertinence des choix et des mots dans les interactions avec les usagers mérite d'être interrogée. Dans le respect des opinions de chacun et chacune, des convictions communes quant à l'accueil des publics doivent être partagées pour éviter des exclusions arbitraires et mutualiser les connaissances. En somme, il s'agit de traduire ces documents de cadrage que peuvent être le règlement intérieur, la charte d'accueil ou le vadémecum dans le rapport au public, par la mise en cohérence des comportements. Pour y parvenir, il est de la responsabilité individuelle et managériale du responsable ou du chef de projet de permettre un débat de fond pour mieux fonder les décisions.

Comme le souligne un responsable de structure : « je considère qu'une exclusion est l'échec du responsable. Cela veut dire que je n'ai pas assez coaché mon équipe, nos pratiques d'accueil ne sont pas homogènes. Je souhaite d'ailleurs aller vers une explicitation de ce qu'est le service public, mais c'est un terrain ultra-glissant vis-à-vis des collègues. Dans les postures adoptées en SP, il y aurait beaucoup à redire. Il y a quelque chose qui relève du courage d'incarner le respect du vivre ensemble, il y a une vraie peur des agents et un déficit de formation. »

Il peut être intéressant de procéder par groupe de travail, « accueillir tous les publics », sans que le responsable de structure en fasse partie, plutôt son adjoint. Le but est que l'équipe se sente libre de faire des propositions qui viennent d'elle, au regard de ce qu'elle a expérimenté sur le terrain. Un autre moyen d'enrichir la réflexion sur l'accueil est de promouvoir les rencontres entre professionnels confrontés aux mêmes problématiques. Au sein de la Ville de Paris, c'est ce que font les médiateurs et médiatrices qui ont monté un groupe de travail.

### *Souplesse et fermeté*

Au SCD d'Angers, Nathalie Clot insiste sur l'importance de formaliser les pratiques d'accueil : « Le cadre doit être explicite, c'est dans le flou que prospère l'arbitraire. La neutralité est une manière bien tranquille d'être paresseux. Il faut faire un gros travail pour être justes et constants et ne pas cibler tout le temps les mêmes catégories d'usagers : sur la question des odeurs par exemple, si on estime qu'il faut faire sortir une personne qui a une odeur corporelle trop forte, et bien on y va aussi quand c'est le prof d'université qui fume sa pipe ou la dame qui s'est aspergée de parfum et qui asphyxie tout le monde.<sup>186</sup> »

#### *Échanger entre pairs et réinterroger régulièrement ses propres postures*

Certaines bibliothèques évoquent les questions de conflits et d'exclusions en réunion de service, une fois par semaine par exemple. A Vaclav Havel, « on fait le débrief de 19h à 19h15 à la fermeture, et on envoie un mail comme ça les collègues du lendemain savent ce qu'il s'est passé la veille. Moi je fais toutes les fermetures.<sup>187</sup> »

Ces échanges permettent de confronter plusieurs visions et expériences du service public, et de faire émerger des signaux faibles<sup>188</sup> qui n'auraient pas forcément été décelés par les agents sans le passage par cette phase de restitution. Ils permettent d'anticiper mieux les problèmes en cours de cristallisation, et donc, on peut considérer qu'ils limitent les futures exclusions d'usagers en préparant les équipes à des réajustements de posture ou de fonctionnement, ou à des stratégies de désescalade des conflits en germe.

### C. Se former

Le rapport rendu par E. Orsenna et N. Corbin place la relation à l'utilisateur au cœur d'un enjeu de formation : « De nos échanges avec les personnels et responsables des bibliothèques, nous retenons la nécessité d'une meilleure prise en charge dans les formations, initiale et continue, de toutes les formes de relations avec les usagers. La mutation des bibliothèques vers des maisons de service public culturel implique un développement de modules liés à la médiation, à la relation avec les usagers et à toutes les questions auxquelles seront confrontés les futurs professionnels. Regardant les missions prévues pour certains des métiers des bibliothèques, nous considérons que certains statuts doivent évoluer, car trop centrés sur le rapport au livre et pas

---

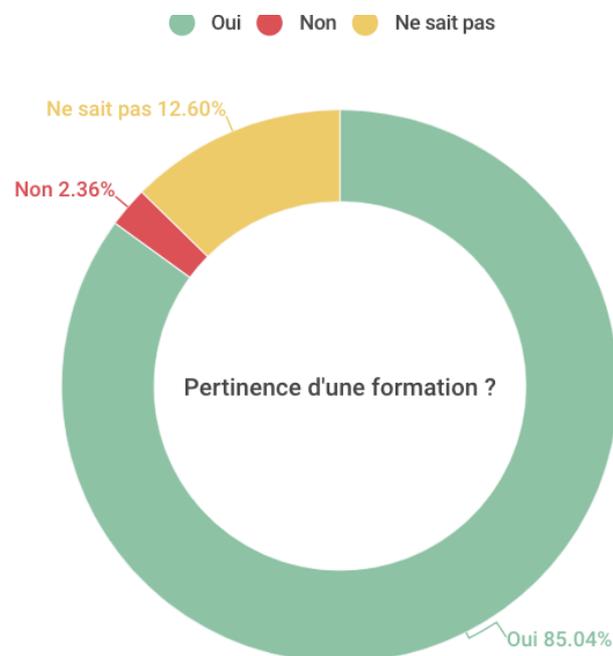
<sup>186</sup> Entretien avec Nathalie Clot, directrice du SCD d'Angers.

<sup>187</sup> Entretien avec Boubacar Sy, bibliothécaire-médiateur à la médiathèque Vaclav Havel (Paris 18<sup>e</sup>).

<sup>188</sup> Le concept de "signaux faibles" est dû à Igor ANSOFF depuis son article « Managing strategic surprise by response to weak signals » (1975). Pour résumer, « les signaux faibles sont les éléments de perception de l'environnement, opportunités ou menaces, qui doivent faire l'objet d'une écoute anticipative, appelée veille, dans le but de participer à l'élaboration de choix prospectifs en vue d'établir une stratégie, et de réduire l'incertitude. » ([https://fr.wikipedia.org/wiki/Signaux\\_faibles](https://fr.wikipedia.org/wiki/Signaux_faibles))

suffisamment sur le rapport au public.”<sup>189</sup> Ce dernier est pourtant considéré comme le « cœur du métier »<sup>190</sup> des professionnels observés par Bérénice Waty à Reims. « Être bibliothécaire est un métier altruiste, tourné vers la satisfaction des usagers. Il faut beaucoup de qualités, pas forcément ou uniquement professionnelles, puisque les agents semblent attacher une grande importance à des qualités humaines et sociales : ce sont ces valeurs qui permettent de gérer l'interaction avec les publics, qui apparaît comme le cœur du métier. Plus que le document ou le support, c'est le « service » proposé qui fait sens pour cette communauté, ce qui renforce la notion de médiation. Plus que des compétences bibliothéconomiques, ce sont des qualités humaines, difficilement transmissibles ou assimilables, qui sont mises en avant. » Pourtant, au-delà des qualités relationnelles et interpersonnelles, les besoins en formation pour accueillir la diversité des publics sont réels.

### Des besoins réels

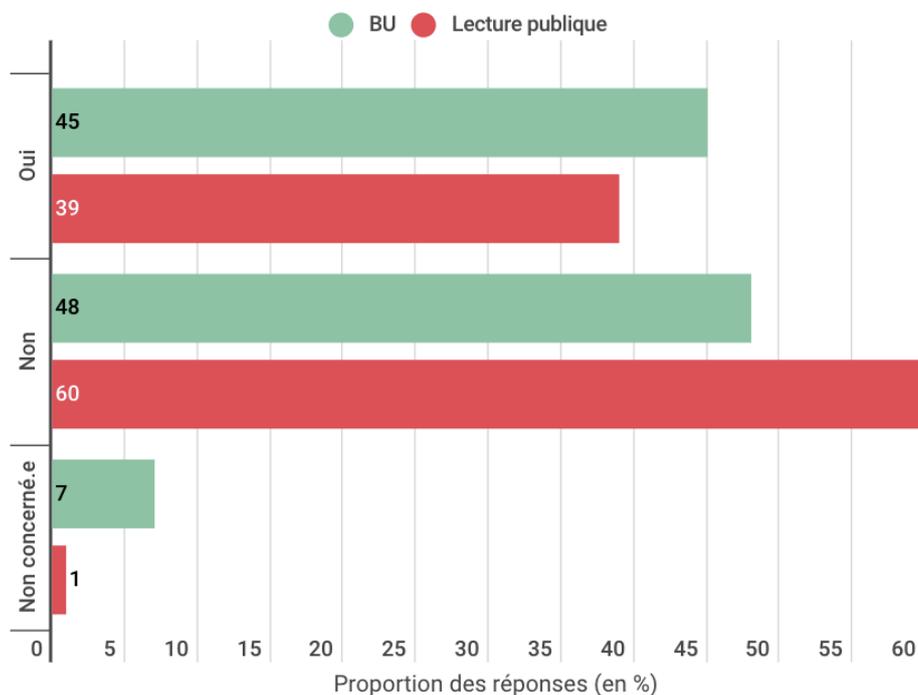


L'enquête va dans ce sens et met en avant un fort besoin de formation (question 31. *Pensez-vous qu'une formation spécifique à la gestion de conflits ou à l'accueil de publics dits « difficile » puisse être utile ?*)

On peut la mettre en relation avec les réponses reçues à la question 28 du questionnaire : « En tant que professionnel.le, devant une situation d'expulsion, vous êtes-vous déjà retrouvé.e démuni.e quant à la question de vos droits et de vos devoirs face à la personne expulsée ? »

<sup>189</sup> ORSENA, Erik et CORBIN, Noël, *Voyage au pays des bibliothèques. Lire aujourd'hui, lire demain*, Rapport pour le Ministère de la Culture, p. 47. [<https://www.culture.gouv.fr/Espace-documentation/Rapports/Voyage-au-pays-des-bibliotheques.-Lire-aujourd-hui-lire-demain>]

<sup>190</sup> WATY, Bérénice. « Méditations sur le métier de bibliothécaire : et la médiation dans tout ça ? », 2014, halshs-00960071f, p. 12[<https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00960071/document>]



*Une formation à l'accueil des publics « dits difficiles » serait-elle utile ?*

10 personnes ayant répondu par la négative, et travaillant toutes en lecture publique, citent le règlement intérieur comme un cadre de référence leur évitant toute hésitation dans l'application des exclusions. Un nombre non négligeable de responsables de structure ont répondu par l'affirmative, illustrant la complexité de ces décisions<sup>191</sup>.

Les développements des répondant.e.s montrent l'importance des notions de droit : certain.e.s admettent avoir des lacunes et ne pas toujours avoir une vision claire du cadre légal, mais les responsables soulignent pouvoir s'appuyer sur le service juridique de leur collectivité ou de leur université. Il y a des hésitations sur les situations dans lesquelles il faudrait porter plainte. Certains agents confrontés à des situations se sont renseignés après coup sur les dispositions légales.

Dans leur dialogue avec les CRFCB, les BU s'interrogent autour des manières de faire appliquer le règlement intérieur, tandis que les bibliothèques municipales et intercommunales sont préoccupées par la gestion des publics « qui ne connaissent pas les codes », les « pas-comme-nous » : personnes sans domicile fixe, en situation de migration...

<sup>191</sup> « Chaque situation pose des questions. On ne sait jamais si on a eu le comportement adapté, si la sanction n'est pas trop sévère. On manque de cadre (gradation des exclusions) » ;

« Oui, cela pose la plupart du temps question, le risque de perdre définitivement un usager alors que la bibliothèque est un lieu d'émancipation, de culture... (chez nous, ce sont principalement des ados qui posent problèmes) » ;

« Pour chaque cas, les interrogations sont inévitables. il faut peser la gravité des actes, les besoins symboliques et pratiques des usagers et des agents. Ce n'est jamais une décision facile car, j'insiste, la privation d'accès à un service public est un geste significatif qui peut avoir une influence sur la vie d'un individu. »

La prise en charge des personnes présentant des troubles mentaux donne rarement lieu à une formation, alors que ces situations sont fréquemment mentionnées parmi les plus difficiles à gérer et traumatisantes par les personnels. Un agent de la BnF évoque « des difficultés à apporter des solutions pour des profils en situation de handicap (manques d'outils, de solutions, de formation des agents...) qui entraîne agressivité ou réponse non adaptées, entraînant des exclusions ». Une étude américaine récente fait un constat similaire<sup>192</sup> : les bibliothécaires font généralement état de leur manque de formation et de leur désir d'apprendre à connaître les contours de la maladie mentale afin de mieux comprendre les comportements des usagers et mieux les accueillir. À cet égard, la journée d'étude de Toulouse en 2011 dressait des pistes afin d'améliorer l'accueil : la postures de professionnels (avoir un discours clair et concret, ne pas hésiter à reformuler), une réflexion sur la signalétique, une utilisation de couleurs de revêtement différentes au sol, et une formation adaptée des bibliothécaires en se rapprochant des associations et organismes spécialisés<sup>193</sup>.

Une formation dédiée à la désescalade de conflit pourrait contribuer à nourrir un sentiment général de sécurité dans la bibliothèque. La plupart du temps, les bibliothécaires ne sont pas jetés au milieu de véritables rixes, ils essaient plutôt de lisser les accrochages avant qu'ils ne prennent de l'ampleur. Plus nous sommes efficaces à cela, meilleurs nous sommes dans le fait de maintenir une atmosphère calme et confortable dans la bibliothèque pour les autres usagers. Tandis que des bibliothécaires confirmés seront en mesure de faire cela avec habileté, considérer que les jeunes doivent apprendre sur le tas va contre une approche fondée sur les « bonnes pratiques » et ne rend vraiment pas justice aux usagers de la bibliothèque. »<sup>194</sup>

### *Mais selon quelles modalités ?*

Même si la demande de formation est avérée, les professionnels sont divisés sur la question des formations à l'accueil, parfois jugées trop théoriques et inutiles, engendrant perte de temps et d'argent. La critique peut porter :

- sur le formateur ou la formatrice :

<sup>192</sup> **PRESSLEY, Tara.** « Public Libraries, Serious Mental Illness, and Homelessness: a Survey of Public Librarians », *Public Library Quarterly*, vol. 36, n° 1, 2017, p. 72.

<sup>193</sup> **GRABIELLE, Sophie, ROUDEIX, Carole et VAN ATTEN, Vanessa.** « Handicap mental et bibliothèques ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2012, n° 1, p. 92-93. [<http://bbf.enssib.fr/doi/10.3917/bbf.2012.01.0092-0096>].

<sup>194</sup> «Although the examples I cite are among the more extreme, dedicated training in conflict de-escalation can help foster an overall sense of security in the library. More often than not, librarians are not tossed into the middle of full-blown physical fights, rather we try to tamp down minor skirmishes before they escalate. The more effectively we are able to do this, the better able we are to maintain a sense of equanimity and comfort in the library for other patrons. While experienced librarians might be able to do this skillfully, a “figure it out on the job” attitude is antithetical to a “best practices” approach and really does library patrons a disservice » **in MACBRIDE, Katie**, “Librarians in the 21st Century: We Need to Talk About Library Security”, *Literary Hub*, 21 juin 2017 [<https://lithub.com/librarians-in-the-21st-century-we-need-to-talk-about-library-security/>]

- « pédopsychiatre mais qui ne s'occupait que des garçons »
- « formation en interne catastrophique par une ancienne militaire qui considérait que la relation aux usagers était un rapport de force et qu'il fallait montrer sa supériorité. »
- « CNFPT. Plusieurs fois. Même en intra pour toute l'équipe. Le problème est que la plupart des intervenants ne connaissent absolument pas le terrain ou alors sont issus de collectivités qui ne rencontrent pas de gros problèmes »
- « Nous avons tenté une formation *Gestion des conflits avec les usagers* au sein de notre université mais ce stage ne nous a pas satisfaits. La formatrice n'a pas compris la spécificité de l'accueil en bibliothèque. »

- sur le contenu et la formation générale

- « Formation totalement indigente »
- « Souvent la même chose 'cela dépend de la situation' pas de solution miracle. »
- « L'ensemble des agents ont suivi une formation de 4 jours sur la gestion des conflits à l'accueil. Je n'ai pas trouvé cette formation utile »
- « La formation concernait particulièrement les ados. Proposée par le CNFPT et donnée par un bibliothécaire, elle m'a semblé assez peu pertinente »
- « Ce type de formation me semble rarement utile »

Une directrice de médiathèque évoque l'utilité de « rencontres avec des professionnels: infirmières psy, éducateurs de rue, d'autres collègues ayant vécu ce genre de difficultés » mais n'est pas convaincue par le format « stage » d'une formation sur cette thématique.

