

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire d'étude / mars 2019

Du vivre ensemble au conflit externe : un détour nécessaire

Alice Séqué-Weill

Sous la direction de Fabrice Chambon
Conservateur – bibliothèques de Montreuil, Est Ensemble

Remerciements

Je remercie d'abord toutes les personnes ayant accepté de me rencontrer ou d'échanger avec moi sur ce sujet parfois sensible. C'est grâce à elles, à leur passion, à leurs manières de parler de leur travail, à leurs expérimentations – parfois malheureuses, souvent inspirantes – que j'ai eu intérêt et plaisir à travailler sur ce sujet. Le choix de traiter dans ce mémoire le thème du conflit externe – dense et complexe – sous l'angle sociologique a pu entraîner des catégorisations de la parole des collègues, qui je l'espère ne trahissent pas trop leur dire.

Mes remerciements vont également à Fabrice Chambon, qui m'a permis de réaliser ce mémoire en toute sérénité et a toujours été présent lorsque j'avais besoin d'échanger sur le fond.

Je remercie également Raphaëlle Bats qui m'a insufflé son enthousiasme et ses (nombreux !) questionnements philosophiques, ce fut riche.

Merci à mon compagnon qui m'a écoutée, entourée et relue avec tendresse et précision.

Résumé :

Institutions du vivre ensemble, les bibliothèques sont un lieu de rencontre entre les multiples cultures, pratiques et usages qui constituent la société. À ce titre, elles sont à la fois le théâtre et le réceptacle des tensions qui traversent la vie sociale.

Ce travail analyse les causes et les effets du conflit en bibliothèque, qu'il survienne entre les usagers ou entre la bibliothèque et ses usagers. Les représentations du conflit par les professionnels du métier et les situations concrètes auxquelles ils sont confrontés engendrent une pluralité d'approches. L'analyse des réponses apportées par un échantillon de bibliothèques à ces situations de conflit effectif permet ici de dégager certains éléments de préconisation en vue d'une meilleure intégration de la conflictualité dans les missions sociales, culturelles et éducatives de la bibliothèque.

Descripteurs :

Bibliothèques – Aspect social

Conflit interpersonnel

Vivre-ensemble

Accueil des publics

Médiation

Abstract :

The multiple cultures, practices and uses that make up society come to meet in libraries. As institutions of cultural diversity, libraries are thus the scene and the repository of the tensions that go through social life.

This work analyses the causes and effects of conflict in libraries, whether between users themselves or between users and libraries. The representations of conflict by professionals and the tangible situations they experience infer a plurality of approaches. An analysis of the solutions carried out by a sample of libraries faced with effective conflict allows us to try and underline some recommendations in order to better integrate conflict in the social, cultural and educational missions of libraries.

Keywords :

Libraries and society

Interpersonnal conflict

Cultural diversity

Mediation



Cette création est mise à disposition selon le contrat :

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

Sommaire

INTRODUCTION.....	11
I. Construction du sujet	11
II. Travailler la question du conflit externe, points de méthode.....	14
III. Appréhension des protagonistes du conflit, côté publics.....	17
LE CONFLIT EXTERNE : CAUSES, MANIFESTATIONS, EFFETS	19
I. Aux origines du conflit : le bruit et la fureur	19
II. Effets et représentations du conflit par les bibliothécaires	27
LES APPROCHES, LEURS IMPLICATIONS ET LEURS LIMITES	37
I. L’approche normative : s’en référer au cadre inchangé.....	37
II. L’approche pratique : observer, cloisonner	45
III. L’approche réflexive : la remise en question des pratiques de l’équipe	50
ÉLÉMENTS DE PRÉCONISATIONS	57
I. Le conflit : une occasion de mettre en place des démarches collectives	57
II. Repolitiser la bibliothèque ?.....	66
CONCLUSION	71

Sigles et abréviations

ABF	Association des bibliothécaires de France
AFNOR	Association française de normalisation
ALTM	Agence Lyon tranquillité médiation
AMP	Agent de médiation et de prévention
BBF	<i>Bulletin des bibliothèques de France</i>
BBL	Bureau des bibliothèques, de la lecture publique et du multimédia (ville de Paris)
BML	Bibliothèque municipale de Lyon
CABA	Communauté d'agglomération du bassin d'Aurillac
CCAS	Caisse centrale d'activité sociale
CGT	Confédération générale du travail
CSP	Catégorie socio-professionnelle
DAC	Direction des affaires culturelles
EPCI	Établissement public de coopération intercommunale
EPE	École des parents et des éducateurs
GIGN	Groupe d'intervention de la gendarmerie nationale
GOM	Groupe opérationnel mobile
IDF	Île-de-France
IFOP	Institut français de l'opinion publique
INSEE	Institut national de la statistique et des études économiques
MJC	Maison des jeunes et de la culture
MLIS	Maison du livre, de l'image et du son (Villeurbanne)
ODAS	Observatoire national de l'action sociale
UNESCO	Organisation des Nations unies pour l'éducation, la science et la culture

INTRODUCTION

I. CONSTRUCTION DU SUJET

Un groupe qui serait tout simplement centripète et harmonieux, une pure et simple « réunion », n'a non seulement pas d'existence empirique, mais encore il ne présenterait pas de véritable processus de vie.

Georg SIMMEL, *Le conflit* (1908)¹

Tout groupe vivant est conflictuel, et connaît des tensions à un moment donné de son histoire. C'est dans ces conflits et tensions que s'expriment les divisions d'une société. La manière dont elles sont appréhendées et les solutions qui en découlent conditionnent une reconfiguration du social, visent à reconstruire une unité dans la société.

C'est pourquoi le vocabulaire du « vivre ensemble » et son champ lexical (liberté, société, ensemble...) sont réactivés en cas de crise, notamment dans la parole politique. On a pu l'observer après les attentats de 2015, où l'expression a été utilisée dans certains discours d'élus². La parole politique contribue alors à construire un symbole en regard de l'élément perturbateur. Depuis 2004, une mission du Ministère de la Culture est dédiée au « vivre ensemble »³. Ce constat est également applicable aux bibliothécaires, gagnés par les élans de solidarité et d'unité qui naissent des événements conflictuels. Une journée intitulée *La bibliothèque, outil du lien social* avait par exemple été organisée suite aux incendies ayant touché les bibliothèques⁴ pendant les « émeutes » de 2005.

On peut distinguer deux catégories d'acteurs territoriaux qui mobilisent particulièrement les notions de lien social et de vivre ensemble :

- Les acteurs du social, pour lesquels ces mots connaissent une forte utilisation depuis les années 1980, et pour lesquels ils sont souvent synonymes de solidarité et renvoient à leur cœur de métier.

¹ SIMMEL, Georg, *Le Conflit*, Saulxures : Circé, 1995, p. 21.

² Pour un exemple des emplois dans un contexte politique de crise, voir l'article de WAGENER, Albin, Réactions post-attentats en France et en Belgique : étude comparative des discours de l'exécutif politique. *Mots* [en ligne], mars 2018, n° 116, p. 117, DOI 10.4000/mots.23080 : « Les discours de l'exécutif belge, en revanche, se tiennent très loin d'une telle rhétorique patriotique ou guerrière et se positionnent nettement autour du vivre-ensemble (“liberté”, 9 occurrences ; “vie”, 5 occurrences ; “société”, 5 occurrences ; “ensemble”, 5 occurrences ; “démocratie”, 5 occurrences) ».

³ Mission : Vivre ensemble. Dans : *Ministère de la Culture* [en ligne], [s. d.], disponible à l'adresse : <http://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Developpement-culturel/Mission-Vivre-ensemble> [consulté le 11 janvier 2019].

⁴ CONSEIL GÉNÉRAL DU VAL D'OISE, *La bibliothèque, outil du lien social*, 2009.

- Les acteurs politiques, notamment les élus locaux, pour lesquels ils représentent une thématique importante, à travers des politiques comme la lutte contre la précarité économique, l'action des CCAS ou l'action sociale⁵.

Ces acteurs investissent bien souvent la bibliothèque de véritables missions politiques et de transformation sociale, comme l'explique Denis Merklen dans *Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques ?* au sujet des bibliothèques de quartiers populaires :

Ainsi l'État et les partis politiques qui impriment des directions aux administrations qu'ils contrôlent cherchent à mener un projet politique à travers les bibliothèques, un projet de transformation de la réalité sociale de ces espaces de périphérie par la « promotion de la citoyenneté » ou la « promotion du lien social », pour reprendre les expressions fréquemment employées dans le cadre de ce langage partagé entre élus et bibliothécaires.⁶

Il semble en fait que les bibliothèques, préfèrent souvent utiliser des termes plus neutres ou plus précis comme « cohabitation des publics » ou « troisième lieu », qui semblent induire que le vivre ensemble est une situation de facto dans la bibliothèque. Demander à un professionnel de parler des actions de vivre ensemble de sa bibliothèque peut donner lieu à l'énonciation d'une longue liste mentionnant le pluralisme des collections, l'action culturelle à destination des publics dits éloignés, l'animation culturelle rassemblant différentes catégories de public, etc. Il semble ainsi que de nombreuses actions de la bibliothèque puissent trouver leur place dans cette appellation. Ce rôle social est par ailleurs contesté par certains professionnels qui l'interprètent comme une nouvelle attente des élus vis-à-vis des bibliothécaires déjà largement sollicités⁷, au détriment des missions fondamentales de la bibliothèque et notamment des collections. La question du lien social est alors vécue comme une injonction politique dont la résolution dépasserait les seules capacités de la bibliothèque.

Et pourtant, les conflits et fractures qui traversent notre société ne cessent de s'inviter en bibliothèque, interpellant celle-ci sur sa capacité à rester un espace « préservé »⁸. À l'heure où les difficultés connues par diverses bibliothèques se recensent régulièrement dans les médias grand public et professionnels⁹, les

⁵ Voir l'enquête de l'OBSERVATOIRE NATIONAL DE L'ACTION SOCIALE, Les villes et le vivre-ensemble. Enquête sur les priorités politiques et stratégiques des villes de plus de 30.000 habitants. *Lettre de l'ODAS* [en ligne], mai 2013, p.15, disponible à l'adresse : http://odas.net/IMG/pdf/lettre_de_l_odas_-_les_villes_et_vivre_ensemble_-_mai_2013_-_2mo.pdf [consulté le 18 juillet 2018] : « les élus municipaux sont de plus en plus nombreux à prendre la mesure de la gravité, non seulement de la crise économique, mais aussi de la crise relationnelle et identitaire qui accentue la déliquescence du lien social ».

⁶ MERKLEN, Denis, *Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques ?*, Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2013, p. 21-22.

⁷ Voir à ce sujet les critiques formulées dans l'article de DUSSERT, Eric et ION, Cristina, Bonne sieste à la bibliothèque. *Le Monde diplomatique*, juin 2018, p. 27.

⁸ MERKLEN, Denis, *Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques ?*, Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2013, p. 22.

⁹ OURY, Antoine, À Paris, une bibliothèque ferme ses portes face aux « conflits quotidiens ». Dans : *ActuaLitté. Les univers du livre* [en ligne], 4 février 2019, disponible à l'adresse : <https://www.actualitte.com/article/monde-edition/a-paris-une-bibliotheque-ferme-ses-portes-face-aux-conflits-quotidiens/93159> [consulté le 5 février 2019] ; Agressions en série à la bibliothèque Václav Havel. Dans : *Le blog de CGT Culture DAC Ville de Paris* [en ligne], janvier 2018, disponible à l'adresse : <http://daccgtculture.over-blog.com/2018/01/agressions-en-serie-a-la->

thèmes abordés par les instances professionnelles se concentrent de plus en plus fréquemment sur les fractures et les divisions de la société (Bibliothèques « en tension » au Congrès ABF 2015, « Inégalités territoriales » au Congrès ABF 2017, « frontières » au Congrès ABF 2019). Ces éléments poussent les professionnels à interroger leurs conceptions de la bibliothèque, et à la redéfinir au vu des tensions qu'ils constatent, à rechercher des outils et solutions d'apaisement.

Si certaines manifestations du conflit ont déjà fait l'objet de travaux précédents¹⁰, il m'a semblé que le sujet était loin d'être épuisé et qu'il pouvait faire l'objet d'un travail s'intéressant davantage à la manière dont le conflit réactive des logiques de vivre ensemble en bibliothèque et impulse des actions spécifiques. Parler du conflit externe en bibliothèque, ce n'est pas seulement aborder celui-ci sous l'angle d'actes délictueux commis par les usagers, c'est l'envisager, en accord avec Simmel, comme un processus de socialisation, « une voie qui mènera à une sorte d'unité »¹¹. Certes, « pour qu'il y ait conflit, il faut que les litiges ou les controverses donnent lieu à des heurts manifestes »¹². Mais le conflit, en tant qu'il désigne un ensemble d'« antagonismes et tensions qui trouvent leur expression dans des luttes ouvertes »¹³, implique aussi une interaction et une forme de relation sociale.

Le conflit devient alors une clé d'entrée pour comprendre le vivre ensemble – conçu comme la recherche d'un équilibre entre des forces centrifuges et des forces centripètes, un complexe fait d'harmonie et tensions –, pour trouver des solutions d'apaisement à des difficultés récurrentes. Il engage plusieurs niveaux d'analyse (individuelle, de groupe, sociale) et ne peut faire l'objet d'une approche autre que pluridisciplinaire, mettant en discussion la psychologie, la sociologie, la philosophie, etc. Ce travail se donne donc pour ambition d'identifier à différents niveaux, dans les réflexions et les actions mises en œuvre, des pistes et des solutions concrètes sur le vivre ensemble en bibliothèque.

Ce sont donc bien les dynamiques positives issues de cette relation sociale conflictuelle qui sont au cœur de ce mémoire. Le conflit engendre-t-il des solutions particulièrement novatrices ? En réinterrogeant les bibliothécaires, l'institution bibliothèque elle-même, mais aussi les usagers, le conflit force ces acteurs à

bibliotheque-vaclav-havel.html [consulté le 16 janvier 2019] ; BEAULIEU, Cécile, Paris : nouvelles violences à la bibliothèque Václav Havel. Dans : *leparisien.fr* [en ligne], 22 mars 2018, disponible à l'adresse : <http://www.leparisien.fr/paris-75/paris-nouvelles-violences-a-la-bibliotheque-vaclav-havel-22-03-2018-7623771.php> [consulté le 16 octobre 2018]. KOVACS, Stéphane, Vandalisée, une bibliothèque de Paris fait appel à un vigile. *Le Figaro* [en ligne], 22 février 2019, disponible à l'adresse : <http://www.lefigaro.fr/actualite-france/2019/02/22/01016-20190222ARTFIG00234-vandalisee-une-bibliotheque-de-paris-fait-appel-a-un-vigile.php> [consulté le 23 février 2019]

¹⁰ Voir notamment le livre de MERKLEN, Denis, *Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques ?*, Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2013 ; ainsi que le travail de JARRY, Sandra, *Violence et incivilité des usagers en bibliothèque municipale : perceptions, causes, solutions* [en ligne], Mémoire d'étude DCB, Villeurbanne : ENSSIB, janvier 2015, disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65122-violence-et-incivilite-des-usagers-en-bibliotheque-municipale-perceptions-causes-solutions.pdf> [consulté le 11 décembre 2018].

¹¹ SIMMEL, Georg, *Le Conflit*, Saulxures : Circé, 1995, p. 19.

¹² MANN, Patrice, Conflit social. Dans : AKOUN, André et ANSART, Pierre (dir.), *Dictionnaire de sociologie*, Paris : Le Robert / Seuil, 1999, p. 102.

¹³ MANN, Patrice, Conflit social. Dans : AKOUN, André et ANSART, Pierre (dir.), *Dictionnaire de sociologie*, Paris : Le Robert / Seuil, 1999, p. 102.

produire un discours, une analyse, à mettre en place des solutions. Ce sont ces réactions au conflit qu'il a semblé pertinent d'étudier dans le cadre de ce mémoire, pour ce qu'elles révèlent des différents positionnements de la profession.

Quels sont les effets du conflit sur les bibliothécaires et leurs bibliothèques ? Quelles sont les approches, les discours ou les solutions qu'ils développent en réaction au conflit ? Comment la bibliothèque peut-elle alors jouer un rôle politique et réactiver – ou non – des logiques de solidarité dans les contextes conflictuels ? Ces questions seront au cœur de la réflexion de ce mémoire.

II. TRAVAILLER LA QUESTION DU CONFLIT EXTERNE, POINTS DE MÉTHODE

a. Définir le conflit en bibliothèque

On parlera du conflit « externe » dans ce mémoire par opposition au conflit « interne » : il se déroule bien dans la bibliothèque, mais il a lieu entre l'institution et les usagers ou entre ces usagers eux-mêmes, et non entre les agents de cette institution.

Toutes les bibliothèques connaissent des situations de tensions occasionnées par le service public. Ce temps d'ouverture aux publics de la bibliothèque, assuré par l'ensemble des agents, occasionne parfois des difficultés liées au vivre ensemble, aux relations qui peuvent se créer entre des usagers ou même avec les bibliothécaires. Qualifier ces situations de conflit externe est cependant sensible pour une bibliothèque, et il est rare qu'une de ces institutions fasse valoir qu'elle est « en conflit ». Cette dénomination peut en effet entraîner un stigmatisme aux conséquences importantes, à la fois dans la profession (peur du jugement de ses pratiques, ou de la réputation qui serait attribuée et rendrait difficile le recrutement), ou sur son territoire (peur de faire fuir les usagers). L'appréciation du conflit constitue également une difficulté pour qui veut travailler sur cette question, tant elle engage la subjectivité des perceptions. En bibliothèque, le conflit n'est pas forcément violence. Il est avant tout le ressenti de la tension par les bibliothécaires, fait d'événements quasi quotidiens vécus comme conflictuels : différends avec les usagers, impression de dégradation des conditions de travail, sentiment d'insécurité. Les indicateurs quantitatifs, s'ils peuvent aider à prendre du recul sur une situation, ne rendront pas compte des perceptions des agents, qui sont valables aussi car elles indiquent leur niveau de souffrance et leurs limites individuelles et collectives. Reste que la tension ressentie au quotidien, dans le cadre du service public, par de nombreux agents est bien réelle et doit donc être prise en compte de manière qualitative.

Il est donc nécessaire d'interroger ce qui caractérise le conflit externe dans une bibliothèque : il s'agit d'un climat général de tension qui s'installe dans une bibliothèque, et qui fait succéder les troubles quotidiens entre deux catégories d'acteurs, les usagers et les agents. Ces situations peuvent être issues d'une altercation entre des usagers, qui nécessite une action de médiation de la part du bibliothécaire, mais se produisent aussi parfois lorsque le bibliothécaire estime que

l'usager enfreint le vivre ensemble dans la bibliothèque et s'interpose directement. Les incidents se succèdent alors dans la bibliothèque et créent un fil rouge dont les équipes se sentent prisonnières, qui fait parfois fuir une partie des usagers. La sollicitation des personnels est alors intense, l'usure sur les équipes se ressent, et la tension culmine, conduisant parfois à la fermeture de la bibliothèque, soit par les agents eux-mêmes (qui exercent leur droit de grève, voire de retrait, transformant alors souvent le conflit externe en un conflit interne, entre la bibliothèque et son responsable ou sa tutelle), soit lorsque la fermeture est imposée par l'extérieur, comme lors d'un incendie criminel.

Le choix de travailler le conflit au niveau des bibliothèques territoriales a semblé pertinent pour plusieurs raisons. D'une part, la bibliothèque territoriale paraît plus « ouverte » que la bibliothèque universitaire. En effet, la situation géographique d'une bibliothèque de lecture publique, au cœur d'une ville ou d'un quartier, est moins propice à une sélection sociale (par âge et par CSP) qu'une bibliothèque située au cœur d'un campus ou d'un bâtiment universitaire dont les repères sont plus flous pour la majorité de la population. Le peu de barrières rencontrées pour entrer en bibliothèque territoriale (hors barrières symboliques et barrières physiques dans un contexte de plan vigipirate, par exemple) favorise la fréquentation de publics issus de diverses catégories sociales, et incarne donc souvent plus manifestement les difficultés de vivre ensemble dans une pluralité de configurations. D'autre part, la problématique du conflit semble principalement concerner les bibliothèques territoriales, qui font face aux difficultés les plus importantes. Les événements relatifs aux bibliothèques territoriales sont parfois relayés dans la presse, ce qui rend leur identification plus aisée. Enfin, il m'a semblé qu'une analyse de conflits les plus divers possibles serait propice à la transposition de ces réflexions dans un cadre universitaire.

b. Identification des territoires et des interlocuteurs

Les bibliothèques retenues pour le travail de terrain ont été identifiées soit par une veille dans la presse grand public et professionnelle, soit par le bouche-à-oreilles et les informations fournies par mes interlocuteurs lors de nos entretiens.

Mon approche s'est construite autour d'un travail de terrain, à partir de la réalisation d'entretiens auprès de professionnels travaillant dans des bibliothèques territoriales en tension ou ayant réfléchi aux enjeux du vivre ensemble et de ses conflits : les médiathèques du Bachut (Lyon 8^e), de Calais, de Choisy-le-Roi, les bibliothèques de la Duchère – Annie Schwartz (Lyon 9^e), de Jean Macé (Lyon 7^e), la médiathèque José Cabanis (Toulouse), la Maison du livre, de l'image et du son (Villeurbanne), la médiathèque du Rize (Villeurbanne) et la bibliothèque Václav Havel (Paris 18^e). À cette sélection s'est ajoutée la bibliothèque universitaire d'Angers, qui m'a semblé constituer un point de repère utile pour évaluer la transposition de ces questions en bibliothèque universitaire à travers l'accueil des lycéens, mais aussi un terreau d'expérimentation favorable à la recherche de solutions. En outre, ce travail s'est enrichi par des observations de terrain menées dans certaines de ces bibliothèques et par des exemples relatés dans diverses instances (notamment lors de rencontres professionnelles).

La constitution du terrain d'étude s'est initialement orientée vers des territoires ayant connu un conflit quelques mois voire quelques années auparavant.

Étudier des situations déjà révolues devait permettre d'éviter l'impression de sensationnalisme que ma présence aurait pu susciter sur un terrain encore extrêmement sensible pour les équipes, où une présence extérieure aurait pu de surcroît exercer un effet perturbateur. Je pensais également que des professionnels interrogés trop tôt pourraient manquer du recul nécessaire pour évoquer le conflit et identifier les solutions efficaces. Dans une certaine mesure, j'imaginai aussi naïvement que l'on pouvait dater plus ou moins précisément la fin du conflit, délimité dans le temps et borné par des occurrences et des solutions. Or, le travail mené au cours de ces recherches a montré que le conflit se situe bien souvent sur un temps relativement long et que, lorsqu'il s'interrompt, il a des échos importants sur la vie d'une équipe et peut entraîner des conséquences en chaîne et des retours de flamme. Cette perception initiale a donc été corrigée par la réalité des faits, puisque les terrains choisis subissaient encore les conséquences du conflit qu'ils avaient vécu, voire se trouvaient toujours en tension.

Une partie des entretiens menés dans les bibliothèques où j'ai pu faire des observations de terrain ont été enregistrés, ce qui n'a pas été le cas lorsque les interlocuteurs étaient joints par téléphone. Ce matériau a été en partie anonymisé en raison de la sensibilité du sujet et de son actualité pour certains établissements. Des extraits d'entretiens sont amplement cités dans ce mémoire, pour que le lecteur puisse approcher la diversité des points de vue et discours développés.

Par ailleurs, un dernier choix méthodologique a résidé dans la décision de recueillir la parole des professionnels et non celle des usagers. Cette seconde approche aurait pu être pertinente, j'ai néanmoins cherché à comprendre ce que le conflit faisait à la bibliothèque, et non à comprendre les dynamiques conflictuelles du point de vue des usagers. Pour ce faire, les entretiens ont recueilli à la fois la parole des cadres (catégories A) et des agents de la bibliothèque (catégories B et C, dont parfois des médiateurs). Je me suis attachée à entendre ces différents niveaux, afin de tenter d'obtenir une vision globale d'un côté et plus proche du terrain de l'autre, vision aussi des représentations du conflit et des solutions mises en œuvre. Ce travail à différentes échelles n'a pas été possible auprès des bibliothèques dans lesquelles je ne me suis pas rendue, et pour lesquelles j'ai principalement été en contact avec des responsables.

On peut cependant avancer que dans la question du conflit externe (il en aurait été tout autrement s'il s'était agi du conflit interne) les cadres constituent des personnes ressource qui peuvent avoir un regard un peu décentré (en fonction de la taille de la bibliothèque) : d'une part ils ont une vision plus distante du terrain et du service public au quotidien, mais d'autre part, en tant que responsables, ils peuvent être amenés à gérer des situations de conflit en dernier recours, lorsque la situation s'est envenimée, et ce sont eux qui sont sollicités pour trouver des solutions. Enfin, les médiateurs m'ont paru constituer une catégorie de « personnes bien placées » au sens où l'entendent Stéphane Beaud et Florence Weber dans le *Guide de l'enquête de terrain*¹⁴ : ils font à la fois partie de « l'envers du décor » (puisqu'ils sont rarement issus directement des bibliothèques) et des observateurs « professionnels » du conflit.

¹⁴ BEAUD, Stéphane et WEBER, Florence, *Guide de l'enquête de terrain : produire et analyser des données ethnographiques*, Paris : La Découverte, 2003, p. 188-189.

Enfin, il importe de noter que le conflit en bibliothèque n'est pas seulement vécu : il est aussi redouté, latent, imaginé... C'est pourquoi j'ai été amenée à interroger certaines bibliothèques ne vivant pas de conflit ouvert, de manière à nuancer, à contraster, et à voir comment le conflit y était appréhendé.

III. APPRÉHENSION DES PROTAGONISTES DU CONFLIT, CÔTÉ PUBLICS

Le choix a été fait dans ce mémoire de s'intéresser au « conflit externe » en bibliothèque, ce qui est en soi un parti pris. La question du conflit y est traitée avec un point de vue « interne » assumé, celui de la parole de l'institution, de ceux qui la composent et de ceux qui font exister ce conflit. Le conflit n'aurait pas d'existence sans la représentation qu'en ont les professionnels, sans leur manière d'en parler, sans les réactions et stratégies qu'ils adoptent face à lui. Aller recueillir cette parole auprès des bibliothécaires (entendus ici comme toute personne travaillant en bibliothèque, quel que soit son corps et sa catégorie d'emploi) me semblait porteur de solutions face à des situations de crise. Cela n'empêche pas que l'utilisateur ait une part à prendre dans l'élaboration de solutions collectives. Mais dans le cadre de ce travail, interroger les usagers aurait nécessité d'assister aux conflits pour pouvoir les identifier individuellement, ce qui aurait requis une enquête en immersion bien plus suivie.

On pourra aussi s'interroger sur la catégorisation, dans ce mémoire, des publics concernés par ce conflit. L'emploi de termes comme « jeunes », « SDF », « migrants », etc., qui appartiennent au vocabulaire utilisé dans ce travail, peut être considéré comme stigmatisant : ces dénominations, en rattachant les individus à des catégories plus larges, peuvent avoir tendance à essentialiser les sujets. On verra d'ailleurs que les solutions développées tentent parfois de nuancer des appellations globales et dépersonnalisantes. J'ai pourtant pris le parti de continuer de les utiliser car ces termes sont ceux rencontrés lors des entretiens et ils sont utilisés couramment par les professionnels des bibliothèques¹⁵. C'est aussi l'emploi de ces catégories qui me permet de constituer le sujet du conflit concret : les tensions vécues au quotidien par les bibliothécaires au contact des adolescents des quartiers populaires ne seront pas les mêmes que celles vécues en lien avec des publics dont la situation est liée à une forme de précarité sociale (primo-arrivants, SDF). Les solutions à développer dépendront aussi du type de conflit concerné, bien qu'elles aient toutes besoin de prendre en compte la spécificité de leur territoire et les nuances que l'on peut apercevoir à travers ces appellations collectives.

¹⁵ On pourra consulter, à titre d'exemple, un mémoire abordant des manifestations de conflit proches de celles évoquées dans ce travail, et qui allait jusqu'à proposer une typologie des publics concernés par ces « violences et incivilités » : JARRY, Sandra, *Violence et incivilité des usagers en bibliothèque municipale : perceptions, causes, solutions* [en ligne], Mémoire d'étude DCB, Villeurbanne : ENSSIB, janvier 2015, p. 22-26, disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65122-violence-et-incivilite-des-usagers-en-bibliotheque-municipale-perceptions-causes-solutions.pdf> [consulté le 11 décembre 2018].

La réflexion développée s'attache tout d'abord à étudier les manifestations du conflit en bibliothèque, à savoir ses origines (à travers des actes et des territoires) mais également ses représentations et ses effets sur les bibliothèques et les bibliothécaires. La seconde partie propose des modèles d'analyse des approches visant à résoudre le conflit en bibliothèque, afin de faire émerger un cadre conceptuel pour rendre compte des solutions apportées à ces conflits. Enfin, la dernière partie s'attache à proposer quelques pistes de réflexions au lecteur, issues notamment des différentes expériences étudiées, pour une approche du conflit externe favorisant le vivre ensemble.

LE CONFLIT EXTERNE : CAUSES, MANIFESTATIONS, EFFETS

Travailler le conflit nécessite d'aborder les situations dans lesquels entrent en confrontation des protagonistes au sein d'une bibliothèque. On verra que différents éléments s'observent dans les conflits de vivre ensemble, dont certains semblent ne pas concerner la bibliothèque elle-même mais se jouer dans ses murs, et d'autres mettent en jeu des dynamiques d'exclusion, d'appropriation, d'identité des usagers. On abordera également ici la manière dont le conflit est perçu par les bibliothécaires, et les effets du conflit sur les bibliothèques.

I. AUX ORIGINES DU CONFLIT : LE BRUIT ET LA FUREUR

Les conflits de vivre ensemble semblent particulièrement flagrants sur des territoires très fracturés sur le plan social. Serge Paugam et Camila Georgetti résument ainsi l'écartèlement dans lequel se trouve la bibliothèque pour concilier les publics :

La bibliothèque est prise dans une tension permanente : comment faire cohabiter dans le même espace public – volontairement ouvert à tous – des personnes dont les conditions objectives et les expériences vécues sont aussi contrastées, des personnes qui ne viennent pas satisfaire les mêmes besoins ?¹⁶

Pour rendre compte de cette tension et comprendre les manifestations du conflit, il semble donc judicieux de qualifier plus précisément les territoires où le conflit a lieu. Cette mise en contexte permettra en effet d'ancrer les situations conflictuelles dans la réalité des bibliothèques, telle que véhiculée par le territoire et vécue dans l'espace qu'est la bibliothèque.

a. Quand le conflit social s'invite en bibliothèque

Le conflit est parfois ramené à des acteurs, à des catégories de « publics » qui seraient à sa source. À y regarder de plus près, cependant, les conflits sont souvent le reflet de tensions sociales qui se jouent au-delà de la bibliothèque et s'y incarnent par l'arrivée de ces publics. En effet, les territoires où le conflit se ressent le plus fortement sont ceux dans lesquels vivent des publics fragiles, et qui cumulent les indicateurs de pauvreté, de chômage, de précarité, ou les territoires dans lesquels la « fracture » sociale entre les différents publics est particulièrement marquée.

¹⁶ GIORGETTI, Camila et PAUGAM, Serge, *La Bibliothèque pour tous* [en ligne], 1^{er} janvier 2017, disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-11-0122-013> [consulté le 11 janvier 2019].

i. Quand la présence fait conflit : effets de la précarité sociale

Les publics faisant l'expérience d'une grande précarité sociale sont parfois présents en bibliothèque : personnes sans-domicile-fixe, personnes en situation de déclassement, souffrant de troubles psychologiques, sans-papiers trouvant refuge dans ce lieu ouvert à tous et sans autres barrières que symboliques. L'un des éléments de tension réside alors dans l'irruption d'une catégorie de population qui ne fait pas partie des publics habituels de la structure, qui fait conflit par sa « visibilité » aussi bien que par les nouveaux usages qu'elle développe. Sa présence peut être source de conflit avec les usagers qui la ressentent comme illégitime.

Il en est ainsi de l'arrivée de publics migrants dans la bibliothèque de Calais, qui a vécu « une situation extraordinaire »¹⁷ entre 2014 et 2016, date du démantèlement de la « jungle » dans laquelle se trouvaient environ 10 000 personnes. Durant cette période, elle a connu l'afflux en nombre d'une population cherchant à satisfaire des besoins dits « primaires » : se tenir au chaud, faire ses ablutions et utiliser les toilettes, ainsi que charger son téléphone. La médiathèque s'intègre ici à un territoire particulièrement touché par les difficultés sociales : plus de 25% de pauvreté dans l'EPCI soit plus d'un habitant sur quatre en situation de pauvreté, un taux de chômage très élevé chez les jeunes, un taux de pauvreté très fort chez les jeunes et les familles avec enfants¹⁸. L'arrivée de cette population migrante est mal perçue par les usagers habituels de la bibliothèque et crée des tensions au cours desquelles les bibliothécaires sont pris à partie par les usagers, se plaignant de l'arrivée de ces « migrants » dans « leur » bibliothèque.

De même, la Maison du livre, de l'image et du son (MLIS) de Villeurbanne accueille des publics aux problématiques sociales multiples. Il s'agit de problématiques qui se retrouvent souvent dans les médiathèques de quartiers populaires, et qui se manifestent notamment par la présence d'enfants « séjournants » fréquentant le lieu sans accompagnement parental, une fois l'école finie et pendant les vacances scolaires. La médiathèque est aussi fréquentée par des personnes SDF qui y cherchent la chaleur et un lieu pour dormir et utiliser les toilettes, d'autant que la distribution de repas par les Restos du cœur se tient sur le parking attenant à la médiathèque. Dans ce contexte, l'installation sur le parking de la bibliothèque d'un campement précaire¹⁹ a constitué une étape supplémentaire dans l'accueil de publics précaires, avec notamment la présence d'enfants « petits, qui venaient cul nu, noirs de terre »²⁰, de groupes d'adultes dans les espaces numériques, et le renforcement de difficultés liées à la forte précarité sociale (personnes en état d'ébriété, cas de gale...).

Les personnes en situation de très forte précarité sociale engendrent une utilisation spécifique de la bibliothèque. Leur présence peut alors s'avérer génératrice de tensions, avec d'autres usagers, mais parfois également avec les

¹⁷ Entretien avec FROCAUT, Bénédicte, directrice de la médiathèque de Calais.

¹⁸ Des territoires différemment touchés par la pauvreté dans le Nord et le Pas-de-Calais. *INSEE Analyses. Nord-Pas-de-Calais-Picardie*, septembre 2016, n° 25, p. 4.

¹⁹ La situation de ce campement de « populations Roms » a été décrite par les personnels de cette bibliothèque.

²⁰ Ce témoignage a été anonymisé.

bibliothécaires. La bibliothèque continue en effet de constituer un lieu de culture et de savoir dans les représentations collectives, et le développement d'usages n'ayant pas trait aux collections ou à la spécificité culturelle, parfois qualifiés d'usages « biologiques »²¹ de la bibliothèque, est souvent mal perçu.

La perception d'une qualité d'accueil dégradée par les usagers est souvent facteur de conflit, que celui-ci se manifeste ouvertement ou non. À la MLIS, l'arrivée des publics Roms a entraîné remarques et plaintes d'une partie des usagers dans les cahiers de suggestion, et des propos parfois ouvertement racistes furent tenus à cette occasion. Ces tensions se sont également jouées entre des usagers fortement précarisés, puisque – comme l'expliquent des agents – certains avaient le sentiment que l'on priorisait les autres à leur détriment. Les bibliothécaires sont alors pris à partie et sommés de « choisir » entre leurs usagers. Leur positionnement est donc particulièrement complexe en pareille situation, et il arrive que leur discours fasse alors la distinction entre la population fréquentant habituellement la bibliothèque (« nos usagers », « notre public traditionnel ») et ce public imprévu et dont la présence perturbe le fonctionnement habituel de l'établissement (« les migrants », « une population qui n'était pas notre public cible »²²).

