

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire d'études / Janvier 2015

**Violence et incivilité des usagers en
bibliothèque municipale : perceptions,
causes, solutions.**

Sandra Jarry

Sous la direction de Dominique Lahary
Retraité

Remerciements

En préambule de ce travail, je tiens à remercier chaleureusement Dominique Lahary pour ses partages d'expériences et ses conseils toujours avisés. Ce mémoire aura été l'occasion d'une belle rencontre professionnelle.

Je remercie tous les professionnels qui ont répondu à mon questionnaire et ont accepté de me donner de leur temps pour évoquer des sujets parfois difficiles.

Enfin, une pensée toute particulière va à mes proches pour leurs relectures, leur soutien et leur patience.

Résumé :

Dans les bibliothèques publiques, il arrive de façon ponctuelle ou récurrente que le personnel et une partie du public ressentent comme violents des actes ou attitudes de certains usagers. Des solutions ou des démarches de prévention sont çà et là mises en œuvre mais la littérature professionnelle sur le sujet est extrêmement pauvre. Il s'agit à travers ce travail d'étudier la manière dont les agents et les usagers sont concernés et impactés par cette violence mais également d'en comprendre les causes et d'étudier les actions mises en œuvre par les établissements pour prévenir ou gérer les incidents.

Descripteurs :

BIBLIOTHÈQUES – SERVICES PUBLICS – VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL – INCIVILITÉS

Abstract :

In public libraries, it sometimes happens that library staff and users feel as violent acts or attitudes of some users. Solutions or prevention approaches are implemented but the professional literature on the subject is extremely poor. This work studies how staff and users are concerned and affected by this violence, tries to understand the causes and studies the solutions implemented by the libraries to prevent or manage incidents.

Keywords :

LIBRARIES – PUBLIC SERVICES – VIOLENCE AT WORK – INCIVILITIES

Droits d'auteurs



Cette création est mise à disposition selon le Contrat : « **Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France** » disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/deed.fr> ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

Sommaire

SIGLES ET ABREVIATIONS	7
INTRODUCTION.....	8
LA PERCEPTION DE LA VIOLENCE PAR LES PERSONNELS DES BIBLIOTHEQUES	12
La bibliothèque : un endroit violent ?.....	12
<i>Remarques sur le questionnaire et les réponses reçues</i>	<i>12</i>
<i>Violence(s), incivilité(s), tension(s), conflit(s).</i>	<i>14</i>
<i>La question de la fréquence.....</i>	<i>15</i>
Typologie de la violence en bibliothèque.....	16
<i>Une violence essentiellement verbale</i>	<i>16</i>
<i>Une violence polymorphe.....</i>	<i>19</i>
<i>La bibliothèque parmi les autres services publics</i>	<i>21</i>
Les protagonistes de la violence	22
<i>Des catégories bien connues des professionnels</i>	<i>22</i>
<i>Un usager, des usagers</i>	<i>26</i>
Identifier les lieux à risque et les moments critiques	27
<i>Des lieux à risques ?.....</i>	<i>27</i>
<i>La question du règlement.....</i>	<i>28</i>
<i>Des périodes critiques.....</i>	<i>29</i>
L'impact de la violence sur les personnels et sur le fonctionnement des établissements	30
<i>La question des risques psycho-sociaux.....</i>	<i>31</i>
<i>L'impact de la violence sur la vie des établissements.....</i>	<i>32</i>
LES CAUSES DE LA VIOLENCE : RESENTIS DES PERSONNELS ET APPORTS THEORIQUES	34
La bibliothèque dans son époque et sur son territoire	34
<i>Les facteurs sociétaux et culturels</i>	<i>34</i>
<i>La bibliothèque sur son territoire : la problématique des banlieues</i>	<i>36</i>
<i>Les jeunes : des explications spécifiques</i>	<i>38</i>
La bibliothèque fautive ?.....	39
<i>La bibliothèque en tant que service public.....</i>	<i>39</i>
<i>La bibliothèque, décalcomanie du privé ?.....</i>	<i>41</i>
<i>La bibliothèque en tant qu'institution culturelle</i>	<i>43</i>
Le rôle des agents	45
<i>Un métier à risque ?</i>	<i>45</i>

<i>Parcours et origine sociale des agents</i>	45
<i>L'évolution des métiers</i>	46
QUELQUES PISTES DE SOLUTIONS	50
La responsabilité de la collectivité	50
<i>Rappels juridiques et réglementaires</i>	50
<i>Quels moyens d'action pour les collectivités ?</i>	52
Les solutions mises en œuvre par les établissements	55
<i>Le sécuritaire contre la médiation</i>	55
<i>Avoir la politique d'accueil « chevillée au corps »</i>	57
<i>Du côté des ressources humaines</i>	61
Des solutions qui pourraient aller plus loin ?	64
<i>Co-construire et coproduire avec les usagers</i>	64
<i>Réinventer la bibliothèque ?</i>	66
CONCLUSION	68
BIBLIOGRAPHIE	71
TABLE DES ANNEXES	79
TABLE DES MATIERES	83

Sigles et abréviations

- AMP : agent de médiation et de prévention
BML : bibliothèque municipale de Lyon
CAF : Caisse d'allocations familiales
CCAS : centre communal d'action sociale
CDAS : commission départementale de l'aide sociale
CESDIP : Centre de recherche sociologique sur le droit et les institutions pénales
CHS : comité d'hygiène et de sécurité
CHU : centre hospitalier universitaire
CNFPT : Centre national de la fonction publique territoriale
COBB : coopération des bibliothèques et centres de documentation de Bretagne
DRAC : direction régionale des affaires culturelles
EPN : espace public numérique
ERDF : Électricité réseau distribution France
INRS : Institut national de recherche et de sécurité
INSEE : Institut national de la statistique et des études économiques
NTIC : nouvelles technologies de l'information et de la communication
OPHLM : office public d'habitation à loyer modéré
RATP : Régie autonome des transports parisiens
RPS : risques psycho-sociaux
SDF : sans domicile fixe
SNCF : Société nationale des chemins de fer français
SUMER : surveillance médicale des expositions aux risques professionnels

INTRODUCTION

L'arrivée des clients est unanimement réprochée. Les usagers seraient agressifs et revendicatifs, ils affirmeraient leurs droits et oublieraient leurs devoirs, ils traiteraient les professionnels comme des vendeurs et changeraient de boutiques quand ils sont mécontents. Les professionnels des institutions se plaignent : ils deviennent des commerçants et perdent totalement la légitimité morale et "sacrée" qui étayait leur rôle. [...] Ils en sont réduits à offrir des services et ne peuvent plus s'identifier à un ordre sacré. Ils ne sont plus les prêtres de la grande culture, de la science et de la solidarité¹.

Des enquêtes menées dans plusieurs pays européens mettent en évidence le nombre de travailleurs affectés par les problèmes de violence au travail, notamment dans le secteur des services². En 2005, 7% des salariés français interrogés dans le cadre de l'enquête européenne sur les conditions de travail déclaraient avoir été victimes de violences de la part de personnes n'appartenant pas à leur lieu de travail³. Ce chiffre n'incluant pas les violences verbales, la proportion de salariés victimes de violences serait en réalité bien plus importante. L'enquête SUMER menée en 2003 montrait que 22% des salariés déclaraient avoir été victimes d'agressions verbales. Cette enquête n'incluant, cette fois-ci, ni les agents de la fonction publique d'État, ni les agents de la fonction publique territoriale ni les agents de la fonction publique hospitalière, ce chiffre serait également à revoir à la hausse⁴. Les professions les plus touchées seraient celles de postier, d'employé de banque, d'agent de sécurité ainsi que les salariés exerçant dans le secteur de la santé⁵. Ces résultats ont été confirmés lors de l'enquête SUMER 2010⁶. Dans le secteur bancaire, les incivilités à l'égard des agents chargés de la relation clientèle auraient augmenté, en quelques années, de plus de 35 %⁷. Chez ERDF, plus de 400 cas d'agressions verbales ou physiques sont dénombrés chaque année⁸. Ces chiffres doivent être considérés avec précaution. Les modes de recueil des données ne cessent de changer. Par ailleurs, difficilement

¹ DUBET, François. *Le déclin de l'institution*. Paris : Seuil, 2002, p. 53.

² 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. Disponible sur le web : <<http://www.inrs.fr/accueil/recherche/etudes-publications-communications/doc/publication.html?refINRS=NOETUDE/P2010-136/NS%20288>> [consulté le 16 décembre 2014].

³ *Ibid.*.

⁴ BUÉ, J., SANDRET, N. Contact avec le public : près d'un salarié sur quatre subit des agressions verbales. *Documents pour le médecin du travail*, n°110, 2007. Disponible sur le web : <<http://www.inrs.fr/accueil/produits/mediatheque/doc/publications.html?refINRS=TF%20160>> [consulté le 16 décembre 2014].

⁵ *Ibid.*

⁶ DARES ANALYSES. Les risques professionnels en 2010 : de fortes différences d'exposition selon les secteurs. In : *Site Fonction-publique.gouv* [en ligne]. (février 2013). Disponible sur le web : <http://www.fonction-publique.gouv.fr/files/files/publications/hors_collections/Risques-professionnels-Dares-2013.pdf> [consulté le 16 décembre 2014].

⁷ SCHMITT, Stéphanie. Services publics : face à la violence. *L'Est Républicain*, 19 décembre 2011, p. 18.

⁸ *Ibid.*

appréciables et traitables par la police et la justice, les incivilités échappent à l'appareil statistique d'enregistrement des crimes et des délits⁹. Néanmoins, les phénomènes de violence au travail existent et sont désormais considérés comme un problème d'organisation.

Les services publics ne sont pas épargnés. Si les bibliothèques paraissent *a priori* assez peu exposées à la violence, elles sont pourtant concernées par le phénomène. Elles ont été impactées, au même titre que les autres services publics, par les évolutions de ces dernières décennies : modernisation de l'accueil, attention plus grande portée à l'usager... Par ailleurs, la bibliothèque est un espace public d'autant plus concerné par les usages conflictuels que son accès est libre et gratuit. Denis Merklen, dans un ouvrage paru en 2013, *Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques ?*, constatait l'emploi fréquent du terme « violence » dans les conversations qu'il avait avec les bibliothécaires¹⁰. En janvier 2014, l'agression de trois agents à la bibliothèque Louise Michel (20^e arrondissement de Paris) conduisait à la fermeture de l'établissement pendant plusieurs jours¹¹.

La violence n'est d'ailleurs pas toujours spectaculaire. Ses définitions sont nombreuses. La notion générale de violence a notamment été définie par l'Organisation mondiale de la santé en 2002 comme « l'usage délibéré ou [la] menace d'usage délibéré de la force physique ou de la puissance contre soi-même, contre une personne ou contre un groupe ou une communauté, qui entraîne ou risque fort d'entraîner un traumatisme, un décès, un dommage moral, un mal développement ou une carence »¹². Cette définition inclut la notion d'intentionnalité qui n'est pas systématiquement présente. C'est pourquoi, l'accord national interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail (2010), transposant l'accord cadre européen du 26 avril 2007 indique que la violence au travail et le harcèlement « s'expriment par des comportements inacceptables d'un ou plusieurs individus [...] La violence au travail se produit lorsqu'un ou plusieurs salariés sont agressés dans des circonstances liées au travail. Elle va du manque de respect à la manifestation de la volonté de nuire, de détruire, de l'incivilité à l'agression physique [...] [Elle] peut prendre la forme d'agression verbale, d'agression comportementale, notamment sexiste, d'agression physique... »¹³. On remarquera ici que la notion d'incivilité est incluse dans la définition de la violence.

La violence revêtant différents aspects, il n'est pas possible de les traiter tous ici. Ayant travaillé près de cinq ans à la bibliothèque municipale de Lyon Part-Dieu, j'ai remarqué que les rapports entre personnels et usagers et entre les usagers eux-mêmes n'étaient pas toujours des plus apaisés. C'est de ce sujet dont il sera question dans ce mémoire : celui de la violence et de l'incivilité des usagers envers

⁹ ARZEL, Patrick. Incivilité et qualité relationnelle. In : *Site Officiel de la médiation* [en ligne]. (16 juillet 2010). Disponible sur le web : <<http://www.officieldelamediation.fr/2012/07/16/incivilite-et-qualite-relationnelle/>> [consulté le 16 décembre 2014].

¹⁰ MERKLEN, Denis. *Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques ?* Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2013, p. 204.

¹¹ TEXIER, Bruno. Trois bibliothécaires parisiens agressés par un usager. In : *Site Archimag* [en ligne]. (30 janvier 2014). Disponible sur le web : <<http://www.archimag.com/article/trois-biblioth%C3%A9caires-parisiens-agress%C3%A9s-par-usager>> [consulté le 16 décembre 2014].

¹² DEJOURS, Christophe (dir.). *Conjurer la violence : travail, violence et santé*. Paris : Payot, 2007, p. 9.

¹³ *Ibid.*

les personnels et entre usagers en bibliothèque municipale. Nous nous intéresserons ici uniquement à la violence externe c'est-à-dire celle des personnes n'appartenant pas au lieu de travail¹⁴ et plus précisément, dans le cas qui nous intéresse, celle des usagers. Alors que la violence que connaissent certains agents dans les services publics est parfois très médiatisée, qu'en est-il des bibliothèques ? Les agents sont-ils confrontés à la violence dans le cadre de leur fonction ? Cette violence présente-t-elle des spécificités ? Quelles en sont les causes ? Quelles solutions sont mises en œuvre par les établissements et les collectivités ?

J'en viens ici à la méthodologie. Les informations servant de base à ce travail ont été recueillies via un questionnaire puis complétées par des entretiens et par la littérature existant sur le sujet. Aucune définition du terme « violence » n'a été proposée lors de la diffusion du questionnaire qui sert de base à ce travail. Il s'agissait plutôt d'accorder une place centrale aux ressentis et à l'expérience des agents et d'étudier ce que ces derniers mettaient sous le terme de violence. Ce mémoire n'a pas, par ailleurs, pour but d'aborder les phénomènes de violences en bibliothèque du point de vue quantitatif. Le temps imparti pour mener à bien cette étude ne permettait pas, méthodologiquement, de travailler sur des données quantitatives. Les soixante-deux réponses au questionnaire constituent néanmoins un corpus important et intéressant pour traiter un sujet vaste dont ce mémoire n'a pas la prétention de faire le tour de manière exhaustive. Sans que le sujet soit biaisé, il est important de rappeler que les réponses au questionnaire ne permettent pas de dresser un tableau exhaustif de la situation dans les bibliothèques municipales françaises. Les réponses obtenues et leur analyse n'ont donc pas vocation à être plaquées sur tous les établissements du territoire. À quelques exceptions près, l'anonymat des répondants a été préservé. Il faut néanmoins signaler l'extrême diversité des établissements représentés. On trouvera aussi bien le témoignage d'agents exerçant dans des grosses structures en réseau que dans de plus petites collectivités.

La rareté des travaux académiques français sur le sujet a pu constituer une difficulté. Dans le monde anglo-saxon au contraire, des études et enquêtes ont été menées depuis les années 80 sur les conséquences des violences sur la santé des agents. En 1984, Alan Jay Lincoln publiait une enquête intitulée *Crime in the library : a study of patterns, impact and security*. En 1991 paraissait *Part of the job : violence in public libraries* d'Hannah Mac Grath. Néanmoins ce sujet resterait assez tabou et Sarah Farrugia parle de « skeleton in the closet »¹⁵ pour l'évoquer. En France, si le sujet reste également assez tabou, la très grande majorité des personnes questionnées ayant voulu garder l'anonymat, le fait qu'il existe si peu de littérature est peut-être également dû au fait que les causes de cette violence semblent toutes trouvées : notre sensibilité à l'égard de l'impolitesse s'est exacerbée¹⁶, les incivilités seraient le produit d'un environnement social de plus en plus violent, nous serions pris dans ce que Norbert Elias aurait appelé une crise de "dé-civilisation", c'est à dire « une régression dans la capacité des individus à

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ FARRUGIA, Sarah. A dangerous occupation ? Violence in public libraries. *New Library World*, n°1180, 2002, p. 309-319, p. 309.

¹⁶ Le triomphe des mal-élevés. *Le Point*, n°2183, 17 juillet 2014, p. 42-55, p. 51.

intérioriser leurs émotions, à maîtriser leurs expressions corporelles, à contrôler leurs pulsions »¹⁷. Il existerait par ailleurs un certain fatalisme face à ces phénomènes : la violence proviendrait de l'extérieur des organisations qui n'en seraient que le réceptacle et leurs agents, les victimes impuissantes¹⁸.

La soixantaine de réponses au questionnaire laissent pourtant à penser qu'il y a bien matière à réflexion. Ce travail reviendra donc, dans un premier temps, sur la perception de la violence par les agents. Il s'agira d'étudier ce que les répondants mettent sous le terme de violence, comment et quand cette dernière s'exerce. La question des protagonistes sera également abordée ainsi que celle de l'impact des incidents sur les agents et le fonctionnement des établissements. Une deuxième partie s'attachera aux causes de cette violence. Enfin, il s'agira d'étudier quelques pistes de solutions mises en œuvre par les collectivités et/ou les établissements pour remédier à la violence.

¹⁷ HABIB, Claude (dir.), RAYNAUD, Philippe (dir.). *Malaise dans la civilité ?* Paris : Perrin, 2012, p. 27.

¹⁸ GINSBOURGER, Francis. *Des services publics face aux violences : concevoir des organisations source de civilité*. Lyon : ANACT, 2008, p. 13.

LA PERCEPTION DE LA VIOLENCE PAR LES PERSONNELS DES BIBLIOTHEQUES

La première série de questions avait pour objectif de faire le point sur les situations de violence vécues par les agents dans leur établissement d'exercice. Les professionnels étaient invités à répondre à ces questions à titre personnel et non au nom de leur établissement. Il s'agissait de recenser les types de violences auxquels peuvent être confrontés les professionnels des bibliothèques, leur fréquence, d'identifier les protagonistes et les moments où cette violence est susceptible de s'exprimer. Enfin, une question visait à mesurer l'impact de ces incidents sur le quotidien des agents d'une part et celui des établissements d'autre part.

LA BIBLIOTHEQUE : UN ENDROIT VIOLENT ?

Remarques sur le questionnaire et les réponses reçues

Il semble nécessaire de revenir sur la nature du questionnaire mis au point pour traiter ce sujet et sur la nature des réponses reçues. La quasi-totalité des personnes questionnées a répondu affirmativement aux deux premières questions : « Êtes-vous confronté à des formes de violence dans le cadre de votre travail ? » et « Êtes-vous témoin de formes de violence dans le cadre de votre travail ? ». Cette prédominance des réponses affirmatives n'est guère surprenante. Un questionnaire à réponse sur volontariat introduit un biais. N'ont pris le temps de répondre au questionnaire que les agents se sentant concernés par la question et confrontés à la violence soit directement, soit en tant que témoin. Un répondant m'interpelle néanmoins dans une partie du questionnaire dédiée aux remarques. Cette personne, une des seules ayant répondu négativement aux questions susmentionnées, s'interroge sur la nature de mon travail et sur le questionnaire qui en découle :

Vous partez du principe qu'il y a des violences... Attention à ne pas biaiser la lecture ! [Et] vous demandez aux victimes : elles ont forcément des choses à dire, mais cela est-il pertinent ? Comment cela a-t-il été vécu de l'autre côté ? »¹.

Il est intéressant de signaler que la personne qui s'interrogeait sur mon enquête exerce en fonds patrimonial ce qui, sans pousser plus avant l'analyse des publics fréquentant ces fonds, peut être un premier facteur d'explication quant à la nature de ses réponses. Néanmoins, cette remarque est intéressante. Il s'agit effectivement d'une difficulté inhérente au traitement d'un tel sujet. Choisir de s'intéresser à la violence et en faire le sujet d'un travail d'étude relativement approfondi supposait effectivement que je postulais l'existence de la violence dans les bibliothèques, du moins d'une violence ressentie par les agents. L'élaboration du questionnaire découle de ce postulat. La soixantaine de réponses obtenues au questionnaire tend à prouver que je n'étais pas totalement dans le faux. Ce mémoire constitue la synthèse des réponses qui m'ont été apportées. Par ailleurs, comme je le mentionnais plus haut, toutes les réponses ne sont pas affirmatives.

¹ Réponse n°8 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

Cet élément vient tempérer légèrement l'idée selon laquelle seuls les agents très exposés à la violence auraient répondu au questionnaire. Certaines personnes ont répondu, à l'une ou aux deux premières questions, « non », « très rarement », « non, très peu ». Ces réponses négatives appellent quelques commentaires. Les agents ayant répondu négativement ont toutefois répondu aux questions suivantes en donnant, bien souvent, des exemples également donnés par les personnes ayant répondu affirmativement au début du questionnaire. Pour une situation potentiellement porteuse de violence et ressentie comme telle, la perception des agents diffère donc et, par conséquent, leur réponse aussi. Ainsi un agent ayant répondu négativement aux deux premières questions signale que « parfois les personnes âgées trouvent les jeunes un peu turbulents »¹. Il fait ici référence aux problèmes de cohabitation entre usagers ressentis comme violents par un certain nombre de répondants tandis que lui aurait tendance à relativiser ces problèmes. Aussi, il convient de rappeler le caractère personnel des réponses obtenues ainsi que la subjectivité de cet objet d'étude qu'est la violence.

La question du ressenti est en effet primordiale. En France, des enquêtes de victimation visant à recenser les atteintes physiques aux personnes et aux biens sont menées par des organismes tels que l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE) et le Centre de recherche sociologique sur le droit et les institutions pénales (CESDIP). Ces enquêtes mettent en évidence la nécessité, pour analyser les phénomènes de violence, d'utiliser prudemment les données objectives (statistiques pénitentiaires, juridiques et policières notamment) et de prendre en compte la dimension subjective du phénomène². J'avais, au mois de juin 2014, lancé une discussion sur le thème qui nous occupe ici sur le forum Agorabib³. Un des participants à la discussion fait cette remarque :

Quand je vois « violence en bibliothèque », j'ai du mal à répondre.
Quand on me dit le mot violence, je vois des coups de poing qui volent, des dents qui cassent, du sang qui gicle⁴.

Il ne s'agit pas, dans le cadre de cette étude, ou du moins rarement, d'une violence telle qu'elle est décrite ci-dessus. S'il y a indubitablement et objectivement, à l'instar de ces établissements qui brûlent, de la violence en bibliothèque, il s'agit dans ce travail, dans la majorité des cas, d'actes ou de comportements qui « font violence » à la personne, ce qui n'est pas tout à fait pareil. Ainsi de nombreux exemples donnés par les répondants ne sont pas violents en tant que tels mais font violence à la personne : un répondant évoque ainsi une mère de famille « qui change son enfant sur les coussins, qui jette la couche dans les bacs d'albums et qui est agressive quand on lui explique qu'elle ne peut pas »⁵. Un autre agent signale que les « usagers se plaignent parfois avec insistance quand quelque chose ne leur plaît pas ; certains peuvent pleurer quand ils sont dans des

¹ Réponse n°29 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

² LARGIER, Alexandre. Quelques figures d'usagers de la SNCF. *Informations sociales*, n°158, 2010/2, p. 122-129. Disponible sur le web : <<http://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2010-2-page-122.htm>> [consulté le 16 décembre 2014].

³ <http://www.agorabib.fr/> [consulté le 16 décembre 2014].

⁴ Bouille. [Réponse]. Dans : Violence en bibliothèque : appel à témoignages. [en ligne]. 23 juin 2014. Disponible sur le web : <<http://www.agorabib.fr/index.php/topic/2018-violence-en-biblioth%C3%A8que-appel-%C3%A0-t%C3%A9moignages/page-2>> [consulté le 16 décembre 2014].

⁵ Réponse n°11 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

situations difficiles ; ça n'est pas considéré comme violence, et pourtant, c'est souvent très choquant ! »¹.

Cette question de la subjectivité et du ressenti explique donc les réponses tantôt affirmatives, tantôt négatives, qui peuvent être données par des agents confrontés à une même situation. Cet élément permet d'expliquer en partie, certaines réponses négatives qui ont pu m'être fournies par le questionnaire ou lors d'entretiens. S'il existe à n'en pas douter des bibliothèques très calmes, il semble difficilement concevable que des établissements soient complètement épargnés et d'autres dans lesquels la violence serait un problème quotidien. Par ailleurs, autant les raisons du calme que celles de la violence mériteraient que l'on s'y attarde et l'on trouvera quelques pistes de réflexion dans la deuxième partie de ce travail.

Violence(s), incivilité(s), tension(s), conflit(s).

Comme signalé précédemment, la très grande majorité des réponses aux deux premières questions est affirmative. La problématique de la violence en bibliothèque a en partie été analysée par Denis Merklen dans *Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques ?*². Le sociologue y constate l'omniprésence de la violence dans l'univers des médiathèques. La moitié des personnes qu'il a rencontrées lors de son enquête déclare en effet avoir été l'objet de violences au cours de leur travail³. Si l'étude de Denis Merklen se limite au réseau de lecture publique de Plaine Commune (Seine-Saint-Denis) où la problématique de la violence revêt des aspects particuliers, les réponses au questionnaire prouvent qu'il ne s'agit pas d'une situation propre à la Seine-Saint-Denis. La soixantaine de répondants ne peut néanmoins être totalement représentative de la profession, bien qu'il faille noter la variété des collectivités représentées dans les réponses, à la fois en ce qui concerne leur taille, leur localisation géographique et leur profil socio-démographique.

Les répondants, bien que les deux premières questions posées soient des questions fermées, ne se cantonnent pas à une réponse par « oui » ou « non ». Certains complètent le terme de violence ou le remplacent par un autre, qui, on peut le supposer, correspond davantage à leur ressenti et à leur vécu. Le mot « violence » est ainsi remplacé à plusieurs reprises par celui « d'incidents »⁴ ; de « conflits »⁵, ou « d'évènements »⁶. Un terme fréquemment employé est celui « d'incivilités ». Il semble être tour à tour utilisé comme synonyme de violence ou comme un terme de substitution. Ainsi un répondant signale : « Nous avons affaire à de l'incivilité et non de la violence »⁷ tandis qu'un autre constate que dans « la plupart des cas, ce sont plutôt des incivilités »⁸. On peut également constater à la lecture des réponses, que des termes différents désignent parfois les mêmes faits lorsqu'il s'agit de donner des exemples.

Denis Merklen fait également cette constatation dans son ouvrage⁹ : selon lui,

¹ Réponse n°17 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

² MERKLEN, Denis. *Op. cit.*

³ *Ibid.*, p. 204.

⁴ Réponse n°23 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁵ Réponse n°33 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁶ Réponse n°28 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁷ Réponse n°42 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁸ Réponse n°25 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁹ MERKLEN, Denis. *Op. cit.*, p. 130.

l'emploi du terme « violence » recouvre deux problématiques. La violence est d'abord « toute cette économie d'échanges conflictuels et conduit à une association où les petits échanges se lient avec les événements les plus graves qui vont jusqu'à la violence physique contre les personnes »¹. C'est ce phénomène qui est ici renommé par les questionnés. Que certains remplacent ce terme par celui de conflit est intéressant, car il suppose qu'il y ait deux acteurs impliqués, et que le professionnel puisse avoir un rôle dans ce qui constitue un échange parfois conflictuel avec l'utilisateur. Le terme de violence lui, au contraire, renvoie à une « unidirectionnalité de l'acte »². Selon Denis Merklen, « la qualification de "violent" imposée à de nombreux types de comportement les exclut tous du champ du discutable »³. C'est effectivement le parti pris d'un répondant : « La violence est le fait de celui qui l'exerce et n'est jamais justifiable »⁴.