Mathilde Barthe, responsable de Médial, reconnaît la difficulté de satisfaire ce type de besoin : « Il y a des formations où les participants ont énormément besoin de parler, et quand ils se sont trop épanchés, ils ont en général le sentiment de ne pas avoir beaucoup appris. Il faut que ce soit très cadré par le formateur. » Elle évoque l'émergence de demandes faites par les bibliothèques, tant universitaires que de lecture publique, autour de l'accueil. « Il faut souvent faire un travail de reformulation afin de faire émerger le vrai besoin qui sous-tend la demande. »

Elle évoque le besoin des stagiaires de « solutions clé-en-main », également constaté par les bibliothèques départementales qui dispensent des formations. Mais pour ce genre de sujet, il est impossible de fournir une grille fixe de réponses à apporter. « Il faut parvenir à trouver un juste-milieu entre ces besoins et la pure méthodologie de la communication non-violente. Effectuer un travail sur la posture, et en même temps fournir des éléments concrètement mobilisables par les agents en situation. »

La grande majorité des personnes ayant répondu positivement à la question « 29. Avez-vous suivi une formation spécifique à la gestion de conflits ou à l'accueil de publics dits "difficiles" ? » mentionne une formation par un CNFPT : « gestion des conflits », « accueil en général et public difficile », « gestion des conflits avec les usagers », « gestion des publics difficiles », ou « formation psycho-comm avec Galiad ».

Des intervenants aux profils variés sont mentionnés « formation accueil et rencontre avec psy du travail pour l'ensemble du personnel », « un ancien éduc spé

très bon », « une psychologue », « Formation que la Direction des Bibliothèques de mon Université avait commandé à un prof. Très intéressant. »

La formation, si la durée est généralement assez courte, permet des mises en situation concrètes.

Plusieurs directeurs et directrices estiment que la formation serait utile aux agents mais pas à eux-mêmes car ils sont très peu en situation d'échange direct avec les usagers. Pourtant, les cas les plus difficiles à gérer sont précisément ceux pour lesquels l'équipe, dépassée, va faire appel aux responsables.

De plus, les personnels ne sont pas toujours motivés par des formations sur l'accueil car ils considèrent qu'il s'agit de leur cœur de métier et qu'ils y sont rôdés. Il est donc nécessaire de toujours remettre du sens au cœur du projet de formation et de l'inscrire dans le contexte du projet de service (qualité d'accueil par exemple).

Les CRFCB s'adaptent aux demandes qui émanent des bibliothèques de leur territoire. Encore faut-il que les besoins leur soient communiqués. Au-delà de la question des compétences initiales, il faut agir sur celles pouvant être développées à partir des appétences des agents et du diagnostic des besoins locaux : ménager des temps de formation où écoute et participation, mise en confiance et solidarité seraient les maîtres-mots en vue de l'impulsion d'une dynamique de cohésion.

Et privilégier la formation continue et non pas de rares formations au coup par coup, ce qui suppose de réserver des crédits chaque année à cette question.

### *Évaluer les bénéfices de la formation*

Il est intéressant d'évaluer la formation. Quelques indicateurs peuvent être retenus :

- le niveau de confiance des agents
- l'amélioration de la meilleure gestion des situations conflictuelles, et donc à terme de réduction du nombre d'exclusions.

## **CHAPITRE 3 : DES TRAVAILLEURS SOCIAUX DANS LES BIBLIOTHÈQUES ?**

« Les bibliothèques ne sont pas des services sociaux et pourtant elles leur rendent des services que l'on pourrait qualifier de sociaux. La différence est que les pauvres peuvent s'y sentir plus libres alors que tout leur rappelle leur condition d'assistés quand ils sollicitent l'aide d'un professionnel du social<sup>195</sup>. »

---

<sup>195</sup> GIORGETTI, Camila et PAUGAM, Serge. *Des pauvres à la bibliothèque : enquête au Centre Pompidou*, PUF, 2013, p. 172.

## A. L'exemple nord-américain

### *Les Etats-Unis précurseurs*

Depuis une dizaine d'années, un autre modèle est expérimenté en Amérique.

En 2009, Leah Esguerra, travailleuse sociale, était engagée par la bibliothèque publique de San Francisco. Les agents et l'équipe de sécurité peuvent renvoyer vers elle les usagers qui ont des besoins dépassant le spectre documentaire. Elle se déplace dans les espaces, noue des contacts directs avec les usagers, tient à leur disposition des kits de première nécessité, ainsi que des supports d'information clairs (adresses des abris, ressources juridiques et médicales)<sup>196</sup>. Durant les six premières années, plus de 150 personnes sans domicile fixe ont pu retrouver un abri grâce à son accompagnement. Elle est aujourd'hui à la tête d'une équipe de coéquipiers Santé et Sécurité (*Health and Safety Associates*) constituée de personnes ayant vécu en situation de précarité, et dirige un groupe de travail à l'ALA afin de définir une stratégie à l'échelle nationale. Une trentaine de bibliothèques publiques, dont Denver, Dallas et Halifax<sup>197</sup> ont suivi cet exemple. Celle du district de Pima (Arizona) a fait le choix d'engager des infirmiers en santé publique (« public health nurses ») dès 2012<sup>198</sup>, permettant d'administrer des soins de premier secours aux usagers, de les orienter vers des centres de traitement ou de les aider à effectuer des démarches pour retrouver une assurance santé.

Un usager qui est dans une situation de survie peut difficilement absorber des informations autres que celles en mesure de combler ses manques ; l'intégration des travailleurs sociaux en bibliothèque s'accompagne donc de la conviction que le fait de permettre aux usagers d'accéder à la satisfaction de leurs besoins de première nécessité<sup>199</sup>, donc de les sécuriser, est une première étape dans leur inscription dans la bibliothèque en tant qu'usagers réguliers. Le constat est qu'une fois accoutumés à la bibliothèque, ils sont en mesure d'étendre le champ d'usage des ressources (services, collections) qu'elle a le potentiel de leur offrir<sup>200</sup>.

L'intégration de travailleurs sociaux dans les bibliothèques s'est faite dans le contexte de la crise des opioïdes vécue aux Etats-Unis. Ce problème de santé publique (des dizaines de milliers d'overdoses létales par an) a conduit des

<sup>196</sup> **ESGUERRA, Leah.** « Providing Social Service Resources in a Library Setting ». *Public Libraries Online*, 04/01/2019 [http://publiclibrariesonline.org/2019/01/providing-social-service-resources-in-a-library-setting/#.XDtQqGtmScY.wordpress]

<sup>197</sup> **SKULTETY, Alexandra.** « For Halifax's only library social worker, a 'circle of care' extends to all », *The Signal*, 14/02/2020 [https://signalhfx.ca/for-halifaxs-only-library-social-worker-a-circle-of-care-extends-to-all/]

<sup>198</sup> **FOX, Sandi.** « From nurses to social workers, see how public libraries are serving the homeless », *PBS*, 28/01/2015 [https://www.pbs.org/newshour/nation/see-libraries-across-country-serving-homeless]

<sup>199</sup> D'où le développement de l'idée de « relationship-based reference collection », *confer* NIENOW, Mary C. et ZETTERVALL, Sara K. *Whole Person Librarianship: A Social Work Approach to Patron Services*, Libraries Unlimited, 2019.

<sup>200</sup> **ZETTERVAL, Sara.** « Relationships are the New Reference Collection », *Public Libraries*, vol. 58, n°2, 2019, p. 14.

responsables de bibliothèques à mettre en place des formations, parfois en urgence devant l'accroissement des besoins, de sorte que tout agent en service public soit capable d'administrer le traitement d'urgence (Narcan) en cas d'overdose<sup>201</sup>.

Malgré les besoins<sup>202</sup>, les professionnels regrettent l'absence de moyens de la plupart des bibliothèques américaines pour engager des travailleurs sociaux, conduisant les bibliothécaires, comme en France, « à jouer de facto le rôle de travailleurs sociaux tout en jonglant avec le renseignement documentaire.<sup>203</sup> »

### *Un modèle qui s'exporte*

La crise des opioïdes qui touche aussi le Canada, ainsi que la présence de publics précaires, poussent à la recherche de solutions suite au constat que « les bibliothécaires ne sont pas formés pour agir comme un travailleur social [...] Ils sont débordés et subissent beaucoup de stress.<sup>204</sup> » S'inspirant des expériences menées aux Etats-Unis, les bibliothèques du Canada ont commencé à intégrer des travailleurs sociaux et communautaires dans leurs organisations<sup>205</sup>. Les initiatives dépendent des moyens alloués (permanences<sup>206</sup> ou emplois pérennes) qui sont parfois difficiles à débloquent<sup>207</sup>, ainsi que des besoins locaux. La PDG de la

<sup>201</sup> Et certaines bibliothèques ont déjà eu de multiples occasions d'expérimenter le dispositif : exemple d'un bibliothécaire de la bibliothèque de McPherson Square (Free Library of Philadelphia) qui est intervenu pour arrêter l'overdose de six personnes en l'espace de 2 mois. Confer **REAL, Brian, et BOGEL, Gayle**. « Public Libraries and the Opioid Crisis, Part 1 : Context and Commitment », *Public Library Quarterly*, vol. 38, n°3, p. 248-269, Routledge, Taylor & Francis Group, 2019.

<sup>202</sup> À la bibliothèque publique de San Jose, ce sont des travailleurs sociaux bénévoles qui tiennent des permanences deux fois par mois, pour des orientations et consultations individuelles de 20 minutes gratuites. - **FOX, Sandi**. « From nurses to social workers, see how public libraries are serving the homeless », *PBS*, 28/01/2015 [<https://www.pbs.org/newshour/nation/see-libraries-across-country-serving-homeless>]

<sup>203</sup> «One of the best solutions for this I've encountered is the inclusion of social workers at the San Francisco Public Library. But very few libraries have the resources to do so and we're pressured to play de-facto social workers while we juggle reference questions.» **BRIDE, Katie**, «Librarians in the 21st Century: We Need to Talk About Library Security», *Literary Hub*, 21 juin 2017 [<https://lithub.com/librarians-in-the-21st-century-we-need-to-talk-about-library-security/>]

<sup>204</sup> **RATEL, Marie-Hélène**. « Le visage changeant des bibliothèques », *Radio-Canada*, 06/01/2019 [<https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1141807/bibliotheque-opioides-travailleurs-sociaux-barrie-toronto-kitchener>]

<sup>205</sup> Depuis 2012, la bibliothèque du Millénaire de Winnipeg (5 000 entrées par jour) embauche un travailleur social. Six ans plus tard, fin 2018, une seconde employée a rejoint l'effectif de la bibliothèque. Entre 5 et 15 personnes viennent demander de l'aide par jour, ce qui peut paraître peu, mais il faut beaucoup de temps pour les aider. Leurs missions : relire les CV, gérer les usagers difficiles, gérer les usagers présentant des troubles mentaux, accompagner les personnes ayant des problèmes de logement. - « Un deuxième travailleur social en renfort à la bibliothèque du Millénaire », *Radio-Canada*, 11/12/2018 [<https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1141180/winnipeg-centre-ville-aide-social-bruce-fiske-sante-mentale-itinerance>]

<sup>206</sup> À titre d'exemple, il est possible de consulter un travailleur social à la bibliothèque de Saint-Boniface (Manitoba, Canada), tous les lundis de 13 h à 16 h 30.

<sup>207</sup> « Il s'agit d'une première à Barrie, où la présidente-directrice générale Lauren Jessop tentait de trouver du financement pour un travailleur social depuis un moment déjà. » - **RATEL, Marie-Hélène**. « Le visage changeant des bibliothèques », *Radio-Canada*, 06/01/2019

bibliothèque de Kitchener explique qu'ils « demand[ent] rarement aux gens de quitter la bibliothèque, à moins qu'il y ait un risque imminent » et met directement en lien le peu d'exclusions d'usagers avec l'expérience et le savoir-faire des deux travailleurs sociaux employés par la bibliothèque<sup>208</sup>.

Les missions des travailleurs sociaux ne sont pas forcément uniquement tournées vers les usagers : à Toronto, l'agente n'est pas en contact avec les publics, mais travaille à partir d'observation de terrain à mettre en place un dispositif de soutien au personnel dans ses interactions avec les usagers (développement d'outils, besoins en formation, interface avec les partenaires du territoire). Dans une autre bibliothèque, une travailleuse sociale a été embauchée pour œuvrer plus précisément auprès des jeunes en difficulté<sup>209</sup>. Des partenariats sont mis en place entre des bibliothèques et des écoles en assistance sociale, qui permettent aux étudiant.e.s d'investir la bibliothèque comme lieu de stage et d'expérimentation. Le retour d'expérience de la bibliothèque de la ville de Québec montre bien toute la richesse qui peut émaner d'une telle coopération, en permettant notamment aux personnels de verbaliser leurs besoins et leur vécu de la gestion quotidienne des usagers difficiles<sup>210</sup>.

En Australie, la municipalité de Melbourne a fait le choix de recruter un travailleur social pour le réseau des bibliothèques publiques de la ville<sup>211</sup>.

Ainsi, l'intégration au sein des équipes de bibliothécaires, de professionnels venus du champ social, permet de combler des besoins cruciaux chez une partie des usagers. Cette coopération semble fonctionner en complémentarité et ne remet nullement en cause les spécificités propres à l'espace culturel et convivial qu'est la bibliothèque ; plus encore, en permettant des rapports plus sereins entre les usagers et entre les agents et les usagers, on peut même considérer que cette coopération offre à la bibliothèque les conditions requises pour remplir au mieux ses missions, en visant à l'inclusion réelle de tous les publics.

## B. L'exemple scandinave

---

[<https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1141807/bibliotheque-opioides-travailleurs-sociaux-barrie-toronto-kitchener>]

<sup>208</sup> **RATEL, Marie-Hélène.** « Le visage changeant des bibliothèques », *Radio-Canada*, 06/01/2019 [<https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1141807/bibliotheque-opioides-travailleurs-sociaux-barrie-toronto-kitchener>]

<sup>209</sup> **RATEL, Marie-Hélène.** « Le visage changeant des bibliothèques », *Radio-Canada*, 06/01/2019 [<https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1141807/bibliotheque-opioides-travailleurs-sociaux-barrie-toronto-kitchener>]

<sup>210</sup> **TRÉPANIÉ, Marik.** « La bibliothèque, laboratoire privilégié de mixité sociale. Retour d'expérience sur l'accueil d'une stagiaire en service social à la bibliothèque Gabrielle-Roy », *Sortir des sentiers battus*, *Argus*, vol. 47, n°1, p. 33-38.

<sup>211</sup> **TOPSFIELD, Jewel.** « New chapter for the homeless as City Library hires social worker », *The Age*, 28/08/2019 [<https://www.theage.com.au/national/victoria/new-chapter-for-the-homeless-as-city-lib-rary-hires-social-worker-20190828-p52lp3.htmlhttps://www.pbs.org/newshour/nation/see-libraries-across-country-serving-homeless>]

Les bibliothèques scandinaves ont de leur côté développé un modèle différent.

Au Danemark, une réflexion a été menée autour de l'accueil des personnes étrangères, aboutissant au concept de « library-based community centres »<sup>212</sup>. Depuis les années 2010, on observe un accroissement de cette association entre bibliothèques et centres de services aux citoyens (« citizen service centre »). En 2015, deux bibliothèques publiques sur trois étaient en mesure d'offrir ce genre de services : information sur les démarches administratives, assurance santé, mariage, délivrance de passeports et de permis de conduire, réorientation vers d'autres services municipaux selon la spécificité de la demande<sup>213</sup>. Un accompagnement pour les services dématérialisés en libre accès est également effectué. Le fait de rassembler en un même endroit bibliothèque et autres entités de service public est considéré comme un service en soi, rendu à la communauté. Cependant, s'ils partagent le même bâtiment, les équipes de professionnels sont clairement différenciées, à l'image du *Citizen Service* de Dokk1, la bibliothèque publique d'Aarhus, dont le bâtiment abrite ce service auparavant situé à la mairie, et qui consiste en un guichet indépendant<sup>214</sup>. Cet « effet guichet » soulève d'ailleurs quelques réflexions dans son intégration avec l'espace bibliothèque<sup>215</sup>.

En Suède, d'importantes restrictions budgétaires ont abouti ces dernières années à la fermeture de 500 bibliothèques rurales. Pour répondre à la demande sociale en bibliothèque, le recours à des bénévoles est de plus en plus sollicité : aide informatique aux lecteurs, aide aux devoirs, ateliers de conversation pour les publics étrangers.

### C. Synthèse : des expérimentations à mener

« Le service en bibliothèque n'a pas vocation à remplacer les services sociaux d'accompagnement à l'emploi, ou la PMI. Le conseil reste essentiel afin

<sup>212</sup> DELICA, Kristian et ELBESHAUSEN, Hans. « Socio-cultural innovation through and by public libraries in disadvantaged neighbourhoods in Denmark: concepts and practices », *Information Research*, vol. 18, n°3, septembre, 2013.

<sup>213</sup> KVIST, Ulla et POULSEN, Ann K. « The Public Libraries in Denmark in figures », in *Scandinavian Library Quarterly*, Volume 48 No. 1-2, 2015 [http://slq.nu/indexff7e.html?article=volume-48-no-1-2-2015-13].

