



LIBRE COURS

Actualité de la recherche sur le livre et la lecture des enfants et des jeunes

LA VIOLENCE EN BIBLIOTHÈQUE QUELQUES ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION

PAR SANDRA JARRY

Sandra Jarry

Elève-conservateur territorial à l'ENSSIB, Sandra Jarry a consacré son mémoire de fin d'études aux violences en bibliothèques. C'était également le thème de son intervention lors de la journée d'étude « Bibliothèque, cité et territoire, comment s'approprier ? » organisée par la Petite bibliothèque ronde le 22 janvier 2015 à Paris.

↵

© Petite Bibliothèque Ronde (Salle de l'Heure du conte) - vandalisme de mars 2014.

↵

© Petite Bibliothèque Ronde (Décontamination des collections de la Petite Bibliothèque Ronde) - vandalisme de mars 2014.

Un livre abîmé, des éclats de voix qui perturbent le silence rituel de la bibliothèque, un lecteur qui s'énerve parce que personne ne comprend ce qu'il demande, un lieu public soudain sac-cagé... La violence franchit parfois les portes de la bibliothèque et il serait irréaliste de penser qu'un lieu ouvert sur le monde soit à l'abri de ses soucis. À partir d'un travail d'enquête, Sandra Jarry a tenté de comprendre ce que cache de mot de « violence » quand il rencontre celui de « bibliothèque », de diagnostiquer des causes et d'inventorier les solutions. Entendue lors d'une journée d'étude¹, elle a accepté d'en faire un article pour *La Revue des livres pour les enfants*.

Des enquêtes menées dans plusieurs pays européens mettent en évidence le nombre de travailleurs affectés par les problèmes de violence au travail, notamment dans le secteur des services¹. Les bibliothèques, en tant qu'espaces publics librement accessibles, sont concernées par les usages conflictuels. Elles ont par ailleurs été impactées, au même titre que les autres services publics, par les évolutions de ces dernières décennies : modernisation de l'accueil, attention plus grande portée à l'utilisateur... Le sociologue Denis Merklen, dans un ouvrage paru en 2013, *Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques ?*, constatait l'emploi fré-

quent du terme « violence » dans les conversations qu'il avait avec les bibliothécaires². En janvier 2014, l'agression de trois agents à la bibliothèque Louise Michel (xx^e arrondissement de Paris) conduisait à la fermeture de l'établissement pendant plusieurs jours³. La violence en bibliothèque revêt différents aspects qui ne seront pas tous examinés ici. Nous nous pencherons sur la question de la violence et des incivilités des usagers envers les personnels et entre usagers et plus particulièrement sur la question du public jeune. Ce public est loin d'être le seul protagoniste des violences. Néanmoins le thème central de cette revue invite à se focaliser sur cette question en l'intégrant dans des considérations plus larges : quelle est cette violence qui s'exerce en bibliothèque ? Quelles en sont ses causes ? Quelles solutions sont mises en œuvre par les établissements et par les collectivités ?

Les informations servant de base à mon mémoire d'étude et à cet article qui en est issu ont été recueillies par un questionnaire puis complétées par des entretiens et par la littérature existant sur le sujet. Aucune définition du terme « violence » n'a été proposée lors de la diffusion du questionnaire. Il s'agissait plutôt d'accorder une place centrale aux ressentis et à l'expérience des agents et d'étudier ce que ces derniers mettaient sous le terme de violence. Il est donc nécessaire de signaler que les fait rapportés par les répondants leur font violence et ne sauraient être considérés comme universellement violents. Le questionnaire a d'abord permis de dresser un état des lieux de la violence en bibliothèque et notamment d'en dégager une typologie. La violence qui s'y exerce est essentiellement verbale (insultes, menaces...) et plus rarement physique. Elle est dirigée contre les personnels mais opère également entre usagers à l'occasion de problèmes de cohabitation dans les espaces : « Hier un usager en a frappé un autre, un monsieur âgé, car ce dernier le bousculait pour atteindre le quotidien local et lui piquer sous le nez, l'usager n'a pas apprécié la méthode, l'a traité en parlant fort de connard et lui a tapé sur la tête avec le-dit journal »⁴. En outre, les vols et les dégradations sont régulièrement évoqués et couvrent un large spectre allant du chewing-gum collé sur la table aux jets de pierre contre le bâtiment.

