

Université de Montréal

**Compatibilité entre troisième lieu et clientèles difficiles :
perceptions professionnelles du rôle social des
bibliothèques**

par Stéphanie Courchesne

École de bibliothéconomie et des sciences de l'information
Faculté des arts et des sciences

Mémoire présenté
en vue de l'obtention du grade de maîtrise
en sciences de l'information
option recherche

Février 2019

© Stéphanie Courchesne, 2019

Résumé

Les bibliothèques publiques ont comme mission de permettre l'accessibilité au plus grand nombre sans discrimination. Cette vision a comme effet de diversifier la clientèle et comme conséquence de permettre l'accès à des « clientèles difficiles ». Ces clientèles peuvent être considérées comme une construction sociale : elles sont créées par la rencontre et deviennent un nouveau groupe social ou culturel, comme les groupes indigènes observés par les ethnologues tels que Claude Lévi-Strauss et Marc Augé. L'« autre » est un étranger, qui s'oppose au « soi », comme le définit Denise Jodelet et la construction sociale de « l'autre » varie selon ce qui est acceptable dans un environnement donné.

Malgré cela, plusieurs gestionnaires voudraient développer un « troisième lieu » en bibliothèque, un « chez-soi » en dehors de la maison et du travail tel que décrit par Ray Oldenburg et dont les paramètres ont été adaptés pour les bibliothèques, notamment par Mathilde Servet. La différence entre la vision théorique et la perception par les employés n'est pas bien connue. C'est ce fossé qui est au cœur de notre problématique.

Nous avons donc effectué des entrevues semi-dirigées auprès de 16 employés provenant de six bibliothèques publiques autonomes situées dans trois arrondissements montréalais. Les réponses ont permis de comprendre les enjeux auxquels font face les employés qui doivent intervenir lorsque des problèmes surviennent avec des clientèles difficiles. Ils ont abordé l'importance de la formation et des personnes-ressources provenant du milieu communautaire. Les règlements en place ont également été intégrés à l'analyse qualitative.

Les répondants ont ensuite donné leur opinion au sujet du troisième lieu et plusieurs ont souligné la phase transitoire dans laquelle se trouvent de nombreuses bibliothèques. Plusieurs voient aussi le changement de manière positive et croient que ces initiatives sont nécessaires. Certains soulignent toutefois que les nouvelles tendances ne doivent pas remplacer la mission documentaire de la bibliothèque. Pour mettre en place un véritable troisième lieu, les répondants précisent que des investissements devraient être faits, tant au niveau des lieux physiques qu'au niveau des ressources humaines.

Mots-clés : bibliothèques; troisième lieu; tiers-lieu; clientèles difficiles; Montréal

Abstract

The mission of the libraries is to promote a universal access for all, without discrimination. They therefore welcome a diversified public, including some who may be seen as “problem patrons”. “Problem patrons” can be defined as a social construction: they are created by an observer “self”, by the construction of an “other” considered from the point of view of our own definition of “normality”. The problem patrons then become a new social group or a new cultural group, like the “indigenous” groups studied by ethnologists such as Claude Lévi-Strauss and Marc Augé. The “other” is a stranger, opposed to the “self” as defined by Denise Jodelet and this social construction varies according to the clientele what is acceptable in each environment.

That being said, many managers would like to develop a “third place” in libraries, a home away from home and beyond the workplace, as described by Ray Oldenburg, whose concepts were adapted for libraries by Mathilde Servet, among others. The differences between this theoretical model and the perceptions of employees who face the challenges remain relatively unknown and are at the heart of our research.

We therefore conducted 16 semi-structured interviews in six public libraries in three Montreal boroughs. The answers help to understand the issues facing employees who need to respond when problems arise with different types of difficult patrons. They speak about the importance of training and of expert resources from the community. The regulations in place have also been incorporated into our qualitative analysis.

The respondents also gave their opinion about the third place and many highlighted the transitional phase in which many libraries find themselves. Most of them see change in a positive way and believe that these initiatives are necessary. Some do point out, however, that new trends should not replace the library's documentary mission. In order to implement a true third place, the respondents specify that investments should be made, both in terms of the physical locations and at the level of human resources.

Keywords : libraries; third place; problem patrons; Montreal

Table des matières

Résumé.....	i
Abstract.....	ii
Table des matières.....	iii
Liste des tableaux.....	ix
Liste des figures.....	x
Liste des sigles.....	xi
Liste des abréviations.....	xii
Remerciements.....	xiv
Introduction.....	1
Revue de la littérature.....	8
Terminologie.....	9
Recension des écrits.....	16
Catégories d’usagers et de comportements problèmes dans la littérature.....	24
Recommandations des auteurs sur les mesures à prendre.....	40
Approche conceptuelle.....	51
Premier axe – du soi à l’altérité.....	51
Le soi.....	52
L’identité.....	54
Le groupe.....	55
La culture.....	56
La normalité.....	57
Le même.....	58
L’autrui.....	59
L’autre.....	60
L’altérité.....	64
Deuxième axe – bibliothèques : lieu de rencontre.....	66
Les origines du concept : le sociologue Ray Oldenburg.....	67

Le troisième lieu bibliothéconomique	74
Les bibliothèques montréalaises et le troisième lieu.....	87
Méthodologie	93
Objectifs	93
Les entrevues et les clientèles difficiles dans la littérature	94
Notre étude de cas	95
Échantillon	100
Analyse qualitative.....	107
Analyse de contenu qualitatif et construction de l’arbre de codage pour les entrevues .	107
Unités d’analyse et de codage.....	110
Test et évaluation de l’arbre de codage.....	111
Codage des documents écrits	113
La réalité sur le terrain – présentation des résultats	114
Présence de clientèles difficiles	114
Politiques ou règlements écrits	116
Types de clientèles	118
Itinérants	118
Personne ayant des problèmes de santé mentale.....	124
Personne ayant un comportement violent.....	133
Personne consommant ou sous l’influence de drogues ou d’alcool	137
Personne faisant du harcèlement ou de l’intimidation	140
Personne faisant du vandalisme	148
Adolescent et préadolescent.....	150
Personne bruyante.....	158
Enfants laissés seuls	161
Personne causant des problèmes à la fermeture.....	168
Nouveaux arrivants	171
Personne qui mange sur les lieux.....	175
Les gens qui dorment	178
Personnes âgées isolées.....	180

Personne causant des problèmes aux ordinateurs	183
Types d'interventions nécessaires.....	187
Avertissements menant aux expulsions	187
Appel à la police	190
Hiérarchie dans la gestion des problèmes.....	192
Conclusion – types de clientèle.....	192
Clientèles difficiles – une part de l'emploi ?	192
Présentation des résultats – opinions des participants	194
Troisième lieu – vision des lieux	194
Raisons pour lesquels les lieux sont perçus comme un troisième lieu	194
Raisons pour lesquels les lieux ne sont pas perçus comme un troisième lieu	198
Vision d'avenir du troisième lieu.....	200
Formation des employés	203
Formation unique	203
Formations multiples	204
Aucune formation	206
Changements dans les clientèles durant les dernières années.....	206
Changements dans les types de clientèles en bibliothèques	206
Changements dans l'accueil des usagers	207
Changements dans l'utilisation des lieux.....	209
Présence de personnes-ressources.....	210
Personnes-ressources disponibles	210
Personnes-ressources disponibles, mais non utilisées	211
Personnes-ressources non disponibles	212
Modifications nécessaires pour aller vers un troisième lieu	212
Zoning.....	212
Rénovations des lieux	215
Plus de ressources humaines.....	216
Changements dans l'offre d'activités.....	219
Développements futurs	222

Vers un rôle social	222
Retour vers un modèle plus traditionnel	223
Compatibilité entre le rôle traditionnel et social.....	223
Discussion	227
Rappel des questions de recherche	227
1. Pourquoi y a-t-il des problèmes avec les clientèles ?	227
Du soi à l'autre – la rencontre.....	228
La clientèle « non difficile ».....	228
Les employés	230
L'autre : la clientèle difficile.....	231
Une pluralité de rencontres	231
Rencontre entre les employés et la clientèle difficile	232
Rencontre entre deux types de clientèles	233
1.1 Comment détermine-t-on qui est une clientèle difficile ?.....	235
Les règlements	235
Les plaintes à propos d'autres usagers.....	235
Les atteintes personnelles envers les employés	236
2. Comment ces problèmes sont-ils vécus par les employés?	237
2.1 Comment les employés interviennent-ils face aux clientèles difficiles?	237
3. Comment le concept de troisième lieu est-il compatible avec la réalité sur le terrain, non en termes de lieux physiques, mais en termes de rencontre entre différents types d'usagers? ...	238
Espace neutre et vivant propice aux échanges	239
Lieu d'habités, permettant de rompre la solitude.....	240
Comme à la maison, avec ancrage dans la communauté	241
Lieu de socialisation et d'oecuménisme social.....	242
Cadre propice aux débats dans une ambiance de tolérance	242
4. Comment les participants voient-ils leur bibliothèque par rapport au modèle de bibliothèque sociale ?.....	244
4.1 Comment la situation pourrait-elle être améliorée dans le futur.....	245

