

FAVORISER LA COHABITATION DES PUBLICS

L'EXEMPLE DE LA BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE BRON

La bibliothèque de Bron et son annexe sont confrontées depuis plusieurs années, comme d'autres bibliothèques de l'Est lyonnais, aux difficultés engendrées par des jeunes dont le comportement perturbe le fonctionnement des lieux et suscite inquiétude et angoisse auprès du personnel et du public.

Ces difficultés ont toujours fait l'objet de réflexions, de questionnements et de tentatives de réponses plus ou moins structurées au sein même de la bibliothèque, mais l'aggravation récente des problèmes dans les banlieues a amené les élus à porter une plus grande attention aux conditions d'accueil dans les services publics afin de préserver l'accès des lieux à tous les habitants de la commune. La sécurité dans les établissements est devenue une préoccupation prioritaire.

Ainsi, lors du projet d'ouverture d'un nouveau service de prêt de compacts disques, les élus ont été très attentifs aux mesures de protection des documents et, pour éviter l'envahissement par des jeunes difficiles, ont souhaité fixer une cotisation. Il faut préciser que la bibliothèque était jusque-là entièrement gratuite. Un poste d'accueil a également été créé pour réguler les entrées et mieux contrôler la circulation du public.

En 1974, le développement urbanistique achevé, il manquait à cette cité des équipements culturels et sportifs pouvant répondre aux besoins d'une population de 40 000 habitants, répartie entre un habitat pavillonnaire et deux quartiers de grands ensembles, à forte densité de popula-

tion, construits très rapidement dans les années 60 pour satisfaire la demande pressante de logements.

Des publics aux attentes différentes

Dès cette période, la problématique est posée : faire cohabiter une population dont les revenus augmentent et qui vieillit et une population d'origine étrangère de plus en plus nombreuse et diverse. Plus de 58 nationalités sont représentées à Bron avec une dominante maghrébine, mais aussi d'origine asiatique, turque, africaine, commorienne... dont la situation économique et sociale s'aggrave.

La construction de la bibliothèque – un bâtiment de 2 000 m², créé en 1974 au cœur de la ville, dans un square – répondait à la volonté municipale d'offrir aux habitants un équipement de prestige, dans un cadre agréable, un lieu d'animation culturelle, destiné à un public le plus large possible.

La mise en service d'une annexe de 160 m² dans une maison de quartier, deux ans plus tard, poursuit cette politique d'équipements visant à développer des services sociaux et culturels de proximité. Mais le programme d'annexes s'est arrêté là. Le bibliobus est resté à l'état de projet et un des grands ensembles, le plus éloigné de la bibliothèque, le quartier de Terraillon, n'a pu bénéficier d'annexe, les priorités s'étant portées sur la création d'un cinéma, puis d'un centre culturel, et des équipements sportifs.

VÉRONIQUE BOUCHARD

Bibliothèque municipale
de Bron

Dès leur mise en service, la bibliothèque et son annexe ont été confrontées à la difficulté de faire cohabiter des publics aux attentes différentes : les uns espérant y trouver un lieu calme, permettant une lecture individuelle ou des travaux de recherche, et les autres un lieu de rencontre convivial, accessible sans formalité.

Une vigilance constante

De cette situation découlent un certain nombre de problèmes. Le plus souvent, ceux-ci naissent de la présence de petits groupes de jeunes, âgés de 14 à 16 ans, garçons ou filles, s'appropriant les espaces de la bibliothèque avec un comportement provocateur ou perturbateur, dégageant en agression verbale envers le personnel qui tente de rétablir le calme. S'engage alors bien souvent avec ces habitués des lieux un rapport de force se prolongeant sur plusieurs semaines. La bibliothèque est également l'objet d'intrusions ponctuelles de groupes non identifiés, plus âgés.

Ces provocations prennent des formes variées comme des simulations de vol, des pique-niques à l'intérieur des salles, ou encore l'introduction de gros chiens. Les réactions qui leur sont opposées suscitent alors des agressions verbales ou des crachats ; jusqu'à maintenant, pas d'agression physique. Par contre, les insultes sont souvent bien ciblées, violentes et peuvent déstabiliser fortement les personnes qui en sont les victimes. D'autres incidents, tels des vols, des dégradations effectués hors de la vue du personnel (pages de livres arrachées, toilettes dégradées...) ont eu lieu, souvent en représailles après une exclusion. L'intrusion dans les lieux en dehors des heures d'ouverture a cessé après la mise en place d'une télé-surveillance.