<sup>214</sup> <https://dokk1.dk/english/citizens-services>

<sup>215</sup> Résumé des enjeux sur le site *Model Programme for Public Libraries* financé par the Danish Agency for Culture et Realdania, qui est une mine d'informations : <https://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/citizens-service-at-the-library/>. L'idée initiale était que les gens pourraient profiter de leur démarche administrative pour faire un tour à la bibliothèque, mais l'expérience a montré qu'ils venaient généralement pour une tâche bien précise. Les enjeux de confidentialité des informations échangées dans le cadre de ces rendez-vous individuels ont nécessité de séparer distinctement les deux espaces, l'un pouvant être ouvert lors de la fermeture de l'autre. La bibliothèque investit dans une certaine mesure le hall/salle d'attente en proposant des « ressources d'appel », des documents permettant aux usagers de s'occuper en attendant, pouvant les inciter à passer du temps à la bibliothèque après leur rendez-vous ou si le temps d'attente est conséquent.

d'assister les usagers au mieux dans leur recherche. Il s'agit pour la bibliothèque de trouver un positionnement propre.<sup>216</sup> »

Comme le souligne Fabrice Chambon, la bibliothèque doit « trouver un positionnement propre » : l'enjeu est de taille, que de parvenir à mieux prendre en compte les besoins de ses usagers, de tous ses usagers, tout en ne perdant jamais de vue sa spécificité d'espace d'échanges et d'infusion des savoirs ; prendre des risques et explorer l'étendue de ses atouts et capacités, tout en conservant une cohésion d'équipe et sans sacrifier son expertise.

Si la bibliothèque est amenée à évoluer, il nous paraît essentiel que les équipes de bibliothécaires soient étoffées de compétences issues d'autres champs : technique, informatique, sociologique, social. Il y a de multiples manières de réfléchir à l'action de la bibliothèque comme outil de lien social. Si l'on s'inspire de l'expérience nord-américaine, il importe que les postes de médiation soient : 1) pourvus par des personnes ayant un vrai profil de travailleur social 2) intégrés à l'organigramme et aux équipes au même titre que n'importe quel autre collègue bibliothécaire.

Le médiateur ou la médiatrice apporte une expertise propre, en tant que personne formée précisément à ces questions sociales qui donnent souvent aux bibliothécaires l'impression d'aller « au-delà » de leur rôle. La présence d'un médiateur ne liquide pas la question polémique qui divise souvent les équipes de bibliothécaires autour de la légitimité d'un certain nombre de tâches non traditionnellement associées aux bibliothèques (« ce n'est pas notre boulot que de faire du social »), mais elle donne à la bibliothèque la ressource nécessaire pour repenser le rôle de chaque agent au sein de son organisation et opérer, si besoin est, un rééquilibrage. La personne en médiation agit en soutien réel de l'équipe de bibliothécaires, en les déchargeant, en partie, d'une charge mentale d'anticipation des conflits d'usage et de suivi des usagers en difficulté. En plus du soutien apporté à l'équipe, elle accompagne sur le long-terme les usagers en situation de précarité et peut leur proposer une réorientation plus efficace vers des structures adaptées quand leurs besoins dépassent les compétences et l'offre de la bibliothèque : elle doit avoir une connaissance fine du territoire et pouvoir servir d'interface entre les partenaires sociaux, administratifs et associatifs et la bibliothèque.

En revanche, cette démarche suppose un important travail de préfiguration (la personne dispose-t-elle d'un bureau spécifique pour recevoir les usagers en rendez-vous individuels ou pas, jusqu'où va-t-elle dans l'accompagnement individuel, quelle est la part de ses missions propres et dans quelle mesure participe-t-elle aux animations et événements proposés par la bibliothèque etc.). Ce travail de délimitation des périmètres d'intervention et d'intégration au contact de l'équipe de bibliothécaires ne peut s'affiner qu'au quotidien, ce qui signifie qu'il peut être assez chronophage et énergivore les premiers mois, afin de poser des bases saines et confortables pour tout le monde. Un lien de confiance réciproque est essentiel, surtout si le travailleur social ou la travailleuse sociale a la responsabilité hiérarchique sur l'équipe de vigiles, dans des bibliothèques de taille importante. Ce dispositif d'intégration de travailleurs sociaux en bibliothèque, travaillant à l'identification et au suivi des usagers en difficulté ainsi qu'à la création de liens

<sup>216</sup> CHAMBON, Fabrice. *Le rôle social des bibliothèques*. Mémoire de DCB, janvier 2010, p. 40 [<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48221-le-role-social-des-bibliotheques.pdf>].

### III. Travailler L'interface avec les publics

de proximité, notamment avec les jeunes, nous semble donc intéressant à explorer en ce qu'il permettrait de limiter les tensions et d'éviter, ainsi, des exclusions inutiles.



## CONCLUSION

---

À propos de la place centrale qu'il convient selon lui de donner à l'utilisateur dans le métier de bibliothécaire, Claude Poissenot concluait : « Bien sûr, certains jugeront négativement cette évolution et seront tentés de conserver une vision ancienne du métier. Dans ce cas, on ne peut exclure un scénario dans lequel les bibliothèques conserveraient leur attrait auprès de la population et des pouvoirs publics, mais seraient animées de moins en moins par des bibliothécaires. Déjà, en France, on observe des établissements récents qui conjuguent des services divers (assistance sociale, enfance, ludothèque, etc.) et qui ont recruté des personnes sans formation de bibliothécaire. Il reste donc à savoir qui saura prendre en compte les usagers tels qu'ils sont<sup>217</sup>. »

Au-delà du caractère provocant de ses propos qui agitent les incertitudes récurrentes des bibliothécaires concernant leur identité et leur légitimité, il est intéressant de voir que la diversité des compétences, rassemblées au sein d'un même établissement de service public, n'est présentée qu'en termes de concurrence et de rivalité. Les bibliothécaires contre le reste des agents du service public, se battant pour attirer de précieux usagers. La coopération et la coordination de nos compétences de bibliothécaires avec celles de personnes d'autres corps de métier doit, au contraire, être au cœur de notre effort pour viser un accueil le plus inclusif possible.

Cette question ne se règlera pas tant que la bibliothèque restera dans l'imaginaire collectif un espace de quiétude studieuse. Les décideurs politiques ont une responsabilité fondamentale à cet égard, qui doivent donner aux établissements les ressources, notamment humaines, leur permettant d'accomplir leur travail dans la dignité et la sécurité, tant des usagers que des professionnels. Il est urgent que les équipes soient enrichies de profils plus divers, avec des compétences en médiation sociale et éducative.

Il est évident que le travail le plus important doit porter non pas sur les exclusions mais sur la prévention afin de les éviter au maximum. Pour cela, une remise en question de nos postulats et de ce que nos postures induisent auprès des usagers est nécessaire. Nécessaire également, un questionnement sur nos propres frontières : tant qu'elles ne seront pas claires pour toute l'équipe, elles ne seront pas audibles par les usagers et pourront être sources de malentendus, donc de faiblesse pour la bibliothèque. S'attaquer à la question des exclusions impose d'effectuer un suivi régulier de ces situations peu agréables (litiges, tensions, signaux faibles) et d'avoir le courage de demander de l'aide quand on se sent dépassé.

Exclure n'est pas un aveu d'échec, une exclusion n'est jamais définitive. En revanche, subir en silence est un échec à la fois pour les agents sur le plan individuel, et pour la bibliothèque en tant qu'organisation collective qui se doit d'assurer un vivre-ensemble qui soit vivable autant pour les usagers que pour les professionnels. À cet égard, l'exclusion n'entre pas en contradiction avec la notion

---

<sup>217</sup> **POISSENOT, Claude.** L'utilisateur tel qu'il est. *Argus*, Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec, 2016, 44 (2), p. 12 [<https://images.sdm.qc.ca/fichiers/Public/2016/B674255.pdf>].

de bibliothèque inclusive, elle en est même, paradoxalement, parfois l'une des conditions.

## SOURCES

---

### *Réponses à l'enquête*

La source première de ce travail a été la matière fournie par les 165 personnes qui ont accepté de répondre à l'enquête.

### *Personnes interrogées*

Des entretiens ou échanges de mails ont été menés avec les personnes suivantes. En outre, de nombreuses personnes sont venues me signaler des situations d'exclusions et me livrer leur ressenti sur la question. Un certain nombre de témoignages recueillis dans le cadre de ces recherches, y compris en plus des entretiens mentionnés ci-dessous, a été anonymisé.

. **Nicolas ALMIMOFF**, ex-responsable de la bibliothèque Saint-Éloi (Paris 11<sup>e</sup>), entretien

. **Mathilde BARTHE**, Directrice de Médial, entretien téléphonique

. **Olivier BRANGER**, Responsable de la BU de licence 1 à Sorbonne-Université, entretien téléphonique

. **Quitterie BRODIE**, Responsable des publics à la Bibliothèque Alexis de Tocqueville de Caen, entretien

. **Philippe COLOMB**, Responsable adjoint de la bibliothèque Françoise Sagan (Paris 10<sup>e</sup>), entretien téléphonique

. **Nathalie CLOT**, Directrice du SCD d'Angers, entretien téléphonique

. **Anaïs CRINIÈRE-BOIZET**, Responsable des services aux publics, BU d'Arras, échange de courriels

. **Emmanuel CUFFINI**, Responsable de la bibliothèque Parmentier (Paris 11<sup>e</sup>), entretien

. **Malik DIALLO**, Président de l'ADBGV, Chef du projet bibliothèque numérique de référence du Sillon lorrain et directeur adjoint de la bibliothèque municipale de Nancy, entretien

. **Renaud DELEMONTEZ**, Responsable du pôle Services aux Publics, Université Paris-Dauphine PSL, entretien téléphonique

. **Bénédicte DURAND**, Responsable de la bibliothèque Jules Mousseron, Fouquières-les-Lens, entretien téléphonique

. **Christophe EVANS**, Chargé d'études en sociologie à la Bibliothèque Publique d'Information, entretien

. **Bénédicte FROCAUT**, Responsable de la bibliothèque Niemeier au Havre, entretien

. **Romain GAILLARD**, Adjoint au Bureau des Bibliothèques et de la Lecture, Mairie de Paris, entretien téléphonique

- . **Sandra JARRY**, Directrice des bibliothèques, Agglomération du Bocage Bressuirais, échange de courriels
- . **Sylvie KHA**, Responsable de la bibliothèque Assia Djebar (Paris 20<sup>e</sup>), entretien téléphonique
- . **Frédérique LAUGROST**, Ex-adjointe du responsable à la Bibliothèque Václav Havel, entretien
- . **Arsène OTT**, Responsable de la bibliothèque André Malraux, Strasbourg, échange de courriels
- . **David-Georges PICARD**, Responsable de la bibliothèque Václav Havel (Paris 18<sup>e</sup>), entretien téléphonique
- . **Sabrina RIGAL**, Référente qualité de l'accueil à l'Université de Strasbourg et ex-responsable de la BU du PEGE (éco-gestion), entretien téléphonique
- . **Sandrine SCHNEIDER**, Directrice adjointe des médiathèques de Massy, entretien téléphonique
- . **Boubacar SY**, Bibliothécaire-médiateur de la bibliothèque Václav Havel (Paris 18<sup>e</sup>), entretien téléphonique
- . **Nicolas TOCQUER**, Directeur du SCD Université Bretagne-Ouest, entretien

# BIBLIOGRAPHIE

---

## Ouvrages généraux

**BOUSSARD Valérie, CAROLY Sandrine, LORIOLE Marc.** « Discrimination ethnique et rapport au public : une comparaison interprofessionnelle ». Traduction d'un article publié en allemand : *Doing Social Problems: Mikroanalysen der Konstruktion sozialer Probleme und sozialer Kontrolle in institutionellen Kontexten*, 2010, p. 298-323 [halshs-00515968].

**DUBY, Françoise.** *Accueil en exclusion. Quête de collectif, quête de soi.* Presses Universitaires de Louvain, 2010.

**ECO, Umberto.** *De Bibliotheca.* L'Échoppe, 2004.

**ESHLEMAN Joe, HENRY, Jo, MONIZ, Richard.** *The dysfunctional library : challenges and solutions to workplace relationships.* ALA Editions, 2017.

**EVANS, Christophe (dir.).** *Mener l'enquête. Guide des études de publics en bibliothèque,* Presses de l'enssib, La Boîte à outils 22, 2011.

**FRAISSE, Geneviève.** *La Fabrique du Féminisme, le passager clandestin,* Lyon, réédition de 2018.

**KLINENBERG, Eric.** *Palaces for the People: How Social Infrastructure can Help Fight Inequality, Polarization, and the Decline of Civic Life.* Crown Publishing Group, 2018.

**MARC, Edmond, PICARD, Dominique.** *Les conflits relationnels.* PUF, Que sais-je ?, 2015.

**MIRIBEL, Marielle de.** “Les plaisirs du métier : la bibliothèque au quotidien”, dans *Bibliothécaire, quel métier ?*, Edition du Cercle de la Librairie, 2004, p. 163 à 197.

**PAUGAM, Serge.** *La disqualification sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté.* PUF, 1991, 3<sup>e</sup> édition, coll. Quadrige, 2013.

**POISSENOT, Claude, POULAIN, Martine et RANJARD, Sophie.** *Usages des bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquête*, coll. « Les Cahiers de l'Enssib », 2005.

**WATY, Bérénice.** « Méditations sur le métier de bibliothécaire : et la médiation dans tout ça ? », 2014, halshs-00960071f [<https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00960071/document>]

## Textes de référence, enquêtes et documentation technique

**BELAYCHE, Claudine.** « Le Manuel pratique du bibliothécaire ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2012, n° 1, p. 63-69 [<http://bbf.enssib.fr.docelec.enssib.fr/consulter/bbf-2012-01-0063-011>].

**CORBIN, Noël et ORSENA, Erik**, *Voyage au pays des bibliothèques. Lire aujourd'hui, lire demain*, Rapport pour le Ministère de la Culture, p. 33. [<https://www.culture.gouv.fr/Espace-documentation/Rapports/Voyage-au-pays-des-bibliotheques.-Lire-aujourd-hui-lire-demain>]

**LEGENDRE, Françoise**. *Laïcité et fait religieux dans bibliothèques publiques*. Rapport de l'Inspection générale des bibliothèques, septembre 2016 [[https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2016/04/3/RAPPORT\\_LAICITE\\_2\\_JANVIER\\_2017\\_69004\\_3.pdf](https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2016/04/3/RAPPORT_LAICITE_2_JANVIER_2017_69004_3.pdf)]

**MOREAU, Sarah, GUYOT, Sandrine**. Quand travailler expose à un risque d'agression : des incivilités aux violences physiques. *Note scientifique et technique de l'INRS*, n°288, octobre 2010 [[http://foadp.free.fr/documents/agressions\\_inrs.pdf](http://foadp.free.fr/documents/agressions_inrs.pdf)].

**POISSENOT, Claude**. « La Charte du CSB en questions ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2012, n° 1, p. 52-55 [<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-01-0052-009>].

**WATY, Bérénice**. Quand le monde des bibliothèques se livre : ethnographie du quotidien de bibliothécaires, *Rapport commandé par le ministère de la Culture*, Laboratoire d'anthropologie et d'histoire de l'institution de la culture, novembre 2011.

*Charte des Bibliothèques* adoptée par le CSB, 1991 [<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1096-charte-des-bibliotheques.pdf>].

*Charte du droit fondamental des citoyens à accéder à l'information et aux savoirs par les bibliothèques*, Bib'lib, Bibliothèque pour l'accès libre à l'information et aux savoirs, ABF, 2018 [[http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/biblib/charte\\_biblib\\_abf.pdf](http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/biblib/charte_biblib_abf.pdf)].

*Code déontologie du bibliothécaire*. ABF 2003 [<https://www.abf.asso.fr/6/46/78/ABF/code-de-deontologie-du-bibliothecaire>].

*Compétences et responsabilités des Présidents d'université et de COMUE*, Guide juridique, Conférence des Présidents d'Université, Septembre 2016 [<http://www.cpu.fr/wp-content/uploads/2016/09/guide-President-web-.pdf>].

*Manifeste sur la bibliothèque multiculturelle*. Ifla/Unesco 2006 [[https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural\\_library\\_manifesto-fr.pdf](https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifesto-fr.pdf)].

*La Bibliothèque est une affaire publique*, Manifeste du 2 mars 2012 dans le contexte des élections présidentielles et législatives, ABF [[http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/communiqué\\_manifeste\\_ABf\\_2012.pdf](http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/communiqué_manifeste_ABf_2012.pdf)]

*Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016*. Enquête du Ministère de la Culture [<https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-Lecture/Actualites/Enquete-sur-les-Publics-et-les-usages-des-bibliotheques-municipales-en-2016>].

*Les services de la bibliothèque publique : principes directeurs de l'IFLA/UNESCO*, 2001 [<https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-f.pdf>].

## La bibliothèque, outil du lien social

Bibliothèques et inclusion. *Bibliothèque(s)*, n°80, octobre 2015.

**CHAMBON, Fabrice.** *Le rôle social des bibliothèques.* Mémoire de DCB, janvier 2010 [<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48221-le-role-social-des-bibliotheques.pdf>].

**DAUPHIN, Émilie.** « La Bibliothèque comme lieu de vie et non d'interdits ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2013, n° 4, p. 40-42. [<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0040-009>].

**DELICA, Kristian et ELBESHAUSEN, Hans.** « Socio-cultural innovation through and by public libraries in disadvantaged neighbourhoods in Denmark: concepts and practices », *Information Research*, vol. 18, n°3, september, 2013.