Mais ce conflit est aussi silencieux : plusieurs interlocuteurs constatent qu'un public en chasse un autre. Ainsi, la présence de primo-arrivants à Václav Havel, principalement des jeunes hommes entre 17 et 35 ans, a été corrélée à une perte de fréquentation d'un public des femmes et d'enfants. Une appréciation de la situation a montré que cette fréquentation avait chuté depuis 2015, renversant le rapport habituel femmes-hommes concernant la fréquentation en bibliothèque (de 36 % en 2014, la proportion d'hommes inscrits est passée à 56 % en 2018 dans cette bibliothèque) et le rapport enfants-adultes, qui a connu une évolution similaire (dans le sens d'une hausse de la proportion d'adultes, rare en bibliothèque). Ce recul d'un public en raison de la présence d'un autre ne se traduit pas toujours par des protestations et des manifestations de mécontentement, et n'est pas nécessairement dû au rejet d'une population par une autre mais il semble parfois relever de la coexistence des publics, de sentiments et de perceptions de l'espace. Ainsi, à Calais, la directrice note la fuite « d'une partie des usagers traditionnels, qui ne venaient plus à la bibliothèque », ce qu'elle se refuse à expliquer « simplement par le racisme primaire » mais exprime plutôt en termes d'occupation de l'espace (« toutes les chaises et les tables étaient occupées »²³).

Dans ces deux cas, c'est non seulement la présence de ce public « imprévu » mais aussi les manifestations de la misère sociale qu'il entraîne qui créent le conflit : la fréquentation renforcée des lieux comme les toilettes cause en soi des difficultés techniques, l'utilisation des postes informatique dans les espaces numériques est source de tensions.

À noter que les phénomènes de délinquance qui peuvent se développer sur ces territoires de pauvreté renforcent ces tensions : vols récurrents, postures

²¹ CHEVALLIER, Vincent, *Les publics sans-abri en bibliothèque publique*, Mémoire d'étude DCB, Villeurbanne : ENSSIB, 2010, p. 27.

²² Ces témoignages, recueillis lors de mon enquête, ont été anonymisés.

²³ Entretien avec FROCAUT, Bénédicte, directrice de la médiathèque de Calais.

agressives, suspicions de prostitution, trafics sont des cas observables dans les bibliothèques localisées dans des territoires en difficulté.

ii. La bibliothèque, « réceptacle de la colère sociale »²⁴ ? Le cas des jeunes des quartiers populaires

Un autre type de conflit fréquemment rencontré en bibliothèque est celui qui a cours avec les adolescents et jeunes adultes des quartiers populaires. Publics qualifiés d'éloignés pour certains, la présence d'adolescents dans une bibliothèque est devenue courante dans les bibliothèques dites troisième lieu, où les adolescents trouvent une forme de liberté et d'espace de sociabilité de groupe. Beaucoup de groupes de jeunes s'approprient alors l'espace et en font un usage inattendu, qui fait dire à certains que « les bibliothécaires sont dépassés par leurs propres désirs »²⁵.

C'est souvent une attitude de groupe qui est génératrice d'interventions de bibliothécaires ou d'usagers. Les collégiens en particulier « s'adonnent à une sociabilité bruyante et "ostentatoire" qui appelle des "injonctions au silence" et des tentatives de "dressage des corps" et engendre des relations souvent conflictuelles avec des bibliothécaires et, à la longue, "lassitude et usure" chez ces derniers »²⁶.

Les usages de la bibliothèque par les jeunes sont effectivement vecteurs de conflits avec d'autres usagers notamment en raison du bruit, qui entre en conflit avec des pratiques nécessitant davantage de calme, ou avec les usagers moins familiers de la bibliothèque dans sa dimension de « troisième lieu »²⁷. La mention du conflit avec d'autres usagers se vérifie auprès de nombreux professionnels interrogés, qui évoquent en particulier les lecteurs de presse, recherchant le calme en bibliothèque. À La Duchère par exemple :

Des gamins qui restent et qui sont en groupe de quinze à la bibliothèque pendant un certain nombre d'heures, ça ne fonctionne pas. Parce qu'ils font trop de bruit, parce qu'ils jouent, parce qu'ils s'excitent au bout d'un moment. Et puis il y a certains usagers qui s'en plaignent. Ça pose une vraie problématique avec d'autres

²⁴ C'est l'expression employée par les bibliothécaires d'Assia Djébar dans la lettre qu'ils ont adressée à leur tutelle suite à des conflits avec des adolescents (dont des dégradations matérielles, mais aussi des agressions verbales et physiques), entraînant l'exercice de leur droit de retrait. Lettre mentionnée dans OURY, Antoine, À Paris, une bibliothèque ferme ses portes face aux "conflits quotidiens". Dans : *ActualLitté. Les univers du livre* [en ligne], 4 février 2019, disponible à l'adresse : <https://www.actualitte.com/article/monde-edition/a-paris-une-bibliotheque-ferme-ses-portes-face-aux-conflits-quotidiens/93159> [consulté le 5 février 2019].

²⁵ Entretien avec SEGURA, Julien, directeur adjoint de la médiathèque du Bassin d'Aurillac (Aurillac).

²⁶ RABOT, Cécile, Les politiques d'accueil des adolescents en bibliothèque : des pistes pour la démocratisation culturelle. Dans : *Politiques de la culture. Carnet de recherches du Comité d'histoire du ministère de la Culture sur les politiques, les institutions et les pratiques culturelles* [en ligne], 4 septembre 2017, disponible à l'adresse : <https://chmcc.hypotheses.org/3508> [consulté le 20 mai 2018].

²⁷ Cf. le commentaire de SERVET, Mathilde, Les bibliothèques troisième lieu. Une nouvelle génération d'établissements culturels. Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], juillet 2010, disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001> [consulté le 21 mai 2018] : « La conversation et le partage de moments agréables avec les autres constituent l'attrait principal de ces lieux. En adéquation avec ces pratiques, l'ambiance du troisième lieu est généralement joyeuse et vivante, marquée par la curiosité, l'ouverture et le respect de l'autre. Le caractère enjoué du troisième lieu l'apparente à une grande aire de jeux. »

usagers, des lecteurs qui viennent par exemple consulter les journaux, ou viennent sur l'ordinateur et il y a des remarques comme quoi on ne tient pas la bibliothèque.²⁸

Ces manifestations de sociabilité adolescente se font plus conflictuelles dans les quartiers populaires, où les usages de sociabilité se doublent d'attitudes « turbulentes » intervenant lors du rappel à l'ordre par l'utilisateur ou plus fréquemment par le bibliothécaire. Or, le bruit n'est pas simplement un fait mesurable avec un sonomètre. Il est aussi une représentation, un seuil de tolérance individuel, et lorsqu'il fait réellement conflit, on peut penser qu'il est parfois lié à l'attitude de l'intervenant qui peut faire sentir à l'utilisateur qu'il n'a pas sa place dans le lieu. Les situations qui en résultent peuvent s'envenimer, de l'échange de mots plus ou moins virulents (insultes) à des comportements agressifs, en passant par des menaces et jets d'objets, et parfois – beaucoup plus rarement²⁹ – à la violence physique. Les lettres envoyées à leur tutelle parisienne par les agents des bibliothèques Václav Havel (janvier 2018) et Assia Djebar (février 2019), témoignent ainsi de tensions avec ces adolescents :

Un quart d'heure avant la fermeture de l'établissement, un groupe d'une quinzaine de garçons âgés de onze à quinze ans a refusé de quitter la bibliothèque. Ont suivi une succession d'agressions verbales, de menaces (menaces de revenir armés de bâton et de nous frapper), d'insultes, de jets de projectiles (canettes, poubelles), agressions physiques contre le vigile. Nous avons été dans l'impossibilité d'établir un dialogue avec ces jeunes adolescents. Nous avons fini par nous confiner à l'intérieur de la bibliothèque, rideau de fer baissé.³⁰

Hier, nous avons fait face à des livres et élastiques qui volaient à travers le plateau, atteignant parfois usagers ou bibliothécaires, à des bouteilles jetées sur la façade et au refus de quitter la bibliothèque de la part des groupes en cause.³¹

Le refus de quitter la bibliothèque est souvent conçu par les bibliothécaires comme un moment particulier, qui porte la tension à son comble, car le bibliothécaire est alors désarmé et dans l'impossibilité d'agir³², les avertissements et les menaces d'exclusion ayant souvent été proférés sans effet.

²⁸ Entretien avec TEILLARD, Aurélie, médiatrice culturelle de la médiathèque de La Duchère (Lyon 9^e).

²⁹ Denis Merklen relate que les cas d'agressions physiques, parmi les personnes qu'il a interrogées, représentent moins de 5 % des cas. Bien plus fréquentes sont les « violences verbales » (insultes, menaces) et violences envers le matériel. Cf. MERKLEN, Denis, *Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques ?*, Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2013, p. 204-205.

³⁰ Agressions en série à la bibliothèque Václav Havel. Dans : *Le blog de CGT Culture DAC Ville de Paris* [en ligne], janvier 2018, disponible à l'adresse : <http://daccgtculture.over-blog.com/2018/01/agressions-en-serie-a-la-bibliotheque-vaclav-havel.html> [consulté le 16 janvier 2019].

³¹ OURY, Antoine, À Paris, une bibliothèque ferme ses portes face aux « conflits quotidiens ». Dans : *ActuaLitté. Les univers du livre* [en ligne], 4 février 2019, disponible à l'adresse : <https://www.actualitte.com/article/monde-edition/a-paris-une-bibliotheque-ferme-ses-portes-face-aux-conflits-quotidiens/93159> [consulté le 5 février 2019].

³² Entretien avec VOGEL, Johanna, responsable de la médiathèque du Bachut (Lyon 8^e) : « quand il y a un gamin qui dit “je sortirai pas”, qu'est-ce qu'on fait ? On ne peut pas le prendre par le bras et le traîner dehors, et ça nous ennuie d'appeler la police pour des petits cas ».

C'est pas simple, et quand ça se répète oui, c'est usant. J'en ai mis dehors la semaine dernière. [le médiateur] n'était pas là et j'étais toute seule face à trois ados qui ont été exécrables, odieuses, vraiment et au bout d'un moment c'est un peu moi qui me suis reculée, j'avais pas envie de me prendre une claque non plus. [...] donc j'ai fini par appeler la police municipale puisque je n'avais pas d'autre solution, ils m'ont dit « on vous envoie le GOM » [groupe opérationnel mobile, unité spéciale de la police municipale lyonnaise], et après la fierté c'est de dire « c'est pour moi qu'on a fait venir la police ! ». Mais non, en fait c'est pas tout à fait pour elle qu'on a fait venir la police, c'est plus pour nous, pour qu'on soit un peu tranquille et qu'on soit sûrs de pouvoir fermer la bibliothèque en arrêtant d'être dehors pendant vingt minutes pour empêcher juste les gamines de re-rentre parce que ça fait trois fois qu'on leur dit de sortir.³³

Denis Merklen analyse le conflit dans les bibliothèques de quartiers populaires en termes de conflit social, qui produit un discours sur la non-reconnaissance de l'autorité (des parents, de l'État) par ces jeunes. On pourrait avancer que dans ces conflits avec les adolescents des quartiers populaires, c'est aussi une question de réaffirmation de l'identité des individus ou du quartier qui se joue. À La Duchère, quartier historiquement marqué par une forte identité et qui connaît depuis quelques années une démarche de rénovation urbaine, certains font le constat que les adolescents du quartier sont « chez eux », et le leur font sentir en cas de conflit :

Quand je suis arrivée en 2011 il y avait énormément de tension, disant que tout était construit pour les nouveaux habitants et rien pour les duchérois, ce qui n'est pas forcément vrai. Et du coup je pense que la bibliothèque a été un peu cet espace d'appropriation et de marquage de territoire. Je pense que ça a été compliqué, notamment pour la jeunesse, mais à des moments on le sent, quand il y a eu des tensions à la bibliothèque et que les gamins nous font bien comprendre qu'ils sont chez eux.³⁴

Le conflit et la violence (ou sa perception) engendrée s'expliquent alors par ce qui se joue dans la relation entre le jeune, issu du quartier, et la bibliothèque, qui incarne à leurs yeux l'institution et la politique de l'État.

b. La bibliothèque comme frontière et comme territoire

i. Un conflit de définition de la bibliothèque et de ses usages

Dans le conflit entre usagers, la bibliothèque se retrouve souvent au cœur d'un conflit de définition qu'une catégorie d'usagers tente de faire valoir en opposition aux usages de l'autre. La confrontation de publics mixtes au sein d'un même espace constitue parfois un public qui s'estime « légitime » face à un autre qui ne dispose pas des mêmes codes. Ces tensions peuvent se ressentir dans les territoires en cours de gentrification, où les écarts sociaux se creusent. On y relève des manifestations, voire parfois une forme de remise en cause de la présence de

³³ Entretien avec SIPP, Lydia, responsable de la médiathèque de La Duchère (Lyon 9^e).

³⁴ Entretien avec TEILLARD, Aurélie, médiatrice culturelle de la médiathèque de La Duchère (Lyon 9^e).

cultures et de publics considérés comme illégitimes à travers les commentaires d'usagers plus socialement favorisés, ainsi que le souligne Pascal Ferry³⁵. Les commentaires laissés sur les outils à disposition des usagers (cahiers de suggestion, page Facebook de la bibliothèque ou réponse aux enquêtes en ligne) montrent ce que la bibliothèque est ou n'est pas dans l'imaginaire des usagers :

Existe-t-il encore de vraies bibliothèques ? Ou on lit ou on écoute, il faut choisir ! J'ai déjà signalé ce travers.³⁶

Nous sommes dans une bibliothèque, pas dans un salon de thé ou dans un magasin.³⁷

Il faudrait qu'une bibliothèque reste une bibliothèque... Et non un lieu de « squat », de jeux vidéos... Dans une bibliothèque on lit, on travaille et surtout on chuchote. À force d'avoir voulu à tout prix attirer les jeunes dans les bibliothèques on en a complètement perdu l'essence [...]. Pour ma part je n'y reste plus j'y vais uniquement pour emprunter et restituer.³⁸

Dans ce cas, des catégories souvent plus favorisées (publics issus de la gentrification, étudiants en BU) se sentent alors légitimes à définir les publics, usages et limites de la bibliothèque face à des catégories moins « légitimes » qui font, elles, plus rarement valoir ce positionnement en termes d'exclusion (jeunes et enfants des quartiers, lycéens en BU).

À Angers, la direction exprime le conflit qui a lieu entre étudiants – incarnés en particulier par les étudiants en médecine – et lycéens (non représentés dans la discussion) en termes de « minorité opprimante ». Dans ce cas, un petit nombre d'étudiants se sentent parfaitement légitimes pour exiger le départ des publics lycéens. La manière de concevoir la définition même de la bibliothèque implique ici l'exclusion des usagers qui ne seraient pas légitimes à la fréquenter : « Comme son nom l'indique c'est une bibliothèque universitaire pour les étudiants. Les lycéens n'ont rien à y faire. »³⁹

Enfin, on remarque que la rhétorique déployée lors du conflit peut dans certains cas prendre appui sur la thématique de l'impôt, justifiant ainsi la légitimité de l'usager-payeur sur l'usager-perturbateur :

Je souhaiterais aussi rappeler que les étudiants universitaires paient dans leur inscription à la fac un accès à la BU et que lorsque celle-ci est envahie par les

³⁵ Ces aspects ont notamment été étudiés dans le mémoire de FERRY, Pascal, *Le souci du quartier : bibliothèques en terrain gentrifié. Quelques cas de l'Est parisien*, Mémoire de recherche DCB, Villeurbanne : ENSSIB, mars 2018, p. 47-48.

³⁶ Commentaire recensé dans les « fiches d'observation » collectées à la bibliothèque Marguerite Duras (Paris) au cours des années 2016 et 2017. Cité par FERRY, Pascal, *Le souci du quartier : bibliothèques en terrain gentrifié. Quelques cas de l'Est parisien*, Mémoire de recherche DCB, Villeurbanne : ENSSIB, mars 2018, p. 48.

³⁷ Rapporté par FERRY, Pascal, *Le souci du quartier : bibliothèques en terrain gentrifié. Quelques cas de l'Est parisien*, Mémoire de recherche DCB, Villeurbanne : ENSSIB, mars 2018, p. 48.

³⁸ Commentaire Facebook sur l'annonce de la fermeture d'Assia Djébar, rapporté par FERRY, Pascal, *Le souci du quartier : bibliothèques en terrain gentrifié. Quelques cas de l'Est parisien*, Mémoire de recherche DCB, Villeurbanne : ENSSIB, mars 2018, p. 48.

³⁹ BIBLIOTHÈQUE D'ANGERS, *Dossier de retour d'expérience sur la présence des lycéens en BU*, 2018.

lycéens qui ne le paient pas, les universitaires se retrouvent parfois sans place pour s'asseoir et travailler.⁴⁰

La médiathèque, qui appartient à *tous* les contribuables, doit faire montre de tolérance et ne pas favoriser l'émergence de ghettos de la pensée dans l'arrondissement.⁴¹

Le conflit, il existe aussi quand on vous dit « vous n'êtes qu'une pauvre fonctionnaire et c'est moi qui vous paye ». On est pas dans l'insulte, mais en même temps c'est affectant.⁴²

On peut donc constater que le conflit se loge aussi dans l'attitude d'usagers qui s'estiment légitimes pour redéfinir la bibliothèque en faveur de leurs propres usages. Cette vision gagnera cependant à être nuancée en signalant que les usagers jouent aussi parfois le rôle de défenseurs vis-à-vis d'autres usagers qu'ils estiment malmenés par les bibliothécaires, et d'autres fois tentent de s'incarner en protecteurs des bibliothécaires eux-mêmes face à des usagers jugés déviants.

ii. Un conflit de territorialité : « s'approprier » l'espace public

La question de l'espace physique de la bibliothèque est au cœur du conflit. Le territoire de la bibliothèque est perçu à la fois à travers les faits relatés (il s'agit alors de la dimension physique objective de la présence), et dans les représentations qu'en ont les bibliothécaires. Cet aspect a été évoqué dans la partie précédente concernant les adolescents. Par ailleurs, la parole des usagers et des agents fait souvent apparaître le vocabulaire du territoire : ils parlent notamment d'« accapuration » des espaces à la MLIS, ou déplorent à Václav Havel que « la bibliothèque a été envahie par une population migrante paisible », soulignent que les jeunes « ils sont chez eux », que « la bibliothèque est trop bruyante et envahie par des hordes de jeunes et d'enfants agités »⁴³.

Un autre de ces problèmes liés à la perception de l'espace est relaté par Elisabeth Saby, responsable de la médiathèque du Rize. Il y est question de l'appropriation des espaces par un groupe d'assistantes maternelles :

Elles avaient pris l'habitude de venir presque tous les soirs de semaine après la sortie de l'école. Une fois qu'elles avaient récupéré les grands à l'école, elles venaient au café du Rize qu'elles avaient complètement annexé, donc les pratiques des autres usagers n'étaient absolument plus possibles parce qu'à partir de 4 heures et demie - 5 heures, l'espace était complètement investi – une partie de l'espace – par entre cinq et dix nounous qui papotaient entre elles. Alors en soi, on aurait pu se dire « c'est génial, elles se sont complètement approprié l'espace » mais ça n'était juste pas gérable, parce que du coup elles

⁴⁰ Commentaire laissé sur la page Facebook de la Bibliothèque universitaire d'Angers, 12 juin 2015, cité dans le *Dossier de retour d'expérience sur la présence des lycéens en BU*, 2018.

⁴¹ Commentaire rapporté par FERRY, Pascal, *Le souci du quartier : bibliothèques en terrain gentrifié. Quelques cas de l'Est parisien*, Mémoire de recherche DCB, Villeurbanne : ENSSIB, mars 2018, p. 48.

⁴² Entretien avec PEREIRA, Lila, médiatrice socio-culturelle de la médiathèque Jean Macé (Lyon 7^e).

⁴³ Commentaire laissé sur la page Facebook de la Bibliothèque Václav Havel, 18 septembre 2018, et commentaires anonymisés recueillis lors de certains échanges.

donnaient des crayons de couleurs aux plus grands qui avaient investi tout le reste du café. Elles gardaient un œil sur les plus petits qui étaient autour d'elles, mais elles ne s'en occupaient pas vraiment, elles étaient surtout là pour se réunir, ce que je peux tout à fait concevoir, mais il aurait fallu qu'elles trouvent une salle ou qu'on leur en prête une, qu'on leur mette à disposition une salle pour un usage quasi privatif [...].⁴⁴

Cette situation est ressentie par les autres usagers comme une privatisation d'un espace public. Ils réagissent en exprimant leur mécontentement aux bibliothécaires :

Du coup quand elles s'approprièrent le café, les collègues de l'accueil, nous, à la médiathèque, on avait sans arrêt des gens qui disaient « mais c'est n'importe quoi ! Mais vous entendez ? Mais vous voyez ce qui se passe ? C'est pas possible ! », et même le personnel qui travaille à l'étage descendait et traversait le café pour sortir en fin de leur journée de travail et ils marchaient sur les crayons de couleur et donc à un moment donné ça n'était pas possible. Et [avec les nounous] ça se terminait toujours par « ok ben puisque c'est comme ça, vous voulez pas de nous, on s'en va ! », mais c'est pas l'idée, c'est pas l'idée non plus.⁴⁵

On voit donc comment la bibliothèque, dans sa réalité physique, peut être dans bien des cas le théâtre d'une appropriation conflictuelle. Celle-ci est en quelque sorte le pendant de la frontière tracée par la définition de la bibliothèque entre des usagers légitimes et illégitimes.

II. EFFETS ET REPRÉSENTATIONS DU CONFLIT PAR LES BIBLIOTHÉCAIRES

La question du conflit en bibliothèque engage à la fois des représentations du conflit, des représentations de la bibliothèque et des représentations du métier de bibliothécaire. Le conflit provoque en effet débats et interrogations de fond entre les bibliothécaires sur leur conception du métier ou sur leur appréhension de la situation. La posture qu'ils adoptent dans ces discussions semble aussi dépendre de leur positionnement (dans la structure notamment). Enfin, ces divergences et la souffrance des personnels se traduit souvent par la transposition du conflit externe au plan interne.

a. Des divergences de fond

Plusieurs responsables font le constat d'une divergence au sein des équipes, à travers leurs réactions, leurs interprétations liées au conflit. Face au conflit, les bibliothécaires adoptent des postures différentes. Dans les établissements concernés par le conflit, le rapport conflictuel avec les publics occasionne un

⁴⁴ Entretien avec Saby, Élisabeth, directrice de la médiathèque du Rize (Villeurbanne).

⁴⁵ Entretien avec Saby, Élisabeth, directrice de la médiathèque du Rize (Villeurbanne).

véritable questionnement sur la profession, qui scinde les équipes et les visions du métier. Ainsi, les bibliothécaires semblent souvent écartelés entre ce qu'ils perçoivent comme une nécessité d'accueillir et le maintien d'une qualité de service constante pour tous les usagers. Les réponses mises en avant sont donc également différentes.

i. Bibliothécaire au cœur du conflit : un engagement politique ou les risques du métier ?

Une partie des bibliothécaires construisent un discours d'engagement et trouvent du sens à travailler dans une bibliothèque située dans les quartiers populaires ou à accueillir des publics en difficulté. Face au constat de l'affaiblissement des structures du social sur un territoire, certains estiment nécessaire le redéploiement des bibliothécaires vers une dimension plus sociale :

Depuis la préfiguration, l'équipe a trouvé du sens dans ce projet de bibliothèque dans un territoire prioritaire de la politique de la ville. La bibliothèque se voulait un établissement de proximité accueillant pour tous les publics, en accord avec les lignes directrices de la mairie et du Bureau des bibliothèques (BBL) de la ville de Paris de se soucier des « publics éloignés ». [...] Mais nous savions pourquoi nous venions travailler là.⁴⁶

Les bibliothécaires de Václav Havel ont choisi d'exercer leurs fonctions dans un quartier difficile et l'ont fait avec un volontariat sans faille, notamment en répondant à des demandes qui dépassent le cadre de leurs compétences, dans un contexte général de défaillance des pouvoirs publics à l'égard de populations en situation d'extrême précarité.⁴⁷

Dans ces deux cas, les termes employés ont une forte signification dans le domaine politique (« trouvé du sens », « volontariat sans faille »). Le discours développé est celui de l'empathie et de l'humanisme, il porte sur la nécessité d'accueillir des populations en difficulté. Ainsi, à Václav Havel, plusieurs personnes interrogées mettent l'accent sur la richesse humaine que représente l'accueil et l'échange avec ces publics, et indiquent que les bibliothécaires ont décidé de faire preuve de « bienveillance à l'égard des publics et de leurs usages ». Cet engagement peut aussi être appréhendé comme une forme de militantisme, ce qui n'est pas toujours bien perçu :

Les niveaux d'engagement dans une équipe sont différents : certains viennent faire leur travail, d'autres ont un engagement social et politique. Cela crée des distances, des différences dans la manière de traiter les usagers. Or, en service public, il faut que tous les usagers aient le même traitement.⁴⁸

⁴⁶ OURY, Antoine, À Paris, une bibliothèque ferme ses portes face aux « conflits quotidiens ». Dans : *ActuaLitté. Les univers du livre* [en ligne], 4 février 2019, disponible à l'adresse : <https://www.actualitte.com/article/monde-edition/a-paris-une-bibliotheque-ferme-ses-portes-face-aux-conflits-quotidiens/93159> [consulté le 5 février 2019].

⁴⁷ Les agents de la bibliothèque Václav-Havel exigent de la mairie de Paris des mesures concrètes contre la dégradation continue de leurs conditions de travail. Dans : *Le blog de CGT Culture DAC Ville de Paris* [en ligne], avril 2018, disponible à l'adresse : <http://daccgtculture.over-blog.com/2018/04/les-agents-de-la-bibliotheque-vaclav-havel-demande-a-la-mairie-de-paris-de-prendre-des-mesures-concretes-pour-ameliorer-leurs-condit> [consulté le 23 janvier 2019].

⁴⁸ Citation anonymisée d'un cadre de bibliothèque.

Ce sont également les solutions prônées qui divergent : alors que certains pensent que « les solutions sont dans le social », d'autres prônent un retour au culturel.

ii. Un miroir tendu sur les conceptions divergentes du métier, entre culturel et social ?

Par contraste avec les discours en faveur d'un investissement du « social », on observe également l'émergence d'un discours sur le métier de bibliothécaire prônant le retour à un certain nombre de fondamentaux. Les divergences qui traversent les équipes se traduisent souvent par un questionnement voire par une opposition sur la question de savoir ce qui relève ou non du métier de bibliothécaire :

Quelle est notre part humainement ? Où s'arrête-t-on ? Qu'est-ce qu'on doit faire pour les personnes en situation de difficulté, et à quel moment il faut s'arrêter parce que c'est plus notre métier, mais que là on touche à l'humain ? [...] Comment faire face à la misère sociale ? Les bibliothécaires ont vraiment été clivés entre leur envie de faire quelque chose, évidemment, pour ces populations et le fait qu'ils étaient débordés et qu'ils n'effectuaient plus leurs missions de base de bibliothécaires puisqu'ils étaient dans le social, dans l'aide sociale.⁴⁹

On les a ces gamins et on n'a pas de propositions qui répondent à leurs attentes, à leurs besoins et il me semble que c'est pas tout à fait à nous de le faire, on est une bibliothèque, on n'est pas un local jeunes.⁵⁰

Il ne faut plus faire de social en bibliothèque, mais en revenir aux bases pour ne faire que du culturel.⁵¹

Les réponses envisagées s'orientent alors vers un retour à la fois aux principes du service public (ouverture à tous et neutralité du fonctionnaire dans l'accueil), et à la déontologie du bibliothécaire (impliquant la même qualité d'accueil pour tous). Le recentrage sur le culturel prôné par certains s'analyse donc davantage en termes de réaffirmation de ce qu'est le cœur de métier.

b. Des équipes divisées sur la perception du conflit : les seuils de tolérance

En s'intéressant aux perceptions du conflit en bibliothèque, l'un des premiers constats est celui des manières divergentes d'appréhender le conflit au sein des équipes. Les perceptions que l'on a du conflit, ses représentations et les ressentis des agents sont à ce sujet extrêmement variables. Ces questions touchent à la fois à la dimension psychologique du conflit pour les individus, mais également à la position des individus dans l'équipe de la bibliothèque. Ces éléments sont à

⁴⁹ Entretien avec VINANT, Manon, adjointe de la responsable de la Maison du livre, de l'image et du son (Villeurbanne).

⁵⁰ Entretien avec SIPP, Lydia, responsable de la médiathèque de La Duchère (Lyon 9^e).

⁵¹ Entretien avec SY, Boubacar, médiateur de la médiathèque Václav Havel (Paris 18^e).

prendre en compte dans l'analyse du conflit, qui ne peut donc être appréhendé de manière monolithique.

i. Un ressenti du conflit lié aux individus

De fait, tout le monde n'a pas la même appréhension d'une situation de conflit. Les caractères, affects et émotions diffèrent selon les individus, tout comme les manières de réagir à une situation donnée, et de la surmonter ensuite.

Avant même de toucher à l'analyse portée sur le conflit, ces divergences touchent en premier lieu à la perception même de l'existence ou non d'un conflit. Dans les bibliothèques interrogées, une partie des agents ne vivaient pas la situation vécue comme un conflit, et n'analysaient pas le recours à un vigile ou à un médiateur comme un besoin véritable, mais plutôt comme un soutien « pour les collègues, un moyen de les rassurer »⁵². Il n'est pas rare que les personnes interrogées associent leur capacité à résoudre les situations de conflit à leur parcours professionnel ou à leur expérience. De même, au plan individuel, l'ancienneté dans une bibliothèque située dans un territoire conflictuel peut avoir des effets sur le recul que prennent les agents vis-à-vis du conflit :

On le perçoit aussi tous de manière assez différente. Les plus anciens, je pense qu'on a complètement banalisé la violence, on s'en rend même plus compte, et ça nous frappe assez, je vais parler personnellement mais ça me frappe assez quand il y a des nouveaux, qui du coup vont être plus à dire « il s'est passé ci, il s'est passé ça » alors que nous on ne relate même pas.⁵³

Pour des personnels moins assurés, l'accumulation des situations de conflit peut parfois créer une anxiété et une réticence à assurer les plages de service public dans les périodes ou dans les lieux conflictuels :

L'esprit de groupe, de bande, c'est compliqué pour nous, pour les collègues et les lycées, mais pour nous aussi. Et ça crée de la tension au niveau des collègues qui prennent peur, quand le collègue se sent désavoué et surtout sent qu'il n'aura pas une réponse facile ou qu'il sera pas écouté, qu'il saura pas comment réagir, parce que quand il y a un gamin qui dit : « ben non je sortirai pas », qu'est-ce qu'on fait ?⁵⁴

Face à ces difficultés, nombreux sont les personnels qui évoquent une forme « d'usure ». Parmi les bibliothèques étudiées, certaines ont été conduites à adapter les plages ou les postes.

Le ressenti du conflit est aussi vécu différemment dans les bibliothèques, selon leur contexte et l'intensité des difficultés qu'elles connaissent : si certaines bibliothèques font valoir que l'insulte d'un usager à un bibliothécaire dans le cadre de son travail (en tant qu'agent public⁵⁵) doit faire l'objet d'une plainte à la police,

⁵² Citation anonymisée d'un agent d'accueil de bibliothèque.

⁵³ Entretien avec TEILLARD, Aurélie, médiatrice culturelle de la médiathèque de La Duchère (Lyon 9^e).

⁵⁴ Entretien avec VOGEL, Johanna, responsable de la médiathèque du Bachut (Lyon 8^e).

⁵⁵ D'après la responsable de la médiathèque du Bachut (Lyon 8^e), le dépôt de plainte pour insulte à agent public – lorsqu'il est accepté par les forces de l'ordre – permet d'indiquer l'adresse de la bibliothèque dans le procès-verbal transmis aux contrevenants, plutôt que celle de l'agent. Les

d'autres réservent ce signalement à des comportements plus graves tels les menaces verbales et agressions physiques. Le type de réponse apportée dépend donc là encore de la manière de concevoir le conflit et des seuils fixés par l'institution ou par ses personnels.

ii. Des questions organisationnelles

Un autre élément entrant en compte dans l'appréhension du conflit est celui de la place au sein d'une équipe. En effet, la position sur le terrain impacte fortement le quotidien des agents et donc leur ressenti de ce conflit.

J'ai ainsi pu constater que les agents de catégorie B et C – qui sont plus souvent affectés à des tâches de service public et en lien étroit avec les usagers – semblent ressentir plus rapidement la situation comme un véritable conflit. La position de cadre, en revanche, paraît plus en retrait : moins présents sur le terrain au quotidien, les cadres sont souvent appelés en cas d'urgence ou d'acte grave, et n'ont donc pas la même vision des tensions qu'un agent peut vivre au quotidien. Cela explique sans doute aussi un certain recul et une prise de conscience plus tardive par les cadres de la gravité de la situation, ce qui participe à l'allongement de la temporalité de sa prise en charge. Le constat est néanmoins à nuancer en fonction de divers paramètres comme la taille de la bibliothèque ou la fréquence des moments d'échange d'une équipe qui contribuent à faire prendre conscience de la gravité d'une situation.

De même, l'organisation interne et les secteurs des agents (lorsqu'ils existent) impactent fortement la perception du conflit : les équipes dédiées à l'accueil, qui ont une pratique de la gestion de ces situations car elles sont souvent sollicitées en cas de difficulté avec les usagers, semblent relativiser la notion de conflit, tandis que les personnels dont la formation ou le métier (et ses représentations) est davantage tourné vers le culturel ou les collections paraissent le vivre plus intensément.

iii. Des questions sociologiques : l'influence du genre sur les actes du conflit et sur leurs représentations

Un dernier élément déterminant quant aux réalités et aux représentations du conflit est la variable du genre. On constate en effet, à travers les discours rapportés, que les femmes sont supposées moins en confiance que les hommes, et que le sentiment de peur et d'insécurité lié au conflit en bibliothèque leur serait davantage attaché.

À la MLIS par exemple, plusieurs personnes (femmes ou hommes) ont rapporté des faits liés au genre des personnes concernées. Ainsi de bibliothécaires se faisant siffler par des groupes d'hommes en sortant du travail, ou de collègues seules à leur poste qui subissaient ce qui était perçu comme de l'intimidation ou de la gêne liée à la présence de groupes d'hommes :

responsables des AMP des bibliothèques de Lyon s'efforcent donc de sensibiliser les commissariats à cette question. Noter cependant que cette qualification fait monter d'un cran la gravité des faits et donc des sanctions encourues.

Il y avait des groupes d'une quinzaine d'hommes dans les espaces numériques adulte, ils regardaient des vidéos de musique [...] qui montraient des femmes dénudées, et ensuite ils regardaient en riant la jeune femme qui était à l'accueil de l'espace numérique. Il y avait un non respect des femmes.⁵⁶

De la même manière, à La Duchère :

Il y en a qui se sont senties en danger, oui, celle qui est partie en mai dernier, ça lui arrivait de se sentir en danger. Parce que quand tu es une femme et que tu as trois ados de seize ans en face qui font une tête de plus que toi et qui sont menaçants ou qui peuvent être insultants, ça n'est pas simple, et quand ça se répète oui, c'est usant.⁵⁷

En regard, les personnes qui assurent la sécurité ou interviennent pour faire respecter l'autorité dans les cas de conflit sont généralement des hommes, souvent associés à des qualificatifs relatifs à leur haute stature, ou à leur caractère athlétique, ce qui renforce la perception d'une force de régulation masculine.

