



Martine Burgos, Nassira Hedjerassi, Patrick Perez, Fabienne Soldini et
Philippe Vitale

Des jeunes et des bibliothèques Trois études sur la fréquentation juvénile

Éditions de la Bibliothèque publique d'information

Les relations jeunes-personnels

DOI : 10.4000/books.bibpompidou.162

Éditeur : Éditions de la Bibliothèque publique d'information

Lieu d'édition : Paris

Année d'édition : 2003

Date de mise en ligne : 21 mai 2013

Collection : Études et recherche

EAN électronique : 9782842461737



<http://books.openedition.org>

Référence électronique

BURGOS, Martine ; et al. *Les relations jeunes-personnels* In : *Des jeunes et des bibliothèques : Trois études sur la fréquentation juvénile* [en ligne]. Paris : Éditions de la Bibliothèque publique d'information, 2003 (généré le 15 mai 2023). Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/bibpompidou/162>>. ISBN : 9782842461737. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.bibpompidou.162>.

Ce document a été généré automatiquement le 15 mai 2023. Il est issu d'une numérisation par reconnaissance optique de caractères.

Les relations jeunes-personnels

Les règles administratives et comportementales

- 1 Deux sortes de règles régissent les bibliothèques municipales : des règles administratives et des règles comportementales. Les premières sont impersonnelles, inconditionnelles, instituées par un règlement émanant de la direction centrale, assorties de sanctions immédiates et sans appel et inscrites dans le règlement général des bibliothèques. Elles sont par ailleurs, pour l'essentiel, des règles qui gèrent l'interface usager -document, notamment tout ce qui concerne le prêt. Elles ont plus rarement trait à la gestion de l'humain, c'est-à-dire du comportement des usagers en salle. C'est pourquoi elles paraissent plus aisées à mettre en œuvre, même si leur application entraîne parfois des situations conflictuelles, puisqu'elles n'occasionnent pas de jugement sur la personne ou sur ses actes mais se bornent à exposer des faits matériels portant sur des objets. Quelle que soit l'attitude de l'utilisateur, les personnels sont en droit de refuser de transiger. Face au lecteur qui s'estime lésé, les personnels opposent la neutralité du règlement, le même pour tous, et s'abritent derrière un « état agentique¹ » qu'ils invoquent lorsque la situation devient malaisée.
- 2 Les règles comportementales sont en grande part des règles négatives, qui interdisent certaines conduites. Elles sont inscrites dans le règlement intérieur ou édictées par le personnel. Inscrites dans le règlement, elles concernent des actes proscrits car susceptibles d'entraîner une détérioration des documents (interdiction de boire, de manger, de fumer...).
- 3 « C'est interdit parce qu'ils touchent les livres, donc il y a des miettes qui sont dans les livres ou le chocolat ou le gras ou...On ne doit ni boire...ou alors s'ils mettent le verre sur la table ils risquent de le renverser et de tacher le livre. » (Assistant de bibliothèque, catégorie B.)
- 4 Les règles posées par le personnel s'appliquent pour l'essentiel à l'ambiance sonore afin d'éliminer tout ce qui pourrait contribuer à la parasiter : voix (paroles, cris, rires), bruits effectués par des corps en mouvements (pas, raclements de chaises...). Ces règles ont pour objectif d'atténuer les bruits émanant des usagers (les paroles sont autorisées mais à voix basse), sinon de parvenir au silence complet. Dans cette optique l'utilisation

d'objets sonores, tels les baladeurs, les téléphones cellulaires, est prohibée. Le traitement du son s'inscrit dans un règlement plus général de la gestion des corps, incluant les autres interdictions, lesquelles recouvrent la tenue corporelle, les façons de se tenir et de se déplacer dans l'espace, l'occupation physique des locaux, imposant une discipline des corps des usagers. Garantir la tranquillité des lieux, c'est défendre une conception de l'activité intellectuelle (scripturale et lectorale) au sein d'un espace public de lecture. Ce principe exige un contrôle incessant, garant de la coprésence de publics aux pratiques parfois différentes ou divergentes. De telles règles peuvent prêter toutefois à interprétation et négociation, d'où l'arbitraire de leur application, à quoi s'ajoute l'absence de tout pouvoir de sanction réglementairement défini. Leurs modalités d'énonciation supposent l'exercice d'une autorité, reconnue et efficace. Le rappel d'une règle peut donner lieu à un ensemble de conduites variées : obéissance immédiate, haussement de ton, voire insulte, accompagnée ou non de la sortie de l'espace. Cette variété de réactions témoigne de l'activité de négociation qui nécessite toujours de la part des personnels un travail symbolique de persuasion et/ou d'intimidation (par mobilisation de la présence physique des agents).

Règles et arbitraire

- 5 Les bibliothécaires s'accordent en général dans chaque établissement sur un minimum de règles à faire respecter, qui sont les mêmes d'un établissement à l'autre.
- 6 « On essaie de se mettre d'accord, ce qu'on dit, ce qu'on interdit, ce qu'on interdit pas [...]. On est toutes différentes, alors on a essayé un peu de s'aligner, de se donner des consignes : pas plus de quatre par table, de bien les prendre dès le début et tout ça. » (Assistant de bibliothèque, catégorie B.)
- 7 Cependant, qu'elles soient inscrites dans le règlement ou non, les règles comportementales supposent une activité d'interprétation de la part des individus. La gestion de l'humain qu'elles induisent fait l'objet d'adaptation, de variation et d'interprétation, ce qui aboutit à une application arbitraire du règlement. En témoignent les positions opposées de ces trois bibliothécaires, de même statut et travaillant dans le même établissement, vis-à-vis du chewing-gum.
- 8 « Quelques-unes avaient le chewing-gum dans la bouche, elles faisaient des bulles avec les chewing-gums, les bulles qui éclataient, qui faisaient du bruit. Les chewing-gums sont interdits. Alors on leur demande de jeter les chewing-gums. Si il y a pas la poubelle à côté elles vous les collent sous la table. » (Assistant de bibliothèque, catégorie B.)
- 9 « Les chewing-gums l'après-midi, c'est souvent ils les gardent à la bouche, des fois il y a deux malabars, c'est pas très élégant, mais ça, c'est leur problème. [...] Quand ils font des concerts de claquements de chewing-gums et que là c'est tellement rapide, on sait pas de qui ça vient, ils sont tous en train de mâchouiller !...J'aime pas interdire moi, donc j'ai du mal à interdire le chewing-gum, je comprends très bien qu'on puisse avoir envie d'un chewing-gum. » (Assistant de bibliothèque, catégorie B.)
- 10 « Moi je supporte pas les chewing-gums, enfin je baisse les bras parce que tout le monde a le chewing-gum, parfois moi je l'ai... » (Assistant de bibliothèque, catégorie B.)
- 11 Comme le montrent ces trois extraits d'entretiens, la règle est sujette à diverses interprétations. Or, ceci est lié, non aux individus, mais aux caractéristiques mêmes de la profession de bibliothécaire dont une bonne part de l'exercice fonctionne sur la