**ESGUERRA, Leah.** « Providing Social Service Resources in a Library Setting ». *Public Libraries Online*, 04/01/2019 [<http://publiclibrariesonline.org/2019/01/providing-social-service-resources-in-a-library-setting/#.XDtQqGtmScY.wordpress>]

**FAILLA, Luigi.** *Du livre à la ville : la bibliothèque comme espace public*, Gollion : MétisPresses, 2017.

**FOX, Sandi.** « From nurses to social workers, see how public libraries are serving the homeless », *PBS*, 28/01/2015 [<https://www.pbs.org/newshour/nation/see-libraries-across-country-serving-homeless>]

**KVIST, Ulla et POULSEN, Ann K.** “The Public Libraries in Denmark in figures”, in *Scandinavian Library Quarterly*, Volume 48 No. 1–2, 2015 [<http://slq.nu/indexff7e.html?article=volume-48-no-1-2-2015-13>].

**PATEMAN, John et VINCENT, John.** *Public Libraries and Social Justice*, Farnham, Surrey, England, Burlington, VT : Ashgate, 2010.

**POISSENOT, Claude,** *La Nouvelle Bibliothèque - Contribution pour la Bibliothèque de Demain.* Territorial Editions, 2009.

**RATEL, Marie-Hélène.** « Le visage changeant des bibliothèques », *Radio-Canada*, 06/01/2019 [<https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1141807/bibliotheque-opioides-travailleurs-sociaux-barrie-toronto-kitchener>]

**SKULTETY, Alexandra.** « For Halifax’s only library social worker, a ‘circle of care’ extends to all », *The Signal*, 14/02/2020 [<https://signalhfx.ca/for-halifaxs-only-library-social-worker-a-circle-of-care-extends-to-all/>]

**TOPSFIELD, Jewel.** « New chapter for the homeless as City Library hires social worker », *The Age*, 28/08/2019 [<https://www.theage.com.au/national/victoria/new-chapter-for-the-homeless-as-city-lib-rary-hires-social-worker-20190828-p52lp3.html>]  
[<https://www.pbs.org/newshour/nation/see-libraries-across-country-serving-homeless>]

**TRÉPANIÉ, Marik.** « La bibliothèque, laboratoire privilégié de mixité sociale. Retour d’expérience sur l’accueil d’une stagiaire en service social à la bibliothèque Gabrielle-Roy », *Sortir des sentiers battus, Argus*, vol. 47, n°1, p. 33-38.

« Un deuxième travailleur social en renfort à la bibliothèque du Millénaire », *Radio-Canada*, 11/12/2018 [https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1141180/winnipeg-centre-ville-aide-social-bruce-fiske-sante-mentale-itinerance]

## Accueil en bibliothèque

**CHEKIB, Vincent.** *L'accueil des publics en bibliothèque : une pratique politique d'ouverture sans se perdre ni exclure.* mémoire DCB, Enssib, 2008 [https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1985-1-accueil-des-publics-en-bibliotheque.pdf].

**COOPER, Guila.** « Négationnisme et éthique professionnelle ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2012, n° 3, p. 71-75 [http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-03-0071-001].

**COURTY, Héloïse.** *Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe.* Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2017. La boîte à outils, 41.

**DESRUES, Clémence.** *Les réticences face aux évolutions du métier de bibliothécaire : enquête auprès des professionnels de lecture publique,* Mémoire d'étude DCB, mars 2019, p. 112 [https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68908-les-reticences-face-aux-evolutions-du-metier-de-bibliothecaire-enquete-aupres-des-professionnels-de-lecture-publique.pdf].

**JOST, Clémence.** « Abolition des pénalités de retard en bibliothèques : un mouvement qui prend de l'ampleur outre-Atlantique », *Archimag*, 05/11/19 [https://www.archimag.com/bibliotheque-edition/2019/11/05/abolition-penalites-retard-bibliotheques-mouvement-ampleur-outre]

**LAYAT, Dominique,** *Le Livre contre l'exclusion : Lecture et bibliothèque de rue à Besançon,* Villeurbanne, Enssib, 1995 [Partiellement en ligne sur Gallica : ark:/12148/bpt6k3321947p].

**MIRIBEL, Marielle de.** *Veiller au confort des lecteurs : du bon usage des cinq sens en bibliothèque,* Editions du cercle de la Librairie, Paris, 2015.

**MIRIBEL, Marielle de.** *Accueillir les publics. Comprendre et agir.* 2<sup>e</sup> édition revue et augmentée. Editions du cercle de la Librairie, Paris, 2013.

**MIRIBEL, Marielle de.** *Se former à l'accueil : éthique et pratique,* Éditions du Cercle de la Librairie, Paris, 2012.

**MOURLAN-MAZARGUIL, Sonia.** *Les bibliothécaires, ennemis de la bibliothèque ?* Mémoire de DCB, Janvier 2012 [https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56768-les-bibliothecaires-ennemis-de-la-bibliotheque.pdf].

**MUNSCH, Lucie.** *Approches de l'accueil en bibliothèques municipales : techniques, postures, évaluation.* Mémoire DCB Enssib, Janvier 2013.

Should libraries shush?, *Pew Research Center*, 6 février 2013 [https://www.pewresearch.org/internet/2013/02/06/should-libraries-shush/].

## Publics

**AMAR, Muriel, EVANS, Christophe, LE MAREC, Joëlle et VIGUÉ-CAMUS, Agnès.** « Habitué, séjourneur, habitant ». *BBF*, 2019, n° 17, p. 32-41 [<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0032-003>].

**AMAR, Muriel, CRINIÈRE, Anaïs et HADDAD, Yasmine.** *Lycéens-réviseurs, données 2016*, Service Études et Recherche, BPI, 2016 [<https://pro.bpi.fr/files/live/sites/Professionnels/files/Pdf/Etudes/Observation%20des%20publics%20de%20la%20Bpi/Etudes%20th%3%a9matiques/2016-%20Lyc%3%a9ensBpi.pdf>]

**BARBIER-BOUVET Jean-François et POULAIN, Martine.** *Publics à l'œuvre : pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou*. Éditions de la Bibliothèque Publique d'Information, 1986 [<https://books.openedition.org/bibpompidou/343>].

**BELLANGER, Marie-Claude.** Bibliothèques et publics sensibles à Echirolles. *Bulletin des bibliothèques de France*, n°5, septembre 1995 [<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-05-0014-002>].

**BERTRAND, Anne-Marie.** *Bibliothécaires face au public*, BPI-Centre Georges Pompidou, 1995.

**BERTRAND, Anne-Marie.** *Les publics des bibliothèques*, Les Éditions du CNFPT, 1999.

**BERTRAND, Anne-Marie.** Le peuple, le non-public et le bon public : les publics des bibliothèques et leurs représentations chez les bibliothécaires. *Le(s) Public(s) de la culture*, 2003, p. 139-153.

**BERTRAND, Anne-Marie et HERSENT, Jean-François.** *Les bibliothèques municipales et leurs publics : pratiques ordinaires de la culture*. Coll. « Études et recherche - Bibliothèque publique d'information », 2001.

**BURGOS, Martine, HEDJERASSI, Nassira, PEREZ, Patrick, SOLDINI, Fabienne, VITALE, Philippe.** *Des jeunes et des bibliothèques : trois études sur la fréquentation juvénile*, Éditions de la Bpi, 2013 [<http://books.openedition.org/bibpompidou/138>].

**CHEVALLIER, Vincent.** *Les publics sans-abri en bibliothèque publique*. Mémoire DCB Enssib, 2010 [<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48190-les-publics-sans-abri-en-bibliotheque-publique.pdf>].

**FRESNEAU, Amélie.** *Un péril jeune en bibliothèque ? Enquête sur le regard porté par les bibliothécaires sur les grands adolescents*. Mémoire de DCB, janvier 2014 [<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64497-un-peril-jeune-en-bibliotheque-enquete-sur-le-regard-porte-par-les-bibliothecaires-sur-les-grands-adolescents.pdf>].

**GIORGETTI, Camila et PAUGAM, Serge.** *Des pauvres à la bibliothèque : enquête au Centre Pompidou*, PUF, 2013.

**GIORGETTI, Camila et PAUGAM, Serge.** « La bibliothèque pour tous : un espace d'apprentissage de la citoyenneté », p. 123-130, *BBF* « *Publics empêchés : lever les obstacles* », février 2017 [<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-11-0122-013>].

**GRABIELLE, Sophie, ROUDEIX, Carole et VAN ATTEN, Vanessa.** « Handicap mental et bibliothèques ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2012, n° 1, p. 92-93. [<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-01-0092-006>].

**LEPREVOST-GRANCHER, Lucie.** *Travailler avec les communautés dans les bibliothèques françaises : pratiques, tabous, évolutions*. Mémoire de DCB, janvier 2013 [<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60370-travailler-avec-les-communautes-dans-les-bibliotheques-francaises-pratiques-tabous-evolutions.pdf>].

**MIRABAIL, Lola.** *Lecture publique et immigration(s)*. Mémoire de DCB, décembre 2014 [<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65178-lecture-publique-et-immigrations-l-accueil-des-primos-arrivants-dans-les-bibliotheques-francaises.pdf>].

**PERRENOUD, Marc et ROSELLI, Mariangela.** *Du lecteur à l'utilisateur : ethnographie d'une bibliothèque universitaire*. Toulouse : Presses Universitaires du Mirail, 2010.

**PETIT, Michèle.** *De la bibliothèque au droit de cité: Parcours de jeunes*. Bibliothèque Publique d'Information du Centre Pompidou, 1997.

**POISSENOT, Claude.** *Les adolescents et la bibliothèque*. Bibliothèque Publique d'Information du Centre Pompidou, 1997.

**POISSENOT, Claude.** L'utilisateur tel qu'il est. *Argus*, Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec, 2016, 44 (2), p. 8-12 [<https://images.sdm.qc.ca/fichiers/Public/2016/B674255.pdf>].

**RABOT, Cécile.** « Les politiques d'accueil des adolescents en bibliothèque : des pistes pour la démocratisation culturelle », *Politiques de la culture. Carnet de recherches du Comité d'histoire du ministère de la Culture sur les politiques, les institutions et les pratiques culturelles*, 4 septembre 2017, [<https://chmcc.hypotheses.org/3508>].

**REPAIRE, Virginie et TOUITOU, Cécile.** *Les 11-18 ans et les bibliothèques municipales*. Éditions de la Bibliothèque Publique d'Information, 2010 [<https://books.openedition.org/bibpompidou/1024>].

**RONY, Timothée.** *Le rôle social des bibliothèques universitaires. Étude de cas : l'accueil des demandeurs d'asile ou réfugiés*. Mémoire Enssib, 2018 [<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68102-role-social-des-bibliotheques-universitaires-le-etude-de-cas-l-accueil-des-demandeurs-d-asile-ou-refugies.pdf>].

**ROSELLI, Mariangela.** « Cultures juvéniles et bibliothèques publiques. Lier récréation et espace culturel », *Agora débats/jeunesses*, 2014/1, N° 66, p. 61-75. [<https://www.cairn.info/revue-agora-debats-jeunesses-2014-1-page-61.htm>].

**PRESSLEY, Tara.** « Public Libraries, Serious Mental Illness, and Homelessness: a Survey of Public Librarians », *Public Library Quarterly*, vol. 36, n° 1, 2017, p. 61-76.

**ZUDDAS, Agathe.** *Préparer le bac à la Bpi : enquête auprès des usagers lycéens*, 2010.

## Espace physique et réglementaire de la bibliothèque

**BELAYCHE, Claudine et BESIEN VAN, Hugues.** *Les bibliothèques de collectivités territoriales : Guide de gestion administrative et financière.* Editions du Cercle de La Librairie, 2004.

**BONAMY, Patricia.** *Guide pratique de la mise en place de règlements intérieurs,* Territorial, 2008.

**DESRICHARD, Yves.** « Architectures des bibliothèques : les nouveaux territoires de la lecture ». *BBF*, 2012, n° 3, p. 96-97 [http://bbf.enssib.fr.docelec.enssib.fr/consulter/bbf-2012-03-0096-010].

**KERCHAOU, Victor.** *Le silence en bibliothèque, de la règle au service. Étude de cas sur le territoire de la Métropole Lyonnaise,* Mémoire d'étude de master, Enssib, 2018 [https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68381-le-silence-en-bibliotheque-de-la-regle-au-service-etude-de-cas-sur-le-territoire-de-la-metropole-lyonnaise.pdf]

**MIRIBEL, Marielle de.** Règlement ou charte de bibliothèque, un contrat avec les lecteurs. Dans *Accueillir les publics. Comprendre et agir*, 2013, p. 212 à 230.

**MIRIBEL, Marielle de.** « La Signalétique en bibliothèque ». *BBF*, 1998, n° 4, p. 84-95 [http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-04-0084-012]

**PIQUET Michel.** *Court traité de signalétique à l'usage des bibliothèques publiques.* Editions du Cercle de La Librairie, 2003.

**SPIESER, Adèle.** "Assouplissement progressif du règlement". **VIDAL, Jean-Marc** (dir.). *Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : communiquer avec les publics,* Presses de l'ENSSIB, La boîte à outils, 2013, p. 80-83.

**TULEU, Benoît.** « Contrat sur le lecteur » . *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2013, n° 4, p. 6-8 [http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0006-001].

**VIDAL, Isabelle.** « La règle et l'utilisateur : à chacun selon ses besoins ? » Support de communication au congrès ABF 2015 [https://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/congres/2015/isabelle\_vidal.pdf]

## Conflits, tensions, violences en bibliothèque

**AGORABIB.** Fil « Restreindre l'accès aux toilettes » sur forum [https://www.agorabib.fr/topic/3247-restreindre-1%E2%80%99acc%C3%A8s-aux-toilettes/].

« Colombes : après les violences, la médiathèque rouvre à marche forcée », *Le Parisien*, 22/12/2015 [http://www.leparisien.fr/hauts-de-seine-92/colombes-92700/colombes-apres-les-violences-la-mediathèque-rouvre-a-marche-forcee-22-12-2015-5394883.php]

**DIXON, Jennifer A.** « Safety First | Library Security », *Library Journal*, 24/05/2016 [https://www.libraryjournal.com/?detailStory=safety-first-library-security]

**ILIEN, Gildas.** « Helping the difficult library patron ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2003, n° 6, p. 115-116. [<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-06-0115-003>].

**JARRY, Sandra.** *Violence et incivilité des usagers en bibliothèque municipale : perceptions, causes, solutions*. Mémoire DCB, janvier 2015 [<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65122-violence-et-incivilite-des-usagers-en-bibliotheque-municipale-perceptions-causes-solutions.pdf>].

**JOHNSON J., Denise et MCNEIL, Beth.** *Patron Behavior in Libraries. A Handbook of Positive Approaches to Negative Situations*, American Library Association, 1996.

**JUNG, Laurence.** *Tensions dans la relation à l'utilisateur : Pour une thermodynamique de la bibliothèque*. Support de communication au Congrès ABF 2015. [<https://fr.slideshare.net/abfabf/laurence-jung>].

**KATZ S., Linda.** *Helping the Difficult Library Patron: New Approaches to Examining and Resolving a Long-Standing and Ongoing Problem*, Routledge, 2002.

**LECLAIRE, Céline.** S'asseoir, braconner, se courber : le vocabulaire des corps à la médiathèque. Sommes-nous prêts à un désordre tranquille ? *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2010, n° 6, p. 59-64 [<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-06-0059-001>].

« Les usages conflictuels en bibliothèque », *Lecture Jeune*, 109, Mars 2004.

**LIEBER, Claudine.** « Bibliothèques et violences urbaines », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2006, n° 4, p. 105-107 [<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-04-0105-018>].

**MACBRIDE, Katie.** “Librarians in the 21st Century: We Need to Talk About Library Security”, *Literary Hub*, 21 juin 2017 [<https://lithub.com/librarians-in-the-21st-century-we-need-to-talk-about-library-security/>].

**MCGRATH, Hannah.** *A Survey of Violence in Public Libraries*, Mémoire de master, Loughborough University, 1995. [[https://repository.lboro.ac.uk/articles/A\\_survey\\_of\\_violence\\_in\\_public\\_libraries/9414407](https://repository.lboro.ac.uk/articles/A_survey_of_violence_in_public_libraries/9414407)].

**MERKLEN, Denis.** *Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques ?* Villeurbanne, Enssib, coll. « Papiers », 2013.

**NOËL, Rachel.** « Thionville : après les incidents du week-end, l'accès à Puzzle sera limité », *France Bleu Lorraine Nord*, 28/11/2016 [<https://www.francebleu.fr/infos/faits-divers-justice/apres-les-incidentes-du-week-end-l-acces-puzzle-thionville-sera-limite-1480320386>]

**OTT, Arsène.** « Au nom de la loi ». Support de communication au Congrès ABF 2015 [[https://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/congres/2015/arsene\\_ott.pdf](https://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/congres/2015/arsene_ott.pdf)].

**OURY, Antoine.** « À Paris, une bibliothèque ferme ses portes face aux 'conflits quotidiens' ». *ActuaLitté*, 04/02/2019 [<https://www.actualitte.com/article/monde-edition/a-paris-une-bibliotheque-ferme-ses-portes-face-aux-conflits-quotidiens/93159>].