Conclusion	247
Limites de la recherche	258
Recherches futures	258
Bibliographie.....	260
Annexe 1 – Certificat d’éthique	i
Annexe 2 – Formulaire de consentement.....	ii
Annexe 3 – Guide de questions	v
Présentation du projet	v
Partie 1 – Identification du profil des participants.....	vi
Partie 2 – Identification des « clientèles difficiles » montréalaises	vi
Descriptions détaillées à employer au besoin	vii
Partie 3 – Est-ce qu’il y a une différence notable entre la vision théorique de la bibliothèque en tant que lieu social et la réalité quotidienne sur le terrain ?	viii
Annexe 4 – Arbre de codage.....	x
1- Codes concernant les types de clientèles ou de comportements	x
1. Itinérants	x
2. Personnes ayant des problèmes de santé mentale (SM).....	xii
3. Personne ayant un comportement violent (CV).....	xiv
4. Personne consommant, vendant, sous l’influence d’alcool ou drogue (DA).....	xv
5. Personne faisant du harcèlement ou de l’intimidation (HI)	xvi
6. Personnes faisant du vandalisme (VA).....	xvii
7. Personnes bruyantes (BR).....	xviii
8. Adolescents (ADO).....	xix
9. Enfants laissés sans surveillance (ES)	xxi
10. Nouveaux arrivants (NA).....	xxii
11. Personne qui mange sur les lieux (PM)	xxiii
12 Personne qui dort (DO).....	xxiv
13. Personne causant des problèmes lors de la fermeture (PF).....	xxv
14. Personnes vivant de l’isolement (PI)	xxvi

15. Personnes causant des problèmes aux ordinateurs (ORDI)	xxvii
2- Codes concernant la vision théorique / la réalité professionnelle	xxix
20. Rencontre (REN)	xxx
21. Clientèle légitime (CL)	xxx
22. Troisième lieu (TL).....	xxxï
23. Développement futur (AVE).....	xxxii
3- Codes concernant les observations pratiques	xxxiii
30. Politique ou règlements écrits (POL).....	xxxiv
31. Formation des employés (FORM)	xxxv
32. Modifications pouvant amener des améliorations (AME).....	xxxv
33. Changements visibles depuis quelques années (CHAN)	xxxvi
34. Personnes-ressources (PR).....	xxxvii
35. (INT) Types d'interventions	xxxvii
Annexe 5- Arbre de codage pour les documents écrits.....	xxxviii
1. Règlements sur les clientèles difficiles.	xxxviii
2 Caractéristiques locales.....	xxxix
Annexe 6 - Comparaison des codes – Phase pilote.....	xl
Tableaux comparatifs pour trois entrevues	xl
Entrevue # 02	xl
Entrevue # 06	xli
Entrevue # 07	xliii

Liste des tableaux

Tableau I. Échantillonnage des entrevues	103
Tableau II. Arrondissements ayant fourni les règlements spécifiques à leur bibliothèque ..	104

Liste des figures

Figure 1 - <i>Du soi à l'altérité</i>	52
Figure 2 - <i>Concept des trois lieux d'Oldenburg</i>	67
Figure 3 - <i>La place du troisième lieu en bibliothèque</i>	75
Figure 4 - <i>Structure des Bibliothèques de Montréal</i>	97
Figure 5 - <i>Structure des Bibliothèques de Gatineau</i>	98
Figure 6 - <i>Modèle de données imbriquées de Yin</i>	99
Figure 7 - <i>Modèle des données imbriquées de notre étude de cas</i>	99
Figure 8 - <i>Les rencontres</i>	232

Liste des sigles

ABPQ : Association des bibliothèques publiques du Québec

AHAR : Annual Homeless Assessment Report

ALA : American Library Association

ASTED : Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation

BAC : Bibliothèque et Archives Canada

BAnQ : Bibliothèques et Archives nationales du Québec

BPI : Bibliothèque publique d'information

CBPQ : Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec

CNESST : Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail

CRI : Collectif de recherche sur l'itinérance, la pauvreté et l'exclusion sociale de l'UQAM

CPI : Congrès des professionnels de l'information

EBSI : École de bibliothéconomie et des sciences de l'information (Université de Montréal)

EHESS : École des hautes études en sciences sociales

FESP : Faculté des études supérieures et postdoctorales (Université de Montréal)

IFLA : Fédération Internationale des Associations et Institutions de Bibliothèques

LEED : Leadership in Energy and Environmental Design

LGBT : Qui concerne les lesbiennes, les gays, les bisexuels et les transgenres

PLUS : CIPFA Public Library user survey

RAPSIM : Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal

SEC-SLA : Section de l'Est du Canada de la Special Libraries Association

Liste des abréviations

AC = Autres clientèles difficiles

ADO = Adolescents

AME = Modifications pouvant amener des améliorations

AVE = Perspective d'avenir

BR = Personne bruyante

CHAN = Changements visibles depuis quelques années

CL = Clientèle légitime

CV = Personne en colère ou ayant un comportement violent

DA = Personne consommant, vendant ou sous l'influence d'alcool ou de drogues

DO = Personne qui dort

ES = Enfants laissés sans surveillance

FORM = Formation des employés

HI = personne faisant du harcèlement ou de l'intimidation

IT = Itinérants

NA = Nouveaux arrivants

PA = Personnes âgées

PF = Personne causant des problèmes lors de la fermeture

PM = Personne qui mange sur les lieux

POL = Politique ou règlements

REN = Rencontre

SM = Personne ayant des problèmes de santé mentale

TL = Troisième lieu

VA = Personne faisant du vandalisme

*Je dédie ce mémoire à toutes les personnes qui
travaillent à rendre les bibliothèques plus accueillantes.*

Remerciements

Je remercie en premier lieu ma directrice de recherche, Nadine Desrochers. Sans elle, mon projet n'aurait pas atteint la même qualité. Ses conseils, ses corrections, son soutien et ses commentaires ont permis à ce projet d'atteindre son plein potentiel. Sa compréhension m'a permis de terminer ma recherche et mon mémoire malgré les nombreux défis que la vie m'a lancés durant la production. Merci.

Je tiens à remercier tous les participants qui ont répondu à mes questions en entrevue, malgré leurs horaires chargés; ils ont pris le temps de partager leur opinion afin de nous faire part de leur réalité et de favoriser les réflexions futures dans le domaine des bibliothèques. Merci d'avoir partagé vos expériences de si bon cœur. Vous nous avez permis de comprendre un peu mieux votre réalité et vous nous avez donné de nombreuses pistes de réflexion. Sans vous, cette recherche n'aurait pas pu voir le jour.

Je remercie le personnel de l'EBSI pour l'octroi de la bourse du personnel; l'équipe a cru à ma recherche et m'a permis de terminer ma collecte de données plus facilement. Merci à la FESP et la Fondation Louise et Bernard Lamarre, qui m'ont octroyé une bourse me permettant de me concentrer sur ma recherche. Merci au fonds Germaine-et-Lucien-Denis, qui m'a octroyé une bourse d'étude qui m'a permis de mieux réussir mes cours.

Finalement, merci à ma fille et à mon père pour leur soutien et leur compréhension durant les longs mois d'analyse et de rédaction.

