



# Libérez le Boss qui est en vous !

Cet article est publié avec l'aimable autorisation de la revue *Public Libraries*, revue éditée par la *Public Library Association*, division de l'*American Library Association*. Il a été originellement publié dans le vol. 46, n° 2, mars-avril 2007, p. 40-41, sous le titre : « *Unleashing your Inner Man* ». La traduction a été réalisée par Emmanuel Jaslier.

L'auteur, **Michael Garrett Farrelly**, était alors bibliothécaire jeunesse et auteur de romans graphiques à Chicago. Il est également l'auteur de l'ouvrage : *Make Room for Teens!* : Reflections on Developing Teen Spaces in Libraries, *Libraries Unlimited*, 2011 (*Libraries Unlimited Professional Guides for Young Adult Librarians Series*). L'auteur est décédé en avril 2011.

Trois jours après ma prise de poste en bibliothèque, je me suis rendu compte d'une chose : j'étais le Boss. Non pas que je me sois pris pour Bruce Springsteen, mais j'ai compris que j'incarnais la fragile ligne rouge qui, en bibliothèque, sépare l'ordre du chaos. Soudain, je me suis senti mal. Pour vous expliquer pourquoi, il est nécessaire que je vous ramène à ces jours heureux du milieu des années 1990.

## Retour sur la formation d'un bibliothécaire jeunesse à Chicago

Imaginez un Michael Garrett Farrelly jeune (enfin, plus jeune qu'aujourd'hui), vêtu de Doc Martens vert fluo, d'un jean noir, et d'un t-shirt Bad Religion. Regardez-le faire semblant d'apprécier la musique ska et s'habiller comme un loupard (ou, au choix, comme un membre des *Mighty Mighty Bosstones*). Et me voilà en plein concert des *Sex Pistols*, lors de la tournée de re-formation du groupe, suffisamment près pour pouvoir être la cible d'un crachat de Johnny Rotten, un acte pour moi aussi divin que le baiser d'un ange. Lorsqu'il a fallu fournir une citation pour l'annuaire de mon lycée, j'ai essayé de trouver la formule la plus infâme possible, en témoignage de mon mépris pour cet établissement que je détestais.

Bien sûr, il m'était facile d'écrire quelque chose d'horrible dans cet annuaire, vu que j'en étais un des éditeurs. Je faisais également partie de l'équipe de rédaction du journal de l'école et du club d'échecs, j'avais participé pendant quatre ans à toutes les pièces de théâtre et toutes les comé-

dies musicales que le lycée avait montées, et j'étais membre d'une association religieuse caritative. On a connu plus fidèle comme réincarnation de Sid Vicious...

Mon lycée si détesté, et que j'ai finalement appris à apprécier depuis que je l'ai quitté, était dirigé par les Frères chrétiens. En cas d'apocalypse nucléaire, trois catégories de personnes seraient admises dans mon abri anti-atomique : les infirmières (parce que les médecins ne servent à rien dès qu'il s'agit de vous soigner), les bibliothécaires (cela va sans dire), et les Frères chrétiens, car il faudrait bien que quelqu'un se charge d'aller mater les mutants.

Les Frères de mon lycée étaient assez originaux – et c'est rien de le dire. Je me rappelle, non sans angoisse, mon premier professeur d'espagnol, un Frère qui vérifiait le strict alignement des bureaux à l'aide d'une règle spécialement conçue pour cet usage. Un autre Frère se présentait à sa classe en disant « *Je crois en la patience* » et exhibait alors une batte de cricket percée de trous d'aération, idéale pour ne pas subir la résistance de l'air quand il tapait avec.

Je dois signaler ici que les Frères chrétiens ne m'ont jamais frappé. Ils n'en avaient pas besoin pour maintenir l'ordre. Nous étions dans une école pour garçons ; même des piranhas auraient été effrayés de se promener sous le préau. C'est-à-dire, si des piranhas pouvaient marcher. Ce dont, Dieu merci, ils ne sont pas capables. Pour le moment.

## Accueillir les ados en bibliothèque, c'est aussi connaître le grand plaisir de les initier à la littérature

Doit-on être craint pour pouvoir faire respecter l'ordre ? La peur d'être pris fait partie de la vie de tous les jours. Le simple fait d'installer une caméra pour la circulation peut dissuader certaines personnes de griller les feux rouges, même si la caméra en question

n'est qu'une boîte vide sur un piquet. Mais miser sur la peur risque de ne pas vous aider dans le cas d'adolescents fréquentant une bibliothèque. Fidéliser un public d'adolescents implique de ne pas se les mettre à dos, alors qu'ils sont à l'âge où tester les limites est normal et signe de bonne santé.

Dans l'écrasante majorité des cas, mon expérience professionnelle avec des usagers ados et pré-ados s'est avérée formidable. J'adore quand on arrive à échanger réellement avec

eux, lorsqu'on peut être le premier à leur faire découvrir Salinger ou à les convaincre que tout Shakespeare n'est pas aussi rasoir que la scène du fossoyeur dans Hamlet. Grâce à ces relations, il devient bien plus facile de faire respecter la discipline. Les ados avec lesquels vous tissez des liens deviennent en fait eux-mêmes des agents de l'ordre, vous aidant à faire baisser le volume sonore ou à dire à leurs amis de se calmer.