**OWENS, Sheryl.** “Proactive Problem Patron Preparedness”, *Library and Archival Security* 12, n°2, 1994, p. 11-23.

**PEREZ, Patrick, SOLDINI, Fabienne, VITALE, Philippe.** Usages conflictuels en bibliothèque : Un lecture sociologique. *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*, 2002, n°01, p. 4-8. [<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-01-0004-001>]

**REAL, Brian, et BOGEL, Gayle.** « Public Libraries and the Opioid Crisis, Part 1 : Context and Commitment », *Public Library Quarterly* 2019, vol. 38, n°3, 248-269, Routledge, Taylor & Francis Group.

**REAL, Brian, et BOGEL, Gayle.** « Public Libraries and the Opioid Crisis, Part 2 : Community-Centered Responses », *Public Library Quarterly* 2019, vol. 38, n°3, 270-289, Routledge, Taylor & Francis Group.

**RUBIN, Rhea Joyce.** “Anger in the Library: Defusing Angry Patrons at the Reference Desk (and Elsewhere)”, *Reference Librarian*, n°31, 1990, p. 39-51.

**SCHUMAN, Buce.** “Problem Patrons in Libraries – A Review Article”. *Library and Archival Security*, 9, n°2, 1989, p. 3-19.

**SMITH, Nathan and ADDAMS, Irene.** “Using Active Listening to Deal with Problem Patrons”, *Public Libraries*, 30 1991, p. 236-239.

**SPIESER, Adèle.** *Fais pas ci, fais pas ça : les interdits en bibliothèque.* Mémoire Enssib, 2012 [<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56967-fais-pas-ci-fais-pas-ca-les-interdits-en-bibliotheque.pdf>].

**SULLIVAN, Molly and SMITH, Darrell.** « Attack in Auburn raise concerns of library safety year after slaying in Natomas », *The Sacramento Bee*, 11/12/2019 [<https://www.sacbee.com/news/local/article238280278.html>].

**TURNER M., Anne.** *It Comes with the Territory: Handling Problem Situations in Libraries*, Jefferson, N.C.: McFarland, 1993.

**WILLIS, Mark R.** *Dealing with Difficult People in the Library*, American Library Association, 1999.

## ANNEXES

---

QUESTIONNAIRE DE L'ENQUÊTE.....	116
RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE.....	133

# Enquête sur les exclusions d'usagers

Dans le cadre de mon mémoire ENSSIB, je cherche à collecter le plus de données et de témoignages de professionnel.le.s du monde des bibliothèques (universitaires comme de lecture publique) concernant des exclusions d'usagers - leur mise à l'écart hors de l'enceinte de la bibliothèque.

## QU'ENTEND-ON ICI PAR "EXCLUSION" ?

Une exclusion est entendue comme toute intervention d'un.e agent.e qui vient signifier à un usager que sa présence devient indésirable dans l'espace de la bibliothèque (on prend donc autant en compte les étudiants un peu bruyants qui quittent la bibliothèque après avertissement des bibliothécaires, que l'intervention des forces de l'ordre pour faire sortir une personne dangereuse et incontrôlable). L'exclusion est l'état de mise à distance résultant du processus d'expulsion, état de mise à distance qui peut être de durée très variable (allant de quelques heures à une exclusion définitive). Par commodité et souci de clarté, le terme d'exclusion a été utilisé dans tout le questionnaire, même quand il porte spécifiquement sur le moment de l'expulsion.

/!\ ATTENTION : faire sortir pendant quelques heures des ados bruyants rentre tout à fait dans le cadre de cette enquête ! Ne pas prendre seulement en considération les exclusions prononcées pour du long-terme.

Dans le cadre du remplissage de ce questionnaire, je vous remercie de vous référer aux situations réellement survenues dans votre établissement, pas à celles dont vous auriez entendu parler dans d'autres bibliothèques. Si vous travaillez aujourd'hui dans une structure qui ne rentre pas dans le cadre de cette enquête (bibliothèque départementale, Ministère, bibliothèque de recherche...), mais que vous avez par le passé travaillé en BU ou en bibliothèque municipale, vous pouvez-vous référer à cette expérience antérieure en précisant la nature de l'établissement.

Si vous exercez dans une bibliothèque étrangère (Canada...), merci de le préciser :)

La durée de ce questionnaire (32 questions) est d'une quinzaine de minutes environ. Les modalités de remplissage de cette enquête garantissent l'anonymat de la personne répondante.

N'hésitez pas à me contacter si vous avez des questions ou besoin d'un complément d'information, ou si vous avez des informations à me communiquer :

[helene.huszt@enssib.fr](mailto:helene.huszt@enssib.fr)

Merci beaucoup par avance de votre participation.

Ce questionnaire sera clôturé le 5 février 2020.

**\*Obligatoire**



1. Travaillez-vous : \*

- En bibliothèque universitaire
- En bibliothèque municipale ou intercommunale
- Autre : \_\_\_\_\_

2. Au sein de cette structure, quelle place occupez-vous ? (catégorie, fonction, poste)

Votre réponse \_\_\_\_\_

3. Quelle est la fréquence des exclusions d'usagers dans votre bibliothèque ? (toutes les fois qu'une ou des personnes sont mises dehors, pas forcément exclues définitivement) \*

- Jamais
- entre 1 et 3 fois tous les deux ans
- entre 1 et 5 fois par an
- entre 5 et 10 fois par an
- tous les mois
- toutes les semaines



4. Généralement, quelle est l'origine des situations d'exclusion qui surviennent dans votre bibliothèque ? \*

- L'usage des espaces
- L'usage des services
- Les difficultés liées au comportement d'utilisateurs
- Les interactions entre un utilisateur et un agent du personnel
- Il n'y a pas d'exclusion
- Autre : \_\_\_\_\_



5. Parmi les situations suivantes, lesquelles se sont déjà produites dans votre bibliothèque sans forcément entraîner une exclusion ? \*

	Jamais	Rarement	Cela arrive	Souvent	Très fréquemment	Pas à ma connaissance
Problèmes d'hygiène	<input type="checkbox"/>					
Consultation de sites internet inappropriés	<input type="checkbox"/>					
Retard important dans le rendu de documents	<input type="checkbox"/>					
Non-respect de la laïcité	<input type="checkbox"/>					
Dégradation de matériel/ équipement	<input type="checkbox"/>					
Dégradation, tentative de vol ou vol de document	<input type="checkbox"/>					
Agressivité verbale (injures, menaces) envers agent	<input type="checkbox"/>					
Agressivité verbale (injures, menaces) envers usager	<input type="checkbox"/>					
Harcèlement sur agent	<input type="checkbox"/>					
Harcèlement	<input type="checkbox"/>					



sur un autre usager

Perturbation du calme dans la bibliothèque

<input type="checkbox"/>						
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Agressivité physique envers agent

<input type="checkbox"/>						
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Agressivité physique envers usager

<input type="checkbox"/>						
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

6. D'autres situations non mentionnées ?

Votre réponse

---



7. Parmi les situations suivantes, lesquelles peuvent déboucher sur des exclusions ? \*

	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Toujours	Je ne sais pas si cela a débouché sur une exclusion
Problèmes d'hygiène	<input type="checkbox"/>					
Consultation de sites internet inappropriés	<input type="checkbox"/>					
Retard important dans le rendu de documents	<input type="checkbox"/>					
Non-respect de la laïcité	<input type="checkbox"/>					
Dégradation de matériel/ équipement	<input type="checkbox"/>					
Dégradation, tentative de vol ou vol de document	<input type="checkbox"/>					
Agressivité verbale (injures, menaces) envers agent	<input type="checkbox"/>					
Agressivité verbale (injures, menaces) envers usager	<input type="checkbox"/>					
Harcèlement sur agent	<input type="checkbox"/>					
Harcèlement sur un autre usager	<input type="checkbox"/>					



Perturbation  
du calme  
dans la  
bibliothèque

Agressivité  
physique  
envers agent

Agressivité  
physique  
envers usager

8. D'autres situations non mentionnées ?

Votre réponse

---

9. Parmi les raisons ayant présidé à une exclusion, diriez-vous que la principale en est généralement :

- Le principe de rigueur envers le respect du règlement intérieur
- L'attitude qui a suivi l'intervention du personnel de la bibliothèque pour régler le problème (provocation...)
- La répétition de l'action perturbatrice
- La pression des autres usagers
- C'est très variable
- Je ne sais pas
- Autre : 

---



10. Qui prend la décision d'exclusion ?

- Personne, il n'y a pas d'exclusion malgré les problèmes
- Le/la responsable de site
- Le/la responsable de bibliothèque
- Le/la responsable des services aux publics
- La personne qui est en service public à ce moment-là
- Le personnel dédié à la sécurité
- Le personnel dédié à la médiation des conflits avec ou entre les usagers
- Cela n'est pas précisé, c'est variable
- Autre : \_\_\_\_\_

11. Qui intervient concrètement ?

- Personne, il n'y a pas d'exclusion malgré les problèmes
- Le/la responsable de bibliothèque
- Le/la responsable des services aux publics
- La personne qui est en service public à ce moment-là
- Le personnel dédié à la sécurité
- Les forces de l'ordre appelées par les bibliothécaires
- Le personnel dédié à la médiation des conflits avec ou entre les usagers
- Cela n'est pas précisé, c'est variable
- Autre : \_\_\_\_\_



12. Comment est-ce que cela se passe ?

- Il y a toujours une tentative de médiation préalable
- L'usager se voit signifier l'exclusion à l'endroit où il se tient/est installé
- L'usager est emmené dans un espace spécifique, à part
- L'agent de la bibliothèque qui intervient peut le faire seul
- L'agent de bibliothèque qui intervient s'assure toujours de la présence d'un ou plusieurs de ses collègues
- L'usager est conduit vers la sortie sans contact physique
- L'usager peut être conduit vers la sortie avec contact physique
- Je ne sais pas
- Autre : \_\_\_\_\_

13. Comment son exclusion est-elle justifiée auprès de la personne ? \*

- Pas de justification
- Perturbation de l'ordre/du calme au sein de la bibliothèque
- Non-respect du règlement intérieur
- Ordre de mise à distance par le/la responsable de la bibliothèque, le président d'université etc.
- Je ne sais pas
- Autre : \_\_\_\_\_



14. L'exclusion lui est signifiée : \*

- Oralement
- Par écrit
- Par écrit seulement si c'est grave
- C'est variable
- Je ne sais pas
- Autre : \_\_\_\_\_

15. Dans votre bibliothèque, certains usagers sont-ils exclus pour une durée définie (quelques jours, une semaine, plusieurs mois, définitivement) ? \*

Votre réponse \_\_\_\_\_

16. Chaque exclusion donne-t-elle systématiquement lieu à un rapport d'incident ? \*

Votre réponse \_\_\_\_\_

17. Avez-vous constaté une augmentation des exclusions lors de certaines périodes de l'année ? \*

Votre réponse \_\_\_\_\_



18. Votre bibliothèque a-t-elle mis en place des dispositifs tels que : \*

- Des portillons restreignant l'accès
- Un contrôle des cartes par un vigile
- Un contrôle des cartes par des agents de la bibliothèque
- Des rondes effectuées par un vigile
- Des rondes effectuées par des agents de la bibliothèque
- Des caméras de vidéo-surveillance
- Un dispositif d'appel d'urgence de la police (banque d'accueil, bureau...)
- La présence d'un médiateur
- Un partenariat avec une association dans le but de régler ces problèmes
- Une liste préétablie de phrases et arguments-ressources pour les situations où il s'agit d'aller dire quelque chose de négatif à un usager
- Une typologie des incivilités avec une gradation des réactions à leur apporter
- Une procédure d'expulsion
- Une plateforme de signalement/report des problèmes
- Rien de tout cela
- Autre : \_\_\_\_\_

19. En 2019, combien de fois la police est-elle intervenue dans votre bibliothèque ? \*

Votre réponse \_\_\_\_\_

20. Quelles situations justifient, selon vous et au regard de votre expérience, le recours aux forces de l'ordre ? Est-ce une solution efficace ? \*

Votre réponse \_\_\_\_\_



21. Comment vivez-vous la présence de vigiles en bibliothèque ? \*

Votre réponse \_\_\_\_\_

22. Pourriez-vous développer un ou des situations d'exclusion qui ont été particulièrement marquantes pour vous ? \*

Votre réponse \_\_\_\_\_

23. Les exclusions modifient-elles votre rapport au service public ? \*

- Oui
- Non
- Je ne sais pas
- Autre : \_\_\_\_\_

24. Si oui, qu'engendrent-elles chez vous ou vos collègues ?

- De la colère
- De l'appréhension, de la tension
- Une perte de confiance dans les usagers
- Une perte de confiance vis-à-vis de la capacité à gérer ces situations difficiles
- De l'excitation, cela pimente le quotidien
- Une remise en question professionnelle
- De la fatigue
- Autre : \_\_\_\_\_



25. Avez-vous déjà eu un désaccord avec vos collègues, votre équipe ou votre hiérarchie à propos d'une exclusion ? (sa légitimité, la manière dont elle a été menée etc.) \*

Votre réponse

---

26. Diriez-vous que l'exclusion d'un usager est une forme de violence à son encontre ? \*

Votre réponse

---

27. En tant que professionnel.le, l'exclusion d'un usager est pour vous : \*

- Un échec
- Une nécessité pragmatique
- Une nécessité symbolique
- Une aberration
- Un des avatars que peut prendre la discrimination envers certaines catégories d'usagers
- Une banalité
- Un évènement
- Un facteur de stress
- Une situation toujours unique qui doit être gérée au cas par cas
- Autre : \_\_\_\_\_

28. En tant que professionnel.le, devant une situation d'expulsion, vous êtes-vous déjà retrouvé.e démuni.e quant à la question de vos droits et de vos devoirs face à la personne expulsée ? \*

Votre réponse

---



29. Avez-vous suivi une formation spécifique à la gestion de conflits ou à l'accueil de publics dits "difficiles" ? \*

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

30. Si oui, pouvez-vous développer ? (organisme, intitulé et utilité du contenu etc.)

Votre réponse

---

31. Si non, pensez-vous qu'une telle formation puisse être utile ?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas
- Autre : \_\_\_\_\_



32. En conclusion, que manque-t-il dans votre bibliothèque pour mieux gérer ces problèmes ?

\*

- Des solutions à des problèmes de lisibilité des espaces et des services (organisation, usage, signalétique...)
- Un manque de soutien de la part de la hiérarchie face aux usagers incivils
- Un manque de cadrage général dans la politique d'accueil des publics
- Plus de souplesse dans les modalités d'interactions entre la bibliothèque et ses usagers
- Des dispositifs et des procédures définissant quand et comment expulser un usager
- Rien, tout va bien
- Autre : \_\_\_\_\_

M'autorisez-vous à éventuellement vous contacter afin d'échanger sur ce sujet ? Si oui, communiquez votre adresse email (merci !) : \*

Votre réponse \_\_\_\_\_

Page 1 sur 1

Envoyer

N'envoyez jamais de mots de passe via Google Forms.

Ce contenu n'est ni rédigé, ni cautionné par Google. [Signaler un cas d'utilisation abusive](#) - [Conditions d'utilisation](#) - [Règles de confidentialité](#)

Google Forms





# Enquête sur les expulsions d'usagers

Questions

Réponses

165

## 165 réponses



Les réponses ne sont plus acceptées



### Message pour les personnes interrogées

Il n'est plus possible de saisir de réponses dans ce formulaire.