La notion d'incivilité pose elle aussi question. La définition de ce terme fait débat. Son apparition remonte au début des années 70. Sébastien Roché, dans un ouvrage intitulé *Le sentiment d'insécurité*⁵ définit les incivilités comme un « ensemble de nuisances sociales extraordinairement variées qui ne blessent pas physiquement les personnes, mais bousculent les règles élémentaires de la vie sociale qui permettent la confiance »⁶. Certains de ces comportements ne sont pas nécessairement sanctionnés pénalement tandis que d'autres constituent de véritables infractions. Marie-Noëlle George, directrice de la bibliothèque de Bron (Rhône), s'est interrogée sur la frontière entre violence et incivilité :

Faut-il parler de violence ou d'incivilité ? Cette dernière devient de plus en plus insidieuse et ténue : gros mots, insultes, bavardages intempestifs, cris, chahut... La violence intervient dans un second temps quand l'adulte se signale pour rétablir et imposer des règles⁷.

Ainsi, selon elle, la violence succéderait à l'incivilité lorsqu'il n'est pas mis un terme à cette dernière. Néanmoins, il semblerait plutôt que ces deux notions se recoupent parfois. Comme la violence, les comportements inclus dans la notion d'incivilité sont d'une très grande hétérogénéité. Aussi de plus en plus, sans que la violence ne succède à l'incivilité, cette dernière tend à être comprise dans les définitions de la violence comme nous l'avons vu en introduction.

La question de la fréquence

Il était demandé aux répondants de dire à quelle fréquence intervenaient incidents et violences. La question de la fréquence nous ramène, là encore, à la question du ressenti. En effet, ces incidents semblent peu dénombrés en interne ou par la collectivité et avancer une fréquence est difficile pour les répondants. L'un d'entre eux évoque une violence « ordinaire » et « régulière »⁸ laissant à penser

¹ *Ibid*, p. 214.

² *Ibid.*, p. 130.

³ *Ibid*, p. 215.

⁴ Réponse n°25 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁵ ROCHÉ, Sébastien. *Le sentiment d'insécurité*. Paris : PUF, 1993. ISBN 2-13-044963-8.

⁶ Incivilités, violence et citoyenneté. In : *Site Vie publique* [en ligne]. (30 mai 2006). Disponible sur le web : <<http://www.vie-publique.fr/decouverte-institutions/citoyen/enjeux/crise-citoyennete/incivilites-violence-citoyennete.html>> [consulté le 16 décembre 2014].

⁷ GEORGE, Marie-Noëlle. Comment gérer la violence. *Bibliothèque(s)*, n°5/6, décembre 2002, p. 50-51. p. 50.

⁸ Réponse n°7 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

qu'il y est confronté quotidiennement. Certains répondants évoquent en effet des faits se produisant quotidiennement¹. D'autres estiment qu'il s'agit d'évènements finalement assez peu fréquents, de l'ordre du mensuel. Les fréquences sont donc extrêmement variables et tous ne donnent pas nécessairement d'ordre de grandeur, préférant employer des adverbes de fréquence : « Quotidiennement »², « fréquent »³, « régulièrement »⁴, « exceptionnellement »⁵, « rarement »⁶. Parfois les répondants repèrent des périodes plus sensibles que d'autres ou constatent que ces violences ont lieu depuis une certaine période⁷. Les incidents graves impliquant une violence physique semblent plus rares que les violences verbales⁸. Sur ce point, les données communiquées par les personnels interrogés sont peut-être plus fiables, un incident grave étant certainement plus mémorable qu'une « simple » incivilité. Néanmoins, un agent exerçant dans une bibliothèque située dans un quartier dit « sensible » signale « une dizaine d'événements difficiles par an »⁹.

L'étude des réponses laisse à penser que les incidents se produisent quelques fois par mois tout au plus. Néanmoins, il convient, une fois encore, de rappeler la subjectivité des réponses et ce d'autant plus que beaucoup d'établissements ne décomptent pas ce type d'incidents, à l'exception, peut-être, des plus graves. Il est possible de dresser, à la lecture des réponses, une typologie des violences.

TYPOLOGIE DE LA VIOLENCE EN BIBLIOTHEQUE

Il était demandé aux répondants, dans la troisième question, de donner des exemples de situations violentes auxquelles ils étaient ou avaient été confrontés dans le cadre de leur travail.

Une violence essentiellement verbale

Les exemples donnés indiquent que la violence en bibliothèque est avant tout verbale comme le résume un des répondants : « Ces conflits ne sont pas physiques mais essentiellement verbaux voire se limitent à une attitude et un comportement provocateurs, mais ils n'en restent pas moins difficiles à supporter pour nous »¹⁰. Si le nombre de réponses au questionnaire ne permet pas de raisonner quantitativement, Denis Merklen constate dans son ouvrage que les violences verbales constituent 85% des réponses apportées lorsqu'il s'agit pour les professionnels interviewés de donner des exemples¹¹. Les incidents incluent dans

¹ Réponses n°2 et n°41 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

² Réponse n°2 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

³ Réponse n°13 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁴ Réponse n°16 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁵ Réponse n°43 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁶ Réponse n°49 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁷ Réponse n°13 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁸ Réponse n°20, n°23 et n°50 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁹ Réponse n°57 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

¹⁰ Réponse n°50 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

¹¹ MERKLEN, Denis. *Op. cit.*, p. 204.

la violence verbale sont les « insultes », les « menaces », « des propos désagréables », les « injures » et les « intimidations verbales », « l'impolitesse », les « vociférations » et les « cris ». Cette violence touche d'abord les personnels. De nombreuses femmes rapportent des insultes à caractère sexiste et/ou misogyne : « Grognasse »¹, « pétasse »², « connasse »³, « salope »⁴, « je te parle pas, je veux parler à un responsable homme »⁵ ou encore « putain de fonctionnaire, illettrée, elle a été recrutée pour ses nichons, et parce qu'elle doit être bonne »⁶. Une des explications à ces injures sexistes réside dans le fait que la profession est très féminisée. Les insultes ont donc davantage de chance de toucher les femmes. Là encore, il n'est pas possible de raisonner quantitativement mais il est nécessaire de s'interroger sur la possible existence d'un profil d'agent à risque qui serait plus enclin à être la cible de la violence des usagers. Nous reviendrons plus loin sur ce point.

Un des éléments frappant est le signalement par les répondants des nombreuses attaques et insultes tournées contre la figure du fonctionnaire. Déjà moqués par Georges Courteline dans *Messieurs les ronds-de-cuir*⁷ ou par Arthur Rimbaud avec *Les Assis*⁸, les fonctionnaires semblent encore avoir mauvaise presse. Sur ce point on peut distinguer deux types de remarques de la part des usagers. Les réflexions s'attachent d'une part à la figure du fonctionnaire comme salarié travaillant assez peu. Un répondant raconte comment une de ses collègues s'est fait traiter de « fainéante de fonctionnaire » après avoir dirigé un lecteur vers un automate de prêt⁹. D'autres répondants décrivent comment les horaires d'ouverture de la médiathèque et les fermetures parfois intempestives provoquées notamment par les grèves ou autres imprévus déclenchent parfois la colère des usagers¹⁰. D'autre part, des questionnés signalent « le sentiment de "toute puissance" de l'utilisateur du service public face au fonctionnaire qui est là pour lui obéir et n'a pas à lui donner d'ordre »¹¹. Plusieurs répondants déplorent cet état de fait : « Beaucoup de parents nous parlent mal sous prétexte que nous sommes payés par leur impôts donc que nous sommes leurs esclaves »¹², « ils estiment qu'elle [la médiathèque] leur "appartient" vu qu'ils la financent à travers leurs impôts »¹³.

¹ Réponse n°17 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

² Réponse n°41 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

³ Réponse n°51 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁴ *Ibid.*

⁵ *Ibid.*

⁶ *Ibid.*

⁷ COURTELINE, Georges. *Messieurs les ronds-de-cuir : tableau-roman de la vie de bureau*. Paris : Flammarion, 1892. Disponible sur le web : <<http://gallica.bnf.fr/ark:/12148/bpt6k5445876h.r=courteline.langFR>> [consulté le 16 décembre 2014].

⁸ RIMBAUD, Arthur. *Œuvres*. Paris : Bibliopolis, [s.d]. Les Assis. Disponible sur le web : <<http://visualiseur.bnf.fr/CadresFenetre?O=NUMM-101484&M=tdm>> [consulté le 16 décembre 2014].

⁹ Réponse n°18 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

¹⁰ Réponse n°40 et n°41 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

¹¹ Réponse n°45 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

¹² Réponse n°14 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

¹³ Réponse n°19 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

La violence verbale est également le fait des usagers entre eux. Nombre de répondants signalent des altercations entre usagers dues à une cohabitation problématique, et parfois couplée à une violence envers le personnel. Un répondant raconte :

Un groupe d'adolescents et adolescentes (environ 15 ans), bruyant et gênant pour les gens qui travaillaient, ont mal réagi à ma demande de faire moins de bruit. Ils s'en sont pris à la personne qui s'est plaint (une personne âgée), et l'ont bousculée. Ils m'ont menacée également d'en venir aux mains. Nous nous sommes mis à plusieurs pour les mettre dehors, et nous avons appelé la police. J'ai été très choquée par cette histoire, surtout que j'ai eu peur de me faire agresser le soir en sortant ou les jours suivants. La personne agressée également, et elle n'est pas revenue, d'autant plus qu'on a dû la faire sortir par l'arrière car le groupe attendait devant la structure¹.

Les injures et problèmes entre usagers ont également une connotation raciale. Ce fait m'a été signalé dans quelques réponses : « Un homme d'un certain âge, de culture européenne, qui invective une femme voilée de culture arabe et lui dit violemment : "il n'y a que des arabes dans cette bibliothèque" »². Ce fait m'a ensuite été confirmé, lors d'un entretien, par Xavier Dupont, agent responsable de l'équipe des agents de médiation et de prévention (AMP) à la bibliothèque municipale de Lyon (BML) Part-Dieu. Celui-ci signale des conflits entre personnes, d'origine ethnique ou de religions différentes, par exemple entre personnes originaires d'Afrique subsaharienne et personnes originaires d'Afrique du Nord. Par ailleurs, Xavier Dupont m'a également rapporté des phénomènes de délation entre usagers :

Maintenant il y a de plus en plus de populations migrantes et de gens de l'est qui viennent dans la bibliothèque et c'est fréquent qu'on entende des gens dire "c'est inadmissible d'accepter ces gens-là ici", "c'est un scandale vous avez des familles de roms qui sont là" [...] Ça c'est des réflexions qu'on entend maintenant régulièrement et qu'on vient parfois nous faire à l'accueil. On vient nous dénoncer des gens. Ça m'est arrivé qu'on m'alerte en me disant "oui il y a quelqu'un qui est venu nous voir, faut aller voir au deuxième étage, il y a des jeunes qui jouent aux cartes avec des pièces et ils font la manche, ils demandent des sous aux gens". Quelqu'un vient nous dénoncer ça. Donc on va voir discrètement et on s'aperçoit que c'est faux, c'est de la délation. Ces enfants jouent effectivement aux pièces, des jeunes qui jouaient avec des pièces jaunes, aux cartes entre eux mais à aucun moment ils n'abordaient les gens pour demander de l'argent³.

Les violences physiques, bien que plus rares que les violences verbales, existent néanmoins. Les personnes questionnées évoquent tour à tour des « bagarres »⁴, une « agression au bâton et/ou pistolet à grenaille »⁵, des collègues ayant « pris une claque »⁶, « un discothécaire jeté à terre par un usager qui ne

¹ Réponse n°23 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

² Réponse n°42 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

³ Entretien avec Xavier Dupont à la bibliothèque municipale de Lyon Part-Dieu le 22 août 2014.

⁴ Réponse n°9 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁵ Réponse n°10 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁶ Réponse n°13 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

voulait pas laisser sa place à un poste d'écoute »¹. Ces violences sont dirigées vers les personnels mais également, là encore, parfois engendrées par des problèmes de cohabitation entre usagers : « Hier un usager en a frappé un autre, un monsieur âgé, car ce dernier le bousculait pour atteindre le quotidien local et lui piquer sous le nez, l'usager n'a pas apprécié la méthode et l'a traité en parlant fort de connard et lui a tapé sur la tête avec le dit journal »².

D'autres types de violences m'ont également été signalés. Il convient de les évoquer car ils sont, fut-ce indirectement, liés au sujet qui nous occupe dans ce travail.

Une violence polymorphe

Il est remarquable que d'autres formes de violence, qui n'entraient pas dans le périmètre du sujet, m'aient été rapportées.

Les vols et les dégradations

Les vols et dégradations sont évoqués comme une forme de violence émanant des usagers, voire de personnes extérieures à l'établissement. Si les vols sont mentionnés à deux reprises seulement³, les dégradations sont, elles, citées une dizaine de fois. Elles regroupent à la fois les dégradations de matériels et de mobiliers⁴ et du bâtiment lui-même. Leur gravité et leur importance couvrent un large spectre allant des « vitres cassées, clés de casiers brisées, tables salies avec chewing-gum, rouge à lèvres, tapis abimés ou brûlés, tags à l'extérieur, cloisons détruites »⁵ aux jets de pierres à l'intérieur ou à l'extérieur du bâtiment⁶. Concernant les jets de pierre contre la bibliothèque il faudra se référer à l'étude de Denis Merklen. Il est en effet loin d'être sûr que ces actes soient le fait d'usagers de la bibliothèque. On peut s'interroger sur le fait que les répondants rapportent de tels actes, *a priori* exclus du périmètre du sujet. On peut ici avancer l'idée que les dégradations contre les locaux sont aussi mal vécues par les professionnels qu'une violence qui serait directement dirigée contre eux.

La violence managériale

S'invitent également dans le questionnaire la violence managériale et celle de la hiérarchie. Cette problématique est évoquée par huit répondants : « Violences psychologiques de la hiérarchie sur certains encadrants »⁷, « pressions aux frontières du harcèlement de l'administration sur des chefs d'établissement »⁸, « ma responsable m'aboie dessus en ouverture au public parce que je n'ai pas traité un dossier, alors que je sors juste d'une animation et que je sais que je dois traiter le

¹ Réponse n°50 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

² Réponse n°53 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

³ Réponses n°25 et 52 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁴ Réponse n°25 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁵ Réponse n°3 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁶ Réponse n°37 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁷ Réponse n°9 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁸ *Ibid.*

dossier urgent depuis cinq minutes avant l'animation... »¹, « ma hiérarchie n+2 (donc pas mon supérieur direct) me demande ou me suggère à répétition que telle ou telle action serait bien, de trouver du temps pour faire ceci ou cela (sans en référer au n+1) : la formulation est sympa, on se tutoie, mais elle finit par être lancinante et répétitive »², « un supérieur hiérarchique crie sur un collègue à cause d'un mail envoyé sans sa validation »³. Selon la taille des établissements d'exercice, il est également parfois question des élus dont certaines attitudes et procédés sont dénoncés dans quelques réponses : « Élus qui ne tiennent pas compte de mon avis professionnel »⁴, « élus et décideurs qui forcent des collègues à s'impliquer professionnellement sur des tâches qui les mettent en difficulté car ils n'ont pas de formation pour les tâches en question »⁵. Un autre répondant signale « l'intervention directe d'un élu sur un projet ou sur un choix budgétaire déjà approuvé et validé en commission finances. »⁶. Étant donné que mon sujet ne concernait pas la violence managériale, il faut s'interroger sur les raisons qui ont conduit les répondants à faire part des problèmes qu'ils rencontrent avec leur hiérarchie. La plupart d'entre eux signalent aussi les problèmes qu'ils rencontrent avec les usagers et il est permis de penser que la violence managériale est, au même titre que la violence des usagers, une source de souffrance au travail qu'il convenait d'extérioriser et de porter à mon attention via ce questionnaire. Plus prosaïquement, on peut supposer que certains n'auront pas lu le court texte accompagnant le questionnaire, et auront donc évoqué toutes les formes de violence auxquelles ils étaient confrontés dans le cadre de leur travail. Un point intéressant à signaler est la corrélation qui peut exister entre ces deux formes de violence. Ainsi la violence de la hiérarchie est parfois la conséquence directe de la violence des usagers. Un répondant évoque ainsi son malaise face à une hiérarchie qui « soutient systématiquement l'utilisateur avant de savoir si l'équipe est en tort ou pas (pas d'équité) »⁷. Cette répercussion de la violence dans les équipes se constate également de manière « horizontale ».

La violence entre collègues

Un des répondants relatant la « violence entre collègues »⁸ l'analyse comme une conséquence de la violence des usagers. Néanmoins cette violence qui m'est rapportée est également, *a priori*, interne. Un répondant raconte ainsi des « accrochages entre agents sur les périodes publiques [...] et non publiques [...] en général pour des questions d'organisation du travail, de rangement, de responsabilités partagées »⁹. Un autre :

Sitôt revenu travailler après un arrêt de travail, une collègue m'a violemment agressée (en présence d'une autre collègue) verbalement en m'accusant d'avoir perturbé le bon fonctionnement du service de par mon

¹ Réponse n°12 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

² Réponse n°24 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

³ Réponse n°31 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁴ Réponse n°22 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁵ *Ibid.*

⁶ Réponse n°4 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁷ Réponse n°14 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁸ Réponse n°60 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁹ Réponse n°4 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

absence et me demandant si mon médecin ne pouvait pas me prescrire des arrêts de travail d'un mois au lieu de 15 jours afin que je sois remplacée¹.

Nous ne nous attarderons pas davantage dans ce travail sur les violences managériales et internes qui mériteraient de faire l'objet d'un travail à part entière. Néanmoins ce point devait être signalé. D'abord car la problématique de la violence de la part des usagers semble avoir un impact dans les équipes, mais aussi parce que le rôle de la hiérarchie dans la régulation et la prévention de cette violence est important.

La bibliothèque parmi les autres services publics

Une hausse des incivilités étant constatée par 54% des fonctionnaires², il était demandé aux répondants de donner leur opinion sur ce qu'ils pensaient être la situation dans les autres services publics. La majorité des questionnés s'accorde à dire que la situation est la même dans les autres services publics voire qu'elle est pire.

Un répondant distingue les services publics de la banlieue parisienne, qui seraient particulièrement touchés par la violence, de ceux situés dans les autres régions³.

Certains répondants opèrent une distinction entre services publics prodiguant une aide matérielle, dans lesquels la problématique de la violence serait exacerbée, et les autres :

La bibliothèque ne fait que rendre un service facultatif, perçu comme plaisir/loisir par l'immense majorité, au contraire des impôts, CAF, CAS, etc. qui rendent un service indispensable et surtout centré sur l'argent. Ce n'est pas le cas en bibliothèque, la crispation est donc largement moindre dès le départ⁴.

Nous sommes un service public gratuit et avec un enjeu moins dramatisant comme peut l'être un Pôle emploi ou un Trésor public, alors on imagine pour des contextes moins favorables. Néanmoins le sujet très large des démarches de notre public (chercher un emploi...) se ressent dans sa réaction⁵.

Les répondants citent les Centres communaux d'action sociale (CCAS), les Commissions départementales de l'aide sociale (CDAS), les Offices publics d'habitation à loyer modéré (OPHLM), la Caisse d'allocations familiales (CAF), le Trésor public, l'état civil, les urgences, les piscines, les mairies, l'école et le Pôle emploi comme services publics concernés par les violences. Dans un certain nombre d'entre eux, la violence est une problématique identifiée voire médiatisée à l'instar des incidents se produisant à Pôle emploi. Cette violence a certains points communs avec celle rencontrée en bibliothèque.

¹ Réponse n°39 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

² DORCIAC, Martine. Incivilités en hausse : comment mieux vivre ensemble au travail ? *La Gazette des Communes, des Départements et des Régions*, 13 juin 2014. Disponible sur le web : <http://www.lagazettedescommunes.com/238807/incivilites-en-hausse-comment-mieux-vivre-ensemble-au-travail/> [consulté le 16 décembre 2014].

³ Réponse n°6 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁴ Réponse n°45 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁵ Réponse n°32 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

Prenons la problématique des violences scolaires. Comme en bibliothèque, la violence semble y être davantage verbale que physique. Une étude publiée en avril 2014 montre que 49% des directeurs d'écoles élémentaires et de maternelles disent s'être fait agresser verbalement ou physiquement par des parents d'élèves durant l'année scolaire 2012-2013¹. Le harcèlement constituerait 38,6 % des agressions, les menaces 26,7 %, les insultes 23,1 % et les coups 0,7 %².

Un secteur non évoqué par les répondants est celui des transports publics. Ce secteur est pourtant intéressant concernant la cohabitation entre usagers dans des espaces contraints. Nombreux sont les utilisateurs des transports publics dénonçant, dans des études menées par la RATP, le comportement des autres voyageurs : conversations bruyantes au téléphone, fraude, consommation de boisson et de nourriture, bousculades à la montée et descente des bus ou de la rame de tram ou de métro, fait de ne pas céder sa place aux personnes prioritaires³.

Dans les hôpitaux et le secteur de la santé, la violence est également bien connue. À la différence de l'école et des bibliothèques, la violence physique y est plus présente, notamment dans les services d'urgence et de psychiatrie⁴. Par exemple, les agressions contre les personnels de santé dans les services d'urgence ont augmenté de plus de 80% en cinq ans⁵, sachant que le décompte des incidents est laissé à l'appréciation de chaque établissement⁶. Ce problème étant néanmoins connu, les hôpitaux ont mis en place diverses mesures de prévention qui seront étudiées plus avant.

LES PROTAGONISTES DE LA VIOLENCE

Une des questions portait sur les protagonistes des incidents rapportés. Ceux-ci appartiennent bien souvent à des « catégories » de public identifiées et bien connues des professionnels. Néanmoins, il semblerait, qu'au-delà de ces catégories, chaque usager soit susceptible de devenir agressif.

Des catégories bien connues des professionnels

Les violences sont principalement associées à deux types d'usagers : les jeunes d'une part, et les publics dits « difficiles » d'autre part. Cette dernière catégorie est constituée de personnes en difficultés psychologiques ou mentales, de

¹ Près de la moitié des directeurs d'écoles pris à parti par les parents. *Le Monde*, 29 avril 2014. Disponible sur le web : <http://www.lemonde.fr/education/article/2014/04/29/pres-de-la-moitie-des-directeurs-d-ecoles-pris-a-parti-par-des-parents-d-eleves-en-2012-2013_4408761_1473685.html> [consulté le 16 décembre 2014].

² *Ibid.*

³ La RATP lance un observatoire des incivilités. In : *Site Territorial.fr* [en ligne]. (2 juillet 2012). Disponible sur le web :

<http://www.territorial.fr/PAR_TPL_IDENTIFIANT/8401/TPL_CODE/TPL_HYPERBREVE_FICHE/PAG_TITRE/La+RATP+lance+un+observatoire+des+incivilit%C3%A9s/803-actualite.htm> [consulté le 16 décembre 2014].

⁴ CATHIARD, Christine. La lutte contre les incivilités envers les agents hospitaliers passe par la comm'. In : *Site Emploipublic* [en ligne]. (27 janvier 2014). Disponible sur le web : <<http://infos.emploipublic.fr/a-la-une/la-lutte-contre-les-incivilit%C3%A9s-envers-les-agents-hospitaliers-passe-par-la-comm%27>> [consulté le 16 décembre 2014].

⁵ *Ibid.*

⁶ Observatoire national des violences en milieu de santé. In : *Site Sante.gouv.fr* [en ligne]. (22 octobre 2014). Disponible sur le web :

<<http://www.sante.gouv.fr/observatoire-national-des-violences-en-milieu-de-sante-onvs.html>> [consulté le 16 décembre 2014].

personnes sous l'emprise de substance diverses et de publics errants et sans domicile fixe.

Le public jeune

Les jeunes constituent un public qui continue de poser problème aux bibliothécaires. Ce souci se constate, si l'on en croit les réponses au questionnaire, quels que soient la taille et le profil de collectivité et pas uniquement dans les banlieues des villes et les zones urbaines dites sensibles. La plupart du temps les problèmes rencontrés sont le fait d'adolescents dont l'âge varie entre 12 à 18 ans. Toutefois, deux questionnés signalent qu'ils rencontrent des difficultés avec des enfants¹ et de « grands adolescents » d'environ 20 ans². Les répondants signalent également que les problèmes rencontrés sont généralement le fait de groupes et non d'adolescents isolés. La présence de ce public fait violence aux professionnels car elle est souvent associée au désordre et au bruit. La plupart du temps ce sont des bagarres ou des comportements incivils qui surviennent, manière pour les jeunes, selon Pierre A. Vidal-Naquet, de s'affirmer³. Du reste, ce public entre souvent en conflit avec les autres usagers :

En 2014, lors de révisions du bac : un usager habitué, retraité (il vient quotidiennement) est confronté à des lycéens venant réviser et n'ayant pas forcément les mêmes notions de travail en groupe dans le calme que lui. Ce retraité demande le calme rapidement sur un ton que certains n'acceptent pas : la confrontation est immédiatement définissable entre public âgé versus public jeune, public français et jeunes issus de l'immigration⁴.

Dans les banlieues et zones urbaines sensibles, la problématique revêt un caractère particulier. Marie-Claude Bellanger analyse la raison de la présence du public jeune dans le contexte d'une bibliothèque de banlieue comme celle d'Échirolles :

Ils ne savent pas très bien ce qu'ils attendent de ce lieu dit bibliothèque vers lequel ils se rendent sans avoir le profil de ceux pour lesquels elle a été pensée : sans doute un accès au savoir, à la connaissance, par d'autres chemins que les chemins scolaires ; sans doute une réhabilitation personnelle, qui passerait par le fait de nouer des alliances avec des adultes extérieurs à la famille et à l'école : des bibliothécaires sympathiques [...] Mais ils seraient tentés de se "contenter de tout autre chose" : très tentés même de trouver d'autres satisfactions dans le fait de "se payer" des bibliothécaires et des conflits jouissifs et excitants, de vivre des transgressions et des exclusions spectaculaires avec le plaisir retrouvé, le sentiment d'appartenance à la catégorie des exclus, ceux que les autres ne veulent pas et qui se retrouvent entre eux, autorisés à ne plus respecter aucune règle, ressenties toutes comme injustes⁵.

¹ Réponse n°37 et 58 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

² Réponse n° 58 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

³ Guichet du savoir. Incivilités. In : Le Guichet du Savoir. [en ligne]. 22 juillet 2005. Disponible sur le web : <<http://www.guichetdusavoir.org/viewtopic.php?t=9590>> [consulté le 16 décembre 2014].

⁴ Réponse n° 24 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

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

En dépit des très nombreux travaux qui leur sont consacrés, les difficultés rencontrées par les professionnels avec ce public persistent. C'est également le cas, dans une moindre mesure, avec le public SDF.

Les SDF, sans-abri et personnes errantes

Les bibliothèques ne sont pas les seuls établissements à s'interroger sur l'accueil des publics errants, sans domicile fixe et sans-abri. La SNCF, notamment, a été amenée à étudier ce type de public, qu'elle appelle « l'usager-errant », dans le cadre des enquêtes qu'elle mène sur ses usagers. La description qu'elle en dresse correspond au public que connaissent les bibliothèques :

L'usager dont il est question ici est présent dans les gares, pour une durée plus ou moins longue, pour s'y abriter ou y trouver de quoi subsister. Crise économique et chômage ont favorisé le développement de l'errance. La gare, en tant qu'espace public protégé, offre une série de commodités qui en fait une alternative aux lieux d'asile institutionnels. L'attraction qu'elle exerce auprès des errants est renforcée par la présence de structures d'accueil et d'assistance installées à sa périphérie [...] Cette étude met en évidence un phénomène avant tout masculin qui touche toutes les tranches d'âge. La très grande majorité de ces errants n'a pas ou peu de bagages. La plupart des errants en gare recherchent des moyens de subsister (de l'argent, de la nourriture, de la chaleur, des toilettes, etc.) et, pour une partie de ces usagers, la gare est un centre administratif où ils peuvent effectuer des démarches relatives à leur vie domestique (photocopies, règlement de factures, téléphone...). La figure de l'usager errant est elle-même protéiforme : du "clochard" nettement désocialisé à l'itinérant sans bagage, actif, ouvert à l'échange¹.