Si, depuis l'ouverture de la bibliothèque, les problèmes posés ont pu être maîtrisés au sein même de l'équipement, la vigilance est constante, particulièrement dans les périodes où la fréquentation des jeunes est impor-

tante (le mercredi, les vacances d'hiver et de printemps). Diverses solutions ont été mises en œuvre au fur et à mesure des situations qui se sont présentées. Il y a eu des moments de tension, de crises avec des bandes de jeunes, parfois sur plusieurs semaines, plusieurs mois, mais les problèmes ont pu être réglés. Contrairement à

LA COHABITATION DES PUBLICS A PU ÊTRE MAINTENUE JUSQU'À PRÉSENT

d'autres communes de l'Est lyonnais, ou même de certains quartiers de Lyon, la cohabitation des publics a pu être maintenue jusqu'à aujourd'hui, sans recourir à des médiateurs du type gardien, éducateur, vigile ou autres...

Est-ce grâce à la situation géographique de la bibliothèque au centre ville, à la disposition des lieux, très resserrée, ce qui permet une intervention rapide du personnel, ou à l'image de la bibliothèque auprès des jeunes ? Une enquête récente effectuée auprès des 12-18 ans à propos de

leurs loisirs, a révélé que 79 % de cette tranche d'âge connaissaient et fréquentaient la bibliothèque, dont 95 % issus du quartier de Parilly (l'un des deux quartiers classés en DSU, développement social urbain, et connaissant des problèmes d'exclusion, de drogue...). Ils en appréciaient la convivialité et le calme. Cette bonne image de la bibliothèque auprès des jeunes a été plutôt une surprise, en particulier le fait qu'ils en apprécient le calme, qu'ils perturbent souvent eux-mêmes.

Un équilibre fragile

A l'annexe, le problème était différent. Au bout de quelques années, l'équilibre dans la cohabitation entre les adultes provenant des pavillons ou immeubles voisins et les jeunes de la cité proche s'est rompu. Ces derniers ont véritablement envahi l'espace de la bibliothèque, commun aux adultes et aux enfants, excluant le public adulte et provoquant le départ de la bibliothécaire. Après avoir hésité à fermer cette annexe, l'objectif fixé a été de tenter la remise en service de la bibliothèque sur la base de la cohabitation entre les publics. Il a fallu deux années pour y parvenir, mais l'annexe est devenue aujourd'hui un pivot culturel et social du

© Bibliothèque municipale de Bron

© Bibliothèque municipale de Bron

quartier, un lieu d'intégration où les jeunes et les moins jeunes se retrouvent et apprécient d'être ensemble. La fréquentation y est maintenant régulièrement en hausse.

Malgré ce succès, la vigilance reste constante et l'équilibre fragile. Il suffit d'un jeune sorti de prison pour remettre le quartier en ébullition et voir le vandalisme ou l'agitation réapparaître. Il faut tenter d'y répondre par un dispositif dont l'échelle varie en fonction de l'ampleur de la situation. L'expérience de plusieurs années, pendant lesquelles il a fallu faire face à des incidents de nature et d'importance différentes, a permis de définir des règles qui ont pu être appliquées aussi bien sur un petit équipement, l'annexe, que sur un plus grand. Les démarches ont été les mêmes.

Quelques recommandations

Il est recommandé :

- de veiller à la cohérence et à la cohésion de l'équipe de travail. Il est conseillé de ne pas rester isolé avec son problème, mais de faire circuler l'information auprès de ses collègues dès qu'il y a un incident avec un groupe, en faisant connaître la réac-

tion ou la sanction donnée. La décision d'exclusion temporaire d'une salle doit être appliquée par tout le monde ;

- d'identifier chaque élément du groupe perturbateur et d'essayer d'entretenir des moments privilégiés. Souvent les jeunes en groupes sont excités, insolents, mais ils peuvent revenir, individuellement, en ayant besoin de la bibliothèque pour un stage, ou pour faire leurs devoirs ; ces moments où les rapports sont différents peuvent contribuer à changer leur attitude ;

- de faire reconnaître l'institution, ses règles et ses limites ; d'afficher ou non le règlement, mais surtout, d'être, dans l'équipe, en cohérence avec ce que l'on peut tolérer. Dans tous les cas, l'attitude personnelle est déterminante. Chaque personne est obligée de s'impliquer, car, aux yeux des perturbateurs, elle représente l'institution et doit imposer son autorité. Il ne faut pas qu'elle se sente seule, mais il faut qu'elle puisse être capable de résister au rapport de force, de relativiser et dédramatiser les agressions verbales, de rester calme et ferme, de garder toujours la maîtrise d'elle-même et surtout d'éviter de montrer sa peur par la colère ou le repli.