subjectivité des agents. En effet, la réalisation des tâches spécifiques, tel le conseil ou le renseignement, exigent l'expression de la subjectivité des personnels. Le bibliothécaire doit décrypter la demande, l'analyser, l'interpréter et l'actualiser. L'appréciation subjective de différentes variables fait partie intégrante du métier, ainsi que l'a montré Anne- Marie Bertrand² et il en va de même en matière d'appréciation des conduites. Les activités de conseils et de contrôle engagent un jugement de l'usager, une évaluation de ses pratiques et de ses compétences, ainsi qu'un pouvoir décisionnel. Le chewing-gum peut être associé ou non à l'acte de manger et suppose par là même une interprétation de la situation ainsi que de ses conséquences possibles : maladresse liée à l'âge ou malveillance présumée (« Pas de chewing-gum parce qu'on les retrouve dans les bouquins ! »), claquements qui perturbent la règle de silence, auquel cas les chewing-gums ne sont autorisés que s'ils sont mastiqués silencieusement.

- 12 Ce flou dans l'appréhension d'une situation se retrouve aussi dans l'acceptation ou le rejet du walkman, objet sonore mais aussi support culturel. Les positions opposées de trois bibliothécaires de même statut issus du même établissement en sont une bonne illustration :
- 13 « Il y en a une qui avait aussi le baladeur sur les oreilles je lui ai demandé d'arrêter son baladeur et elle m'a dit : "Mais il est doucement !" Il est peut-être doucement mais nous l'entendons ! Il y a des gens qui travaillent, je ne veux pas que...Le baladeur est interdit. »
- 14 « Le Walkman je ne veux pas entendre. C'est la condition. Je veux bien qu'ils aient un Walkman, la condition c'est que ça ne gêne pas, donc que je l'entende pas. »
- 15 « Si on le voit pas trop, qu'on l'entend pas, si ça gêne pas ! »

Compte rendu d'observation :

L'ado et les « chips » ou « faites ce que je dis mais... »

Un adolescent d'une quinzaine d'années stationne devant le rayon « ésotérisme » tout en mangeant des chips. Il semble *a priori* ne déranger personne ou, en tout cas, il paraît assez discret pour ne pas attirer l'attention des autres lecteurs. Engagée dans une discussion avec une dame qui souhaite savoir comment elle peut obtenir des photocopies alors que personne ne peut lui faire de monnaie (problème qui semble récurrent dans ces lieux), une bibliothécaire ne l'aperçoit pas tout de suite. C'est au cours de sa discussion que la bibliothécaire va repérer celui qu'elle va considérer, dès lors, comme un « déviant ». La scène est alors très rapide. La bibliothécaire se précipite en direction du jeune homme et lui annonce d'une voix ferme : « Mais, vous ne savez pas que c'est interdit de manger dans une bibliothèque ? » Surpris, l'adolescent ne répond pas. Autour d'eux, chacun reprend le cours de ses affaires. Mais dix minutes après la première réprimande, une autre altercation a lieu. L'adolescent, qui s'est depuis séparé de son paquet de chips, aperçoit cette fois, dans la même salle, la même responsable en train de manger un croissant derrière son bureau. D'une attitude jusque-là extrêmement calme, à la limite amorphe, ce jeune homme va instantanément passer aux insultes en demandant, notamment, ce qui donne le droit de manger à la bibliothécaire alors qu'elle vient de lui interdire de faire la même chose cinq minutes auparavant. Surprise, celle-ci répond que « c'est différent », qu'« elle ne peut faire autrement car elle est sur son lieu de travail ». Réponse qui ne satisfera pas le jeune adolescent. Les personnes présentes lors de cette altercation n'ont pas eu l'air de

saisir ce qui était en train de se dérouler. Du côté du personnel, personne n'est intervenu en faveur de l'une ou de l'autre partie. Il faut dire que rien n'incitait à le faire. Face à une telle situation, où la légitimité de l'ordre est mise en défaut, il paraît difficile d'envisager une justification rationnelle. C'est plutôt une « sortie de secours » qui a évité à la bibliothécaire de « perdre la face », l'amenant à quitter la salle. L'adolescent s'est retrouvé seul face au bureau. Il s'est retiré de la salle en prononçant un « fait chier ! » significatif. Une personne se trouvant près de moi m'interrogera quelques minutes après son départ : « Mais qu'est-ce qu'il avait ce jeune ? »

Auto-exemplarité et morale de la conviction

- 16 « Le chewing-gum, parfois moi je l'ai... » La tolérance envers la transgression de la règle est d'autant plus grande que les bibliothécaires la contournent eux-mêmes : on tolère pour autrui ce que l'on s'accorde, y compris pour des règles administratives.
- 17 « Si les gens ont du retard sur les livres, c'est qu'ils ont de bonnes raisons, ils le font pas exprès de rendre un livre en retard aussi ! [...] Je ne veux pas défendre la veuve et l'orphelin, mais moi-même j'ai souvent des retards sur les livres que j'emprunte donc et je reçois aussi des rappels ! Ça, ça se comprend... Dieu sait que je suis bien placé pour les ramener. » (Employé de bibliothèque, CES.) L'application des règles dépend aussi d'une morale de la conviction, c'est-à-dire une croyance en la légitimité de la règle³, tant du point de vue des usagers que de celui du personnel, l'adhésion à une représentation dominante des usages du lieu et une hiérarchie des conduites exigible des individus à l'aune de laquelle on ne transige plus. Pratiquer de manière uniforme et systématique le rappel des règles, quelles que soient les personnes, c'est anticiper les litiges entre personnels et usagers, voire même éviter les conflits d'interprétation au sein des membres de l'équipe de travail.