Les jeunes (des personnes dont l'âge est estimé entre 10 et 20 ans par les questionnés) sont quelques-uns des protagonistes de cette violence mais, il faut le souligner, n'en ont pas le monopole. Les problèmes rencontrés avec ce public se constatent quels que soient la taille et le profil de la collectivité et pas uniquement dans les banlieues des villes et les zones urbaines dites sensibles. Les répondants signalent également que les problèmes sont généralement le fait de groupes et non d'adolescents isolés. La présence de ce public fait violence aux professionnels car elle est souvent associée au désordre et au bruit. La plupart du temps ce sont des bagarres ou des comportements incivils qui surviennent, manière pour les jeunes, selon Pierre A. Vidal-Naquet, de s'affirmer⁵. Du reste, ce public entre souvent en conflit avec les autres usagers : « En 2014, lors de révisions du bac : un usager habitué, retraité (il vient quotidiennement), est confronté à des lycéens venant réviser et n'ayant pas forcément les mêmes notions de travail en groupe que lui. Très vite, ce retraité demande le calme sur un ton que certains n'acceptent pas : la confrontation est immédiatement définissable entre public âgé versus public jeune, public français et jeunes issus de l'immigration »⁶.

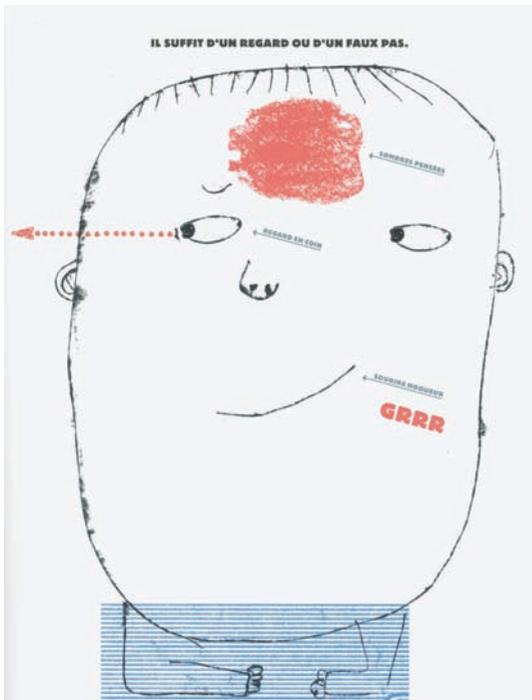
Les causes avancées pour expliquer les phénomènes de violence relèvent d'un certain fatalisme : la violence proviendrait de l'extérieur des organisations qui n'en seraient que le réceptacle et leurs agents, les victimes impuissantes⁷. Il est vrai que les violences au travail s'inscrivent pour partie dans une évolution d'ensemble : celle d'une société productrice de violences sociales, économiques et urbaines qui viennent innover, indirectement ou non, le milieu professionnel. Nous serions par ailleurs pris dans ce que Norbert Elias aurait appelé une crise de « dé-civilisation », c'est-à-dire « une régression dans la capacité des individus à intérioriser leurs émotions, à maîtriser leurs expressions corporelles, à contrôler leurs pulsions »⁸. La bibliothèque est au carrefour de ces problématiques. Dans les banlieues et zones urbaines dites sensibles les problématiques de violence présentent des spécificités étudiées à l'échelle de Plaine Commune dans *Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques ? Les*



↑
Lelong : *Carmen Cru. 3 : Vie & Mœurs*,
Audie, 1985 (Fluide glacial).

↘
Dessin original de Gilles Bachelet.

↓
Serge Bloch : *Le Grand livre de la
bagarre*, Sarbacane.





←↓→

Panique à la bibliothèque, ill. Tony Ross, Gallimard Jeunesse.



↘

Le Grand livre contre toutes les violences, ill. Bruno Heitz, Rue du monde, 2003.



phénomènes de violence y sont bien souvent liés au public jeune voire très jeune. Denis Merklen le constatait, les « jeunes » n'apparaissent dans le discours [des bibliothécaires] qu'au moment de l'évocation des violences, à la fois dans la bibliothèque et à l'échelle du quartier. Les explications concernant la violence des jeunes recourent en partie les explications précédemment citées. Les personnes interrogées exerçant dans ce type de structure font bien souvent référence à la situation sociale et économique du quartier dans lequel est implantée la bibliothèque pour expliquer les incidents. « Si les jeunes sont violents, c'est d'abord parce que l'environnement dans lequel ils évoluent l'est aussi »⁹. La violence, affirment certains répondants, serait également due à une perte d'autorité parentale¹⁰. Pour certains professionnels cette perte d'autorité serait « liée à l'origine ethno-culturelle des parents, au chômage et à la pauvreté, qui minent l'estime sociale des adultes »¹¹ renvoyant aux causes sociétales exposées précédemment. D'autres questionnés signalent également le désœuvrement et l'ennui des jeunes dont certains sont déscolarisés : « C'est une peu une génération "no future" »¹². Pour d'autres répondants, les conflits avec les jeunes s'inscrivent plus prosaïquement dans le cadre des rapports inter-générationnels (« les anciens oublient qu'ils ont été jeunes »)¹³. Les jeunes critiquent l'autorité, la défient, l'ignorent. Par ailleurs, Denis Merklen signale l'absence, également constatée lors de mon travail, de mention des violences domestiques qui « poussent les jeunes à investir l'espace public »¹⁴. Un répondant signale enfin la promiscuité dans laquelle vivent certains adolescents qui : « traînent dehors ou à la bibliothèque car chez eux il n'y a pas assez d'espace d'intimité. Souvent ils partagent leur chambre avec des frères et sœurs »¹⁵. L'ensemble des facteurs d'explications ne relève toutefois pas uniquement d'un contexte extérieur et il est nécessaire, lorsque l'on est confronté à des incidents, d'interroger le rôle de la bibliothèque et des bibliothécaires dans le déclenchement des violences.