Introduction

Les bibliothèques ont souvent comme mission de permettre l'accessibilité au plus grand nombre, sans discrimination, et accueillent un public varié. Cette vision des bibliothèques est appuyée par plusieurs regroupements qui encadrent les pratiques en bibliothèques. Par exemple, la Fédération Internationale des Associations et Institutions de Bibliothèques (IFLA) statue que : « les gens, les communautés et les organisations ont besoin d'un accès universel et équitable à l'information, aux idées et aux travaux d'imagination pour leur bien-être social, éducationnel, culturel, démocratique » (IFLA, 2017). Cette vision d'accès universel est reprise par d'autres organisations, comme l'American Library Association (ALA), qui précise dans son Library Bill of Rights, adopté en 1939 et modifié plusieurs fois depuis : « [...] A person's right to use a library should not be denied or abridged because of origin, age, background, or views. [...] Libraries which make exhibit spaces and meeting rooms available [...] should make such facilities available on an equitable basis, regardless of the beliefs or affiliations » (ALA, 2017)¹. Au Québec, l'Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED) et la Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec (CBPQ) ont adopté en 1976 la Charte des droits du lecteur qui affirme que :

Toute personne a le droit à la liberté intellectuelle, c'est-à-dire le droit fondamental d'accéder à toutes les formes d'expression du savoir et d'exprimer ses pensées en public. [...] les administrateurs et le personnel des bibliothèques ont, envers le lecteur, l'obligation : d'assurer et de maintenir ce droit fondamental à la liberté intellectuelle; de garantir et de faciliter l'accès à toute forme et à tout moyen d'expression du savoir; de garantir ce droit d'expression en offrant les services usuels, physiques et intellectuels, de la bibliothèque; de s'opposer à toute tentative visant à limiter ce droit à l'information et à la libre expression de la

¹ « [...] Le droit d'une personne à utiliser une bibliothèque ne doit pas être refusé ou abrégé en raison de son origine, de son âge, de son contexte ou de ses opinions. [...] Les bibliothèques qui mettent des espaces d'exposition et des salles de réunion disponibles [...] devraient rendre ces installations disponibles de façon équitable, indépendamment des croyances ou des affiliations » (traduction libre).

pensée tout en reconnaissant aux individus et aux groupes le droit à la critique.
(CBPQ, 1976)

Pour moderniser l'image des bibliothèques et mettre en relief leur mission d'accueil pour tous et d'ouverture, le concept de troisième lieu fut abondamment utilisé pour encadrer les développements dans les dernières années. Ce concept a pour but de démocratiser l'accès aux lieux et d'élargir les offres de services en mettant en place des espaces de plus en plus sociaux, un endroit où les échanges sont favorisés et où les contacts entre les différents membres de la communauté peuvent se faire, en théorie, sur un pied d'égalité (Oldenburg, 1989; 1997). Il n'y a aucun critère d'adhésion ou de discrimination, la tolérance devrait y être naturelle et les échanges devraient y être encouragés dans certaines zones (Servet, 2010a). Cette vision des lieux, qui peut paraître idéalisée, est le leitmotiv des bibliothèques de Montréal (Bibliothèques de Montréal, 2016; 2017).

Cette ouverture annoncée, qui souhaite favoriser la fréquentation d'une variété importante de clientèles, attire une grande diversité d'utilisateurs. Parmi ceux-ci, certains utilisateurs peuvent être considérés comme une clientèle difficile. Chaque milieu a sa propre définition de ses clientèles difficiles. Que ce soit des adolescents turbulents (Doucet et Gravel, 2016), des itinérants (Trépanier, 2016) ou encore des jeunes adultes s'appropriant un lieu d'étude (Duchaine, 2016), chaque situation demande une réflexion. Pourtant, au Québec, il n'existe pas encore d'étude approfondie sur le sujet, outre des études ponctuelles (D'Astous, 2013; Duchaine, 2016; Lavoie, 2013). Plusieurs auteurs ailleurs dans le monde, surtout dans les milieux anglophones, ont toutefois abordé le sujet. Selon Willis (1999), les problèmes avec les utilisateurs sont souvent méconnus du public. La fréquentation des lieux par une grande variété d'utilisateurs rend toutefois ces problèmes inévitables et rien ne prépare, selon lui, les étudiants en bibliothéconomie à faire face à ces défis. Pour McGrath et Goulding (1996), ainsi que pour Kean et McKoy-Johnson (2009), les clientèles difficiles peuvent causer des problèmes d'ordre social ou comportemental, allant des attaques verbales au harcèlement sexuel et pouvant même aller jusqu'à mettre en danger les employés du milieu ou les autres utilisateurs. Les interventions deviennent alors primordiales et doivent être faites de manière efficace.

Bien que plusieurs auteurs s'intéressent aux clientèles difficiles, leur définition semble toujours être ardue. Pour bien comprendre comment sont définies les clientèles difficiles, il faut se questionner sur ce qu'est la normalité et la marginalité. Les clientèles difficiles sont une construction sociale née de la rencontre. Elles n'existent pas en soi, mais sont créées par l'observateur, par la construction d'un « autre » envisagé par rapport à notre propre définition de la normalité. Les clientèles difficiles deviennent un nouveau groupe social ou culturel, au même titre que les groupes indigènes observés par les premiers ethnologues (Levi-Strauss, 1955, 1968). L'« autre » est un étranger, qui s'oppose au « soi » (Jodelet, 2005). La construction sociale de l'« autre » variera en fonction des clientèles rencontrées et de la définition de ce qui est acceptable dans chaque milieu. Nous explorerons donc comment la définition du soi influence l'identité personnelle, qui se construit par rapport aux personnes faisant partie du groupe de l'individu. Ce groupe représente la culture et définit ce qui est normal. Cette normalité nous permet de reconnaître ce qui est « même », ce qui est semblable à nous, ce qui est acceptable pour la personne. Cette limite de ce qui est normal sert aussi à définir ce qui est différent, ce qui est autrui ou autre. Tant que l'autre reste lointain et ne partage pas les mêmes lieux que l'individu, il y a peu de chances de voir des problèmes apparaître. Toutefois, quand il y a rencontre ou mise en altérité de deux cultures, d'un soi et d'un autre, il y a un risque de voir apparaître des frictions et ce sont ces conflits qui font naître les clientèles difficiles.

Diverses clientèles fréquentent les bibliothèques et doivent partager les lieux. Traditionnellement, plusieurs règles étaient en place pour encadrer les comportements attendus, toute digression menant à des avertissements ou à une expulsion. Aujourd'hui, le concept de troisième lieu prône une cohabitation et une tolérance accrue de comportements parfois divergents. Ce concept, développé à l'origine par Ray Oldenburg, visait des lieux comme les cafés, où les gens venaient se rencontrer en dehors de la maison ou du travail. Il fut repris, entre autres, par Mathilde Servet qui proposa de l'appliquer aux bibliothèques. Certaines bibliothèques furent ensuite conçues et développées spécifiquement selon ce modèle, mais à d'autres endroits le concept fut imposé à des bibliothèques existantes. La différence entre la vision théorique des lieux et la manière dont elle est perçue par les employés n'est pas encore bien connue. C'est ce fossé qui est au cœur de notre problématique, car en visant à devenir un troisième lieu, plus social et plus permissif, les bibliothèques deviennent par le fait même le

théâtre de rencontres entre plusieurs groupes ayant des valeurs et des attentes contradictoires. Pour savoir comment ces rencontres sont vécues par les employés travaillant en bibliothèques, il est donc intéressant d'aller leur demander ce qu'ils en pensent.

C'est ce que nous avons fait. Pour comprendre quels genres de rencontres prenaient place dans les bibliothèques de Montréal, nous sommes allée rencontrer les employés qui gèrent ces rencontres au quotidien. Dans un monde idéal, nous aurions rencontré des employés de chaque bibliothèque du réseau, qui compte 45 bibliothèques, mais les ressources et le cadre de la recherche ne permettaient pas une telle approche. Nous avons donc effectué un échantillonnage par choix raisonné pour sélectionner 6 bibliothèques, situées dans 3 arrondissements, où nous avons rencontré un total de 16 participants. Ces derniers proviennent des quatre niveaux hiérarchiques d'employés que nous pouvons y rencontrer : des aides-bibliothécaires, des techniciens, des bibliothécaires et des gestionnaires.

Lors de ces rencontres, nous avons effectué des entrevues qualitatives portant sur les clientèles difficiles et sur leur opinion personnelle au sujet du troisième lieu. L'analyse de la littérature a servi à mettre en place un guide de questions semi-dirigées qui a permis de dresser un portrait des clientèles difficiles. Treize catégories de clientèles difficiles, provenant de la littérature, faisaient partie des questions de base : les itinérants, les personnes ayant des problèmes de santé mentale, des personnes ayant un comportement violent, des personnes consommant de la drogue ou de l'alcool, des personnes qui font du harcèlement ou de l'intimidation, ceux qui font du vandalisme, les adolescents, les personnes bruyantes, les enfants laissés seuls, les personnes causant des problèmes lors de la fermeture, les personnes qui dorment, celles qui mangent et les gens qui causent des problèmes aux ordinateurs. Deux catégories furent ajoutées à la suite des réponses des usagers : les nouveaux arrivants et les personnes âgées ou isolées. Le portrait de chaque clientèle est dressé à partir des réponses des participants. Les participants à notre recherche nous ont aussi parler des interventions nécessaires pour gérer les problèmes, des personnes-ressources disponibles dans le réseau et des formations offertes à ce sujet.