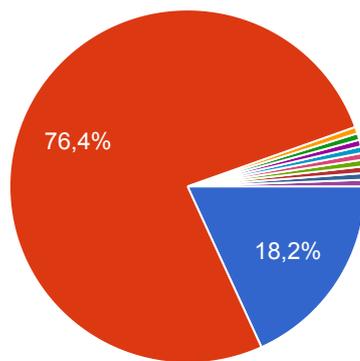
Résumé

Question

Individuel

### 1. Travaillez-vous :

165 réponses



- En bibliothèque universitaire
- En bibliothèque municipale ou interco...
- Bdp
- Bibliothèque nationale de france
- BPI
- je vais me baser sur mes 5 ans à la Bpi
- bibliothèque universitaire suisse
- Retraité

▲ 1/2 ▼

### 2. Au sein de cette structure, quelle place occupez-vous ? (catégorie, fonction, poste)

163 réponses

Directrice

Responsable

Directeur

Responsable

Direction

Adjoint du patrimoine

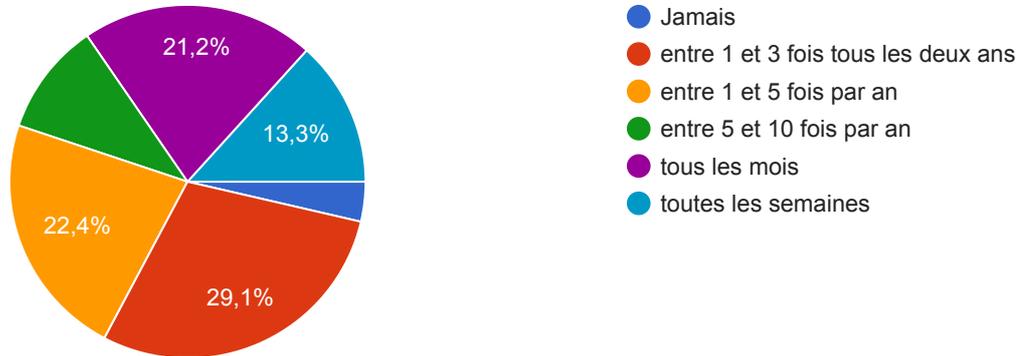
direction

Direction adjointe

Directrice adjointe

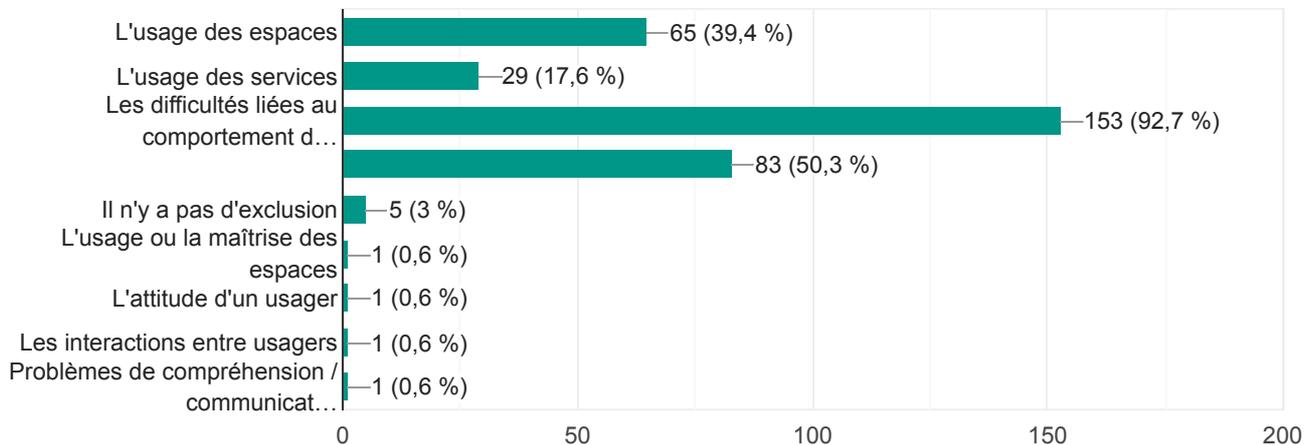
3. Quelle est la fréquence des expulsions d'usagers dans votre bibliothèque ? (toutes les fois qu'une ou des personnes sont mises dehors, pas forcément exclues définitivement)

165 réponses



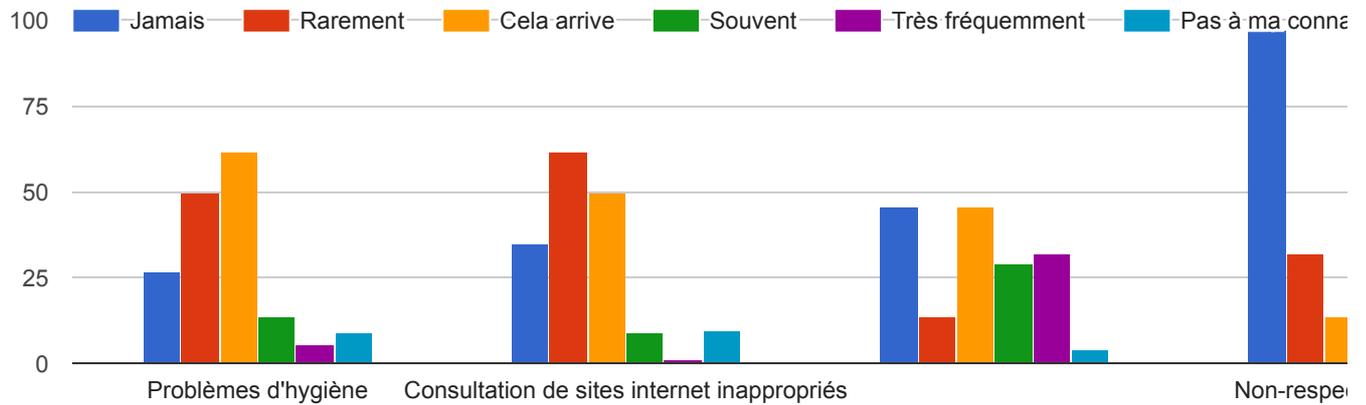
4. Généralement, quelle est l'origine des situations d'exclusion qui surviennent dans votre bibliothèque ?

165 réponses



5. Parmi les situations suivantes, lesquelles se sont déjà produites dans votre

## bibliothèque sans forcément entraîner une exclusion ?



## 6. D'autres situations non mentionnées ?

44 réponses

nous avons eu le problème d'une personne qui était suspendue de prêt au au retard de ses documents et qui refusait de sortir de la bibliothèque alors que nous fermions pour nous rendre à une réunion extérieure.

Consommation d'alcool et utilisation toilettes enfant par des adultes (interdite par règlement intérieur)

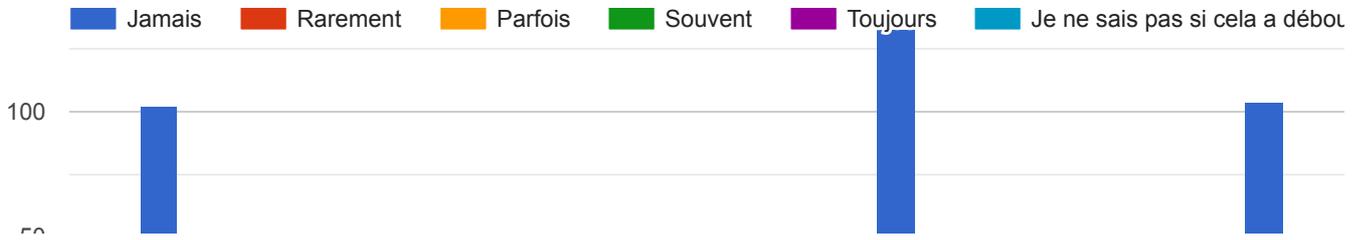
Alcool/Non-respect de la laïcité = Canada, donc ne s'applique pas.

Activités non compatibles avec la lecture sur place

La question de départ est quel type d'exclusion, si c'est une exclusion temporaire où l'on demande à l'utilisateur de sortir se calmer quelques heures avant de revenir ou une exclusion plus longue ou définitive. Nous procédons à des exclusions afin de permettre à nos jeunes de se calmer dehors avant qu'ils ne puissent revenir. une seule fois il y a eu une exclusion d'une lycéenne relativement violente d'un mois. Il n'y a jamais eu d'exclusion définitive. (nous sommes à côté d'un lycée et les étudiants ne respectent pas toujours le lieu de travail des autres usagers.

Prière de confession islamique entre les rayons

## 7. Parmi les situations suivantes, lesquelles peuvent déboucher sur des exclusions ?



## 8. D'autres situations non mentionnées ?

21 réponses

Consultation de sites internet inappropriés = Votre U ne bloque pas tout ce qui est à caractère pornographique?

personne alcoolisée un peu agressive à qui on demande de sortir

Un service de gardien gère l'exclusion. Pas ou peu de retours sur les sanctions prises. Pas de visibilité sur les constats d'incidents que nous pouvons remplir

Comportement non conforme aux mœurs (atteinte à la pudeur), manipulation et consommation de drogues illicites, alcoolisme manifeste dans un lieu public, utilisation de patins à roulettes/trottinettes dans l'enceinte

consommation de nourriture: souvent

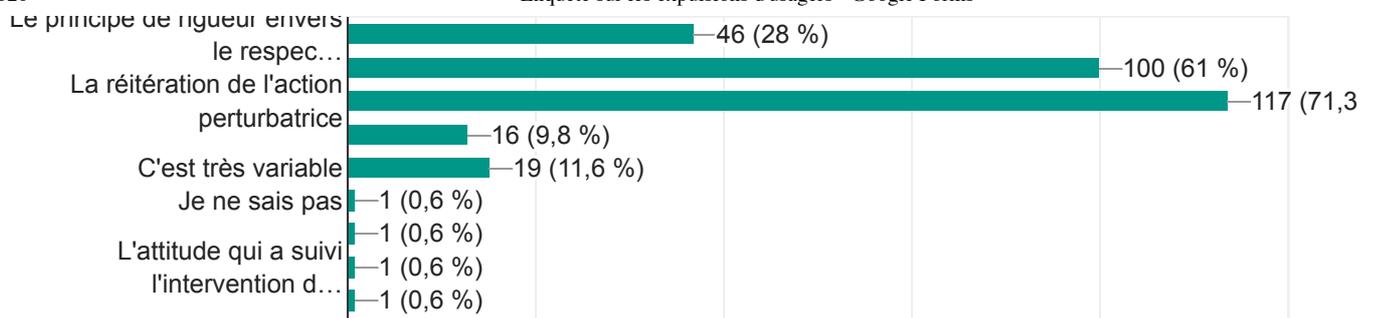
Pour consultation de sites @ inappropriés, je voulais cocher "parfois"

Problèmes psychiatriques (crises de paranoïa par exemple)

Remarques abouées sexistes et/ou racistes envers le personnel

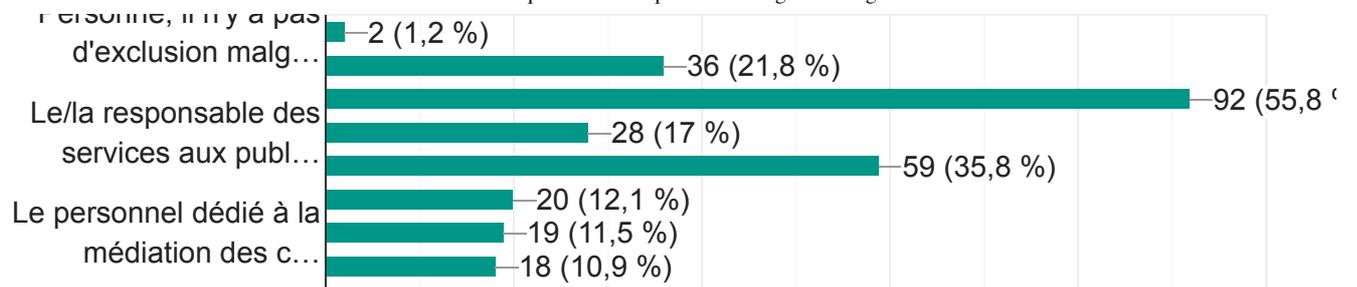
## 9. Parmi les raisons ayant présidé à une exclusion, diriez-vous que la principale en est généralement :

164 réponses



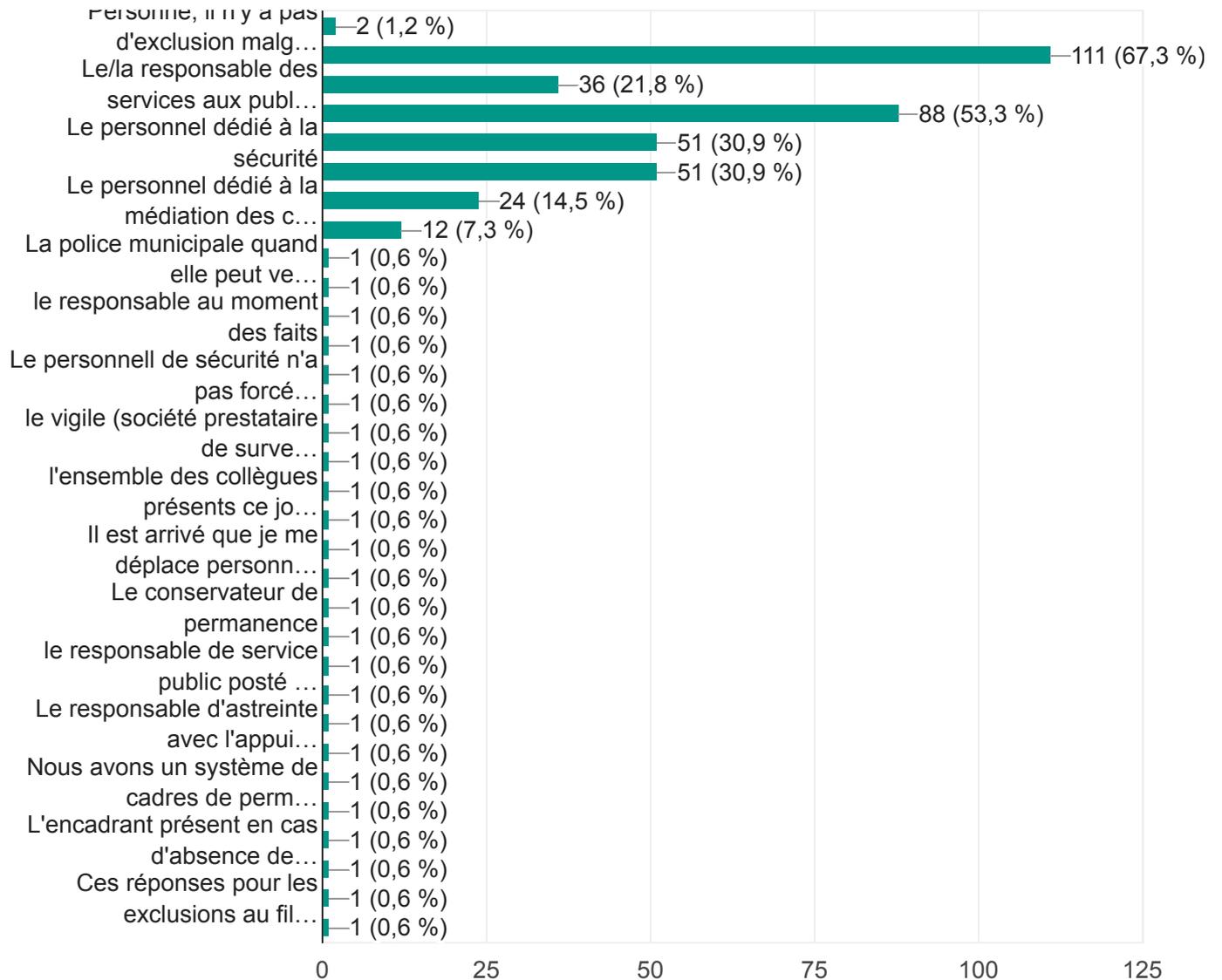
## 10. Qui prend la décision d'exclusion ?

165 réponses



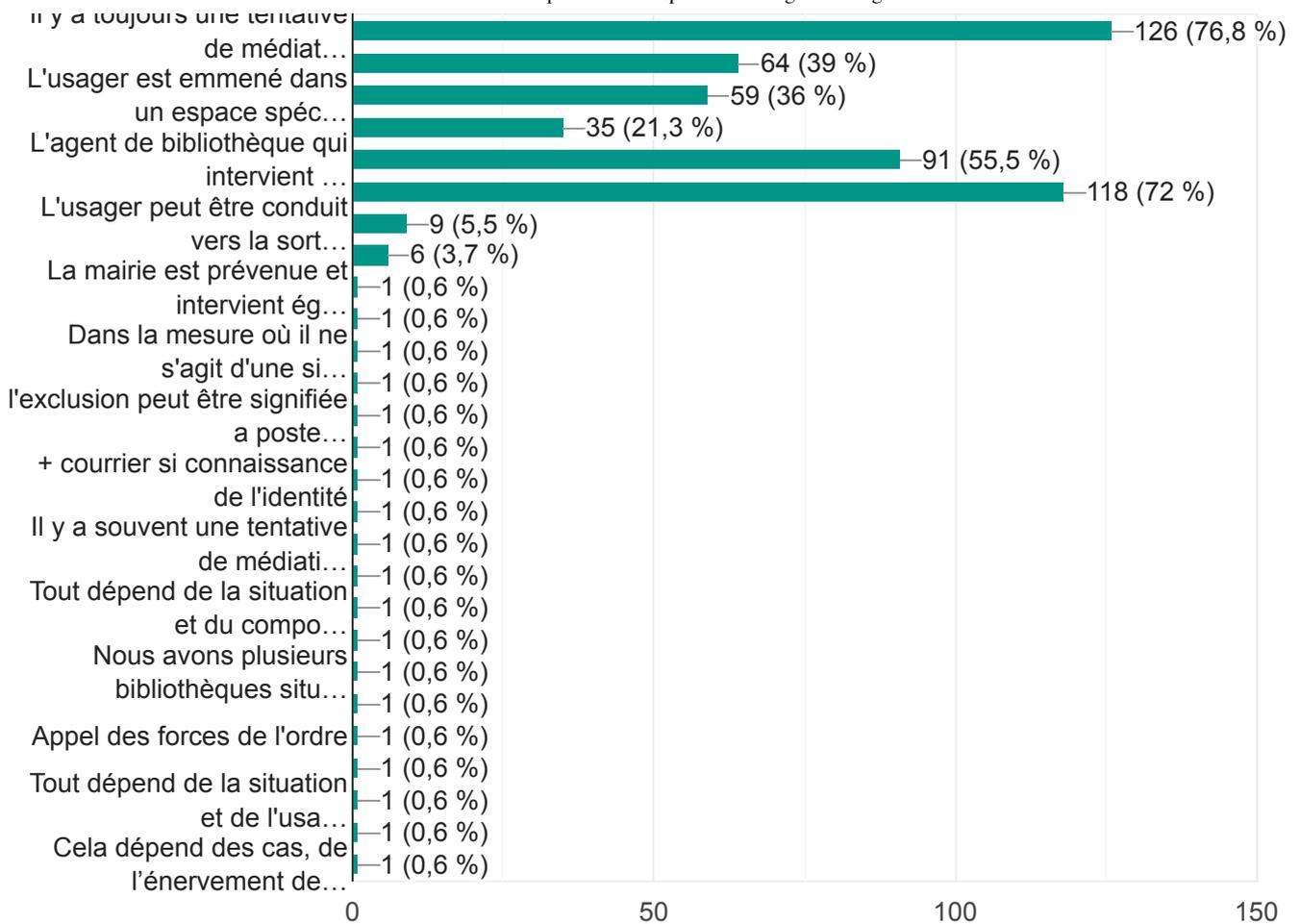
## 11. Qui intervient concrètement ?