Les services publics ont fait l'objet d'analyses montrant comment ils peuvent, eux aussi, émettre de la violence. Ainsi, le manque de moyens humains, les coupes budgétaires que connaissent cer-

tains services publics et auxquels les bibliothèques n'échappent pas prédisposeraient « les travailleurs à créer eux-mêmes un climat d'agressivité avec le public »¹⁶. L'importation de méthodes issues du privé (contractualisation, économies d'échelle, « orientation client ») dans les services publics aurait par ailleurs engendré des difficultés en matière d'organisation du travail, de communication et de rapport à l'utilisateur. En ce qui concerne la bibliothèque en tant qu'institution culturelle, les services et les collections sont assez peu interrogés par les répondants alors même qu'il existe « un décalage fréquent entre les choix de collection des professionnels s'adressant à un utilisateur abstrait [ou idéal ?] et les demandes réelles des catégories populaires qui n'y retrouvent guère leurs références familières »¹⁷. Enfin, on ne saurait non plus laisser de côté l'analyse du rôle des agents dans le déclenchement des violences et des incivilités. Le métier de bibliothécaire évolue (numérique, médiation, place des collections...), autant que les besoins des publics. Les agents voient également apparaître dans leur travail une dimension civile distincte des autres dimensions et qui s'en autonomise : celle qui consiste à accueillir et à composer avec la diversité des usagers et des usages. Ces évolutions se couplent à une exigence de polyvalence accrue des agents. Certains ont les ressources nécessaires pour y faire face, tandis que pour d'autres, la difficulté à concilier toutes les dimensions de leur travail est susceptible d'engendrer des tensions avec les usagers¹⁸.

Si beaucoup de ces incidents sont peu spectaculaires ils n'en constituent pas moins, et en raison de leur caractère répétitif, une pression insidieuse sur les agents. La violence est aujourd'hui inscrite dans les textes comme un risque psychosocial dans le travail, au même titre que le harcèlement et le stress¹⁹. Il est donc essentiel que ces problèmes soient pris au sérieux par les établissements et plus largement par les collectivités. En matière de solutions mises en place par les établissements, deux tendances s'affrontent : une tendance sécuritaire (exclusion des usagers, appel aux forces de l'ordre, pose de caméras) contre des actions préférant la médiation (embauche de médiateurs). Si la médiation semble souvent porter

ses fruits, le recours au sécuritaire s'avère parfois nécessaire. Il convient toutefois d'y prendre garde. La sous-traitance, à des spécialistes de l'ordre, de la composante civile des métiers enclencherait, selon l'économiste du travail Francis Ginsbourger, une « dérive sécuritaire » qui se nourrirait d'elle-même²⁰. La meilleure solution en matière de prévention passe donc par la formalisation d'une politique d'accueil qui prête attention aussi bien à la question des espaces qu'à celle des ressources humaines. La question du recrutement est peu abordée dans la littérature sur le sujet bien qu'elle soit primordiale. Des répondants appellent à une diversification des profils avec un accent mis, lors des recrutements, sur les qualités relationnelles et humaines des candidats. Dans les quartiers sensibles l'embauche de quelqu'un qui en est issu peut contribuer à apaiser la situation. La formation est également un levier important d'action. Des études ont montré, dans le cadre scolaire, que les enseignants formés rencontraient deux fois moins de problème que ceux n'ayant suivi aucune formation en matière de connaissance du public ou de gestion de conflit²¹. Si ces solutions restent assez classiques, certains répondants en appellent à des solutions plus ambitieuses passant par la présence des agents à l'extérieur des murs de la bibliothèque mais également par la participation des usagers qui, jusqu'à présent, se font rendre un service qu'ils n'ont pas contribué à définir et qu'ils tendent à subir. Dans la mise en place de ces solutions, le rôle de la collectivité est primordial. Beaucoup de répondants déplorent pourtant le faible investissement de la collectivité en la matière. Est-ce un ressenti ou une réalité ? Difficile à dire. Le décompte des événements considérés comme violents est encore largement laissé à l'appréciation de chaque établissement, il est donc possible que les mairies ou les tutelles soient peu alertées sur les questions qui nous occupent ici.