Les bibliothèques connaissent bien ce type de public. Un mémoire de conservateur a été consacré à cette question en 2010². Vincent Chevallier constate que les rapports des équipes avec les personnes sans-abri se limitent la plupart du temps à des questions de discipline et de « gestion du bon ordre » de la bibliothèque³. C'est ce que semble confirmer les réponses aux questionnaires. Seuls trois personnes relatent des violences de la part de sans-abris⁴. Une bibliothécaire signale qu'elle subit « des violences olfactives et microbiennes »⁵. Toutefois, le problème majeur avec ce public semble plutôt résider dans la cohabitation avec les autres usagers qui tolèrent parfois difficilement sa présence pour des questions d'hygiène ce que m'a confirmé Xavier Dupont lors de notre entretien⁶.

[consulté le 16 décembre 2014].

¹ LARGIER, Alexandre. *Op. cit.*

² CHEVALLIER, Vincent. *Les publics sans-abri en bibliothèque publique*. Mémoire d'études DCB. Villeurbanne : Enssib, janvier 2010. Disponible sur le web : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48190-les-publics-sans-abri-en-bibliotheque-publique.pdf>> [consulté le 16 décembre 2014].

³ *Ibid.*, p. 48.

⁴ Réponse n° 16, n°33 et n°50 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁵ Réponse n°36 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁶ Entretien avec Xavier Dupont à la bibliothèque municipale de Lyon Part-Dieu le 22 août 2014.

Les personnes en détresse psychique et sous l'emprise de substances diverses.

Un répondant signale que les violences physiques, bien que rares, sont généralement le fait de personnes en détresse psychique¹. D'autres répondants soulignent la dangerosité potentielle des personnes sous l'influence de la drogue ou de l'alcool, qui peuvent « "dégoupiller" facilement »². L'un d'entre eux précise que ces deux catégories d'utilisateurs sont souvent identifiées et connues du personnel. « Ils sont peu nombreux et viennent souvent »³. Xavier Dupont constate ce type de phénomène à la bibliothèque de Lyon Part-Dieu. Ces personnes sont souvent récidivistes dans les faits :

Il n'y a pas longtemps, on a eu, elle ne vient plus, mais on a quand même eu une jeune fille junkie qui est venue à deux reprises, à la bibliothèque qui a agressé physiquement le personnel et une lectrice et à chaque fois, elle se sauve on n'a pas le temps de la récupérer. Une fois, ça a démarré au troisième étage sur un poste internet [...] Elle voulait s'installer sur un poste alors qu'il y avait déjà quelqu'un donc ça ne lui a pas plu, elle a jeté la chaise dans la salle. [Un agent] est intervenu, elle lui a sauté au cou, il a fallu qu'il l'évite. Après elle est descendue, elle s'est sauvée, elle est descendue au deuxième. En passant, elle a attrapé une personne au cou, une dame [...] et comme elle faisait pas mal de bruit, [Un agent] qui était dans le hall est montée voir, elle l'a croisée dans les étages et a voulu la calmer, elle a paré un coup [...] Et elle est revenue deux ou trois mois après et là elle s'est battu dans l'ascenseur avec une autre fille [...] Ce genre de comportement, drogué, ingérable, le jour où elle vient armée ce sera pareil⁴.

Face à de tels comportements imprévisibles, la demande de formation de la part des professionnels est d'autant plus forte que tous les établissements ne possèdent pas, comme la bibliothèque de Lyon Part-Dieu, d'équipe dédiée à la régulation des conflits et autres problèmes. Dans le compte-rendu qu'il donne d'une rencontre organisée en 2006 par l'Agence Régionale de l'Hospitalisation de Bretagne, la Drac et la Cobb (Coopération des bibliothèques et centres de documentation de Bretagne), intitulée « Santé mentale et bibliothèques », Gérard Brugière note que « le questionnement initial des bibliothécaires, exprimé lors d'ateliers organisés en matinée, concernait majoritairement les troubles du comportement plutôt que les troubles mentaux : face à une personne inquiétante, potentiellement dangereuse, comment réagir ? »⁵.

Si les publics difficiles recouvrent des situations complexes, il s'agit d'individus bien souvent isolés. Par ailleurs le fait de pouvoir assimiler ces conflits à des pathologies (maladies, addictions diverses) rassure les bibliothécaires⁶. L'apparition de l'utilisateur ordinaire en tant qu'émetteur de violence constitue en revanche l'une des surprises de ce travail.

¹ Réponse n°20 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

² Réponse n°49 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

³ Réponse n°35 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁴ Entretien avec Xavier Dupont à la bibliothèque municipale de Lyon Part-Dieu le 22 août 2014.

⁵ CHEVALLIER, Vincent. *Op. cit.*, p. 41.

⁶ MERKLEN, Denis. *Op. cit.*, p. 207.

Un usager, des usagers

Les réponses à la question « De qui sont-ils [les incidents violents] le fait ? » ont donné lieu, à mon sens, à des réponses surprenantes. Nombre d'agents répondent « les usagers » : « D'usagers "ordinaires" *a priori*. Toutes les classes d'âge et sociales peuvent être concernées »¹ ; « pas de profil type »², « un peu tout le monde »³, « je ne pense pas que l'on puisse catégoriser, car finalement on a pu être victime de violence verbale de la part de n'importe qui : homme ou femme, jeune ou vieux »⁴. La violence ne serait donc pas uniquement le fait des jeunes ou des publics dits difficiles, mais également de tout un chacun. Il faut donc s'interroger sur l'identité de cet usager lambda censé avoir disparu. L'usager « générique » aurait en effet laissé la place, depuis les années 90, à des usagers, forts de leurs spécificités :

D'une conception impersonnelle du public [...] les agents sont invités à passer à l'appréciation du détail de chaque situation : le public avec un grand P laisse désormais place à des publics avec un "s", des "usagers" forts de leurs particularités et de leurs besoins spécifiques⁵.

Néanmoins, le public reste encore, malgré tout, « un ensemble encore inconnu créé de bric et de broc »⁶. C'est probablement la raison pour laquelle les répondants peinent à identifier au sein de cette catégorie fourre-tout des « usagers » lesquels sont susceptibles de leur faire violence. Faute d'identifier ces personnes, diverses explications sont avancées par les répondants. L'un d'entre eux avance que « les paranoïaques sont de loin les plus représentés »⁷. Les usagers en colère seraient selon un autre des personnes « ayant un caractère prétentieux et orgueilleux ; teint d'un complexe d'infériorité ne pouvant être dépassé que par le rabaissement de l'autre »⁸. La violence serait, également, le fait de personnes peu voire pas diplômées. « Les problèmes viendront plus spontanément de ce genre de personnes, plutôt que d'une personne posée, capable d'exprimer clairement un avis, un problème ou une frustration »⁹. Cependant, dans une note scientifique éditée par l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS), Sarah Moreau et Sandrine Guyot relèvent ce qu'elles appellent les « incivilités du riche » qui sont le fait d'individus socialement puissants que l'organisation aurait tendance à considérer, *a priori*, comme de bons usagers¹⁰. Dresser un portrait-robot de l'usager violent et incivil relèverait donc de l'utopie. Pourtant des études se sont attachées à identifier les principales caractéristiques psychologiques des agresseurs que seraient « la colère, une affectivité négative, une attitude de vengeance, un faible contrôle de

¹ Réponse n°45 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

² Réponse n°28 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

³ Réponse n°25 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁴ Réponse n°23 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁵ WELLER, Jean-Marc. Comment les agents se soucient-ils des usagers ? *Informations sociales*, 2010, n°158. Disponible sur le web : <<http://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2010-2-page-12.htm>> [consulté le 16 décembre 2014].

⁶ GINSBOURGER, Francis. *Des services publics face aux violences*, op. cit., p. 13.

⁷ Réponse n°18 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁸ Réponse n°26 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁹ Réponse n°23 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

¹⁰ MOREAU, Sarah, GUYOT, Sandrine. *Op. cit.*, p. 17.

soi et de ses frustrations, le passé de violence, la perception d'une injustice »¹. Néanmoins, ces études semblent avoir peu d'intérêt concernant la prévention des situations conflictuelles².

En résumé, les violences, verbales ou physiques, sont donc le fait de catégories bien connues des professionnels : il s'agit de jeunes, d'usagers « errants » ainsi que de personnes en difficulté psychologique et/ou sous l'emprise de la drogue ou de l'alcool. À l'opposé, ces violences peuvent aussi être le fait d'une catégorie dénommée « usager » par les personnels. Le manque de connaissance fine de cette dernière catégorie rend difficile l'avancement de solutions. Une des pistes possibles peut d'abord consister à identifier, plutôt que les personnes, les lieux et les moments où la violence est susceptible d'intervenir.

IDENTIFIER LES LIEUX A RISQUE ET LES MOMENTS CRITIQUES

Des lieux à risques ?

La taille de la bibliothèque

Plusieurs répondants lient la question de la violence en bibliothèque à la taille de l'établissement. Ainsi, plus la bibliothèque serait grande plus la probabilité qu'y aient lieu des incidents violents serait importante. Selon un répondant, « l'anonymat peut créer une facilité à l'agression... »³. Une bibliothèque de quartier ou de petite ville où les gens ont l'habitude de se croiser voire se connaissent connaîtrait ainsi moins d'incidents⁴. Un répondant, travaillant dans un grand réseau de bibliothèque en région signale qu'il y a « une différence entre la médiathèque et les bibliothèques de quartiers, même ceux réputés plus difficiles : le manque de proximité et l'anonymat favorisent les attitudes consuméristes, individualistes et inciviles »⁵. Cette corrélation entre taille de la bibliothèque, anonymat, à la fois des usagers mais aussi du personnel et violence est évoquée à plusieurs reprises dans les réponses.

Un lieu à risque : les espaces publics numériques (EPN) et la question de l'accès à internet en bibliothèque

La question de l'accès à une connexion internet constitue un réel problème dans les bibliothèques. L'espace numérique diffère des autres espaces de la bibliothèque en ce sens que la venue des personnes est motivée et relève bien souvent plus de l'obligation que du loisir. Les espaces numériques publics ou équivalents représentent à ce titre un endroit particulier dans la bibliothèque où la problématique de la violence est bien souvent exacerbée. On l'a vu dans un témoignage précédent, la question de l'accès à un poste informatique a été le déclencheur de la violence d'une personne sous l'emprise de la drogue. Un entretien avec Carole Duguy travaillant à l'EPN de la bibliothèque de Lyon Part-

¹ *Ibid.*

² *Ibid.*

³ Réponse n°41 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁴ *Ibid.*

⁵ Réponse n°51 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

Dieu m'a permis de faire le point sur les problèmes liés à l'accès à internet en bibliothèque. Lorsque nous nous sommes rencontrées, à la mi-juillet 2014, deux conflits sérieux environ étaient dénombrés journalièrement depuis le début de l'été¹. Carole Duguy, avant notre rencontre, m'a raconté deux épisodes, représentatifs des problèmes concernant l'accès à internet. Le premier exemple pose ainsi la question des usagers d'internet en bibliothèque, et de leur cohabitation, source fréquente de conflit :

Un usager a besoin d'accéder à un poste informatique pour imprimer l'e-billet de son train qui part dans 15 minutes (nous sommes juste à côté de la gare principale de Lyon, la situation n'est pas rare) et ne supporte pas de devoir attendre, il est pressé. Il voit un adolescent qui joue à un jeu vidéo en ligne et lui demande de partir. Nous intervenons pour rassurer l'adolescent qui se sent agressé et l'usager voyageur pour lui dire que nous allons tout faire pour lui trouver un poste rapidement. Le ton monte, l'insulte fuse. Cette situation est un grand classique de notre espace numérique où l'accès à un poste, le fait de le quitter et la difficulté à l'utiliser peut malheureusement vite devenir un enjeu entre usagers et une source de tension avec les agents².

Les postes informatiques cristallisent bien souvent la frustration et la colère des gens de ne pouvoir accéder rapidement à internet mais également leur peur face à l'outil informatique qui n'est pas toujours maîtrisé :

Une personne doit faire des recherches sur Internet et se sent très mal à l'aise face à l'ordinateur. Elle sollicite les agents en salle pour de l'aide mais panique parce qu'elle ne comprend pas ce qu'on lui dit et accepte mal le délai d'intervention (qui peut prendre plusieurs minutes en cas de grosse affluence), voire (c'est une interprétation née de l'expérience) assume mal de solliciter les agents très régulièrement. Le vocabulaire technique, notre "côté professoral" [...] ou tout simplement un gros stress face à la situation peut générer un conflit parfois violent³.

Une autre question sensible en bibliothèque semble être celle du règlement.

La question du règlement

Le règlement constitue régulièrement une occasion de conflit entre usagers et personnels. Denis Merklen constate dans son ouvrage que les violences « se déclenchent presque toujours comme conséquence d'un rappel à l'ordre ou d'une sanction à l'indiscipline de la part du personnel »⁴. La bibliothèque constitue à bien des égards, un lieu d'interdits pas toujours compréhensibles pour l'utilisateur⁵. Par ailleurs, il n'est pas rare, à lire les réponses faites au questionnaire, que les pénalités, les demandes de remboursement suite à la détérioration de documents, les suspensions de prêt... engendrent des agressions de la part des usagers : « Les gens n'aiment pas s'entendre dire qu'ils doivent payer une amende ou qu'un livre

¹ Entretien avec Carole Duguy à la bibliothèque municipale de Lyon Part-Dieu le 16 juillet 2014.

² Réponse n°32 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

³ *Ibid.*

⁴ MERKLEN, Denis. *Op. cit.*, p. 211.

⁵ SPIESER, Adèle. *Fais pas ci, fais pas ça : les interdits en bibliothèque*. Mémoire d'études DCB. Villeurbanne : Enssib, janvier 2012. Disponible sur le web : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56967-fais-pas-ci-fais-pas-ca-les-interdits-en-bibliotheque.pdf>> [consulté le 16 décembre 2014].

est abîmé. Ce sont toujours des sujets très délicats à aborder avec eux »¹. Un répondant relate comment un usager, après qu'il lui ait annoncé qu'il avait des pénalités à régler, lui rétorque « j'en ai rien à foutre de vos amendes de merde, vous êtes flics ou quoi ? »². Un autre signale l'énervement de certains lecteurs face à des règles qu'ils ne comprennent pas³. Souvent, la perception d'une injustice par un usager est l'un des facteurs déclencheur d'une agression. L'une des sources de conflit réside non pas dans le règlement lui-même mais, plus souvent, dans son explication et son application⁴. Les règles et procédures sont justifiées par le fonctionnement de l'établissement, mais leur logique est parfois difficile à saisir pour l'utilisateur⁵. L'application différentielle du règlement peut même être vécue comme une discrimination de la part d'utilisateurs qui n'ont que trop souvent l'impression que la société les délaisse⁶ :

L'établissement où je travaille veut se donner des allures très ouvertes, libres. Il en résulte une absence de délimitation des règles : on ne sait pas vraiment si on tolère le portable ou pas, si on autorise à manger ou pas, pas de signalétique sur le sujet, c'est à l'agent en poste de choisir... Donc ça peut varier d'un individu à l'autre !⁷.

En plus des lieux, des périodes sensibles sont identifiées par les répondants.

Des périodes critiques

Une question portait, comme on l'a vu plus haut, sur la fréquence à laquelle avaient lieu les faits rapportés par les répondants. En plus d'éléments sur la fréquence, certains d'entre eux identifient des périodes plus sensibles que d'autres. Pour un répondant, « le climat politique joue énormément, c'est une réalité, pas seulement un ressenti idéologique »⁸. Selon lui, la bibliothèque dans laquelle il exerce n'a jamais connu autant d'incidents qu'entre 2007 et 2012⁹. Cette réflexion est à mettre en parallèle avec la menace faite par un jeune à un des bibliothécaires exerçant dans le réseau de Plaine Commune étudié par Denis Merklen : « Si Sarkozy passe on vous brûle la bibliothèque ». Le climat politique jouerait ainsi un rôle dans les violences que subissent les établissements. Toutefois, on peut supposer que l'incidence des élections ou autres événements politiques n'a de retentissement que dans certains établissements. Aucune autre réponse au questionnaire ne soulignait cette corrélation.

Les périodes identifiées par les professionnels sont plutôt des moments de la semaine ou de l'année. Ainsi, selon les publics, les personnes questionnées

¹ Réponse n°32 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

² Réponse n°49 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

³ Réponse n°18 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁴ SOLDINI, Fabienne, PEREZ, Patrick, VITALE, Philippe. Usages conflictuels en bibliothèque : une lecture sociologique. *Bulletin des bibliothèques de France*, n°1, janvier 2002. Disponible sur le web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-01-0004-001>> [consulté le 16 décembre 2014].

⁵ MOREAU, Sarah, GUYOT, Sandrine. *Op. cit.*, p. 21.

⁶ ROSENBERG, Suzanne, CARREL, Marion. *Face à l'insécurité sociale : désamorcer les conflits entre usagers et agents des services publics*. Paris : La Découverte, 2002, p. 98.

⁷ Réponse n°23 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁸ Réponse n°20 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁹ *Ibid.*

identifient plutôt le mercredi et le samedi après-midi¹ comme périodes sensibles, car ce sont des moments où la cohabitation des usagers joue à plein et où le public jeune est très représenté. D'autres encore évoquent même le mauvais temps, moment où de nombreuses personnes trouvent refuge à la bibliothèque et durant lesquels, à nouveau, la cohabitation entre usagers peut-être difficile². Enfin, certains identifient également l'hiver³ et d'autres Noël et les grandes vacances⁴, périodes de l'année où certains publics peuvent se retrouver en situation d'isolement.

On le voit, à défaut de pouvoir identifier les personnes potentiellement violentes, les bibliothécaires ont conscience que certains lieux dans la bibliothèque ainsi que certaines périodes de l'année sont propices à la manifestation de cette violence. On l'a vu à plusieurs reprises, la cohabitation des usagers engendre très régulièrement des problèmes, les usages se concurrençant dans les espaces.

L'IMPACT DE LA VIOLENCE SUR LES PERSONNELS ET SUR LE FONCTIONNEMENT DES ETABLISSEMENTS

Ces événements ont eu un impact fort sur notre vie professionnelle ET personnelle [...] Lorsqu'il fallait ouvrir les grilles à 15h nous avions la boule au ventre. Nous étions sur le "pied de guerre", prêts à en découdre. Ou plutôt à subir. Il y a eu des arrêts, des crises de larmes, de nerf entre nous. Une collègue a fini par partir dans une autre bibliothèque. On m'a proposé de partir dans une autre bibliothèque du réseau pour me "protéger", pour ne pas que je craque. On me pensait fragile visiblement. J'ai fini par refuser, je ne voulais pas baisser les bras [...] Tout cela a impacté nos vies personnelles. La violence était telle que nous n'arrivions pas à laisser nos soucis au travail. Nous fermions. Chacun rapportait avec lui cette violence et ce stress. Disons-le, cette peur. De mon côté je pleurais le soir. Je ne me couchais que tard, pour repousser l'arrivée du lendemain. Et je partais travailler la boule au ventre, vraiment. Sans parler au nom de toute l'équipe de l'époque, je crois qu'on a tous vécu des choses similaires. Parler du travail devenait éprouvant dans nos vies privées. À la traditionnelle question "et ton travail ?" que pouvions nous répondre ? Soit un "tout baigne" pour ne pas avoir à en parler. Soit "c'est super dur" et là, il fallait parler, expliquer, les gens ne comprenaient pas ("quoi mais en bibliothèque, comment est-ce possible ?"), ressasser ces soucis en week-end⁵.

Une des questions portait sur l'impact des événements décrits sur le quotidien des agents et, plus largement, sur celui des équipes. Comme le montre le témoignage ci-dessus, ces incidents ne sont pas sans conséquence.

¹ Réponse n°30 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

² Réponse n°35 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

³ Réponse n°30 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁴ Réponse n°32 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁵ Réponse n°58 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

La question des risques psycho-sociaux

Si beaucoup de ces incidents sont peu spectaculaires ils n'en constituent pas moins, et en raison de leur caractère répétitif, une pression insidieuse sur les agents. La violence est aujourd'hui inscrite dans les textes comme un risque psychosocial dans le travail, au même titre que le harcèlement et le stress¹. La violence a des conséquences avérées sur le bien-être au travail. Des études montrent qu'un tiers des salariés victimes d'incivilités au travail se déclarent affectés personnellement, et 77% ont déjà souffert de symptômes ayant eu des répercussions sur leur santé² : stress, démotivation, anxiété, troubles du sommeil, fatigue, découragement, lassitude, sont quelques-uns des effets rapportés par les répondants. L'un d'entre eux dit prendre beaucoup sur lui : « La portée psychologique des violences verbales en bibliothèque est difficile à mesurer. Nous développons tous peu à peu des barrières psychologiques pour éviter d'être pollués personnellement par ce type d'agressions »³. Un autre répondant précise : « On prend sur nous, on repousse les limites »⁴. Ces phénomènes ont d'autant plus d'impact sur les agents, qu'ils n'y ont pas été nécessairement préparés, les bibliothèques étant considérées comme des endroits calmes et peu, voire pas concernés par la violence telle que peuvent la connaître d'autres services publics : « On ne les a pas prévenus qu'ils généreraient des problématiques sociales lourdes »⁵. « L'incompréhension de l'acte dont ils sont victimes peut exacerber leur souffrance et les déstabiliser dans leur rapport à leur travail »⁶. Un répondant évoque ainsi une perte d'identité professionnelle et une remise en cause de son travail au quotidien concernant ce qu'il peut faire, dire ou ne pas dire⁷. Un certain nombre dit son angoisse à l'idée de prendre son poste alors même que les incidents sont peut-être rares dans leur établissement d'exercice. En effet, la peur qu'un incident ne se reproduise est fréquente, d'autant plus que les agents évoquent entre eux les événements. Yasmine Siblot, ayant étudié les interactions entre usagers et agents des services publics note que ces relations « font l'objet de discussions constantes entre guichetiers et leurs propos [des agents] sur « les gens » tendent à généraliser les traits les plus réprouvés⁸. L'ambiance serait ainsi, selon les mots de Vincent Dubois, « celle du calme avant la tempête mais la tempête, à proprement parler n'arrive jamais »⁹. Une certaine forme de fatalisme peut également s'installer :

On s'aperçoit aussi qu'on devient moins susceptible. Avant, je me formalisais quand un usager ne disait ni bonjour, ni merci, ni s'il vous plaît.

¹ SCHMITT, Stéphanie. *Op. cit.*

² Cabinet Eléas. *Incivilités au travail : le vécu des Français*. [s.l.] : [s.n], 2014. Disponible sur le web : <<http://www.youscribe.com/catalogue/etudes-et-statistiques/actualite-et-debat-de-societe/actualite-evenements/incivilites-au-travail-enquete-du-cabinet-eleas-2458132>> [consulté le 16 décembre 2014].

³ Réponse n°45 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁴ Réponse n°32 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁵ Entretien avec Christime Eymard le 26 août 2014.

⁶ MOREAU, Sarah, GUYOT, Sandrine. *Op. cit.* p. 16.

⁷ Réponse n°51 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁸ SIBLOT, Yasmine. « Contraintes et ambivalences du travail d'accueil du public ». *Informations sociales*, n°158, 2010/2, p. 102-110. Disponible sur le web : <<http://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2010-2-page-102.htm>> [consulté le 16 décembre 2014].

⁹ DUBOIS, Vincent. *La vie au guichet : relation administrative et traitement de la misère*. Paris : Economica, 2003, p. 5.

Maintenant je suis contente quand j'ai seulement un demi-sourire ou un signe de la tête. On ne se vexe presque plus pour un "ta gueule", ou "je t'emmerde"...¹.

Je préfère ne pas y penser et me bercer de l'illusion que je n'aurai plus jamais à me prendre le chou avec un lecteur. Espoir déçu régulièrement, mais bon, on s'y fait².

La violence a également des conséquences sur le fonctionnement de l'organisation.

L'impact de la violence sur la vie des établissements

Albin Lingaud, conseiller en prévention au Centre de gestion du Lot-et-Garonne, souligne les effets délétères de la violence sur la santé des agents. Initialement dirigée contre une personne, celle-ci a aussi des incidences sur le fonctionnement même des établissements³.

La conséquence évoquée par les répondants est d'abord un fort absentéisme, voire un turn-over dans les équipes, les agents cherchant à partir dans d'autres établissements moins exposés *a priori*.

Une étude menée par deux universitaires américains montre que la moitié des employés ayant éprouvé des incivilités au travail a réduit ses efforts et qu'un tiers d'entre eux a même délibérément négligé la qualité de son travail⁴. Les violences subies par les employés entraîneraient donc une baisse de la productivité et une diminution de la qualité des services. Certains répondants évoquent en effet des conséquences qui rejaillissent sur les usagers. Un autre dit être « aux aguets » et suspicieux selon le type d'utilisateur entrant dans la bibliothèque⁵.

Par ailleurs, ces conflits entraînent des débats entre collègues, engendrant parfois de la violence en interne. Ces discussions concernent par exemple les solutions à donner aux problèmes rencontrés avec certains usagers : « En ce moment une personne vient régulièrement en étant ivre ; une partie du personnel estime que la police doit intervenir (cas d'ébriété sur la voie publique), l'autre partie estime que s'il n'est pas ingérable, qu'il est calme, ça ne pose pas de problèmes »⁶. Ces débats virent parfois au conflit comme cela a été évoqué un peu plus haut. Un répondant signale : « Il y a un risque de fracture dans les équipes entre ceux qui font face à ces groupes d'enfants et ceux qui ne font pas face, et ce qu'il y ait accord ou non dans les équipes à ce propos. Cela dit c'est vrai aussi pour les adultes car c'est toujours les mêmes qu'on appelle quand il y a un problème »⁷. C'est ce que confirme Xavier Dupont lors de notre entretien. Selon lui des désaccords en interne rejaillissent sur la résolution des conflits avec les usagers :

¹ Réponse n°36 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

² Réponse n°18 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

³ WANAVERBECQ, Christiane. La relation à l'utilisateur peut-être source de souffrance. *La Gazette des Communes, des Départements et des Régions*, n°2127, 21 mai 2012, p. 57.

⁴ ANACT. USA : quatre recommandations pour favoriser l'épanouissement au travail. In : *Site Anact* [en ligne]. (4 avril 2012). Disponible sur le web : http://www.anact.fr/web/actualite/essentiel?p_thingIdToShow=25033596 [consulté le 16 décembre 2014].

⁵ Réponse n°37 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁶ Réponse n°23 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁷ Réponse n°35 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

Quand il y a un dysfonctionnement, il faut vraiment réagir rapidement et quand il y a une discorde dans l'équipe il faut vraiment mettre les choses au point très rapidement parce que si les gens ne s'entendent pas, ils ne peuvent pas gérer après ce qu'il se passe¹.