Suite à ce portrait, nous avons interrogé les participants au sujet du concept de troisième lieu, afin de savoir s'ils sont en accord avec cette approche et si la bibliothèque dans laquelle ils travaillent peut être considérée comme un troisième lieu. Nous avons eu la chance d'avoir accès

à la documentation produite à l'interne pour déterminer les lignes de conduite préconisées par la direction (politiques et procédures). L'analyse de ces deux sources d'information permet de peindre un tableau concret de la situation dans les milieux professionnels montréalais.

Plusieurs catégories de clientèles représentent des défis importants pour les employés et les répondants ont souligné qu'ils manquaient parfois d'outils pour répondre aux besoins des clientèles difficiles. Par exemple, les interventions auprès des personnes ayant un problème de santé mentale, en état d'ivresse, droguées ou agressives peuvent demander des interventions délicates qui sortent de l'expertise des bibliothécaires. L'intimidation et le harcèlement représentent aussi des comportements difficiles à gérer au quotidien et qui rendent leur travail plus lourd, surtout lorsqu'ils sentent qu'il n'y a pas de solutions.

Certaines catégories d'utilisateurs occupent les lieux et peuvent être dérangeants pour les autres, c'est souvent le cas des adolescents qui fréquentent les lieux en groupes et occupent parfois l'espace de façon envahissante. L'effet de groupe peut entraîner de l'insolence, une attitude de défis ou un niveau sonore trop élevé. Bien que la tolérance au bruit soit de plus en plus préconisée dans les bibliothèques, les utilisateurs bruyants restent un défi pour le maintien d'interactions agréables entre les utilisateurs. Cette situation semble parfois exacerbée dans la section des ordinateurs, où les utilisateurs peuvent passer une journée complète à utiliser les postes Internet.

Les demandes et les besoins des clientèles dépassent souvent le cadre standard du travail en bibliothèques. Les enfants laissés sans surveillance en sont un bon exemple, puisque les employés doivent gérer leurs comportements et s'assurer de leur sécurité sans avoir d'autorité face à eux. De plus, lorsque ces enfants se retrouvent seuls à la fermeture, les employés doivent s'assurer de trouver une personne pour prendre soin d'eux avant de quitter les lieux.

Certaines problématiques semblent moins notables, mais demandent toutefois des interventions de la part des employés. C'est le cas, entre autres, des gens qui mangent ou qui dorment : ces comportements sont interdits, demandent une intervention, mais ne se traduisent pas par de véritables confrontations. Les utilisateurs ayant de nombreuses demandes cinq minutes avant la fermeture font aussi partie de ces désagréments qui sont dérangeants, mais se règlent

souvent assez facilement. En outre, les itinérants, bien que nommés par tous les répondants, ne causent pas autant de problèmes que ce que la littérature pouvait laisser prévoir.

Toutes les catégories de clientèles provenant de la littérature ont fait l'objet de réponse de la part des répondants. Ils ont aussi souligné spontanément deux autres catégories distinctes. Les personnes âgées ont été abordées dans le sens où leurs demandes sont parfois trop exigeantes par rapport à la disponibilité des employés et ils font parfois preuve de réticence aux changements. Les employés ont aussi souligné que les nouveaux arrivants pouvaient être considérés comme une clientèle difficile, car de nombreux problèmes de communication peuvent se rencontrer, surtout dans des quartiers accueillant les premiers pas aux pays de nombreux usagers. Il existe aussi des différences culturelles qui peuvent parfois causer des difficultés de compréhension.

Plusieurs interventions peuvent être nécessaires auprès de la clientèle difficile, comme des avertissements, des expulsions et, dans des cas plus graves, des appels à la police. Des règlements écrits et des guides d'interventions encadrent les interventions des employés, mais ils ne sont pas toujours facilement accessibles. Les interventions auprès de la clientèle ne sont pas toujours faciles et les répondants ont souligné que les formations apportaient de nombreux outils pour les préparer à intervenir en situation de crise. Lorsque des personnes-ressources sont présentes sur les lieux, elles peuvent être très utiles. Une plus grande collaboration entre les ressources communautaires et la bibliothèque pourrait être une amélioration souhaitable.

Les répondants ont donné leur opinion au sujet du troisième lieu et de la manière dont ce concept est appliqué au sein de leur bibliothèque. Nous pouvons voir que les bibliothèques ne sont pas encore tout à fait des troisièmes lieux, malgré les efforts faits dans ce sens. Bien que les lieux accueillent de nombreuses activités, les conversations et les interactions entre les usagers ne sont pas toujours encouragées. Les conversations commencent à être permises, mais ce n'est pas la norme partout. Les répondants ont souligné la phase transitoire dans laquelle se trouvent de nombreuses bibliothèques alors que le concept commence à s'implanter. De nombreuses personnes voient le changement de manière positive et croient que ces initiatives sont nécessaires à la survie des bibliothèques. Ils soulignent toutefois que les nouvelles tendances ne doivent pas remplacer la mission documentaire de la bibliothèque. Les

bibliothèques doivent répondre aux besoins de plusieurs clientèles différentes et ne pas oublier ceux qui viennent sur les lieux pour chercher de l'information, lire ou étudier.

Pour mettre en place un véritable troisième lieu, les répondants ont souligné que des investissements devaient être faits, tant au niveau des lieux physiques qu'au niveau des ressources humaines. Ils soulignent qu'un troisième lieu ne se fait pas seul et qu'il est primordial d'avoir un nombre suffisant d'employés pour le mettre en place. Les bibliothèques de Montréal répondent à de nombreuses caractéristiques du troisième lieu, mais la rencontre entre les différents usages ne se fait pas toujours de manière harmonieuse.

Nous présenterons dans les prochaines pages une revue de la littérature sur les clientèles difficiles en bibliothèques; une explication de notre approche conceptuelle en deux axes sur la rencontre du soi et de l'autre et sur la bibliothèque comme lieu de rencontre; notre méthodologie; une présentation de nos résultats sur la réalité sur le terrain et sur l'opinion des répondants au sujet du troisième lieu et de l'avenir des bibliothèques; une discussion et un retour sur les questions de recherche et une conclusion. En annexe, nous fournissons le certificat d'éthique; le formulaire de consentement qui a été présenté aux participants; le guide de questions utilisé lors des entrevues; notre arbre de codage et la comparaison de nos codes lors de la phase pilote de notre analyse.

Revue de la littérature

Notre revue de la littérature a porté sur les clientèles difficiles et sur leur accueil en bibliothèque. Dans la littérature francophone, peu de documentation scientifique était disponible. Les documents sur le sujet étaient principalement des conférences, des articles de journaux ou de la littérature grise. Dans la littérature anglophone, plusieurs auteurs se sont intéressés à ce sujet au fil des ans. Les articles et les livres consultés proviennent majoritairement des États-Unis. Le sujet commence à être véritablement d'actualité dans la littérature à la fin des années 1970. Il connaît certaines périodes de « popularité » où les articles se multiplient, comme en 2002, tandis que d'autres années ne sont pas représentées. Au Québec, aucune recherche scientifique ne s'est intéressée au sujet jusqu'à présent. Cependant, de nombreuses conférences et formations dans les milieux de travail portent sur cette thématique.

Parler de clientèles difficiles amène des problèmes particuliers au niveau de la terminologie. Certains termes peuvent sembler péjoratifs ou amener une catégorisation qui peut choquer certaines personnes. De plus, les termes changent avec les années et un terme accepté dans les années 1960 ou 1990 peut être aujourd'hui très mal vu ou tout simplement obsolète. Il faut aussi prendre en considération que les auteurs utilisent plusieurs termes spécifiques pour parler d'un même groupe et que les termes provenant de la littérature anglophone sont parfois difficiles à traduire. Cela peut provoquer de la confusion lorsque l'on tente d'en faire la compilation ou de trancher entre plusieurs termes équivalents. Avant d'entrer dans le vif du sujet, il est donc primordial de bien définir les termes qui seront utilisés pour parler des groupes dont il sera question dans ce projet. Dès lors, une terminologie s'impose afin de guider le lecteur. Nous présenterons donc, en ordre alphabétique, certains des termes abordés dans ce mémoire. Ces différentes appellations utilisées dans la revue de la littérature ont été repris par la suite lors des entrevues avec les participants à la recherche.

Terminologie

Adolescents

Les adolescents représentent des êtres humains qui se retrouvent aux portes de l'âge adulte. Selon l'Office québécois de la langue française (2002a) :

L'adolescence commence entre 11 et 14 ans et est marquée par l'apparition de la puberté; elle se termine entre 17 et 20 ans avec la fin de la croissance et l'atteinte de la maturité. Ces limites sont imprécises, variant avec le sexe, l'origine ethnique, les conditions géographiques et le milieu socioéconomique. Au point de vue légal, l'adolescence se termine à l'âge de la majorité.