Par ailleurs, il est également possible qu'elles agissent sans que les agents en soient informés ou connaissent les procédures et/ou personnes auxquelles il est possible de faire appel en cas de difficultés. Enfin, il existe encore de fortes disparités entre collectivités en matière de prévention des RPS (Risques psycho-sociaux).

Par-delà la souffrance qui peut être provoquée par ces incidents, il est néanmoins nécessaire de considérer cette violence comme « constructive », et d'en faire un moteur d'action : « lorsqu'un espace institutionnel est conçu comme non conflictuel, lorsqu'il exclut la contestation et l'opposition aux normes, il cesse d'être un espace public, car l'espace public est nécessairement conflictuel et la contestation des normes est consubstantielle à son existence »²².

« Il faut également mettre en avant le fait qu'au-delà de la violence qui peut se présenter, nous avons une grande proximité avec notre public : il y a beaucoup de complicités et de retours directs sur le service que nous rendons aux usagers. Le fait est que la violence prend beaucoup plus de place qu'elle ne devrait avoir dans la relation que nous avons avec l'ensemble des usagers car la qualité de notre métier est de nous rendre compte, par le retour direct des usagers, que nous rendons service tout simplement »²³.

Enfin, ces problématiques ne doivent également pas faire oublier que ce sont ces mêmes contacts avec les publics qui font la qualité et le suc de nos métiers : « heureusement nous avons aussi de beaux moments d'échanges et de partage... ouf »²⁴. ●

1. Sarah Moreau, Sandrine Guyot : « Quand travailler expose à un risque d'agression : des incivilités aux violences physiques ». Note scientifique et technique de l'INRS, n°288, octobre 2010. Disponible sur le web : <<http://www.inrs.fr/accueil/recherche/etudes-publications-communications/doc/publication.html?refINRS=NOETUDE/P2010-136/NS%20288>> [consulté le 2 mars 2015].
2. Denis Merklen : *Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques?* Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2013, p. 204.
3. Bruno Texier : « Trois bibliothécaires parisiens agressés par un usager ». In : Site Archimag [en ligne]. (30 janvier 2014). Disponible sur le web : <<http://www.archimag.com/article/trois-biblioth%C3%A9caires-parisiens-agress%C3%A9s-par-usager>> [consulté le 2 mars 2015].
4. Réponse n°53 au questionnaire diffusé sur <https://www.sondageecho.com/Echo/Gestions/Questionnaire.aspx>
5. *Médiations et incivilités*, Lyon : CERPE, 1998, répertorié dans le Guichet du savoir. Incivilités. In : Le Guichet du Savoir. [en ligne]. 22 juillet 2005. Disponible sur le web : <<http://www.guichetdusavoir.org/viewtopic.php?t=9590>> [consulté le 2 mars 2015].
6. Réponse n° 24 au questionnaire.
7. Francis Ginsbourger : *Des services publics face aux violences : concevoir des organisations source de civilité*. Lyon : ANACT, 2008, p. 13.
8. Claude Habib (dir.), Philippe Raynaud (dir.) : *Malaise dans la civilité?* Paris : Perrin, 2012, p. 27.
9. Marie-Noëlle George : « Comment gérer la violence », *Bibliothèque(s)*, n°5/6, décembre 2002, p. 50-51.
10. Réponse n°36, 37 à 38 au questionnaire.
11. Denis Merklen. Op. cit., p. 206.
12. Réponse n°59 au questionnaire .
13. Réponse n°29 au questionnaire.
14. Denis Merklen. Op. cit., p. 207.
15. Réponse n°59 au questionnaire.
16. Sarah Moreau, Sandrine Guyot. Op. cit., p. 23.
17. Claude Poissenot : *Les bibliothèques sont le lieu de socialisation des solitudes*. In : Site Apriles [en ligne]. s.d. Disponible sur le web : <http://www.apriles.net/index.php?option=com_content&task=view&id=433&Itemid=93> [consulté le 2 mars 2015].
18. Francis Ginsbourger. Op. cit., p. 113.
19. Stéphanie Schmitt : « Services publics : face à la violence ». *L'Est Républicain*, 19 décembre 2011, p. 18.
20. Francis Ginsbourger. Op. cit., p. 113.
21. Laurent Fargues : « Comment l'école gère la tension ». In : Site Acteurspublics [en ligne]. (5 juin 2010). Disponible sur le web : <<http://www.acteurspublics.com/2010/06/05/comment-l-ecole-gere-la-tension>> [consulté le 2 mars 2015].
22. Denis Merklen. Op. cit., p. 22.
23. Réponse n°32 au questionnaire.
24. Réponse n°36 au questionnaire.



→
 Le Grand livre contre toutes les violences, ill. Bruno Heitz, Rue du monde, 2003.