Par ailleurs, la non prise en compte de ces phénomènes par la hiérarchie entraîne une souffrance chez l'agent qui nous ramène ici à la problématique de la violence managériale. Un répondant raconte comment sa hiérarchie l'a empêché de porter plainte ce qui a finalement été plus choquant pour lui que le problème initial de confrontation avec un groupe de jeunes².

Ces problèmes semblent en revanche ne pas être à eux-seuls un motif de grève. Ils sont néanmoins évoqués lors de revendications sociales. Le mouvement de grève ayant touché les bibliothèques nantaises en 2013 et 2014 concernait notamment la problématique de la sécurité au sein du réseau et la recrudescence des incivilités³. L'exercice du droit de retrait est également évoqué à quelques reprises par les répondants.

Enfin, il faut souligner que toutes les conséquences ne sont pas négatives. Plusieurs répondants évoquent la solidarité qui se crée entre collègues lors des moments difficiles⁴.

On l'a vu la question de la violence a fortement à voir avec la question du ressenti. Un incident sera vécu différemment selon les personnes. Néanmoins, sur ce sujet des constantes sont perceptibles. La violence est essentiellement verbale. Elle est le fait d'un public connu par les bibliothécaires d'une part et d'une catégorie générique dénommée « usager » d'autre part. Certains lieux et certaines périodes sensibles sont également repérés par les répondants. Enfin, cette violence n'est pas sans conséquence sur la santé des agents, sur leur productivité et leur implication dans le travail. Ces phénomènes ne doivent donc pas être négligés. Néanmoins afin d'avancer des solutions, il convient de comprendre les causes de cette violence.

¹ Entretien avec Xavier Dupont à la bibliothèque municipale de Lyon Part-Dieu le 22 août 2014.

² Réponse n°23 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

³ PINILLA, Solange. Grève dans les bibliothèques de Nantes. In : *Site Livres Hebdo* [en ligne]. 30 octobre 2013. Disponible sur le web : <<http://www.livreshebdo.fr/article/greve-dans-les-bibliotheques-de-nantes>> [consulté le 16 décembre 2014].

⁴ Réponse n°17, n°36 et n°45 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

LES CAUSES DE LA VIOLENCE : RESSENTIS DES PERSONNELS ET APPORTS THEORIQUES

Les répondants étaient, dans un deuxième temps, invités à s'exprimer sur ce qu'ils pensaient être les causes de la violence en bibliothèque. Une des explications fréquemment avancée se réfère au « mauvais » caractère des usagers. Sont cités, entre autres, la « bêtise, la mauvaise foi »¹, « l'impatience »² le « désir de pouvoir »³, des « personnalités manipulatrices et mauvaises »⁴. Néanmoins, le caractère des usagers ne peut expliquer à lui seul les incidents rapportés. Les explications données par les agents sont également d'ordre sociétal et culturel. Par ailleurs, il semblait intéressant de questionner le postulat selon lequel la violence proviendrait uniquement de l'extérieur de la bibliothèque. Ainsi, une des questions portait sur la possible responsabilité de la bibliothèque elle-même dans le déclenchement de la violence. Ce point étant assez peu évoqué par les agents, il était nécessaire, pour creuser la question, d'avoir recours aux travaux théoriques et universitaires. Les causes seraient sociétales, territoriales mais également, profondément liées à l'objet bibliothèque lui-même ainsi qu'à ses personnels.

LA BIBLIOTHEQUE DANS SON EPOQUE ET SUR SON TERRITOIRE

Les violences au travail s'inscrivent dans une évolution d'ensemble : celle d'une société productrice de violences sociales, économiques et urbaines qui viennent innover, indirectement ou non, le milieu professionnel. La bibliothèque est au carrefour de ces problématiques.

Les facteurs sociétaux et culturels

Comme évoqué précédemment, Xavier Dupont, lors de notre entretien, me disait constater une montée du racisme envers les personnels et entre les usagers eux-mêmes. La bibliothèque semble en effet perçue comme le « reflet de la violence de la société »⁵. Selon un répondant la « société, la perte de repères, le manque d'empathie, la crise, la télévision et sa vulgarité, la pub qui dit que tout est merveilleux, la société de consommation qui crée des frustrations etc.... les guerres et les conflits »⁶ constitueraient les facteurs d'explication de la violence des usagers. Plusieurs questionnés font effectivement référence au contexte sociétal pour expliquer les phénomènes de violence auxquels ils sont confrontés. Selon la note scientifique et technique sur la violence au travail produite par l'INRS, les violences subies par les agents semblent effectivement pouvoir être attribuées à

¹ Réponse n°12 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

² Réponse n°18 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

³ Réponse n°39 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁴ Réponse n°9 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁵ Réponse n°35 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁶ Réponse n°41 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

une « réalité sociale de plus en plus violente économiquement et humainement »¹. Il reste néanmoins à comprendre, en acceptant le postulat selon lequel la société serait de plus en plus violente, de quelle manière cette violence se répercute dans les bibliothèques.

La crise économique de 2008 constitue un bon exemple à cet égard. Ses conséquences sont d'abord perceptibles en bibliothèque dans le comportement des usagers. Selon un répondant, la « précarité augmente et cela cause des tensions, des frustrations, de la peur d'autrui... »². Des problèmes économiques et sociaux tels que le chômage et la précarité, auraient des effets déstabilisateurs sur les individus, les rendant plus « irritables », et donc plus facilement violents. Par ailleurs la crise aurait eu des conséquences sur les publics fréquentant la bibliothèque ou, du moins, certains de ses espaces. Carole Duguy, lors de notre entretien, m'expliquait constater les effets de la crise sur la fréquentation de l'EPN de la bibliothèque de Lyon Part-Dieu. Selon elle, la crise économique a eu comme conséquence une augmentation de la fréquentation de cet espace et une plus grande sollicitation des équipes par les usagers ou du moins, ressentie comme telle³. La crise a aggravé la situation sociale de personnes qui fréquentaient déjà l'EPN, les rendant davantage dépendantes des services offerts par cet espace. Mais, la crise aurait également provoqué la venue de personnes ne fréquentant pas l'EPN de la Part-Dieu auparavant. Une partie de ce nouveau public serait constituée de personnes désormais privées d'accès à un poste informatique et à internet, suite à la perte d'un emploi, et demandeuses, à l'instar du public précédemment cité, de conseils et recommandations sur la recherche d'emploi, la rédaction de curriculum vitae et de lettres de motivation... Une plus grande pression sur le parc informatique et une plus grande sollicitation des équipes peut potentiellement dégrader le service et engendrer une hausse des incidents constatés.

Un répondant soulève également la problématique « du "vivre-ensemble" dans nos sociétés de plus en plus individualistes »⁴. Un facteur d'explication de la violence des usagers résiderait, selon un sociologue et chercheur au CNRS, Marc Lorient, dans le progressif épuisement de notre système de cohésion sociale⁵ : « L'affaiblissement de la cohésion sociale, et l'effacement des relations de proximité rendraient plus difficile le contrôle social de la violence et la régulation des comportements délinquants »⁶. La question du vivre-ensemble est pourtant peu évoquée dans les réponses alors même qu'elle paraît importante pour la question qui nous intéresse. Les comportements des usagers se sont diversifiés et « l'interconnaissance propre à une société locale où la civilité allait de soi a laissé la place à un éclatement des usages et à la perte de normes partagées »⁷. Or, la bibliothèque est précisément l'un des lieux dans lequel doivent vivre ensemble des individus autonomes. Cette montée de l'individualisation et, par là même, de l'autonomie n'a pas été, selon le sociologue François de Singly, l'objet d'une

¹ Réponse n°51 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

² Réponse n°26 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

³ Entretien avec Carole Duguy à la bibliothèque municipale de Lyon Part-Dieu le 16 juillet 2014.

⁴ Réponse n°25 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁵ Le triomphe des mal-élevés. *Le Point*, n°2183, 17 juillet 2014, p. 42-55.

⁶ MOREAU, Sarah, GUYOT, Sandrine. *Op. cit.*, p. 12.

⁷ *Ibid.*

réflexion collective alors même qu'elle est à l'origine de ce qu'on appelle « la crise de la civilité »¹.

Cette notion de civilité est importante car un certain nombre de répondants expliquent la violence des usagers par un manque de savoir-vivre d'éducation et donc de civilité². Nous serions pris dans ce que Norbert Elias aurait appelé une crise de dé-civilisation c'est-à-dire une perte progressive de la capacité des individus à intérioriser leurs émotions et à contrôler leurs pulsions³. Désormais, l'insolence se serait retournée en valeur contre la politesse traditionnelle « dont le défaut était d'être d'origine supérieure, d'où l'assimilation entre bonnes manières et manières bourgeoises »⁴. L'impolitesse traduirait désormais selon Claude Habib « une saine énergie contestataire et l'allergie croissante à l'ordre quel qu'il soit »⁵. Le propos de Claude Habib est intéressant car il est possible que cet ordre soit d'autant plus contestable qu'il émanerait d'institutions publiques « qui peuvent le plus être soupçonnées d'entretenir une nostalgie de l'ordre ancien »⁶. Nous reviendrons plus loin sur la problématique de la bibliothèque en tant qu'institution.

La bibliothèque sur son territoire : la problématique des banlieues

Les phénomènes de violence dans les bibliothèques situées en banlieues et zones urbaines dites sensibles présentent des particularités étudiées, à l'échelle du réseau de Plaine Commune par le sociologue Denis Merklen dans son ouvrage, *Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques?*⁷. La violence s'y exprime de plusieurs manières : elle est dirigée contre les personnels mais également, dans de très nombreux cas, contre les bâtiments dont les incendies constituent la manifestation la plus spectaculaire. Les phénomènes de violence y sont bien souvent liés au public jeune voire très jeune. Les répondants travaillant dans ce type de bibliothèque font bien souvent référence à la situation sociale et économique du quartier dans lequel est implantée la bibliothèque pour expliquer les incidents. Ainsi, à la question « Pensez-vous que la situation soit la même dans les autres bibliothèques ? » beaucoup opèrent une corrélation entre violence et bibliothèque en zone urbaine sensible : « Certainement en banlieue parisienne »⁸, « dans beaucoup de quartier difficiles, sans doute »⁹, « non certainement cela dépend du niveau socio-économique du quartier »¹⁰, « dans certains quartiers aux conditions socio-économiques difficiles oui »¹¹, « une bibliothèque installée dans un quartier

¹ INSCHAUSPE, Irène, FAYNER, Elsa, LÉBOURCQ, Sébastien. Les Français au bord de la crise nerf. *Le Point*, 19 septembre 2003. Disponible sur le web : <<http://www.lepoint.fr/actualites-societe/2007-01-18/les-francais-au-bord-de-la-crise-de-nerf/920/0/40625>> [consulté le 16 décembre 2014].

² Réponse n°11 et n°14 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

³ HABIB, Claude (dir.), RAYNAUD, Philippe (dir.). *Op. Cit.*, p. 27.

⁴ INSCHAUSPE, Irène, FAYNER, Elsa, LÉBOURCQ, Sébastien. *Op. Cit.*

⁵ HABIB, Claude (dir.), RAYNAUD, Philippe (dir.). *Op. Cit.*, p. 73.

⁶ *Ibid.*

⁷ MERKLEN, Denis. *Op. cit.*, p. 130.

⁸ Réponse n°6 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁹ Réponse n°9 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

¹⁰ Réponse n°26 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

¹¹ Réponse n°27 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

en difficultés aura logiquement davantage de difficultés à gérer »¹. Denis Merklen constate que de nombreux professionnels lient la violence à la pauvreté : les « actes de violence sont interprétés comme le résultat d'une dégradation générale et accélérée de la situation sociale de la population des quartiers »².

Il est vrai que la place de la bibliothèque en quartier sensible est ambivalente. Elle est à la fois un équipement apprécié par une majorité d'habitants du quartier comme l'est, par exemple, la Petite Bibliothèque Ronde située dans une zone urbaine sensible de Clamart :

Cette bibliothèque est extrêmement importante pour la cité. Elle a vraiment une place à part dans le paysage. Les habitants l'ont défendue [la bibliothèque était menacée de fermeture en 2007]. Ils y sont vraiment très attachés et on est cœur de la cité. Si tu fais un Google maps, que tu regardes, on est vraiment au cœur de la cité, au cœur de tous les chemins piétonniers³.

Mais la bibliothèque de quartier sensible est également la marque architecturale, dans le paysage urbain, de l'intervention de l'État, parfois perçue négativement par certains habitants de ces quartiers. Les violences seraient donc la traduction du difficile positionnement de la bibliothèque dans la cité. Elles donneraient à voir « la difficulté à mettre en place des dispositifs de la politique culturelle au sein du territoire des classes populaires » et mettraient en évidence « les résistances que l'État peut susciter dès lors que son action est perçue comme une intervention en territoire étranger »⁴.

Les interventions de l'État auraient un effet pervers, celui d'enfermer les populations dans les quartiers. Dans l'une de ses interventions faite en 2005 sur Bibliofr suite à l'incendie de plusieurs bibliothèques en France, Dominique Lahary rapportait les propos d'un éducateur tourquennois selon lequel il fallait éviter absolument d'enfermer les jeunes dans les cités et qu'il ne fallait donc pas y mettre, entre autres, de bibliothèques⁵. Dès lors que l'intervention de l'État procède par l'enfermement des usagers, le rapport aux services publics « ne peut être qu'un espace d'affrontement »⁶. Cette intervention étatique qui se veut adaptée « aux quartiers sensibles » découlerait de plus, selon la sociologue Yasmine Siblot, « d'une perception tronquée des rapports entre habitants et services publics »⁷ et contribuerait à une vision misérabiliste et alarmiste des habitants de ces quartiers. Denis Merklen constatait que « quand on demande aux bibliothécaires de nous décrire le quartier, ils le font sous l'angle de la violence, de la pauvreté, d'un espace dégradé, où de nombreuses nationalités et origines se côtoient »⁸. Aussi ne conviendrait-il pas de se demander, à ce stade, si le public posant problème dans

¹ Réponse n°57 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

² MERKLEN, Denis. *Op. cit.*, p. 206.

³ Entretien avec Marion Moulin, directrice de la Petite Bibliothèque Ronde, le 12 novembre 2014.

⁴ MERKLEN, Denis. *Op. cit.*, p. 12.

⁵ LAHARY, Dominique. Des bibliothèques aussi ont brûlé. In : Blog de Dominique Lahary [en ligne]. 17 novembre 2005. Disponible sur le web : <<http://www.lahary.fr/pro/2005/biblio-fr-violences-urbaines-1.htm>> [consulté le 16 décembre 2014].

⁶ ROSENBERG, Suzanne, CARREL, Marion. *Op. cit.*, p. 90.

⁷ SIBLOT, Yasmine. « Adapter » les services publics aux habitants des « quartiers difficiles ». *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°159, 2005, p. 70-87. Disponible sur le web : <<http://www.cairn.info/revue-actes-de-la-recherche-en-sciences-sociales-2005-4-page-70.htm>> [consulté le 16 décembre 2014].

⁸ MERKLEN, Denis. *Op. cit.*, p. 211.

ces bibliothèques ne s'en tiendrait inconsciemment pas au rôle qu'on lui a assigné ?

Certaines réponses permettent toutefois de nuancer la corrélation entre violences et quartiers sensibles. Un répondant explique, au contraire, que les phénomènes de violence sont moindres dans les bibliothèques de quartiers « même ceux réputés plus difficiles », qu'à la bibliothèque centrale : « Le manque de proximité et l'anonymat favorisent les attitudes consuméristes, individualistes et inciviles »¹.

En ce qui concerne le public jeune, des explications particulières semblent être à l'œuvre.

Les jeunes : des explications spécifiques

Comme nous l'avons vu plus haut, les jeunes constituent un public bien identifié par les professionnels. Pour autant, ces derniers peinent parfois à trouver des solutions aux problèmes rencontrés avec eux. Les explications qu'ils donnent quant à la violence de ce public méritaient d'être traitées à part. Denis Merklen le constatait, « les "jeunes" n'apparaissent dans le discours [des bibliothécaires] qu'au moment de l'évocation des violences, à la fois dans la bibliothèque et à l'échelle du quartier. La jeunesse est alors irrémédiablement associée à la violence de la délinquance, de la drogue, des bagarres, des altercations verbales, des menaces, des insultes »². Selon, Adil Jazouli, sociologue spécialiste du problème des banlieues, « les problèmes posés par cette tranche d'âge sont, d'abord et avant tout, le reflet et le miroir grossissant des difficultés du monde des adultes à propos des normes, des règles, des espaces d'écoute et d'échange ainsi que des perspectives offertes à cette jeunesse populaire en herbe. La difficulté des relations sociales et éducatives avec cette tranche d'âge provient à la fois d'un manque de formation des acteurs professionnels et d'une certaine fatigue des familles concernées, de même que la faiblesse des réponses en terme d'action publique et durable engendre une incapacité collective à générer des initiatives et des projets qui associent le partenariat le plus large entre acteurs professionnels et associatifs en particulier »³.

Les explications concernant la violence des jeunes recourent en partie les explications ci-dessus. Ainsi « si les jeunes sont violents, c'est d'abord parce que l'environnement dans lequel ils évoluent l'est aussi »⁴. La violence, affirment certains répondants, serait également due à une perte d'autorité parentale⁵. Pour certains professionnels, rapporte Denis Merklen, cette perte d'autorité des parents serait « liée à l'origine ethnico-culturelle des parents, au chômage et à la pauvreté, qui minent l'estime sociale des adultes »⁶ renvoyant aux causes sociétales exposées précédemment. D'autres questionnés signalent également le désœuvrement et

¹ Réponse n°51 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

² MERKLEN, Denis. *Op. cit.*, p. 211.

³ BELLANGER, Marie-Claude. *Op. Cit.*

⁴ GEORGE, Marie-Noëlle. *Op. Cit.*

⁵ Réponse n°36, 37 à 38 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁶ MERKLEN, Denis. *Op. cit.*, p. 206.

l'ennui des jeunes dont certains sont déscolarisés : « C'est une peu une génération "no future" »¹.

Par d'autres répondants, les conflits avec les jeunes sont inscrits dans le cadre des rapports intergénérationnels (« les anciens oublient qu'ils ont été jeunes »²). Les jeunes critiquent l'autorité, la défient, l'ignorent. Lors des incidents rencontrés avec les jeunes, plusieurs agents signalent l'effet d'entraînement et de groupe³. Par ailleurs, Denis Merklen signale l'absence, également constatée lors de mon travail, de mention des violences domestiques qui « poussent les jeunes à investir l'espace public »⁴. Un répondant signale enfin la promiscuité dans laquelle vivent certains adolescents qui : « traînent dehors ou à la bibliothèque car chez eux il n'y a pas assez d'espace d'intimité. Souvent ils partagent leur chambre avec des frères et sœurs »⁵.

Ces éléments d'explication externes cernés, il convient de se pencher sur le rôle de la bibliothèque dans les phénomènes de violence. Une des questions portait sur la possible responsabilité de la bibliothèque dans le déclenchement des incidents rapportés.

LA BIBLIOTHEQUE FAUTIVE ?

Pour une vingtaine de répondants, l'établissement d'exercice ne peut-être fautif. « La violence est le fait de celui qui l'exerce et n'est jamais justifiable »⁶. Selon un répondant, « ce problème n'est pas le fait de la bibliothèque en elle-même. C'est un problème bien plus global, à l'échelle d'une ville, d'une société »⁷. La violence proviendrait de l'extérieur de la bibliothèque qui n'en serait que le réceptacle et les agents, des victimes. Il convient cependant de pousser plus loin l'analyse. Certains éléments sont en effet pointés qui relèvent de la responsabilité de la bibliothèque. Les services publics ont été l'objet d'analyses montrant comment ils peuvent, eux aussi, émettre de la violence. Pour l'économiste du travail Francis Ginsbourger, le terme de risques psycho-sociaux (RPS) cacherait une lacune en ce qui concerne la réflexion sur les organisations⁸. Ces dernières porteraient en effet en elles les conditions de la violence.

La bibliothèque en tant que service public

Les conflits « viennent mettre en évidence que cet équipement [la bibliothèque] perçu comme "le plus emblématique de la République", apparemment neutre et ouvert, n'a rien d'impartial. Ils viennent montrer aussi par assimilation les alliances qui rendent solidaires les institutions (comme l'école, les

¹ Réponse n°59 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

² Réponse n°29 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

³ Réponse n°23, n°37 et n°49 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁴ MERKLEN, Denis. *Op. cit.*, p. 207.

⁵ Réponse n°59 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁶ Réponse n°12 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁷ Réponse n°58 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁸ GINSBOURGER, Francis. Le concept d'organisation à l'ère des services : tensions dans les services publics. *Cadres-CFDT*, n°428, mars 2008, p. 19-25. Disponible sur le web : http://90plan.ovh.net/~afresc/IMG/pdf/Le_concept_d_organisation.pdf [consulté le 16 décembre 2014].

services sociaux et du logement, la police et la bibliothèque) »¹. Denis Merklen note en effet que les bibliothécaires comprennent que l'on puisse assimiler la bibliothèque à l'école : « L'une et l'autre souffrent des conséquences de la violence qu'elles (ou leurs personnels) exercent sur les élèves et les usagers »². Selon un répondant, « ce n'est pas les bibliothécaires qui sont attaqués mais le service public plus globalement »³. Pour Denis Merklen, les « manquements à l'ordre » constitueraient un questionnement de celui-ci, « ces moqueries [...] des critiques de l'autorité, ces bruits [...] un refus de croire dans la valeur d'une hiérarchie imposée par l'État entre le personnel des institutions (qui contrôle les ressources dont les gens ont besoin) et les habitants qui doivent s'y soumettre »⁴.

En effet, « la fréquence des relations de guichet est souvent représentée comme symbolisant une situation de domination ou de dépendance à l'égard des institutions »⁵. Sans que la bibliothèque constitue un passage obligé dans une vie, on peut imaginer que des personnes contraintes de fréquenter régulièrement des services publics dispensant, par exemple, une aide matérielle soient conditionnées à réagir plus vivement si elles rencontrent régulièrement des dysfonctionnements aux guichets. Selon un répondant, un incident avec un usager peut être la résultante « d'une suite de dysfonctionnements organisationnels ou informatiques vécus par le même usager »⁶.

Le manque de moyens humains, les coupes budgétaires que connaissent certains services publics et auxquels les bibliothèques n'échappent pas prédisposeraient « les travailleurs à créer eux-mêmes un climat d'agressivité avec le public »⁷. Un répondant me racontait ainsi une période difficile pour des raisons, entre autres, d'effectifs :

En 2013 pour des raisons d'effectifs, d'évolution des missions et d'augmentation de la fréquentation, notre équipe a connu pour chaque agent un taux de 80% de service public [de temps passé au public] ce qui nous a exposés d'autant plus à la tension générée parfois avec les usagers et à la difficulté de chacun à assurer le reste de ses missions⁸.

L'organisation de nos services publics serait de plus un cadre de travail peu propice à l'épanouissement des agents. Un des problèmes serait notamment lié au découpage du travail. Les « tâches élémentaires » seraient effectuées par un personnel peu qualifié, bien souvent en première ligne et dont les compétences seraient peu prises en compte dans les changements organisationnels⁹ ce qui contribuerait à les placer dans une position parfois difficile vis-à-vis de l'usager. Par ailleurs la forte hiérarchisation pénaliserait les initiatives plutôt qu'elle ne les

¹ MERKLEN, Denis. *Op. cit.*, p. 34.

² MERKLEN, Denis. *Op. cit.*, p. 18.

³ Réponse n°7 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁴ MERKLEN, Denis. *Op. cit.*, p. 215.

⁵ SIBLOT, Yasmine. « Adapter » les services... *Op. cit.*

⁶ Réponse n°46 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁷ MOREAU, Sarah, GUYOT, Sandrine. *Op. cit.*, p. 23.

⁸ Réponse n°32 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁹ GINSBOURGER, Francis. *Des services publics face aux violences, op. cit.*, p. 94.

encouragerait¹. Or, il semble acté « qu'une organisation de travail rigide [...] favorise la survenue d'agressions contre les salariés »².

La bibliothèque, décalcomanie du privé ?

Des méthodes issues du privé et du monde de l'entreprise telles que la contractualisation, ou les économies d'échelles destinées à améliorer l'efficacité et l'efficacité de l'organisation ont été calquées sur les organisations publiques³. Or, selon Francis Ginsbourger, « il ne va pas de soi la manière de gérer le travail public comme dans l'industrie, c'est à dire comme un coût et une ressource parmi d'autres, plutôt que comme une source de valeur »⁴. Les conséquences auraient donc été néfastes. Les services publics présenteraient des spécificités rendant impossible l'importation des schémas du privé au secteur des services. Si les explications données par les questionnés ne font pas appel à ces problématiques, il convient néanmoins de les évoquer mais également de questionner leur absence dans les réponses. La bibliothèque est-elle peu touchée par ces évolutions ? Les agents n'ont-ils pas conscience de la corrélation possible entre ces problématiques et la violence qu'ils ressentent de la part de certains usagers ? Ces mutations auraient pourtant eu des conséquences multiples.

L'organisation du travail

Une répondante fait cette remarque : « Parlez-en à votre postière ou à la dame de la CAF : elle trouve que les gens l'agressent ? Et pourtant, de quel côté est la violence quand elle renvoie le dossier d'une personne qui aura perdu sa demi-journée parce qu'il manque une photocopie qu'elle n'a pas demandée et qui ne servira à rien ? »⁵. Depuis les années 2000, l'organisation du travail a évolué vers la spécialisation d'une partie des activités « en fonction d'une logique fonctionnelle (accueil téléphonique, accueil au guichet, liquidation) liée à la nature des artefacts qui règlent le contact avec le public (plates-forme, borne, guichet, ordinateur) »⁶. Il en résulterait une certaine imperméabilité des tâches et un déficit de communication dans les organisations. Par ailleurs, des rôles parfois mal définis, ou flous entre les acteurs de l'organisation dilueraient les responsabilités et altéreraient la qualité de service auprès des usagers, les rendant potentiellement agressifs. La bibliothèque se retrouve-t-elle dans ces constats ? Difficile à dire. Il faudra néanmoins s'intéresser à ces points en cas de problèmes répétés avec les usagers.

Les relations entre agents et usagers : standardisation versus personnalisation des services.

Les méthodes importées du privé auraient également eu des conséquences sur les relations entre agents et usagers.

¹ ROSENBERG, Suzanne, CARREL, Marion. *Op. cit.*, p. 23.

² MOREAU, Sarah, GUYOT, Sandrine. *Op. cit.*, p. 18.

³ *Ibid.*

⁴ GINSBOURGER, Francis. *Des services publics face aux violences*, *op. cit.*, p. 22.

⁵ Réponse n°8 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁶ WELLER, Jean-Marc. *Op. cit.*

Pour Francis Ginsbourger, « une rationalisation organisationnelle et gestionnaire de type industrialiste organise les relations entre agents et usagers de sorte qu'elles sont sources de tensions, de blocages, d'usure et finalement de violence »¹. La relation avec l'utilisateur aurait été progressivement formatée notamment grâce à l'informatique. La rationalisation des tâches aurait « réduit les lieux et les temps d'écoute des usagers et de leurs attentes, elle [aurait] détruit les relations interpersonnelles tissées en marge des relations théoriquement anonymes »².

Par ailleurs, les modes de gestion basés sur « l'orientation client » auraient été adoptés par les services publics et auraient participé à la transformation de la relation de service mettant « l'utilisateur dans une position d'exiger ce que l'entreprise lui fait valoir, de comparer et d'user de sa liberté de choix pour mettre en avant ses besoins spécifiques »³. Rappelons-nous ici les remarques de certains répondants : « la médiathèque est un service public et [ils] estiment qu'elle leur "appartient" »⁴.