Les adolescents sont parfois désignés sous la dénomination de « jeunes adultes » lorsqu'ils dépassent un certain âge. Au Québec, l'adolescence correspond aussi à la période où les jeunes fréquentent l'école secondaire. En anglais, les adolescents sont désignés sous le terme *teenagers*, qui englobe les jeunes de 13 à 19 ans et qui est repris dans la dénomination de l'âge en anglais (*thirteenth*, *fourteen*...) (Office québécois de la langue française, 2002a). Depuis quelques années, une nouvelle catégorie est apparue dans les discours : les préadolescents ou « tweens ». Il s'agit de la tranche d'âge précédant l'adolescence. Cette catégorie a été développée pour définir des jeunes qui quittent l'enfance vers l'adolescence et qui jouent sur les deux tableaux (Réseau veille tourisme, 2017).

Malgré ces balises liées à l'âge, l'adolescence n'est pas seulement une période dans le développement physique de l'enfant : il s'agit d'une phase de transition qui amène des comportements spécifiques qui se démarquent de l'enfance et de l'âge adulte. Selon la Société canadienne de pédiatrie (2016), « l'adolescence est une phase de la vie bien identifiable dont la fin n'est pas toujours facilement démarquée ». Cette période représente « un âge d'évolution, de mouvement, de transformation et d'action. Cette étape se distingue par des changements sur les plans physique, psychologique, affectif, sexuel et social et constitue une période importante de transition de l'enfance à l'état adulte » (Société canadienne de pédiatrie, 2016).

Il s'agit d'une période de recherche identitaire tant au niveau social et personnel qu'au niveau des perspectives d'avenir, donnant « lieu à une période de remise en question souvent

conflictuelle et à une confusion des rôles. Leur croissance physique accélérée et une nouvelle maturité sexuelle encouragent les adolescents à remettre en question les rôles qu'ils jouent dans la société des adultes » (Audet et Royer, 1993, p. 5).

Cette recherche identitaire amène certains comportements connus, comme la confrontation avec l'autorité ou le besoin d'être en groupe :

Les jeunes aiment être en groupe. Ensemble, ils se cherchent une raison d'être, des idéaux à atteindre, une image rassurante d'eux-mêmes, tous des éléments qui apaisent leur insécurité et leur redonnent un sentiment de valeur. Entre eux, ils se sentent forts et indépendants; il n'y a rien qu'ils ne peuvent faire en groupe, alors que seuls ils peuvent être timides et désespérés. [...] Cette influence des camarades est très importante et peut être considérée comme positive ou négative selon le groupe d'appartenance choisi par l'adolescent et les critères établis dans l'environnement immédiat du jeune. (Audet et Royer, 1993, p. 5-6)

Harcèlement

Le harcèlement peut être décrit comme « une conduite non sollicitée qui se manifeste par des comportements, des paroles ou des gestes répétés qui indisposent la personne qui les reçoit. Ces gestes répétés sont hostiles et portent atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique. Ils rendent le milieu de travail néfaste » (CNESST, 2016).

La définition du harcèlement psychologique comprise dans la Loi sur les normes du travail du Québec inclut :

Le harcèlement sexuel au travail et le harcèlement fondé sur l'un ou l'autre des motifs énumérés dans l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne : la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap. (CNESST, 2016)

Cette définition se rapproche beaucoup de celle du Gouvernement du Canada qui définit le harcèlement comme un :

comportement inopportun et offensant, d'un individu envers un autre individu en milieu de travail, y compris pendant un événement ou à un autre endroit lié au travail, et dont l'auteur savait ou aurait raisonnablement dû savoir qu'un tel comportement pouvait offenser ou causer préjudice. Il comprend tout acte, propos ou exhibition qui diminue, rabaisse, humilie ou embarrasse une personne, ou tout acte d'intimidation ou de menace. Il comprend également le harcèlement au sens de la Loi canadienne sur les droits de la personne (*c'est-à-dire fondé sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, la situation de famille, la déficience et l'état de personne gracée*). (Gouvernement du Canada, 2015; italiques dans l'original)

Le harcèlement peut aussi représenter des demandes excessives ou à répétition. Les demandes excessives se rapprochent alors de la définition du harcèlement criminel :

Le harcèlement criminel signifie autant le fait d'être soumis à des attaques répétitives et incessantes qu'au fait de se sentir importuné par des demandes, des sollicitations ou des incitations. Également, les tribunaux en sont venus à la conclusion que la crainte de la victime quant à sa sécurité peut être de nature tant physique, psychologique, qu'émotionnelle. (Couture, 2011)

Le terme harcèlement sera utilisé dans cette recherche pour représenter les cas de harcèlement sexuel, de comportement importun et offensant tel que l'entend le Gouvernement du Canada et aussi pour englober les demandes à répétition intempestives.

Indécence

L'indécence est une infraction au Code criminel qui est décrite comme : « un comportement inapproprié, pas nécessairement sexuel, qui excède le seuil de tolérance de la société » (Cormier, s.d.). C'est donc le sens retenu dans cette recherche.

Itinérant(e/s) / Itinérance

Selon l'Office québécois de la langue française, les termes « itinérant » et « itinérante » sont les termes utilisés en sociologie au Québec pour décrire une personne qui n'a pas de logement fixe (Office québécois de la langue française, 2012a). Ils sont synonymes de « sans-logis », « sans-abri », « sans domicile fixe » et « SDF », termes utilisés plutôt en Europe (Office québécois de la langue française, 2012b). Le terme « itinérance » désigne l'état ou la situation d'une personne sans logement fixe. En Europe, le terme « sans-abrisme » est aussi en usage (Office québécois de la langue française 2002b). En anglais, les termes *homelessness* et *homeless person* sont utilisés.

Selon les chercheurs du Collectif de recherche sur l'itinérance, la pauvreté et l'exclusion sociale (CRI) de l'UQAM, la description de l'itinérance répond à une construction sociologique plutôt qu'à une désignation administrative. Dans un document publié par la Commission des affaires sociales et basé sur les recherches du CRI, une personne itinérante pourrait être décrite comme quelqu'un qui :

[...] n'a pas d'adresse fixe, de logement stable, sécuritaire et salubre, à [sic] très faible revenu, avec une accessibilité discriminatoire à son égard de la part des services, avec des problèmes de santé physique, de santé mentale, de toxicomanie, de violence familiale ou de désorganisation sociale et dépourvue de groupe d'appartenance stable. (Commission des affaires sociales de l'Assemblée nationale du Québec, 2008, p. 3)

Dans ce mémoire, le terme itinérant(e)s sera utilisé pour décrire des gens qui semblent être sans-abri, qui transportent leurs avoirs avec eux ou qui ont l'apparence de gens vivant dans la rue.

Personne ayant des problèmes de santé mentale

Lorsque l'on parle de problèmes de santé mentale, la terminologie englobe un grand nombre de problèmes et de situations allant des plus bénignes aux plus graves. Cette recherche ne vise pas à connaître avec précision de quels types de pathologies souffrent les clientèles visées, mais plutôt de recueillir les témoignages des employés en contact avec ces clientèles.

Dans ce contexte, les détails des troubles et maladies ne sont pas connus de l'employé et ce n'est pas son rôle de poser des diagnostics. La définition doit donc se concentrer sur la perception d'un état général plutôt que sur une terminologie de diagnostics, car l'évaluation reste subjective et plusieurs dénominations sont utilisées par les auteurs et les intervenants.

Cela dit, les définitions officielles abordent principalement ces cas en termes de maladies mentales. Au Canada, « une personne sur trois sera aux prises avec une maladie mentale au cours de sa vie » (Gouvernement du Canada, 2017). La définition du gouvernement du Canada est :

La maladie mentale se définit par la capacité réduite d'une personne de fonctionner efficacement pendant une longue période de temps en raison : de niveaux de détresse considérables; de perturbations de la façon de penser, de l'humeur ou du comportement; d'un sentiment d'isolement, de solitude et de tristesse; du sentiment d'être déconnecté des gens et des activités. Les Canadiens qui souffrent d'une maladie mentale peuvent ne pas être en mesure de composer avec les aspects les plus simples de la vie quotidienne. (Gouvernement du Canada, 2017)

La définition du gouvernement du Québec donne différents signes et symptômes observables :

Les membres de l'entourage de la personne atteinte d'une maladie mentale peuvent observer : de l'isolement; l'abus de drogues ou d'alcool; l'arrêt de la médication; la désorganisation, c'est-à-dire une difficulté majeure à s'organiser et à fonctionner normalement. La personne peut manquer de jugement ou avoir des idées bizarres; la perte de mémoire; une difficulté à s'occuper de ses obligations. [...] Les symptômes courants sont une perte d'appétit, de l'insomnie, des nausées, des étourdissements, de la tristesse, de l'euphorie (état de grande excitation) et de la difficulté à se concentrer. (Gouvernement du Québec, 2017)

Dans le cadre de cette recherche, le terme « personne ayant des problèmes de santé mentale » a été retenu, car aucune preuve de « maladie » n'est associée aux comportements observés. Ce terme n'est en rien péjoratif envers les personnes concernées.