Le contrôle de la coprésence des publics

- 18 Le degré de fréquentation de l'espace et la mixité sociale des publics et des usages constituent les facteurs les plus discriminants en matière de rappel des règles qui fait l'objet d'un ajustement selon la situation. La tolérance est plus grande lorsque les conduites transgressives ne sont pas ostentatoires, et plus particulièrement lorsqu'elles se déroulent alors que l'établissement est peu fréquenté. Dans ce cas de figure, celui-ci ne court pas le risque de voir son image mise en péril.
- 19 « Hier, de une heure à deux heures, il y avait pas trop de monde. Il y avait un petit groupe qui était attablé, ils étaient peut-être six alors que généralement on leur dit de se mettre à quatre maximum ! Ben là, on les a laissés. On était avec une collègue, elles étaient toutes seules, elles étaient six, elles étaient attablées, mais elles parlaient entre elles, ça va, elles chahutaient un peu fort mais... On les avait laissé parler un peu plus fort que d'habitude parce qu'il y avait moins de monde, elles l'ont compris. On leur a dit, on leur a expliqué que quand il y avait trop de monde qu'elles parlent un peu moins fort, voilà. Parce qu'il faut aussi leur dire parce que si on leur laisse aussi le droit à un moment de s'exprimer un peu plus fortement et une heure après on va leur dire non si on leur expliquait pas, elles vont rien comprendre aussi. » (Employé de bibliothèque, catégorie C.)

- 20 Il est parfois plus économique de faire semblant de ne rien voir, de tolérer, plutôt que de s'engager dans une négociation. La transgression est tolérée si elle est discrète, c'est-à-dire lorsqu'il est possible de ne pas l'avoir vue ou entendue, de détourner le regard. Ainsi, à propos de l'écoute des walkmans : « Si on le voit pas trop, qu'on l'entend pas, si ça gêne pas ! » (Assistant de bibliothèque, catégorie B.)
- 21 L'explication de la tolérance face à la transgression est indispensable pour éviter les conflits et réduire ce que cette tolérance a d'arbitraire. Il s'agit de montrer que la tolérance est liée à la situation (espace vide ou fréquenté) et non aux usagers, qu'il y a, en quelque sorte, impersonnalisation de l'arbitraire, faute de quoi l'arbitraire est perçu comme une stigmatisation et les usagers demandent alors réparation ou négocient une dérogation.
- 22 « Ou alors on peut leur dire : là il y a personne alors on vous laisse à cinq autour de la table, vous chahutez mais quand il y a la classe qui arrive il faudra s'arrêter. Mais c'est vrai qu'on est plusieurs, on a chacune nos méthodes et nos... » (Assistant de bibliothèque, catégorie B.)

L'énonciation des règles

- 23 La manière dont est rappelée la règle influe sur les réactions des jeunes, et peut déboucher sur un conflit qui aurait pu être évité.
- 24 « Je pense que ça vient de la façon dont on les aborde. C'est sûr que si on les aborde avec agressivité, ils vont répondre avec agressivité. Alors que si c'est des jeunes je plaisante avec eux, les gens un peu plus âgés je leur dis carrément. Mais c'est jamais sur le ton du gendarme, jamais. Je pense que ce serait mal perçu. Donc en leur expliquant qu'il faut parler doucement parce qu'il y a des gens qui étudient, des gens qui veulent lire dans le calme, ça s'est toujours bien passé. » (Employé de bibliothèque, catégorie C.)
- 25 Il existe deux façons d'énoncer le règlement. Tout d'abord, une explication causale en terme d'incidence matérielle, qui ancre l'interdiction dans une réalité, où l'acte interdit peut avoir des conséquences (sur l'hygiène, les autres usagers, etc.). Le principe de causalité invoqué réduit l'arbitraire de l'application de la règle et l'injustice qui lui est liée, la causalité invoquée étant externe à l'individu.
- 26 « J'allais les voir à leur table, en leur disant : "On est dans une bibliothèque, il faut essayer de parler un peu plus doucement parce qu'il y a des gens qui étudient et ça fait un brouhaha qui est assez désagréable quand on veut lire, donc essayez de parler un peu plus doucement", s'il vous plaît, bien entendu. Ça s'arrêtait là, généralement les gens comprenaient très bien et donc j'ai jamais eu de problème avec les lecteurs. » (Employé de bibliothèque, catégorie C.)
- 27 En revanche, l'explication tautologique constitue sa propre justification. Le lieu justifie la règle qui est expliquée par le lieu. L'espace définit des comportements, qui sont une évidence que les usagers doivent connaître, l'énonciateur supposant une représentation commune et unique du lieu et de ses usages.
- 28 « Des fois ils oublient qu'on est dans une bibliothèque publique, on laisse le portable allumé. On est dans un lieu public, une bibliothèque, on éteint son portable. Les gens alors, certains le prennent mal. Des gens le prenaient mal quand on disait d'éteindre le portable, et puis le portable est interdit à la bibliothèque. » (Assistant bibliothèque, catégorie B.)