Cependant, ces discours seraient à remettre en perspective car ils sont souvent énoncés par des personnes tierces à la situation (lorsque des hommes parlent des femmes par exemple) ou de portée générale. De plus, les bibliothèques étant largement peuplées de femmes, il paraît difficile de faire la part des choses. Il ne s'agit pas de contester que certains actes soient tournés vers les femmes – deux femmes actives sur dix ont été confrontées à une situation de harcèlement sexuel au travail selon une enquête du Défenseur des droits⁵⁸ –, mais plutôt de s'interroger sur les représentations du conflit et de la situation de fragilité voire de faiblesse dans laquelle les femmes se trouveraient.

c. Une crise externe qui se transpose au plan interne

i. Les temporalités du conflit, facteur aggravant des tensions

Dans le conflit en bibliothèque se jouent en réalité deux temporalités parallèles, celle des personnels et celle de la tutelle et / ou des responsables de réseau.

Ça a commencé crescendo, en 2015, 2016, jusqu'à un moment où ça a été très compliqué et donc il s'était déjà passé un an et demi pour que les bibliothécaires soient vraiment las, las de tout ce qui se passait. Il y avait eu certes des retours du directeur à la tutelle mais c'était des retours épars, juste « il s'est passé ci, il s'est passé ça », jusqu'au moment où vraiment on a interpellé la tutelle.⁵⁹

⁵⁶ Entretien avec THIÉBAU, Christophe, agent d'accueil de la Maison du livre, de l'image et du son (Villeurbanne).

⁵⁷ Entretien avec SIPP, Lydia, responsable de la médiathèque de La Duchère (Lyon 9^e).

⁵⁸ DÉFENSEUR DES DROITS, *Enquête sur le harcèlement sexuel au travail. Présentation des résultats* [en ligne], 2014, p. 15, disponible à l'adresse : https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/ddd_etu_20140301_harcèlement_sexuel_enquete_0.pdf [consulté le 23 août 2018].

⁵⁹ Entretien avec VINANT, Manon, adjointe de la responsable de la Maison du livre, de l'image et du son (Villeurbanne).

Dans la temporalité des personnels, les difficultés paraissent d'abord éparées ou ponctuelles, puis se font plus fréquentes. Le moral d'une équipe est progressivement gagné et le sentiment d'une trame, d'une tension quotidienne s'installe. C'est lorsque la situation atteint un certain point que l'équipe commence à s'apercevoir du conflit et à le constituer comme tel. Un événement plus grave (agression, incendie, sensation de dépassement collectif suite à un événement) constitue généralement le point de non-retour dans les faits et dans le discours. Le sentiment d'urgence – de trouver une issue au conflit – se fait alors prégnant et transforme le conflit externe entre ou avec les usagers en un conflit interne avec la tutelle.

La temporalité de la tutelle est, quant à elle, en décalage avec celle de l'équipe de la bibliothèque : si la tutelle peut prendre acte des signalements – parfois répétés – d'actes de conflit dans une bibliothèque, la prise de conscience de la situation de conflit est plus tardive, et le temps de réaction largement ralenti par des inerties et des niveaux administratifs ou hiérarchiques divers. De plus, les solutions proposées relèvent souvent dans un premier temps de la réalisation d'un état des lieux ou d'un diagnostic du conflit, et de la formulation de solutions par l'équipe, à moyens souvent constants. L'inertie administrative d'une collectivité ne contribue donc pas à élaborer de solutions rapides lors d'un conflit.

De cet écart entre deux temporalités et de la déception créée émerge alors parfois un conflit social qui se traduit par la fermeture de l'établissement par ses personnels : exercice du droit de retrait (Assia Djébar), de la grève (MLIS) et appel aux syndicats. À noter qu'un autre type de décalage affecte aussi souvent les cadres intermédiaires, sommés par les équipes d'intercéder auprès de la tutelle et par la tutelle de temporiser les attentes de celles-ci. Plusieurs cadres avec lesquels j'ai échangé mentionnent ainsi l'inconfort de cette position, souvent vectrice de mal-être en période de conflit : ils partagent en partie la souffrance des personnels et leur impression de n'être pas reconnus, mais en sont exclus par leur fonction.

ii. Souffrance des personnels, équipes éclatées

En l'absence de solutions, les tensions régulières forment une trame ininterrompue qui renforce le mal-être des agents. L'impression d'une absence de soutien par la hiérarchie renforce un sentiment d'isolement et de manque de reconnaissance du travail réalisé par les équipes. À Assia Djébar par exemple :

Les conflits quotidiens, les relations tendues avec certains usagers sont devenus trop durs, traumatisants, la peur s'invite dans la bibliothèque et nous poursuit parfois même dans la rue. Sans soutien de la part de notre hiérarchie, que pouvons-nous faire face aux menaces (« attaques au mortier », « balle dans la tête », « tout casser »), aux insultes, aux bagarres, à la consommation de stupéfiants dans l'établissement ?⁶⁰

Le sentiment d'absence de soutien se double, dans les grands réseaux de lecture publique comme à Paris et à Lyon, d'un sentiment d'isolement en raison de

⁶⁰ OURY, Antoine, À Paris, une bibliothèque ferme ses portes face aux « conflits quotidiens ». Dans : *ActuaLitté. Les univers du livre* [en ligne], 4 février 2019, disponible à l'adresse : <https://www.actualitte.com/article/monde-edition/a-paris-une-bibliotheque-ferme-ses-portes-face-aux-conflits-quotidiens/93159> [consulté le 5 février 2019].

la spécificité d'un territoire. Quoique cet aspect n'ait pas été mentionné dans les entretiens, on peut présumer que ce discours permette également de renforcer le sentiment d'une identité collective au sein d'équipes en difficulté.

c'est une vraie difficulté à laquelle on se confronte, c'est qu'on est à la fois partie du réseau de la bibliothèque municipale de Lyon – et la direction de bibliothèque est très attachée au fonctionnement en réseau, commun, partagé – et à la fois dans un quartier qui est vraiment spécifique et du coup on est un peu écartelés entre ces deux appartenances qui se goupillent pas si bien que ça. Nous on en prenait notre parti, parce que c'est nous assurer une certaine indépendance. On est en plus parmi les bibliothèques les plus loin du réseau, de la centrale Part-Dieu.⁶¹

iii. *Turnover et réputation : un cercle vicieux*

Pendant le conflit, les arrêts maladie ou départs répétés se multiplient, et la bibliothèque doit souvent faire face à un turnover important de ses agents. C'est ce dont témoignent les agents de Václav Havel et Assia Djebar :

Après quatre ans d'ouverture, le turnover de l'équipe est exceptionnellement élevé et traduit une fatigue grandissante de l'équipe (à titre d'exemple, l'ensemble de l'encadrement intermédiaire a déjà été renouvelé deux fois : un(e) adjoint(e) de direction, quatre responsables de pôles).⁶²

Cinq collègues sont partis avant même un an d'ouverture et deux autres départs sont imminents.⁶³

Par ailleurs, les bibliothèques font face à un second problème lié à la réputation qu'elles acquièrent à l'extérieur de leurs murs – bien que cette réputation soit souvent exagérée. La couverture journalistique de la situation à Václav Havel a notamment mis en avant des informations en adoptant un ton particulièrement alarmiste. Ainsi par exemple du journal *Le Parisien*, qui évoquait « violences » et « agressions en série » et relayait des témoignages d'habitants sur ces « bandes qui squattent, cette agressivité »⁶⁴ et l'impression des riverains d'être « otages des réfugiés »⁶⁵. Cette couverture médiatique a pu contribuer à former pour cette bibliothèque une réputation douteuse auprès du public et des

⁶¹ Entretien avec SIPP, Lydia, responsable de la médiathèque de La Duchère (Lyon 9^e).

⁶² Les agents de la bibliothèque Václav-Havel exigent de la mairie de Paris des mesures concrètes contre la dégradation continue de leurs conditions de travail. Dans : *Le blog de CGT Culture DAC Ville de Paris* [en ligne], avril 2018, disponible à l'adresse : <http://daccgtculture.over-blog.com/2018/04/les-agents-de-la-bibliotheque-vaclav-havel-demande-a-la-mairie-de-paris-de-prendre-des-mesures-concretes-pour-ameliorer-leurs-conditions> [consulté le 23 janvier 2019].

⁶³ La bibliothèque Assia Djebar (XX^e) ferme ses portes en urgence pour cause de droit de retrait des personnels. Dans : *Le blog de CGT Culture DAC Ville de Paris* [en ligne], 1^{er} février 2019, disponible à l'adresse : <http://daccgtculture.over-blog.com/2019/02/la-bibliotheque-assia-djebar-xxe-ferme-ses-portes-en-urgence-pour-cause-de-droit-de-retrait-des-personnels.html> [consulté le 9 février 2019].

⁶⁴ BEAULIEU, Cécile, Paris : nouvelles violences à la bibliothèque Václav Havel. Dans : *leparisien.fr* [en ligne], 22 mars 2018, disponible à l'adresse : <http://www.leparisien.fr/paris-75/paris-nouvelles-violences-a-la-bibliotheque-vaclav-havel-22-03-2018-7623771.php> [consulté le 16 octobre 2018].

⁶⁵ Paris : les riverains se sentent otages des réfugiés de la halle Pajol. Dans : *leparisien.fr* [en ligne], 22 juin 2016, disponible à l'adresse : <http://www.leparisien.fr/paris-75018/paris-les-riverains-se-sentent-otages-des-refugies-de-la-halle-pajol-22-06-2016-5905765.php> [consulté le 17 septembre 2018].

professionnels ne la connaissant pas. « Pourquoi tu vas à Václav, c'est le feu là-bas ! », se serait entendu dire le médiateur arrivé en 2018 à Václav Havel au sujet de son recrutement, par des collègues bibliothécaires du même réseau.

Les départs, couplés à la difficulté de recrutement dans ces bibliothèques, fragilisent les équipes et renforcent aussi la sensation d'être désemparés, « démunis »⁶⁶. Ils ébranlent les équipes et rendent plus difficile l'élaboration de solutions collectives et pérennes.

Les divergences appréhendées sur le fond ainsi que le renforcement de la tension quotidienne constituent des éléments de tension au sein même des équipes. C'est pourquoi, dans les bibliothèques concernées, on constate parfois une rupture de la cohésion des équipes. C'est donc l'une des difficultés majeures dans le conflit externe que, si celui-ci ne trouve pas rapidement de solution d'apaisement, le conflit s'étend au sein même de l'équipe. Cependant, des solutions, quelles que soient leur nature, existent pour améliorer la situation. La partie suivante se propose d'esquisser un tableau analytique des différents types de solutions mises en place en bibliothèque.

⁶⁶ Termes employés par les bibliothécaires de Václav Havel et Assia Djebar dans leurs lettres à la tutelle. Cf. la lettre citée dans *Agressions en série à la bibliothèque Václav Havel*. Dans : *Le blog de CGT Culture DAC Ville de Paris* [en ligne], janvier 2018, disponible à l'adresse : <http://daccgtculture.over-blog.com/2018/01/agressions-en-serie-a-la-bibliotheque-vaclav-havel.html> [consulté le 16 janvier 2019] : « Nous nous sentons démunis face à une telle tension. Nous vous écrivons ce courrier afin de vous alerter sur les difficultés que nous éprouvons pour exercer notre travail correctement. » Voir également le témoignage de l'équipe d'Assia Djebar, qui indique dans une lettre envoyée à sa tutelle ainsi qu'au réseau des bibliothèques de la ville de Paris : « nous avons le sentiment de devenir le réceptacle de la colère sociale, et d'être abandonnés par la mairie face à cette situation », cité dans *La bibliothèque Assia Djebar (XX^e) ferme ses portes en urgence pour cause de droit de retrait des personnels*. Dans : *Le blog de CGT Culture DAC Ville de Paris* [en ligne], 1^{er} février 2019, disponible à l'adresse : <http://daccgtculture.over-blog.com/2019/02/la-bibliotheque-assia-djebar-xxe-ferme-ses-portes-en-urgence-pour-cause-de-droit-de-retrait-des-personnels.html> [consulté le 9 février 2019].

LES APPROCHES, LEURS IMPLICATIONS ET LEURS LIMITES

Cette partie se propose de donner des cadres d'analyse aux solutions mises en place dans les différentes bibliothèques, afin de les appréhender dans le système qu'elles déploient, mais aussi dans les implications qu'elles ont sur les espaces et les publics. Les catégories proposées doivent être envisagées comme les « types idéaux » de Max Weber pour analyser les différentes approches de solutions développées par les institutions, car, comme l'explique le sociologue, il s'agit d'« un tableau de pensée homogène. On ne trouvera nulle part empiriquement un pareil tableau, dans sa pureté conceptuelle : *il est une utopie* »⁶⁷.

Dans la réalité, ces catégories sont souvent mobilisées de manière sélective ou successive par les bibliothécaires, puisque chacune de ces approches semble plus ou moins légitime en fonction des difficultés rencontrées, même si toutes ne produisent pas les mêmes résultats.

I. L'APPROCHE NORMATIVE : S'EN RÉFÉRER AU CADRE INCHANGÉ

a. Définition et applications

L'approche normative est l'un des premiers réflexes des bibliothèques en situation de conflit. Ce type de réponse réaffirme les principes d'une bibliothèque ouverte à tous, conformément aux principes de la charte de l'Unesco⁶⁸, et ce dans un cadre commun explicité par des règles de comportement. Elle s'appuie sur l'outil fondamental que constitue le règlement intérieur de la bibliothèque, qui définit ces règles communes, les usages et pratiques autorisés au sein de la bibliothèque. Pour ses promoteurs, ce cadre est une forme de contrat social entre les murs de la bibliothèque, qui clarifie les droits de chacun, dans la liberté de ce cadre.

La réaffirmation de la norme dans les bibliothèques en conflit peut s'observer à travers l'élaboration d'un règlement intérieur (dans les rares cas où celui-ci n'existait pas, comme à Plaine commune au début des années 2010⁶⁹) ; la

⁶⁷ WEBER, Max, *Essais sur la théorie de la science*, Paris : Pocket, 1998, p. 181, cité par PAUGAM, Serge, Type idéal. *Sociologie* [en ligne], novembre 2014, disponible à l'adresse : <http://journals.openedition.org/sociologie/2481> [consulté le 3 mai 2018].

⁶⁸ *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique - UNESCO Bibliothèque Numérique* [en ligne], 1994, disponible à l'adresse : https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000112122_fr [consulté le 26 septembre 2018].

⁶⁹ Cette bibliothèque ne disposait pas de règlement intérieur validé par la tutelle, mais d'un mode d'emploi. Cet exemple est présenté dans l'article de DESCHAMPS, Dominique, Règle et règlement en médiathèque. Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 1^{er} janvier 2013, disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0036-008> [consulté le 27 décembre 2018].

redéfinition des usages dans l'optique des situations de conflit rencontrées, ou simplement la précision de ceux-ci ; et le renforcement par des interdictions excluant de fait les usages qui y dérogent.

Cette approche suppose trois prérequis, énoncés par la directrice de la BU d'Angers :

- La mise en place d'un cadre commun ;
- Son appropriation par le personnel afin que tous soient « à l'aise » avec son application ;
- L'application de ce cadre commun à tous les usagers de la bibliothèque⁷⁰.

Le cadre commun permet de se référer à des éléments écrits pour faire appliquer la règle, et il a une légitimité institutionnelle forte qui constitue, comme l'explique Adèle Spieser, le « fondement juridique de la répression des abus »⁷¹ car il a fait l'objet d'un échange entre l'équipe de la bibliothèque et sa tutelle (pour validation par celle-ci). Ceux-ci sont souvent rendus disponibles pour tous via l'affichage du règlement intérieur à l'entrée du lieu, sa signature lors de l'inscription – même si « par nature, un règlement c'est fait pour ne pas être lu »⁷²), ou la communication sur les usages d'un espace (via la signalétique)⁷³.

L'idée d'une appropriation par le personnel suppose des discussions en équipe afin de fixer la norme et les manières dont chacun l'envisage. En théorie cette démarche est supposée permettre d'arriver à un consensus sur ladite norme. Les questions abordées peuvent être très concrètes, ou engager des jugements d'appréciation subjectifs : a-t-on le droit de boire dans un espace, et si oui, toutes les boissons et tous les formats sont-ils acceptés (bouteilles fermées, gourdes, cannettes, verres, etc.) ? Quel volume de bruit est accepté dans un espace dit « calme » ?

L'un des avantages de cette application sans distinction du règlement à tous les usagers est qu'elle est compatible avec le principe d'égalité des citoyens devant la loi, mais qu'elle est également conforme à la neutralité attendue du fonctionnaire et à la déontologie professionnelle revendiquée par les bibliothécaires. On constate cependant différents niveaux d'application de la norme : certaines bibliothèques se contentent de poser un cadre et de réaffirmer des règles communes encadrant les rapports au sein d'une bibliothèque ou d'une infrastructure, d'autres recommandent une application plus rigoureuse de ce cadre, fixant très précisément les usages suite au conflit, et aboutissant à des ressorts judiciaires en cas de dépassement⁷⁴.

⁷⁰ Entretien avec CLOT, Nathalie, directrice de la bibliothèque universitaire d'Angers.

⁷¹ Remarque d'un professionnel, cité par SPIESER, Adèle, *Fais pas ci, fais pas ça : les interdits en bibliothèque*, Mémoire d'étude DCB, Villeurbanne : ENSSIB, 2012, p. 31.

⁷² SPIESER, Adèle, *Fais pas ci, fais pas ça : les interdits en bibliothèque*, Mémoire d'étude DCB, Villeurbanne : ENSSIB, 2012, p. 31.

⁷³ Plusieurs exemples de règlements et de signalétiques sont indiqués en annexe.

⁷⁴ Le règlement intérieur des médiathèques de Calais, adopté en 2014, stipule ainsi que « les usagers sont tenus de respecter les principes républicains de neutralité et de laïcité du service public » (cf. règlement en annexe).

b. L'approche normative met en jeu des acteurs internes renforcés par des acteurs externes

i. Une mise en œuvre prioritairement par l'équipe

Dans l'approche normative, les bibliothécaires eux-mêmes assurent l'implémentation du règlement auprès du public. C'est donc une importante démarche d'équipe qui doit être mise en place afin de définir les pratiques du règlement, les comportements acceptés ou non, et afin mettre les personnels en confiance.

Dans une application rigoureuse de la norme, l'analyse des causes du problème s'appuie sur une définition fixe de la bibliothèque (quand bien même elle serait construite conjointement avec les personnels). Dès lors, les comportements et usages de l'espace qui dérogent à cette norme seront perçus comme une déviance⁷⁵. Dans certaines bibliothèques, se laver dans les toilettes ou y dormir ne sera donc pas tolérable. Dans cette approche, la bibliothèque n'a pas à se réinterroger face à l'apparition de nouveaux usages, mais elle doit s'efforcer de les contenir, quitte à expulser le problème (donc l'utilisateur déviant) hors de ses murs.

En cas de débordement, l'outil à disposition des agents est la sanction (ou sa menace), souvent déclinée sous forme de gradation avec des exclusions plus ou moins longues : à la journée pour un acte perçu comme peu grave, plus longue, dans le cas d'actes plus sérieux, voire exclusion définitive de l'utilisateur en cas d'acte très sérieux ou de récidive (souvent prononcée par arrêté du maire).

Dans une moindre mesure, les attitudes normatives seront aussi intégrées et implémentées par les usagers, qui vont parfois tenter de normaliser les comportements déviants, de faire respecter l'ordre dans la bibliothèque (ainsi par exemple des usagers en BU qui disent « chut » à un usager ou à un bibliothécaire parlant trop fort).

ii. Le recours aux parents dans les conflits avec les adolescents

Dans les conflits avec les adolescents ou enfants, il est souvent fait appel à la responsabilité parentale pour reprendre le cadre. De nombreuses bibliothèques observent la présence d'enfants séjournant, parfois jeunes, non accompagnés par les parents, et qui passent des journées entières dans leurs locaux. Elles constatent parfois une forme de déresponsabilisation des parents sur leur rôle éducatif, délégué en partie à la bibliothèque. Dans d'autres cas, comme à Václav Havel ou à Choisy-le-Roi par exemple, on cherche à rencontrer les parents des adolescents ayant commis des actes graves en les faisant venir à la bibliothèque, voire en se déplaçant à leur domicile. Le recours aux parents permet parfois de lever un sentiment d'impunité, mais aussi d'ajouter une couche de lien (entre adultes, entre bibliothèque et famille) et de compréhension de la situation (familiale) du jeune.

⁷⁵ « Déviance : transgression identifiée comme telle et donc sanctionnée, des normes en vigueur dans un système social donné », d'après BOUDON, Raymond, BESNARD, Philippe, CHERKAOUI, Mohamed, et al., *Dictionnaire de sociologie*, Paris : Larousse, 2003, p. 61.

Cette rencontre peut aussi avoir lieu en présence d'acteurs tiers et hors de la bibliothèque, comme à la mairie par exemple. À Villeurbanne, plusieurs responsables ont mentionné l'existence de médiations organisées par la mairie, en lien avec les cellules de veille et de prévention instituées par la ville. Menées en présence de la police et d'un bibliothécaire et tenues en mairie, ces réunions sont perçues de manière positive par les personnes interrogées :

Les parents sont convoqués avec l'enfant ou le jeune quand il est mineur, en mairie, et la convocation est apportée au domicile par la police municipale. C'est une réunion qui est une réunion de médiation mais qui souvent désamorce complètement les choses parce que ça fait prendre conscience aussi aux jeunes qu'ils ont vraiment dépassé les bornes, qu'ils ont dépassé les limites en termes d'insolence, en termes de non-respect des lieux, du personnel et des usagers. Du coup il y a un rappel vraiment à la loi et à ce qui se passe quand on déborde.⁷⁶

Cette procédure fait intervenir la police comme tiers dans le conflit. Elle semble donner un cadre plus officiel aux avertissements et sanctions formulées en bibliothèque.

Mais ce recours aux parents n'est pas sans difficultés et il est susceptible d'échouer, notamment lorsque ce rapport se fait uniquement sur le mode de l'autorité et non du lien : certains parents ne répondent pas aux sollicitations ou ne souhaitent pas être présents, d'autres adoptent eux-mêmes une attitude répressive vis-à-vis de leurs enfants, comme lorsqu'ils incitent la bibliothèque à « appeler la police » lorsque leur enfant sort du cadre autorisé, voire qu'ils exposent leur vision de l'éducation incluant le recours aux châtiments corporels. Le contact avec les parents, s'il reste à construire, n'est donc pas la solution à toutes les situations.

iii. Lorsque le conflit déborde du cadre, le recours aux forces de l'ordre

Si ce sont les bibliothécaires qui sont principalement mobilisés dans le cadre de l'approche normative, passé un certain stade ils peuvent considérer que certains comportements ou troubles dépassent leurs compétences et le cadre du règlement de la bibliothèque. On peut en effet légitimement s'interroger sur les comportements susceptibles de s'inviter en bibliothèque et sur l'occurrence de conflits qui ne relèvent pas directement de la bibliothèque : certaines attitudes sont liées à ce qu'on peut considérer comme des manifestations d'un conflit plus large, de société, et non aux usages et fonctions de la bibliothèque elle-même (par exemple l'existence de conflits et tensions liés à la délinquance dans un établissement : trafic de drogues, vols, etc.), qui ne constituent pas un usage à part entière de la bibliothèque pour ce qu'elle est.

Les professionnels s'accordent donc à considérer que le recours à la police est nécessaire dans certains cas, même si tous ne l'envisageront pas de la même façon.

Incompréhensions et décalages

Plusieurs personnes interrogées constatent que le délai précédant l'intervention des forces de l'ordre en bibliothèque correspond rarement à celui

⁷⁶ Entretien avec SABY, Élisabeth, directrice de la médiathèque du Rize (Villeurbanne).

attendu par les agents, y compris dans les cas perçus comme urgents. La première difficulté est que, en théorie, une bibliothèque ne peut se fonder sur une simple tension pour appeler la police. Un ressenti de tension avec un ou des usagers qui pourrait impliquer un acte délictueux, comme cela est parfois le cas face à une personne en état d'ébriété (ce pourquoi certaines bibliothèques choisissent d'interdire l'entrée aux personnes ivres) ne justifie en théorie pas une intervention⁷⁷. L'acte doit être posé afin qu'il y ait infraction au règlement et que l'on puisse constater un comportement qui dépasse ce cadre. En outre, deux autres motifs peuvent expliquer le délai des interventions policières en bibliothèque. D'une part la police est largement sollicitée par ailleurs. D'autre part, certains agents supposent que la représentation qu'ont les policiers de la bibliothèque comme « lieu de calme et temple du savoir »⁷⁸ peut contribuer dans certains cas à retarder d'autant l'arrivée des équipes de police.

Ce décalage lié aux perceptions – pour partie mutuelles – est creusé par une différence de culture entre les policiers et les bibliothécaires. On peut cependant nuancer l'idée selon laquelle le recours au règlement nécessiterait une application stricte chez les bibliothécaires : si la direction de la médiathèque de Calais évoque une souplesse réservée aux « cas extrêmes », le règlement reste un référent dans toutes les bibliothèques, y compris dans celles qui ont une vision très large des usages de leurs publics. La culture professionnelle des bibliothécaires et celle des policiers sont sur bien des points assez éloignées l'une de l'autre. Dans un cas le référentiel (la loi) implique une application à la lettre, mais chez les bibliothécaires on constate souvent une certaine souplesse vis-à-vis du règlement, qui se manifeste parfois par une signalétique de l'autorisé plutôt que de l'interdit, voire par des manifestations d'humour dans l'énonciation de la règle. Le Rize de Villeurbanne a par exemple développé une affichette à destination de ses publics qui relève davantage des codes de conduite et de savoir-vivre que de l'affichage d'un règlement : on peut y lire que l'on peut « Visiter notre exposition sans y courir dans tous les sens » ou « Raconter des histoires ou vos souvenirs juste à ceux que ça intéresse », etc.⁷⁹

Ce décalage entre une vision policière plus légaliste et la vision plus souple de certains bibliothécaires peut provoquer des difficultés et une incompréhension mutuelle, telle cette bibliothécaire qui racontait la perplexité d'une commissaire de police lors d'une réunion, interloquée que des bibliothécaires éprouvent des difficultés à refuser l'entrée dans la bibliothèque aux enfants de moins de sept ans non accompagnés de leurs parents alors que le règlement intérieur l'interdisait, puisque « on a un règlement, on l'applique »⁸⁰.

⁷⁷⁷ Il arrive en réalité, dans certains cas où des relations étroites existent entre une bibliothèque et les forces de police locale, que les bibliothécaires fassent appel à elles sur une simple « sensation de tension », comme le relatait la responsable de la médiathèque de Calais lors de la table ronde La cohabitation des usagers, *Congrès de l'ABF : Bibliothèques en tension* [en ligne], Strasbourg, 11 juin 2015, disponible à l'adresse : <http://www.abf.asso.fr/2/143/514/ABF/61e-congres-11-13-juin-2015-strasbourg> [consulté le 10 août 2018].

⁷⁸ Entretien avec PEREIRA, Lila, médiatrice socio-culturelle de la médiathèque Jean Macé (Lyon 7^e).

⁷⁹ Le document est reproduit en annexe, p. 111.

⁸⁰ Témoignage anonymisé.

L'uniforme, à double tranchant ?

Le recours à la police, en dehors des cas de violence avérée, ne fait cependant pas consensus parmi les professionnels et soulève un certain nombre d'interrogations. Une bibliothécaire rencontrée l'exprimait en ces termes : « amener un uniforme quand il y a conflit, c'est la pire des choses à faire »⁸¹. Plusieurs personnes notent dans les entretiens la dimension « disproportionnée » du recours à la force policière au sein de la bibliothèque, notamment lorsqu'il s'agit de faire face à des jeunes turbulents. Ils (ou elles) relatent des moments de tensions lors desquels, « ne sachant plus quoi faire », ils finissent par faire appel à la police – qui arrive en masse ou avec une attitude déplacée au vu de l'insignifiance des faits :

Ils sont venus un jour où on s'était fait vraiment bien gratiner par un monsieur qui est revenu, à qui on a dit qu'il n'avait pas le droit de rentrer, mais il n'en avait rien à faire. La police a été au courant donc ils se sont pointés, mais ils sont venus à six, ils l'ont sorti devant tout le monde, ils l'ont mis dans une pièce, ils l'ont interrogé, enfin c'était disproportionné, c'est rien ou trop, ils n'avaient pas besoin d'être six !⁸²

De même, au sujet d'un conflit avec des adolescents, une responsable ayant épuisé les possibilités d'appel à d'autres partenaires du territoire qui ne pouvaient se déplacer avait dû faire appel à la police. Elle relate ceci :

La police municipale a fini par m'envoyer le GOM, c'est le « groupe d'opération mobile », c'est l'équivalent du GIGN, donc ils arrivent comme ça [mime des personnes musclées]... Donc, c'est la police municipale, proportionnellement, à la nationale ils n'arrivent pas en blindés ou à dix, ils arrivent à deux ou trois mais ils sont harnachés, ils ont le lacrymo, ils ont l'arme et puis le gilet pare-balles, « ouais, vous avez un problème ? ».⁸³

L'ambivalence de l'intervention policière est soulignée par plusieurs professionnels qui relèvent ainsi que leurs publics peuvent avoir des relations tendues vis-à-vis de la police (par leur situation de sans-papiers pour certains, par des rencontres précédentes dans d'autres situations conflictuelles pour d'autres). Dès lors, son arrivée sur les lieux peut être « à double tranchant » : elle pourra être vécue par certains comme une agression, ou un objet de fierté pour quelqu'un qui revendique la transgression de la norme. À ce sujet rappelons que c'est la bibliothèque qui, lorsqu'elle recourt à l'autorité de la police dans les quartiers populaires, peut s'exposer elle-même, renforçant ainsi l'image les habitants du quartier peuvent avoir d'elle : celle d'un acteur extérieur au quartier⁸⁴. C'est

⁸¹ Entretien avec AZRIA, Stéphanie, responsable des actions vers les migrants et du pôle adultes de la médiathèque Václav Havel (Paris 18^e)

⁸² Témoignage anonymisé.

⁸³ Témoignage anonymisé.

⁸⁴ MERKLEN, Denis, *Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques ?*, Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2013, p. 23 : « Dans un cadre de conflictualité très aiguë qui conduit à la révolte et à l'incendie, les bibliothécaires se trouvent soudainement (comme les enseignants et autres "intervenants sociaux") du côté de l'autorité qu'ils veulent respecter, des normes qu'ils cherchent à défendre et du pouvoir policier auquel ils font appel en dernière instance. En effet, il n'échappe à aucun jeune de quartier que lorsque les conflits dépasseront certains seuils, les bibliothécaires appelleront la police qui agira inévitablement pour les défendre. »

également pour cette raison que certains professionnels hésitent à faire appel à la police.

c. Une approche qui peut repousser le conflit hors des murs mais ne le résout pas côté usagers

Les solutions normatives peuvent avoir une certaine efficacité, en repoussant les difficultés en dehors de la bibliothèque. Elles provoquent aussi la satisfaction d'une partie des usagers qui retrouvent la quiétude d'un usage « normal ». En se réclamant du fonctionnement habituel de l'établissement, cette approche n'implique pas de remise en question fondamentale, donc pas d'investissements matériels ou de formation. Elle laisse cependant en suspens un certain nombre de questions quant au rôle de la bibliothèque.

i. Un cadre protecteur

Le rappel au règlement peut permettre d'évacuer de la bibliothèque une situation compliquée ou dangereuse, en interrompant son déroulement, en considérant qu'elle n'a pas sa place en bibliothèque (notamment dans les cas de violence physique ou verbale). Il permet avant tout de protéger aussi les personnels en cas de conflit, car comme le rappelaient les intervenantes de la table ronde « Quand la bibliothèque persécute l'utilisateur » au congrès ABF 2015, il est disponible « en cas de problème majeur » et pour les aspects juridiques⁸⁵.

Ce cadre est aussi une manière de calmer une situation, de laisser le temps à la réflexion plutôt que de répondre par l'impulsion et les attitudes de réaction épidermique qui peuvent faire dégénérer un échange.

Il existe une différence entre poser un cadre et faire cesser des activités qui dépassent de ce cadre d'une part, et avoir recours à la sanction de manière régulière d'autre part. Poser un cadre ce n'est pas avoir une attitude répressive, mais établir les règles d'un espace. Il y a d'ailleurs des différences très marquées entre les règlements : si certains posent un cadre assez minimal, d'autres semblent vouloir imposer aux usagers des principes qui les dépassent ou lister les comportements répréhensibles⁸⁶, et ces différences sont encore perceptibles dans la manière de les appliquer. Comme l'affirmaient certains intervenants de la table ronde « La bibliothèque incompréhensible pour l'utilisateur » lors du même congrès, on peut aussi envisager de « laisser une part à l'implicite »⁸⁷ pour faire de la médiation et de l'acculturation à la règle et au savoir vivre.

⁸⁵ Quand le bibliothécaire persécute l'utilisateur : interdits et usages illégitimes, *Congrès de l'ABF : Bibliothèques en tension* [en ligne], Strasbourg, 13 juin 2015, disponible à l'adresse : <http://www.abf.asso.fr/2/143/514/ABF/61e-congres-11-13-juin-2015-strasbourg> [consulté le 10 août 2018].

⁸⁶ Ainsi, le règlement intérieur des médiathèques de Calais, adopté en 2014, stipule que « les usagers sont tenus de respecter les principes républicains de neutralité et de laïcité du service public ». Il effectue également un rappel de la loi en listant les comportements répréhensibles dans l'usage des postes informatiques.

⁸⁷ La bibliothèque incompréhensible pour l'utilisateur, *Congrès de l'ABF : Bibliothèques en tension* [en ligne], Strasbourg, 11 juin 2015, disponible à l'adresse :

ii. Une dimension éthique écartée

Parce qu'elle trace des lignes assez strictes de délimitation entre les usages acceptés et ceux qui sont interdits, cette approche prend le parti d'exclure une partie des usagers qui ne les respectent pas, ne les comprennent pas, ou les remettent en question. Bien sûr, tout dépend du niveau de souplesse dans son application. Mais si elle permet bien de « dépersonnaliser le conflit en se référant au cadre commun », qu'en est-il des aspects humains justement ? Demander à une personne de sortir parce qu'elle incommode les autres en raison de son odeur corporelle peut supprimer le problème de manière temporaire, mais ne contribue en aucune manière à le résoudre dans un contexte social difficile. La bibliothèque, dans cette optique de neutralité et d'ouverture à tous (au même niveau), en ne prenant pas partie, adopte donc la vision du plus fort sans réinterroger les déterminismes ou se positionner sur les questions de justice sociale. De plus, cette réaction peut contribuer à amplifier les inégalités : exclure quelqu'un parce qu'il se lave dans la bibliothèque pourra amplifier ses difficultés puisque la saleté est un stigmat social.

iii. L'intégration des codes de la bibliothèque

Côté usagers, l'intériorisation de normes dans une bibliothèque correspond à un processus d'acculturation. Les usagers ayant fréquenté la bibliothèque dans leur enfance, ceux qui disposent d'un *habitus* lié à des pratiques culturelles développées, c'est-à-dire les catégories sociales plus favorisées, auront donc déjà intégré ces normes, tandis que les autres (notamment les personnes d'origine étrangère qui peuvent avoir une conception différente de la bibliothèque) seront confrontées à un cadre et à des codes de comportement attendus mais pas toujours explicites. La part de non-dits ou de règles conventionnelles est souvent importante en société, et les difficultés de communication sont à prendre en compte. La réponse normative n'est donc pas une réponse aux inégalités qui peuvent exister dans une société.

iv. Une stratégie qui échoue face à la remise en question répétée de la norme

Enfin, cette approche par la norme, lorsqu'elle est jusqu'au-boutiste, n'est d'aucune efficacité face aux usagers qui remettent en question la racine même de sa légitimité, l'ordre social ou l'ordre de la bibliothèque. Les catégories de publics comme les « jeunes », « éloignés » ou « SDF »⁸⁸ qui contestent la norme car elle ne leur est pas familière, évidente ou agréable, « nous tendent un miroir sur nos pratiques et nos certitudes »⁸⁹. Seuls les usagers possédant les codes de la

<http://www.abf.asso.fr/2/143/514/ABF/61e-congres-11-13-juin-2015-strasbourg> [consulté le 10 août 2018].