La personnalisation des services serait, selon Francis Ginsbourger, un défi à peu près relevé par les services marchands qui spécialisent et segmentent leurs prestations selon les clients⁵. Cette démarche ne serait en revanche pas compatible avec les services publics fondés sur les principes d'égalité de traitement et d'indivisibilité : « Ce sont dès lors sur les agents que repose la tâche de tenter de concilier standardisation et personnalisation du service »⁶. Cette standardisation serait d'ailleurs incompatible avec la diversité des usages et des usagers⁷. Encore une fois, la bibliothèque n'est pas la CAF ou le Pôle emploi et n'a probablement pas atteint ce stade de standardisation et de rationalisation de sa relation à l'utilisateur. Il convient, malgré tout, de prêter attention à ces points alors que les collectivités se lancent, par exemple, depuis quelques années, dans des démarches qualité et tentent de normaliser et d'aligner le fonctionnement des différents services publics proposés à leurs administrés.

Par ailleurs, l'observation des agents en contact avec le public montre que, « dès lors qu'un travail plus complexe est requis, les agents sont conduits à devoir inventer des stratégies d'ajustement fragiles et compliquées »⁸. Les usagers sont alors susceptibles d'utiliser ces failles potentielles qui sont également parfois visibles dans le fonctionnement de l'organisation. Un répondant évoque le « manque de clarté et de lisibilité des règles et de leurs assouplissements qui entraînent des réponses et des positions contradictoires selon le seuil de tolérance de chacun (on donne le bâton pour se faire battre) »⁹.

Interroger la bibliothèque en tant qu'organisation n'est pas suffisant. Il faut également s'y intéresser en tant qu'institution culturelle.

¹ GINSBOURGER, Francis. *Des services publics face aux violences*, op. cit., p. 13.

² GINSBOURGER, Francis. *Des services publics face aux violences*, op. cit., p. 31.

³ MOREAU, Sarah, GUYOT, Sandrine. *Op. cit.*, p. 18.

⁴ Réponse n°19 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁵ *Ibid.*

⁶ *Ibid.*

⁷ MOREAU, Sarah, GUYOT, Sandrine. *Op. cit.*, p. 19.

⁸ WELLER, Jean-Marc. *Op. cit.*

⁹ Réponse n°51 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

La bibliothèque en tant qu'institution culturelle

Plusieurs répondants soulignent certains points qui pourraient expliquer des phénomènes de violence et relevant de la responsabilité de la bibliothèque elle-même.

Quelques-uns évoquent la question des espaces. La violence serait notamment due à « un espace unique qui doit tout faire, pour tout le monde »¹. Selon un répondant, les « lieux [ne sont] pas toujours favorables à bien accueillir les publics »². Un autre évoque un mauvais agencement des locaux, aussi bien internes que publics :

Les locaux sont très mal agencés, aucun bureau personnel n'est disponible, tous les postes informatiques sont partagés, aucune insonorisation, mauvaise ventilation, deux niveaux, entassement fréquent des documents en arrivage, passages trop étroits, impression d'être "les uns sur les autres" toute la journée [...] Le fonctionnel a été souvent sacrifié au profit de l'esthétique. Le futur rarement prévu (NTIC, développement des animations, vieillissement des personnels qui aspirent à davantage de confort dans les conditions de travail...) ³.

Les services et les collections sont cités, mais de manière très minoritaire. Carole Duguay évoquait, lors de notre entretien, la vétusté du matériel informatique qui pouvait influencer sur la disponibilité du parc informatique et donc sur les réactions des usagers⁴. Une personne évoque l'inadaptation des services et des collections proposées : « Pour la plupart, le temps de loisirs est consacré aux écrans, il est nécessaire de développer des propositions en lien avec ces pratiques »⁵. Lorsque j'évoquais avec Marion Moulin les causes probables du vandalisme que la Petite Bibliothèque Ronde avait subi celle-ci me signalait :

A priori c'est plutôt des enfants de 10-12 ans [les auteurs du vandalisme], nous proposons une offre 0-12 ans donc on arrive au bout de ce qu'on peut leur proposer et il n'y a pas forcément d'autre lieu pour eux autour [...] La bibliothèque municipale est un peu plus éloignée. Ce n'est pas tout à fait les mêmes conditions d'accueil. À la bibliothèque municipale il y a un vigile à l'entrée et des caméras⁶.

La question des collections est effectivement importante et mérite d'être abordée. Claude Poissenot constate « un décalage fréquent entre les choix de collection des professionnels s'adressant à un utilisateur abstrait [ou idéal ?] et les demandes réelles des catégories populaires qui n'y retrouvent guère de leurs références familières »⁷.

¹ Réponse n°29 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

² Réponse n°9 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

³ Réponse n°4 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁴ Entretien avec Carole Duguay à la bibliothèque municipale de Lyon Part-Dieu le 16 juillet 2014.

⁵ Réponse n°27 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁶ Entretien avec Marion Moulin, directrice de la Petite Bibliothèque Ronde, le 12 novembre 2014.

⁷ POISSENOT, Claude. Les bibliothèques sont le lieu de socialisation des solitudes. In : *Site Aprilés* [en ligne]. s.d. Disponible sur le web : <http://www.apriles.net/index.php?option=com_content&task=view&id=433&Itemid=93> [consulté le 16 décembre 2014].

Enfin, la bibliothèque continue à être perçue comme « un temple de l'écrit dont la maîtrise est exigée comme seule voie pour l'intégration politique et pour l'intégration sociale mais qui porte en elle un instrument de sanction ou de disqualification »¹. Un répondant évoque ainsi « la distance culturelle » entre certains usagers, notamment les jeunes, et leur bibliothèque² : « Le lien jeunes-professionnels s'établit au sein d'une structure dont ils ont des difficultés à s'approprier les contenus (livres en majorité) »³. En ce sens la bibliothèque peut, elle aussi, émettre de la violence. Denis Merklen lors de son étude a demandé aux bibliothécaires « Pensez-vous que la bibliothèque peut être source de violence, que la bibliothèque peut faire violence à quelqu'un ? ». Le sociologue signale qu'environ un tiers des bibliothécaires a répondu positivement en établissant un lien entre « la violence » et « la culture », « le livre » ou « les classiques »⁴. Selon Claude Poissenot, « la démocratisation de la culture [serait] plus opérante dans les grandes surfaces que dans les bibliothèques »⁵. Pire encore, la politique générale des bibliothèques et celle de la lecture publique ne bénéficiant qu'à une partie des classes moyennes, on assisterait, selon Abdelwahed Allouche, à une privatisation de l'espace public⁶.

La bibliothèque ne constitue donc pas uniquement un réceptacle de la violence des usagers. Elle aussi, en tant qu'organisation, service public mais également institution culturelle émet de la violence. Cette violence s'exerce contre ses usagers lorsque l'organisation, l'offre, les services et les locaux sont inadaptés. Il est nécessaire de prendre conscience de ces problématiques lorsque l'on s'interroge sur la violence dans nos services publics. Sur les bibliothèques de banlieues Denis Merklen remarquait :

Il est beaucoup plus simple de penser cette distance entre l'institution et sa cible comme un problème d'intégration des populations venues d'un ailleurs culturel. De même qu'il est beaucoup plus simple de penser la question sociale en termes d'intégration des étrangers aux valeurs et aux pratiques culturelles françaises. C'est, en tout cas, plus simple que de penser le phénomène migratoire et les conséquences des politiques de logement social, au sein d'une question sociale plus vaste de laquelle les institutions sont parties prenantes. La dimension culturelle occulte et reconfigure les problèmes sociaux⁷.

Cette remarque invite, nous le verrons plus loin, à réinterroger les missions des bibliothèques.

Pour que le panorama des causes soit complet, il faut, dans un dernier temps, se pencher sur le rôle des agents dans les phénomènes de violence.

¹ MERKLEN, Denis. *Op. cit.*, p. 18.

² Réponse n°57 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

³ Réponse n°27 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁴ MERKLEN, Denis. *Op. cit.*, p. 121.

⁵ POISSENOT, Claude. *Op. cit.*

⁶ ALLOUCHE, Abdelwahed. *Op. cit.*

⁷ MERKLEN, Denis. *Op. cit.*, p. 203.

LE ROLE DES AGENTS

On a vu plus haut que certaines personnes renomment ou remplacent le terme de violence dans leurs réponses. Conflit est l'un des termes employés. Il suppose qu'il y a au moins deux acteurs dans la relation à l'utilisateur. Aussi est-il nécessaire d'évoquer le rôle des agents dans les causes possibles de la violence.

Un métier à risque ?

Les bibliothèques seraient potentiellement un cadre de travail à risque. 49% des personnes travaillant dans les secteurs du commerce et des services non marchands, administrations et services publics, se déclareraient en effet « très » ou « assez exposées »¹. Au-delà du seul cadre de la bibliothèque, les études et enquêtes permettent de définir des profils « à risque ». Le fait de travailler en horaires décalés serait ainsi un facteur aggravant². Par ailleurs, les femmes sont plus nombreuses (1 femme sur 4) à déclarer avoir été victimes d'agressions verbales et physiques que les hommes (2 sur 10)³. Pourtant, la majorité des enquêtes suggère qu'hommes et femmes seraient également exposés à la violence⁴. Les femmes déclareraient donc plus les incidents. Cela ne signifie pas pour autant que l'impact soit moins important chez les hommes que chez les femmes.

Un répondant signale que sa hiérarchie, pour expliquer les incidents que rencontraient alors les personnels, avait mis en avant la jeunesse de l'équipe alors composée d'agents entre 25 et 30 ans ce « qui était clairement une façon de nier les raisons profondes de cette violence »⁵. Sans en faire l'explication unique, il semblerait effectivement que l'âge des salariés joue. Certaines études font ainsi apparaître une « augmentation significative des cas de violence rapportés, selon le sexe et le niveau d'expérience professionnelle des victimes »⁶. Les employés ayant peu d'expérience seraient plus exposés à des actes de violence que des employés plus âgés et/ou plus expérimentés.

Parcours et origine sociale des agents

François Dubet fait de la distance sociale entre élèves et professeurs l'une des raisons de la violence à l'école⁷. Cette distance serait en partie due à la féminisation du corps enseignant : « L'accès massif des classes populaires au primaire, au collège et même au-delà, puis le recrutement de plus en plus fréquent de femmes diplômées sont à l'origine de la rupture »⁸. Effectivement, la ville de Paris, ayant lancé une enquête sur la violence et les incivilités dans ses établissements culturels se pose la question : un nombre moins important de femmes dans les effectifs ferait-il changer le nombre d'agressions ?⁹. Un répondant

¹ DORIAC, Martine. *Op. cit.*

² *Ibid.*

³ BUÉ, J., SANDRET, N. *Op. cit.*

⁴ MOREAU, Sarah, GUYOT, Sandrine. *Op. cit.*, p. 11.

⁵ Réponse n°58 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁶ *Ibid.*

⁷ MERKLEN, Denis. *Op. cit.*, p. 82.

⁸ *Ibid.*

⁹ Note sur les incivilités dans les établissements culturels parisiens fournie par la ville de Paris.

signale des insultes à caractère misogyne¹. De plus, on l'a vu plus haut, les femmes sont plus nombreuses à déclarer avoir été victimes d'agressions verbales ou physiques dans le cadre de leur travail.

Selon Denis Merklen, tout dans l'attitude des bibliothécaires « conduit à asseoir dans [sa] problématique la question de la distance sociale ». Cette dernière pourrait être une des causes probables, comme à l'école, des phénomènes de violence dans la mesure où le même mouvement est observable, de professionnels de plus ou plus diplômés et ayant suivi un long cursus de formation. Dans le cas des banlieues étudiées par Denis Merklen, ce phénomène éloigne les bibliothécaires « de l'univers culturel des quartiers et les rapproche de l'univers de l'école »². Il est logique de penser qu'une telle remarque pourrait s'appliquer à l'ensemble des bibliothèques quelle que soit leur situation géographique. Un répondant fait remarquer que les bibliothécaires représentent « sans doute le monde des inclus »³. Cette remarque renvoie ici à la question du « rapport complexe des classes populaires avec les cadres diplômés des institutions publiques »⁴.

Bien que les professionnels des bibliothèques soient effectivement de plus en plus diplômés, il reste encore des « agents publics assez représentatifs des couches moyennes salariées, disposant de revenus modestes mais d'emplois à peu près stables, peu reconnus par leurs propres institutions » observe Pierre Strobel⁵. « Proches socialement de leur public, les agents d'exécution des services publics ne se sentent pas forcément solidaires des usagers auxquels ils ont affaire »⁶. « Dans l'espace social qui les rapproche et les sépare en même temps, peuvent se construire tantôt des relations de solidarité, tantôt – et ce risque n'est pas négligeable – des réflexes de refus de l'altérité, de rejet mutuel, de soupçon »⁷. Cette constatation invite à s'intéresser aux questions de formation des agents ainsi qu'à l'accueil fait aux usagers.

L'évolution des métiers

Un métier en mutation

Les agents auraient été confrontés depuis plusieurs années à une exigence de polyvalence accrue, engendrant une crise des rôles professionnels⁸. Certains auraient les ressources nécessaires pour y faire face, tandis que d'autres « sont détenteurs d'une expérience plus figée et sont peu préparés à une activité à "prescription multiple" »⁹. Dans le cas des bibliothécaires, au sens générique du

¹ Réponse n°58 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

² MERKLEN, Denis. *Op. cit.*, p. 82.

³ Réponse n°35 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁴ MERKLEN, Denis. *Op. cit.*, p. 17.

⁵ CAZZI, Andrea. Présence et représentation des usagers aux guichets des caisses d'Allocations familiales. *Informations sociales*, n°158, 2010, p. 112-120. Disponible sur le web : http://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=INSO_158_0112 [consulté le 16 décembre 2014].

⁶ ROSENBERG, Suzanne, CARREL, Marion. *Op. cit.*, p. 96.

⁷ CAZZI, Andrea. *Op. cit.*

⁸ MOREAU, Sarah, GUYOT, Sandrine. *Op. cit.*, p. 21.

⁹ GINSBOURGER, Francis. Les services publics face à la violence. *Libération*. 7 avril 2010. Disponible sur le web : http://www.liberation.fr/societe/2010/04/07/les-services-publics-face-a-la-violence_619447 [consulté le 16 décembre 2014].

terme, des questionnements spécifiques sont également à l'œuvre. Selon un répondant, les phénomènes de violence sont une des conséquences d'une « défaillance de culture d'établissement : la mutation de notre métier et les besoins des publics ne sont pas réfléchis de manière suffisamment approfondie et collective »¹. Le métier de bibliothécaire évolue, autant que les besoins des publics. Questions et problématiques apparaissent : quelle place pour la médiation par rapport au « cœur de métier » constitué encore largement par les collections, quels nouveaux services, quelle place pour le numérique ? Enfin, les bibliothécaires ont le sentiment « d'une indifférence culturelle vis-à-vis du livre ce qui atteint directement leur principale source de légitimité » et « dévalue leur mission »². Tous les agents ne sont pas égaux en termes de capacité d'adaptation à ces évolutions. Selon un répondant, « la technicité avance si vite que le personnel n'a pas le temps d'être formé, d'où clash [avec les usagers] »³.

La question de l'accueil est donc à considérer.

L'accueil, nouveau cœur de métier ?

La progressive complexification des services et l'apparition de l'accueil comme une dimension à part entière du travail des agents, provoqueraient des difficultés à accueillir le public.

Les agents voient apparaître dans leur travail une dimension civile distincte des autres dimensions et qui s'en autonomise : celle qui consiste à composer avec la diversité des usagers et des usages. Mais la civilité repose beaucoup sur les agents dont certains ne parviennent pas à concilier toutes les dimensions de leur travail ce qui peut créer des tensions avec les usagers⁴.

Analysant la situation dans les caisses de sécurité sociale, Jean-Marc Weller remarque que « jusque dans les années 2000, l'accès aux postes réputés plus exposés, au guichet ou au domicile des assurés, était réservé à un corps de techniciens les plus qualifiés, c'est-à-dire forts de leur connaissance du droit de la Sécurité sociale »⁵. Nic Diamant, dans son ouvrage consacré à l'accueil en bibliothèque, remarque qu'aujourd'hui, « si le service public est porteur d'image positive, le métier d'accueil n'est pas reconnu, identifié ou spécifié [...] Or, travailler en situation d'accueil, comme toute situation de travail, réclame bien une formation, s'appuie sur des compétences techniques et relationnelles »⁶. De nombreux répondants signalent donc la nécessité de former les agents sur ces questions. La question du recrutement est ainsi soulevée :

Si déjà on arrêta de recruter des personnes qui n'aiment pas le public et les reclassements médicaux en bibliothèque, on aurait des profils de postes plus adéquats avec la fonction d'accueil⁷.

¹ Réponse n°51 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

² MERKLEN, Denis. *Op. cit.*, p. 196.

³ Réponse n°54 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁴ GINSBOURGER, Francis. *Des services publics face aux violences*, *op. cit.*, p. 113.

⁵ WELLER, Jean-Marc. *Op. cit.*

⁶ MUNSCH, Lucie. *Approches de l'accueil en bibliothèques municipales : techniques, postures, évaluation*. Mémoire d'études DCB. Villeurbanne : Enssib, janvier 2013. Disponible sur le web : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60379-approches-de-l-accueil-en-bibliotheques-municipales-techniques-postures-evaluation.pdf> [consulté le 16 décembre 2014].

⁷ Réponse n°11 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

La question du comportement des agents mérite donc d'être posée.

Un comportement inadéquat ?

Plusieurs répondants signalent que certains de leurs collègues sont régulièrement agressés¹. Gabriel Lacroix, directeur adjoint des bibliothèques d'Argenteuil, me racontait comment l'une de ses collègues avait régulièrement été prise pour cible par les jeunes :

J'ai eu, à un moment donné, des problèmes avec une collègue qu'on avait recruté sur le créneau, c'est là qu'on est responsable, des animations pour les classes maternelles et des petits [...] Et donc elle était bonne pour recevoir des classes maternelles mais elle avait peur des ados. Je la raccompagnais le soir à son bus et donc, inévitablement, tu sais que le jour où tu n'es pas pour la raccompagner à son bus ou un samedi ça va péter et c'est ce qui s'est passé. Et donc un jour elle s'est fait agresser [...] Les ados l'avait repérée comme quelqu'un qui avait peur. On voyait bien qu'elle n'était pas à l'aise [...] Pour nous c'était légitime de prendre quelqu'un qui s'occupe des maternelles [...] Je pense qu'il y a eu une erreur d'embauche.

Interrogeons-nous sur le comportement des agents, afin de comprendre dans quelle mesure ils peuvent potentiellement engendrer de la violence de la part des usagers. Selon un répondant, s'ajoute au fait que la bibliothèque soit perçue comme trop codifiée, « même si ce n'est pas représentatif de la majorité des bibliothécaires [...] un accueil non-adapté et de fait excluant². Un autre signale « la rigidité de certains collègue vis à vis de l'application du règlement »³. Enfin, l'attitude de certains agents, « trop zélée ou hostile peut amplifier un phénomène de violence »⁴. Yasmine Siblot, étudiant le comportement des agents au guichet constate deux postures : une attitude « tatillonne » d'agents « qui marquent ainsi leur refus de la proximité induite par les relations de guichet »⁵. Ces comportements seraient le fait d'employés issus de la classe moyenne et proches des publics « populaires » avec lesquels ils tenteraient d'instaurer une distance. À l'opposé, la sociologue remarque des agents « adoptant un mode de relations au guichet proche de relations de sociabilité de voisinage, accompagné par un assouplissement des règles »⁶. Ce type d'attitude serait le fait d'agents d'origine populaire et vivant ou ayant vécu en ville pour la plupart. Yasmine Siblot n'a pas étudié le profil des agents exerçant en institution culturelle qui pourrait s'avérer différent de celui des agents de La Poste, d'une préfecture ou d'une mairie. Néanmoins, ces constatations permettent de confirmer que les attitudes des agents induisent nécessairement un comportement de la part de l'utilisateur. Plus problématique encore, le sociologue Numa Murard notait, de la part d'agents de la CAF « un racisme social et ethnique affiché, une domination sans fard [dénotant] une tentation autoritaire, moralisante, culpabilisante et excluante »⁷. Ce type de comportement est également relevé par Denis Merklen. Certains

¹ Réponse n°3 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

² Réponse n°25 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

³ Réponse n°11 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁴ Réponse n°3 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁵ SIBLOT, Yasmine. « Adapter » les services... *Op. cit.*

⁶ SIBLOT, Yasmine. « Adapter » les services publics..., *Op. cit.*

⁷ CAIZZI, Andrea. *Op. cit.*

bibliothécaires, interrogés par le sociologue, signalent les comportements de quelques-uns de leurs collègues, vis-à-vis de certaines catégories d'usagers, « marqués par un certain racisme ou une condescendance jugée déplacée »¹.

Sans parler des comportements mentionnés ci-dessus, il est difficile d'être parfaitement neutre. Les agents exercent « une activité relationnelle pour laquelle il n'y a pas de norme prescrite. C'est pourquoi "l'équation personnelle" de chaque agent, ses "qualités naturelles" prennent une telle place »². Difficile, dans ces conditions, d'identifier un comportement idéal qui garantirait des relations paisibles à l'utilisateur.

La violence est donc explicable par un faisceau de causes qui sont d'ordre sociétal et culturel. Pour un répondant, la violence serait la marque d'une « bibliothèque insérée dans la cité »³ et donc, en prise avec son temps. Mais, les causes relèvent aussi, de la responsabilité de la bibliothèque elle-même et de ses agents. Ces facteurs d'explications sont plus ou moins intériorisés comme le prouvent les réponses au questionnaire. Les réactions agressives sont souvent perçues comme la résultante d'une violence irréversible portée par des individus voués à des comportements violents. Il n'y a pourtant pas de fatalité. Des solutions existent, qui font l'objet du prochain et dernier chapitre de ce mémoire d'études.

¹ MERKLEN, Denis. *Op. cit.*, p. 118.

² CAIZZI, Andrea. *Op. cit.*

³ Réponse n°28 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

QUELQUES PISTES DE SOLUTIONS

Dans la dernière partie du questionnaire, il était demandé aux agents de décrire les solutions mises en œuvre par leur collectivité et/ou leur établissement d'exercice pour remédier aux problèmes de violence rencontrés avec et entre les usagers. Il leur était également possible de suggérer des solutions à titre personnel. Je souhaitais déterminer si les pistes proposées par les agents étaient plus « audacieuses » que celles déjà mises en œuvre par les établissements et les collectivités. Les phénomènes de violence doivent être pris au sérieux, quelle que soit leur fréquence. Ils sont en effet source de souffrance pour l'agent et, potentiellement, le symptôme de dysfonctionnements de l'organisation comme nous l'avons vu plus haut.

LA RESPONSABILITE DE LA COLLECTIVITE

Selon un dossier édité par le ministère de l'Éducation nationale, « lorsqu'un agent public est victime d'attaques ou de menaces à l'occasion de l'exercice de ses fonctions ce n'est pas l'agent qui est visé mais la collectivité »¹. Une des questions proposée aux agents portait donc sur le rôle et l'action de la collectivité dans la prévention et la résolution des violences et des incivilités. Selon la théorie de la vitre brisée, James Q. Wilson et Georges Kelling expliquent que la non prise en charge des dégradations et des incivilités conduit à leur augmentation². Par ailleurs, dans un article publié dans la *Harvard Business Review*, des chercheurs américains identifient la lutte contre les incivilités comme un facteur favorisant l'épanouissement des salariés au travail³. La lutte contre la violence constitue donc un réel enjeu de gouvernance pour les collectivités. L'engagement de celles-ci s'inscrit dans un cadre juridique, et peut se concrétiser de différentes manières : par une politique de prévention, par l'adoption d'une démarche proactive, et via le traitement des problèmes lorsqu'ils n'ont pu être résolus suffisamment tôt. Les réponses reçues laissent à penser que les collectivités s'investissent encore assez peu dans la prévention et la résolution des violences, du moins dans les bibliothèques.

Rappels juridiques et réglementaires

L'administration doit définir les moyens à mettre en œuvre pour assurer la protection des agents dans le cadre de leurs fonctions. La protection du fonctionnaire est prévue par l'article 11 de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 modifiée portant droits et obligations des fonctionnaires :

Les fonctionnaires bénéficient, à l'occasion de leurs fonctions et conformément aux règles fixées par le code pénal et les lois spéciales, d'une protection organisée par la collectivité publique qui les emploie à la date des

¹ *Les violences et les incivilités au travail : guide à l'attention des personnels*. [s.l] : [s.n], [s.d]. Disponible sur le web : <http://cache.media.education.gouv.fr/file/Securite_et_sante_au_travail/88/3/Violences-et-incivilités-au-travail-guide-type_228883.pdf> [consulté le 16 décembre 2014].

² Incivilités, violence et citoyenneté. *Op. cit.*

³ ANACT. USA : quatre recommandations pour favoriser l'épanouissement au travail, *op. cit.*

faits en cause ou des faits ayant été imputés de façon diffamatoire au fonctionnaire [...] La collectivité publique est tenue de protéger les fonctionnaires contre les menaces, violences, voies de fait, injures, diffamations ou outrages dont ils pourraient être victimes à l'occasion de leurs fonctions, et de réparer, le cas échéant, le préjudice qui en est résulté [...] La collectivité publique est subrogée aux droits de la victime pour obtenir des auteurs des menaces ou attaques la restitution des sommes versées au fonctionnaire intéressé¹.

Il existe aussi un certain nombre de recours juridiques à la violence subie par les agents. Le droit d'alerte est l'un d'entre eux. Il consiste, pour les représentants du personnel, à prévenir l'employeur en cas de situation jugée représentant un danger grave et imminent pour la santé et sécurité des employés².

Un des réflexes en cas de situation de danger grave et imminent est le droit de retrait, déjà exercé par plusieurs répondants³. Le droit de retrait, prévu par le décret n°82-453 du 28 mai 1982 relatif à l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la prévention médicale dans la fonction publique⁴, est le droit pour un agent de se retirer de son poste de travail sans encourir de sanction ni de retenue de traitement ou de salaire lorsqu'il estime qu'il est en présence d'une menace directe pour sa vie ou sa santé. Le droit de retrait est un droit individuel qui ne doit pas être utilisé comme une réponse collective à une situation particulière⁵. Par ailleurs, il doit s'exercer de manière à ce qu'il « ne puisse créer pour autrui une nouvelle situation de danger grave et imminent »⁶.

Plusieurs répondants disent avoir déjà déposé plainte suite à un incident⁷. Le dépôt de plainte se fait à titre individuel : il appartient à la personne victime d'un acte de violence de se constituer partie civile⁸. Néanmoins, Agnès Dutrevis, bibliothécaire et membre du comité d'hygiène et de sécurité (CHS) à la direction des Affaires culturelles de Paris signale que le dépôt de plainte par les agents est loin d'être systématique. D'une part, le dépôt de plainte est parfois empêché⁹. D'autre part, « ce n'est pas dans l'habitude des bibliothécaires [...] qui savent que poser juste une main courante ne sert à rien »¹⁰. Pour un répondant le dépôt de plainte est souvent « disproportionné par rapport aux faits »¹¹. Certains actes ou propos sont pourtant passibles de poursuites judiciaires.

¹ <<http://legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000504704#LEGIARTI000024040127>> [consulté le 16 décembre 2014].

² MOREAU, Sarah, GUYOT, Sandrine. *Op. cit.*, p. 49.

³ Réponses n°4, n°7, n°10 et n°27 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁴ <<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=LEGITEXT000006063791>> [consulté le 16 décembre 2014].