- 29 « Donc il y avait deux filles assises sur les jambes de deux jeunes. [Q : Deux garçons ?] Oui, oui. Donc je leur ai dit que c'était interdit et qu'il fallait qu'ils aient une tenue correcte, qu'on était en bibliothèque et qu'on était là pour travailler pour lire pour... Voilà, mais qu'elles aient une tenue plus correcte, hein ! » (Assistant de bibliothèque, catégorie B.)
- 30 Le raisonnement tautologique, où l'espace est sa propre justification et l'interdiction sa propre finalité, apparaît plus arbitraire et génère davantage de conflits et de tensions.
- 31 « Si c'est une vulgarité, ben je dis : "Tu es à la bibliothèque ici, surveille ton vocabulaire !" Mais quand ils parlent j'essaie de pas me mêler de... Il y en a un qui m'a appelé : "Oh madame !" Je sais pas s'il avait dit "con" ou "putain" : "Oh madame, on est à Marseille ici ! On a le droit de parler !" » (Assistant de bibliothèque, catégorie B.)
- 32 Dans cet exemple, on voit se manifester les compétences langagières de l'adolescent, qui annulent l'explication tautologique de l'interdiction justifiée par le lieu (« Tu es à la bibliothèque ici, surveille ton vocabulaire ! ») en la contrant par une autre explication tautologique justifiant son langage par la référence à un autre lieu (« Oh madame, on est à Marseille ici ! On a le droit de parler ! »), la ville qui englobe le premier, rappelant ainsi que la bibliothèque est incluse dans un espace urbain, affirmant la prédominance de la culture urbaine et locale sur celle de l'espace restreint de la salle de lecture.
- 33 En fait, le rappel à l'ordre donne lieu à des conduites diverses de la part des collégiens.

Réactions face au rappel de la règle

- 34 À partir du moment où la loyauté envers l'institution, c'est-à-dire le respect de l'interdit, est une préoccupation partagée, alors le rappel à l'ordre ne donne lieu à aucun litige. L'individu ou le groupe obtempèrent en se conformant durablement à la prescription, ce d'autant plus qu'ils associent le fonctionnement d'une bibliothèque à un espace scolaire, dans lequel le bibliothécaire fait office de documentaliste et le gardien de surveillant. Ce type de conduite s'observe chez les collégiens qui utilisent le lieu en tant qu'espace de ressources documentaires.
- 35 Les publics qui cumulent un usage du livre et du lieu présentent différents types de conduites faites d'un rapport distant avec l'autorité. La « loyauté temporaire » voit le groupe souscrire à l'interdit tout en omettant de le respecter durablement. « Ça aime bien papoter les filles, elles aiment bien rester ensemble et papoter, c'est pour ça c'est plus dur. [Q : Même si vous leur dites chut ?] Oui, elles se calment cinq minutes et puis après elles recommencent à parler fort, je reviens, je redis chut ! » (Employé de bibliothèque, CES.)
- 36 Point de ruse mais plutôt l'adéquation volontaire quoique temporaire à une norme de conduite éphémère supplantée par celle du groupe de pairs. Grâce à une forme d'« attention oblique⁴ », les individus poursuivent leurs pratiques non conformes, manifestant une indifférence totale à l'égard de l'injonction. La « déférence négociée », pour sa part, se caractérise par la reconnaissance des injonctions associée à l'énonciation des raisons qui font que la personne ou le groupe entend y déroger, recherchant par là un statut d'exception. Dans ces trois cas, les litiges ne conduisent que rarement au conflit, car la bibliothèque demeure, pour cette population acquise à la forme scolaire, un lieu de ressources ; c'est pourquoi ces collégiens reviennent à la bibliothèque, même après en avoir été expulsés, et préfèrent éviter de se discréditer

auprès du personnel, garant des ressources culturelles et scolaires par l'aide aux devoirs.

- 37 En revanche, les jugements des bibliothécaires n'affectent guère le troisième type de public, qui utilise la bibliothèque en tant qu'espace de commodités. Davantage sensibles à l'approbation de leurs pairs, ils font preuve de conduites ayant pour objectif de « garder la face », au moyen d'une sortie ostentatoire et vociférante, inversant symboliquement le rapport de domination tout en le reconnaissant par l'action même de partir.
- 38 D'autres choisissent cependant d'imposer leur présence, en dépit des demandes réitérées de sortie ou des interdictions d'accès, refusant d'abandonner les commodités matérielles offertes ainsi que les ressources sociales liées à la mixité sociale et sexuelle.
- 39 « On leur demande de sortir : "Ça fait trois fois que je vous ai demandé de vous taire, vous n'avez pas compris, je vous avais prévenu qu'il y avait ce risque-là, donc vous pliez vos affaires vous partez." Voilà, il y a différentes réactions : soit ils râlent un petit peu mais ils obéissent ils sortent, soit ils sortent en râlant beaucoup, soit ils refusent de sortir en disant : "C'est pas moi, c'est lui...qui tu es toi... !" Enfin voilà, des choses comme ça. » (Assistant de bibliothèque, catégorie B.)

Compte rendu d'observation :

Va te faire sucer salope !

Entrent cinq collégiens qui en suivent un autre qui a confectionné une « bombe à eau », ballon gonflable rempli d'eau qu'ils se lancent dans les rues adjacentes. Ce manège agace l'ensemble des personnels, il faut dire que l'on peut suivre les traces du cheminement des adolescents sur les sols mouillés. Face à cette entrée massive et bruyante, l'une des bibliothécaires tente de s'interposer : « Oh les jeunes, vous ne rentrez pas pour faire des bombes à eau ! » « On en a rien à foutre ! », lui rétorquent-ils. La bibliothécaire réitère l'ordre, mais rien n'y fait. Elles sont maintenant deux à se rapprocher de l'entrée. L'une annonce « que la pièce sera fermée et que plus personne n'en profitera », argumentation ponctuée par un nouveau : « Rien à foutre ! » L'ambiance est tendue et une troisième bibliothécaire hésite à faire intervenir le gardien. Le groupe sort. Pendant que l'une ferme la pièce à clef, l'un des jeunes, resté au seuil de la salle, harangue la seconde qui lui demandera à nouveau de faire moins de bruit. Elle obtiendra en guise de réponse : « Va te faire sucer, salope ! » Ils repartent. L'une d'elles énonce : « Ils commencent à me fatiguer ces jeunes ! » Le ton est cependant badin malgré l'insulte et la tension que j'ai pu observer pendant l'interaction.

La sanction : forme ultime du respect de la règle

- 40 L'expulsion de la salle constitue une mesure ultime, choisie lorsque l'argumentation ou l'autorité se trouvent prises en défaut. Il en est de même pour le refus d'accès aux commodités matérielles de l'espace. Ainsi, le fait de tolérer l'usage de la bibliothèque au titre d'espace de ravitaillement en eau favorise l'accueil et le stationnement d'une fraction d'usagers exclusivement occupés à remplir des bombes à eau...La fermeture du local des toilettes devient alors un moyen de pression par défaut. Mais lorsque leur pouvoir d'expertise ou de contrôle des ressources matérielles se trouve en faillite, les

personnels des grandes bibliothèques ont la possibilité de faire intervenir d'autres catégories d'agents.