⁸⁸ TOUITOU, Cécile, Le règlement dans les marges. Règles incertaines et limites floues d'un jeu collectif en bibliothèque. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], juillet 2013, n° 4, disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0019-004> [consulté le 25 octobre 2018].

⁸⁹ TOUITOU, Cécile, Le règlement dans les marges. Règles incertaines et limites floues d'un jeu collectif en bibliothèque. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], juillet 2013, n° 4,

bibliothèque passent par la remise en question de la règle dans le cadre prévu (cahiers de commentaires d'usagers, demandes de rencontre des responsables de la bibliothèque, etc.). Or, d'autres contestations de la règle et de l'ordre social par les catégories populaires passent par des actes plus que par des propos ou écrits, qui peuvent être analysés dans les comportements turbulents autant que dans les « violences urbaines ». À ce titre, Didier Lapeyronnie affirme que les émeutes des banlieues rentrent dans le contexte d'affirmation d'une contestation politique :

De ce point de vue, il faut écarter la notion de « violences urbaines » qui introduit beaucoup de confusion en agglomérant des comportements et des conduites extrêmement diversifiées et, surtout, qui induit une lecture de l'émeute en termes de déviances et d'ordre social, autant de façons de la vider de toute signification, de la renvoyer au non-sens ou à l'irrationalité [...].⁹⁰

C'est aussi ce que dit Denis Merklen de l'incendie de bibliothèques dans les quartiers populaires, en tentant de redonner à ces événements leur dimension politique de contestation des velléités d'actions de l'État sur un territoire.

À la médiathèque de Choisy-le-Roi, l'approche par la sanction et l'exclusion face aux publics adolescents a montré ses limites. Dans cette ville de banlieue parisienne dont de nombreuses populations sont dans une grande difficulté sociale, l'ouverture d'une médiathèque centrale troisième lieu de 3500 m² a attiré une très forte fréquentation de jeunes (collégiens) de toute la ville, jusqu'à parfois 200 jeunes dans la bibliothèque sur certains jours, entraînant des difficultés importantes pour canaliser les comportements et conflits de vivre ensemble. La mise en place des sanctions d'exclusion prévues par le règlement s'est avérée inefficace dans cette situation, d'une part car l'équipe n'avait pas les moyens de la faire appliquer, mais également car les jeunes concernés reprenaient les mêmes comportements et pratiques les ayant conduits à l'exclusion.

Le recours aux solutions liées aux règles, s'il s'avère judicieux dans certaines situations et notamment pour protéger des usagers et des personnels, est souvent à relativiser en tant que véritable solution au conflit.

II. L'APPROCHE PRATIQUE : OBSERVER, CLOISONNER

a. Définition et exemples

Une seconde réponse au conflit souvent observée dans le cadre de ce travail passe par une approche des solutions que l'on peut qualifier d'approche « pratique ». Elle se fonde en effet sur des observations et des analyses qui semblent s'extraire de la notion de cohabitation des publics pour aller vers celle de cohabitation des usages. Le constat de l'incompatibilité de certains usages dans les

disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0019-004> [consulté le 25 octobre 2018].

⁹⁰ LAPEYRONNIE, Didier, Révolte primitive dans les banlieues françaises. Essai sur les émeutes de l'automne 2005. *Déviance et Société* [en ligne], 2006, vol. 30, n° 4, p. 434, DOI 10.3917/ds.304.0431.

espaces y est alors considéré comme une donnée fixe à laquelle on apporte des réponses, souvent en termes de cloisonnement. Cette réponse n'implique en théorie pas de hiérarchisation des besoins et usages, mais bien une réflexion sur la manière de les faire exister dans un même espace.

Ces solutions semblent plutôt réservées à des conflits d'une gravité maîtrisée (étudiants vs. lycéens par exemple), mais elles sont observables dans toutes sortes de bibliothèques en conflit (conflits avec des adolescents notamment). La gravité dépend aussi de la configuration des espaces, ce qui est un facteur déterminant dans la gestion du conflit : ainsi l'organisation de la MLIS de Villeurbanne, sur quatre étages, et l'existence de deux escaliers symétriques menant à chaque étage ne facilite pas la régulation au quotidien, de même que les espaces organisés autour d'un cercle concentrique impliquant des zones aveugles. Elle n'est pas non plus adaptable à toutes les situations : une petite bibliothèque « troisième lieu », conçue comme un espace très ouvert, éprouvera évidemment davantage de difficultés à cloisonner ses espaces, car cela impliquera une remise en question de ses principes d'organisation de l'espace. Enfin, cette approche pourra s'avérer coûteuse en fonction des besoins identifiés : rachat de mobilier, travaux d'isolation phonique, ajout de cloisonnements, etc.

Dans de nombreux cas, les bibliothèques tentent d'améliorer leurs locaux ou espaces, notamment pour résoudre des difficultés résultant d'un usage renforcé de la bibliothèque. La fréquentation d'espaces peut faire l'objet de solutions purement techniques, permettant d'alléger les tensions liées aux aspects matériels :

- Un passage plus fréquent des personnels de ménage dans les toilettes, ou des travaux de modernisation des espaces sanitaires peuvent permettre d'améliorer l'hygiène, le fonctionnement défectueux des infrastructures.
- Dans les espaces numériques, certaines bibliothèques ont proposé l'achat de séparateurs de bureaux à installer sur les postes publics, afin d'atténuer les conflits dans ces espaces.
- L'installation de distributeurs de bouchons d'oreilles, en BU notamment, permet de limiter l'impact de certains bruits incompressibles sur les usagers ayant besoin de silence.

Ces réponses ne constituent pas des solutions à proprement parler mais peuvent améliorer à la marge le fonctionnement de la bibliothèque et la perception de dégradation des locaux et des conditions par les usagers.

Une manière d'aborder cette question de la cohabitation des usages est le réaménagement de la temporalité de la bibliothèque et le fléchage des publics exigeant de la tranquillité vers les plages de moindre sollicitation des espaces de la bibliothèque : de nombreux services publics affichent aujourd'hui les plages de fréquentation de leurs publics, comme les bureaux de poste qui flèchent les horaires de fréquentation forte, moyenne ou faible à l'entrée.

b. Compartimenter le bruit ou isoler le calme ?

On recourt souvent à l'approche pratique dans les conflits liés au bruit, qui « résultent de l'opposition entre un besoin d'échange et un besoin de concentration »⁹¹, ou pour le dire autrement, entre un usage de la bibliothèque comme lieu de convivialité et de sociabilité d'un côté et un usage de travail de l'autre. La mise en place d'un zonage des espaces en zones « froides » (silencieuses) et « chaudes » (plus animées) constitue l'une des solutions les plus fréquemment observées :

- Le plus souvent, on tentera de préserver des zones de calme, de silence plus ou moins important, réservées à des usages de travail : mise en place de « bulles » de calme, « sanctuarisation » d'espaces de travail dans la bibliothèque, ou proposition de réservation d'espaces individuels en BU.
- À l'inverse, d'autres bibliothèques tenteront de cloisonner les usages bruyants et de sociabilité via la mise en place de salles dédiées aux travaux de groupe ou d'espaces « café », voire dédiés aux usages des adolescents⁹².
- Enfin, lorsque la bibliothèque en a les moyens et dispose d'un espace suffisant, elle pourra mettre en place une gradation du niveau sonore par espaces, comme à la bibliothèque d'Angers qui a distingué trois espaces distincts ayant chacune leur mode d'emploi (la « zone com », la « zone calme » et la « zone silence »)⁹³.

Enfin, les bibliothèques pourront accompagner ces stratégies par la réalisation de travaux d'isolation phonique ou par le rachat de mobilier (remplacement du mobilier métallique par du mobilier acoustique, par exemple).

c. Appréhender le conflit à travers les faits

La réalisation d'un état des lieux de la situation, afin d'identifier les espaces de tension, ou les facteurs de conflit, est souvent mise en place dans les bibliothèques concernées par cette approche. Dans certains cas le diagnostic est demandé par la tutelle de la bibliothèque, dans d'autres c'est la bibliothèque qui, de son propre ressort, aspire à prendre du recul sur le conflit. La question de l'évaluation du conflit, de son intensité et de ses facteurs aggravants peut en effet paraître cruciale au sens où elle permet justement de distinguer le ressenti des faits, mais les bibliothèques ne se la posent pas toujours, trop prises par les difficultés quotidiennes et le manque de temps et de moyens humains⁹⁴.

Un recueil de données objectives (à la fois qualitatives et quantitatives) sur le conflit et un analyse des discours et de leur évolution a été mené d'une manière exemplaire à la BU d'Angers. Cette étude a été facilitée par la mise en place de la

⁹¹ Entretien avec CLOT, Nathalie, directrice de la bibliothèque universitaire d'Angers.

⁹² À La Duchère, une réflexion est en cours pour permettre l'utilisation de la seule salle séparée de la bibliothèque comme une salle d'usages plus bruyants ou conviviaux sur certains temps dédiés, dans l'espoir de limiter les conflits liés aux pratiques des publics adolescents.

⁹³ Voir en annexe, p. 112.

⁹⁴ Ce point a déjà été abordé dans la première partie de ce mémoire.

démarche qualité Libqual en 2014, qui mesure la satisfaction des usagers sur un service à intervalles régulières, constituant ainsi des données sur plusieurs années. Mais la direction a par ailleurs souhaité documenter les échanges qui ont pu avoir lieu avec les étudiants, recenser les interpellations sur la page Facebook de la bibliothèque, interroger les usagers qui ne portaient pas leur voix dans le conflit (en l'occurrence les lycéens). Ces éléments constituent une base pour nuancer les différents aspects du conflit et développer des solutions « sur mesure », davantage calquées sur les problèmes identifiés et sur la réalité des publics. Ainsi, les entretiens ont permis de nuancer le discours tenu sur « les lycéens » comme groupe homogène, puisque que certains lycéens silencieux, ayant un usage de travail calme, se fondaient davantage dans la masse des étudiants que d'autres. De même, cette enquête a permis de mettre en avant les besoins (ou leur absence) des lycéens, par les observations effectuées : comptage des lycéens identifiés comme tels, observation du matériel emmené ou utilisé sur place, thématiques des demandes d'appui des moniteurs présents dans la salle, etc.

Dans les bibliothèques où le conflit s'est manifesté sous des formes plus graves d'agressions ou d'incidents réguliers, comme à la MLIS ou à la bibliothèque José Cabanis de Toulouse, des groupes de travail constitués de plusieurs membres de l'équipe (ou d'équipes différentes) ont été mis en place afin de mieux évaluer la situation. À la MLIS, ce groupe a constitué un document d'état des lieux et mis en place une veille sur d'autres bibliothèques connaissant des situations similaires de tension avec les usagers (celle de Vénissieux par exemple), ceci afin de comparer les moyens humains déployés de part et d'autre. Un système de « tableau d'incidents » (signalement des incidents) pour recenser la fréquence des conflits, leurs causes, ou apprécier l'évolution de la situation a par ailleurs été créé. Ces éléments permettent de faire remonter une information plus structurée à la tutelle, et d'appuyer les demandes sur des comparaisons, qu'elles soient entre deux bibliothèques similaires ou entre des périodes données.

d. Des dérives polémiques ?

Si ces solutions relèvent en apparence de l'objectivité et de perceptions dépolitisées des situations de conflit, on peut néanmoins identifier des dérives de cette appréhension des situations, à la fois en bibliothèque et dans d'autres espaces publics.

On peut ainsi légitimement s'interroger sur ce qui est présenté comme de la « sanctuarisation » d'espaces en bibliothèque municipale : celle-ci peut, aux dires mêmes de ceux qui ont pu la mettre en place, provoquer des « discriminations »⁹⁵ entre les publics. Pour qui, pour quoi un espace est-il sanctuarisé ? Cet espace est-il réservé aux étudiants et comment ce public est-il défini ? Peut-on y rester pour charger son téléphone dans la mesure où l'on est silencieux et où l'on ne gêne personne ? Ces questions peuvent être dérangeantes et interrogent à nouveau la dimension humaine de la gestion de l'espace.

⁹⁵ Ce terme a parfois été utilisé dans les bibliothèques où le système avait été mis en place.

Par ailleurs, certains aménagements de l'espace peuvent de fait empêcher la venue d'un public et ses usages, que cela soit leur objectif affiché ou non. Plusieurs professionnels ont ainsi indiqué avoir enlevé des poufs (fatboys), considérant que ceux-ci se prêtaient trop à des usages bruyants et de groupe et afin d'éviter que les publics adolescents ne les « squattent ». Cette mesure peut paraître anecdotique, voire faire sourire car il peut effectivement arriver que les adolescents revendiquent de « squatter, zoner » à la bibliothèque, mais ce type de réponse est à mettre en perspective dans la mesure où d'autres modifications du mobilier et de l'espace par les pouvoirs publics peuvent être moins anecdotiques que celles adoptées par les bibliothèques.

Toutes proportions gardées, on peut en effet se demander s'il n'existe pas un continuum entre ces mesures et celles consistant, dans certaines grandes villes, à adapter le mobilier urbain pour éviter l'installation de populations spécifiques. On peut ainsi penser à ces « grilles, picots, rochers, poteaux, bancs inconfortables et autres grillages dont le seul but est de dissuader les personnes sans abri de s'installer »⁹⁶ et à laquelle les associations répondent : « au lieu d'empêcher les SDF de dormir ici, offrons-leur un logement ailleurs »⁹⁷, resituant la problématique – et sa solution – dans un contexte social et politique.

Cette approche portant sur la gestion des espaces peut aussi évoquer des aménagements plus impactants pour certaines populations. Celles-ci sont rarement le fait des bibliothèques elles-mêmes, mais participent de cette approche. Par exemple, l'une des conséquences de la mise en place d'un paiement du parking à côté de la MLIS a été d'entraver l'installation de nouveaux campements. Le campement Roms, qui était installé depuis plusieurs mois sur le parking, a été évacué et le parking fermé pour travaux⁹⁸. La réouverture de ce parking s'est faite avec la mise en place d'un droit d'accès de 2,5 euros à partir d'une heure et demie⁹⁹. Si le parking était effectivement dans un état insalubre et dégradé, et que les différents niveaux de compétence (métropole, ville...) se renvoyaient la balle sur la responsabilité du nettoyage et des travaux, il n'en reste pas moins que le réaménagement empêche à présent l'installation de populations précaires vivant dans leur voiture.

⁹⁶ REY-LEFEBVRE, Isabelle, Bancs inconfortables, picots, rochers... une campagne contre les dispositifs anti-SDF. *Le Monde* [en ligne], 7 décembre 2017, disponible à l'adresse : https://www.lemonde.fr/societe/article/2017/12/07/soyons-humains-la-fondation-abbe-pierre-lance-une-campagne-contre-les-dispositifs-anti-sdf_5226101_3224.html [consulté le 25 novembre 2018].

⁹⁷ REY-LEFEBVRE, Isabelle, Bancs inconfortables, picots, rochers... une campagne contre les dispositifs anti-SDF. *Le Monde* [en ligne], 7 décembre 2017, disponible à l'adresse : https://www.lemonde.fr/societe/article/2017/12/07/soyons-humains-la-fondation-abbe-pierre-lance-une-campagne-contre-les-dispositifs-anti-sdf_5226101_3224.html [consulté le 25 novembre 2018].

⁹⁸ Le parking De-Barros fermé jusqu'au 9 avril pour cause de nettoyage. Dans : *Le Progrès* [en ligne], 16 mars 2017, disponible à l'adresse : <https://www.leprogres.fr/rhone/2017/03/16/le-parking-de-barros-ferme-jusqu-au-9-avril-pour-cause-de-nettoyage> [consulté le 25 octobre 2018]

⁹⁹ La fonction régulatrice du droit d'accès payant aux espaces ou aux services a également été mise à profit par certaines bibliothèques. À titre d'exemple, la bibliothèque de Calais a instauré un tarif horaire pour l'utilisation des postes informatiques (cf. règlement intérieur, reproduit en annexe p. 82).

Dans la même optique, un article du *Parisien* sur la halle Pajol fait référence à la bibliothèque Václav Havel, mentionnant les aménagements envisagés sur l'esplanade située juste devant la bibliothèque (sur laquelle s'était installé le campement des migrants évacués de La Chapelle en 2015) :

L'esplanade Nathalie-Sarraute devrait à son tour être évacuée de manière imminente. Des solutions sont déjà envisagées pour occuper l'espace et éviter toute tentative de nouvelle occupation : la terrasse du restaurant de la halle Pajol sera agrandie, des plantes seront ajoutées, tables et chaises seront installées devant la médiathèque et une exposition extérieure sera montée. Des maîtres-chiens, enfin, sécuriseront les lieux.¹⁰⁰

Cette vision de l'espace n'est donc pas neutre et peut être détournée ou avoir des effets inattendus.

III. L'APPROCHE RÉFLEXIVE : LA REMISE EN QUESTION DES PRATIQUES DE L'ÉQUIPE

Dans maintes situations conflictuelles, l'approche spontanément adoptée consistera à chercher en interne les solutions au conflit externe. Cela se traduit de deux manières : tout d'abord, le soutien à une équipe s'impose systématiquement lorsque le conflit a atteint une importance telle que les équipes sont épuisées et en souffrance. Avec plus de recul, une remise en question des pratiques de l'équipe faisant face au conflit peut être ensuite envisagée. Cette démarche, plus complexe que la première, est abordée à des degrés différents selon les établissements.

a. Soutenir l'équipe dans ses difficultés quotidiennes

Le fait de soutenir l'équipe de la bibliothèque dans ses difficultés quotidiennes constitue une condition de résolution du conflit plus qu'une solution à proprement parler. Il s'agit ici de prendre en compte la lassitude ressentie par les équipes, de laisser s'exprimer leur souffrance et d'adapter le fonctionnement de la bibliothèque à une situation de tension. La réponse apportée consiste à soutenir l'équipe, elle postule que des ajustements internes face au conflit externe permettront de favoriser la sortie de crise ou du moins allègeront la charge des personnels. Concrètement, ces évolutions prennent plusieurs formes.

i. Outils et documents de référence : un réflexe de bibliothécaire

Nombreuses sont les situations dans lesquelles les bibliothécaires se dotent d'outils, de documents de référence et de procédures internes pouvant servir de recours. Le groupe de travail de la MLIS a effectué plusieurs pas dans cette

¹⁰⁰ Paris : les riverains se sentent otages des réfugiés de la halle Pajol. Dans : *leparisien.fr* [en ligne], 22 juin 2016, disponible à l'adresse : <http://www.leparisien.fr/paris-75018/paris-les-riverains-se-sentent-otages-des-refugies-de-la-halle-pajol-22-06-2016-5905765.php> [consulté le 17 septembre 2018].

direction¹⁰¹. Une entrée dans le répertoire interne lié au service public a été créée, afin d'y déposer un certain nombre de documents ressource à disposition des agents :

- un guide pratique sur les situations conflictuelles rencontrées notamment en position d'accueil a été rédigé (que faire en cas d'insultes homophobes, racistes, qui prévenir lorsqu'une agression a eu lieu ? Que faire en cas d'accident du travail ?, etc.).
- un annuaire concernant les problématiques sociales a été composé (où trouver des douches publiques à Lyon ? À qui s'adresser pour les demandes d'asile ?, etc.).

La rédaction de ce document s'est accompagnée de sa présentation par les rédacteurs dans les différentes équipes des médiathèques de Villeurbanne afin de signaler son existence et faciliter son appropriation.

On retrouve cette même démarche dans un article de 2013 sur les médiathèques de Plaine Commune, mais au sujet des publics jeunes :

Une des réponses apportées pour aider à mieux gérer ce type de situations a été de constituer un « carnet de bord », par et pour les professionnels, autour de l'accueil des jeunes. Cette publication, issue d'un groupe de travail de bibliothécaires du réseau, a été l'occasion d'engager le débat autour de ces publics, d'apporter des éléments de réflexion théorique, afin que les personnels, rassurés, se positionnent vis-à-vis des publics jeunes de façon adaptée et puissent aider ces publics à trouver leur place dans les médiathèques avec la même légitimité que les petits ou les adultes. Le document vise ainsi à fournir quelques éléments d'aide et d'appui aux agents en situation d'accueil d'un public jeune.¹⁰²

Ce type de documents, s'il n'est donc pas une réponse directe au problème, permet cependant d'améliorer l'accueil, et dans certains cas de rassurer les professionnels. Il paraît cependant utile comme base de discussion en interne pour la mise en place de procédures et référentiels communs.

ii. Adapter les ressources humaines

Les dimensions de ressources humaines sont parfois abordées, notamment car le conflit entraîne des absences fréquentes au sein de l'équipe. De ce point de vue, si les créations de postes sont quasiment inexistantes, les équipes demandent souvent un renfort temporaire, ce qui se traduit parfois par l'envoi d'un agent de sécurité ou par la mise en place de services civiques. Le fonctionnement de la bibliothèque peut également être adapté : mise en place d'horaires réduits, réorganisation des postes de service public en fonction des souhaits des agents, adaptation des temps de réunion. Ces trois points se retrouvent par exemple à la bibliothèque Václav Havel à Paris. Les évolutions dans la configuration des réunions ont visé à laisser davantage de temps aux moments collectifs. L'adoption

¹⁰¹ MAISON DU LIVRE, DE L'IMAGE ET DU SON, *Diagnostic et perspectives de plan d'actions*, Villeurbanne, 13 décembre 2016.

¹⁰² DESCHAMPS, Dominique, Règle et règlement en médiathèque. Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 1^{er} janvier 2013, disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0036-008> [consulté le 27 décembre 2018].

d'un débriefing quotidien a pour but de faire circuler l'information sur les événements de la journée et d'aborder en équipe les difficultés rencontrées.

iii. Permettre aux équipes d'exprimer leurs difficultés

Enfin, le conflit implique de laisser aux personnels des temps d'expression de leur souffrance, ou d'écoute de l'équipe. À La Duchère, suite à l'incendie criminel de la bibliothèque, plusieurs acteurs ont ainsi été sollicités : médecine préventive, psychologues du travail, inspection du travail, syndicats, etc. Des interrogations ont cependant émergé quant au suivi de la situation par ces interlocuteurs et à une prise en compte collective dans laquelle tous ne se retrouvent pas forcément. C'est donc peut-être dans l'alternance entre temps de parole collectifs et temps de parole individuels (ou temps de parole individuels dans le collectif) que le soutien est à rechercher.

b. Des pratiques vectrices de conflit ?

Cette seconde dimension de l'approche réflexive considère que le conflit peut être issu des attitudes individuelles et collectives de régulation dans la bibliothèque, naître du rapport du professionnel à l'usager, ou d'un manque de lisibilité de l'action de la bibliothèque. Ce qui est visé, c'est le sentiment d'impuissance des professionnels, leur impression « d'être démunis »¹⁰³.

Cette réponse interroge les postures, les pratiques, les compétences d'une équipe au contact des publics, afin d'identifier celles qui peuvent être vectrices de conflit avec les usagers.

i. Formation ou analyse de pratiques professionnelles ?

La formation, oui mais laquelle ?

Globalement, les formations à l'accueil des publics en bibliothèque, y compris lorsqu'elles comportent un volet sur les situations conflictuelles, semblent souvent insatisfaisantes pour les personnels. Si elles permettent de donner des « bonnes pratiques » sur l'accueil des publics difficiles ou la gestion des conflits, elles sont souvent trop courtes pour aller au-delà de la transmission de quelques outils et ressources. Dans les situations de conflit important, on peut identifier plusieurs points qui contribuent à cet échec de la formation.

D'une part, les conditions dans lesquelles se tiennent les formations dans les situations de conflit ne contribuent pas à les rendre efficace : lorsque le conflit est déjà avéré, la formation n'est pas un remède miracle à la situation, malgré le sentiment d'urgence des personnels et de la tutelle qui peuvent en attendre beaucoup. Les conditions dans lesquelles peuvent se tenir ces formations de « gestion des conflits », à savoir un temps court, et une intervention dont les financeurs attendent souvent un « retour sur investissement » (une efficacité

¹⁰³ Cf. dans la première partie le point II : Effets et représentations du conflit par les bibliothécaires.

rapide), ne favorisent pas une prise de conscience progressive et une remise en question des postures professionnelles et humaines. En amont du conflit, une formation « gestion des conflits » peut parfois sembler inutile, mais lorsque le conflit est avéré, elle est déjà insuffisante. Les « formations type » sur l'accueil des publics, qui incluent parfois un volet sur les conflits, sont souvent insuffisantes et ne permettront pas de résoudre ou d'appréhender les situations de conflit quotidien et répété.

Le second frein se situe au niveau individuel et psychologique. Selon les psycho-sociologues, le principe qui traverse tous les modes d'analyse est que le changement des conduites humaines implique la collaboration du sujet aux changements, ce qui n'exclut pas ses résistances¹⁰⁴. Pour un individu peu sûr de lui, la remise en question d'une posture peut être vécue en opposition et en rejet. Elle doit donc être amenée par la compréhension progressive des mécanismes d'un conflit, des émotions éprouvées par chacun, des sentiments et des réactions qui peuvent alors entrer en jeu. Lydia Sipp, responsable de la bibliothèque de La Duchère, analyse les choses en ces termes :

Gérer un conflit, c'est de la remise en question personnelle. Ça implique d'être un peu plus en paix avec le conflit, de comprendre ce qui se passe pour l'autre, donc d'ouvrir en soi quelque chose qui est prêt à chercher à comprendre ce qui se passe pour l'autre, une formation de trois jours ne suffit pas. [...] Les conflits vont toucher des choses très intimes. Du coup, les gens qui n'ont pas envie d'être formés, qui considèrent qu'ils savent faire et ont toutes leurs certitudes sur lesquelles ils s'appuient parce que c'est trop déstabilisant n'iront pas se former, ils ne changeront pas leur façon de faire, et ceux qui vont se former, ils ont déjà fait la moitié du chemin, ce n'est pas eux qui ont le plus besoin d'être formés.¹⁰⁵

C'est pourquoi la formation ne peut être imposée aux équipes en situation de conflit. La véritable « gestion du conflit » suppose une démarche de fond, qui se joue sur un plan individuel mais doit également être prise en charge d'une manière collective.

On peut donc considérer que le point clé pour aller vers ces démarches de formation est de favoriser une mise en confiance des personnels afin que ceux-ci aient eux-mêmes l'envie de se former. Or, dans le conflit, la multiplication des situations quotidiennes entraîne davantage un repli sur soi (lié à la fatigue, aux tensions) qu'une remise en question de ses pratiques. Il paraît donc nécessaire d'inscrire la formation dans une réflexion plus globale et collective sur les pratiques. Cette mise en confiance peut passer par une démarche collective au sein d'une équipe et par l'institution d'un climat de bienveillance entre les équipes – ces questions sont étudiées plus en détail dans la troisième partie de ce travail.

En conclusion, la formation dans un cadre de conflit suppose de nombreux prérequis et des conditions difficiles à réunir. Elle doit surtout accomplir un travail sur la posture d'accueil, à la fois sur le fond (par exemple via le recours à l'intelligence émotionnelle) et sur la forme (communication non-violente, etc.). La

¹⁰⁴ D'après BEILLEROT, Jacky, L'analyse des pratiques professionnelles : pourquoi cette expression ? *Cahiers pédagogiques*, septembre 1996, n° 346, p. 13.

¹⁰⁵ Entretien avec SIPP, Lydia, responsable de la médiathèque de La Duchère (Lyon 9^e).

formation doit donc s'inscrire dans le cadre d'une réflexion plus large et ne « résoudra » pas directement le conflit.

L'analyse de pratiques : une réinterrogation collective et individuelle qui porte ses fruits

L'analyse de pratiques est une démarche couramment employée par les acteurs des domaines social et éducatif, qui peut avoir un usage pour la gestion des conflits en bibliothèque. Cette approche met l'accent sur le vécu du sujet de l'action, à savoir le professionnel, qui « engage dans toutes ses actions une part de sa subjectivité consciente et inconsciente et donc de son histoire individuelle et collective »¹⁰⁶. On s'intéresse donc ici à ce que le sujet décrit lui-même, ce qui permet de prendre du recul sur son vécu.

Ce qui prime dans ce cas, c'est d'abord le temps dans lequel s'inscrit l'analyse, correspondant « à un processus de maturation, de prise en compte personnelle »¹⁰⁷. Le recours à cette démarche ne peut donc s'envisager comme un remède miracle au conflit. Mais en s'installant dans le temps long, qui est aussi souvent celui du conflit, elle peut permettre un recul plus important, et donner sans doute des résultats plus durables pour les participants ayant suivi ce processus. Elle assure aux participants d'être soutenus et de prendre conscience de leurs émotions dans une optique professionnelle, et d'acquérir une intelligence des situations qui serait mieux partagée au sein d'une équipe. De plus, l'analyse de pratique éviterait aussi un écueil que plusieurs des personnes interrogées ont mentionné : certaines prises en charge semblent se focaliser uniquement sur la souffrance des personnels, ce qui gênerait, d'après elles, la reconstruction des équipes sur du plus long terme.

La mise en œuvre concrète de l'analyse de pratique se déroule ainsi : « les auteurs de pratiques professionnelles parlent de celles-ci, avec d'autres auteurs comme eux, avec "quelqu'un", au rôle nommé d'animateur, d'enseignant ou de formateur. »¹⁰⁸ L'École des parents et des éducateurs¹⁰⁹ décrit la méthode de l'intervention en ces termes :

Le travail d'analyse et d'élaboration se fait à partir de cas, de situations quotidiennes et d'expériences présentées par les participants. L'exploration de ce contenu concret détermine les axes de réflexion du groupe par rapport au positionnement, aux relations, au style d'intervention, aux résonances

¹⁰⁶ BEILLEROT, Jacky, L'analyse des pratiques professionnelles : pourquoi cette expression ? *Cahiers pédagogiques*, septembre 1996, n° 346, p. 13.

¹⁰⁷ BOUTIN, Gérald, Analyse des pratiques professionnelles : de l'intention au changement. Dans : *Supervision et analyse des pratiques professionnelles, dans le champ des institutions sociales et éducatives.*, Paris : L'Harmattan, 2012, p. 34.

¹⁰⁸ BEILLEROT, Jacky, L'analyse des pratiques professionnelles : pourquoi cette expression ? *Cahiers pédagogiques*, septembre 1996, n° 346, p. 13.

¹⁰⁹ École des parents et des éducateurs (EPE) est une association loi 1901 reconnue d'utilité publique et agréée association de jeunesse, d'éducation populaire et complémentaire de l'enseignement public, qui prône notamment la pédagogie alternative. Cf. *FNEPE : Fédération Nationale des Écoles des Parents et des Éducateurs* [en ligne], [s. d.], disponible à l'adresse : <http://www.ecoledesparents.org/> [consulté le 9 janvier 2019].

personnelles quant aux publics accueillis, à l'équipe, aux partenaires ; autrement dit à l'articulation du champ personnel et professionnel.¹¹⁰

La médiathèque de Choisy-le-Roi a ainsi mis en place en octobre 2018 des séances d'analyse des pratiques professionnelles avec un intervenant psychologue. Six séances par an doivent avoir lieu avec l'équipe, et quatre avec l'équipe de direction. Le travail est bien perçu par la responsable, notamment car il permet aux cadres de s'interroger, par-delà leurs seules pratiques, sur les choix mis en œuvre par la bibliothèque¹¹¹. À Angers, un dispositif similaire a été mis en place de manière plus informelle : des temps d'échange sont proposés aux agents toutes les semaines pendant ¾ d'heure sur chaque site, sur la base du volontariat.

Ces séances permettent de revenir sur les moments quotidiens de tension, le vécu des agents, et d'en parler dans une ambiance bienveillante afin d'envisager de faire évoluer ses pratiques. Cependant, comme le soulignent les promoteurs de cette approche, « un tel travail n'est jamais garanti, ni dans ses résultats, ni dans sa durée : c'est pourquoi il heurte si souvent les coureurs de performance, parce que c'est un travail de longue haleine, toujours à poursuivre, jamais définitivement achevé »¹¹².

Cette approche travaille avant tout sur les conflits naissant de la relation entre bibliothécaires et usagers et de l'intervention d'un bibliothécaire. Elle peut s'avérer très pertinente dans les conflits avec les adolescents, confrontations dans lesquelles le bibliothécaire est directement impliqué. Inversement, dans d'autres situations de conflit, notamment celles opposant directement des usagers entre eux, cette approche pourra s'avérer moins utile. Les bibliothécaires de Choisy-le-Roi ont beaucoup travaillé sur leur posture, les pratiques de l'équipe ou la communication non-violente et constatent une réduction effective des conflits entre jeunes et personnels. Cependant, la fréquentation importante de ces groupes d'adolescents dans une bibliothèque entraîne aussi des tensions avec d'autres usagers qui s'estiment gênés par leur présence ou leur comportement. Ces tensions existantes entre usagers ne se sont pas résorbées, voire elles ont parfois empiré et se jouent donc à présent entre plusieurs groupes de jeunes, ou entre adultes et jeunes. Ce glissement ouvre donc la porte à une autre réflexion sur la régulation au sein de la bibliothèque et les manières de maintenir en dehors de celle-ci les tensions liées à l'extérieur.

ii. La communication : s'interroger sur la lisibilité de la bibliothèque

Les difficultés et tensions qui surgissent au sein d'une bibliothèque peuvent parfois découler d'un manque de lisibilité des services, espaces ou activités de la bibliothèque. Cette impression, partagée par un certain nombre de professionnels, a

¹¹⁰ ÉCOLE DES PARENTS ET DES ÉDUCATEURS ÎLE-DE-FRANCE, Analyse des pratiques professionnelles. Dans : *EPE IDF Formations* [en ligne], 22 octobre 2018, disponible à l'adresse : <https://formations.epe-idf.com/formation/analyse-des-pratiques-professionnelles/> [consulté le 9 janvier 2019].

¹¹¹ À noter que ces séances sont souvent relativement onéreuses : en fonction de l'intervenant, il faut compter plusieurs centaines d'euros pour une intervention de deux ou trois heures, et ces séances se tiennent en général à des échéances régulières sur plusieurs mois.

¹¹² BEILLEROT, Jacky, L'analyse des pratiques professionnelles : pourquoi cette expression ? *Cahiers pédagogiques*, septembre 1996, n° 346, p. 13.

fait l'objet d'une discussion dédiée lors du congrès de l'ABF en 2015, qui avait ainsi intitulé une table ronde « La bibliothèque incompréhensible pour l'utilisateur »¹¹³.

Les bibliothèques qui ont connu une recrudescence des agressions depuis quelques temps semblent interpréter ces conflits, du moins pour partie, en lien avec cette incompréhension. C'est notamment ce qui ressort de l'exemple de la bibliothèque José Cabanis à Toulouse, où la réflexion du groupe de travail « prévention des agressions » intègre deux aspects liés à ce problème : d'une part l'amélioration de l'information et de l'orientation des usagers, de la signalétique, et d'autre part la simplification de l'accès à certains services afin de limiter les tensions, notamment au niveau des impressions et des téléviseurs¹¹⁴.

C'est aussi le sens des travaux qui peuvent exister autour du langage utilisé dans la bibliothèque et de sa perception par les publics. Cette question conduit certains établissements à s'interroger sur l'emploi d'un vocabulaire relevant du jargon de bibliothécaire¹¹⁵, la mise en place d'une signalétique et de pictogrammes, et la traduction des informations en langue étrangère¹¹⁶ (à l'écrit notamment) ou en langue des signes (ce qui nécessite davantage de compétences de la part de l'agent).

Si la formation, l'analyse de pratique ou les efforts de communication sont plus rarement mis en place dans les bibliothèques en conflit, l'approche réflexive a le mérite d'interroger ce conflit en dehors de la question des publics et des usages, en réintégrant la question des postures, plus politique. Elle paraît donc une piste intéressante à étudier dans de nombreux cas, poussant les bibliothécaires à s'envisager eux-mêmes comme non neutres dans leur rapport aux publics.