165 réponses



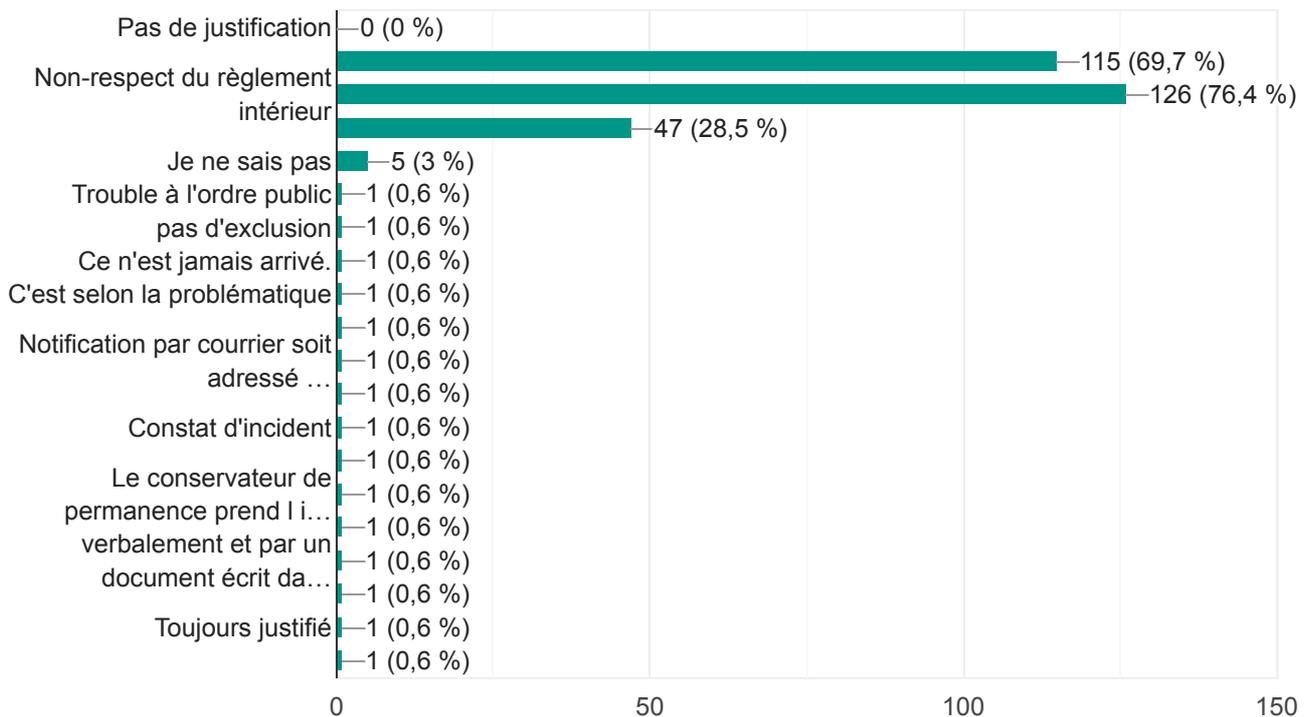
## 12. Comment est-ce que cela se passe ?

164 réponses



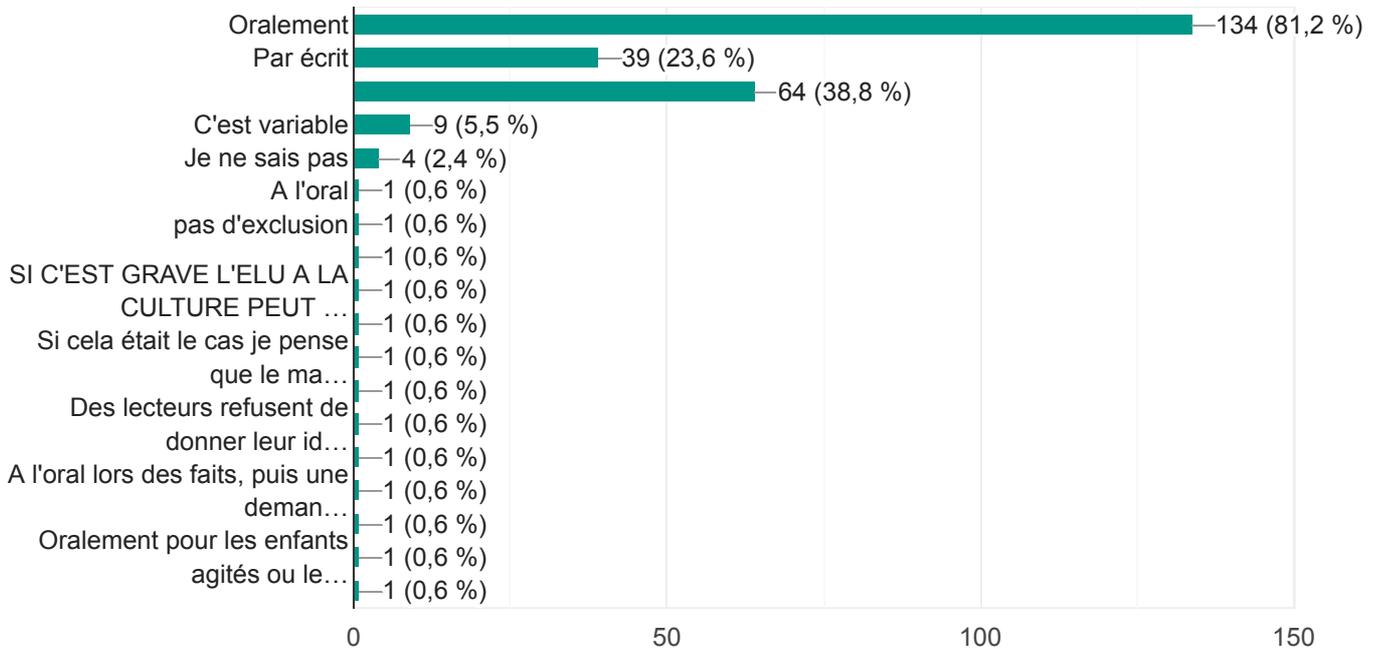
### 13. Comment son exclusion est-elle justifiée auprès de la personne ?

165 réponses



#### 14. L'exclusion lui est signifiée :

165 réponses



#### 15. Dans votre bibliothèque, certains usagers sont-ils exclus pour une durée définie (quelques jours, une semaine, plusieurs mois, définitivement) ?

165 réponses

Cela dépend du comportement, de 1h à 1 mois

Les jeunes turbulents sont généralement exclus pour une semaine. Cela peut se prolonger sur un mois si il y a eu un soucis plus importants.

Oui, plusieurs semaines

Oui. Souvent pour la journée. Dans certains cas notamment de récidive, cela peut aller d'une semaine à plusieurs mois.

Oui. 1 mois sinon plus.

Plutôt quelques heures

Un usager a été exclu pour une période de 3 mois

OUI. LES COLLÉGIENS PEUVENT ÊTRE EXCLUS 1 SEMAINE? LES VOLEURS PLUSIEURS MOIS. EN 19 ANS UN SEUL EXCLU DÉFINITIF QUI AVAIT INSULTE UNE COLLÈGUE

16. Chaque exclusion donne-t-elle systématiquement lieu à un rapport d'incident ?

165 réponses

Non

Oui

oui

non

OUI

Je ne sais pas

Je ne sais pas

Absolument pas

En principe oui, nous tenons un cahier de liaison

17. Avez-vous constaté une augmentation des exclusions lors de certaines périodes de l'année ?

165 réponses

Non

non

Oui

NON

oui

non

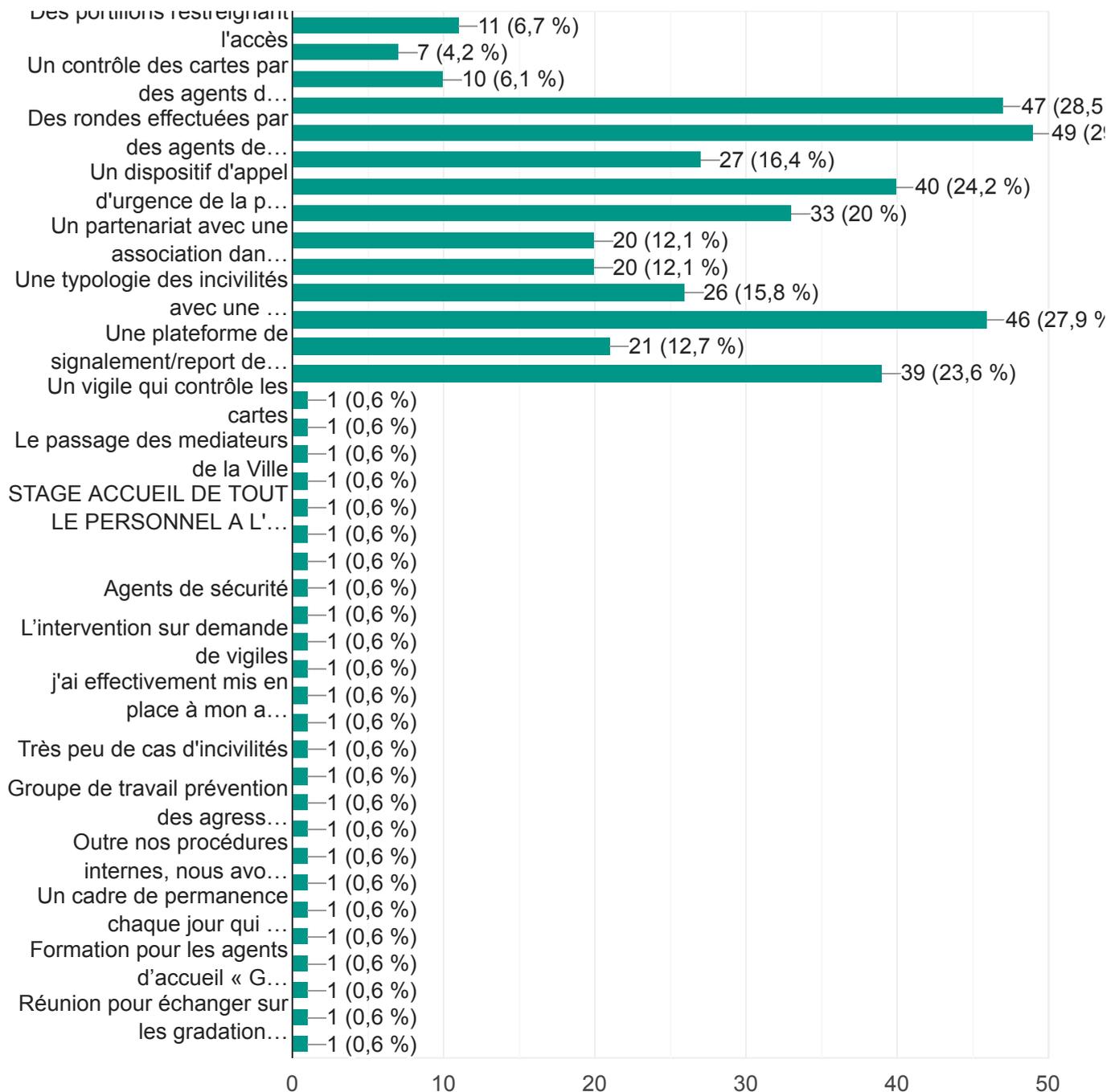
Depuis l'arrivée des lycéens

Non juste les mercredis après midi en période scolaire

L'hiver avec les ados qui cherchent un endroit chaud

## 18. Votre bibliothèque a-t-elle mis en place des dispositifs tels que :

165 réponses



## 19. En 2019, combien de fois la police est-elle intervenue dans votre bibliothèque ?

164 réponses

0

1

jamais

2 fois

1 fois

2

3

aucune

Une fois

20. Quelles situations justifient, selon vous et au regard de votre expérience, le recours aux forces de l'ordre ? Est-ce une solution efficace ?

164 réponses

Être dépassée par les événements. Le fait que nous ne soyons que des femmes employées, donc pas de respect de la part des ados

Agression. Oui c'est efficace

Ne sais pas

En cas de refus de sortir ou de tentatives de rentrer malgré l'exclusion, ou en cas d'injures et de violences

Impossibilité pour l'équipe de gérer le problème (manque d'agents, répétitions des outrages et médiation sans effet, etc)

Quand on arrive plus à faire face à des groupes de 50 personnes

vol de vélo et dans une voiture devant médiathèque

Seulement si le personnel se sent physiquement en danger. Ou si un usager est physiquement en

21. Comment vivez-vous la présence de vigiles en bibliothèque ?

164 réponses

Nous n'en avons pas

Pas de vigiles

Effet négatif selon moi. Exclut des publics empêchés qui peuvent mal ressentir cette présence

Nous n'avons pas de vigiles, uniquement une médiatrice. Mais les vigiles peuvent être malheureusement nécessaires dans certaines bibliothèques ayant de gros problèmes.

Pas concernée

Ne suis pas concernée

Pas de vigiles chez nous

Peut être oppressant mais utile quand l'autorité des bibliothécaires est remise en question (personne ivre par exemple)

## 22. Pourriez-vous développer un ou des situations d'exclusion qui ont été particulièrement marquantes pour vous ?

165 réponses

Un ado nouveau dans le quartier, qui s'est d'abord montré très poli et intéressé par notre travail, a commencé à avoir des comportements inappropriés : moqueries envers des enfants plus jeunes, jusqu'à une tentative de brûler des mèches de cheveux de l'un d'eux. Je l'ai exclu sur le champ, mais il a essayé plusieurs fois de revenir. Il a fini par insulter un collègue directement et l'ensemble de l'équipe. Dès qu'il tentait de rentrer ou traînait devant l'entrée, nous appelions la police municipale en décrivant ses vêtements ; mais à chaque fois, il était parti et s'était changé entre temps... Il a fallu plusieurs semaines pour qu'il soit interpellé. Depuis, il n'a plus essayé de revenir.

Devant bande de 50 personnes obligées d'évacuer le bâtiment en actionnant alarme incendie

Lorsqu'une de mes collègues a hurlé à travers la médiathèque, elle était en état de stress total

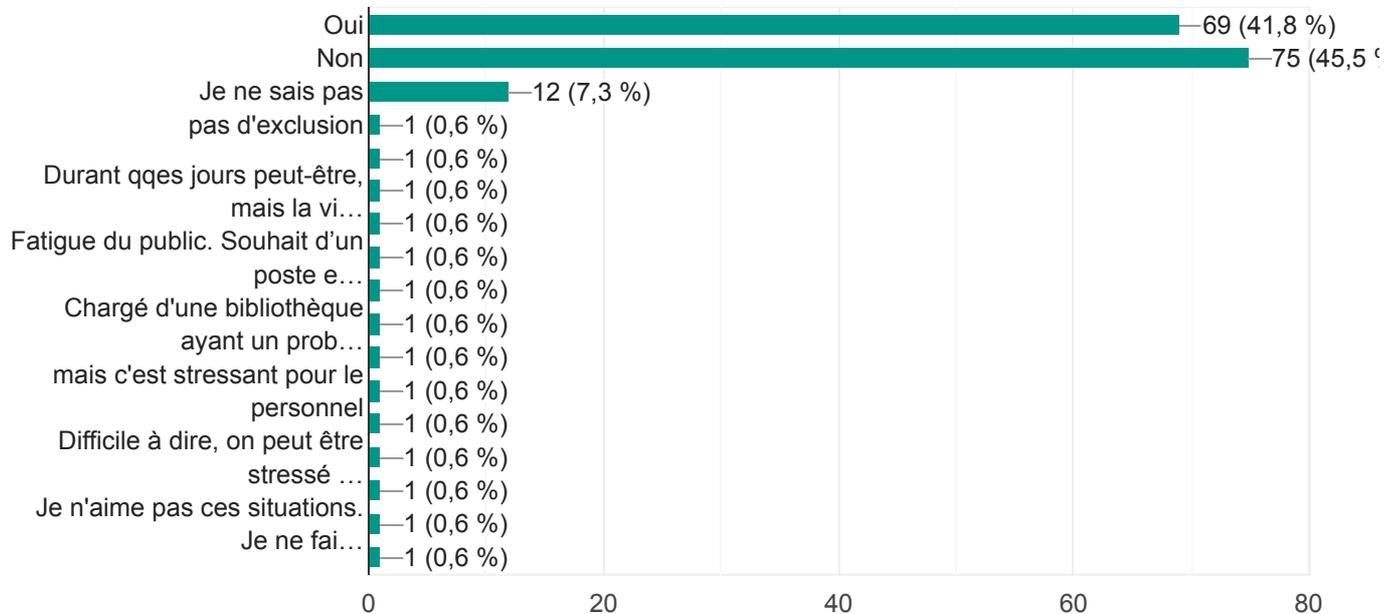
Un usager qui a tenu des propos homophones violents vis à vis d'une collègue. Plainte a été déposée à la police.