Compte rendu d'observation :

On ne jette pas un livre dans une bibliothèque.

Il est 16h30, vendredi après-midi, je m'apprête à partir, quand un livre de gros format, jeté du haut de la pièce s'écrase devant moi. Suis-je la cible ou s'agit-il d'un jet aléatoire ? Je n'en sais rien, toujours est-il que le personnel – exclusivement féminin – du service demande à un groupe de quatre collégiens, situés à l'étage, de quitter la salle. Comme ils refusent, deux d'entre elles s'approchent progressivement du groupe et réitèrent l'ordre qu'elles profèrent sur un ton de plus en plus ferme et appuyé. Les jeunes affirment qu'il ne s'agit pas d'eux, et se ravisent au moment où une bibliothécaire située au bas de la salle intervient, affirmant pouvoir identifier celui qui avait jeté le livre. Les collégiens ne bougent pas, répétant qu'ils se tiendront tranquilles. Pendant ce temps, l'une des bibliothécaires chargée de l'enregistrement des documents, qui se tient à proximité de la porte de sortie, regarde du côté du bureau du gardien, hésite plusieurs fois à l'appeler, allant vers le hall puis revenant. Face aux refus répétés des collégiens, elle se décide et va avertir le gardien. Tandis qu'ils refusent toujours de partir arrive l'un des gardiens suivi d'un médiateur. Le gardien monte rapidement les escaliers, demande aux bibliothécaires qui est le contrevenant et l'attrape fermement par le bras pour le descendre *manu militari* au risque même de tomber dans les escaliers. Le jeune est au bord des larmes et ses trois autres camarades le suivent. Le gardien finit par le lâcher à la sortie de la salle Jeunesse, et escorte du regard le groupe qui quitte tranquillement la bibliothèque pour s'installer sur les bancs situés face à l'entrée de celle-ci.

Pendant la scène, quand l'un des jeunes sera désigné par les bibliothécaires comme le fautif, une autre bibliothécaire, située en bas, démentira à mots couverts l'accusation de sorte que seuls, moi et sa collègue, pourrions l'entendre. Ce n'est pas lui, mais un autre du groupe « au tee-shirt jaune » qui a jeté le livre. Elle n'en dira pas plus, car il convient de faire front et de ne point contredire ses collègues de travail dans une telle situation. Une fois sorti de la salle, je demanderai aux collégiens les raisons d'un tel geste. À défaut de réponses et après m'être fait demander quatre cigarettes, j'obtiendrai confirmation de ce qui vient d'être dit de la part du jeune ayant le teeshirt jaune : « Monsieur, c'est moi qui l'ai fait, mais chut, il faut rien dire au gardien », nous montrant le gardien qui accompagne du regard leur sortie.

L'activité des gardiens

La délégation du « sale boulot⁵ »

- 41 Lorsque les tentatives de négociation ont échoué, et que les sanctions ne sont pas acceptées, les agents n'ont d'autre recours que l'usage de la force, avec tout l'arbitraire qui s'en suit sachant que l'enjeu demeure l'expulsion du groupe.
- 42 Démunis de tout pouvoir informel d'expertise lié à l'intégration dans la division du travail de diffusion de la culture écrite, par lequel peut s'établir une relation d'échange

avec les usagers, les gardiens ne peuvent négocier avec eux sur la base d'une aide culturelle. Pour les bibliothécaires, le surcroît de travail lié au rappel des règles se trouve compensé par la relation de service et les gratifications qu'elle autorise. Celle-ci, en effet, permet l'expression de valeurs fortes de l'identité professionnelle⁶ telle l'ouverture et le libre accès, et la reconnaissance du segment spécifique de la profession (spécialisation lecture Jeunesse et publics jeunes). Il en va différemment des gardiens, exclus de toute médiation par le livre, renvoyés au contrôle des espaces de circulation et appelés à intervenir sitôt que les ressources symboliques des bibliothécaires ont été épuisées.

- 43 Afin d'obtenir la reconnaissance de l'autorité par l'adoption de conduites de conformité, les gardiens disposent de ressources informelles limitées, intimidation ou persuasion. L'absence de légitimité légale en ce qui concerne l'usage de la force exerce une contrainte maximale sur leur activité, dans la mesure où la relation de face-à-face comprend une forte incertitude susceptible de basculer dans l'épreuve de force tant redoutée. « Je ne suis pas policier, ni même gardien de sécurité civile, je n'utilise pas la force. C'est pas mon boulot, tu te rends compte si le jeune porte plainte ! » Le travail des gardiens les conduit bien souvent à sélectionner les événements sur lesquels ils interviendront, en allant jusqu'à faire appel à la police éventuellement, selon la gravité estimée de la situation.

Les logiques de l'action

- 44 De prime abord, les interventions des gardiens semblent parfois incohérentes : un garçon frappe une fille, arguant de l'honneur familial, jeunes et gardiens faisant comme s'ils n'avaient rien vu⁷ ; le fait de jeter un livre au sein de la bibliothèque entraîne l'intervention musclée du gardien en direction d'un « faux coupable » ; certaines bagarres sont tolérées et d'autres réprimées...
- 45 En réalité les logiques d'intervention des gardiens dépendent de deux variables principales : l'exercice du travail sous le regard d'autrui et l'évaluation de la dangerosité potentielle des individus.
- 46 Réduits au contrôle des salles de circulation, couloirs et espaces extérieurs de la bibliothèque, les gardiens effectuent un travail sous faible contrainte dans la mesure où nul n'observe leurs faits et gestes. L'autonomie au travail s'avère alors maximale et les gardiens pratiquent la stratégie de minimisation des risques. Les conduites diffèrent alors selon l'estimation de la dangerosité potentielle des publics : il sera ainsi demandé de manière diplomatique à des jeunes adultes de 16-18 ans surpris à fumer dans les couloirs de sortir de la bibliothèque, quitte à ce qu'ils continuent sur le parvis, alors que les plus jeunes se verront sévèrement réprimandés pour des conduites simplement illégitimes en de tels lieux.
- 47 Le champ de contrôle et la définition concrète des situations qui nécessitent une intervention se comprend si l'on inclut dans les relations entre les gardiens et les jeunes l'image de l'utilisateur légitime de la bibliothèque : le lecteur adulte. Le travail du gardien consiste à éviter tout projectile (corps en mouvement ou objet lancé) qui pourrait menacer l'intégrité physique des usagers « légitimes ». Un regard vétéilieux est ainsi exercé sur tous les espaces de circulation – parvis situé à l'entrée utilisé comme aire de jeux, couloirs menant aux différentes salles – pouvant mettre en contact les usagers juvéniles, toujours soupçonnés d'attitudes délictueuses, avec les autres usagers.