On peut conclure que ces différentes approches trouvent toutes une légitimité en proposant une réponse à un problème donné par le contexte et le type de conflit. Elles sont donc à doser, à adapter en fonction de chaque situation et à rendre complémentaires dans leur combinaison ou dans le temps. Cependant, une approche plus réflexive, sans exclure le recours à des acteurs comme la police sur certains actes (de violence notamment, pour protéger des usagers ou des agents), semble être à privilégier afin de donner des outils aux personnels eux-mêmes, et aller dans le sens d'une autonomie de la bibliothèque pour gérer ces situations sur le long terme.

¹¹³ La bibliothèque incompréhensible pour l'utilisateur, *Congrès de l'ABF : Bibliothèques en tension* [en ligne], Strasbourg, 11 juin 2015, disponible à l'adresse : <http://www.abf.asso.fr/2/143/514/ABF/61e-congres-11-13-juin-2015-strasbourg> [consulté le 10 août 2018].

¹¹⁴ D'après un document interne de la BIBLIOTHÈQUE DE TOULOUSE, *Groupe de travail : Prévention des agressions à Cabanis*, 2018.

¹¹⁵ Elizabeth Rozelot évoquait ainsi dans la table ronde de l'ABF l'emploi du terme « documents », dont la signification échapperait aux usagers.

¹¹⁶ Plusieurs bibliothécaires interrogés lors de ce travail ont signalé avoir fait appel au « système D », les traducteurs en ligne, lorsqu'ils ne parvenaient pas à se faire comprendre.

ÉLÉMENTS DE PRÉCONISATIONS

Cette dernière partie invite à s'interroger sur la question de la médiation du conflit, au-delà de la crise immédiate et de l'urgence qu'elle induit pour réagir. Penser le conflit en bibliothèque nécessite en effet également de l'inscrire dans un processus collectif, de donner un sens et une démarche d'équipe qui s'inscrit sur le long terme. Les éléments de préconisations qui suivent s'inspirent des situations observées et analysées au cours de ce travail, et visent à signaler des directions possibles pour l'appréhension des conflits externes en bibliothèque.

I. LE CONFLIT : UNE OCCASION DE METTRE EN PLACE DES DÉMARCHES COLLECTIVES

a. Quelle médiation ?

i. *Un tiers à la bibliothèque : médiateur ou agent de sécurité*

La médiation des conflits par un « tiers » s'incarne dans deux figures : celle de l'agent de sécurité et celle du médiateur. La figure de l'agent de sécurité¹¹⁷ aurait pu faire l'objet d'une étude à part entière, mais elle n'est ressortie que de manière annexe dans mes entretiens. En effet, si la figure du médiateur était quasiment omniprésente, peu des bibliothèques dans lesquelles je me suis rendue avaient un vigile, même si certaines avaient pu y faire appel par le passé.

Signalons simplement ici certains éléments qui méritent d'être réinterrogés dans la définition du rôle que vigiles et médiateurs peuvent jouer dans le conflit. Il importe tout d'abord de relever que le premier critère qui se dégage dans la distinction qu'en font les personnels et dans la manière d'envisager le recours à l'un ou à l'autre est avant tout celui de l'image – que ce soit vis-à-vis des usagers ou des personnels. Plusieurs bibliothèques interrogées signalent ainsi n'avoir pas voulu faire appel à un vigile, considérant que ce dernier « envoie un signe » perçu comme négatif. D'autres jugeaient à l'inverse sa présence « rassurante ». Dans un cas c'est la dimension répressive vis-à-vis de l'utilisateur qui est mise en avant, dans l'autre c'est l'image de sécurité qu'il produirait auprès des agents. La MLIS, qui a fait appel à ces deux types de personnels pendant un temps (un an en continu pour le vigile, et des médiateurs sociaux sur des périodes définies), a tiré un bilan de ce double dispositif, mentionnant un « effet dissuasif » de la présence du vigile concomitant à une « personnalisation de la relation aux publics » par le médiateur, mais peu d'éléments chiffrés semblent avoir été tirés. C'est peut-être lorsque les deux sont présents que se dégagent donc au mieux les spécificités de chacun.

¹¹⁷ Au-delà des établissements classés « Équipement recevant du public de catégorie 1 » (ERP1), qui ont l'obligation légale d'avoir des agents de sécurité dans leurs locaux pouvant être sollicités en cas de conflit.

Cependant, si l'intention des personnels semble les distinguer clairement, les contours effectifs de ces figures semblent parfois poreux ou ténus. À la ville de Lyon, les fiches de poste des AMP (agents de médiation et de prévention, qui ont davantage un statut d'agents de sécurité) ainsi que celles des médiateurs culturels incluent une dimension de « gestion des conflits » au sein de la bibliothèque. Chez ALTAM (Agence Lyon tranquillité médiation), agence qui intervient auprès des médiathèques de Villeurbanne, la gestion des conflits est aussi mise en avant dans la médiation. Cette approche aurait pour finalité « d'éviter l'escalade du conflit en veillant à la sécurité de chacun »¹¹⁸. Par ailleurs, bien que cette donnée ne soit pas nécessairement représentative, le panorama des médiateurs contactés comporte plusieurs profils dont la formation initiale est la sécurité (ce point a parfois été mentionné dans les entretiens).

Les deux fonctions peuvent aussi faire usage d'une certaine marge de manœuvre dans la manière d'approcher les publics et de réaliser les missions. En outre, la personnalité semble avoir un fort impact sur la manière dont ces fonctions sont investies. Plusieurs personnes interrogées perçoivent une distinction entre les « bons » agents de sécurité, qui établiraient une relation de lien avec les usagers au-delà du rapport de force, et les « mauvais » agents de sécurité, dont la démarche serait exclusivement répressive : certains vont jusqu'à faire une distinction entre les vigiles ayant eu des expériences dans l'événementiel, au contact avec le public, et les autres. La même chose a pu être dite au sujet des bons et mauvais médiateurs.

Enfin, dans certains établissements, des personnes aux fonctions d'agent de sécurité ou d'AMP (comme à La Duchère) semblent effectuer de fait des missions d'accueil, de médiation et d'animation.

ii. Médiateur en bibliothèque : un rôle de composition, des interprétations variables

Dans le cadre de ce travail, le fait d'avoir recours au médiateur est plusieurs fois apparu dans les réponses apportées aux conflits. Václav Havel, les bibliothèques de la ville de Lyon (La Duchère, Jean Macé, Le Bachut), la bibliothèque d'Aurillac, la MLIS ont toutes fait appel à un médiateur. Pour étudier cette fonction, je me suis appuyée sur deux éléments. D'une part, je me suis efforcée d'interroger des médiateurs de différentes structures, d'observer leur travail, d'aborder la perception de leur médiation par les bibliothécaires, et de parler avec eux comme avec les bibliothécaires de la médiation au sens large. Je me suis également appuyée sur le mémoire très complet de Sandrine Leturcq, *Médiateur en bibliothèque, une fonction ou un métier ?*, portant sur les médiateurs recrutés par la bibliothèque de la ville de Lyon¹¹⁹, qui m'a servi à appuyer certaines de mes réflexions. Quoique datant d'il y a plus de vingt ans, son actualité s'est avérée particulièrement frappante et une partie de ses conclusions semblent toujours valables pour étudier les situations d'aujourd'hui. L'observation et l'appui

¹¹⁸ ALTAM - Agence Lyon Tranquillité Médiation [en ligne], [s. d.], disponible à l'adresse : <https://altm.fr/> [consulté le 21 octobre 2018].

¹¹⁹ LETURCQ, Sandrine, *Médiateur en bibliothèque : une fonction ou un métier ? Exemple de la bibliothèque municipale de Lyon*, Mémoire de recherche DCB, Villeurbanne : ENSSIB, 1998.

sur un travail de recherche dédié me permettent, à défaut de tirer conclusions définitives sur cette figure dans le conflit, de tenter de faire remonter un certain nombre de constats et de questionnements.

C'est d'abord l'extrême diversité des configurations et des positionnements du médiateur qui saute aux yeux. On peut distinguer trois critères de cette diversité : le placement au sein de l'équipe (en interne ou en externe), la durée de présence du médiateur dans l'établissement (temporaire ou permanente), et le positionnement sur le plan social ou culturel.

Il ou elle peut d'abord être partie intégrante de l'équipe, comme à Václav Havel, où le Bureau des Bibliothèques de la Ville de Paris a envoyé une personne issue d'une autre bibliothèque du réseau parisien, ou à Aurillac. Dans ces cas, la personne effectue du service public, mais peut tourner dans les étages lorsque la fréquentation est importante.

Il ou elle peut aussi être externe et prestataire d'un service de médiation. Ainsi, la Ville de Villeurbanne a fait appel à l'agence ALTM (Agence Lyon Tranquillité Médiation), structure « créée à l'initiative de la Ville de Lyon » et née d'un rassemblement d'acteurs publics et parapublics pour assurer des fonctions de médiation sociale dans la bibliothèque. En dehors de cette activité au sein de la MLIS, ces médiateurs d'ALTM interviennent également dans les espaces publics, à l'extérieur, ou parfois dans les bureaux de poste, sur des thèmes relatifs à la « concertation entre les habitants et les institutions », « l'information et la sensibilisation »¹²⁰, etc. Présent à la bibliothèque trois fois par semaine sur des plages de fréquentation intense, le médiateur y effectue des rondes et rappelle les règles. Cette configuration a des effets sur la relation aux équipes, qui est forcément plus distante. La MLIS, dans le bilan du dispositif, note la « difficulté de relayer les informations auprès de l'ensemble du personnel », mais également une forme de *turnover* des agents, qui semble défavorable à l'instauration de bonnes relations avec les agents et les usagers.

La notion de positionnement est aussi relative à la durée de « stationnement » d'un médiateur dans la bibliothèque, et de son moment d'arrivée dans le « conflit » : celle-ci est parfois conçue comme temporaire et liée à une difficulté passagère, ou plus durable. À la ville de Lyon, si c'est bien un contexte conflictuel qui a provoqué l'arrivée des médiateurs et leur intégration aux équipes¹²¹ - ce qui

¹²⁰ Le site d'ALTM déclare que l'agence a été créée « à l'initiative de la ville de Lyon et en partenariat avec l'État, la Métropole de Lyon, les bailleurs sociaux (Grand Lyon Habitat, OPAC du Rhône, ALLIADE Habitat, SACVL), les transporteurs publics (SNCF, KEOLIS Lyon) et une entreprise, EDF-GDF. » *ALTM - Agence Lyon Tranquillité Médiation* [en ligne], [s. d.], disponible à l'adresse : <https://altm.fr/> [consulté le 21 octobre 2018].

¹²¹ Cf. LETURCQ, Sandrine, *Médiateur en bibliothèque : une fonction ou un métier ? Exemple de la bibliothèque municipale de Lyon*, Mémoire de recherche DCB, Villeurbanne : ENSSIB, 1998, p. 18 : « Le recrutement de médiateurs dans les bibliothèques d'arrondissement en mai 1995 est la réponse conjointe de la bibliothèque et de la municipalité de Lyon à une situation d'urgence : d'une part, on constatait l'accroissement du nombre des demandeurs d'emploi parmi les inscrits à la bibliothèque municipale (une augmentation de 44 % entre 1993 et 1994), et, d'une façon générale, d'un public fragilisé par la crise économique, en situation parfois précaire (sans domicile fixe, jeunes en difficulté, notamment d'origine maghrébine), formulant des demandes spécifiques, parfois déroutantes, auxquelles le personnel, saturé par des tâches bibliothéconomiques, était incapable de répondre ; d'autre part, des problèmes de discipline, dégénérant vers une violence verbale, mais aussi physique, à l'encontre des publics et des bibliothécaires, entraînaient des dysfonctionnements dans certaines bibliothèques de quartier; cette situation de crise atteignit son

nous permet de les intégrer à cette étude-, ces médiateurs culturels constituent une fonction à part entière dans les bibliothèques et inscrivent leurs actions dans le cadre de la Charte de coopération culturelle de la ville de Lyon. Ils travaillent avec les usagers empêchés ou éloignés, développent des partenariats et inscrivent donc leur action dans le temps long plutôt que celui de la crise immédiate, même si la gestion des conflits appartient bien à leurs prérogatives.

Enfin, c'est la caractérisation du domaine de la médiation qui se trouve extrêmement problématique : médiateur « sociaux »¹²², médiateurs « culturels »¹²³, voire médiateurs « socio-culturels »¹²⁴ sont tous sollicités en cas de conflit mais ne semblent pas relever des mêmes profils. La notion de médiateurs civiques¹²⁵ n'a jamais été mentionnée dans les cas observés. La diversité des domaines de la médiation fait écho à la diversité des profils et des formations initiales des agents qui assurent cette médiation : sur les six bibliothèques mentionnées, trois personnes étaient issues des métiers du social, une avait une expérience dans la sécurité, une autre avait été recruté au sortir de ses études et une seule venait des bibliothèques (je n'ai pas eu l'occasion de rencontrer les autres). Cette incertitude sur les lignes entre social et culturel est d'ailleurs parfois ressentie par les équipes comme une tension voire un empiètement sur les prérogatives des bibliothécaires. Alors que certains (ici des cadres) s'interrogent sur la nécessité d'intégrer plus durablement ces profils dans les bibliothèques et évoquent la « pérennisation de ces fonctions »¹²⁶, l'arrivée d'un médiateur à la MLIS a suscité le besoin de tracer la ligne entre médiation sociale et médiation culturelle :

On pouvait se recentrer sur nos missions de médiation culturelle, c'est là qu'on s'est mis à faire la distinction entre médiation sociale et culturelle. Ils font de la médiation sociale, on fait de la médiation culturelle. La frontière est très limite dans les deux cas, le premier médiateur qu'on a eu - ça a été travaillé depuis - s'était mis à faire la médiation culturelle parce que c'est super, c'est très tentant et puis les lecteurs très vite posent aussi des questions sur le bâtiment, les livres etc., donc l'idée est toujours de bien arriver à dissocier les deux médiations : culturelle pour les bibliothécaires, sociale pour le médiateur.¹²⁷

apogée quand la bibliothèque de Vaise ferma temporairement en 1994, après l'agression, dans l'établissement de la personne responsable du pôle Ouest. »

¹²² C'est l'appellation qui est retenue chez ALTM par exemple.

¹²³ Une partie des profils des médiateurs de la ville de Lyon comportent l'intitulé « médiateur culturel ».

¹²⁴ C'est le profil de Lila Pereira, médiatrice socio-culturelle de la médiathèque Jean Macé (Lyon 7^e).

¹²⁵ « À l'expression "médiation sociale", qui fait référence aux conflits du travail, M. Guillaume-Hofnung préfère d'ailleurs celle de "médiation civique", qui "informe à la fois sur le cadre de cette médiation (la cité) et sur le moteur civique qui l'engendre. La volonté de 'faire quelque chose', de sortir de la passivité et de restaurer le lien social, est à l'origine de cette forme de médiation" » LETURCQ, Sandrine, *Médiateur en bibliothèque : une fonction ou un métier ? Exemple de la bibliothèque municipale de Lyon*, Mémoire de recherche DCB, Villeurbanne : ENSSIB, 1998, p. 2-3. La citation est extraite de GUILLAUME-HOFNUNG, Michèle, *La médiation*, 6^e éd., Paris : Presses universitaires de France, 1995, p. 20-21.

¹²⁶ Entretien avec SEGURA, Julien, directeur adjoint de la médiathèque du Bassin d'Aurillac (Aurillac) et entretien avec Alain MAENEN, responsable de la médiathèque Václav Havel (Paris 18^e).

¹²⁷ Entretien avec VINANT, Manon, adjointe de la responsable de la Maison du livre, de l'image et du son (Villeurbanne).

Enfin, les différences entre médiateurs s'observent sur la manière de concevoir leur rôle, l'interprétation de ce rôle ou les attendus de cette fonction, pas toujours définie de manière claire (tous n'ont pas de fiche de poste). Dans les personnes rencontrées, au travers des échanges, se dégagent des visions très différentes de la médiation, entre qualités humaines et respect des règles :

C'est une demande politique qui me dérange, « faire la paix », avoir la paix sociale. On n'est pas des magiciens [...] : l'effort est plutôt sur le vivre ensemble, plutôt que de dire qu'on va niveler, vouloir aplanir. Ce qui est intéressant, c'est justement de se dire : on est tous différents, comment on fait pour vivre ensemble ? [...] Ce n'est pas mon boulot, ça ne me passionne pas, je ne peux pas « faire la paix », alors je viens travailler avec les gens, je viens faire avec eux. J'ai un peu du mal sur le côté service, « faire pour », « à la place de », ce n'est pas trop mon truc.¹²⁸

Mon rôle ? Circuler dans les espaces, faire de petits rappels à la règle, m'assurer que tout va bien pour les gens, parfois les informer aussi.

Avec les ados, la guerre est psychologique, c'est comme ça qu'on gagne la paix. Il faut toujours rester correct et ouvert, mais savoir être ferme [...]. Il y a eu beaucoup de laxisme dans les bibliothèques.

Ces trois discours illustrent successivement une vision du rôle du médiateur en rapport avec la création de liens sociaux, ou comme un série d'actes liés au bon fonctionnement de la bibliothèque, ou encore l'incarnation de la fonction d'autorité dans la bibliothèque. On peut alors encore parler, avec Sandrine Leturcq, d'un « rôle prépondérant de la personnalité du médiateur dans l'exercice de sa fonction »¹²⁹.

iii. Faut-il incarner la médiation dans le seul médiateur ?

Il semble que les conséquences de cette diversité des situations, des prérogatives, des rôles, conduise à renforcer la confusion sur ce médiateur. Même dans les situations où un médiateur est installé dans le temps long, ses fonctions recourent celles des bibliothécaires. Lors d'une réunion rassemblant les cadres des bibliothèques de Lyon et les médiateurs du réseau, les médiateurs se sont ainsi présentés comme n'étant « pas bibliothécaire, animateur numérique, agent d'accueil, agent de médiation / prévention, chargé d'action culturelle, chargé de communication, chargé d'évaluation / statistique, responsable des partenariats, adjoint du responsable... mais tout cela à la fois ! »¹³⁰.

Il est vrai que le métier de médiateur social manque encore à ce jour d'une formation dédiée, d'un statut. Ou est-ce justement parce que c'est une fonction plus qu'un métier ? Toujours est-il qu'une norme AFNOR a été adoptée en 2016

¹²⁸ Entretien avec PEREIRA, Lila, médiatrice socio-culturelle de la médiathèque Jean Macé (Lyon 7^e).

¹²⁹ LETURCQ, Sandrine, *Médiateur en bibliothèque : une fonction ou un métier ? Exemple de la bibliothèque municipale de Lyon*, Mémoire de recherche DCB, Villeurbanne : ENSSIB, 1998, p. 23.

¹³⁰ *La coordination médiateurs et le médiateur à la BML*, 6 octobre 2016.

sur la médiation sociale¹³¹. On reconnaît donc à présent une structure et les services qu'elle propose en la matière, mais pas nécessairement les personnes.

Mais au-delà de la définition du médiateur et de sa fonction, une question de fond se pose dans les cas de recours à un médiateur. Avoir recours à une « médiation » lors d'un conflit, c'est en théorie en appeler à « l'entremise d'un tiers neutre, indépendant, sans autre pouvoir que celui que lui reconnaissent les médiés, dans le cas d'un conflit »¹³². Dans les cas étudiés, on peut s'interroger sur la neutralité des médiations. Certes, les personnes en question arrivent pendant le conflit et peuvent de ce fait se considérer comme y étant extérieures. Mais lorsque le médiateur est un agent public, financé par l'État, et qu'il s'intègre à une équipe, peut-on encore parler de neutralité ? Lorsque la structure à laquelle il appartient se propose également de « Lever les incompréhensions entre les personnes et les institutions »¹³³, est-ce vraiment de façon neutre ? Et est-ce bien la neutralité qu'on attend dans le conflit et dans le recours au médiateur, ou est-ce que les bibliothécaires souhaitent quelqu'un qui les décharge de « faire la police »¹³⁴ ?

La question de fond qui se pose est donc celle du choix de l'institution qui recourt au médiateur, considérant que ce n'est plus à l'intégralité de ses agents d'assurer un accueil humain, mais que cette capacité doit être déléguée à une seule personne dans la bibliothèque, quelles que soient ses qualités humaines. On le constate dans certains cas, lorsque des médiateurs sont considérés comme indispensables au bon fonctionnement de la bibliothèque, si bien que leur absence crée automatiquement du conflit et des dysfonctionnements. Créer du lien avec les publics, même conflictuels, n'est-il pas au cœur des principes du service public assuré par tous les agents de bibliothèque ? Et la présence de personnes aux fonctions dédiées de « médiateurs » ne favorise-t-elle pas une forme de spécialisation dans le rapport à certains publics considérés comme « conflictuels » ? C'est bien ce qu'exprime Sandrine Leturcq

Malgré les réponses essentiellement "bibliothéconomiques" des techniciens du livre à l'évolution économique et sociale, leur capacité à établir ou rétablir des liens avec certains publics est battue en brèche et l'on recourt à des médiateurs, exerçant leurs activités à la frontière du culturel et du social, "étrangers", aux bibliothèques pour exercer cette fonction — la leur peut-être ? Il semble qu'au militantisme généreux des années 70, riches d'animations de toutes sortes, a succédé une conception beaucoup plus technique, plus neutre, du métier de bibliothécaire.¹³⁵

¹³¹ Médiation sociale : une première norme volontaire française pose le cadre. Dans : *AFNOR Normalisation* [en ligne], 15 décembre 2016, disponible à l'adresse : <https://normalisation.afnor.org/actualites/mediation-sociale-premiere-norme-volontaire-francaise-pose-cadre/> [consulté le 5 septembre 2018].

¹³² LETURCQ, Sandrine, *Médiateur en bibliothèque : une fonction ou un métier ? Exemple de la bibliothèque municipale de Lyon*, Mémoire de recherche DCB, Villeurbanne : ENSSIB, 1998, p. 4.

¹³³ C'est le cas d'ALTM - Agence Lyon Tranquillité Médiation [en ligne], [s. d.], disponible à l'adresse : <https://altm.fr/> [consulté le 21 octobre 2018].

¹³⁴ L'expression a souvent été employée lors des entretiens

¹³⁵ LETURCQ, Sandrine, *Médiateur en bibliothèque : une fonction ou un métier ? Exemple de la bibliothèque municipale de Lyon*, Mémoire de recherche DCB, Villeurbanne : ENSSIB, 1998, p. 8.

Dans le conflit, le problème n'est donc pas le médiateur mais la manière dont la médiation – au sens du rétablissement du lien social – est perçue comme n'appartenant pas à la profession de bibliothécaire.

b. Vers une démarche collective de médiation du conflit en bibliothèque

Au vu des éléments précédemment énoncés et des approches étudiées, il paraît nécessaire de s'attarder sur la possibilité – abordée par ailleurs dans certaines bibliothèques¹³⁶ – de développer une autre approche féconde, construite autour d'une démarche collective de la médiation du conflit. Celle-ci pourrait reposer sur deux aspects complémentaires répondant à deux des difficultés majeures rencontrées dans le conflit externe : d'une part, il semble souhaitable de travailler à la reconstitution de la cohésion d'une équipe, souvent endommagée par le conflit et les tensions qu'il crée, dans une optique d'analyse de pratiques. D'autre part, l'élaboration de solutions laissant une place aux usagers eux-mêmes ou les intégrant de manière plus volontariste, cette fois dans une appréhension plus humaine et non à travers des catégories constituées de « jeunes », « migrants », etc.

i. Reconstruire la cohésion d'équipe

Comme évoqué précédemment, les difficultés rencontrées par les bibliothèques dans le conflit externe contribuent souvent à fracturer les équipes (notamment entre les partisans de solutions concurrentes), et les difficultés engendrées par le turnover ne sont pas propices à la stabilisation de cette situation. D'où l'enjeu de reconstituer ce sentiment d'appartenance et de solidarité entre collègues, non comme préalable, mais d'une manière concomitante à la recherche de solutions.

La mise en place d'une démarche favorable à la cohésion implique avant tout la prise en compte de la réalité des équipes et des individualités qui la composent. Concrètement, cela implique à la fois de ne pas formuler de jugement sur la difficulté des personnes à intervenir et à mettre en œuvre une démarche de médiation lors d'un conflit, et de trouver des moyens d'intervention adaptés pour chacun :

C'est tout à fait compréhensible, la peur du clash, la peur d'aller au conflit, se dire « je ne serai pas assez calme pour pouvoir gérer ». Je sais que j'ai une facilité pour aller aborder les personnes, ce n'est pas un souci pour moi [...]. Après, il y a des personnes dans l'équipe qui sont à l'aise et vont le faire aussi, même si le réflexe sera quand même de venir me chercher pour qu'on soit ensemble, mais elles ne vont pas dire « je n'y vais pas », et ceux qui ne se sentent pas n'y vont pas parce qu'ils sont maladroits, parce qu'ils ne sont pas bien, parce qu'ils ne sont pas à

¹³⁶ C'est notamment le cas de la bibliothèque de Choisy-le-Roi, étudiée dans ce mémoire, qui s'inscrit dans ce type de démarche.

l'aise... Il ne faut pas mettre les gens mal à l'aise par rapport à cette situation-là, on a tous un seuil de tolérance différent.¹³⁷

À Jean Macé, la présence d'une médiatrice correspond donc davantage, dans la gestion des conflits, à la désignation d'un référent lié aux médiations. Les interventions s'effectuent donc systématiquement en binôme, afin de soutenir la personne pratiquant la médiation en fonction de ce dont elle se sent capable. Cette attitude existe aussi à Choisy-le-Roi, médiathèque qui se réclame de « l'intelligence collective et émotionnelle » et de la « bienveillance »¹³⁸, où l'on prône aussi la reconnaissance du ressenti et des émotions des collègues dans la médiation. Un agent en difficulté doit pouvoir s'adresser à un collègue « volant » (c'est-à-dire en circulation dans les espaces de la bibliothèque), qui est toujours une personne plus à l'aise avec les situations de tension. L'agent moins en confiance peut ensuite se contenter d'être présent en soutien lors de l'intervention de son collègue, suivant en cela l'idée que l'apprentissage se fait au contact d'une personne plus expérimentée.

Dans ces bibliothèques, on tente donc de favoriser un sentiment de confiance des équipes face à une situation de conflit, de retrouver une unité dans ce sentiment. Ce type d'approche se combine généralement bien avec de la formation pour les personnels les plus en difficulté, ou avec de l'analyse de pratiques pour toute l'équipe.

Un autre point qui peut contribuer à ressouder une équipe, des pratiques, est de travailler autour de la question du sens et le partage de ce sens et de repenser les pratiques à l'aune du sens politique qu'elles peuvent prendre. L'élaboration d'un projet de service, qui ciblerait tous les publics, est par exemple porteur d'une réflexion collective tournée vers le sens des missions et les ambitions de la bibliothèque, qui se traduisent alors dans des objectifs partagés. Lors de la table ronde sur la cohabitation des usagers au Congrès ABF 2015, Mariangela Roseli – sociologue ayant mené une enquête sur les pauvres dans les médiathèques de Toulouse – évoquait la reconfiguration de la bibliothèque suite à l'arrivée de nouvelles personnes ayant « affiché des valeurs sociales portées sous forme d'éthique de travail »¹³⁹. Ces nouvelles arrivées et cette nouvelle approche a entraîné un travail « service par service et équipe par équipe sur la manière dont la marge doit être prise en compte pour revoir le cœur de l'institution ». Dans le cas mentionné, le fait d'être allé interroger ces populations aurait donc impliqué un retour sur l'institution bibliothèque et sa manière de les prendre en compte, une « réflexion sur les rapports de domination et le jugement social ».

¹³⁷ Entretien avec PEREIRA, Lila, médiatrice socio-culturelle de la médiathèque Jean Macé (Lyon 7^e).

¹³⁸ Ces mots sont ceux de la directrice du réseau des médiathèques de Choisy-le-Roi, Raphaële Gilbert.

¹³⁹ La cohabitation des usagers, *Congrès de l'ABF : Bibliothèques en tension* [en ligne], Strasbourg, 11 juin 2015, disponible à l'adresse : <http://www.abf.asso.fr/2/143/514/ABF/61e-congres-11-13-juin-2015-strasbourg> [consulté le 10 août 2018].

Enfin, les démarches et projets relatifs à l'éducation populaire sont une autre manière de favoriser une réflexion sur le fond et d'interroger les inégalités tout en réfléchissant aux pratiques¹⁴⁰.

ii. Les « usagers conflictuels », partie-prenante des solutions à élaborer ?

En second lieu, plusieurs bibliothèques semblent avoir accueilli ou encouragé l'implication des usagers avec succès, à travers des expériences ponctuelles réussies. Lorsque des usagers (notamment les adolescents), font un pas en direction de la bibliothèque et montrent leur attachement au lieu, ils peuvent incarner un intermédiaire entre deux mondes, celui des bibliothécaires et celui des jeunes. C'est le cas pour les adolescents appartenant eux-mêmes aux groupes considérés comme problématiques, qui demandent à effectuer un stage à la bibliothèque.

Le responsable de la médiathèque de la CABA, à Aurillac, relate ainsi l'une de ces expériences réussies : un lycéen primo-arrivant, appartenant à un groupe « un peu compliqué » avait demandé d'effectuer un stage à la bibliothèque¹⁴¹. Cette demande a suscité des réactions mitigées, et après une longue discussion au sein de l'équipe, il a finalement été décidé collectivement de l'accueillir. Le responsable de la bibliothèque affirme que la rencontre mutuelle qui a suivi a créé une solidarité dans l'équipe, et que le jeune a progressivement pris une place de médiation entre la bibliothèque et les autres jeunes la fréquentant. Son stage s'est d'abord converti en emploi de courte durée, puis en contrat de médiateur. Une expérience similaire a été relatée par la responsable de la médiathèque de Choisy-le-Roi¹⁴².

Bien sûr, ce genre d'occasion ne se présente pas toujours. Mais il est néanmoins possible de les favoriser : la médiathèque de Choisy-le-Roi, qui pratiquait l'exclusion des usagers en cas de « dérapages », a assorti cette exclusion d'une rencontre des parents, et a surtout ajouté au dispositif une « séance d'immersion » obligatoire dans la bibliothèque. Celle-ci prenait la forme d'une journée au cours de laquelle l'adolescent concerné par l'exclusion suivait l'équipe dans une activité en lien avec le public. Les résultats semblent avoir été positifs dans la majorité des cas.

Sans faire une règle de cette intuition, ces expériences tendent à pointer que la prise en compte des individus dans leur singularité, et la création d'un lien humain avec les personnels de la bibliothèque peuvent amener les usagers à devenir eux-mêmes partie prenante des solutions d'apaisement. On peut d'ailleurs rapprocher ce constat d'un élément pointé par Mariangela Roseli, à savoir que « la composition sociale, générationnelle, ethnique de l'équipe qui incarne la bibliothèque dans certains endroits et situations va produire un miroir, une

¹⁴⁰ Ces approches sont abordées dans la dernière sous-partie de ce mémoire.

¹⁴¹ Entretien avec SEGURA, Julien, directeur adjoint de la médiathèque du Bassin d'Aurillac (Aurillac).

¹⁴² Entretien avec GILBERT, Raphaële, directrice du réseau des médiathèques de Choisy-le-Roi.

structuration des publics sociaux »¹⁴³. Au-delà de l'implication des adolescents, peut-être le conflit inciterait-il à refléter davantage la diversité culturelle (au sens large) au sein de la bibliothèque, notamment par la participation active de personnes issues des quartiers populaires.

La démarche est aussi collective lorsque la réflexion sur les pratiques se transpose auprès des usagers, lors de conflits entre usagers eux-mêmes, notamment de publics captifs : la responsable de la bibliothèque universitaire d'Angers explique ainsi avoir constaté que les étudiants en médecine, principaux promoteurs de l'exclusion des lycéens, envenimaient le conflit en interpellant eux-mêmes les lycéens de manière déplacée et agressive. Les difficultés de vivre ensemble, au-delà de la question objective du bruit, provenaient aussi de la difficulté de certains à interagir avec d'autres, preuve étant que les étudiants en médecine étaient demandeurs de formulations-type et de façons d'exprimer leur problème aux lycéens. La bibliothèque a donc lancé une campagne autour de la communication non-violente, en distribuant des fascicules récapitulant avec des mots-clés les manières d'exprimer ses besoins et ses sentiments. Sans être une solution radicale, cette démarche peut éventuellement faire prendre conscience à des usagers que la forme de la demande et d'expression des difficultés peut jouer sur la manière dont elle est reçue.

II. REPOLITISER LA BIBLIOTHÈQUE ?

Plutôt que de tenter de contenir le conflit, peut-être s'agirait-il d'assumer le rôle transformateur de la bibliothèque dans sa spécificité – culturelle, sociale et éducative –, de manière à envisager ce conflit comme moteur de l'action. Au-delà du conflit qui se joue dans ses murs, la bibliothèque aurait matière à s'inscrire dans le temps long et à assumer la vocation politique de son action. Tout en restant réaliste sur son propre impact, elle peut contribuer à éclairer les débats et conflits de société qui se jouent (notamment en son sein), en s'ancrant sur sa spécificité – la culture – et en utilisant les ressorts de l'éducatif et du social. Elle aurait donc matière à « prendre parti » de manière plus nette dans le conflit qui se joue dans la société.

Cécil Guitart, dans *La bataille de l'imaginaire*, évoque les écueils qui se sont présentés à l'État et ont fait échouer sa politique en matière d'égalité d'accès à la culture. Il mentionne notamment l'impasse que constitua le fait de « casser en trois ensembles sans lien l'éducation, la culture et l'animation socioculturelle »¹⁴⁴. Il continue en affirmant que « notre système éducatif et culturel ne répond plus aux promesses d'accès au plus grand nombre, pour lequel il a été conçu »¹⁴⁵. La réponse qu'il préconise face à cette situation prend appui sur la notion de droits

¹⁴³ La cohabitation des usagers, *Congrès de l'ABF : Bibliothèques en tension* [en ligne], Strasbourg, 11 juin 2015, disponible à l'adresse : <http://www.abf.asso.fr/2/143/514/ABF/61e-congres-11-13-juin-2015-strasbourg> [consulté le 10 août 2018]

¹⁴⁴ GUITART, Cécil (dir.), *La bataille de l'imaginaire*, Toulouse : Éditions de l'Attribut, 2009, avant-propos.

¹⁴⁵ GUITART, Cécil (dir.), *La bataille de l'imaginaire*, Toulouse : Éditions de l'Attribut, 2009, p. 16.

culturels issue de la Déclaration universelle sur la diversité culturelle de l'Unesco¹⁴⁶.

Pour prendre résolument sa position dans le conflit, la bibliothèque a donc matière à faire jouer le triptyque culture-éducation-société. Elle peut pour ce faire s'appuyer sur les collections qu'elle constitue en réinvestissant son rôle de prescripteur, ainsi que sur ses usagers. Si la société est déjà fracturée, en quoi le fait de répondre aux demandes des usagers par l'offre adéquate pourrait-il faire évoluer cette fracture ? La bibliothèque pourrait au contraire favoriser l'expression des individus les plus fragiles, prendre parti pour donner une voix à ceux qui ne l'expriment pas, réhumaniser les visages du conflit au-delà des catégories, dans une approche d'*empowerment*.

a. Tisser des liens avec les partenaires du social et de l'éducatif

Afin de rendre la bibliothèque actrice du conflit sur le plan politique à partir du triptyque culture-social-éducatif, on peut par exemple chercher à établir des liens plus étroits avec les partenaires du social et de l'éducatif dans l'idée d'une meilleure connaissance mutuelle. Cela peut aussi passer par la participation aux instances territoriales de la prévention en vue d'une appréhension globale de la situation de son territoire. Cette approche permet en outre de sortir la bibliothèque de son isolement quant à sa situation de conflit.

