

POURQUOI ?

Alors que les bibliothèques prônent l'ouverture à une diversité d'usagers, la répétition de situations tendues marque les agents, qu'ils en soient la cible ou les témoins.

POUR QUI ?

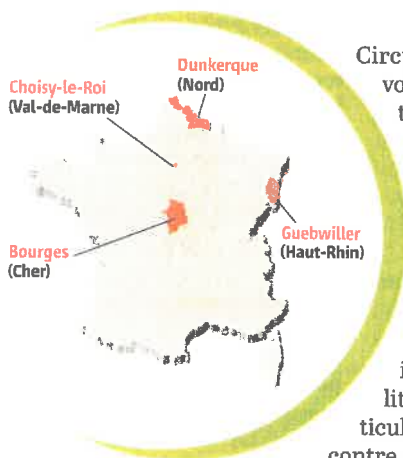
Aboutissant parfois à l'exercice du droit de retrait ou à un dépôt de plainte, ces faits ne se limitent pas aux équipements dans les métropoles.

COMMENT ?

Signalement d'incidents, exclusions, formations internes, plus grande interaction avec la police municipale, l'apaisement tient à de multiples facteurs.

Lecture publique

Incivilités, violences... comment apaiser les bibliothèques



Circulez, il n'y a plus rien à voir. En pleine crise sanitaire, alors que les équipements tentent de maintenir tant bien que mal le lien social malgré un fonctionnement dégradé, de nombreuses médiathèques préfèrent botter en touche lorsqu'on les interroge sur des incivilités ou des violences particulières, notamment à l'encontre de leur personnel. « Un

éventuel témoignage ne serait pas significatif dans ce contexte », indique un responsable de la lecture publique dans le Val-d'Oise.

Covid-19 ou non, le sujet embarrasse souvent les agents, leur direction et leur tutelle. « Chacun peut avoir une perception différente de la violence et son propre seuil de tolérance, relève Amaël Dumoulin, la directrice des bibliothèques de Dunkerque [86900 hab., Nord]. La situation la plus fréquente est un usager mécontent d'un service ou qui n'a pas compris les règles en usage dans le lieu. Le mécontentement devient une incivilité lorsqu'il prend une forme agressive, avec des insultes par exemple. » A l'intérieur de son réseau, ce sont surtout des « conflits d'usage » entre les publics, notamment des groupes d'adolescents, qui sont survenus avec l'importante fréquentation de la médiathèque principale dès son inaugu-

ration, au printemps 2019. En moyenne, un peu plus de 1400 personnes par jour, avec des pointes à plus de 2000, pour une bibliothèque dimensionnée pour accueillir quasiment deux fois moins de monde.

Avec des mots ou des comportements parfois difficiles à caser dans une seule catégorie générique des

incivilités, même les termes employés pour décrire des situations traduisent déjà cette gêne à s'y préparer et à estimer ce qui se passe. « Il y avait des confusions entre des jeunes qu'on pouvait qualifier de bruyants, incivils ou violents », raconte la directrice, d'où l'organisation, par la suite, de temps de formation conjoints entre les agents avec la mission « jeunesse » de la ville ou des policiers municipaux.



AVANTAGE

Interroger des pratiques professionnelles à l'aune des incivilités et violences conduit souvent à une remise à plat des codes, rôles et procédures internes.



INCONVÉNIENT

La prise en charge collective de tensions, plus ou moins larvées, se heurte à un manque de soutien en interne et en externe.

PERSONNES ERRANTES

Comme dans d'autres collectivités, le fait d'échanger entre collègues permet, dans un premier temps, de mieux appréhender les situations

conflictuelles auxquelles ils sont confrontés, leur évolution et les publics en question. Là encore, la typologie n'est pas partout identique, mais les groupes de jeunes et les personnes errantes, en grande précarité



Comment instaurer ou retrouver un climat paisible en bibliothèque? Les professionnels s'y emploient, parfois non sans mal.

X.TESTELIN/DIVERGENCE

sociale et/ou en difficulté psychologique, font partie des cas les plus fréquents. Hormis les exclusions qui restent assez rares, cette donne complique en soi le champ de réponses à apporter. A la médiathèque de Guebwiller (11000 hab., Haut-Rhin), le lycée situé à proximité drainait une foule statique de jeunes un brin provocateurs devant l'entrée. «Des lecteurs nous disaient qu'ils étaient embêtés. On a aussi fini par enlever le distributeur de café à l'intérieur», témoigne Françoise Holterbach, agente d'accueil. Avec le temps et quelques réunions entre la direction et le lycée, leur présence s'est nettement réduite.

Certains équipements ont mis en place des procédures internes de signalement, dont les informations sont ensuite remontées à la hiérarchie, ou a minima des post-it ou des cahiers tournant dans les équipes pour documenter les incidents et évaluer leur récurrence. Parce que certains usagers ne sont pas toujours inscrits, «le plus difficile est de retrouver l'identité des personnes» à défaut de la reconnaissance visuelle, note Esther de Climmer, directrice de la médiathèque de Roubaix (98100 hab., Nord), où deux médiateurs ont été recrutés après plusieurs départs d'agents et une journée de grève. A minima, cela fournit un appui à la discussion et à la négociation avec l'encadrement et la tutelle. Parce qu'elles sont perçues comme moins exposées aux incivilités que d'autres structures, les bibliothèques peinent souvent à se faire entendre.

«Il y a un malaise qui s'installe dès que la bibliothèque est pensée et présentée comme un espace idéal et paisible pour des usagers types qui viendraient pour les ressources documentaires», pointe Héléne Huszti, conservatrice qui a soutenu un mémoire à l'Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques sur les «exclusions d'usagers versus bibliothèque inclusive». Pourtant, dans des lieux culturels qui ont élargi leur rôle social, les bibliothécaires se retrouvent à arbitrer entre des attentes qui s'avèrent parfois difficilement conciliables et contrôlables comme le désordre, le bruit, l'accès facilité à des ordinateurs en libre accès, à un lieu chauffé ou aux toilettes, etc.