Une rixe peut ou non conduire à l'intervention des gardiens, veillant ainsi à la dispersion des individus, selon la présence ou non des usagers légitimes de l'institution. Situé dans l'angle du parvis (là où personne ne circule), un jeu de ballon ne fera l'objet d'aucune attention spécifique, mais lorsque son centre se déplace sur l'aire empruntée par les usagers ordinaires pour entrer dans le bâtiment, le gardien interviendra pour demander aux joueurs de quitter les lieux. Les salles de travail sont des lieux de fort contrôle professionnel et l'usage physique de la force s'y manifeste avec d'autant plus de vigueur que le gardien exerce son autorité sous le regard et le jugement des bibliothécaires. Les situations de travail sous le regard d'autrui génèrent les plus fortes contraintes alliées à un usage maximal de la force. Ainsi les gardiens n'hésiteront pas à recourir à la contrainte physique lorsque les bibliothécaires font appel à eux, ce qu'ils éviteront par ailleurs.

Compte rendu d'observation :

Que fait la police ?

Dans le hall d'entrée, une jeune fille d'environ 14-15 ans, enfermée dans la salle qui fait office de point accueil, s'explique violemment avec l'un des gardiens et les deux employées chargées de l'information des usagers. Je m'approche pour en savoir plus et m'aperçois que plusieurs jeunes font de même. L'un des médiateurs, stationné dans le hall, m'interpelle et me dit n'avoir jamais vu le gardien dans cet état. Selon ses mots, « il a pété les plombs ». Il se met ensuite à discuter avec deux collégiens venus lui demander ce qui s'est passé. Je ne parviens pas bien à distinguer leurs propos, étant surtout attentif à ce qui se passe dans le « bocal » (terme par lequel les agents désignent la salle) où le ton monte. J'intercepte tout de même un fragment de leur dialogue : « Je n'ai rien fait », proteste l'un des jeunes. D'un ton calme, le médiateur lui répond : « Je sais que tu n'as rien fait, mais je vous connais tous, mais c'est une bibliothèque ici, vous jetez des pierres, vous courez en rentrant dans la bibliothèque, vous avez cassé une porte, moi aussi j'ai été jeune, je vous comprends, mais il ne faut pas déconner. » Le jeune lui rétorque que ni lui ni son copain n'ont fait quoi que ce soit. Le médiateur enchaîne : « Je sais que t'as rien fait, mais tu es avec tes copains, tes copains font les cons alors... », tandis qu'un homme lance à l'adresse des jeunes qui errent ça et là, en quête d'informations : « Oh les jeunes c'est une bibliothèque ici ! » Pendant ce temps la jeune fille profite d'un moment d'inattention du gardien pour s'enfuir. « C'est ça, la grande courageuse, n'appellez pas à la police, n'appellez pas mes parents... » lui lancent les deux employées en mimant les pleurs de l'adolescente. Le gardien sort du « bocal » et se trouve nez à nez avec le jeune collégien qui discutait précédemment avec l'employé-jeune. Il l'interpelle à propos des « bombes à eau ». Le jeune rétorque : « J'ai pas de bombe à eau, où tu as vu des bombes à eau ? » Il n'en faut pas plus pour que le gardien l'empoigne et l'enferme dans le bocal. Que se disent-ils ? Rien ne filtre, mais tout le monde est aux aguets. Le ton est déjà à « l'engueulade », quand surgissent deux policiers de la BAC (Brigade anticriminelle). Brassard orange, cheveux coupés très courts, vêtus en civil, ils entrent dans la salle et se mettent immédiatement à crier. Encore une fois il est difficile d'entendre les propos échangés, mais nous suivons la scène derrière les vitres. L'un des deux policiers joignant le geste à la parole, brandit sa matraque et hurle : « Tu veux la recevoir ? » Il décide alors de fouiller le jeune adolescent, ne trouve rien, ouvre le cartable, le vide, et saisit le carnet de correspondance. Il y

trouve matière à reproches, mauvaises notes et remarques des enseignants, et ne se prive pas de le signifier vigoureusement à l'adolescent. Alors que les jeunes commencent à se regrouper près de la salle où se déroule la scène, l'un des deux policiers sort et hurle à son tour, à plusieurs reprises : « Dégagez de là, allez lire ! » L'assemblée se recule pour mieux revenir, sitôt son attention détournée. L'un des policiers maintient le jeune pendant que l'autre téléphone. Devant ce qui est perçu comme une menace d'attroupement, le second policier sort à nouveau et exige derechef le départ des adolescents. Bravant ces injonctions répétées, l'un des jeunes reste près de la porte, le regard baissé, mais campant fermement sur ses positions en signe de solidarité avec son camarade ; il se fait « embarquer » à son tour dans la salle pour y subir le même traitement : fouille, menaces, bousculade musclée. Bilan de l'opération : un pistolet à eau brandi en guise de pièce à conviction ! Le policier sort à nouveau pour se rendre sur le parvis, sans cesser de vociférer : « Allez dégagez, allez lire, allez travailler vos devoirs. » Il descend les marches, rejoint le troisième membre de l'équipe, posté près de la voiture garée devant les marches, et laisse tomber le pistolet à eau sur le capot. Son collègue le regarde d'un air entendu, sans mot dire. Je retourne au bocal, à la suite des jeunes et du policier. Si le copain qui a fait preuve de solidarité bénéficie d'une mesure de clémence et se voit relâché, l'autre jeune subit toujours les assauts langagiers du premier inspecteur : « Tu regardes tes parents comme ça si tu veux, mais pas moi ! »

Pendant ce temps l'une des concierges s'adresse aux policiers, affirmant qu'il y a déjà eu cette semaine deux arrêts de travail. Le jeune sera « embarqué » au poste de police, sous les quolibets du gardien et de la concierge : « Quand vous êtes dix vous faites les malins, mais pas quand vous êtes seuls ! » Après leur départ, une jeune fille dénonce à qui veut l'entendre l'injustice de l'affaire : « Ça me fait trop de peine, comme ça, de s'attaquer à un petit. » Les autres se taisent, abasourdis. Plus rien ne se passera, ni le jour même, ni les jours suivants.