Les bibliothèques concernées par le conflit partagent souvent une appréhension des solutions qui se dessine avec les partenaires d'un territoire. Le resserrement des liens qui attachent la bibliothèque à ses partenaires de proximité est pensé à partir de projets communs qui permettent de mener des actions auprès de publics communs, à la fois dans et hors les murs. Il permet peut-être d'envisager la circulation des publics entre les structures, mais surtout de soutenir les professionnels des bibliothèques par l'appel à l'expertise des structures du social, plus expérimentées dans le dialogue avec des publics fragilisés. Partant du constat du manque d'expertise en son sein, la bibliothèque de Jean Macé a ainsi été à l'origine de réunions entre les partenaires de proximité dans ses locaux. Le bilan qui en ressort est bilan positif :

Une bibliothèque, c'est un équipement de proximité qui fait partie de la vie d'un quartier. Pourquoi est-ce qu'il y a un maillage social autour et que la bibliothèque n'en fait pas partie ? Je m'explique : sur ce quartier là il y a le SAMU social, il y a des éducateurs de rue, il y a un nombre incalculable de structures qui connaissent les usagers qui pourraient être en situation difficile avec nous et qui pourraient être un soutien, nous accompagner, mais quand ils passent, ils passent dans la rue et pas dans la bibliothèque. [...] La réponse – je leur ai posé la question – c'est « qu'est-ce qui pourrait bien se passer dans une bibliothèque ? » Ils sont plusieurs à le dire, il y a énormément de partenaires qui le pensent.

¹⁴⁶ Déclaration universelle de l'UNESCO sur la diversité culturelle. Dans : UNESCO [en ligne], 2 novembre 2001, disponible à l'adresse : http://portal.unesco.org/fr/ev.php-URL_ID=13179&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html [consulté le 13 août 2018].

[...] On a eu les personnes du foyer, l’infirmière du foyer, on a eu le SAMU social, on a eu la mission locale, la police municipale et on s’est tous mis autour d’une table avec l’équipe au complet, et on a parlé de notre quotidien et là d’un coup ils se sont dit « ah oui, c’est vrai, quand on fait des maraudes peut-être que ce serait bien qu’on rentre voir » et depuis on travaille très bien, avec le SAMU social, par exemple, ils viennent régulièrement, on a suivi des personnes ensemble.¹⁴⁷

De la même manière, des profils d’agents plus ouverts sur ces domaines peuvent permettre d’amener de nouvelles techniques et de diversifier les approches au sein des équipes, qui seraient ainsi plus aptes à gérer les situations de conflit.

b. Humaniser le conflit, rendre visible les minorités

Cette piste de solution est à rapprocher de la question des droits culturels, qui définissent des droits pour un individu à incarner sa propre culture, et enjoignent l’institution à prendre en compte cette culture et à la valoriser. Lors de fortes tensions de vivre ensemble entre des SDF – séjournateurs « aux pratiques différentes des autres usagers » – et d’autres usagers, la médiathèque du Bachut de Lyon a mené le projet *Contes de SDF*, qui visait à « l’intégration sociale et culturelle des personnes SDF et à la transformation du regard »¹⁴⁸. Centré sur les personnes SDF, le projet s’est appuyé sur la mise en récit de leurs propres parcours à travers les ateliers d’écriture menés par une structure SOS relais. Prenant la forme de textes et de dessins, cette mise en récit s’est faite dans une optique de reconnexion avec leur vie. L’intégration des bibliothécaires à ces séances les a conduits à proposer des ateliers de formation numérique dans la bibliothèque autour de ces textes, afin que les personnes SDF puissent se reconnecter avec les apprentissages. Le projet a débouché sur la réalisation d’un livre. Enfin, la démarche de mise en visibilité et de récréation du lien social s’est traduite par une exposition à la médiathèque des dessins et textes originaux, ouverte par des lectures à voix haute des textes par leurs auteurs. Anne-Marie Rouge évoquait au Congrès de l’ABF comment ce conflit avait évolué, débouchant sur une meilleure acceptation de ces personnes à la fois par les usagers et par les bibliothécaires.

Construire le vivre ensemble au niveau local via la mise en visibilité des habitants d’un territoire et des voix des personnes ne portant pas cette parole, c’est bien ce qu’a mis en place la démarche *Contes de SDF*. C’est une même approche qui prime dans les bibliothèques vivantes, donnant la parole à des personnes incarnant une identité collective véhiculant préjugés et stéréotypes (les « migrants », les « SDF », les « séropositifs »...), et tentant de leur redonner un

¹⁴⁷ Entretien avec PEREIRA, Lila, médiatrice socio-culturelle de la médiathèque Jean Macé (Lyon 7^e).

¹⁴⁸ Projet présenté par Anne-Marie Rouge à la table ronde *Comment les bibliothèques européennes font-elles face à la crise ?*, *Congrès de l’ABF : La bibliothèque, fabrique du citoyen* [en ligne], Lyon, 7 juin 2013, disponible à l’adresse : <http://www.abf.asso.fr/2/47/352/ABF/congres-2013-la-bibliotheque-fabrique-du-citoyen> [consulté le 3 novembre 2018].

visage, une voix, une légitimité à s'exprimer. Comme l'explique Raphaëlle Bats lors de la journée sur l'engagement au Rize¹⁴⁹, il s'agira alors de valoriser

l'idée justement que les personnes les plus fragiles, qui sont parfois les plus exclues, ont aussi des expressions culturelles auxquelles il convient de donner une visibilité, mais aussi de leur donner la possibilité d'agir dans l'institution qui les légitimera, en participant à la définition de ce qu'est leur propre culture.

Du point de vue des autres usagers, ou des personnes qui pourraient tenir ces stéréotypes ou préjugés comme vrais, on peut penser qu'aborder ces questions sous l'angle de l'humain, de la personne qui raconte elle-même sa propre histoire, permet d'apaiser les velléités de conflit. En superposant à la catégorie (jeune, SDF, migrant, etc.) un visage et une identité incarnée dans une histoire, en faisant appel à l'émotion comme « moteur de l'action »¹⁵⁰, la sensation d'une proximité directe entre des individus peut aussi émerger, favorisant une autre forme de vivre ensemble.

c. Promouvoir un vivre ensemble « local et global »¹⁵¹ par l'action socio-culturelle

Revenir à une programmation culturelle qui se construirait sur un temps long est aussi le souhait de nombre d'acteurs rencontrés lors de ce travail, ceci afin de mieux renouer le lien avec les aspects éducatifs et sociaux des projets en bibliothèque. L'idée est alors de construire un projet partagé et signifiant plutôt que de réaliser une programmation culturelle ponctuelle à destination d'un public disposant déjà d'un *habitus* culturel lié à l'écrit. À La Duchère, un projet avec des adolescents qui s'est déroulé pendant plusieurs années en lien avec le conservatoire, la bibliothèque et la MJC de La Duchère autour de la question de la musique a permis, « par un travail de fourmi »¹⁵², de reconstruire un lien entre des jeunes et l'écriture :

Il en avait qui voyaient l'atelier musique comme un simple karaoké et qui étaient contents de faire du karaoké, d'autres qui avaient quand même un talent pour l'écriture... Il y a des gamins, on a mis trois ans avant qu'ils prennent un stylo et écrivent un mot sur un cahier, parce que c'était des gamins qui déjà étaient très fâchés avec l'écriture. C'était un travail laborieux, du coup, ça ne ressemblait à rien, pour le dire franchement cet atelier, c'était un peu désastreux et aujourd'hui

¹⁴⁹ Bibliothèques et lieux d'engagements : Pour qui ? Pour quoi ? [en ligne], Le Rize, Villeurbanne, 7 février 2019, disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/evenements/bibliotheques-et-lieux-dengagements-pour-qui-pour-quoi> [consulté le 9 février 2019].

¹⁵⁰ Raphaëlle Bats, Bibliothèques et lieux d'engagements : Pour qui ? Pour quoi ? [en ligne], Le Rize, Villeurbanne, 7 février 2019, disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/evenements/bibliotheques-et-lieux-dengagements-pour-qui-pour-quoi> [consulté le 9 février 2019].

¹⁵¹ GUITART, Cécil (dir.), *La bataille de l'imaginaire*, Toulouse : Éditions de l'Attribut, 2009.

¹⁵² Entretien avec TEILLARD, Aurélie, médiatrice culturelle de la médiathèque de La Duchère (Lyon 9^e).

ce que ça rend est fantastique : ils n'ont pas peur d'écrire et je peux leur lire des textes.

Si tous les projets ne peuvent s'étaler sur une durée aussi longue, on ne peut que constater que ce type de projets d'éducation populaire, en permettant à chacun l'apprentissage de l'expression de soi, favorise une culture commune et légitime la place de chacun. Un autre exemple frappant est celui du Rize de Villeurbanne, qui « a pour vocation de transmettre un récit commun de la ville, construit à plusieurs voix à partir des archives, des mémoires des habitants et des travaux des chercheurs associés »¹⁵³, de contribuer à la cohésion sociale autour des trois thématiques de la ville, la mémoire ouvrière et l'immigration. Dans cette structure mêlant médiathèque, archives, recherche et médiation culturelle, c'est aussi l'éducation populaire qui a été travaillée pour aller vers les habitants et recueillir leur parole :

En amont de chaque exposition, de chaque temps fort, on monte ce qu'ils appellent [en éducation populaire] des « brigades mobiles », c'est-à-dire qu'on va, par petits groupes de deux ou trois membres de l'équipe, de préférence pas du même métier (médiathèque, archives, etc.), dans des lieux qu'on a identifiés comme étant plus ou moins stratégiques dans la ville, en écho avec la thématique qu'on veut travailler et on se balade avec une pancarte, genre homme sandwich avec une phrase un peu provocatrice ou un peu clivante inscrite en gros sur la pancarte et qui nous permet de rentrer en dialogue avec les gens. On y va aussi avec un dictaphone, si les gens veulent bien se faire enregistrer, sinon on prend aussi des notes qui permettent de récolter de la matière, de tirer des fils qui ensuite vont nous permettre de problématiser la thématique très large qu'on a choisie, pour se dire dans quelle direction on va aller. Souvent, il y a des très belles surprises, des rencontres avec des gens qui s'avèrent être vraiment des interlocuteurs presque experts de la question et qui, du coup, acceptent de nous donner leurs coordonnées, de revenir au Rize pour être interviewés, voire d'être contributeurs à l'exposition, ou nous disent, « je fais partie de telle association » et du coup on va monter un projet culturel avec eux.¹⁵⁴

Cette démarche montre que le vivre ensemble n'est pas une simple affaire de cohabitation des usages au sein de la bibliothèque, mais qu'il repose bien davantage sur une action volontariste des bibliothécaires. En effet, leur travail peut faire le lien entre le particulier et l'universel : en menant des actions collectives à petite échelle – l'échelle de leur territoire, avec leurs usagers –, les bibliothécaires œuvrent ainsi à la densification des rapports constitutifs du vivre ensemble. En prenant position dans les formes de conflit constitutives du social, la bibliothèque peut donc s'affirmer comme institution culturelle et sociale autant que comme acteur central de la cité.

¹⁵³ Le projet. Dans : *Le Rize* [en ligne], [s. d.], disponible à l'adresse : <http://lerize.villeurbanne.fr/le-rize/le-projet/> [consulté le 11 novembre 2018].

¹⁵⁴ Entretien avec SABY, Elisabeth, directrice de la médiathèque du Rize (Villeurbanne).

CONCLUSION

Le constat dont est partie cette réflexion est le suivant : les conflits de vivre ensemble sont des événements constitutifs d'un mode de relation sociale. Les formes que prend le conflit sont multiples et complexes, mais celles-ci sont constituées de faits observables, de situations, et de ressentis.

Nous avons vu dans la première partie de ce mémoire que les conflits ne sont pas simplement liés à des publics mais que ces publics incarnent un conflit social plus large, qui se joue hors de la bibliothèque mais aussi entre ses murs, par des dynamiques d'appropriation et de définition de ce qu'elle est. En matière de représentations, les bibliothécaires confrontés au conflit ont des seuils de tolérance divers. Le conflit occasionne des questionnements de fond sur le métier, scindant souvent les bibliothécaires en deux discours concurrents : l'un porte sur la primauté de l'humain et du social, l'autre sur le retour au culturel. Les conflits initialement externes, lorsqu'ils ne trouvent pas de solution, transforment des situations déjà complexes en un conflit qui se joue à l'intérieur autant qu'à l'extérieur, rendant d'autant plus difficile la recherche de solutions.

Parmi les solutions développées par les bibliothécaires, trois approches ont été analysées dans la deuxième partie. L'approche normative, qui rappelle l'existence du cadre commun qu'est le règlement de la bibliothèque, met en jeu les équipes, mais aussi d'autres autorités comme les parents (pour les conflits avec des adolescents) et la police. Elle permet de protéger efficacement les personnels mais néglige d'aborder la dimension humaine et éthique des conflits. Adoptée de manière trop rigide, elle laisse aussi de côté la question de l'acculturation, et s'avère inefficace sur les conflits que l'on peut interpréter comme une remise en question de la norme. L'approche dite pratique développe deux aspects : l'objectivation des faits, dans une tentative de prendre du recul sur les ressentis du conflit, et l'approche par espaces et par cloisonnement des usages. Si elle a une relative efficacité face aux questions de bruit et d'usages de travail, elle n'est en revanche pas aussi neutre qu'il pourrait y paraître, et ses dérives ont aussi pour effet de repousser des publics hors de la bibliothèque. Enfin, l'approche réflexive permet aux bibliothèques qui la pratiquent de s'interroger sur les origines d'un conflit et la manière dont les agents peuvent le déclencher à travers leurs postures ou manières de faire. Une telle approche serait à privilégier, notamment sur le long terme, dans la perspective de réinterroger les causes du conflit.

Finalement, la troisième partie a été l'occasion de présenter certains éléments de préconisation relatifs à l'appréhension des conflits. Les bibliothèques en situation de conflit semblent souvent se représenter la médiation (de crise) et le personnage du médiateur lui-même d'une manière biaisée. Par contraste, les médiateurs ont leur propre manière de se représenter leur fonction, à travers laquelle on perçoit combien la médiation, qu'elle soit sociale ou culturelle, dans le lien et/ou dans l'autorité, est conditionnée par la personne qui l'investit. La présence même d'un médiateur en tant que référent de la médiation pose aussi question, dans la mesure où elle implique que le lien avec des publics dits conflictuels passe par cette seule personne. Des dynamiques portant aussi bien sur l'équipe que sur la participation des usagers semblent ouvrir une autre voie, celle d'une médiation assurée collectivement par tous les agents de la bibliothèque dans

une démarche de bienveillance. Pour finir, s'extraire de l'immédiateté du conflit paraît nécessaire afin de tracer les contours d'une bibliothèque s'assurant comme force de transformation politique et sociale. Cette « repolitisation » de la bibliothèque peut passer par trois entrées : le travail avec les partenaires du social et de l'éducatif, le fait de rendre visible les invisibles, et l'adoption d'une approche de médiation du conflit inscrite dans le temps long qui est celui de la transformation sociale.

Pour pouvoir se revendiquer du vivre ensemble, il ne suffit pas de constater la présence au sein d'un même lieu de personnes issues de cultures, de parcours ou de milieux sociaux différents, encore faut-il qu'elles entrent en relation. La bibliothèque peut alors se positionner et faire entrer dans ses collections, ses actions et dans son champ culturel la parole de ces personnes.

Il peut ensuite s'agir de construire ce vivre ensemble et de lui donner une consistance par un processus d'apprentissage au sein de la bibliothèque, à travers des thématiques telles que la mémoire commune. Il peut s'agir également d'aller chercher des publics dits éloignés de la bibliothèque, de manière à s'assurer que le vivre ensemble ne s'effectue pas sans eux, voire à leur détriment. Il peut s'agir d'inciter tous les publics à contribuer à cette démarche de compréhension de l'autre. Il peut s'agir enfin pour les bibliothécaires de se réinterroger sur les conséquences de leurs postures, approches et propositions culturelles, de manière à pouvoir les réorienter en fonction de leurs objectifs. Le conflit est présent à chacune de ces étapes, et il peut s'y montrer porteur d'une positivité, d'une nécessaire remise en question.

Une conclusion de ce travail serait donc d'assumer le conflit en bibliothèque. Il existe dans la société, il est donc naturel qu'il se manifeste dans la bibliothèque. Une manière de répondre à ce conflit pourrait alors consister à ne pas chercher à le repousser à tout prix ou à lui apporter une « solution » immédiate, mais à lui donner une place dans la bibliothèque. Il faudrait alors considérer en quoi sa présence nous réinterroge dans notre rôle, notre engagement et nos pratiques professionnelles.

SOURCES

Liste des personnes interrogées

Des entretiens ont été menés avec les personnes suivantes. En outre, un certain nombre de témoignages recueillis dans le cadre de ces recherches ont été cités de manière anonyme.

Stéphanie AZRIA, responsable des actions vers les migrants et du pôle adultes de la médiathèque Václav Havel (Paris 18^e).

Nathalie CLOT, directrice de la bibliothèque universitaire d'Angers.

Bénédicte FROCAUT, directrice de la médiathèque de Calais.

Raphaële GILBERT, directrice du réseau des médiathèques de Choisy-le-Roi.

Alain MAENEN, responsable de la médiathèque Václav Havel (Paris 18^e).

Sophie MAURIN-BOURDIL, responsable jeunesse de la médiathèque Václav Havel (Paris 18^e).

Khalil NECHAD, agent de médiation et de prévention de la médiathèque de La Duchère (Lyon 9^e).

Lila PEREIRA, médiatrice socio-culturelle de la médiathèque Jean Macé (Lyon 7^e).

Élisabeth SABY, directrice de la médiathèque du Rize (Villeurbanne).

Julien SEGURA, directeur adjoint de la médiathèque du Bassin d'Aurillac.

Lydia SIPP, responsable de la médiathèque de La Duchère (Lyon 9^e).

Boubacar SY, médiateur de la médiathèque Václav Havel (Paris 18^e).

Aurélien TEILLARD, médiatrice culturelle de la médiathèque de La Duchère (Lyon 9^e).

Christophe THIÉBAU, agent d'accueil de la Maison du livre, de l'image et du son (Villeurbanne).

Manon VINANT, adjointe de la responsable de la Maison du livre, de l'image et du son (Villeurbanne).

Johanna VOGEL, responsable de la médiathèque du Bachut (Lyon 8^e).

Documents consultés

BIBLIOTHÈQUE D'ANGERS. *Dossier de retour d'expérience sur la présence des lycéens en BU*, 2018, support d'un cours donné à l'ENSSIB.

BIBLIOTHÈQUE DE TOULOUSE. *Groupe de travail : Prévention des agressions à Cabanis*, 2018, comptes-rendus des réunions et liste d'actions.

BIBLIOTHÈQUE VÁCLAV HAVEL. *Statistiques des inscrits*, 2018, document interne réalisé par Frédérique Laugrost.

MAISON DU LIVRE, DE L'IMAGE ET DU SON. *Dossier constitué par le groupe de travail « problématiques des publics »*. Villeurbanne, 13 décembre 2016. Contient un document de « Diagnostic et perspectives de plan d'actions », un bilan des actions mises en place et un bilan du dispositif médiation/sécurité.

La coordination médiateurs et le médiateur à la BML, 6 octobre 2016. Document interne de présentation par les médiateurs de la Bibliothèque municipale de Lyon.

Plusieurs fiches de postes de médiateurs ont également été consultées.

Cf. également les documents reproduits en annexe (table p. 81).

BIBLIOGRAPHIE

La profession face au conflit

- CHAMBON, Fabrice. *Le rôle social des bibliothèques : Quels terrains d'action et stratégies d'alliances pour la réduction des inégalités d'accès au savoir ?*, Mémoire d'étude DCB, Villeurbanne : ENSSIB, 2010, Sous la direction de Thierry Ermakoff.
- CHEVALLIER, Vincent. *Les publics sans-abri en bibliothèque publique*, Mémoire d'étude DCB, Villeurbanne : ENSSIB, 2010, Sous la direction de Christophe Catanèse.
- CONSEIL GÉNÉRAL DU VAL D'OISE. *La bibliothèque, outil du lien social*, 2009, Actes du colloque du 11 décembre 2008.
- DESCHAMPS, Dominique. Règle et règlement en médiathèque. Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 1^{er} janvier 2013, disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0036-008> [consulté le 27 décembre 2018].
- DUSSERT, Eric et ION, Cristina. Bonne sieste à la bibliothèque. *Le Monde diplomatique*, juin 2018, p. 27.
- FERRY, Pascal. *Le souci du quartier : bibliothèques en terrain gentrifié. Quelques cas de l'Est parisien*, Mémoire de recherche DCB, Villeurbanne : ENSSIB, mars 2018, Sous la direction de Christophe Evans.
- JARRY, Sandra. *Violence et incivilité des usagers en bibliothèque municipale : perceptions, causes, solutions* [en ligne], Mémoire d'étude DCB, Villeurbanne : ENSSIB, janvier 2015, disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65122-violence-et-incivilite-des-usagers-en-bibliotheque-municipale-perceptions-causes-solutions.pdf> [consulté le 11 décembre 2018], Sous la direction de Dominique Lahary.
- JOST, Clémence. L'accueil des migrants en bibliothèque : de l'urgence à l'intégration. Dans : *Archimag* [en ligne], 4 décembre 2015, disponible à l'adresse : <https://www.archimag.com/bibliotheque-edition/2015/12/04/accueil-migrants-bibliotheque-urgence-int%C3%A9gration> [consulté le 17 novembre 2018].
- JOST, Clémence. Migrants et demandeurs d'asile : quel rôle pour les bibliothèques ? Dans : *Archimag* [en ligne], 28 août 2015, disponible à l'adresse : <https://www.archimag.com/bibliotheque-edition/2015/08/28/migrants-demandeurs-asile-role-bibliotheques> [consulté le 17 octobre 2018].
- KOVACS, Stéphane. Vandalisée, une bibliothèque de Paris fait appel à un vigile. *Le Figaro* [en ligne], 22 février 2019, disponible à l'adresse : <http://www.lefigaro.fr/actualite-france/2019/02/22/01016-20190222ARTFIG00234-vandalisee-une-bibliotheque-de-paris-fait-appel-a-un-vigile.php> [consulté le 23 février 2019].

- LETURCQ, Sandrine. *Médiateur en bibliothèque : une fonction ou un métier ? Exemple de la bibliothèque municipale de Lyon*, Mémoire de recherche DCB, Villeurbanne : ENSSIB, 1998, Sous la direction d'Anne Kupiec.
- OURY, Antoine. Crachats, insultes, livres brûlés : la bibliothèque Václav Havel, à Paris, prise pour cible. Dans : *ActuaLitté. Les univers du livre* [en ligne], 5 janvier 2018, disponible à l'adresse : <https://www.actualitte.com/article/monde-edition/crachats-insultes-livres-brules-la-bibliotheque-vaclav-havel-a-paris-prise-pour-cible/86609> [consulté le 16 janvier 2019].
- REY-LEFEBVRE, Isabelle. Bancs inconfortables, picots, rochers... une campagne contre les dispositifs anti-SDF. *Le Monde* [en ligne], 7 décembre 2017, disponible à l'adresse : https://www.lemonde.fr/societe/article/2017/12/07/soyons-humains-la-fondation-abbe-pierre-lance-une-campagne-contre-les-dispositifs-anti-sdf_5226101_3224.html [consulté le 25 novembre 2018].
- SPIESER, Adèle. *Fais pas ci, fais pas ça : les interdits en bibliothèque*, Mémoire d'étude DCB, Villeurbanne : ENSSIB, 2012, Sous la direction de Christine Détrez.
- TOUITOU, Cécile. Le règlement dans les marges. Règles incertaines et limites floues d'un jeu collectif en bibliothèque. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], juillet 2013, n° 4, disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0019-004> [consulté le 25 octobre 2018].
- Bibliothèque Václav Havel : face aux violences, la mairie de Paris réagit [en ligne], [s. d.], disponible à l'adresse : <https://www.actualitte.com/article/monde-edition/bibliotheque-vaclav-havel-face-aux-violences-la-mairie-de-paris-reagit/87109> [consulté le 16 janvier 2019].
- Comment les bibliothèques européennes font-elles face à la crise ?, *Congrès de l'ABF : La bibliothèque, fabrique du citoyen* [en ligne], Lyon, 7 juin 2013, disponible à l'adresse : <http://www.abf.asso.fr/2/47/352/ABF/congres-2013-la-bibliotheque-fabrique-du-citoyen> [consulté le 3 novembre 2018].
- La bibliothèque Assia Djébar (XX^e) ferme ses portes en urgence pour cause de droit de retrait des personnels. Dans : *Le blog de CGT Culture DAC Ville de Paris* [en ligne], 1^{er} février 2019, disponible à l'adresse : <http://daccgtculture.over-blog.com/2019/02/la-bibliotheque-assia-djebbar-xxe-ferme-ses-portes-en-urgence-pour-cause-de-droit-de-retrait-des-personnels.html> [consulté le 9 février 2019].
- La bibliothèque incompréhensible pour l'usager, *Congrès de l'ABF : Bibliothèques en tension* [en ligne], Strasbourg, 11 juin 2015, disponible à l'adresse : <http://www.abf.asso.fr/2/143/514/ABF/61e-congres-11-13-juin-2015-strasbourg> [consulté le 10 août 2018].
- La cohabitation des usagers, *Congrès de l'ABF : Bibliothèques en tension* [en ligne], Strasbourg, 11 juin 2015, disponible à l'adresse : <http://www.abf.asso.fr/2/143/514/ABF/61e-congres-11-13-juin-2015-strasbourg> [consulté le 10 août 2018].
- Les agents de la bibliothèque Václav-Havel exigent de la mairie de Paris des mesures concrètes contre la dégradation continue de leurs conditions de travail.

Dans : *Le blog de CGT Culture DAC Ville de Paris* [en ligne], avril 2018, disponible à l'adresse : <http://daccgtculture.over-blog.com/2018/04/les-agents-de-la-bibliotheque-vaclav-havel-demande-a-la-mairie-de-paris-de-prendre-des-mesures-concretes-pour-ameliorer-leurs-conditions> [consulté le 23 janvier 2019].

Quand le bibliothécaire persécute l'utilisateur : interdits et usages illégitimes, *Congrès de l'ABF : Bibliothèques en tension* [en ligne], Strasbourg, 13 juin 2015, disponible à l'adresse : <http://www.abf.asso.fr/2/143/514/ABF/61e-congres-11-13-juin-2015-strasbourg> [consulté le 10 août 2018].

Le conflit en bibliothèque, du point de vue externe

BEAULIEU, Cécile. Paris : nouvelles violences à la bibliothèque Václav Havel.

Dans : *leparisien.fr* [en ligne], 22 mars 2018, disponible à l'adresse : <http://www.leparisien.fr/paris-75/paris-nouvelles-violences-a-la-bibliotheque-vaclav-havel-22-03-2018-7623771.php> [consulté le 16 octobre 2018].

GIORGETTI, Camila et PAUGAM, Serge. *La Bibliothèque pour tous* [en ligne], 1^{er} janvier 2017, disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-11-0122-013> [consulté le 11 janvier 2019].

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

OURY, Antoine. Bibliothèques incendiées : « Il faut interroger l'acte, lui accorder un intérêt politique » [en ligne], 16 mars 2018, disponible à l'adresse : <https://www.actualitte.com/article/monde-edition/bibliotheques-incendiees-il-faut-interroger-l-acte-lui-accorder-un-interet-politique/87885> [consulté le 11 janvier 2019].

OURY, Antoine. À Paris, une bibliothèque ferme ses portes face aux “conflits quotidiens”. Dans : *ActuaLitté. Les univers du livre* [en ligne], 4 février 2019, disponible à l'adresse : <https://www.actualitte.com/article/monde-edition/a-paris-une-bibliotheque-ferme-ses-portes-face-aux-conflits-quotidiens/93159> [consulté le 5 février 2019].

RABOT, Cécile. Les politiques d'accueil des adolescents en bibliothèque : des pistes pour la démocratisation culturelle. Dans : *Politiques de la culture. Carnet de recherches du Comité d'histoire du ministère de la Culture sur les politiques, les institutions et les pratiques culturelles* [en ligne], 4 septembre 2017, disponible à l'adresse : <https://chmcc.hypotheses.org/3508> [consulté le 20 mai 2018].

Agressions en série à la bibliothèque Václav Havel. Dans : *Le blog de CGT Culture DAC Ville de Paris* [en ligne], janvier 2018, disponible à l'adresse : <http://daccgtculture.over-blog.com/2018/01/agressions-en-serie-a-la-bibliotheque-vaclav-havel.html> [consulté le 16 janvier 2019].

Incendie criminel à la bibliothèque de la Duchère : les suspects mis hors de cause [en ligne], 13 mars 2018, disponible à l'adresse : <https://www.leprogres.fr/rhone-69/2018/03/13/la-bibliotheque-de-la-duchere-cible-d-un-incendie-criminel> [consulté le 18 septembre 2018].

- Paris : le personnel de la bibliothèque Václav Havel sous pression. Dans : *leparisien.fr* [en ligne], 5 janvier 2018, disponible à l'adresse : <http://www.leparisien.fr/paris-75/paris-le-personnel-de-la-bibliotheque-vaclav-havel-sous-pression-05-01-2018-7485312.php> [consulté le 16 novembre 2018].
- Paris : les riverains se sentent otages des réfugiés de la halle Pajol. Dans : *leparisien.fr* [en ligne], 22 juin 2016, disponible à l'adresse : <http://www.leparisien.fr/paris-75018/paris-les-riverains-se-sentent-otages-des-refugies-de-la-halle-pajol-22-06-2016-5905765.php> [consulté le 17 septembre 2018].
- Vandalisée, une bibliothèque de Paris fait appel à un vigile. Dans : *Le Figaro* [en ligne], 22 février 2019, disponible à l'adresse : <http://www.lefigaro.fr/actualite-france/2019/02/22/01016-20190222ARTFIG00234-vandalisee-une-bibliotheque-de-paris-fait-appel-a-un-vigile.php> [consulté le 23 février 2019].

Outils et méthodes

- AKOUN, André et ANSART, Pierre (dir.). *Dictionnaire de sociologie*, Paris : Le Robert / Seuil, 1999.
- BEAUD, Stéphane et WEBER, Florence. *Guide de l'enquête de terrain : produire et analyser des données ethnographiques*, Paris : La Découverte, 2003, Guides grands repères.
- BEILLEROT, Jacky. L'analyse des pratiques professionnelles : pourquoi cette expression ? *Cahiers pédagogiques*, septembre 1996, n° 346, p. 12-13.
- BOUDON, Raymond, BESNARD, Philippe, CHERKAoui, Mohamed et LÉCUYER, Bernard-Pierre. *Dictionnaire de sociologie*, Paris : Larousse, 2003.
- BOUTIN, Gérald. Analyse des pratiques professionnelles : de l'intention au changement. Dans : *Supervision et analyse des pratiques professionnelles, dans le champ des institutions sociales et éducatives*, Paris : L'Harmattan, 2012, Savoir et formation.
- ÉCOLE DES PARENTS ET DES ÉDUCATEURS ÎLE-DE-FRANCE. Analyse des pratiques professionnelles. Dans : *EPE IDF Formations* [en ligne], 22 octobre 2018, disponible à l'adresse : <https://formations.epe-idf.com/formation/analyse-des-pratiques-professionnelles/> [consulté le 9 janvier 2019].
- GUILLAUME-HOFNUNG, Michèle. *La médiation*, 6^e éd., Paris : Presses universitaires de France, 1995.
- MANN, Patrice. Conflit social. Dans : AKOUN, André et ANSART, Pierre (dir.), *Dictionnaire de sociologie*, Paris : Le Robert / Seuil, 1999, p. 102-104.
- PAUGAM, Serge. Type idéal. *Sociologie* [en ligne], novembre 2014, disponible à l'adresse : <http://journals.openedition.org/sociologie/2481> [consulté le 3 mai 2018].
- WEBER, Max. *Essais sur la théorie de la science*, Trad. par Julien FREUND, Paris : Pocket, 1998.

Autres sources

- DÉFENSEUR DES DROITS. *Enquête sur le harcèlement sexuel au travail. Présentation des résultats* [en ligne], 2014, disponible à l'adresse : https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/ddd_etu_201403_01_harcelement_sexuel_enquete_0.pdf [consulté le 23 août 2018], Sondage réalisé par l'IFOP.
- GUITART, Cécil (dir.). *La bataille de l'imaginaire*, Toulouse : Éditions de l'Attribut, 2009, Culture & société.
- LAPEYRONNIE, Didier. Révolte primitive dans les banlieues françaises. Essai sur les émeutes de l'automne 2005. *Déviance et Société* [en ligne], 2006, vol. 30, n° 4, p. 431-438, DOI [10.3917/ds.304.0431](https://doi.org/10.3917/ds.304.0431).
- OBSERVATOIRE NATIONAL DE L'ACTION SOCIALE. Les villes et le vivre-ensemble. Enquête sur les priorités politiques et stratégiques des villes de plus de 30.000 habitants. *Lettre de l'ODAS* [en ligne], mai 2013, disponible à l'adresse : http://odas.net/IMG/pdf/lettre_de_l_odas_-_les_villes_et_vivre_ensemble_-_mai_2013_-_2mo.pdf [consulté le 18 juillet 2018].
- SAEZ, Guy. Lecture publique et éducation populaire : des rencontres passées aux défis contemporains communs. Dans : *Politiques de la culture* [en ligne], [s. d.], disponible à l'adresse : <https://chmcc.hypotheses.org/2789> [consulté le 30 novembre 2018].
- SERVET, Mathilde. Les bibliothèques troisième lieu. Une nouvelle génération d'établissements culturels. Dans : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], juillet 2010, disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001> [consulté le 21 mai 2018].
- SIMMEL, Georg. *Le Conflit*, Trad. par Sybille MULLER, Saulxures : Circé, 1995.
- VILLE DE LYON. *Charte de coopération culturelle 2017-2020* [en ligne], [s. d.], disponible à l'adresse : <https://www.lyon.fr/sites/lyonfr/files/content/documents/2018-01/CCC%20LVD.pdf> [consulté le 13 janvier 2019].
- WAGENER, Albin. Réactions post-attentats en France et en Belgique : étude comparative des discours de l'exécutif politique. *Mots* [en ligne], mars 2018, n° 116, p. 111-130, DOI [10.4000/mots.23080](https://doi.org/10.4000/mots.23080).
- ALTM - Agence Lyon Tranquillité Médiation [en ligne], [s. d.], disponible à l'adresse : <https://altm.fr/> [consulté le 21 octobre 2018].
- Bibliothèques et lieux d'engagements : Pour qui ? Pour quoi ? [en ligne], Le Rize, Villeurbanne, 7 février 2019, disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/evenements/bibliotheques-et-lieux-dengagements-pour-qui-pour-quoi> [consulté le 9 février 2019].
- Déclaration universelle de l'UNESCO sur la diversité culturelle. Dans : *UNESCO* [en ligne], 2 novembre 2001, disponible à l'adresse : http://portal.unesco.org/fr/ev.php-URL_ID=13179&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html [consulté le 13 août 2018].