Stage d'accueil des publics difficiles

Dans l'absolu, cela paraît simple, mais ni la formation, ni le profil du métier, n'ont préparé, jusque-là, à développer ces aptitudes. A Bron, l'exposé de ces difficultés, qui se joignaient à celles d'agents d'autres services d'accueil, a permis la mise en place d'un stage d'accueil des publics difficiles, sur la base du volontariat, destiné à aider les agents au plus près de leurs difficultés quotidiennes. Cette formation s'est déroulée en petits groupes de personnes appartenant à différents services, d'une durée de deux fois deux jours, et a permis à la fois un travail individuel sur soi, à partir de mises en situation jouées, un échange des différents cas rencontrés entre collègues venant de services divers, et une amorce de réflexion sur des solutions possibles. La découverte de sa propre manière de réagir face à une agression facilite le travail en équipe, permet de changer son comportement et allège un peu l'angoisse quand on en constate l'effet positif. Par exemple, face à quelqu'un qui s'énervé, le fait de se lever et de discuter à même hauteur permet de mieux s'affirmer.

L'impact de ces formations a été plus ou moins important selon les personnes, mais elles ont été appréciées par la majorité du personnel et beaucoup de petites tensions ont pu ainsi être désamorçées. L'attitude individuelle, même si elle est bien adaptée, ne suffit pas toujours à résoudre les problèmes. Un travail sur la durée est indispensable pour faire admettre les règles de fonctionnement de l'établissement.

Les partenaires

Le recours aux partenaires est déterminant. Plus l'équipement a un objectif de service de proximité, plus le travail avec les partenaires environnants est essentiel. Et il est fondamental de bien les connaître pour savoir précisément ce qu'on peut attendre d'eux et obtenir des informations qui permettront de faire face intelligemment à une situation, sans l'aggraver par une attitude inadaptée. Ces partenaires peuvent servir de médiateurs, mais, le plus souvent, la situation se règle d'une meilleure façon à l'intérieur même de l'établissement. Il est préférable, pour l'avenir, de garder la maîtrise des lieux et des situations sans déléguer totalement le règlement des crises, afin de ne pas se laisser déposséder de son autorité. C'est vrai aussi pour les interventions du public lecteur, qu'il vaut mieux modérer et à qui il faut faire comprendre que le personnel de la bibliothèque est garant du bon fonctionnement et responsable du service public, par délégation des élus.

Ces partenaires sont :

- les partenaires sociaux : éducateurs, assistantes sociales, animateurs socio-culturels, chargés de mission. Ils peuvent donner des renseignements sur la situation des jeunes, identifier leurs problèmes et aider ainsi à mieux comprendre un comportement agressif ;
- la police municipale, en général plus efficace par sa connaissance des personnes et des situations que par son intervention directe ;
- les parents et fratries, que l'on peut connaître, dans un équipement de proximité, en les rencontrant devant

l'école, chez les commerçants. On peut les impliquer dans une démarche de dialogue entre les habitants d'un quartier ; ainsi, récemment, une réunion a eu lieu entre parents, habitants, animateurs de la maison de quartier et la bibliothécaire de l'annexe pour une réflexion sur l'amélioration du quotidien. On a constaté une forte participation des parents, eux-mêmes dépassés par les événements et demandeurs d'aide ;

- l'école : les professeurs, les documentalistes, les chefs d'établissement, avec qui l'on peut avoir des contacts ponctuels à l'occasion d'un problème concernant un jeune, et surtout des relations étroites entretenues année

UN TRAVAIL SUR LA DURÉE EST INDISPENSABLE POUR FAIRE ADMETTRE LES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT

après année. Les visites effectuées de manière suivie dans les classes primaires et maternelles apprennent aux enfants à connaître, dès le plus jeune âge, le lieu bibliothèque comme lieu de plaisir, de lecture, de travail.

L'expérience de l'annexe montre que les échanges réguliers pendant plusieurs années entre enseignants et bibliothécaires ont été efficaces. L'enfant connu depuis son plus jeune âge sera un adolescent plus accessible. Même s'il y a rupture, les souvenirs restent (une histoire particulièrement aimée, un goûter de Noël...).

Tous ces partenaires, plus nombreux aujourd'hui depuis la création des DSU, sont aussi structurés en différents réseaux comme les ZEP (zone

d'éducation prioritaire), CES (comité d'environnement social), comités de quartier et travaillent fréquemment ensemble.