Le contrôle social du quartier

- 48 D'autres bibliothèques, davantage insérées dans la vie du quartier, choisissent d'autres mesures pour régler des conflits qui dégénèrent en actes violents. Le recours à la police leur paraît une solution désavantageuse qui compromettrait leur position dans le quartier. Peu fréquentées, les annexes dépendent en effet de la coopération de la population locale, puisque leurs usagers ne se recrutent qu'au sein du quartier, tandis que la bibliothèque centrale attire des usagers venant de la ville entière. Les rapports d'interconnaissance sont fondamentaux pour assurer un fonctionnement correct de l'établissement, tant au plan des services culturels qu'en ce qui concerne une gestion pacifiée des éventuels incidents. C'est pourquoi, bien que situées au cœur de quartiers ou de zones dites sensibles, il arrive qu'elles connaissent moins de conflits que la bibliothèque centrale.

Les gardiens, entre médiateurs culturels et grands frères

- 49 La bibliothèque des quartiers nord a choisi de recruter un personnel de surveillance issu des cités alentours, jouant sur les réseaux d'interconnaissance. Les tâches qui leurs

sont allouées intègrent ces surveillants dans la division sociale du travail de diffusion de la culture, puisque de nombreuses activités, impulsées par la politique volontariste de l'établissement⁸, leur sont octroyées. L'intégration de ces personnels aux activités de lecture contribue à une meilleure implication dans leur travail, favorise la construction de perspectives professionnelles effectives et renforce d'une manière générale les relations d'interconnaissance et d'échange avec les usagers juvéniles.

- 50 « Quand j'ai démarré la discothèque, ils avaient embauché deux jeunes de la Busserine⁹, qui avaient fait un super boulot au niveau du quartier parce qu'ils avaient installé une association. Quand les jeunes venaient, c'était bien qu'ils soient là, parce d'abord ils les connaissaient et quand ça tournait trop au vinaigre ils disaient : "Maintenant vous vous cassez", et les jeunes partaient. Si c'était quelqu'un de la bibliothèque, une des personnes, une femme ou le concierge, souvent ils vous répondaient, ça tournait souvent au vinaigre. Ils partaient mais après... à la limite ils revenaient, ils cassaient tout. Je sais qu'une ou deux une fois qu'on l'a fermée [*la bibliothèque*]. » (Employé de bibliothèque, catégorie C.)
- 51 Certains bibliothécaires s'impliquent également dans la vie des cités, entre urbanisation à outrance et intercommunalité de village.
- 52 « Ils avaient embauché les deux jeunes qui habitaient à la Busserine, ça fait que le midi je parlais avec eux, j'allais manger avec eux à la Busserine, après les mamans venaient à la bibliothèque, me voyaient, me revoyaient dans le quartier. On allait au bar de la Busserine, et puis après ben... Ça m'est déjà arrivé que les mamans elles disaient : "Ouais j'ai fait le couscous venez manger." J'allais manger. Quand il y avait la fête elles nous portaient des gâteaux. » (Employé de bibliothèque, catégorie C.)

Structure villageoise et ressources sociales du quartier

- 53 Les petites bibliothèques des quartiers sensibles sont peu fréquentées. Elles sont complètement dépendantes des relations tissées avec les habitants du quartier pour exister en tant qu'espace culturel et pour être reconnues comme faisant partie intégrante du quartier, ce qui, au départ, ne va pas du tout de soi, condition essentielle pour leur préservation matérielle et pour la protection des agents.
- 54 En effet, implanter une bibliothèque dans un quartier fermé, dont les habitants sont *a priori* très éloignés de la culture livresque et ont d'autres priorités, peut être perçu comme un envahissement et une dépossession ; ce qui s'est ainsi traduit pour une des bibliothèques de notre corpus par des incidents violents envers les biens et menaçants envers le personnel.
- 55 « Il y avait des agressions verbales, des cambriolages, ce qui explique les barreaux aux fenêtres, l'alarme au rez-de-chaussée. Moi, personnellement, physiquement, je n'ai jamais été agressée mais certains d'entre nous, un ancien camarade qui travaillait ici a été agressé verbalement de façon extrême. On a senti qu'il était en danger physiquement et psychologiquement face à de nombreuses insultes et ils l'ont fait partir d'ici. Moi j'ai été victime, entre guillemets, du test, les fameux tests que l'on passe ou que l'on ne passe pas avec ce type d'individus, de préadolescents, et qui ont fait passer des tests où on tient le coup ou on tient pas le coup ! C'est-à-dire que quand je suis arrivée j'étais en charge des préadolescents, donc je me retrouvais au rez-de-chaussée entourée de dix-douze préadolescents, seule femme en bas. Que des garçons, faisant mon éducation sexuelle verbalement bien sûr, avec des mots très...d'une

extrême vulgarité, énormément de précision. Et comme j'ai répondu sur le même registre, avec autant de précision, avec autant de vulgarité, donc comme ils ont vu que bon, je ne rougissais pas, je ne m'en allais pas en courant, j'étais pas...À l'intérieur pour vous dire la vérité j'en menais pas trop large ! Et bon j'ai passé ce test là, après on m'a laissée tranquille parce que j'avais pas un intérêt majeur, quoi ! J'avais plus d'intérêt. » (Employée de bibliothèque, catégorie C.)