Personne paraissant être sous l'influence de l'alcool

Une personne sous l'influence de l'alcool est une personne ayant consommé des boissons alcoolisées peu de temps auparavant :

L'alcool étant un dépresseur qui ralentit les fonctions du cerveau, une personne ivre n'aura pas le même comportement qu'une personne à jeun. [...] Les signes d'ébriété sont : la réduction des inhibitions, un jugement affaibli, une rougeur de la peau, de la difficulté à articuler, un ralentissement des réflexes, une vision trouble ou une perte de connaissance. (Gendarmerie royale du Canada, 2016a)

Pour ce mémoire, la dénomination « personne paraissant être sous l'influence de l'alcool » a été retenue, plutôt que seulement « sous l'influence », car il s'agit d'une évaluation subjective et les employés n'ont pas toujours la possibilité de savoir s'il s'agit bel et bien d'état d'ivresse.

Personnes paraissant être sous l'influence de substances illicites

Une personne qui consomme des drogues est souvent dans un état second. Il peut s'agir de drogue légale, comme un usage abusif de médication ou l'utilisation du cannabis, ou de drogues illégales telle que la cocaïne ou l'héroïne. Le terme drogue désigne :

Toute substance qui modifie le fonctionnement de l'organisme ou de l'esprit. Les drogues peuvent être classées en trois catégories : les stimulants, qui ont comme effet de rendre les consommateurs hyperactifs et très alertes; les dépresseurs, qui ralentissent l'organisme et l'esprit; les hallucinogènes, qui brouillent la perception de la réalité et amènent les consommateurs à imaginer des choses qui leur semblent réelles, mais ne le sont pas. (Gendarmerie royale du Canada, 2016b)

Tout comme pour l'alcool, pour ce mémoire, la dénomination « personne paraissant être sous l'influence de substances illicites » a été retenue, plutôt que seulement « sous l'influence », car il s'agit d'une évaluation subjective et les employés n'ont pas toujours la possibilité de savoir ce qui est la cause véritable du comportement observé.

Usagers

En bibliothèques, il existe un certain malaise à utiliser le terme « client » pour désigner les personnes fréquentant les lieux, puisque ce terme réfère au domaine commercial. En se basant sur l'expérience personnelle de la chercheuse, le terme utilisé dans les bibliothèques de Montréal est « usagers », bien que le terme « clientèle » soit accepté. Il existe des préoccupations semblables en anglais. Selon Karen Pundsack (2015), les termes qui peuvent être utilisés sont : *patron*, *customer*, *user*, *borrower*, *client*, *member* ou *visitor*. Le terme *customer* a le même sens en anglais que le terme « client » ou « consommateur » en français, c'est-à-dire quelqu'un qui achète des biens ou des services d'une entreprise. Contrairement au terme français « usager », le terme *user* ne fait pas l'unanimité, car il peut paraître impersonnel et réfère à quelqu'un « qui ne donne rien en retour, qui prend de la drogue ou qui opère de l'équipement » (Pundsack, 2015, non paginé). Le terme *member* n'est pas, selon l'auteur, assez inclusif, car il n'est pas nécessaire d'être membre pour utiliser les installations. Pundsack explique que le terme le plus souvent utilisé est *patron*, qui désigne : « a person who gives money and support to an artist, organization, etc. or a person who buys the goods or uses the services of a business, library, etc. » (Pundsack, 2015, non paginé). Elle précise toutefois que le terme le plus inclusif serait « readers », ce qui pourrait aussi être sujet à débat.

Dans le cadre de ce mémoire, nous utilisons le terme « usagers » pour décrire les personnes fréquentant les lieux, car c'est le plus utilisé dans le milieu montréalais. Le terme « clientèle » a été retenu pour parler de l'ensemble des usagers ou d'un groupe d'usagers, tel que les clientèles difficiles. Le terme « client » fut évité, sauf lorsque le terme était utilisé dans la littérature ou par les participants.

Vandalisme

Un acte de vandalisme consiste à abimer, détruire ou détériorer un bien qui n'appartient pas à la personne qui commet cet acte. Les actes de vandalisme peuvent être « des graffitis, du

bris de matériel, des vitres cassées, de la destruction de biens publics ou privés, etc. Ces comportements sont parfois considérés comme des crimes mineurs ou sans victime, mais ils occasionnent des coûts financiers importants aux victimes » (Sécurité publique Québec, 2012). Dans le cadre de ce mémoire, le vandalisme s'entend comme tout acte destructeur qui concerne les installations et le matériel d'un lieu, y compris les livres et les ordinateurs d'une bibliothèque.

Violence

La violence peut prendre plusieurs formes, tant physique que psychologique. Il s'agit, selon l'Office québécois de la langue française (2002c), d'une domination exercée par quelqu'un sur une ou plusieurs personnes « visant à les contrôler ou à porter atteinte à leur dignité ou à leur intégrité physique ou psychologique ».

La violence peut être divisée en quatre catégories : la violence physique, la violence psychologique (ou verbale), la violence sexuelle et la violence financière. Il faut noter que le terme « violence » et le terme « agression » n'ont pas tout à fait le même sens en anglais et en français. En anglais, le terme violence est employé dans le contexte légal pour désigner un fait en particulier tandis que le terme « agression » est employé au sens large. C'est généralement le contraire en français. Il faut aussi noter que le terme « violence », traditionnellement restreint à la violence physique, regroupe aujourd'hui toutes les manifestations de violence, physique ou psychologique, tant en anglais qu'en français (Office québécois de la langue française, 2002c). Dans le cadre de cette recherche, le terme violence englobe surtout les deux premiers types de violence; la violence sexuelle sera plutôt incluse, par défaut, dans le terme « harcèlement ».

Maintenant que cette terminologie est clairement établie, nous présenterons la revue de la littérature, incluant des textes scientifiques et professionnels, des livres, mais aussi des articles de journaux, des conférences et des formations en milieu de travail.

Recension des écrits

Les clientèles difficiles sont un sujet d'intérêt pour les gens travaillant en bibliothèque, et ce depuis de nombreuses années. Par contre, ce n'est pas forcément l'image qui est perçue de prime abord par les usagers. Hanna McGrath et Anne Goulding, dans leur article de 1996, disaient que la majorité des gens, à cette époque, si on leur avait demandé à quels genres de

problèmes faisaient face les bibliothécaires, auraient répondu à des livres qui tombent ou à des yeux fatigués à force de trop lire. Si on leur avait demandé s'ils pensent que les employés d'une bibliothèque travaillent dans un environnement hostile, ils auraient probablement ri (McGrath et Goulding, 1996). Plusieurs études démontrent toutefois que la réalité des employés en bibliothèque n'est pas toujours rose.

Sharon W. Bullard (2002) souligne que les clientèles difficiles sont présentes depuis toujours en bibliothèque. Pour appuyer son propos, elle pose les questions suivantes : « Otherwise, why were books chained to the desks in medieval times; why are curses found against those who "steal a book"; and, why were there library rules published in the 1700s barring snoring ? »² (Bullard, 2002, p. 246). En 1903, le bibliothécaire Charles Ammi Cutter se questionnait déjà sur les règles encadrant les comportements attendus en bibliothèque. La notion d'accès pour tous était déjà présente. Selon lui, quiconque savait lire et écrire, quiconque pouvant apprécier une image devait être le bienvenu à la bibliothèque « and if he doesn't know how to behave he will soon learn from the others »³ (Cutter, 1903, p. 65); ainsi, Cutter faisait confiance à une sorte de culture des bibliothèques qui guiderait les comportements.

La version de 1939 du *Library Bill of Right* décrivait déjà le modèle parfait de la bibliothèque gratuite et ouverte à tous : « Books and other library resources should be provided for [...] all people of the community [...] A person's right to use a library should not be denied or abridged because of origin, age, background, or views »⁴ (Pease, 1995, p. 30). Selon certains auteurs, comme Barbara Pease (1995), cette image accueillante des bibliothèques est mise en porte-à-faux avec l'obligation de règlementer les comportements et les gens qui travaillent en bibliothèque sont souvent coincés entre l'image idéalisée du service pour tous et le besoin de maintenir les usagers et les employés en sécurité. Selon Bruce A. Shuman (2002), plus ça

² « Sinon pourquoi les livres médiévaux auraient-ils été enchaînés aux bureaux ? Pourquoi des malédictions contre ceux qui volaient des livres auraient-elles été mises en place ? Et pourquoi des règlements publiés dans les années 1700 auraient-ils banni les ronflements ? » (traduction libre).