BAGARRES ET DÉGRADATIONS

Autre difficulté: la gradation des sanctions quand le rappel des règles est insuffisant. «Il faut aussi que les agents se sentent à l'aise avec la procédure lorsqu'elle existe», complète Héléne Certain, responsable de l'accueil aux Champs libres, à Rennes. «C'est souvent plus facile avec les jeunes qu'avec les adultes», ajoute-t-elle. Parmi les premières causes de litiges avec les agents, un assouplissement du règlement intérieur sur les documents abîmés et perdus a aussi engendré une baisse des réclamations virulentes.

Car, avec des pics d'absentéisme ou de renfort d'intérimaires pour épauler les personnels, ●●●

● ○ ○ cela a des conséquences immédiates sur le fonctionnement et la cohésion d'équipe. Plusieurs réactions se dégagent: certains font face en sous-estimant ou en évitant le sujet, d'autres se voient reprocher d'exagérer. A Paris (2,18 millions d'hab.), depuis quelques années, des personnels de plusieurs bibliothèques témoignent ainsi tant d'une impuissance que d'une tension et d'une violence montées d'un cran dans leurs équipements, allant de deals près de l'entrée à des bagarres et des dégradations.

A la suite de l'exercice de leur droit de retrait par des agents, des vigiles et des médiateurs ont parfois été recrutés, des patrouilles programmées ou des dispositifs de vidéosurveillance installés. Peu disert sur un «sujet marginal rapporté à l'ampleur de la fréquentation des bibliothèques municipales», la mairie renvoie, par écrit, à la centaine de formations annuelles qui incluent la gestion d'incivilités. Toutefois, elle ne détaille pas le nombre de signalements d'incidents qui sont remontés à travers une plateforme en ligne, Espri. «Ça fait des statistiques, mais elles ne sont pas systématiquement remplies et ça ne dit rien sur les moyens mis en œuvre ensuite», se désole Bertrand Pieri, élu du personnel (syndicat Pacs) à la direction des affaires culturelles.

PRÉVENTION DES DROGUES

D'où le besoin, par exemple, à la médiathèque centrale de Bourges (64.700 hab., Cher), de formaliser une posture commune et des ressources à mobiliser après avoir été confrontés pendant plusieurs années à un afflux de personnes en journée en provenance d'un foyer de sans-abri et d'un hôpital psychiatrique de jour. «Quand des usagers nous ont dit qu'ils ne laisseraient plus leurs enfants venir seuls à la bibliothèque, cela a été une alerte», détaille la directrice, Colette Puynege-Batard. Hormis des interventions plus fréquentes de la police municipale, plusieurs groupes de travail ont été institués pour notamment rédiger un guide des incivilités et organiser des rencontres plus récurrentes, avec des maraudes et des professionnels de la prévention des drogues.

Mais si les sessions de formations de plus en plus nombreuses sur l'accueil des usagers incluent souvent un volet sur la régulation de conflits, il n'y a pas de recette clé en main dispensée par le CNFPT, les centres régionaux de formation des bibliothèques ou les bibliothèques départementales. ● Judith Chetrit

Un vigile à l'entrée?

Si la présence d'un vigile peut rassurer certains agents, encore faut-il cadrer son intervention auprès des usagers et la coordination avec le reste de l'équipe. Certains équipements préfèrent y faire appel durant des créneaux horaires précis en cas de débordements anticipés ou de jauge à respecter.

Choisy-le-Roi (Val-de-Marne) 46 200 hab.

Du droit de retrait à la signature d'une charte avec les jeunes



Devant la médiathèque Aragon, la violence a succédé aux incivilités en 2019, nécessitant l'intervention d'une psychologue pour une recherche-intervention.

Capter des adolescents? Beaucoup d'équipements voient encore ce public, réputé volatil, comme un défi dans leur accueil et envisagent même parfois l'aménagement d'un espace dédié. Alors, lorsque la médiathèque Aragon de Choisy-le-Roi, inaugurée dans un nouveau quartier en 2013, réussit ce pari dans une ville où plus d'un quart de la population a moins de 20 ans, les équipes commencent par s'en féliciter. Avant de déchanter quelques années plus tard: construite sur pilotis, la large place de l'entrée et l'accès au wifi est propice aux attroupements qui font régulièrement intervenir des agents en renfort. A partir de 2017, les incivilités laissent place à des violences et, en 2019, «nous avons perdu le contrôle de la situation», résume Raphaële Gilbert, l'ancienne directrice de la médiathèque, qui décrit des agressions de publics, des menaces envers les agents et même une présence de chiens d'attaque ou l'installation de chaises pliantes.

Après un droit de retrait exercé durant cinq semaines, la réouverture progressive les mercredis et samedis après-midi bénéficie des enseignements tirés d'une recherche-intervention entamée un an plus tôt et conduite par la psychologue Joëlle Bordet, qui décrypte avec eux les fonctions du lieu et la logique de «domination territoriale». Parmi les changements introduits figurent une redéfinition des partenariats, désormais conventionnés, de la médiathèque comme avec le service «jeunesse», des sports ou les centres sociaux qui ne sont plus vus comme «des pompiers à mobiliser» en cas d'incident, une plus importante présentation des activités et des services, le recrutement d'un conciliateur et la signature d'une charte par plus de 1.200 jeunes de 10 à 18 ans.

Contact

Médiathèque Aragon, 01.75.37.60.70.