⁵ *Les violences et les incivilités au travail, op. cit.*

⁶ *Ibid.*

⁷ Réponses n°18, n°48, n°50, et n°52 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁸ GONIN, Gilles, MOSKALENKO, Claude. Prévention et suivi des agressions des agents en contact avec le public. *Recherches et Prévisions*, n°66, 2001, p. 102-105. Disponible sur le web : <<https://www.caf.fr/sites/default/files/cnaf/Documents/Dser/PSF/087/RP87-PMazet.pdf>> [consulté le 16 décembre 2014].

⁹ Réponse n°23 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

¹⁰ Note sur les incivilités dans les établissements culturels parisiens fournie par la ville de Paris.

¹¹ Réponse n°28 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

Les articles 222-7 et suivants du code pénal traitent des atteintes à l'intégrité physique ou psychique de la personne et particulièrement des violences commises à son encontre¹. Ainsi, la « menace de commettre un crime ou un délit contre les personnes, dans certaines conditions, est punie de six mois d'emprisonnement et de 7 500 euros d'amende. Cette peine est portée à trois ans d'emprisonnement et à 45 000 euros d'amende s'il s'agit d'une menace de mort (article 222-17) »². Par ailleurs certaines infractions commises à l'encontre de certaines professions, dont « toute personne chargée d'une mission de service public » sont punies plus lourdement. Ainsi des violences ayant entraîné une incapacité de travail inférieure à huit jours ou même, n'ayant entraîné aucune incapacité de travail, sont passibles de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 d'amende (art. 222-13)³. Ces articles sont à compléter par le livre VI de la partie réglementaire du code pénal traitant des contraventions contre les personnes c'est-à-dire des atteintes mineures à ces dernières.

En ce qui concerne la qualification d'accident du travail, elle ne peut intervenir que si un lien entre l'agression et une lésion corporelle est constaté⁴. Ainsi une « agressivité latente ou [des] incivilités répétées de la part du public ne constituent pas un fait accidentel au sens de l'article L.411-1 du code de la sécurité sociale »⁵. En effet, l'absence de fait générateur précis ne peut conduire à qualifier un fait d'accident du travail. En revanche, la qualification de maladie professionnelle ou à caractère professionnel peut lui être substituée⁶.

C'est dans ce cadre juridique que la collectivité doit situer son action.

Quels moyens d'action pour les collectivités ?

La prévention

Le dossier scientifique et technique de l'INRS sur les violences et les incivilités au travail identifie trois niveaux de prévention de la violence externe que nous évoquons ici⁷ :

- Primaire : agir sur l'environnement et l'organisation du travail.
- Secondaire : établir des mesures d'intervention en cas de situation de violence et former les salariés.
- Tertiaire : prendre en charge les victimes.

Ces différents niveaux de prévention peuvent également être mis en œuvre à l'échelle des établissements comme nous le verrons plus loin. Le rôle de la collectivité ne doit pas être pour autant être négligé. D'une part car il est attendu par les agents. D'autre part parce qu'il est de la responsabilité de la collectivité de garantir à ses employés un climat propice à l'exercice de leurs fonctions.

¹ MOREAU, Sarah, GUYOT, Sandrine. *Op. cit.*, p. 50.

² *Ibid.*

³ <http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=C5C5BBC02D85D16DF77B0AA76126C3D1.tpdj_o04_v_2?cidTexte=LEGITEXT000006070719&dateTexte=20141127> [consulté le 16 décembre 2014].

⁴ MOREAU, Sarah, GUYOT, Sandrine. *Op. cit.*, p. 47.

⁵ *Ibid.*

⁶ *Ibid.*

⁷ MOREAU, Sarah, GUYOT, Sandrine. *Op. cit.*, p. 29.

Le dossier de l'INRS expose en détail les étapes d'une démarche de prévention des risques et nous n'y reviendrons donc pas ici. Par ailleurs, la documentation sur le sujet est abondante. On se rapportera notamment au document de Serge André Girard, édité par l'université de Laval, *Prévention de la violence au travail : guide de prise en charge*¹.

Cette démarche de prévention étant primordiale, certaines collectivités emploient des conseillers de prévention. Ces conseillers sont des agents territoriaux chargés d'auditer les situations de travail, d'assurer un rôle de formateurs et d'experts sur ces questions des risques, et de concevoir une politique de prévention des risques professionnels et socio-professionnels. Christine Eymard est l'une des vingt conseillers prévention de la ville de Lyon. Elle a la charge de veiller à la sécurité au travail des agents du réseau des bibliothèques de la ville. La violence et les incivilités font partie des problématiques relevant de son champ d'action. Cette dernière m'a décrit, lors d'un entretien, l'extrême disparité existant entre les différentes directions de la ville en matière de prévention. Certaines directions, telle celle des espaces verts, ont en effet une culture de prévention des risques et de la sécurité bien plus avancée que celle existant par exemple à la bibliothèque².

Dénombrer et prospecter

On l'a vu, les incidents sont perçus et vécus différemment selon les personnes et ne sont pas toujours déclarés et pris en charge par l'employeur. Aussi est-il difficile pour une collectivité de mesurer l'ampleur du phénomène, et c'est peut-être une des raisons pour lesquelles les agents peuvent avoir le sentiment que leur collectivité n'agit pas. Il est donc nécessaire de recenser au maximum les incidents, à la fois au niveau des établissements mais également à l'échelle plus globale de la collectivité :

La connaissance qu'on en a et le suivi qui en est fait sont très disparates. Or il est important d'en avoir un suivi parce que la problématique est très associée au ressenti. Quand on se met à en parler un mois après, six mois après, cinq ans après, s'il n'y a pas des écrits, des choses très posées, et même [simplement] sur un cahier, on peut arriver à des choses soit qui sont complètement disproportionnées soit complètement minimisées donc pour faire un état de lieu [...]. Il est compliqué de faire la part entre ressenti et factuel [...] Le fait d'avoir le droit d'en parler, que ce soit référencé, ça aidait [les agents] dans leur quotidien et à ne pas admettre qu'il est normal que quelqu'un arrive pour vous insulter³.

En milieu hospitalier, une plate-forme de déclaration permet de recenser et de centraliser les incidents⁴. À la ville de Paris, un relevé systématique des incidents croissants survenus sur le réseau des bibliothèques parisiennes a incité à mettre en

¹ GIRARD, Serge André, LALIBERTE, Denis. *Prévention de la violence au travail : guide de prise en charge*. Laval : Université de Laval, 2005. Disponible sur le web : <<http://www.cgsst.com/stock/fra/violence-guide-27oct05.pdf>> [consulté le 16 décembre 2014].

² Entretien avec Christine Eymard le 26 août 2014.

³ *Ibid.*

⁴ ANNIC, M. Violence à l'hôpital. In : *Site Anact* [en ligne]. (6 juin 2005). Disponible sur le web : <http://www.anact.fr/portal/page/portal/web/cas-entreprises/NOTINMENU_AFFICHAGE_CAS?p_thingIdToShow=199380> [consulté le 16 décembre 2014].

place un numéro d'urgence qui a reçu, sur une année, dix appels mensuels environ pour incident grave¹.

Un répondant signale que sa collectivité a conscience des problèmes de violence et « tente d'évaluer ce phénomène en menant des enquêtes sur les risques psycho-sociaux »². Quelques collectivités se sont lancées dans des enquêtes afin de mieux cerner ce à quoi sont confrontés leurs agents. La ville de Paris a lancé une étude sur les violences et les incivilités dans les établissements dépendants de la direction des Affaires culturelles suite à l'agression d'un de ses agents au début de l'année 2014³ et à une recrudescence des incidents ou, du moins, des incidents signalés via un formulaire de déclaration mis à disposition des personnels⁴. Ce mouvement et cette prise de conscience sont également perceptibles à l'étranger. La ville de Genève a lancé ce type d'étude face à une augmentation des incidents dans ses bibliothèques. En plus de recenser les incidents, l'étude menée par la municipalité souhaite déterminer quels sont les agents qui y sont confrontés et comment ils peuvent y répondre. L'étude précisera également quelles sont les périodes durant lesquelles se produisent les faits, et listera les intervenants à contacter en cas de problème à l'instar des travailleurs sociaux ou de la police⁵.

Un investissement encore balbutiant de la part des collectivités

Un répondant remarquait que les collectivités ne réalisaient pas l'importance de la question de la violence et des incivilités au travail. Selon un autre, sa collectivité « cherche à étouffer les incidents et qu'on en parle le moins possible »⁶. Un autre dit ne pas se sentir assez soutenu face à ces violences⁷. D'après des études, ce sentiment est fréquent chez les agents. Les salariés sont en effet assez critiques vis-à-vis de leur employeur quand ils évaluent les actions menées pour lutter contre la violence au travail. Un salarié sur trois estime que son employeur ne met pas en place les mesures adéquates alors même qu'il est conscient du phénomène⁸. Quelques répondants m'ont néanmoins rapportés certaines initiatives mises en place. Aussi, ces mesures sont-elles réellement inexistantes ? On peut supposer qu'elles le sont dans certaines collectivités. Est-il possible que les agents n'aient pas conscience de ces mesures ? Difficile à savoir. Les mesures rapportées par les répondants restent assez classiques quand elles ne se limitent pas à l'appel à la police municipale ou à la mise à disposition de vigiles en cas d'incident⁹. Elles consistent bien souvent en la formation des agents comme nous le verrons plus loin. Ce levier est important mais ne peut être le seul. Les solutions les plus avancées sont à rechercher du côté des établissements eux-mêmes.

¹ CATHALA, Anne-Sophie. La sécurité des bibliothèques en panne. *Le Figaro*, n°17607, 20 mars 2001, p. 17.

² Réponse n°45 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

³ TEXIER, Bruno. *Op. cit.*

⁴ Note sur les incivilités dans les établissements culturels parisiens fournie par la ville de Paris.

⁵ DETHURENS, Chloé. La ville traque les incivilités subies par ses employés. *Tribune de Genève*, 10 mars 2012. Disponible sur le web : <<http://www.tdg.ch/geneve/actu-genevoise/ville-traque-incivilités-subies-employés/story/26028532>> [consulté le 16 décembre 2014].

⁶ Réponse n°23 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁷ Réponse n°36 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁸ Les incivilités au travail : un enjeu de management pour le secteur public. In : *Site Weka* [en ligne]. (4 juillet 2014). Disponible sur le web : <http://www.weka.fr/actualite/rh-publices-thematique_7849/les-incivilités-au-travail-un-enjeu-de-management-pour-le-secteur-public-article_286515/> [consulté le 16 décembre 2014].

⁹ Réponses n°11, 40, n°43, n°52 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

LES SOLUTIONS MISES EN ŒUVRE PAR LES ETABLISSEMENTS

Le sécuritaire contre la médiation

Il est intéressant de constater, à lire les réponses qui me sont parvenues, que deux écoles s'opposent : l'une mettant l'accent sur des solutions sécuritaires et de durcissement des règles existantes, l'autre privilégiant plutôt les actions de médiation et de prévention.

Le sécuritaire

Nombreux sont les agents qui disent avoir recours, dans leur établissement, à l'exclusion des usagers posant problème¹, ou à l'interdiction de l'entrée « pour les personnes saoules ou sous l'emprise de substances illégales »². Cette interdiction est souvent prise par arrêté du maire. Néanmoins si l'exclusion a l'avantage d'éloigner un temps les personnes indésirables ou jugées comme telles de la bibliothèque, elle ne traite pas le problème à la racine.

Pour un répondant, la solution aux problèmes de violence réside dans l'« interdiction de prêt, [l'] exclusion définitive de l'établissement, [l'] apposition, comme au trésor public, d'une affichette rappelant la loi et le montant de l'amende pour "insulte(s) à fonctionnaire dans l'exercice de ses fonctions" »³. Cette option est en partie mise en oeuvre dans certains hôpitaux où un « pacte d'hospitalité », accompagné d'une charte des droits du patient, est distribué aux patients lors de leur entrée dans l'établissement. Ce pacte stipule que « toute agression verbale, physique ou induite, pourra être sanctionnée par une décision administrative de sortie, voire par un dépôt de plainte en justice »⁴. Il est demandé au patient de signer ce pacte. Des campagnes de communication sont par ailleurs régulièrement lancées pour sensibiliser les usagers aux conditions de travail des hospitaliers⁵ et des affiches de courtoisie placardées dans les locaux.

Plusieurs questionnés citent également la pose de caméras et le recours à des vigiles voire à la police. Face aux violences que connaissent les services publics, la première réponse semble en effet être de faire appel aux forces de l'ordre. Un protocole signé en 2005 entre le ministère de la Santé et le ministère de l'Intérieur, puis complété en 2010, mettait en avant le rapprochement nécessaire entre les forces de l'ordre et l'hôpital. Le protocole prévoyait une facilité pour les personnels à porter plainte, la surveillance des services d'urgence, un système d'alerte privilégié, et la « possibilité d'un diagnostic de sécurité par les services de police ou de gendarmerie au bénéfice de l'établissement »⁶. Quant au CHU de Limoges, il propose des cours de self-défense à ses agents⁷. L'école est elle aussi tentée par le sécuritaire. Les états généraux de la sécurité à l'école en 2010

¹ Réponses n°17, n°18, n°23, n°36, n°46... au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

² Réponse n°36 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

³ Réponse n°14 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁴ ANNIC, M. *Op. cit.*

⁵ CATHIARD, Christine. *Op. cit.*

⁶ Observatoire national des violences en milieu de santé. *Op. cit.*

⁷ CATHIARD, Christine. *Op. cit.*

proposaient, pour remédier aux phénomènes de violence en milieu scolaire, des mesures essentiellement sécuritaires : équipes mobiles de sécurité, sécurisation renforcée des établissements, refonte des procédures de sanction...¹. Ce mouvement touche les administrations publiques dans leur ensemble² et les bibliothèques n'y échappent pas y compris à l'étranger comme par exemple à Genève où trois agents de sécurité ont été recrutés³. De plus en plus d'établissements ont en effet recours à un service de sécurité et/ou à la pose de caméras. Ces solutions peuvent fonctionner comme c'est le cas dans certaines bibliothèques parisiennes⁴. L'intervention d'un agent de sécurité voire de la police est parfois nécessaire : « À l'intérieur, on fait appel à la police quand le conflit n'est plus gérable. Il y en a qui nous poussent verbalement à nos limites, là on leur dit "ok, vous voulez pas bouger, on appelle la police" »⁵. Selon un répondant, employer des vigiles ou poser des caméras peut néanmoins amplifier les phénomènes de violence⁶. L'ouverture d'une bibliothèque équipée de caméras à Meudon (Hauts-de-Seine) avait généré des tensions⁷. Un répondant me demande d'ailleurs si cela compte de mentionner les caméras comme solution aux phénomènes de violence⁸. La sous-traitance, à des spécialistes de l'ordre, de la composante civile des métiers enclencherait de plus, selon Francis Ginsbourger, une « dérive sécuritaire » qui se nourrirait d'elle-même⁹. La médiation serait-elle plus efficace ?

La médiation

Plusieurs répondants relatent des expériences plutôt positives avec des médiateurs¹⁰. Si, selon Marie-Noëlle George, la présence d'un médiateur est précieuse¹¹, certains répondants évoquent toutefois la question des comportements à adopter lorsque ce dernier est absent : « Il y a 4 ans un médiateur, issu du quartier, a été embauché. En effet les jeunes ne nous embêtent pas quand il est présent mais ça soulève d'autres questions. Et en son absence ils viennent »¹². Le positionnement du médiateur dans les équipes n'est de plus pas toujours évident :

Recrutement d'un médiateur, issu du quartier. Point positif : très respecté, cela a permis de canaliser vraiment ces jeunes (qui étaient tout

¹ Sécurité à l'école : des mesures controversées. In : *Site Vie publique* [en ligne]. (9 avril 2010). Disponible sur le web : <<http://www.vie-publique.fr/actualite/alaune/securite-ecole-mesures-controversees.html>> [consulté le 16 décembre 2014].

² FARGUES, Laurent. Les services publics face à la violence. In : *Site Acteurs publics* [en ligne]. (2 juin 2010). Disponible sur le web : <<http://www.acteurspublics.com/2010/06/02/les-services-publics-face-a-la-violence>> [consulté le 16 décembre 2014].

³ LAFARGUE, Xavier. Enquête sur les « sentinelles du livre. *Tribune de Genève*. 21 décembre 2010. Disponible sur le web : <<http://archives.tdg.ch/geneve/actu-geneve/sentinelles-livre-2010-12-20>> [consulté le 16 décembre 2014].

⁴ CATHALA, Anne-Sophie. *Op. cit.*

⁵ CHEVALLIER, Vincent. *Op. cit.*, p. 51.

⁶ Réponse n°28 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁷ SPIESER, Adèle. *Op. cit.*, p. 38.

⁸ Réponse n°62 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁹ GINSBOURGER, Francis. *Des services publics face aux violences, op. cit.*, p. 113.

¹⁰ Réponses n°27, n°36, n°42, n°58... au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

¹¹ GEORGE, Marie-Noëlle. Comment gérer la violence... *Op. cit.*

¹² Réponse n°59 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

bonnement exclus), de faire mieux connaissance avec eux. Point négatif : n'était pas tellement sur la même longueur d'onde que nous, il travaillait souvent en solo¹.

Par ailleurs, « la présence d'une équipe de médiation peut faire aussi un peu office de « tampon », ce qui limite encore un peu les contacts pour les bibliothécaires. À Lyon, « ils nous appellent quand il y a un problème. S'il y a quelqu'un qui a un problème d'odeur corporelle, eux ne vont pas intervenir »². Par ailleurs, les demandes de recrutement de médiateur signalées par les répondants semblent souvent se heurter au refus des collectivités³. Une autre solution peut alors consister à faire appel à un partenaire extérieur pour jouer le rôle de médiation entre la bibliothèque et une personne ou un groupe posant problème. Il s'agit dans ce cas bien souvent d'associations ou de services sociaux⁴. À Bron, un travail avec les animateurs d'un centre social de quartier a été mené. « Les jeunes perturbateurs sont repérés puis convoqués par ceux-ci. Un dialogue s'instaure, quelquefois avec les parents et en partenariat avec la médiathèque. Les règles sont définies avec les jeunes qui s'engagent à les respecter »⁵. Si cette dernière solution peut fonctionner lorsque l'on a affaire à un public jeune, qu'en est-il néanmoins de l'usager « lambda » cité par les répondants ?

Avoir la politique d'accueil « chevillée au corps »⁶

« Accueillons dans nos structures, comme nous souhaiterions être accueilli »⁷. Tel est le conseil donné par un répondant. Un travail en profondeur et suivi sur la politique d'accueil permet de résoudre, au moins en partie, les problèmes de violence des usagers⁸. Cette politique se décline en plusieurs aspects.

La question des espaces

Des recherches menées par la SNCF et La Poste sur les incivilités dans les espaces ouverts au public montrent que la conception des espaces peut exacerber les insatisfactions latentes des personnes⁹. Un environnement délabré incite à commettre deux fois plus d'actes de vandalisme¹⁰. On a vu plus haut selon la théorie de la vitre brisée que si on laisse une vitre brisée dans un quartier sans réagir, très vite, les actes d'incivilités augmentent¹¹. Il existe de nombreux travaux

¹ Réponse n°58 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

² CHEVALLIER, Vincent. *Op. cit.*, p. 47.

³ Réponses n°23, n°58 et n°62 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁴ GEORGE, Marie-Noëlle. Comment gérer la violence... *Op. cit.*

⁵ *Ibid.*

⁶ Réponse n°41 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁷ Réponse n°29 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁸ *Ibid.*

⁹ MOREAU, Sarah, GUYOT, Sandrine. *Op. cit.*, p. 24.

¹⁰ PORCHER, Simon. Lutter contre les incivilités pour prévenir la délinquance ? In : *Site Observatoire des idées* [en ligne]. (2 novembre 2010). Disponible sur le web : <<http://observatoiredesidees.blogspot.fr/2010/11/lutter-contre-les-incivilités-pour.html>> [consulté le 16 décembre 2014].

¹¹ Incivilités, violence et citoyenneté. *Op. cit.*

concernant l'aménagement des espaces. Voici quelques éléments à prendre en compte lors de projets de construction¹ et/ou de réaménagement² :

- Le volume des espaces doit être adapté au nombre de personnes à accueillir. Il convient d'estimer, dès le début du projet, le nombre de d'usagers susceptibles d'occuper simultanément les lieux.
- La hauteur sous plafond : une faible hauteur sous plafond peut donner une impression d'écrasement et/ou d'oppression.
- Il faut, autant que possible, prévoir un éclairage naturel.
- Prêter attention aux couleurs.
- Prêter attention à l'ambiance thermique.
- Les questions de surveillance doivent être prises en compte.
- Une signalétique claire.

Les espaces doivent permettre aux usagers de cohabiter, c'est pourquoi un répondant suggère de « cloisonner les pratiques »³. Cet aspect est intéressant dans la mesure où beaucoup de projets de construction prennent ou ont pris plutôt le parti inverse, en créant de grands plateaux lumineux et décroisonnés sur lesquels les collections adultes et jeunesse sont parfois fusionnées. Warren Graham auteur d'un ouvrage intitulé *The Black belt librarian*⁴ invite effectivement au recloisonnement des espaces, et donc des usages. Il y préconise notamment une redéfinition des espaces basée sur la stricte séparation entre postes informatiques et collections, un espace dédié aux enfants qui serait interdit aux adultes sans enfants, avec un internet filtré

Procédures et formalisation de la politique d'accueil

Plusieurs répondants signalent avoir mis au point des procédures en cas d'incident⁵. Il s'agit de mesures également adoptées en milieu hospitalier. Face à la montée des incivilités à l'hôpital, la Fédération hospitalière de France a mis en place des « fiches-réflexes » sur les conduites à tenir en cas de violence⁶. Chaque fiche contient une définition et une description du type de violence subie, les modalités de prise en charge de la victime, un rappel du cadre juridique, mais également, les démarches à mettre éventuellement en œuvre⁷. La médiathèque du Grand M à Toulouse a opté pour le même type de solutions. Elle a mis en place un

¹ BORMAN, Laurie D. To watch a library thief : Black Belt Security. *American Libraries*, 21 mars 2012. Disponible sur le web : <<http://www.americanlibrariesmagazine.org/article/catch-library-thief-black-belt-security>> [consulté le 16 décembre 2014].

² Caisse régionale d'assurance maladie du Languedoc-Roussillon. *La prévention du risque d'agression des salariés en contact avec le public : recommandations de la CRAM Languedoc-Roussillon*. Montpellier : s.n, juin 1999. Disponible sur le web : <https://www.carsat-lr.fr/telechargements/pdf/pdf_entreprises/t16.pdf> [consulté le 16 décembre 2014].

³ Réponse n°28 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁴ GRAHAM, Warren. *The black belt librarian real-world safety and security*. Chicago : American Library Association, 2012. ISBN 978-0-8389-1137-2.

⁵ Réponses n°11, n°42, n°45 et n°52 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁶ CATHIARD, Christine. *Op. cit.*

⁷ Observatoire national des violences en milieu de santé. *Op. cit.*

certain nombre de procédures notamment sur la conduite à tenir en cas d'agressions qu'elles soient verbales ou physiques¹.

La réflexion peut aussi porter sur l'amélioration de l'accueil lui-même que ce soit sur place ou à distance, sur l'amélioration et la transparence pour le public des procédures mises en œuvre au sein de l'établissement. On rappellera ici que la politique d'accueil de l'utilisateur doit privilégier l'écoute, « la bienveillance avec l'autre »² et « préférer la considération » aux « attitudes paternalistes ou charitables »³. Une norme Afnor, la NF X50-720 de juillet 2004 édicte des préconisations pour la conception et l'amélioration de l'accueil⁴. L'heure semble être en effet à la normalisation des politiques d'accueil.

Labellisation et chartes

Au-delà de la modernisation des procédures, les administrations tentent désormais de s'inscrire dans une véritable démarche qualité. Cette tendance s'inscrit elle-même dans le mouvement de modernisation de l'État, et s'illustre dans la charte Marianne des services publics. Ses objectifs sont de garantir la qualité de l'accueil sous toutes ses formes, et de promouvoir « des valeurs telles que la courtoisie, l'accessibilité, la rapidité, la clarté des réponses mais aussi un esprit d'écoute, de rigueur et de transparence »⁵. La charte Marianne décline cinq engagements visant à assurer la qualité de l'accueil au sein des administrations : « faciliter l'accès des usagers aux services, assurer un accueil courtois et attentif, répondre de manière compréhensible dans le délai annoncé, traiter systématiquement les réclamations, recueillir les propositions des usagers pour améliorer la qualité du service public »⁶. À cette charte a succédé un référentiel d'une vingtaine de critères dont le respect conduit à la « délivrance d'un label par un organisme indépendant pour une durée de trois ans renouvelable »⁷.

Qualiville est un label spécifique aux collectivités territoriales et adapté aux bibliothèques. Il s'agit d'une certification délivrée par l'Afnor et basée sur un référentiel construit conjointement par le CNFPT, l'association des Maires de France et les associations d'utilisateurs⁸. Il s'appuie sur la norme Afnor X50-720 mentionnée plus haut de « Qualité des services : préconisations pour la conception et l'amélioration de l'accueil ».

Il existe un référentiel spécifique aux bibliothèques, Qualibib. Ce « guide pratique pour l'amélioration de la qualité de l'accueil et des services dans les bibliothèques et centres de documentation » a été élaboré par l'Afnor et s'appuie sur des normes ISO et sur la charte Marianne. Qualibib est « une boîte à outils »

¹ Documentation communiquée par Martine Itier-Cœur, bibliothécaire à Toulouse.

² Réponse n°41 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

³ Réponse n°51 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁴ MOREAU, Sarah, GUYOT, Sandrine. Op. cit., p. 36.

⁵ MUNSCH, Lucie. Op. cit., p. 24.

⁶ *Ibid.*

⁷ GRELLEY, Pierre. Le sourire de Marianne : charte et label éponymes. *Informations sociales*, n°158, 2010, p. 30-32. Disponible sur le web : <http://www.cairn.info/zen.php?ID_ARTICLE=INSO_158_0030> [consulté le 16 décembre 2014].

⁸ MUNSCH, Lucie. Op. cit., p. 79.

qui présente la démarche qualité et une liste d'exigences pour la qualité de l'accueil et des services aux usagers »¹.

La ville de Paris a enfin mis au point son propre label, Qualiparis², décerné par un organisme de certification indépendant, qui « repose sur des engagements concrets et vérifiables en matière d'accueil, d'écoute, d'accès à l'information »³.

Ces labels et chartes, s'ils peuvent apporter une vraie plus-value en matière d'accueil fait aux usagers, ont néanmoins certains inconvénients, pour ne pas dire des effets pervers. Ainsi, « la mise en place de Qualiparis, et de façon générale la parole du politique qui place l'utilisateur parisien au sommet de la pyramide rendent de plus en plus difficile les échanges. Le Parisien paye ses impôts donc il est libre de faire ce qu'il souhaite dans les bibliothèques »⁴. Il s'agit d'un phénomène évoqué précédemment dans ce travail. Il convient donc, à l'instar des questions de règlement, de trouver la juste mesure entre une politique d'accueil trop figée par les chartes, les labels et les procédures et une politique d'accueil laissant à l'agent une trop grande latitude dans l'accueil qu'il réserve aux usagers.

Réorganiser ?