- Des territoires différemment touchés par la pauvreté dans le Nord et le Pas-de-Calais. *INSEE Analyses. Nord-Pas-de-Calais-Picardie*, septembre 2016, n° 25, p. 4.
- FNEPE : Fédération Nationale des Écoles des Parents et des Éducateurs* [en ligne], [s. d.], disponible à l'adresse : <http://www.ecoledesparents.org/> [consulté le 9 janvier 2019].
- La bibliothèque, levier d'une dynamique sociale ? Dans : *BPI* [en ligne], 16 novembre 2016, disponible à l'adresse : <http://pro.bpi.fr/debats-et-journees-detude/la-bibliotheque-levier-dune-dynamique-sociale> [consulté le 1^{er} août 2018].
- Le parking De-Barros fermé jusqu'au 9 avril pour cause de nettoyage. Dans : *Le Progrès* [en ligne], 16 mars 2017, disponible à l'adresse : <https://www.leprogres.fr/rhone/2017/03/16/le-parking-de-barros-ferme-jusqu-au-9-avril-pour-cause-de-nettoyage> [consulté le 25 octobre 2018].
- Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique - UNESCO Bibliothèque Numérique* [en ligne], 1994, disponible à l'adresse : https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000112122_fre [consulté le 26 septembre 2018].
- Médiation sociale : parlons métier ! *Cahiers du Développement social urbain* [en ligne], juillet 2017, n° 65, Labos cités, disponible à l'adresse : <https://www.labo-cites.org/publication/mediation-sociale-parlons-metier> [consulté le 20 mai 2018].
- Médiation sociale : une première norme volontaire française pose le cadre. Dans : *AFNOR Normalisation* [en ligne], 15 décembre 2016, disponible à l'adresse : <https://normalisation.afnor.org/actualites/mediation-sociale-premiere-norme-volontaire-francaise-pose-cadre/> [consulté le 5 septembre 2018].
- Mission : Vivre ensemble. Dans : *Ministère de la Culture* [en ligne], [s. d.], disponible à l'adresse : <http://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Developpement-culturel/Mission-Vivre-ensemble> [consulté le 11 janvier 2019].

ANNEXES

Table des annexes

RÉGLEMENTS INTÉRIEURS	82
I. Réseau des médiathèques de Calais.....	82
II. Médiathèques de Villeurbanne	101
III. Bibliothèque universitaire d'Angers	104
IV. Le Rize, Villeurbanne	111
COMMUNICATION ET ESPACES	112
V. Signalétique, bibliothèque universitaire d'Angers	112
VI. Signalétique, médiathèque de Calais	115

RÈGLEMENTS INTÉRIEURS

I. RÉSEAU DES MÉDIATHÈQUES DE CALAIS

REPUBLIQUE FRANÇAISE
Département du Pas-de-Calais



Calais
Médiathèque

EXTRAIT DU REGISTRE DES ARRETES MUNICIPAUX

RESEAU DE LECTURE PUBLIQUE - modification du règlement intérieur.

Acte certifié exécutoire
compte-tenu de :

son affichage en
Mairie le 13 NOV. 2014

sa notification faite
le

Et de sa réception en
Préfecture le 13 NOV. 2014

Pour le Mme le Maire,
Par délégation de
signature,

Le Directeur du
Département Affaires
Générales et Population

Julien ROUSIES

NOUS, Maire de la Ville de Calais,
Sénateur du Pas-de-Calais.

VU le Code Général des Collectivités Territoriales et notamment
l'article L.2122-22 ;

VU la délibération « CULTURE 2 » du Conseil Municipal du
6 novembre 2013 ;

VU la délibération A2 du Conseil Municipal du 5 avril 2014 ;

VU le chapitre 6 du règlement intérieur du réseau de lecture
publique ;

CONSIDERANT la nécessité d'organiser le réseau de lecture
publique en réglementant les conditions d'accès et d'usage des
équipements, des collections et des services ;

SUR la proposition de nos services ;

ARRETONS

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
062-216201939-20141110-MEDIAT_224-2014-AR

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 13/11/2014

ARTICLE 1^{er} : les dispositions du règlement intérieur du réseau de lecture publique de Calais, validées par délibération en date du 6 novembre 2013, sont remplacées par les dispositions suivantes :

Règlement intérieur du réseau de lecture publique

Vu

- Le code général des collectivités territoriales, articles D-1421-4 et suivants,
- Le code de la propriété intellectuelle, articles L.111-1 et suivants,
- La loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, article 27 portant sur le droit d'accès et de rectification.

Considérant la nécessité d'organiser le réseau de lecture publique en réglementant les conditions d'accès et d'usage des équipements, des collections et des services.

PREAMBULE

Le réseau de lecture publique est un service public culturel de la Ville de Calais, composé des structures suivantes :

- la médiathèque du centre-ville,
- la bibliothèque de quartier du Beau-Marais,
- le médiabus,
- la bibliothèque de plage.

Il se doit de favoriser l'accès à la culture pour tous et être accessible, sans exclusion, ni privilège.

Il a pour missions de :

- contribuer aux loisirs, à la formation, à l'information, à l'éducation et à la culture de tous, tout au long de la vie,
- œuvrer au développement et à la promotion du livre et de la lecture, et de tous médias culturels,
- permettre le libre accès et la diffusion des collections,
- constituer, conserver et valoriser les collections patrimoniales,
- permettre l'accès aux ressources numériques,

- participer à la vie culturelle de la cité,
- favoriser l'intégration de tous dans la vie de la cité,
- coopérer avec les bibliothèques et les acteurs socioculturels du territoire.

CHAPITRE 1 - OBJET

Le présent règlement intérieur a pour objet de déterminer les conditions de fonctionnement et les relations avec les usagers du réseau de lecture publique de la Ville de Calais, ci-après dénommé réseau de lecture publique.

Tout usager par le fait de son inscription, de l'utilisation des services ou de la fréquentation des équipements du réseau est soumis au présent règlement intérieur auquel il s'engage à se conformer.

Le règlement est consultable dans chaque équipement du réseau et sur le site Internet de la médiathèque (<http://www.mediathèque.calais.fr>). Il est remis sur demande aux usagers.

CHAPITRE 2 - ACCES ET USAGES DES LOCAUX

2.1 L'accès

- 2.1.1 L'accès aux différents équipements du réseau de lecture publique est libre, gratuit et ouvert à tous ; aux horaires d'ouverture précisés en annexe du présent document. L'adhésion au réseau de lecture publique est nécessaire pour bénéficier de certains services.
- 2.1.2 En cas de circonstances particulières, il pourra être procédé à la fermeture d'un site ou d'un secteur ou à la modification temporaire d'horaires.
- 2.1.3 Les usagers ne doivent pas circuler en rollers, skates, trottinettes et autres accessoires sportifs.
- 2.1.4 Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les animaux ne sont pas admis dans les locaux, à l'exception des animaux d'accompagnement pour les personnes en situation de handicap.

2.2 Usages des locaux et règles de vie collective

- 2.2.1 Les usagers sont tenus de respecter les locaux, le mobilier et le matériel mis à leur disposition.
- 2.2.2 Les enfants âgés de moins de 7 ans doivent être accompagnés par un adulte. Les mineurs accompagnés ou non, sont sous la responsabilité de leurs parents ou de leurs tuteurs légaux.
- 2.2.3 Les usagers sont tenus de respecter les principes républicains de neutralité et de laïcité du service public.

2.2.4 A l'intérieur des locaux, il convient d'observer les règles de vie collective suivantes :

- ne pas fumer (décret 2006-1386 du 15 novembre 2006),
- ne faire ni promotion commerciale, ni propagande politique, ni prosélytisme religieux,
- ne pas consommer d'alcool ni de drogue,
- ne procéder à aucune quête, souscription ou sollicitation de quelque nature,
- ne pas introduire d'objets dangereux (armes, explosifs, combustibles),
- s'abstenir de tout comportement qui serait source de nuisance pour les usagers et le personnel (manque d'hygiène, incivilité, violences, actes délictueux, état d'ébriété ou sous l'emprise de substances illicites),
- utiliser avec discrétion les appareils diffusant une source sonore (téléphones portables, lecteurs multimédias, tablettes, consoles de jeux, etc.). Les téléphones portables en mode silencieux sont tolérés dans les salles de travail et dans l'espace multimédia,
- il est toléré de boire et de manger dans le respect de l'intégrité des collections et des lieux.

2.2.5 Seules les personnes expressément autorisées par la Ville de Calais pourront proposer à la vente des marchandises ou distribuer des documents à l'intérieur des équipements du réseau de lecture publique. Ces ventes et distributions seront autorisées uniquement dans le cadre de manifestations culturelles organisées par le réseau de lecture publique ou dans le cadre de partenariats culturels. Elles seront strictement limitées à la période et à la thématique desdites manifestations.

2.3 Sécurité des lieux et des personnes

2.3.1 Le personnel du réseau de lecture publique peut être amené à :

- contrôler les issues et faire évacuer les lieux en cas de nécessité,
- refuser l'accès aux équipements du réseau en cas d'affluence ou de danger pour l'ordre public ou la sécurité des personnes et des biens,
- demander à quiconque ne respectant pas le règlement de quitter les lieux,
- demander l'assistance des forces de police en cas de nécessité.

2.3.2 En cas d'agression verbale ou physique du personnel, ainsi qu'en cas de dégradation des locaux ou du mobilier, la Ville de Calais procédera à un dépôt de plainte. Tout vol ou tentative de vol fera systématiquement l'objet de poursuites de la part de la Ville de Calais.

2.3.3 Aucun objet ou effet personnel ne doit être laissé sans surveillance, la Ville de Calais déclinant toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

- 2.3.4 La Ville de Calais ne répond pas des éventuels préjudices consécutifs à un litige entre usagers.

CHAPITRE 3 - COLLECTIONS ET SERVICES

COLLECTIONS

3.1 Collections en accès libre

- 3.1.1 Les collections en accès libre sont développées et gérées par les bibliothécaires, suivant une charte des collections qui en régit les principes.
- 3.1.2 Pour emprunter des documents à domicile, l'utilisateur doit être inscrit et posséder une carte de lecteur (*voir chapitre 4 - modalités d'inscription*).
- 3.1.3 Les usagers sont responsables des documents qu'ils consultent ou qu'ils empruntent : aucun signe ne doit porter atteinte à l'intégrité physique des documents (annotation, surlignage, découpe, etc.).
- 3.1.4 Les usagers sont invités à signaler aux bibliothécaires tout document dégradé.
- 3.1.5 Les documents du réseau de lecture publique sont équipés d'un système de protection contre le vol. En cas de déclenchement de l'alarme, l'utilisateur est invité à présenter au personnel les documents en sa possession afin d'identifier la cause du déclenchement de l'alarme.

3.2 Modalités de prêt

- 3.2.1 Tout détenteur d'une carte de lecteur individuelle en cours de validité a accès au prêt de documents sur l'ensemble du réseau de lecture publique. Il est seul responsable des documents enregistrés sur sa carte.
- 3.2.2 Les parents ou les tuteurs légaux sont seuls responsables des documents empruntés par ou pour les mineurs.
- 3.2.3 Les documents suivants ne sont pas empruntables :
- la presse quotidienne,
 - le dernier numéro paru des publications périodiques (revues, magazines, etc.),
 - les documents en consultation sur place,
 - les collections patrimoniales.
- 3.2.4 Tous les documents sont exclusivement prêtés pour un usage privé. Les auditions et projections publiques y compris dans les établissements scolaires ne sont pas autorisées sauf déclaration aux organismes gestionnaires du droit d'auteur. Le réseau de lecture publique dégage toute responsabilité des infractions commises à ces règles.
- 3.2.5 Le quota et la durée de prêt sont joints en annexe du présent règlement.
- 3.2.6 Le renouvellement du prêt est possible une fois pour tous les documents, à l'exception des documents réservés par d'autres lecteurs.
- 3.2.7 La réservation de documents est possible dans la limite de 3 documents simultanément.

- 3.2.8 Le réseau de lecture publique ne saurait être tenu responsable des dégradations subies par le matériel d'écoute ou de visionnage de l'emprunteur lié à l'usage des documents du réseau.
- 3.2.9 La restitution des documents est possible sur l'ensemble du réseau de lecture publique quel que soit le lieu d'emprunt. En cas de retard dans la restitution des documents empruntés, toutes les dispositions sont prises pour en garantir le retour (rappel, suspension du droit de prêt, émission de titre de recette). Les modalités sont précisées en annexe du présent règlement.
- 3.2.10 Après l'envoi du deuxième rappel, une procédure de recouvrement portant sur la valeur des documents non restitués est mise en œuvre par la Trésorerie municipale. Dès l'émission du titre de recettes, les documents sont réputés définitivement non restitués. L'utilisateur doit obligatoirement s'acquitter des sommes réclamées.
- 3.2.11 En cas de perte ou de détérioration de documents, le remboursement peut être effectué sans attendre l'émission d'un titre de recette. Le remboursement des documents non restitués basé sur le prix public du document peut être diminué en application d'un taux de vétusté, selon la grille figurant en annexe du présent règlement.
- 3.2.12 Les usagers du service Collectivités sont soumis aux mêmes règles que les usagers inscrits à titre individuel.

3.3 Prêt entre bibliothèques

- 3.3.1 Tout usager souhaitant consulter un document qui est absent des collections du réseau de lecture publique peut bénéficier du service de prêt entre bibliothèques, qui permet de faire venir des documents (ou des reproductions) depuis d'autres bibliothèques.
- 3.3.2 La Médiathèque se réserve le droit d'étudier la recevabilité des demandes déposées par les lecteurs. Les usagers s'engagent à s'acquitter des frais éventuels fixés par la bibliothèque prêteuse, directement auprès de celle-ci.
- 3.3.3 Les conditions de consultation et/ou de prêt et les conditions de reproduction sont fixées par la bibliothèque prêteuse.

3.4 Consultation des collections patrimoniales

- 3.4.1 Les collections patrimoniales du réseau de lecture publique sont conservées en magasin à la médiathèque du centre-ville et sont composées : d'un fonds local, d'un fonds ancien, d'un fonds contemporain, d'une réserve et de fonds particuliers (fonds allemand, fonds anglais, fonds musical Camys). L'accès aux locaux de conservation est interdit au public.
- 3.4.2 Les collections patrimoniales sont consultables exclusivement sur place, dans la salle dédiée au pôle « Calais et la région ». Pour des raisons de conservation, la communication de certains documents peut faire l'objet de restrictions.

- 3.4.3 La demande de communication s'effectue auprès du point d'information du pôle « Calais et la région ». Une carte de consultation est nécessaire pour effectuer une demande ainsi qu'un formulaire spécifique de demande de communication dûment renseigné et déposé au point d'information.
- 3.4.4 La communication est strictement personnelle. Le document communiqué ne peut être confié à une autre personne.
- 3.4.5 Les demandes de communication doivent être déposées aux horaires suivants : 10h-12h/ 13h30-16h30. La dernière demande du jour est relevée à 16h15. Les demandes de communication peuvent être déposées en différé (ex : la veille pour le lendemain, le matin pour l'après-midi).
- 3.4.6 La communication des documents patrimoniaux du fonds local et du fonds contemporain est limitée à trois unités documentaires par demi-journée (volume relié de presse, brochure, ouvrage, liasse, boîte de périodiques, etc.).
- 3.4.7 La communication des documents patrimoniaux du fonds ancien, de la réserve et des manuscrits est limitée à une unité documentaire par demi-journée (manuscrit, ouvrage, boîte de périodiques, liasse, volume relié de presse). Pour la consultation de ces documents, un justificatif d'identité sera demandé au lecteur.
- 3.4.8 Le caractère patrimonial des collections suppose que des précautions particulières soient prises pour assurer leur bonne conservation :
- les documents sont à manipuler avec soin : ne pas prendre appui sur les documents, éviter les pages cornées,
 - l'usage du calque, les annotations, traits ou marques sont interdits,
 - l'ordre des documents ne doit pas être modifié,
 - la prise de note ne doit s'effectuer qu'avec un crayon à papier ou un appareil permettant la prise de notes (ordinateur, tablette, etc.),
 - il est interdit de manger et/ou de boire, ni de poser quoique ce soit d'alimentaire près des documents,
 - un matériel spécifique (gants de coton, lutrins, futons, etc.) sera proposé au lecteur afin de faciliter la consultation,
 - le lecteur s'engage à signaler au bibliothécaire toute dégradation remarquée.

Tout contrevenant à ces règles sera exclu de la salle de consultation.

Au retour des documents consultés, le bibliothécaire peut en vérifier l'état en présence de l'utilisateur.

3.5 Conditions de reproduction de documents

3.5.1 Les photocopies de documents sont autorisées pour un usage privé dans le respect de la loi en vigueur sur la propriété littéraire et artistique. Des photocopieurs payants sont mis à disposition du public. La reproduction des documents ne peut être que partielle. Pour des raisons de conservation, les documents patrimoniaux ne peuvent pas être photocopiés.

3.5.2 L'usage de l'appareil photographique sans flash est autorisé à des fins privées.

3.5.3 La reproduction photographique à des fins de publication ou d'exploitation publique est soumise à la législation en vigueur sur la propriété littéraire et artistique.

La demande de reproduction des documents est soumise à autorisation écrite du responsable du réseau de lecture publique. Elle doit indiquer l'utilisation prévue ainsi qu'une liste des tirages réalisés accompagnée des références bibliographiques du document (auteur, titre, date, page) et de sa cote.

Les usagers sont tenus de consulter l'auteur ou ses ayants droits afin d'obtenir leur autorisation d'utilisation et/ou de reproduction. Le réseau de lecture publique ne peut être tenu pour responsable d'un usage contrevenant à cette législation, notamment d'une utilisation abusive ou frauduleuse.

3.5.4 Pour tout document reproduit, l'usager est tenu de mentionner l'auteur et les références de l'œuvre, y compris pour les œuvres relevant du domaine public. Sous chaque prise de vue, la mention « Collections Médiathèque de Calais » suivie de la cote exacte du document devra être apposée. A titre de justificatif, l'envoi spontané d'au moins un exemplaire de la publication est demandé.

3.6 Dons

3.6.1 Le réseau de lecture publique peut enrichir ses collections par des dons de documents. Un formulaire de don à remplir par le donateur est disponible dans le pôle « Calais et la région » de la médiathèque du centre-ville.

3.6.2 Le réseau de lecture publique se réserve le droit d'intégrer dans ses collections les dons en bon état de conservation, non obsolètes et qui correspondent à sa politique documentaire. A défaut, il se réserve le droit de disposer librement des documents.

SERVICES

3.7 Manifestations culturelles

3.7.1 Le réseau de lecture publique organise des manifestations ayant pour but de valoriser ses ressources et de faire découvrir au public des auteurs, des œuvres, des collections, des créateurs, etc.

Ces manifestations contribuent à faire des équipements du réseau des lieux de vie, d'échanges, de rencontres et sont organisées soit dans l'espace public, soit dans un espace dédié lorsque la nature de la manifestation l'exige.

- 3.7.2 Le réseau de lecture publique offre une grande diversité de manifestations : expositions, conférences et/ou rencontres, projections, concerts, ateliers, spectacles littéraires et/ou musicaux, contes, lectures, etc. Ces manifestations sont portées à la connaissance du public par divers moyens de communication.
- 3.7.3 L'accès aux manifestations est libre et gratuit dans la limite des places disponibles. Néanmoins, la participation peut être occasionnellement soumise à réservation.
- 3.7.4 Certaines manifestations ou activités peuvent être réservées aux groupes. Dans ce cas, les conditions d'accès et les modalités particulières sont fixées par les bibliothécaires.
- 3.7.5 L'accès à une manifestation peut être refusé :
- si le nombre maximum de places est atteint, afin de garantir la sécurité des biens et des personnes,
 - si l'âge des spectateurs n'est pas adapté ou conforme à la nature de la manifestation,
 - si la manifestation est commencée.
- 3.7.6 Le réseau de lecture publique est amené à intervenir en-dehors de ses équipements dans le cadre d'actions de promotion de la lecture publique, d'accompagnement de projets culturels et de sensibilisation des publics au livre, à la lecture et aux différents médias culturels.

3.8 Services aux groupes

- 3.8.1 Des visites-découvertes sont organisées pour les groupes sur réservation.
- 3.8.2 S'agissant des accueils scolaires, ceux-ci sont régis par les conditions et modalités énoncées par le réseau de lecture publique.
- 3.8.3 Toute annulation de rendez-vous se fera en concertation entre les deux parties.
- 3.8.4 Tout groupe doit impérativement être encadré durant sa visite par au moins un accompagnateur, garant du respect du présent règlement.
- 3.8.5 Une salle dédiée aux groupes est mise à disposition des usagers dans le cadre d'activités en relation avec les missions du réseau de lecture publique. Son usage exclusif est soumis à réservation.

3.9 Documents d'information et de communication

- 3.9.1 Le réseau de lecture publique propose divers supports d'information et de communication liés à son activité. Ces supports sont diffusés et disponibles au sein des équipements, envoyés par courriel (lettre d'information) et consultables sur Internet.

- 3.9.2 Pour recevoir la *lettre d'information*, il suffit de s'y inscrire gratuitement via le site internet de la ville (www.calais.fr) ou de communiquer une adresse courriel au moment de l'inscription.

SERVICES MULTIMÉDIAS

Le réseau de lecture publique offre un espace et des services multimédias :

- accès au portail documentaire (site Internet : <http://mediatheque.calais.fr>),
- consultation du catalogue informatisé,
- accès à des ressources numériques,
- utilisation de la bureautique,
- accès à Internet,
- connexion Wifi.

La Médiathèque du centre-ville met à disposition des usagers des tables de travail équipées d'alimentation électrique, permettant l'utilisation d'appareils informatiques personnels.

3.10 Le portail documentaire

Le portail documentaire du réseau de lecture publique (<http://www.mediatheque.calais.fr>) est accessible à tous et permet de :

- suivre l'actualité du réseau de lecture publique (agenda, manifestations, etc.),
- faire une recherche documentaire,
- découvrir les sélections des bibliothécaires (nouveautés, coups de cœur, etc.),
- consulter son compte lecteur (réservation, renouvellement, état des prêts),
- connaître les modalités d'utilisation du réseau (horaires, accès, etc.),

3.11 L'espace multimédia

3.11.1 L'espace multimédia a vocation à :

- familiariser le public avec les technologies de l'information,
- lutter contre la fracture numérique, culturelle et matérielle,
- proposer des activités variées et encadrées,
- permettre l'accès à Internet.

Il est accessible à toute personne en possession d'une carte d'usager à jour.

3.11.2 L'espace multimédia est composé d'ordinateurs connectés à Internet et dotés d'une suite bureautique, ainsi que d'une station d'impression.

3.11.3 L'accès à la bureautique, aux ressources électroniques et à un choix de sites internet institutionnels (liste affichée dans l'espace multimédia) est gratuit.

L'utilisation d'Internet et les impressions sont payantes selon le tarif joint en annexe du présent règlement.

- 3.11.4 Les bibliothécaires veillent à la sécurité et au bon fonctionnement du matériel de l'espace multimédia.
- 3.11.5 Des sessions gratuites d'initiation collectives ou individuelles sont proposées régulièrement.
- 3.11.6 L'accès aux postes informatiques se fait sur réservation. Un maximum de deux personnes est autorisé par poste informatique.
- 3.11.7 Le temps d'utilisation et les délais de réservation peuvent varier en fonction de l'affluence. Ils sont laissés à l'appréciation du bibliothécaire.
- 3.11.8 L'heure de réservation doit être respectée sous peine de remise à disposition du poste informatique au public.
- 3.11.9 Les enfants de moins de 14 ans doivent être accompagnés d'une personne majeure pour la consultation libre d'Internet. Néanmoins, les enfants non accompagnés accèdent à une navigation spécifique jeunesse.
- 3.11.10 L'utilisateur s'engage à utiliser les services multimédias dans le respect des lois françaises en vigueur. Sont notamment interdits :
- L'atteinte à la vie privée et l'utilisation des données personnelles sans autorisation,
 - La diffamation et l'injure,
 - Les atteintes aux bonnes mœurs et à l'ordre public,
 - L'utilisation ou la copie d'une œuvre protégée (musique, photographie, livre, site web, interprétation, production, réalisation, etc.),
 - Le contournement des systèmes de sécurité informatiques,
 - La provocation de mineurs à commettre des actes illicites ou dangereux, le fait de favoriser la corruption d'un mineur, la diffusion de messages à caractère violent ou pornographique, l'exploitation à caractère pornographique de l'image d'un mineur,
 - La provocation et l'apologie de crimes, délits, suicides, discrimination, incitation à la haine raciale et à la violence,
 - L'utilisation de contenus susceptibles de porter atteinte au respect et à la dignité humaine.
- 3.11.11 Le réseau de lecture publique décline toute responsabilité relative à l'utilisation de données personnelles divulguées sur Internet.

3.12 Autres services

- 3.12.1 Le dépôt de tracts, journaux, affiches à caractère culturel et local est possible. Leur affichage est régulé en fonction de l'espace disponible.

- 3.12.2 Les photographies, films, enregistrements, reportages, interviews et enquêtes sont soumis à autorisation préalable à solliciter auprès du chef de service ou de son représentant, hors couverture médiatique des activités du réseau.
- 3.12.3 Dans tous les cas, la personne physique ou morale procédant à un tournage ou à des prises de vues devra garantir la Ville de Calais contre toute revendication ultérieure d'un droit à l'image ou d'une propriété intellectuelle.

CHAPITRE 4 - MODALITÉS D'INSCRIPTION

4.1 Inscription individuelle

- 4.1.1 L'inscription permet d'emprunter des documents et/ou d'accéder à un certain nombre de services. La carte d'utilisateur (consultation sur place, emprunt) est personnelle et nominative. Le titulaire est seul responsable de l'usage qui en est fait.
- 4.1.2 Pour s'inscrire au réseau de lecture publique, l'utilisateur doit renseigner un formulaire d'inscription, justifier de son identité, attester de son domicile et s'acquitter d'un abonnement dont le montant est joint en annexe du présent règlement.
- 4.1.3 Les justificatifs à fournir lors de l'inscription et/ou de la réinscription sont :
- une pièce d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire, livret de famille exigible uniquement lors de la première inscription) et, le cas échéant, tout document en cours de validité attestant de la régularité du séjour ;
 - un justificatif de domicile de moins de 3 mois (quittance de loyer, facture électricité/gaz, eau ou téléphone). A défaut l'utilisateur devra remplir une déclaration sur l'honneur de domicile, ou établir une déclaration d'hébergement et présenter un justificatif de domicile de l'hébergeur ;
 - tout autre document permettant de bénéficier de la gratuité ou d'un tarif réduit (attestation Pôle Emploi de moins de 3 mois, attestation CAF, bénéficiaire du RSA, adulte en situation de handicap, carte d'invalidité, carte d'étudiant, certificat de scolarité) pour la carte d'emprunteur.
- 4.1.4 En cas de fausse déclaration, l'utilisateur s'expose à l'annulation de l'inscription et des droits découlant de cette inscription ainsi qu'aux sanctions pénales prévues par le Code pénal.

- 4.1.5 L'abonnement est valable un an de date à date, à l'exception de l'abonnement saisonnier « bibliothèque de plage » et de l'abonnement « événementiel ».
- 4.1.6 Pendant la période estivale, un abonnement saisonnier permet à la population et aux vacanciers de s'inscrire gratuitement à la bibliothèque de plage. Cet abonnement permet d'emprunter des documents sur le réseau dans la limite du quota habituel.
- 4.1.7 Le réseau de lecture publique peut être amené à participer à des manifestations hors les murs (événements culturels, éducatifs ou sociaux) si l'objectif répond aux missions définies au chapitre 1 du présent règlement. A ce titre, un abonnement événementiel permet à tous de s'inscrire gratuitement et d'emprunter des documents présentés sur place conformément au quota fixé en annexe. L'abonnement événementiel est valable uniquement le temps de la manifestation.
- 4.1.8 Tout changement d'adresse postale ou de courriel, d'état civil ou de situation est à signaler dans les meilleurs délais (sur présentation de nouveaux justificatifs).
- 4.1.9 La perte éventuelle de la carte de lecteur doit être déclarée immédiatement. Son remplacement est payant, selon le tarif figurant en annexe du présent règlement. En cas d'utilisation frauduleuse d'une carte de lecteur, le réseau de lecture publique décline toute responsabilité.
- 4.1.10 Conformément à la loi « informatique et libertés » du 06.01.1978, l'utilisateur dispose d'un droit d'accès et de rectification des informations nominatives recueillies.

4.2 Inscription au service Collectivités

- 4.2.1 Un service de prêt de documents imprimés est proposé aux institutions de la commune de Calais notamment :
- les écoles maternelles et primaires,
 - les structures municipales et associatives d'accueil de la Petite Enfance,
 - les centres de loisirs,
 - les établissements d'enseignement spécialisé et les instituts médico-éducatifs,
 - les structures relevant du CCASS,
 - les structures d'accueil des seniors (maisons de retraite et EPHAD),
 - les associations œuvrant en milieu hospitalier.
- 4.2.2 Les collections du service Collectivités sont indépendantes des collections mises à la disposition du public individuel. Conformément à la législation réglementant les usages collectifs, ces collections ne comprennent pas de documents sonores ou audiovisuels.
- 4.2.3 Le responsable de la structure, sollicitant une inscription, est tenu d'informer le service Collectivités des personnes autorisées à emprunter.

- 4.2.4 La carte de lecteur « Collectivités » est gratuite. Elle est valable uniquement pendant l'année scolaire pour les établissements d'enseignement, pendant l'année civile pour les autres structures.
- 4.2.5 La quantité de documents empruntés et la durée du prêt peut varier en fonction du type de structure et du projet culturel et/ou pédagogique, sans toutefois dépasser le quota maximum autorisé, indiqué en annexe du présent règlement. La durée du prêt ne peut excéder la durée d'abonnement.
- 4.2.6 Le service se réserve le droit de réclamer un document demandé par une autre structure.
- 4.2.7 Le réseau de lecture publique de Calais peut être amené à signer des chartes de partenariat avec des institutions autour d'une action ou d'un projet en corrélation avec les missions du réseau de lecture publique. Cette charte peut comprendre des modalités particulières de prêt.

CHAPITRE 5 - PENALITES ET SANCTIONS

En cas de non respect des dispositions du présent Règlement, des sanctions pourront être prises par la Ville de Calais à l'encontre des usagers.

Les sanctions encourues seront proportionnelles aux actes ou négligences et pourront prendre la forme :

- d'un rappel du présent règlement sous forme orale ou écrite
- d'une suspension ou d'une résiliation de l'autorisation de prêt de documents (cf. annexe D)
- d'une exclusion des locaux, temporaire ou permanente

Tout manquement au présent règlement peut également faire l'objet de poursuites judiciaires dès lors qu'il est constitutif d'une infraction pénale.

CHAPITRE 6 - MODIFICATIONS

La Ville de Calais se réserve le droit de modifier tout ou partie du présent règlement à tout moment pour des motifs légitimes, tenant à la sécurité, l'amélioration du service ou pour tenir compte d'une évolution législative, réglementaire ou jurisprudentielle. Si une ou plusieurs dispositions du présent règlement intérieur sont privées d'effet en application d'une loi, d'un règlement ou d'une autorité publique, les autres garderont leur force et leur portée.

CHAPITRE 7 – CHAMP D'APPLICATION

Le Directeur Général des Services, le Trésorier public, le Responsable du réseau de lecture publique et ses représentants, chacun en ce qui les concerne, sont chargés de l'application du présent règlement.

ANNEXES

Documents faisant l'objet de délibérations séparées et joints au règlement intérieur du réseau de lecture publique de Calais :

- A. Horaires
- B. Modalités d'inscription, de prêt et quotas
- C. Autres services
- D. Modalités de restitution des documents et remboursement

A. Horaires

Le réseau de lecture publique de la Ville de Calais est fermé les dimanches, lundis et jours fériés

Médiathèque du centre-ville – rue du pont Lottin

Période courante	Matin	Après-midi
Mardi	10h-12h	13h30-19h
Mercredi	10h-19h en continu	
Jeudi	10h-12h	13h30-19h
Vendredi	10h-12h	13h30-19h
Samedi	10h-18h en continu	

Horaires d'été	Matin	Après-midi
Mardi	10h-12h	13h30-19h
Du mercredi au samedi	10h-12h	13h30-17h

Bibliothèque du Beau-Marais – avenue Toumaniantz

En dehors des vacances scolaires	Matin	Après-midi
Mercredi et samedi	10h-12h	13h30-18h

Pendant les vacances scolaires	Matin	Après-midi
Du mercredi au samedi	13h30-17h	

Médiabus

	Matin	Après-midi
Mardi	Accueil des groupes	16h-18h Place Condé (Quartier des cailloux)
Mercredi	9h30-11h30 Avenue Matisse (Quartier du Beau Marais)	14h30-17h Rue Constant Cronie (Quartier du Fort Nieulay)
Jeudi	Accueil des groupes	16h-18h Rue de Montréal (Quartier du pont du Leu)
Vendredi	Accueil des groupes	14h-15h15 Rue Camille Claudel (Quartier du Beau Marais) 15h30-16h30 angle rues Mollien et Beethoven (Quartier Petit Courcain)
Samedi	9h30-11h30 Pont Henri Hénon (Arrêt de bus Gavet port de plaisance)	14h30-17h Place Salengro (Quartier du Fort Nieulay)

B. Modalités d'inscription et de prêt

B.1. Tarifs d'abonnement

Carte d'emprunteur

Abonnements	Type de tarif	Types d'emprunteurs	Montant
Habitants de la Communauté d'Agglomération du Calaisis	Plein tarif	Adulte et tout public de plus de 16 ans ne répondant pas aux critères de gratuité	8 €
	Exonéré	Enfant de moins de 16 ans Jeune scolarisé de 16 à 18 ans Étudiant jusqu'à 25 ans Demandeur d'emploi Bénéficiaire du RSA Adulte en situation de handicap	gratuit
Habitants d'autres communes	Plein tarif	Adulte	30 €
	Demi-tarif	Enfant de moins de 16 ans Jeune scolarisé de 16 à 18 ans Étudiant jusqu'à 25 ans	15 €
Bibliothèque de plage	Exonéré	Tout public	gratuit
Carte « collectivités »	Exonéré	Institutions et structures de la Ville de Calais	gratuit
Abonnement événementiel	Exonéré	Tout public	gratuit

Il ne sera pas procédé au remboursement des sommes versées.

Carte de consultation sur place

Gratuite pour tous

B.2. Quota et durée de prêt par carte de lecteur en cours de validité

Type d'abonnement	Quota de prêt	Durée de prêt
Abonnement individuel et vacancier	10 documents tous supports	28 jours (renouvelable 1 fois)
Abonnement « collectivités »	50 documents imprimés maximum	Limitée à la durée d'abonnement
Abonnement événementiel	De 1 à 3 documents tous supports maximum	Limitée à la durée de l'événement
Abonnement consultation	AUCUN	AUCUN

C. Autres services

Service	Montant
Accès Internet	1€/l'heure
Impression	0,10€ la page
Connexion Wifi	gratuit
Remplacement d'une carte de lecteur en cours de validité	2,20€
Photocopie	0,10€ la page

Dans l'espace multimédia, l'utilisation des crédits du porte-monnaie virtuel n'est pas limitée dans le temps.

Il ne sera pas procédé au remboursement des sommes versées.

D. Modalités de restitution des documents et remboursement

D.1. Taux de vétusté applicable pour le remboursement de documents non restitués ou détériorés :

Le remboursement est basé sur le prix public du document en vigueur au moment du remboursement ou à défaut au prix public en vigueur au moment de l'acquisition par l'établissement.

	100%	50%	25%
Tous documents (livres, DVD, CD, revues, etc.)	1 à 15 prêts	16 à 40 prêts	+ de 40 prêts

D.2. Niveau des pénalités en cas de non restitution des documents

1 ^{er} rappel	2 ^{ème} rappel	Émission d'un titre de recettes
Blocage du prêt dès le lendemain de la date de retour	Envoi du 2 ^{ème} rappel par courrier/courriel	Titre émis 14 jours après l'envoi du 2 ^{ème} rappel
Envoi du 1 ^{er} rappel par courrier/courriel 6 jours après la date de retour	14 jours après la date d'émission du 1 ^{er} rappel	L'utilisateur doit obligatoirement s'acquitter des sommes réclamées même si les documents sont restitués
Suspension de prêt proportionnelle au nombre de jours de retard	Mention de l'émission prochaine d'un titre de recette	

ARTICLE 2 : Le présent arrêté peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal Administratif de Lille dans un délai de deux mois à compter de son affichage.