À chaque fois qu'on m'interroge sur mon métier, une question revient : « Comment gérez-vous les usagers à problèmes ? » Je commence par répondre que je ne crois pas qu'il existe de sales gosses, mais que chaque jeune peut avoir un mauvais jour, une mauvaise semaine, un mauvais mois, voire même quelques mauvaises années. Penser de la sorte épargne votre santé mentale et réduit le risque de dépression nerveuse, et cela vaut toujours mieux que de partir du principe qu'on ne peut rien faire avec certains ados, qui ne seront jamais que des monstres maléfiques embusqués dans les rayonnages.

## « Three Strikes You're Out<sup>1</sup> » ou l'intérêt de connaître les règles du jeu

Il est cependant nécessaire d'avoir une certaine méthode pour gérer les cas d'ados turbulents. J'ai connu un collègue qui, à chaque fois que l'équipe se plaignait de l'abandon de toute discipline, disait : « Nous devrions tous garder à l'esprit qu'eux aussi sont des enfants de Dieu. » Pensée admirable, mais d'un réconfort un rien théorique lorsque l'enfant de Dieu vous hurlait dessus quelque obscénité qui, j'en étais à peu

---

1. La loi des trois coups (en anglais : *Three strikes law*) est une disposition législative en vigueur aux États-Unis permettant ou contraignant les juges de prononcer des peines de prison perpétuelle à l'encontre d'un prévenu condamné pour la troisième fois pour un délit ou/et un crime (Source : Wikipedia). L'expression est empruntée au base-ball, où c'est la règle « *Three-Strikes-You're-Out* » qui s'applique, désignant l'exclusion du « batteur » (celui qui porte la batte) quand il est sorti trois fois de la « zone de prises ».

près certain, devrait lui valoir dans l'au-delà une résidence prolongée dans un lieu particulièrement chaud.

Dans mon cas, c'est un bibliothécaire chevronné qui m'a transmis sa méthode alors que je n'étais qu'un humble assistant-bibliothécaire. Il l'appelait la «loi des trois coups<sup>2</sup>», en référence au base-ball. Je ne m'intéresse nullement au sport, mais si la métaphore tient la route, ça roule pour moi.

Le premier coup se résume à un simple avertissement amical. Vous faites comprendre à l'usager que ce qu'il fait (parler fort, mettre le bazar, courir) n'est pas autorisé. Je le fais toujours avec le sourire. Généralement, ça suffit, la plupart des ados ne cherchant pas à provoquer un scandale; ils testent juste les limites. Les leur rappeler d'une manière aimable et non agressive montre qu'on les respecte.

Le second coup est plus vigoureux, et vise à leur rappeler que leurs actes peuvent avoir des conséquences. (Dans les bibliothèques pour lesquelles j'ai travaillé, cette conséquence était habituellement de devoir quitter les lieux, j'y reviendrai après.) C'est plus énergique, plus direct, et on les avertit ainsi que le prochain incident sera sanctionné. Cela suffit généralement pour calmer les mers agitées. Certaines bibliothèques n'ont pas pour principe d'expulser leurs usagers ou peuvent

2. *Idem.*

demander que ce soit la police qui s'en charge. La politique en la matière peut sensiblement varier d'une bibliothèque à l'autre, cela va de soi, et c'est toujours une bonne idée de s'inquiéter de la procédure en place auprès de votre supérieur dès votre prise de fonction.

Le troisième coup – roulement de tambours S.V.P. – est la sanction, qui peut donc varier suivant les procédures de votre bibliothèque. Qu'il s'agisse d'être rayé de la base lecteurs ou d'être raccompagné à la sortie, l'essentiel est de montrer que persister dans un comportement perturbateur entraîne des sanctions.

Bien sûr, il ne s'agit ici que d'un simple schéma de référence, et, qui plus est, souple et informel. J'ai déjà appelé la police lorsque j'ai été confronté à des actes de violence, et j'ai fait preuve de tolérance lorsqu'il pleuvait à verse dehors et que des jeunes, «pris au piège» dans la bibliothèque, s'excitaient joyeusement. C'est un modèle que j'ajuste, mais qui donne des lignes directrices étonnamment efficaces.

### Pourquoi formaliser une charte quand les règles s'imposent à tous ?

Il est de la plus grande importance d'établir un cadre clair, appliqué de la même manière par tous dans votre structure, à tous les niveaux de

la hiérarchie. Si vous êtes cohérent dans l'application de vos procédures, vous pourrez éviter le : «*Mais... mais, Mlle Élise vient juste de dire qu'on avait le droit de scotcher des gens au plafond!*» Certains vont même jusqu'à afficher une charte de bonne conduite, ce qui peut s'avérer efficace mais risque également de transformer nos ados en mini-juristes, prêts à discuter des points les plus subtils de la loi<sup>3</sup>. Dans le genre : «*Il est écrit de ne pas parler, mais je murmurais, je ne parlais pas.*»

Quand je dis que je travaille avec des ados, j'ai souvent le droit à la réaction : «*Oh mon Dieu, ça doit être horrible, non ?*» Généralement, je n'en tiens pas compte, mais parfois j'engage le débat. L'idée reçue que les ados sont par nature indisciplinés, horriblement grossiers et impossibles à contenir, semble plus devoir à l'influence des films et de la télévision qu'à une expérience réelle du terrain. Être un défenseur de la jeunesse, c'est aussi combattre ces stéréotypes simplistes sur les adolescents. C'est ce qui peut faire de vous le Boss, et ce, quel que soit votre sexe. ●

3. NDLR : voir sur le sujet l'article de Benoît Tuleu, «*Contrat sur le lecteur : les excès de la contractualisation*», p. 6-8.