L'amélioration de l'organisation du travail et de l'accueil, comme les formations à la gestion de conflit, a fait ses preuves dans la prévention de la violence et des incivilités⁵. La réflexion peut notamment porter sur « la régulation des flux de public et l'adaptation à ceux-ci des effectifs de salariés pour y répondre, la réduction du temps d'attente, du nombre et de la complexité des démarches du public, la création de guichets "sans attente" ou "rapides" pour certaines opérations »⁶. Il ne s'agit pas ici de formaliser une politique d'accueil mais on y trouvera quelques éléments d'attention. La bibliothèque d'Agneaux (Manche) a par exemple instauré le prêt illimité en quantité et dans le temps⁷. Beaucoup d'incidents étant déclenchés suite à des problèmes concernant le règlement, des agents invoquent un assouplissement de celui-ci⁸ contre un durcissement pour d'autres⁹.

Le panorama des solutions mises en place par les établissements ne saurait être complet si les ressources humaines n'étaient pas évoquées.

¹ <http://www.bivi.fonctions-documentaires.afnor.org/livres-blancs/qualibib>

² Réponse n°41 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

³ <http://www.paris.fr/politiques/accueil-des-parisiens-qualiparis/qualiparis/la-labellisation-qualiparis-c-est-quoi/rub_9957_stand_100166_port_24862> [consulté le 16 décembre 2014].

⁴ Note sur les incivilités dans les établissements culturels parisiens fournie par la ville de Paris.

⁵ DORIAN, Martine. *Op. cit.*

⁶ Caisse régionale d'assurance maladie du Languedoc-Roussillon. *Op. cit.*

⁷ MUNSCH, Lucie. *Op. cit.*, p. 67.

⁸ Réponse n°29 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁹ Réponses n°12 et n°43 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

Du côté des ressources humaines

Les actions de formation

Selon le sociologue Pierre Strobel, une des réponses aux problèmes de violence serait la professionnalisation¹. La formation constitue donc un levier important d'action, cité à de nombreuses reprises par les répondants, à la fois ceux ayant eux-mêmes suivi des formations et ceux qui souhaiteraient en bénéficier². Les formations mises en œuvre sont relatives à l'accueil des différents types de publics. Cette connaissance des publics doit, selon un répondant, être approfondie³ car un accueil non adapté s'avère de fait « excluant »⁴ et la formation des agents à l'accueil est globalement largement perfectible⁵.

Concernant la formation à la gestion de conflit, plusieurs études ont montré, dans le cadre scolaire, que les professeurs formés rencontraient deux fois moins de problèmes que les professeurs non formés⁶. Nombreux sont les services publics à former leurs agents à la gestion de conflit. C'est le cas d'EDF, de La Poste, de France Télécom ou de la SNCF⁷. La diversité des situations rencontrées par les agents tant du point de vue des conditions de travail que du vécu est abordée durant ces formations qui, en plus d'avoir une fonction « défouloir », comportent bien souvent un volet théorique et de mise en pratique via des jeux de rôles...⁸ La violence tétanisante, l'objectif est « de faire en sorte qu'au lieu de subir, la victime soit active pour tenter de contrôler la situation et d'utiliser des réponses adaptées »⁹. Néanmoins, les formations ne peuvent constituer l'unique solution: « au lieu de favoriser une gestion locale des tensions », elles risquent de contribuer à plaquer « un schéma générique sur toute situation tendue, contribuant à ce qu'elle dégénère »¹⁰.

L'importance du dialogue et de l'écoute au sein des équipes

De nombreux répondants mettent en avant l'importance du dialogue et de l'écoute au sein des équipes. Le soutien collectif et managérial serait protecteur des risques potentiels d'agression. L'impossibilité d'échanger avec ses collègues et/ou ses supérieurs en cas de problème augmenterait d'environ 30% l'exposition des salariés au risque d'agression¹¹. Après chaque incident il peut donc être utile de debriefer, et, pourquoi pas, avec l'aide de psychologues.

¹ GINSBOURGER, Francis. *Des services publics face aux violences*, op. cit., p. 27.

² Réponses n°33 et n°34 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

³ Réponse n°57 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁴ Réponse n°25 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁵ Entretien avec Christime Eymard le 26 août 2014.

⁶ FARGUES, Laurent. Comment l'école gère la tension. In : *Site Acteurspublics* [en ligne]. (5 juin 2010). Disponible sur le web : <<http://www.acteurspublics.com/2010/06/05/comment-l-ecole-gere-la-tension>> [consulté le 16 décembre 2014].

⁷ PUIPIER, Hervé. Services publics : l'union sacrée face aux incivilités. *Le Progrès*, 9 juin 2000.

⁸ *Ibid.*

⁹ *Ibid.*

¹⁰ GINSBOURGER, Francis. Les services publics face à la violence. *Op. cit.*

¹¹ MOREAU, Sarah, GUYOT, Sandrine. *Op. cit.*, p. 22.

Quelques équipes font appel à ces professionnels de manière ponctuelle voire régulière. Il s'agit de pointer certains éléments ou comportements du côté des usagers, mais également des équipes, qui peuvent créer ou aggraver des situations délicates :

Nous avons eu ensuite une supervision d'équipe par une psychologue. Cela m'a semblé important. Pouvoir parler, échanger. Et surtout que l'on reconnaisse ce que nous subissons. Cela nous a permis de mettre en place des façons de réagir face aux jeunes, d'être cohérents entre nous dans nos réactions, vigilants¹.

Par rapport à l'équipe il y a eu besoin d'un soutien psychologique. Au début, on a vu régulièrement un monsieur qui est psychanalyste et qui était avant directeur de centre social d'aide à l'enfance [...] qui connaît bien ce milieu et qui nous a suivis assez régulièrement [...] tous ensemble, toujours en groupe [...] On fait avec lui des séances d'analyse de pratique professionnelle toutes les six semaines [...] On est confronté à des situations difficiles dans la bibliothèque mais on fait beaucoup d'actions extérieures [...] et puis on est dans une cité. Il y a des choses difficiles à gérer donc c'est important qu'on ait un accompagnement. On met beaucoup d'affect dans les projets et ça nous permet de prendre un peu plus de recul, de détachement et d'accélérer les décisions, par exemple sur certains projets, et, avec, surtout, un intervenant extérieur. La séance type : quelqu'un commence par un récit ou quelque chose de vécu [...] et ensuite ça enclenche la discussion avec tout le monde et on essaie de trouver les solutions. [Le psychanalyste] alimente et fait avancer la réflexion avec plus de recul que nous.

En 1992-1993, huit séances de supervision d'équipe, espacées les unes des autres de un à deux mois, ont été encadrées par un thérapeute d'origine arabo-islamique, ce qui s'est révélé être d'une grande richesse par rapport à la compréhension des problématiques culturelles et psychologiques du public qui nous occupait, essentiellement d'origine maghrébine [...] Ces séances ont également permis de travailler sur notre propre rapport à la loi, à la règle et au règlement. Nous nous sommes aperçus que ces notions étaient également au cœur de toute cette réflexion... Celui qui n'est pas au clair par rapport à la règle en général ne peut pas être à l'aise avec celle de l'institution. Au contraire, il aura tendance à la transgresser, donc à créer de l'incohérence, qui se répercutera sur l'ensemble du service. Se donner une logique institutionnelle claire permet de dépasser les logiques individuelles et souvent affectives »².

Ce dernier témoignage est intéressant car les séances avec le thérapeute allient l'aspect de résolution de conflit mais aussi les questions culturelles. Ce dernier point est important. Un répondant signale « notre grand manque de compétences à nous bibliothécaires dans le domaine des questions éducatives ainsi que des relations interculturelles »³.

En milieu hospitalier, l'écoute entre les agents revêt d'autres modalités. Un hôpital dans le département de l'Aisne a ainsi constitué un groupe d'une quinzaine de salariés dits « référents ». Ce groupe a vocation à assurer un rôle d'écoute,

¹ Réponse n°58 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

² BELLANGER, Marie-Claude. *Op. Cit.*

³ Réponse n°35 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

d'observation et de soutien auprès du personnel, mais également à faire des propositions d'amélioration du service auprès de la direction. Chaque référent est susceptible d'être appelé sur une situation difficile, l'objectif étant de collecter des données et de les analyser au plus près de l'événement¹.

La question du recrutement

La question du recrutement est finalement assez peu abordée dans la littérature sur les violences. Il s'agit pourtant d'une problématique soulevée par plusieurs répondants. Quand je demandai au directeur adjoint des bibliothèques d'Argenteuil pourquoi les violences s'étaient apaisées celui-ci m'a dit que c'était lié à des embauches.

Suite à ces problèmes on a embauché quelqu'un par l'intermédiaire d'un éducateur qui venait régulièrement à la bibliothèque [...] Il voyait bien tout ce qu'il se passait à la bibliothèque [...] Quelqu'un est venu, qui n'avait rien à voir avec les bibliothèques. Il est venu deux ou trois après-midi pour voir et on s'est dit qu'on pouvait tenter. Il a été embauché sur le critère de l'ordre [...] Et cette personne est encore là [les fait remontent à la fin des années 70]. À partir du jour où il est arrivé il n'y a plus eu de problèmes [...] La personne avait une espèce d'autorité naturelle.

Selon Gabriel Lacroix, « les solutions sont rarement administratives elles sont humaines »². Pour un répondant, « le personnel est composé à 100% de bibliothécaires. Une diversification des profils s'avère nécessaire »³. Pour un autre, il convient de « faire évoluer les profils des agents travaillant en bibliothèque : mettre davantage l'accent sur les qualités relationnelles, sur la capacité à comprendre les distances culturelles »⁴. Dans les quartiers par exemple, l'embauche de quelqu'un issu du quartier peut ainsi contribuer à apaiser une situation tendue :

Au moment des gros problèmes avec les adolescents il y a 5 ans, l'équipe a embauché une mère de famille du quartier pour assurer l'accueil des enfants et des familles à la bibliothèque. Cela leur a changé la vie et c'est aujourd'hui un atout pour nous. Cette salariée est devenue un relais de la bibliothèque auprès des habitants de la cité : tout le monde la connaît et réciproquement. Elle fait le lien entre la bibliothèque et la cité⁵.

Les solutions dont il est question précédemment restent néanmoins assez « classiques ». Certaines pourraient être plus ambitieuses.

¹ ANNIC, M. *Op. cit.*

² Entretien avec Gabriel Lacroix le 12 novembre 2014.

³ Réponse n°3 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁴ Réponse n°57 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁵ Réponse n°62 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

DES SOLUTIONS QUI POURRAIENT ALLER PLUS LOIN ?

Co-construire et coproduire avec les usagers

Un répondant seulement évoque la participation des habitants et/ou des usagers comme une piste de résolution possible des problèmes de violence¹. Il faut néanmoins accorder à cette suggestion plus de place qu'elle n'en a dans le questionnaire car elle pourrait constituer une des réponses aux problèmes de violence rencontrés par les services publics.

Des usagers délaissés ?

Dans son ouvrage Denis Merklen, relate la construction d'une bibliothèque venant remplacer les tours d'habitation. Si ce projet de construction d'une médiathèque pourrait *a priori* sembler bénéfique à la vie du quartier, le sociologue s'aperçoit *a contrario* que de nombreuses personnes s'en plaignent : « Personne n'a demandé ça ici » disent certains habitants qui regrettent, avec la destruction des barres, la disparition d'un lieu de vie et de mémoire². Suzanne Rosenberg relate quant à elle la lecture d'un article de presse l'ayant interpellée. Il y était question d'un jeune qui s'était fait arrêter pour avoir attaqué un autobus. Lorsqu'on lui avait demandé le motif de cet acte, ce dernier avait dit vouloir « mettre les bus en grève ». Suzanne Rosenberg s'est alors demandé quel intérêt avait le jeune de vouloir provoquer une grève du réseau de transport en commun : « Manifester son pouvoir, sa capacité à arrêter tout le transport public de V. de par sa seule volonté » a suggéré un éducateur du quartier »³. Selon Denis Merklen, les habitants se sentent dépossédés de leur pouvoir de décision. « L'institution fixe unilatéralement la prescription d'usage, elle parle à la place de l'utilisateur et elle demande à cet usager, réduit à un client, d'opiner »⁴. Les services publics rendent à l'utilisateur une prestation qu'il n'a pas contribué à définir. Or, selon Francis Ginsbourger, « une organisation dotée d'une mission de service public ne s'adresse pas à un usager passif. Elle suppose sa coopération, elle est une coproduction »⁵.

La participation des usagers : quelles modalités ?

Selon le sociologue Émile Durkheim, l'opinion des individus n'est pas désorganisatrice pour la société et les institutions. Au contraire, son respect permet la fondation d'un ordre nouveau⁶.

C'est le postulat de Suzanne Rosenberg et de ses groupes de qualification mutuelle. Selon elle, la violence est la manifestation de l'impuissance des usagers et des agents à faire changer les choses. Or les habitants d'une ville ou d'un quartier et les usagers d'un service public sont dotés de « compétences sociales » qui permettraient d'améliorer voire de résoudre certains problèmes. Les « compétences sociales » sont définies comme les connaissances approfondies des

¹ Réponse n°27 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

² MERKLEN, Denis. *Op. cit.*, p. 50.

³ ROSENBERG, Suzanne, CARREL, Marion. *Op. cit.*, p. 115.

⁴ GINSBOURGER, Francis. *Des services publics face aux violences*, *op. cit.*, p. 107.

⁵ GINSBOURGER, Francis. *Des services publics face aux violences*, *op. cit.*, p. 20.

⁶ MERKLEN, Denis. *Op. cit.*, p. 254.

habitants en ce qui concerne leur quartier, les relations sociales qui y ont lieu, les pratiques individuelles, de groupes et familiales dans de nombreux domaines, notamment les relations avec les professionnels du service public »¹. La démarche de qualification mutuelle repose sur le constat « qu'une personne peu qualifiée peut trouver dans ses propres ressources les moyens de résoudre une question qui mène à une soif d'apprendre et de comprendre »². Ainsi les groupes de qualification mutuelle permettent aux usagers, habitants et agents d'un service public de se rencontrer pour dialoguer et trouver des réponses à un problème donné. Les conséquences sont bénéfiques pour les deux parties : « Des usagers, considérés sans compétences professionnelles vont développer les compétences sociales des agents de base, permettre aux services publics d'adapter leurs prestations » et « les agents considérés comme ayant de faibles compétences sociales vont développer chez les usagers la compréhension du fonctionnement technique et économique d'un service public »³. On trouvera dans l'ouvrage de Suzanne Rosenberg des indications et précisions sur la mise en place et l'organisation de tels groupes.

La participation de l'utilisateur en bibliothèque n'en est qu'à ses prémices. Elle se résume au mieux, à quelques exceptions près, à la mise à disposition d'un cahier de suggestions. Les professionnels gagneraient pourtant à laisser s'exprimer leurs usagers tant sur les projets nouveaux que sur les services et les collections. Cette participation est déjà effective dans d'autres services publics. Elle peut s'effectuer à différents degrés : la consultation en premier lieu. Les habitants du quartier du Mirail à Toulouse ont ainsi été consultés, sous la forme d'un micro-trottoir, sur le nom qu'ils souhaitaient donner à leur future médiathèque de quartier⁴. Une autre modalité d'inclusion de l'utilisateur peut être la participation à un débat public ou aux décisions de l'institution elle-même⁵. Certaines caisses d'allocations familiales organisent ainsi des rencontres trimestrielles entre usagers et professionnels⁶. La RATP a quant à elle organisée un « débat citoyen » sur la question des incivilités. Un groupe d'une trentaine de voyageurs a réfléchi sur cette problématique afin de faire des recommandations⁷. La Petite Bibliothèque Ronde organise ce type de rencontre avec les familles du quartier : « Nous avons réfléchi en équipe à proposer aux familles du quartier un rendez-vous trimestriel pour parler de la programmation de la bibliothèque, de ce qu'elles aimeraient faire avec les enfants... un dialogue, quoi ! »⁸. Le Centre communal d'action sociale d'Angers (Maine-et-Loire) réunit un comité d'usagers, « véritable instance de concertation »⁹. Dans son mémoire d'études de conservateur de bibliothèque consacré aux dynamiques de participation en bibliothèque, Damien Day étudie quelques projets ambitieux en matière de participation citoyenne. En 2010, la

¹ ROSENBERG, Suzanne, CARREL, Marion. *Op. cit.*, p. 147.

² ROSENBERG, Suzanne, CARREL, Marion. *Op. cit.*, p. 38-39.

³ *Ibid.*

⁴ Entretien avec Martine Itier-Cœur, bibliothécaire à Toulouse, le 17 décembre 2014.

⁵ GAUDIN, Jean-Pierre. La démocratie participative. *Informations sociales*, n°158, n°210, p. 42-48. Disponible sur le web : <http://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=INSO_158_0042> [consulté le 16 décembre 2014].

⁶ CAIZZI, Andrea. *Op. cit.*

⁷ ROQUELLE, SOPHIE. Les agents de La Poste ne supportent plus les incivilités. *Le Figaro*, n°18836, 25 février 2005, p. 8.

⁸ Réponse n°62 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁹ CAIZZI, Andrea. *Op. cit.*

programmation d'une nouvelle médiathèque de quartier à Nantes a été l'occasion de consulter les habitants et les partenaires associatifs sur quatre thématiques : l'accessibilité, les échanges intergénérationnels, les collections, le rôle de la future médiathèque dans la vie culturelle des quartiers¹. Damien Day évoque également le projet de la médiathèque de Méricourt (Pas-de-Calais). Le « collectif médiathèque » a, entre 2005 et 2011, réfléchi à la conception d'un nouvel équipement qui soit en adéquation avec les attentes des usagers. Il a été associé à la sélection de l'architecte, à l'élaboration du futur programme d'animation, et à la constitution des collections². La qualification des usagers et des habitants, telle qu'évoquée plus haut, était également un des buts recherchés par la municipalité.

Réinventer la bibliothèque ?

Selon Denis Merklen, il faut considérer les affrontements et les conflits comme porteurs de germes de transformations à opérer et généraliser³. Nous l'avons vu plus haut, certaines des violences peuvent potentiellement être attribuées à la bibliothèque elle-même et au fonctionnement des services publics plus globalement. Ainsi, « tout ce qui concerne l'image de la bibliothèque, les valeurs qu'elle véhicule, doit être analysé par les équipes. Les professionnels doivent avoir conscience qu'ils représentent un univers éloigné des pratiques de nombreux habitants des quartiers et doivent savoir donner sens à leur action »⁴. Un répondant déplore « le manque d'approfondissement et de sens »⁵ donné aux missions des bibliothèques. Ces dernières ont connu de profonds bouleversements ces dernières décennies. À l'instar de l'école, la bibliothèque, devenue médiathèque, a vu son public se diversifier. Pourtant, les usagers actuels les plus assidus des bibliothèques, « les enfants, les jeunes scolarisés, les classes moyennes et supérieures sont aussi les plus aptes à utiliser les facilités de la concurrence »⁶. Selon plusieurs répondants, il faudrait aller chercher d'autres publics en sortant la bibliothèque de ses murs⁷ : « Rencontrer les jeunes en dehors de la bibliothèque, sortir des murs »⁸, « réussir à se rapprocher des parents par des actions hors les murs l'été »⁹, « je pense que l'implication de la bibliothèque sur le territoire est un moyen de juguler les violences possibles. La facilitation de l'accès par des actions culturelles, les actions hors les murs, ainsi que tout ce qui rend la bibliothèque "désanctuarisée" est important »¹⁰.

¹ DAY, Damien. *Enjeux, état des lieux et dynamiques de participation en bibliothèque*. Mémoire d'études DCB. Villeurbanne : Enssib, janvier 2014, p. 42. Disponible sur le web : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64226-enjeux-etat-des-lieux-et-dynamiques-de-participation-en-bibliotheques.pdf>> [consulté le 16 décembre 2014].

² *Ibid.*

³ ROSENBERG, Suzanne, CARREL, Marion. *Op. cit.*, p. 101.

⁴ Réponse n°57 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁵ Réponse n°51 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁶ PEIGNET, Dominique. La bibliothèque peut-elle survivre à ses consommateurs ? *Bulletin des bibliothèques de France*, n°1, janvier 2005. Disponible sur le web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-01-0038-009>> [consulté le 16 décembre 2014].

⁷ MOURLAN-MAZARGUIL, Sonia. *Les bibliothécaires, ennemis de la bibliothèque ?* Mémoire d'études DCB. Villeurbanne : Enssib, janvier 2012. Disponible sur le web : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56768-les-bibliothe-caires-ennemis-de-la-bibliotheque.pdf>> [consulté le 16 décembre 2014].

⁸ Réponse n°57 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁹ Réponse n°46 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

¹⁰ Réponse n°49 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

Cette question du public amène à s'interroger sur la mission ou les missions de la bibliothèque d'aujourd'hui. On l'a vu plus haut, l'incertitude voire les injonctions contradictoires devant lesquelles sont parfois placés les agents renvoient à des incertitudes concernant la mission de service public remplie par la bibliothèque. Cette dernière est-elle un lieu de consommation de biens culturels à l'instar d'une Fnac ? Fait-elle du social ? « Notre direction nous dit qu'on ne peut pas faire du social ! Donc on ne remplace pas le centre social »¹. Il s'agit d'une vraie question. Les bibliothèques doivent-elles suppléer aux défaillances des structures sociales de proximité et au désengagement de l'État ? Le manque de clarté dans les missions de la bibliothèque entraîne une crispation des professionnels sur ce que chacun considère être son cœur de métier.

Dès lors, se pose la question des services et des collections, peu évoquée dans les réponses au questionnaire. La bibliothèque a perdu le monopole « de la prescription légitime avec deux intrus par rapport à des périodes antérieures : les technologies de l'information et de la communication (TIC) et les usagers »². Les bibliothèques sont à un carrefour. Elles sont tiraillées entre une attitude, que certains pourront taxer d'élitisme, de valoriser leur rôle éducatif qui ne doit pas céder à la culture mainstream véhiculée par les médias, et la volonté, que d'autres taxeront de populiste, de proposer ce que les gens veulent.

Il convient donc « pour les équipes d'énoncer clairement le sens de leur travail, de formuler collectivement quel est le rôle d'une bibliothèque en quartier difficile, de réaffirmer les enjeux de l'accès à la lecture, les enjeux citoyens d'une bibliothèque, etc. ... Bref, [il est nécessaire] de donner du sens à l'action, de savoir se positionner au carrefour d'enjeux culturels et d'enjeux sociaux »³.

Il n'existe donc pas une mais un éventail de solutions susceptibles d'être mises en œuvre. Le rôle de la collectivité est primordial, les établissements n'ayant pas les moyens de mettre en place par eux-mêmes un éventail étendu de solutions. Certaines de ces solutions, à l'instar de la formation et des réorganisations, sont jugées plus efficaces que les chartes de bonne conduite ou autres enquêtes permettant de mieux cerner les phénomènes⁴. Des agents se montrent relativement critiques vis-à-vis des mesures prises par les établissements (« Et pour les agressions verbales quotidiennes... "c'est la vie hein" »⁵) ou les collectivités. Certains semblent même douter qu'il soit possible de régler ce genre de problème : « Les solutions: régler les problèmes sociaux mais cela nous dépasse largement nous les bibliothécaires ! »⁶, « la seule vraie solution serait un changement profond des mentalités !! »⁷, « je ne sais pas si on peut réellement régler ce genre de problème »⁸. Une des solutions passerait-elle dans une refonte complète du modèle de la bibliothèque ?

¹ Réponse n°38 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

² GINSBOURGER, Francis. *Des services publics face aux violences*, op. cit., p. 107.

³ Réponse n°57 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁴ DORIAN, Martine. *Op. cit.*

⁵ Réponse n°14 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁶ Réponse n°7 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁷ Réponse n°45 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁸ Réponse n°18 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

CONCLUSION

Le sujet de la violence en bibliothèque a fortement à voir avec le ressenti des agents. Les faits qu'ils rapportent leur font violence. Cette violence est essentiellement verbale et, plus rarement, physique. Certains protagonistes sont identifiés, mais de manière générale, les personnels peinent à dresser le portrait de l'utilisateur violent et incivil. Les agents perçoivent toutefois des périodes et des moments plus sensibles où la violence est plus facilement susceptible de s'exercer. À la lecture des réponses, nous pouvons cependant nous demander si la violence en bibliothèque ne serait pas une violence « moins violente » et moins fréquente que dans des services publics plus exposés comme les CAF, le Pôle emploi ou les hôpitaux. On pourrait se demander ce qu'il en est des bibliothèques universitaires. Un répondant y travaillant me signale plusieurs incidents¹. En mars 2014, la direction de la vie étudiante et la bibliothèque de l'université Pierre et Marie Curie lançaient une enquête auprès de leurs étudiants sur les thèmes du savoir-vivre et des incivilités².

Les causes, on l'a vu, sont nombreuses. Si les répondants évoquent volontiers l'environnement social et sociétal, le rôle de la bibliothèque et celui des agents est assez peu questionné. Pourtant les violences sont potentiellement le symptôme de dysfonctionnements de l'organisation et d'une offre inadaptée.

Même si les incidents sont peu fréquents, des solutions doivent être envisagées par les établissements, en lien avec les collectivités. « Si on accepte la violence comme une fatalité sociale, sans faire le moindre geste de lutte contre elle, nous contribuons à son maintien légitime »³. Les violences ont des conséquences sur le bien-être et la santé des agents, et également sur le fonctionnement et l'image de l'institution. Les solutions les plus ambitieuses passent peut-être par l'inclusion de l'utilisateur dans l'élaboration des services qui lui sont rendus, par une remise à plat des missions que les collectivités souhaitent assigner à leurs bibliothèques, et par une meilleure connaissance des usagers :

L'équipe [au moment des incidents] était composée de beaucoup de "nouveaux", ne connaissant pas les jeunes du quartier [...] Nous avons [par la suite] instauré un climat de confiance, nous avons fait connaissance avec les jeunes, nous connaissions leur prénom etc... et par la même on se débrouillait beaucoup mieux qu'au départ⁴.

Mais il faut aussi considérer cette violence comme « constructive », et en faire un moteur d'action. Selon Denis Merklen, « lorsqu'un espace institutionnel est conçu comme non conflictuel, lorsqu'il exclut la contestation et l'opposition aux normes, il cesse d'être un espace public, car l'espace public est nécessairement conflictuel et la contestation des normes est consubstantielle à son existence »⁵.

¹ Réponse n°6 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

² <http://www.upmc.fr/fr/espace_des_personnels/campagne_inciviles.html> [consulté le 16 décembre 2014].

³ Réponse n°44 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁴ Réponse n°58 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁵ MERKLEN, Denis. *Op. cit.*, p. 22.

Par ailleurs, si « la violence traduit une impuissance liée au fait que ce qui m'appartenait m'est enlevé, que je ne me sens plus concerné, responsable, partie prenante, [peut-être] traduit-elle aussi, dans une expression paradoxale, une volonté de réappropriation, de sortir de cette passivité, d'avoir prise sur la situation »¹.

La bibliothèque se doit de rester un lieu ouvert : « En refusant que la bibliothèque soit une tour d'ivoire pour y laisser entrer le monde, on doit accepter que le monde y entre aussi avec ce qu'il a de pire »². Paradoxalement, la violence, dans ce dernier cas, rapproche parfois la bibliothèque et les bibliothécaires de la société et des citoyens qu'ils servent. C'est en partie de cette manière que Gabriel Lacroix analyse les incidents avec les jeunes à Argenteuil :

La plupart du temps quand il y a de la violence il y a une part de jeu, du défi. Il y avait une part de grand comique, [...] Mais je pense que tous les mecs avec qui on s'est battu après ils nous vouent une reconnaissance éternelle, c'est nos meilleurs amis [...] et très souvent quand on a des incidents on vire des mômes, t'as les anciens qui nous soutiennent et ça c'est quand même bien d'avoir la population avec nous contre les petits jeunes [...] et souvent c'est des gros durs [...] Les gens avec qui on s'est battu après ça crée des liens. Il y a une connivence. Quand on se voit on se salue. Et c'est ça qui m'a toujours frappé, les mecs qui t'embêtaient après tu les voyais le lendemain ils te saluaient³.