³ « Et s'il ne sait pas comment agir, il apprendra bientôt des autres » (traduction libre).

⁴ « Les livres et les autres ressources de la bibliothèque doivent être fournis à [...] tous les gens de la communauté [...] Le droit d'une personne d'utiliser une bibliothèque ne doit pas être refusé ou abrégé en raison de son origine, de son âge, de son statut social ou de ses opinions » (traduction libre).

change, plus c'est pareil. Selon lui, les clients difficiles ont toujours été présents et seront toujours présents en bibliothèque :

For libraries, there is only this certainty: should that dreaded day arrive when the last public library in America is forced by politics, economics, or indifference to close its doors permanently, the last person they will have to throw out will be a problem patron.⁵ (Shuman, 1989, p. 4)

La bibliothèque n'est donc pas exempte de problèmes, malgré l'image de calme qu'elle peut laisser paraître. Les clientèles difficiles sont présentes et plusieurs types d'usagers peuvent entrer dans cette catégorie.

Définition de clientèles difficiles

Les clientèles difficiles changent peu au cours des années et plusieurs catégories restent semblables au fil du temps. Patricia Bang, dans son article datant de 1998, soulignait que dans la *Fairfax County Public Library*, les comportements problématiques étaient semblables à ceux observés lors d'une étude effectuée 15 ans plus tôt. La tolérance face à ces comportements de même que les règlements les encadrant varient toutefois d'une bibliothèque à l'autre. Dans certaines bibliothèques, comme c'était le cas à la *Fairfax County Public Library* en 1998, les gens dormant ou sentant mauvais sont les bienvenus. Par contre, ces mêmes personnes font partie des usagers problèmes présentés par Kirk J. Brashear, James J. Maloney et Judellen Thornton-Jaringe en 1981 de même que par Patrick Grace en 2000 et le fait de dormir était listé comme faisant partie des comportements problématiques par Calmer D. Chattoo en 2002. Il n'est donc pas simple de catégoriser la clientèle difficile. Néanmoins, certaines constances permettent de voir des tendances qui reviennent assez fréquemment et méritent d'être soulignées, telles que les personnes vivant avec des problèmes de santé mentale et les sans-abri. Les adolescents reviennent aussi souvent, de même que les usagers faisant un usage abusif d'Internet, apparus dans les dernières années.

⁵ « Pour les bibliothèques, il n'y a que cette certitude : si la journée tant redoutée arrive, lorsque la dernière bibliothèque publique américaine sera forcée, par les politiques, l'économie ou l'indifférence, à fermer ses portes de façon permanente, la dernière personne qu'ils auront à jeter dehors sera un usager difficile » (traduction libre).

Brashear, Maloney et Thornton-Jaringe (1981), cités plus haut, ont tenté de définir trois types de clientèles difficiles. Le type 1 est assez inoffensif et cause peu de nuisances. Il regroupe les gens dérangeants, mais sans risque immédiat, comme les personnes sous l'influence de l'alcool, mais calmes, les personnes qui s'assoient et regardent dans le vide pendant des heures et les gens très sales ou sentant mauvais. Le type 2 regroupe des gens qui dérangent ou représentent une menace. Cette catégorie regroupe les gens qui semblent violents, qui dérangent les usagers ou les employés, les exhibitionnistes, les gens saouls et bruyants, les gens en colère ou ceux qui parlent tout seuls. Le type 3 est le plus extrême et représente les gens violents, une catégorie qui regroupe les gens qui posent des actes de violence, des enlèvements, qui battent des enfants ou qui commettent d'autres actes répréhensibles selon la loi.

Shuman (1989) propose pour sa part une définition générale :

A problem patron is anyone who is doing anything illegal, immoral, annoying, or upsetting to anybody else. Problem behaviors run a considerable gamut between drug-crazy psychopaths and violent combatants, on the one hand, and excessive or very loud talkers on the other.⁶ (Shuman 1989, p. 6)

Il propose ensuite de diviser ces comportements en 2 catégories : la première représente les comportements comportant un risque pour la vie, pour la sécurité personnelle, pour la propriété ou une situation dans laquelle la rapidité d'esprit des employés est impérative. La seconde section représente des nuisances : une situation qui est dérangeante, mais relativement sans danger. Selon Shuman, il s'agit d'une typologie simple, mais qui nous empêche justement de nous perdre dans une typologie trop complexe.

Il ressort de ces définitions qu'un usager difficile est quelqu'un qui visite la bibliothèque et brise les règles établies ou qui représente un risque pour les autres. Il est toutefois difficile de définir de manière précise qui entre dans cette catégorie de personnes avant que le comportement dérangeant prenne place. Shuman reprend les paroles du juge Justice Potter Stewart, de la Cour

⁶ « Un client difficile est n'importe qui faisant quelque chose d'illégal, d'immoral, d'ennuyeux ou de dérangeant pour quelqu'un d'autre. Les comportements problématiques sont très variés allant des psychopathes sous l'effet de drogues aux combattants violents, d'une part, et les bavards excessifs ou très bruyants de l'autre » (traduction libre).

Suprême des États-Unis, qui parlait de l'obscénité en disant : « I am disinclined to define (it); in fact, I doubt that I could ever successfully manage to do so. But I know it when I see it! »⁷ (Shuman 1989, p. 8-9). Le problème, avec cette approche, c'est que lorsque l'on constate la présence de l'utilisateur difficile ou que le comportement devient visible, il est bien entendu trop tard pour prendre des mesures préventives.

Certains auteurs ont tenté de mettre en place des définitions plus précises, mais qui ne semblent jamais totalement satisfaisantes. McGrath et Goulding (1996) proposent une typologie incluant 4 types d'utilisateurs difficiles ou de comportements problèmes. Le premier type représente les utilisateurs consommant des drogues ou de l'alcool. Toutes les bibliothèques étudiées par les auteurs avaient un problème du genre et les répondants spécifiaient que la confrontation avec ces utilisateurs menait fréquemment à des incidents agressifs. Le deuxième type représente les jeunes et le vandalisme. Le type 3 comprend les clients irrités et mécontents qui rendent souvent les employés nerveux. Leur dernier type est constitué des gens vivant avec des problèmes de santé mentale, les gens isolés et les individus instables qui prennent la bibliothèque comme un refuge (McGrath et Goulding, 1996).

Kelly D. Blessinger définit un utilisateur problématique comme « someone who infringes on others' enjoyment of the library by displaying behavior that is deemed destructive, criminal, bothersome, offensive, or otherwise inappropriate to the norms of behavior in libraries or society⁸ » (Blessinger, 2002, p. 4). La définition de Justina O. Osa est quant à elle : « Problem patrons are generally individuals who display disruptive, uncooperative, aggressive, aberrant, or criminal behaviors within the library⁹ » (Osa, 2002, p. 266-267).

Chattoo (2002) apporte plutôt une distinction entre un utilisateur problème et un utilisateur ayant un problème. À première vue, le terme « problème » présuppose une personne qui se conduit mal ou avec laquelle il est difficile d'interagir. Par contre, beaucoup d'utilisateurs de la bibliothèque avec une bonne conduite sont considérés comme des « problem patrons » à cause

⁷ « Je suis peu enclin à [le] définir; en fait, je doute que je ne pourrais jamais réussir à le faire de manière satisfaisante. Mais je le sais quand je le vois! » (traduction libre).

⁸ « quelqu'un qui enfreint l'utilisation agréable de la bibliothèque par les autres en démontrant un comportement considéré comme étant destructif, criminel, dérangeant, offensant ou inapproprié selon les normes de comportement de la bibliothèque ou de la société » (traduction libre).

⁹ « Les utilisateurs difficiles sont généralement des individus qui montrent un comportement dérangeant, non coopératif, agressif, aberrant ou criminel dans la bibliothèque » (traduction libre).

de leurs demandes ou leurs requêtes. Chattoo identifie cinq catégories de comportements qui posent problème. Sa première catégorie représente les gens ayant des comportements excentriques : les gens qui se parlent tout seuls, portent des vêtements bizarres, ont des téléphones qui sonnent sans arrêt ou qui écoutent leur musique trop fort (un comportement qui est associé, selon elle, aux adolescents). La deuxième catégorie représente les gens qui ne respectent pas les règlements de la bibliothèque, par exemple en dormant et en ronflant si cela est interdit ou en se mettant en colère lorsqu'ils doivent suivre les règles; elle inclut ceux qui utilisent leur différence comme argument, par exemple en insinuant que les employés ont des comportements racistes. La troisième catégorie est constituée des gens faisant du harcèlement, tant verbal ou visuel que physique. La quatrième catégorie est nommée par l'auteur « intentional behavior » et inclut les criminels, ceux qui utilisent de la drogue, font des assauts ou utilisent la violence. La cinquième et dernière catégorie est constituée des comportements causés par des problèmes de santé mentale.