- 56 Pour remédier à cela, des mesures de protection ont été adoptées : un gardien a été chargé de filtrer les entrées, un sas a été installé, comme à l'entrée des banques. Mais ce dispositif a contribué à durcir encore plus la situation. « La structure de la bibliothèque était un squat, était quelque chose qui était monopolisée par les jeunes du quartier et qui a été ensuite installée pour une bibliothèque et dès lors les rapports entre public jeunes, adolescents se sont avérés rapidement difficiles parce qu'ils avaient quand même le sentiment d'avoir été exclus. Ils se sont trouvés rapidement, pour certains, face à certaines règles immédiates, de silence, d'horaire, certaines contraintes qu'ils n'avaient pas l'habitude d'avoir du tout, les problèmes se sont durcis quand il a fallu... On amis une sorte de porte, double porte, une porte à sas. Ils ont fait ça pour empêcher ces débordements venus de l'extérieur et qui n'a pas du tout amélioré les rapports. Des grilles ont été placées, qui ont pas du tout arrangé le climat. Il a fallu longtemps avant que l'on puisse travailler avec le centre social à côté en partenariat pour que les jeunes puissent revenir et dans un autre état d'esprit. Ça a été difficile, difficile de les ramener à la structure bibliothèque. » (Assistant de bibliothèque, catégorie B.)
- 57 « Ils ont été délogés ou ils ont perçu, parce que bien sûr tout ça, ça a été fait sans l'accord de la population, comme ça se fait d'habitude ! Peut-être qu'eux ils auraient préféré un terrain de handball ici ! Ce qui aurait pas été le pire des choix ! Et ils ont perçu ça comme une intrusion donc chaque fois ils nous disaient : "Ici vous êtes pas chez vous ! On va vous faire la misère !" comme ils disent ici : "On va te faire la misère et vous allez dégager !" Le but c'était ça ! » (Employé de bibliothèque, catégorie C.)
- 58 Un changement radical de cap a permis d'améliorer grandement la situation. Un noyau d'employés en poste dans cet établissement depuis plusieurs années a contribué, par une présence et des actions dans le quartier, à établir des relations avec les habitants et les structures associatives, cassant l'image de la bibliothèque comme un camp retranché pour en faire un lieu signifiant du quartier, accepté par les habitants. L'utilisation des ressources sociales du quartier et non des ressources extérieures répressives telles la police ou des gardiens a été déterminante.
- 59 En cas de problème, le personnel choisit de faire appel à une autorité extérieure à la bibliothèque mais interne au quartier. Le contrôle social et la régulation sont assurés en respectant les règles internes et implicites du quartier : ne pas faire venir la police.
- 60 Les ressources locales qui assurent le contrôle social du quartier sont soit des figures officielles, les travailleurs sociaux, soit des figures officieuses, des caïds locaux. « J'ai eu une fois ici au début quelqu'un qui est entré et qui était drogué déjà ! Il s'est effondré contre une série de livres ! Vraisemblablement il venait de se piquer il y a pas longtemps parce qu'il transpirait beaucoup. J'ai appelé les garçons de l'époque, que je connaissais au centre Baussenque¹⁰.
- 61 Je leur ai dit : "J'ai besoin d'aide", sans donner de précisions, ils sont montés, c'étaient deux costauds ! Ils sont rentrés dans la bibliothèque comme s'ils étaient lecteurs, on avait ce truc-là pour que moi après je me sente pas en insécurité et quand il a été un peu vraiment dans les vaps ils l'on pris par-dessus les bras et ils ont ouvert la porte et

ils l'ont mis dehors ! Il s'est rendu compte de rien ! Voilà mais comme si on se connaissait pas parce que je veux pas... Non, pour qu'il m'assimile pas à quelqu'un qui appelle la police ! Ah non parce que... Ah ben oui, j'ai pas envie de me faire tabasser en sortant d'ici ! » (Employé de bibliothèque, catégorie C.)

- 62 « Comme ce sont des gens [*les îlotiers*] qui font le tour du quartier, ils s'arrêtent, on se connaît, ils sont venus se présenter. C'est très familier, c'est : "Bonjour la police. – Bonjour la bibliothèque. Ça se passe bien pour vous ? – Tout se passe bien". C'est toujours à la rigolade ; "Si vous avez besoin vous criez !", mais jamais, on a jamais eu besoin de les appeler. À la limite je vous donne un exemple, si demain ça dégénérerait, on s'en sortirait mieux en sortant dans la rue en allant vite sur la place, là au bar, voir trois – quatre gars du quartier qu'on connaît depuis... On s'en sortirait mieux comme ça qu'appeler la police parce qu'ici ça fonctionne aussi comme ça. Ils se connaissent tous depuis qu'ils sont tout petits, donc si demain effectivement il y avait un jeune qui venait... Il faut aller voir un ancien et ça serait réglé. Il nous est déjà arrivé d'avoir un lecteur un petit peu douteux il y a pas très longtemps qui s'est jeté sur le directeur ici. La collègue, elle a vu un gars du quartier, elle lui a dit, le gars il est venu hein un après-midi. "Ça va ? – Ça va. – Dès que vous avez un problème vous nous appelez." Ça c'est au fil du temps, on a pas eu ce rapport-là quand je suis arrivée. Il a fallu du temps, du temps, du temps ! Moi, sept ans, les autres dix ans. » (Employé de bibliothèque, catégorie C.)

NOTES

1. Cf. S. MILGRAM (1982).
2. 1995.
3. Cf. J-D. REYNAUD (1993).
4. Cf. R. HOGGART (1970).
5. Ou « Dirty work » ; cf. E.C. HUGUES (1996).
6. Cf. B. SEIBEL (1988).
7. Alors que les bibliothécaires réagissent lorsque cela se produit en salle de lecture : « Un gamin qui donnait des coups comme ça dans le ventre d'une fille, ça faisait mal quand même. J'ai dit : "Mais qu'est ce que tu fais ? – C'est ma sœur, c'est ma cousine". » (Catégorie B)
8. Desserte des équipements publics (école, centre social, crèche) et des espaces de sociabilité (quartiers, plage) par bibliobus, désacralisation du lieu par l'offre riche et variée des documents sonores, animation d'activités multiples (danse...), accueil et information des groupes sur le mode de fonctionnement de la bibliothèque en collaboration avec des centres de formation et d'alphabétisation.
9. Une des cités proches de la bibliothèque.
10. Centre social.