Enfin, dans la très grande majorité des cas la relation avec l'utilisateur est et reste une source de satisfaction :

« Ce questionnaire porte sur les violences, heureusement nous avons aussi de beaux moments d'échanges et de partage.... ouf »⁴.

« Il faut également mettre en avant le fait qu'au-delà de la violence qui peut se présenter, nous avons une grande proximité avec notre public : il y a beaucoup de complicités et de retours directs sur le service que nous rendons aux usagers. Le fait est que la violence prend beaucoup plus de place qu'elle ne devrait avoir dans la relation que nous avons avec l'ensemble des usagers car la qualité de notre métier est de nous rendre compte, par le retour direct des usagers, que nous rendons service tout simplement »⁵.

¹ GINSBOURGER, Francis. *Des services publics face aux violences*, op. cit., p. 39.

² Réponse n°20 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

³ Entretien avec Gabriel Lacroix le 12 novembre 2014.

⁴ Réponse n°36 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

⁵ Réponse n°32 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>

Bibliographie

LA VIOLENCE EN BIBLIOTHÈQUE

ALBRECHT, Steve. Your local library can be a dangerous place. *Psychology today*, 26 mars 2012. Disponible sur le web : <<http://www.psychologytoday.com/blog/the-act-violence/201203/your-local-library-can-be-dangerous-place>> [consulté le 16 décembre 2014].

BORMAN, Laurie D. To watch a library thief : black belt security. *American Libraries*, 21 mars 2012. Disponible sur le web : <<http://www.americanlibrariesmagazine.org/article/catch-library-thief-black-belt-security>> [consulté le 16 décembre 2014].

CATHALA, Anne-Sophie. La sécurité des bibliothèques en panne. *Le Figaro*, n°17607, 20 mars 2001, p. 17.

FARRUGIA, Sarah. A dangerous occupation ? Violence in public libraries. *New Library World*, n°1180, 2002, p. 309-319.

GAY, Malcolm. Downturn puts new stresses on libraries. *New York Times*, 1^{er} avril 2009. Disponible sur le web : <http://www.nytimes.com/2009/04/02/us/02library.html?pagewanted=2&_r=5&ref=WRH&> [consulté le 16 décembre 2014].

LAHARY, Dominique. Des bibliothèques aussi ont brûlé. In : Blog de Dominique Lahary [en ligne]. 17 novembre 2005. Disponible sur le web : <<http://www.lahary.fr/pro/2005/biblio-fr-violences-urbaines-1.htm>> [consulté le 16 décembre 2014].

MERKLEN, Denis. *Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques ?* Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2013. ISBN 979-10-91281-14-0.

PEASE, Barbara. Workplace violence in libraries. *Library Management*, vol. 16, n°7, 1995, p. 30-39.

PINILLA, Solange. Grève dans les bibliothèques de Nantes. In : *Site Livres Hebdo* [en ligne]. 30 octobre 2013. Disponible sur le web : <<http://www.livreshebdo.fr/article/greve-dans-les-bibliotheques-de-nantes>> [consulté le 16 décembre 2014].

RENARD, Hervé. *Incendies volontaires de bibliothèques : bruit et silence des bibliothécaires*. Mémoire d'études DCB. Villeurbanne : Enssib, janvier 2010. Disponible sur le web : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48299-incendies-volontaires-de-bibliotheques-bruit-et-silence-des-bibliothecaires.pdf>> [consulté le 16 décembre 2014].

LA VIOLENCE AU TRAVAIL ET DANS LES SERVICES PUBLICS

Les violences et les incivilités au travail : guide à l'attention des personnels. [s.l.] : [s.n], [s.d]. Disponible sur le web : <http://cache.media.education.gouv.fr/file/Securite_et_sante_au_travail/88/3/Violences-et-incivilites-au-travail-guide-type_228883.pdf> [consulté le 16 décembre 2014].

BONDEELLE, Antoine, BRASSEUR, Grégory, SIANO, Bernard. Violences au travail : des gestes ou des mots qui font très mal. *Travail et sécurité*, n°671, mars 2007, p. 17-26. Disponible sur le web : <<http://www.inrs.fr/accueil/produits/mediatheque/doc/publications.html?refINRS=TS671page17>> [consulté le 16 décembre 2014].

BUÉ, J., SANDRET, N. Contact avec le public : près d'un salarié sur quatre subit des agressions verbales. *Documents pour le médecin du travail*, n°110, 2007. Disponible sur le web : <<http://www.inrs.fr/accueil/produits/mediatheque/doc/publications.html?refINRS=TF%20160>> [consulté le 16 décembre 2014].

CABINET ELÉAS. *Incivilités au travail : le vécu des Français.* [s.l.] : [s.n], 2014. Disponible sur le web : <<http://www.youscribe.com/catalogue/etudes-et-statistiques/actualite-et-debat-de-societe/actualite-evenements/incivilites-au-travail-enquete-du-cabinet-eleas-2458132>> [consulté le 16 décembre 2014].

DARES ANALYSES. Les risques professionnels en 2010 : de fortes différences d'exposition selon les secteurs. In : *Site Fonction-publique.gouv* [en ligne]. (février 2013). Disponible sur le web : <http://www.fonction-publique.gouv.fr/files/files/publications/hors_collections/Risques-professionnels-Dares-2013.pdf> [consulté le 16 décembre 2014].

DEJOURS, Christophe (dir.). *Conjurer la violence : travail, violence et santé.* Paris : Payot, 2007. ISBN 978-2-228-90243-4.

FARGUES, Laurent. Les services publics face à la violence. In : *Site Acteurspublics* [en ligne]. (2 juin 2010). Disponible sur le web : <<http://www.acteurspublics.com/2010/06/02/les-services-publics-face-a-la-violence>> [consulté le 16 décembre 2014].

GINSBOURGER, Francis. Les services publics face à la violence. *Libération*. 7 avril 2010. Disponible sur le web : <http://www.liberation.fr/societe/2010/04/07/les-services-publics-face-a-la-violence_619447> [consulté le 16 décembre 2014].

GINSBOURGER, Francis. *Des services publics face aux violences : concevoir des organisations source de civilité.* Lyon : ANACT, 2008. ISBN 978-2-913488-54-0.

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. Disponible sur le web : <<http://www.inrs.fr/accueil/recherche/etudes-publications-communications/doc/publication.html?refINRS=NOETUDE/P2010-136/NS%20288>> [consulté le 16 décembre 2014].

WANAVERBECQ, Christiane. La relation à l'utilisateur peut-être source de souffrance. *La Gazette des Communes, des Départements et des Régions*, n°2127, 21 mai 2012, p. 57.

LES INCIVILITÉS

Incivilités, violence et citoyenneté. In : *Site Vie publique* [en ligne]. (30 mai 2006). Disponible sur le web : <<http://www.vie-publique.fr/decouverte-institutions/citoyen/enjeux/crise-citoyennete/incivilités-violence-citoyennete.html>> [consulté le 16 décembre 2014].

Le triomphe des mal-élevés. *Le Point*, n°2183, 17 juillet 2014, p. 42-55.

ARZEL, Patrick. Incivilité et qualité relationnelle. In : *Site Officiel de la médiation* [en ligne]. (16 juillet 2010). Disponible sur le web : <<http://www.officieldelamediation.fr/2012/07/16/incivilité-et-qualité-relationnelle/>> [consulté le 16 décembre 2014].

FAUQUET, Marie-Hélène. *Incivilité : France des mal-élevés ou société au bord de la crise de nerfs ?* Diffusée le 21 octobre 2012 à 16h, France Inter. Disponible sur le web : <<http://www.franceinter.fr/emission-cause-commune-tu-m-interesses-incivilité-france-des-mal-eleves-ou-société-au-bord-de-la-cri>> [consulté le 16 décembre 2014].

HABIB, Claude (dir.), RAYNAUD, Philippe (dir.). *Malaise dans la civilité ?* Paris : Perrin, 2012. ISBN 978-2-262-03979-0.

INSCHAUSPE, Irène, FAYNER, Elsa, LEBOURCQ, Sébastien. Les Français au bord de la crise nerveuse. *Le Point*, 19 septembre 2003. Disponible sur le web : <<http://www.lepoint.fr/actualites-société/2007-01-18/les-français-au-bord-de-la-crise-de-nerf/920/0/40625>> [consulté le 16 décembre 2014].

LES USAGERS ET LES PROTAGONISTES

Les services publics face à leurs usagers. *Informations sociales*, n°158, 2010. Disponible sur le web : <<http://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2010-2.htm>> [consulté le 16 décembre 2014].

BELLANGER, Marie-Claude. Bibliothèques et publics sensibles à Echirolles. *Bulletin des bibliothèques de France*, n°5, septembre 1995. Disponible sur le web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-05-0014-002>> [consulté le 16 décembre 2014].

CHEVALLIER, Vincent. *Les publics sans-abri en bibliothèque publique*. Mémoire d'études DCB. Villeurbanne : Enssib, janvier 2010. Disponible sur le web : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48190-les-publics-sans-abri-en-bibliotheque-publique.pdf>> [consulté le 16 décembre 2014].

GEORGE, Marie-Noëlle. Comment gérer la violence. *Bibliothèque(s)*, n°5/6, décembre 2002, p. 50-51.

LARGIER, Alexandre. Quelques figures d'usagers de la SNCF. *Informations sociales*, n°158, 2010/2, p. 122-129. Disponible sur le web : <<http://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2010-2-page-122.htm>> [consulté le 16 décembre 2014].

SOLDINI, Fabienne, PEREZ, Patrick, VITALE, Philippe. Usages conflictuels en bibliothèque : une lecture sociologique. *Bulletin des bibliothèques de France*, n°1, janvier 2002. Disponible sur le web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-01-0004-001>> [consulté le 16 décembre 2014].

LES AUTRES SERVICES PUBLICS

Observatoire national des violences en milieu de santé. In : *Site Sante.gouv.fr* [en ligne]. (22 octobre 2014). Disponible sur le web : <<http://www.sante.gouv.fr/observatoire-national-des-violences-en-milieu-de-sante-onvs.html>> [consulté le 16 décembre 2014].

Près de la moitié des directeurs d'écoles pris à parti par les parents. *Le Monde*, 29 avril 2014. Disponible sur le web : <http://www.lemonde.fr/education/article/2014/04/29/pres-de-la-moitie-des-directeurs-d-ecoles-pris-a-parti-par-des-parents-d-eleves-en-2012-2013_4408761_1473685.html> [consulté le 16 décembre 2014].

ANNIC, M. Violence à l'hôpital. In : *Site Anact* [en ligne]. (6 juin 2005). Disponible sur le web : <http://www.anact.fr/portal/page/portal/web/cas-entreprises/NOTINMENU_AFFICHAGE_CAS?p_thingIdToShow=199380> [consulté le 16 décembre 2014].

DUBOIS, Vincent. *La vie au guichet : relation administrative et traitement de la misère*. Paris : Economica, 2003. ISBN 2-7178-4655-7.

ROQUELLE, SOPHIE. Les agents de La Poste ne supportent plus les incivilités. *Le Figaro*, n°18836, 25 février 2005, p. 8.

SCHMITT, Stéphanie. Services publics : face à la violence. *L'Est Républicain*, 19 décembre 2011, p. 18.

LES CAUSES

AGATHOCLEOUS, Andréas. De la prise en compte de l'utilisateur à la performance globale. *Bulletin des bibliothèques de France*, n°1, 1998. Disponible sur le web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-01-0024-003>> [consulté le 16 décembre 2014].

CAIZZI, Andrea. Présence et représentation des usagers aux guichets des caisses d'Allocations familiales. *Informations sociales*, n°158, 2010, p. 112-120. Disponible sur le web : <http://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=INSO_158_0112> [consulté le 16 décembre 2014].

DUBET, François. *Le déclin de l'institution*. Paris : Seuil, 2002. ISBN 2-02-055163-2.

GINSBOURGER, Francis. Le concept d'organisation à l'ère des services : tensions dans les services publics. *Cadres-CFDT*, n°428, mars 2008, p. 19-25. Disponible sur le web : <http://90plan.ovh.net/~afresc/IMG/pdf/Le_concept_d_organisation.pdf> [consulté le 16 décembre 2014].

MOURLAN-MAZARGUIL, Sonia. *Les bibliothécaires, ennemis de la bibliothèque ?* Mémoire d'études DCB. Villeurbanne : Enssib, janvier 2012. Disponible sur le web : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56768-les-bibliothecaires-ennemis-de-la-bibliotheque.pdf>> [consulté le 16 décembre 2014].

PEIGNET, Dominique. La bibliothèque peut-elle survivre à ses consommateurs ? *Bulletin des bibliothèques de France*, n°1, janvier 2005. Disponible sur le web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-01-0038-009>> [consulté le 16 décembre 2014].

SIBLOT, Yasmine. « Adapter » les services publics aux habitants des « quartiers difficiles ». *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°159, 2005, p. 70-87. Disponible sur le web : <<http://www.cairn.info/revue-actes-de-la-recherche-en-sciences-sociales-2005-4-page-70.htm>> [consulté le 16 décembre 2014].

SIBLOT, Yasmine. Contraintes et ambivalences du travail d'accueil du public. *Informations sociales*, n°158, 2010/2, p. 102-110. Disponible sur le web : <<http://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2010-2-page-102.htm>> [consulté le 16 décembre 2014].

SPIESER, Adèle. *Fais pas ci, fais pas ça : les interdits en bibliothèque*. Mémoire d'études DCB. Villeurbanne : Enssib, janvier 2012. Disponible sur le web : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56967-fais-pas-ci-fais-pas-ca-les-interdits-en-bibliotheque.pdf>> [consulté le 16 décembre 2014].

WELLER, Jean-Marc. Comment les agents se soucient-ils des usagers ? *Informations sociales*, 2010, n°158. Disponible sur le web : <<http://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2010-2-page-12.htm>> [consulté le 16 décembre 2014].

LES SOLUTIONS

La RATP lance un observatoire des incivilités. In : *Site Territorial.fr* [en ligne]. (2 juillet 2012). Disponible sur le web : <http://www.territorial.fr/PAR_TPL_IDENTIFIANT/8401/TPL_CODE/TPL_HYP_ERBREVE_FICHE/PAG_TITLE/La+RATP+lance+un+observatoire+des+incivilit+%E9s/803-actualite.htm> [consulté le 16 décembre 2014].

Les incivilités au travail : un enjeu de management pour le secteur public. In : *Site Weka* [en ligne]. (4 juillet 2014). Disponible sur le web : <http://www.weka.fr/actualite/rh-publiques-thematique_7849/les-incivilites-au-

travail-un-enjeu-de-management-pour-le-secteur-public-article_286515/> [consulté le 16 décembre 2014].

Sécurité à l'école : des mesures controversées. In : *Site Vie publique* [en ligne]. (9 avril 2010). Disponible sur le web : <<http://www.vie-publique.fr/actualite/alaune/securite-ecole-mesures-controverees.html>> [consulté le 16 décembre 2014].

ALLOUCHE, Abdelwahed. Les médiations dans les bibliothèques publiques. *Bulletin des bibliothèques de France*, n°6, novembre 2007. Disponible sur le web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0071-000>> [consulté le 16 décembre 2014].

ALLOUCHE, Abdelwahed. La bibliothèque outil du lien social. *Bulletin des bibliothèques de France*, n°2, 2010. Disponible sur le web : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-02-0078-003>> [consulté le 16 décembre 2014].

ANACT. USA : quatre recommandations pour favoriser l'épanouissement au travail. In : *Site Anact* [en ligne]. (4 avril 2012). Disponible sur le web : <http://www.anact.fr/web/actualite/essentiel?p_thingIdToShow=25033596> [consulté le 16 décembre 2014].

CAISSE REGIONALE D'ASSURANCE MALADIE DU LANGUEDOC-ROUSSILLON. *La prévention du risque d'agression des salariés en contact avec le public : recommandations de la CRAM Languedoc-Roussillon*. Montpellier : s.n, juin 1999. Disponible sur le web : <https://www.carsat-lr.fr/telechargements/pdf/pdf_entreprises/t16.pdf> [consulté le 16 décembre 2014].

CATHIARD, Christine. La lutte contre les incivilités envers les agents hospitaliers passe par la comm'. In : *Site Emploipublic* [en ligne]. (27 janvier 2014). Disponible sur le web : <<http://infos.emploipublic.fr/a-la-une/la-lutte-contre-les-incivilites-envers-les-agents-hospitaliers-passe-par-la-comm/>> [consulté le 16 décembre 2014].

DAY, Damien. *Enjeux, état des lieux et dynamiques de participation en bibliothèque*. Mémoire d'études DCB. Villeurbanne : Enssib, janvier 2014. Disponible sur le web : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64226-enjeux-etat-des-lieux-et-dynamiques-de-participation-en-bibliotheques.pdf>> [consulté le 16 décembre 2014].

DETHURENS, Chloé. La ville traque les incivilités subies par ses employés. *Tribune de Genève*, 10 mars 2012. Disponible sur le web : <<http://www.tdg.ch/geneve/actu-genevoise/ville-traque-incivilites-subies-employes/story/26028532>> [consulté le 16 décembre 2014].

DORCIAC, Martine. Incivilités en hausse : comment mieux vivre ensemble au travail ? *La Gazette des Communes, des Départements et des Régions*, 13 juin 2014. Disponible sur le web : <<http://www.lagazettedescommunes.com/238807/incivilites-en-hausse-comment-mieux-vivre-ensemble-au-travail/>> [consulté le 16 décembre 2014].

FARGUES, Laurent. Comment l'école gère la tension. In : *Site Acteurspublics* [en ligne]. (5 juin 2010). Disponible sur le web : <<http://www.acteurspublics.com/2010/06/05/comment-l-ecole-gere-la-tension>> [consulté le 16 décembre 2014].

GAUDIN, Jean-Pierre. La démocratie participative. *Informations sociales*, n°158, n°210, p. 42-48. Disponible sur le web : <http://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=INSO_158_0042> [consulté le 16 décembre 2014].

GIRARD, Serge André, LALIBERTE, Denis. *Prévention de la violence au travail : guide de prise en charge*. Laval : Université de Laval, 2005. Disponible sur le web : <<http://www.cgsst.com/stock/fra/violence-guide-27oct05.pdf>> [consulté le 16 décembre 2014].

GOLDBERG, Beverly. How to be prepared in case of violence strikes. *American Libraries*, 17 novembre 2010. Disponible sur le web : <<http://www.americanlibrariesmagazine.org/article/how-be-prepared-case-violence-strikes>> [consulté le 16 décembre 2014].

GONIN, Gilles, MOSKALENKO, Claude. Prévention et suivi des agressions des agents en contact avec le public. *Recherches et Prévisions*, n°66, 2001, p. 102-105. Disponible sur le web : <<https://www.caf.fr/sites/default/files/cnaf/Documents/Dser/PSF/087/RP87-PMazet.pdf>> [consulté le 16 décembre 2014].

GRAHAM, Warren. *The black belt librarian real-world safety and security*. Chicago : American Library Association, 2012. ISBN 978-0-8389-1137-2.

GRELLEY, Pierre. Le sourire de Marianne : charte et label éponymes. *Informations sociales*, n°158, 2010, p. 30-32. Disponible sur le web : <http://www.cairn.info/zen.php?ID_ARTICLE=INSO_158_0030> [consulté le 16 décembre 2014].

LAFARGUE, Xavier. Enquête sur les « sentinelles du livre ». *Tribune de Genève*. 21 décembre 2010. Disponible sur le web : <<http://archives.tdg.ch/geneve/actu-geneve/sentinelles-livre-2010-12-20>> [consulté le 16 décembre 2014].

MAZET, Pierre. La qualité dans l'accueil ou l'exemple paradoxal d'une modernisation réussie : le cas des agents d'accueil des caisses d'Allocations familiales. *Recherches et Prévisions*, n°87, mars 2007, p. 39-49. Disponible sur le web : <<https://www.caf.fr/sites/default/files/cnaf/Documents/Dser/PSF/087/RP87-PMazet.pdf>> [consulté le 16 décembre 2014].

MUNSCH, Lucie. *Approches de l'accueil en bibliothèques municipales : techniques, postures, évaluation*. Mémoire d'études DCB. Villeurbanne : Enssib, janvier 2013. Disponible sur le web : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60379-approches-de-l-accueil-en-bibliotheques-municipales-techniques-postures-evaluation.pdf>> [consulté le 16 décembre 2014].

PORCHER, Simon. Lutter contre les incivilités pour prévenir la délinquance ? In : *Site Observatoire des idées* [en ligne]. (2 novembre 2010). Disponible sur le web : <<http://observatoiredesidees.blogspot.fr/2010/11/lutter-contre-les-incivilites-pour.html>> [consulté le 16 décembre 2014].

PUPIER, Hervé. Services publics : l'union sacrée face aux incivilités. *Le Progrès*, 9 juin 2000.

ROSENBERG, Suzanne, CARREL, Marion. *Face à l'insécurité sociale : désamorcer les conflits entre usagers et agents des services publics*. Paris : La Découverte, 2002. ISBN 2-7071-3678-6.

VIGIERE D'ANVAL, Aymone. Incivilités : la riposte des bibliothèques. *La Gazette des Communes, des Départements et des Régions*, n°1739, 26 avril 2004, p. 36-41.

Table des annexes

QUESTIONNAIRE PROPOSÉ AUX RÉPONDANTS.....	81
--	-----------

QUESTIONNAIRE PROPOSÉ AUX RÉPONDANTS

Vous pouvez répondre à toutes les questions ou une partie seulement.

Vous pouvez répondre brièvement ou plus longuement.

LA SITUATION DANS VOTRE ÉTABLISSEMENT

- Êtes-vous confronté des formes de violence dans le cadre de votre travail ?
- Êtes-vous témoin de formes de violence dans le cadre de votre travail ?
- Pourriez-vous donner des exemples ?
- À quelle fréquence ont lieu ces événements ?
- De qui sont-ils le fait ?
- Comment ces évènements impactent-ils votre quotidien ou celui de votre équipe (absence, revendications, grève...) ?

LES CAUSES

- Quelles sont selon vous les causes de cette violence ?
- Certaines peuvent-elles être imputées, selon vous, à l'établissement dans lequel vous exercez ?
- Pensez-vous que la situation soit la même dans les autres bibliothèques ?
- Pensez-vous que la situation soit la même dans d'autres services publics ?

LES SOLUTIONS MISES EN OEUVRE

- Votre bibliothèque a-t-elle trouvé des solutions pour remédier à ce phénomène ? Si oui, décrivez-les.
- À titre personnel, pensez-vous à des solutions ?
- Votre collectivité joue-t-elle un rôle dans la prévention de ces phénomènes ?

REMARQUES/EXPRESSION LIBRE

Quel est votre lieu d'exercice ou, à minima, le profil socio-démographique de votre collectivité?

Travaillez-vous dans une bibliothèque organisée en réseau?

Quelle est votre fonction?

Êtes-vous chef d'établissement?

Êtes-vous en situation d'encadrement?

Combien de temps passez-vous en service public (estimation en heure ou en pourcentage)?

Souhaitez-vous l'anonymat lors de la restitution?

Pour la totalité de ce travail?

Pour la totalité de ce travail à l'exception de la partie solutions?

Adresse mail pour contact éventuel ultérieur et envoi des résultats

Table des matières

SIGLES ET ABBREVIATIONS	7
INTRODUCTION.....	8
LA PERCEPTION DE LA VIOLENCE PAR LES PERSONNELS DES BIBLIOTHEQUES	12
La bibliothèque : un endroit violent ?.....	12
<i>Remarques sur le questionnaire et les réponses reçues</i>	<i>12</i>
<i>Violence(s), incivilité(s), tension(s), conflit(s).</i>	<i>14</i>
<i>La question de la fréquence.....</i>	<i>15</i>
Typologie de la violence en bibliothèque	16
<i>Une violence essentiellement verbale</i>	<i>16</i>
<i>Une violence polymorphe.....</i>	<i>19</i>
Les vols et les dégradations	19
La violence managériale	19
La violence entre collègues	20
<i>La bibliothèque parmi les autres services publics</i>	<i>21</i>
Les protagonistes de la violence	22
<i>Des catégories bien connues des professionnels</i>	<i>22</i>
Le public jeune	23
Les SDF, sans-abri et personnes errantes	24
Les personnes en détresse psychique et sous l’emprise de substances diverses.....	25
<i>Un usager, des usagers</i>	<i>26</i>
Identifier les lieux à risque et les moments critiques	27
<i>Des lieux à risques ?.....</i>	<i>27</i>
La taille de la bibliothèque	27
Un lieu à risque : les espaces publics numériques (EPN) et la question de l’accès à internet en bibliothèque.....	27
<i>La question du règlement.....</i>	<i>28</i>
<i>Des périodes critiques.....</i>	<i>29</i>
L’impact de la violence sur les personnels et sur le fonctionnement des établissements	30
<i>La question des risques psycho-sociaux.....</i>	<i>31</i>
<i>L’impact de la violence sur la vie des établissements.....</i>	<i>32</i>
LES CAUSES DE LA VIOLENCE : RESENTIS DES PERSONNELS ET APPORTS THEORIQUES	34
La bibliothèque dans son époque et sur son territoire	34
<i>Les facteurs sociétaux et culturels.....</i>	<i>34</i>

<i>La bibliothèque sur son territoire : la problématique des banlieues</i>	36
<i>Les jeunes : des explications spécifiques</i>	38
La bibliothèque fautive ?.....	39
<i>La bibliothèque en tant que service public.....</i>	39
<i>La bibliothèque, décalcomanie du privé ?.....</i>	41
L'organisation du travail	41
Les relations entre agents et usagers : standardisation versus personnalisation des services.	41
<i>La bibliothèque en tant qu'institution culturelle</i>	43
Le rôle des agents	45
<i>Un métier à risque ?</i>	45
<i>Parcours et origine sociale des agents</i>	45
<i>L'évolution des métiers</i>	46
Un métier en mutation	46
L'accueil, nouveau cœur de métier ?.....	47
Un comportement inadéquat ?	48
QUELQUES PISTES DE SOLUTIONS	50
La responsabilité de la collectivité	50
<i>Rappels juridiques et réglementaires.....</i>	50
<i>Quels moyens d'action pour les collectivités ?.....</i>	52
La prévention	52
Dénombrer et prospecter	53
Un investissement encore balbutiant de la part des collectivités	54
Les solutions mises en œuvre par les établissements	55
<i>Le sécuritaire contre la médiation.....</i>	55
Le sécuritaire	55
La médiation	56
<i>Avoir la politique d'accueil « chevillée au corps »</i>	57
La question des espaces.....	57
Procédures et formalisation de la politique d'accueil.....	58
Labellisation et chartes.....	59
Réorganiser ?	60
<i>Du côté des ressources humaines</i>	61
Les actions de formation	61
L'importance du dialogue et de l'écoute au sein des équipes	61
La question du recrutement.....	63
Des solutions qui pourraient aller plus loin ?.....	64
<i>Co-construire et coproduire avec les usagers</i>	64

Des usagers délaissés ?.....	64
La participation des usagers : quelles modalités ?	64
<i>Réinventer la bibliothèque ?</i>	66
CONCLUSION	68
BIBLIOGRAPHIE.....	71
TABLE DES ANNEXES.....	79
TABLE DES MATIERES.....	83