Echanges autour du livre et de l'écriture

La bibliothèque de Bron est engagée depuis plusieurs années dans un processus de développement de la lecture auprès des habitants ne fréquentant pas la bibliothèque. Elle a été chargée, par l'équipe de maîtrise d'œuvre urbaine et sociale du quartier de Parilly, de coordonner un projet autour du livre et de l'écriture, ayant pour objectif de créer une dynamique propre à développer les échanges et la capacité de création. Ce projet, s'appuyant sur tous les partenaires du quartier, se déroule depuis quatre ans à l'extérieur de la bibliothèque. Il est intitulé « *Habiter Parilly : échanges autour du livre et de l'écriture* ». Il a commencé avec la publication d'un numéro spécial de la revue *Aube magazine*, à partir des écrits des habitants et de textes des écrivains Azouz Begag et Jean-Yves Loude. Il s'est poursuivi avec la création d'un journal réalisé dans les ZEP par les élèves des écoles et leurs parents « *Le grand tour du quartier* ». Il a suscité l'ouverture de BCD (bibliothèques centres documentaires) sur le quartier, la création d'un club lecture dans le point accueil des personnes âgées, des ateliers contes et des ateliers d'écriture dans différents lieux de vie du quartier. Le dernier recueil de textes paru s'appelle *Lignes d'espoir* et parle de la drogue.

La présence constante de la bibliothèque sur le quartier et les liens qui se sont créés avec la bibliothécaire responsable de la coordination ont contribué à changer l'attitude des jeunes vis-à-vis de la bibliothèque.

Peut-on parler d'animation pour ce type de projet ? L'animation, il y a quelques années, était au cœur des discussions concernant la façon dont chacun essayait de résoudre les problèmes engendrés par le comportement des jeunes. Puisqu'ils viennent à la bibliothèque, comment transformer leur intérêt pour le lieu en intérêt pour le livre ? A l'annexe, l'animation s'est

mise en place lorsque, les limites une fois fixées, la confiance s'est établie. Petit à petit, la complicité qui s'est installée a permis d'intégrer les jeunes à la vie de la bibliothèque (rangement des livres, aide aux devoirs des plus jeunes...), puis de les faire participer aux animations, par exemple un projet mené en partenariat avec la maison de quartier sur la mémoire du quartier intitulé « *Il était une fois la Perle* ».

L'objectif de ce projet est de fixer, par des témoignages, un film vidéo, les liens avec le passé, de renouer avec la mémoire des lieux (l'usine de la Perle, créée dans le quartier à la fin du siècle dernier), pour que les générations, toutes catégories sociales et origines confondues, se retrouvent. Ce projet implique des jeunes qui participent à la rédaction d'un journal. Il n'aurait pu être mené à bien quelques années plus tôt et il a fallu une grande constance dans la participation quotidienne du personnel de l'annexe pour y parvenir.

Cette expérience amène à conclure sur la nécessité de l'investissement du personnel pour accueillir des jeunes

Le personnel est interpellé, dérangé et amené à travailler sur lui-même, à se remettre en cause, à douter, à aller voir ailleurs « comment ça se passe ». Il peut aussi, s'il l'accepte, être amené

**PLUS ON EST DANS
UN ÉQUIPEMENT DE
PROXIMITÉ, PLUS
LA DEMANDE
DU PUBLIC JEUNE
EST FORTE**

à sortir de ses fonctions : aider à faire les devoirs, recevoir des confidences, rédiger des lettres d'amour ou des papiers administratifs, aider à la recherche de stages, et installer ainsi une complicité. Plus on est dans un équipement de proximité, plus la demande du public jeune est forte.

Bien que la formation initiale de bibliothécaire ne prépare pas à vivre ces situations difficiles, la réalité urbaine et le contexte socio-économique ne permettent plus aux bibliothèques municipales de zone urbaine, d'éviter ces confrontations.

L'échange sur ces questions entre collègues de différents établissements peut aider à situer sa propre expérience, à enrichir sa réflexion d'idées et de solutions expérimentées par d'autres. Si les situations se ressemblent et si les comportements semblent similaires, les réponses se trouvent dans chaque site, en fonction de la réalité locale.

Juin 1995

Ce texte a été présenté dans une première version lors de la journée d'étude « Quartiers sensibles, publics difficiles » organisée par la bibliothèque municipale de Strasbourg, avec la collaboration de l'Association des bibliothécaires français, à la médiathèque de Neudorf, le 5 décembre 1994.