ARTICLE 3 : Monsieur le Directeur Général des Services de la Mairie et Monsieur le Trésorier Municipal sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté.

Hôtel de Ville de Calais,
Le dix novembre deux mil quatorze.



Mme le Maire
Sénateur du Pas-de-Calais
Mme Natacha BOUCHART.

II. MÉDIATHÈQUES DE VILLEURBANNE

Le réseau de lecture publique de Villeurbanne est un service public municipal chargé de contribuer aux loisirs, à l'information, à la recherche documentaire, à l'éducation permanente et à l'activité culturelle de la population. Il est composé de la *Maison du livre, de l'image et du son* François Mitterrand, de la *médiathèque du Tonkin*, de la *médiathèque du Rize*, du *prêt aux collectivités*, des *bibliobus* et du *prêt à domicile*.

Il est placé sous l'autorité de Monsieur le Maire.

L'accès aux services du réseau et la consultation des documents sont libres et ouverts à tous.

L'accès au service Prêt aux collectivités est réservé aux collectivités villeurbannaises. L'accès à l'artothèque est ouvert à toute collectivité. Compte tenu de son fonctionnement particulier, certaines dispositions spécifiques s'appliquent au prêt aux collectivités et à l'artothèque.

a. Ce que le réseau offre

1. Les collections : elles sont de nature encyclopédique, elles ont l'ambition de couvrir l'ensemble des domaines de connaissance. Leur constitution et leur suivi sont assurés par les bibliothécaires.

2. La consultation et la communication des documents sont gratuites. L'emprunt est réservé aux adhérents est possible dans tous les services du réseau.

3. Le personnel a notamment pour mission d'aider les usagers à utiliser au mieux les ressources du réseau.

4. Afin que les usagers puissent librement faire part de leurs observations, suggestions ou réclamations au sujet du fonctionnement de la bibliothèque, un cahier des lecteurs est à leur disposition dans chaque service.

5. Pour emprunter des documents il faut être adhérent. Pour ce faire, l'utilisateur doit justifier de son identité (présenter une carte d'identité ou le livret de famille) et de son domicile (présenter une quittance de loyer ou d'électricité de moins de trois mois). Il reçoit alors une carte qui rend compte de son inscription. Cette adhésion est valable un an de date à date. Tout changement de domicile doit être signalé immédiatement. En cas de perte ou de vol de la carte, l'adhérent est responsable de l'usage qui peut en être fait aussi longtemps qu'il n'a pas informé le réseau.

Pour les collectivités, l'utilisateur doit justifier de son statut dans la collectivité, de la raison sociale et de l'adresse de celle-ci. La collectivité reçoit alors une carte qui rend compte de son inscription, celle-ci est libellée au nom de la collectivité et de la personne-relais. Cette carte est utilisable uniquement au service Prêt aux collectivités ou à l'artothèque. A titre professionnel, il n'est pas possible de l'utiliser pour des emprunts d'ordre privé. Cette adhésion est valable un an de date à date. Tout changement de situation (départ de la collectivité, mutation etc.) doit être signalé immédiatement. En cas de perte ou de vol de la carte, l'adhérent est responsable de l'usage qui peut en être fait aussi longtemps qu'il n'en a pas informé le réseau.

6. Les tarifs sont fixés par délibération du conseil municipal.

7. Le prêt est consenti à titre individuel et sous la responsabilité de l'emprunteur. Dans le cas des mineurs, les parents sont responsables.

Les collectivités peuvent, dans certaines conditions particulières, devenir adhérentes et emprunter certains documents. Dans ce cas, le prêt-dépôt est consenti à titre collectif sous la responsabilité de l'emprunteur, en l'occurrence le titulaire de la carte de la collectivité.

8. La majeure partie des documents du réseau peut être empruntée. Toutefois les documents faisant l'objet d'une signalisation particulière sont exclus du prêt et ne peuvent être consultés que sur place. Dans certains cas, le prêt pourra être consenti à titre exceptionnel par le bibliothécaire. Les conditions précises d'emprunt sont définies dans le document « Informations générales » ou, pour les collectivités, dans le document de présentation du service mis à la disposition des usagers.

9. La reproduction des documents qui ne sont pas dans le domaine public est autorisé (à l'exception des vidéocassettes et des oeuvres d'art) à condition qu'elle soit réservée à un usage strictement individuel et familial et qu'elle ne porte que sur des extraits. La représentation publique des documents sonores est possible sous réserve de déclaration aux organismes gestionnaires du droit d'auteur dans le domaine musical. L'usage de vidéocassettes est strictement réservé à une utilisation familiale et privée ; la copie et la projection collective de toute vidéocassette sont interdites. Le réseau de lecture publique dégage sa responsabilité de toute infraction à ces règles.

b. Vos devoirs

10. Pour ne pas compromettre le bon fonctionnement de la bibliothèque ni troubler la tranquillité des lecteurs à l'intérieur des espaces, tout comportement agressif, insultant, indécent, ou tout autre attitude susceptible d'incommoder les autres usagers ou le personnel sont interdits.

11. Pour préserver la qualité des conditions de lecture et de travail des autres usagers, vous êtes priés de respecter le calme à l'intérieur de la bibliothèque, notamment d'éviter les conversations à voix haute, l'utilisation d'appareils bruyants (radio, baladeur, instruments de musique etc.). Les téléphones portables doivent être débranchés. Il est interdit de pénétrer dans les locaux avec des patins à roulettes.

12. Pour permettre à chacun de profiter de l'offre du réseau de lecture publique, il est demandé d'utiliser les espaces et les équipements d'une manière conforme à leur destination et de respecter les consignes d'utilisation données par les bibliothécaires et, en particulier, d'éviter d'utiliser de façon prolongée les appareils qui ne doivent pas être monopolisés.

13. Les documents étant la propriété de tous, il est demandé aux lecteurs de prendre le plus grand soin de ceux qui leur sont communiqués et prêtés. Il est interdit de les annoter, de les surligner, de tenter de les réparer ou d'enlever quelque élément de l'équipement que ce soit.

14. Par respect pour les personnes, les locaux et les documents, il est interdit de fumer, de manger, de boire dans les locaux et d'y introduire des objets dangereux (ciseaux, couteau, cutter etc.).

15. L'accès aux locaux est interdit aux animaux à l'exception des chiens accompagnant les déficients visuels.

16. Un enfant de moins de sept ans doit être accompagné d'un adulte ou d'un adolescent de plus de quatorze ans qui est responsable de ses agissements.

17. Pour respecter les lois en vigueur et le droit à la propriété, il est interdit, sauf autorisation de la direction de l'établissement, de prendre des photographies ou de procéder à des enregistrements visuels ou sonores.

18. En cas de retard dans la restitution des documents empruntés, la bibliothèque prend toute disposition utile pour assurer le retour des documents (rappels, amendes...).

19. En cas de perte ou de détérioration d'un document, l'emprunteur doit assurer son remplacement ou le remboursement de sa valeur.

Pour les collectivités, le titulaire de la carte de la collectivité doit assurer son remplacement. Les œuvres d'art devront être remboursées. L'adhérent, représentant de la collectivité, doit veiller à ce que son contrat d'assurance couvre les risques encourus.

20. En cas de détériorations répétées des documents de la bibliothèque, l'usager ou la collectivité peut perdre son droit au prêt de façon provisoire ou définitive.

c. Application du règlement

21. Tout usager, ou toute collectivité, par le fait de sa présence et/ou par le fait de son inscription, s'engage à respecter le présent règlement.

22. Les bibliothécaires sont chargés de l'application du présent règlement. En cas de manquement grave ils peuvent décider de l'exclusion immédiate, temporaire ou définitive d'un usager, en particulier en cas de comportement agressif, insultant ou incommode pour les autres usagers. Dans les cas particulièrement graves, des plaintes peuvent être déposées.

23. Le personnel de la bibliothèque est chargé, sous la responsabilité du directeur, de l'application du présent règlement.

24. Le présent règlement est affiché en permanence dans les locaux à l'usage du public. Il est remis lors de l'adhésion et fourni sur demande.

III. BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE D'ANGERS



RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Le présent règlement a pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation des bibliothèques universitaires de l'université d'Angers.

• 1. PÉRIMÈTRE

La Bibliothèque universitaire d'Angers (BUA) se compose de deux bibliothèques universitaires : Belle Beille (Lettres et Sciences) et Saint-Serge (Droit, Société, Santé).

La BUA met en œuvre la politique documentaire générale de l'université d'Angers et développe les collections, les services et les accès à la documentation pédagogique et de recherche. Elle participe également à la valorisation scientifique et à l'animation culturelle de l'Université d'Angers.

Elle met à disposition des espaces de travail variés, individuels et collaboratifs.

• 2. CONDITIONS D'ACCÈS

Les bibliothèques sont ouvertes à tous les publics. La consultation de la documentation papier en accès libre et le travail sur place sont libres et gratuits.

En cas de limite de la capacité d'accueil, priorité sera cependant donnée aux étudiants et personnels de l'université d'Angers. Tous les publics sont tenus de se conformer au présent règlement intérieur : un arrêté d'exclusion des locaux pourra être pris en cas de non respect des règles de vie commune à la BUA selon les règles précisées à l'article 4.

2.1. Horaires

Les horaires d'ouverture des bibliothèques sont consultables sur le site bu.univ-angers.fr et affichés à l'entrée des deux bibliothèques. Ils sont votés chaque année par le conseil documentaire.

2.2. Accueil

Les bibliothécaires se tiennent à la disposition du public pour tout renseignement d'ordre pratique ou documentaire sur place, par téléphone, par mail bu.univ-angers.fr/contact ou par chat via ubib.fr.

2.3. Inscription

L'inscription donne accès aux services des deux bibliothèques.

Les tarifs d'inscription dépendent du statut de l'utilisateur ou du type d'abonnement choisi. Les services sont soumis à une tarification, en annexe du règlement et votée chaque année par le conseil d'administration de l'université d'Angers sur proposition du conseil documentaire. L'inscription à la bibliothèque universitaire est obligatoire pour pouvoir emprunter des documents, du matériel et utiliser le service du prêt entre bibliothèques (PEB).

Les usagers extérieurs attestent sur l'honneur de leur identité et de leur adresse.



Direction : 57 quai Félix Faure | CS 40053 | 49055 ANGERS cedex 2
 BU Belle-Beille : 5 rue Le Notre | 49000 ANGERS | Tél. 02 44 68 80 03
 BU Saint-Serge : 11 allée François Mitterrand | 49000 ANGERS
 Tél. 02 44 68 80 02 | <http://bu.univ-angers.fr>



2.4. Conditions de prêt

Le nombre et la durée des prêts varient selon les catégories d'usagers, les types de documents ou de matériel.

2.5. Conditions de consultation sur place des ressources électroniques et d'Internet

L'utilisation des postes de consultation et du réseau Wi-Fi, conformément à la charte Renater (<https://www.renater.fr/chartes>), est exclusivement réservée aux membres de la communauté universitaire et aux inscrits « Premium ». Elle est soumise à authentification.

La BUA permet l'accès à Internet et à des ressources électroniques dont les droits d'utilisation ont été négociés. Les usagers de la BUA s'engagent à respecter les règles de bon usage de ces ressources et les conditions des licences souscrites auprès des éditeurs.

La connexion via le compte de quelqu'un d'autre ou le partage de ses identifiants personnels sont strictement interdits et passibles des sanctions précisées à l'article 4.

2.6. Condition de consultation des documents patrimoniaux

Les documents patrimoniaux doivent être consultés sur place sur présentation de la carte d'étudiant, de bibliothèque ou d'une pièce d'identité. Les conditions de consultation et de reproduction sont fixées par la bibliothèque.

2.7 Service d'impression et de photocopie

Le service d'impression et de photocopies sur place fait l'objet d'une délégation de service public. Le délégataire est responsable de l'ensemble des opérations de paiement et de la qualité des prestations. Ses coordonnées peuvent être obtenues à l'accueil.

Les usagers s'engagent à respecter la législation en vigueur sur le droit d'auteur et la reproduction sur tout support. La BUA et le délégataire sont dégagés de toute responsabilité en cas d'infraction à ces règles.

2.8 Service de prêt de matériel

La BUA offre à ses usagers un service de prêt de matériel. Les transactions de prêt et de retour se font exclusivement à l'accueil des deux bibliothèques.

Le matériel consulté sur place est réservé aux usagers inscrits qui doivent présenter une carte d'étudiant, de bibliothèque ou une pièce d'identité.

Le matériel destiné au prêt à domicile est exclusivement réservé aux étudiants, personnels et enseignants de l'Université d'Angers. Certains matériels sont soumis à la signature d'un engagement de prêt et sur présentation d'une carte d'étudiant, professionnelle ou d'identité.

2.9 Service de transfert et de réservation

La BUA offre à ses usagers un service de transfert et de réservation des documents, hors DVD, revues, bandes dessinées et matériel. Ce service concerne uniquement les bibliothèques Belle Beille et Saint Serge.

• 3. DROITS ET RESPONSABILITÉS DES USAGERS

3.1. Droits

Les usagers inscrits bénéficient des services proposés par les bibliothèques universitaires :

- Accès aux collections et utilisation des espaces pendant les horaires d'ouverture
- Réservation des livres en prêt et consultation du compte lecteur
- Utilisation du prêt entre bibliothèques si un document n'est pas dans les BU
- Réponse sous une semaine à toute suggestion, remarque ou demande, qu'elle soit faite sur place, en ligne ou par téléphone.

Le personnel se tient à la disposition des usagers pour les accueillir et les renseigner avec courtoisie et respect. Un cadre de permanence peut intervenir pour résoudre les points de blocage.

Les usagers sont invités à faire part de leurs observations, suggestions ou éventuelles réclamations, à titre individuel (<http://bu.univ-angers.fr/contact>) ou dans le cadre d'enquêtes.

3.2. Responsabilités

3.2.1 Comportements recommandés

Afin de maintenir un environnement accueillant, agréable, tranquille et respectueux de tous, les usagers se doivent d'avoir un comportement courtois et poli envers les autres usagers et le personnel.

Il est recommandé dans les espaces publics :

- De respecter les usages des différentes zones des bibliothèques (zones silence, calme et com, carrés groupes, zone de détente).
- De prendre soin du matériel et des locaux mis à disposition (mobiliers, matériel informatique, documentation, prises, sanitaires, carrés groupes...).
- De ne pas monopoliser de manière délibérée de multiples documents exclus du prêt (par exemple en les regroupant dans un sac).
- De s'assurer que la bibliothèque reste un lieu propre et agréable pour tous. Les boissons non alcoolisées sont acceptées dans des récipients fermés.
- De quitter la bibliothèque sans tarder lorsqu'elle ferme.
- De mettre les téléphones portables en mode vibreur et passer des appels dans les espaces dédiés à cet usage.
- De libérer sa place en cas d'absence de plus de 20 minutes. En cas de forte affluence, les effets personnels peuvent être déplacés par le personnel de la bibliothèque.

3.2.2 Comportements interdits

Il est interdit :

- De venir à la BUA en état d'ébriété.
- De fumer ou d'utiliser une cigarette électronique
- D'adopter une attitude susceptible de générer un trouble à l'ordre public ou contraire à la législation en vigueur (bizutage notamment).
- D'avoir une hygiène corporelle représentant une gêne pour les autres.
- De cracher (notamment sur ou depuis les terrasses).
- De consommer des plats chauds, sandwiches ou viennoiseries et de prendre son repas dans les BU.
- D'afficher ou de distribuer de documents à l'intérieur des bibliothèques et d'afficher quoi que ce soit sur les façades extérieures des BU.
- D'avoir un comportement menaçant ou agressif, verbalement ou physiquement envers les autres usagers ou le personnel.
- D'utiliser les locaux de la BUA comme lieu d'événement, rassemblement ou manifestation collective qui n'aurait pas été accepté au préalable par la BUA.

3.2.3 Carte d'utilisateur

La carte d'utilisateur de la bibliothèque est personnelle et doit être utilisée pour toute opération de prêt. Chaque inscrit est responsable des opérations enregistrées sous son nom. La perte d'une carte d'utilisateur doit être signalée rapidement à l'accueil, par téléphone ou en ligne.

Dans tous les cas où l'utilisateur ne peut rendre les documents ou matériel empruntés, il doit en assurer le remplacement selon les conditions précisées dans l'annexe relative aux tarifs.

La composante ou le laboratoire ayant demandé l'inscription d'une personne invitée temporairement à l'Université est responsable des documents empruntés par cette personne.

Un étudiant doit être en règle avec la bibliothèque pour :

- obtenir un transfert de son dossier ou la délivrance d'un diplôme
- s'inscrire à un examen ou à une soutenance de thèse.

3.2.4 Respect de la durée de prêt et pénalités de retard

Les conditions de prêt sont variables selon les types d'inscription. Elles sont consultables sur le site web de la BUA et sur les documents distribués à l'accueil.

Chaque jour de retard dans la restitution des documents ou matériel empruntés entraîne une suspension du droit de prêt d'une durée équivalente à la durée du retard. Toute suspension du prêt dans une des deux bibliothèques entraîne une suspension de prêt dans les autres bibliothèques.

Trois rappels sont successivement envoyés aux usagers. En l'absence de retour des documents ou matériel empruntés, les dossiers des lecteurs sont transmis au service de la scolarité qui bloque la réinscription et la délivrance des diplômes.

3.2.5 Respect du retrait des transferts et réservations :

Les usagers disposent d'un délai de 7 jours pour venir retirer les documents transférés ou réservés ou, à défaut, pour annuler leur demande. Trois absences de retrait des documents durant l'année universitaire (du 1^{er} septembre au 31 août) entraînent une suspension de prêt d'un mois.

3.2.6. Respect de l'intégrité des collections

Les documents de la bibliothèque sont protégés contre le vol. Le vol, la tentative de vol manifeste ou la détérioration volontaire d'un document ou de matériel entraînent une suspension de l'autorisation du prêt d'une durée de 12 mois. Les étudiants sont passibles d'une sanction disciplinaire et les personnels d'une sanction administrative.

Lorsqu'un usager déclenche le système antivol à son passage, il doit remettre au personnel de la bibliothèque sa carte d'étudiant ou professionnelle et présenter le contenu de son sac et présenter les objets qu'il a sur lui et qui sont susceptibles de déclencher le système.

Les mêmes dispositions peuvent être mises en œuvre en cas de panne du système antivol.

En cas de détérioration du document, le remboursement de celui-ci sera exigé.

3.2.6. Sécurité des biens et des personnes

En cas de déclenchement d'une alarme, les usagers doivent suivre les consignes données par le personnel.

La bibliothèque décline toute responsabilité en cas de vol, détérioration ou perte des effets personnels des usagers, y compris en cas d'évacuation incendie.

Les objets trouvés sont conservés à l'accueil durant trois semaines puis déposés au service des objets trouvés de la ville d'Angers.

• 4. APPLICATION DU REGLEMENT

Les responsables et le personnel des bibliothèques sont chargés de faire appliquer le règlement.

Le non-respect des injonctions du personnel ou des dispositions contenues dans le présent règlement expose le contrevenant à l'expulsion immédiate de la BUA par le personnel ou les agents de sécurité. Celle-ci peut être suivie d'une exclusion temporaire de 3 mois.

Si l'usager a déjà fait l'objet d'une exclusion dans les 12 mois précédents, la durée d'une nouvelle exclusion est doublée par rapport à la précédente prononcée.

Toute agression verbale ou physique commise par un usager à l'encontre d'un agent de la BUA ou du public fera l'objet de poursuites pénales et civiles.

ANNEXE : TARIFS 2017-2018

• INSCRIPTIONS

1. Étudiants inscrits à l'université d'Angers

Un arrêté ministériel fixe chaque année un droit de scolarité qui inclut l'inscription à la bibliothèque universitaire. Elle est payée par chaque étudiant lors de son inscription administrative à l'université. Les étudiants boursiers en sont exonérés.

2. Personnels et enseignants de l'université d'Angers

Les personnels et enseignants de l'Université d'Angers sont exonérés des droits d'inscription à la bibliothèque universitaire.

L'inscription des étudiants, personnels et enseignants de l'Université d'Angers, valable pour toutes les bibliothèques, se fait de manière automatique. Elle est annuelle et valable entre la date d'inscription à l'université et le 31 octobre suivant l'année universitaire.

3. Usagers extérieurs

L'inscription est payante.

Pour l'année universitaire 2017-2018 les tarifs sont les suivants

Pass'BU 6 mois : 10 € comprenant l'emprunt de documents
Pass'BU 12 mois : 15 € comprenant l'emprunt de documents
Premium : 50 € comprenant l'emprunt de documents et l'usage des postes informatiques, du réseau et des ressources documentaires en ligne, sur place.

Pour les usagers extérieurs, l'inscription est valide 6 mois ou 12 mois à compter du jour de leur inscription.

Aucun remboursement anticipé ne sera effectué, même en cas de changement de tarifs.

• PRET ENTRE BIBLIOTHEQUES

Le service de prêt entre bibliothèques est gratuit pour les étudiants, enseignants et personnels de l'université d'Angers.

Les usagers extérieurs inscrits peuvent bénéficier de ce service selon le tarif suivant :

10 € par livre,

5€ par article

- **DOCUMENTS PERDUS**

Dans tous les cas où l'utilisateur ne peut rendre les documents empruntés, il doit soit remplacer le document à l'identique soit le rembourser au prix public, à l'exception des DVD, qui font obligatoirement l'objet d'un remboursement. Si le document est épuisé, il sera remboursé sur la base du coût d'achat d'un document de remplacement sur demande de la bibliothèque.

Pour les thèses le remboursement est égal au coût de la photocopie de l'ensemble de la thèse au tarif du Service de Fourniture de Documents (PEB) de la bibliothèque prêteuse.

- **PRET DE MATERIEL**

Dans tous les cas où l'utilisateur ne peut rendre un matériel emprunté pour cause de perte, vol ou détérioration il doit le rembourser. Un forfait de 20 € est requis pour un coût d'achat compris entre 0 et 50 €, de 50 € pour un coût d'achat compris entre 50 et 120 €. Au-delà de 120 €, une facture sera établie.

IV. LE RIZE, VILLEURBANNE

PARTAGEONS LE RIZE

Le Rize est un lieu ouvert à tous.

Nous espérons que vous y passerez un moment agréable et que vous pourrez paisiblement...

Retrouver vos amis, vos proches, vos voisins, votre amoureux(se) sans vous penser sur une île déserte **Emprunter un (ou plusieurs) livre, BD, CD ou DVD** en veillant à ne pas les abîmer ou les perdre **Boire une boisson chaude ou fraîche au café** en pensant à jeter votre gobelet ou canette au bon endroit **Assister gratuitement à un spectacle** sans laisser s'exprimer votre portable ni partir bruyamment avant la fin **Pique-niquer dans le café ou le patio** en ne laissant vos miettes que pour les oiseaux **Visiter notre exposition** sans y courir dans tous les sens **Consulter les archives** avec les mains propres **Profiter des lieux** sans visiter les endroits fermés au public **Lire le journal** sans réagir trop vivement aux nouvelles du monde **Échanger des sourires** et éviter les grimaces **Discuter de tout ou de rien** sans vous emporter pour un rien **Raconter des histoires ou vos souvenirs** juste à ceux que ça intéresse **Regarder passer le temps** sans lui crier après **Jouer aux cartes, aux dames, aux échecs, au go, etc.** mais pas à chat perché ni au football **Accompagner des enfants pour leurs lectures ou leurs devoirs** sans vous laisser déborder par leur vitalité...

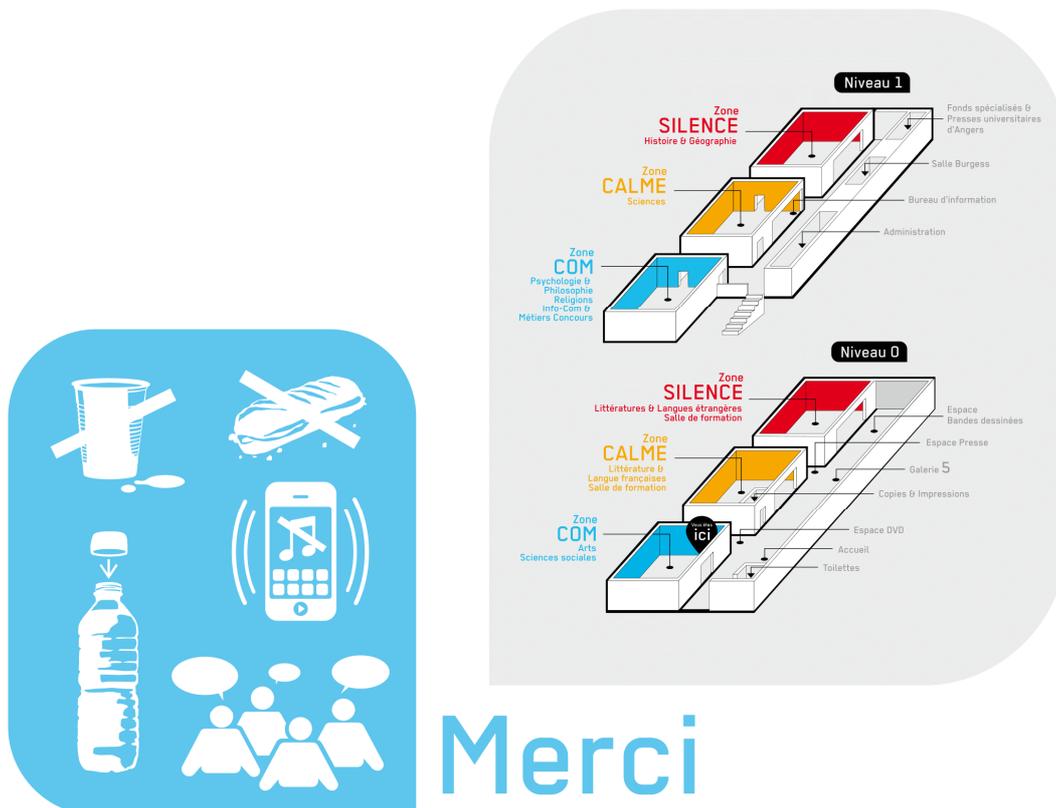
Merci de contribuer à une ambiance de tranquillité, permettant à chacun de profiter de nos espaces.

LE RIZE - 23-25 rue Valentin-Haüy - 69100 Villeurbanne
04 37 57 17 17 - lerize.villeurbanne.fr - facebook : lerize.villeurbanne



COMMUNICATION ET ESPACES

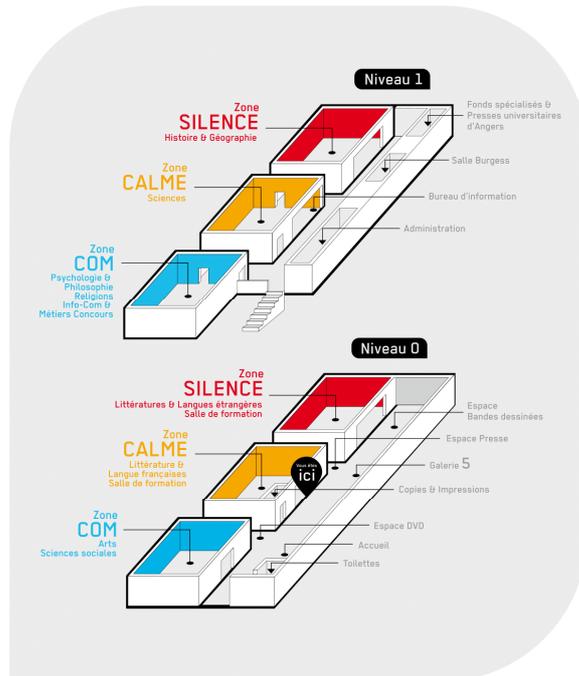
V. SIGNALÉTIQUE, BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE D'ANGERS



Merci

Zone COM mode d'emploi

- Discuter, travailler en groupe, passer des appels téléphoniques
- Mettre les téléphones sur silencieux
- Voir des vidéos et écouter de la musique avec des écouteurs
- Déplacer le mobilier (chaises uniquement)
- Boire dans des récipients hermétiques
- Manger : ni miettes, ni taches, ni odeurs



Merci

Zone **CALME**
mode d'emploi

Chuchoter

Travailler par groupe de 4 maximum

Mettre les téléphones sur silencieux

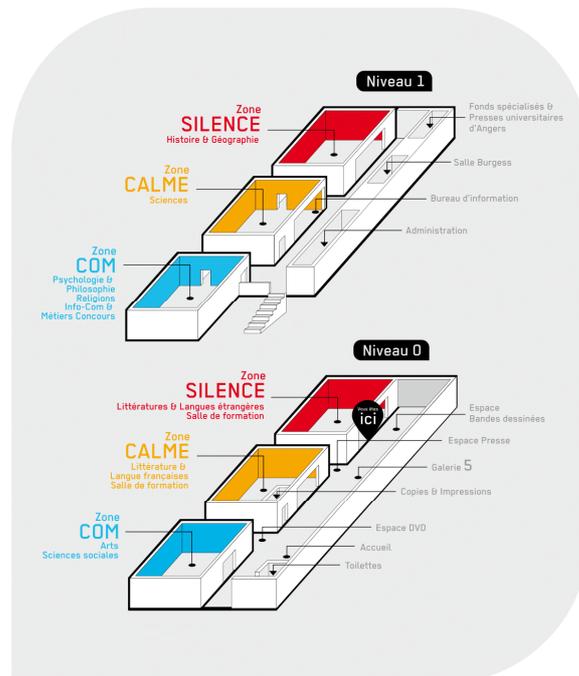
Aller en zone Com pour téléphoner

Voir des vidéos et écouter de la musique
avec des écouteurs

Ne pas déplacer le mobilier (chaises
et tables)

Boire dans des récipients hermétiques

Manger : ni miettes, ni taches, ni odeurs



Merci

Zone SILENCE mode d'emploi

Respecter le silence

Travailler, lire, se détendre
individuellement

Éteindre les téléphones portables

Ne pas déplacer le mobilier
(chaises et tables)

Boire dans des récipients hermétiques

Ne pas manger

VI. SIGNALÉTIQUE, MÉDIATHÈQUE DE CALAIS



TABLE DES MATIÈRES

Remerciements	3
Sommaire	7
Sigles et abréviations.....	9
INTRODUCTION.....	11
I. Construction du sujet	11
II. Travailler la question du conflit externe, points de méthode.....	14
<i>a. Définir le conflit en bibliothèque</i>	<i>14</i>
<i>b. Identification des territoires et des interlocuteurs</i>	<i>15</i>
III. Appréhension des protagonistes du conflit, côté publics.....	17
LE CONFLIT EXTERNE : CAUSES, MANIFESTATIONS, EFFETS.....	19
I. Aux origines du conflit : le bruit et la fureur	19
<i>a. Quand le conflit social s’invite en bibliothèque</i>	<i>19</i>
i. Quand la présence fait conflit : effets de la précarité sociale.....	20
ii. La bibliothèque, « réceptacle de la colère sociale » ? Le cas des jeunes des quartiers populaires	22
<i>b. La bibliothèque comme frontière et comme territoire</i>	<i>24</i>
i. Un conflit de définition de la bibliothèque et de ses usages	24
ii. Un conflit de territorialité : « s’approprier » l’espace public.....	26
II. Effets et représentations du conflit par les bibliothécaires.....	27
<i>a. Des divergences de fond</i>	<i>27</i>
i. Bibliothécaire au cœur du conflit : un engagement politique ou les risques du métier ?.....	28
ii. Un miroir tendu sur les conceptions divergentes du métier, entre culturel et social ?	29
<i>b. Des équipes divisées sur la perception du conflit : les seuils de tolérance.....</i>	<i>29</i>
i. Un ressenti du conflit lié aux individus	30
ii. Des questions organisationnelles.....	31
iii. Des questions sociologiques : l’influence du genre sur les actes du conflit et sur leurs représentations.....	31
<i>c. Une crise externe qui se transpose au plan interne.....</i>	<i>32</i>

i.	Les temporalités du conflit, facteur aggravant des tensions.....	32
ii.	Souffrance des personnels, équipes éclatées	33
iii.	Turnover et réputation : un cercle vicieux	34
LES APPROCHES, LEURS IMPLICATIONS ET LEURS LIMITES.....		37
I.	L’approche normative : s’en référer au cadre inchangé.....	37
a.	<i>Définition et applications.....</i>	37
b.	<i>L’approche normative met en jeu des acteurs internes renforcés par des acteurs externes</i>	39
i.	Une mise en œuvre prioritairement par l’équipe	39
ii.	Le recours aux parents dans les conflits avec les adolescents	39
iii.	Lorsque le conflit déborde du cadre, le recours aux forces de l’ordre ..	40
	Incompréhensions et décalages	40
	L’uniforme, à double tranchant ?	42
c.	<i>Une approche qui peut repousser le conflit hors des murs mais ne le résout pas côté usagers</i>	43
i.	Un cadre protecteur	43
ii.	Une dimension éthique écartée.....	44
iii.	L’intégration des codes de la bibliothèque.....	44
iv.	Une stratégie qui échoue face à la remise en question répétée de la norme.....	44
II.	L’approche pratique : observer, cloisonner	45
a.	<i>Définition et exemples</i>	45
b.	<i>Compartimenter le bruit ou isoler le calme ?</i>	47
c.	<i>Appréhender le conflit à travers les faits</i>	47
d.	<i>Des dérives polémiques ?.....</i>	48
III.	L’approche réflexive : la remise en question des pratiques de l’équipe	50
a.	<i>Soutenir l’équipe dans ses difficultés quotidiennes</i>	50
i.	Outils et documents de référence : un réflexe de bibliothécaire.....	50
ii.	Adapter les ressources humaines	51
iii.	Permettre aux équipes d’exprimer leurs difficultés	52
b.	<i>Des pratiques vectrices de conflit ?.....</i>	52
i.	Formation ou analyse de pratiques professionnelles ?.....	52
	La formation, oui mais laquelle ?.....	52
	L’analyse de pratiques : une réinterrogation collective et individuelle qui porte ses fruits	54
ii.	La communication : s’interroger sur la lisibilité de la bibliothèque	55

ÉLÉMENTS DE PRÉCONISATIONS	57
I. Le conflit : une occasion de mettre en place des démarches collectives.....	57
<i>a. Quelle médiation ?</i>	<i>57</i>
i. Un tiers à la bibliothèque : médiateur ou agent de sécurité.....	57
ii. Médiateur en bibliothèque : un rôle de composition, des interprétations variables.....	58
iii. Faut-il incarner la médiation dans le seul médiateur ?.....	61
<i>b. Vers une démarche collective de médiation du conflit en bibliothèque</i>	<i>63</i>
i. Reconstruire la cohésion d'équipe.....	63
ii. Les « usagers conflictuels », partie-prenante des solutions à élaborer ?	65
II. Repolitiser la bibliothèque ?.....	66
<i>a. Tisser des liens avec les partenaires du social et de l'éducatif.....</i>	<i>67</i>
<i>b. Humaniser le conflit, rendre visible les minorités.....</i>	<i>68</i>
<i>c. Promouvoir un vivre ensemble « local et global » par l'action socio-culturelle</i>	<i>69</i>
CONCLUSION	71
SOURCES.....	73
Liste des personnes interrogées	73
Documents consultés	74
BIBLIOGRAPHIE.....	75
La profession face au conflit.....	75
Le conflit en bibliothèque, du point de vue externe.....	77
Outils et méthodes.....	78
Autres sources.....	79
ANNEXES.....	81
Table des annexes.....	81
Règlements intérieurs	82
I. Réseau des médiathèques de Calais	82
II. Médiathèques de Villeurbanne.....	101
III. Bibliothèque universitaire d'Angers.....	104

<i>IV. Le Rize, Villeurbanne</i>	<i>111</i>
Communication et espaces	112
<i>V. Signalétique, bibliothèque universitaire d'Angers</i>	<i>112</i>
<i>VI. Signalétique, médiathèque de Calais</i>	<i>115</i>
TABLE DES MATIÈRES.....	117