Un usager qui s'est masturbé dans la salle de lecture et a souillé le mobilier, le sol et... Un journal...

Refus d'accueillir des étudiants avec un enfant sous le prétexte du bruit éventuel que pourrait faire l'enfant, que j'ai vécu comme une discrimination.

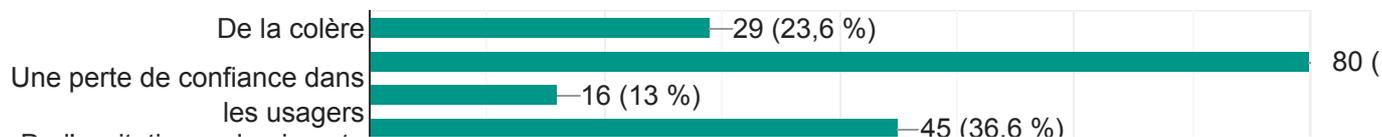
## 23. Les exclusions modifient-elles votre rapport au service public ?

165 réponses



#### 24. Si oui, qu'engendrent-elles chez vous ou vos collègues ?

123 réponses



25. Avez-vous déjà eu un désaccord avec vos collègues, votre équipe ou votre hiérarchie à propos d'une exclusion ? (sa légitimité, la manière dont elle a été menée etc.)

165 réponses

Certaines de mes collègues sont selon moi très désagréables avec certaines personnes sans raison apparente, par préjugé, ce qui fait que le ton monte des deux côtés. Si elles n'avaient rien dit ou parlé plus gentiment, il n'y aurait pas eu de problèmes.

Oui, la légitimité d'exclure un type de public de façon préventive me semble problématique et non justifiée.

Oui sur une exclusion ponctuelle (bruit), un supérieur hiérarchique m'a jugée trop sévère. De mon point de vue je n'ai fait que faire respecter le règlement, après plusieurs rappels à l'ordre et des plaintes des autres usagers. Les règles sur l'espace où je suis intervenue n'étaient pas clairement définies.

Non, mais il faut dire que cela arrive rarement.

pas d'exclusion

Pas concerné.

oui, sur des sanctions jugées trop lourdes parfois (temps d'exclusion jugé trop long)

26. Diriez-vous que l'exclusion d'un usager est une forme de violence à son encontre ?

165 réponses

Non

non

Oui

oui

Oui

Of course

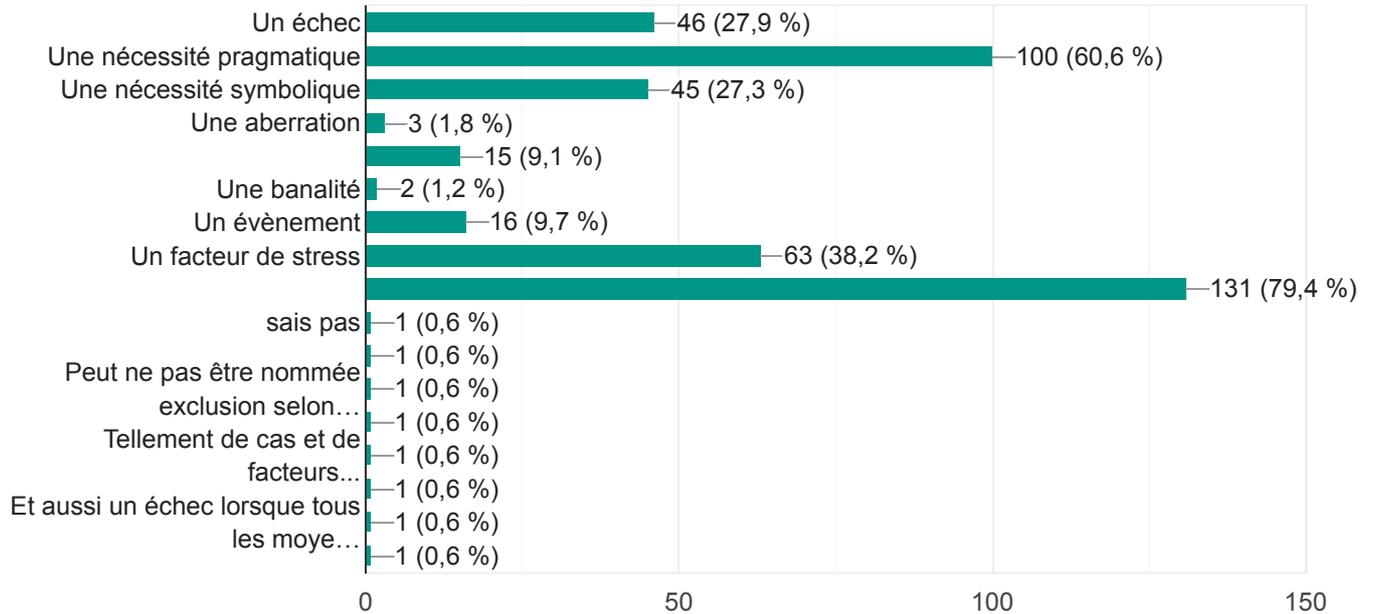
Oui hélas

Dépend de la situation

C'est un droit non écrit que l'on s'autorise

27. En tant que professionnel.le, l'exclusion d'un usager est pour vous :

165 réponses



28. En tant que professionnel.le, devant une situation d'expulsion, vous êtes-vous déjà retrouvé.e démuni.e quant à la question de vos droits et de vos devoirs face à la personne expulsée ?

165 réponses

???

Chaque situation pose des quêtions. On ne sait jamais si on a eu le comportement adapté, si la sanction n'est pas trop sévère. On manque de cadre (gradation des exclusions)

oui, nous entamons d'ailleurs une réflexion avec le service juridique et la police pour savoir jusqu'ou on peut aller et comment mettre en forme ces exclusions.

non jamais

non, pas de gestion directe

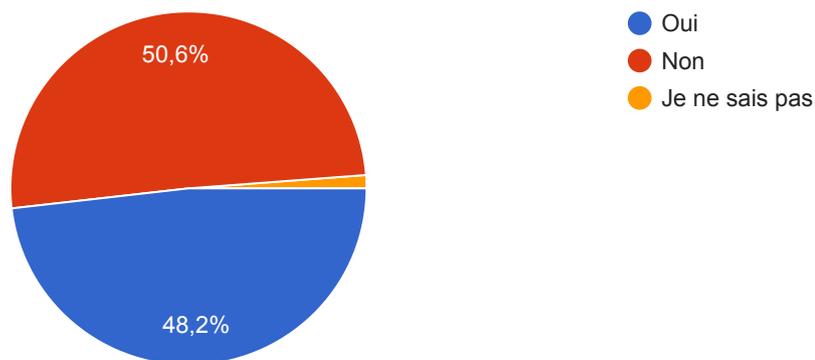
non: le règlement intérieur est suffisamment clair: sont amenés à quitter les lieux les personnes perturbant la sérénité des lieux par leur comportement

non, nous nous referons toujours au règlement intérieur

Cette situation ne m'est pas arrivée.

29. Avez-vous suivi une formation spécifique à la gestion de conflits ou à l'accueil de publics dits "difficiles" ?

165 réponses



30. Si oui, pouvez-vous développer ? (organisme, intitulé et utilité du contenu etc.)

82 réponses

CNFPT

Medial ?

Cnfpt gestion des conflits

Cnfpt accueil en général et public difficile

Centre National de la Fonction Publique Territoriale. La gestion des conflits avec les usagers

Il y a longtemps cnfpt

gestion des publics difficiles par le CNFPT

Cnfpt

Formation en interne avec des agents et médiateurs.

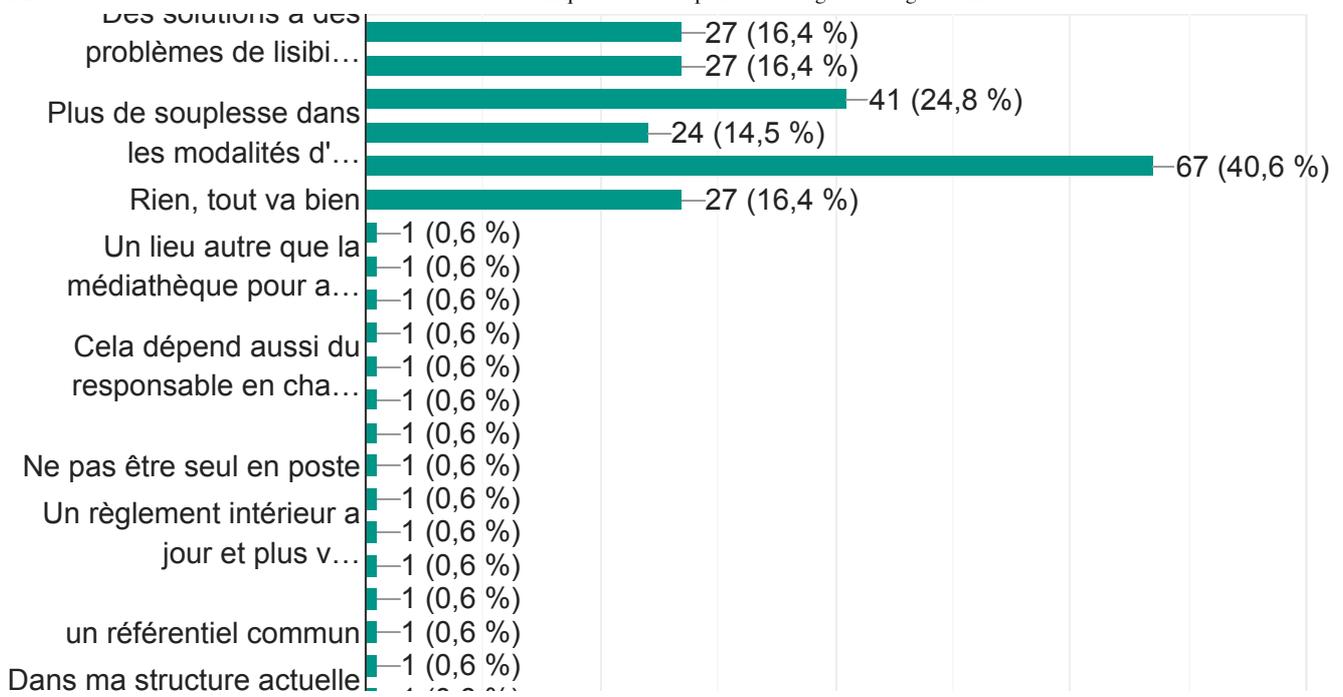
31. Si non, pensez-vous qu'une telle formation puisse être utile ?

133 réponses



32. En conclusion, que manque-t-il dans votre bibliothèque pour mieux gérer ces problèmes ?

165 réponses



M'autorisez-vous à éventuellement vous contacter afin d'échanger sur ce sujet ? Si oui, communiquez votre adresse email (merci !) :

165 réponses

- Non
- non
- non merci
- Non merci
- Je ne préfère pas.
- Youpi !
- Non désolée
- 
-

# TABLE DES MATIÈRES

---

<b>SIGLES ET ABRÉVIATIONS.....</b>	<b>9</b>
<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>11</b>
<i>A. Un non-sujet ? .....</i>	<i>11</i>
La bibliothèque, ce lieu de quiétude et d'inclusion .....	11
De quoi parle-t-on ?.....	12
<i>B. Exclure, une pratique contraire à l'éthique professionnelle ? .....</i>	<i>14</i>
<i>C. Méthodologie.....</i>	<i>17</i>
Un éparpillement des données .....	17
Élaboration et lancement d'une enquête à destination des professionnels des bibliothèques .....	17
Entretiens qualitatifs.....	19
<b>I. LES BIBLIOTHÉCAIRES FACE À L'USAGER INGÉRABLE .....</b>	<b>21</b>
<b>Chapitre 1 : Exclure un usager, une pratique courante .....</b>	<b>21</b>
<i>A. Profil des répondants et incidence sur la perception .....</i>	<i>21</i>
Paramètres généraux.....	21
La question de la confidentialité .....	23
Le degré d'implication.....	24
Des profils divers .....	24
<i>B. Fréquence et typologie des problèmes et des exclusions.....</i>	<i>26</i>
Des exclusions invisibles ? .....	26
Y-a-t-il un profil type de l'utilisateur sujet à exclusion ?.....	26
<b>Chapitre 2 : La bibliothèque excluante.....</b>	<b>35</b>
<i>A. L'exclusion, une violence à l'encontre de l'utilisateur ?.....</i>	<i>35</i>
La mise au ban de la société-bibliothèque.....	35
L'exclusion, une humiliation .....	36
<i>B. La bibliothèque créatrice et aggravatrice de tensions .....</i>	<i>37</i>
Trop tâtillon, trop laxiste .....	37
Prescription et mépris .....	38
Discriminants, les bibliothécaires ?.....	39
<i>C. Les jeunes et l'exclusion : un rapport ambivalent.....</i>	<i>43</i>
L'autorité (ou pas) de l'institution .....	43
L'exclusion-trophée.....	44
<b>Chapitre 3 : Malaise et souffrance des personnels de bibliothèque face aux exclusions .....</b>	<b>47</b>
Les violences : du banal au fatal .....	47

L'exclusion, ou l'impossibilité de la communication .....	50
Sexisme : de la violence quotidienne à l'intériorisation de la disqualification.....	51
Bibliothécaire, pas assistant social ni éducateur ni policier .....	53
<b>II. PENSER L'EXCLUSION .....</b>	<b>55</b>
<b>Chapitre 1 : L'exclusion, un révélateur des dynamiques     organisationnelles de la bibliothèque.....</b>	<b>55</b>
<i>A. Rôles et usages de l'exclusion .....</i>	<i>55</i>
Garantir les conditions du vivre-ensemble .....	55
Pédagogie de l'exclusion .....	56
L'exclusion réparatrice .....	57
Quelle efficacité des exclusions ? .....	57
<i>B. Dynamiques de l'exclusion.....</i>	<i>58</i>
Qui prend la décision d'exclure ?.....	59
« Qui intervient concrètement ? » .....	60
<i>C. La cohésion d'équipe, point déterminant.....</i>	<i>61</i>
Tensions entre collègues .....	61
Attitude de la hiérarchie.....	62
Implication des responsables .....	63
<b>Chapitre 2 : La bibliothèque, garante de la sécurité des publics et des     agents .....</b>	<b>64</b>
<i>A. Les mesures de mise à distance et leur application .....</i>	<i>64</i>
<i>B. Comment assurer la sécurité de la bibliothèque ?.....</i>	<i>66</i>
Vigiles versus médiateurs ? .....	66
Du préventif au sécuritaire.....	69
<i>C. Des défaillances de signalement ? .....</i>	<i>72</i>
<b>Chapitre 3 : Communiquer sur l'exclusion ?.....</b>	<b>74</b>
Communiquer auprès des usagers .....	74
Communiquer auprès des tutelles et des partenaires.....	75
Communiquer dans la presse.....	76
<b>III. TRAVAILLER L'INTERFACE AVEC LES PUBLICS.....</b>	<b>78</b>
<b>Chapitre 1 : Questionner les espaces de la bibliothèque .....</b>	<b>78</b>
<i>A. Des logiques de territoire.....</i>	<i>78</i>
<i>B. Mettre en place des délimitations et des limites claires .....</i>	<i>80</i>
Zonage et signalétique .....	80
Plateau ouvert, ou espaces dédiés ?.....	81
<b>Chapitre 2 : Une politique d'accueil au cœur d'une véritable exigence     managériale.....</b>	<b>82</b>
<i>A. La définition du cadre.....</i>	<i>82</i>

Le cadre de la politique d'accueil : règlements, chartes .....	82
Adopter des règles réalistes fondées sur l'observation des pratiques	83
<i>B. Homogénéiser les pratiques d'accueil</i> .....	84
Faire corps.....	84
Souplesse et fermeté .....	85
Échanger entre pairs et réinterroger régulièrement ses propres postures .....	86
<i>C. Se former</i> .....	86
Des besoins réels .....	87
Mais selon quelles modalités ?.....	89
Évaluer les bénéfices de la formation.....	91
<b>Chapitre 3 : des travailleurs sociaux dans les bibliothèques ? .....</b>	<b>91</b>
<i>A. L'exemple nord-américain</i> .....	92
Les Etats-Unis précurseurs .....	92
Un modèle qui s'exporte.....	93
<i>B. L'exemple scandinave</i> .....	94
<i>C. Synthèse : des expérimentations à mener</i> .....	95
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>99</b>
<b>SOURCES.....</b>	<b>101</b>
Réponses à l'enquête .....	101
Personnes interrogées .....	101
<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>103</b>
<i>Ouvrages généraux</i> .....	103
<i>Textes de référence, enquêtes et documentation technique</i> .....	103
<i>La bibliothèque, outil du lien social</i> .....	105
<i>Accueil en bibliothèque</i> .....	106
<i>Publics</i> .....	107
<i>Espace physique et réglementaire de la bibliothèque</i> .....	109
<i>Conflits, tensions, violences en bibliothèque</i> .....	109
<b>ANNEXES .....</b>	<b>115</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES .....</b>	<b>151</b>