Glenn S. McGuigan (2002) s'interroge sur la cause profonde de ces comportements problématiques. En se basant sur ce que le monde des affaires peut lui apprendre au sujet des clients mécontents, il en vient à la conclusion que les clients irrités ou en colère sont plutôt dans un état d'incompréhension ou de confusion. Cela viendrait du fait que les gens ont de la difficulté à expliquer leurs besoins et qu'il serait donc nécessaire pour eux d'avoir recours à quelqu'un avec plus de connaissances pour les guider. Selon lui, nous vivons de plus en plus ce genre de situation en bibliothèque lorsque les gens deviennent frustrés par leur manque de connaissance ou d'aisance avec les technologies. Une simple explication pourrait donc faire descendre le niveau d'anxiété et l'utilisation d'un vocabulaire non technique pourrait être suffisante pour calmer un usager; il est alors primordial, selon lui, d'agir avec tact et sans condescendance (McGuigan 2002).

Les clientèles difficiles rencontrées dans les bibliothèques sont parfois comparées à celles rencontrées dans d'autres professions. C'est la méthode choisie par Shelley Ferrell (2010), qui a comparé les clientèles difficiles en sciences de l'information à celles rencontrées en sciences infirmières. En sciences infirmières, un patient problématique est un patient qui ne répond pas aux attentes de l'infirmière; il y a donc deux parties impliquées : le patient et l'infirmière. L'auteur préconise une approche qui consiste à identifier à quel niveau les

différentes catégories de comportements prennent place : « We must realize that people are part of different communities and that different groups' norms may conflict within a library »¹⁰ (Ferrell 2010, p. 4). Cela lui a permis de définir trois niveaux où les comportements problématiques prennent racine : la communauté, la bibliothèque et l'individu. C'est ici que s'applique, selon elle, les trois niveaux d'interprétation : les lois au niveau de la communauté, les politiques au niveau des bibliothèques et les valeurs personnelles au niveau de l'individu :

Beliefs, in the same way, can be either individual or shared. Beliefs can be seen as “a firm opinion or conviction”. These might be connected to values. If there is a shared value that the library should be a place for study, then a connected belief could be that people shouldn't talk loudly in the library.¹¹ (Ferrell, 2010, p.5)

Les normes, les lois, les valeurs et les croyances amènent des attentes au niveau des comportements. Quand ils sont utilisés pour définir un comportement, cette définition est alors subjective et dépend de l'individu, du groupe ou de la société (Ferrell, 2010).

Pourquoi la bibliothèque attire les clientèles difficiles ?

Qu'est-ce qui représente un attrait pour les clientèles difficiles ? Pourquoi reviennent-ils ? Carparelli (1984) souligne :

Because where else can they sit in a stupor all day in heated/air-conditioned comfort and not be harassed? Granted, they must keep their eyes open and both feet on the floor, but they can stare at page 529 of an encyclopedia all day and no one will bother them. The library offers free toilets, water fountains, and comfy armchairs. If you can get a library card using your mission address, you are

¹⁰ « Nous devons comprendre que les gens font partie de différentes communautés et que des normes de groupes différents peuvent entrer en conflit entre elles dans la bibliothèque » (traduction libre).

¹¹ « Les croyances, dans le même sens, peuvent être individuelles ou partagées. Les croyances peuvent être vues comme « une opinion ou conviction ferme ». Elles peuvent être liées aux valeurs. S'il y a une valeur partagée selon laquelle la bibliothèque devrait être un lieu d'étude, alors une croyance connexe pourrait être que les gens ne devraient pas parler fort dans la bibliothèque » (traduction libre).

entitled to full library privileges, including listening to records and tapes and watching videos.¹² (Carparelli, 1984, p. 212)

Quelques années plus tard, Shuman (1989), écrit qu'il faut considérer le fait que les bibliothèques publiques sont souvent situées au centre, près des missions d'aide et des sources de nourriture gratuite. Elles sont aussi situées près des arrêts d'autobus ou de trains, des lieux privilégiés pour les mendiants et les sans-abri. De plus, elles sont, selon lui :

[...] by definition, places where the general public is permitted (even encouraged) to come in and partake. It is not necessary to state one's business in order to enter the building, nor to interact with anyone, if one chooses to remain silent. No need to buy anything and no need to demonstrate ability to pay. The library is just there, and when it's open for business, the public is welcome and invited. That, as a basic truth, is the library's *raison d'être!*¹³ (Shuman, 1989, p. 9; italiques dans le texte original)

Selon Pease (1995), « The enemy is us »¹⁴ (p. 36). Les bibliothèques seraient un lieu propice à la violence : c'est un des lieux les moins restrictifs, les employés sont accommodants, les visiteurs n'ont pas à faire ou acheter quoi que ce soit pour avoir le droit d'y rester, c'est gratuit, ce lieu devient donc un refuge pour ceux qui ne veulent pas se plier aux règles des autres lieux :

Librarians see themselves as helpers rather than as disciplinarians. They have traditionally been unwilling to judge or regulate extensively the personal

¹² « Où pourraient-ils s'asseoir dans un état d'inertie toute la journée dans le confort de la chaleur ou de l'air climatisé sans être harcelés? Soit, ils doivent garder leurs yeux ouverts et les deux pieds au sol, mais ils peuvent regarder la page 529 d'une encyclopédie toute la journée et personne ne viendra les déranger. La bibliothèque offre des toilettes gratuites, des abreuvoirs et des chaises confortables. Si vous pouvez avoir une carte de bibliothèque en utilisant l'adresse d'une mission, vous avez droit à tous les privilèges de la bibliothèque, incluant écouter des enregistrements et des cassettes et regarder des vidéos » (traduction libre).

¹³ « [...] par définition, des endroits où le grand public est autorisé (voire encouragé) à entrer et à participer. Il n'est pas nécessaire de déclarer ses intentions pour entrer dans le bâtiment, ni d'interagir avec qui que ce soit si l'on choisit de garder le silence. Nul besoin d'acheter quoi que ce soit et nul besoin de démontrer sa capacité à payer. La bibliothèque est simplement là et, quand elle est ouverte, le public est le bienvenu et invité. Cela, en tant que vérité fondamentale, est la raison d'être de la bibliothèque ! » (traduction libre).

¹⁴ « L'ennemi, c'est nous » (traduction libre).

behaviour of library users. Too many rules are said to present a negative image of the library and be a barrier to wide use¹⁵. (Pease, 1995, p. 36)

Il est donc établi que la bibliothèque a comme mission paradoxale d'accueillir les clientèles sans discrimination dans un lieu libre et ouvert et d'encadrer les comportements en mettant en place des réglementations qui sont à la fois efficaces et assez permissives. Nous verrons plus tard que l'idée du troisième lieu vient exacerber ce paradoxe. Pour encadrer les comportements de la clientèle qui risque de devenir difficile, les gestionnaires et les chercheurs se basent sur des catégorisations d'utilisateurs, de problèmes et de comportements connus et documentés, ce qui, nous en avons glissé un mot, n'est pas toujours simple, d'autant plus qu'aucune catégorisation ne fait consensus dans la littérature. Nous tenterons cependant de noter ici les catégories qui tendent à l'unanimité.

Catégories d'utilisateurs et de comportements problèmes dans la littérature

Itinérance

Lorsque l'on parle de clientèle difficile, l'itinérance et les sans-abri sont souvent l'un des groupes cités en premier lieu (Bang, 1998; Blessinger, 2002; Bullard, 2002; Ferrell, 2010; Hartley, 2015; Redfern, 2002; Shuman, 1989). Selon Chattoo, ce sont souvent des gens qui transportent tous leurs avoirs avec eux dans des sacs, ont une apparence repoussante, ne se sont pas lavés depuis plusieurs jours et présentent parfois des comportements indiquant un problème de santé mentale, de l'alcoolisme ou de la toxicomanie (Chattoo, 2002). Pour plusieurs sans-abri qui n'ont pas d'endroit où aller, la bibliothèque représente un siège, un endroit chaud où, à condition qu'ils puissent suivre quelques règles de décorum, ils peuvent lire un livre ou un magazine. Une étude d'Angie Kelleher (2013) faite auprès de 121 personnes sans-abri au Michigan, démontre que ce n'est pas seulement pour chercher un abri que les sans-abri fréquentent les lieux. Cinquante-huit pourcent utilisent la bibliothèque pour lire pour le plaisir, 38% pour chercher de l'information sur le Web, 33% pour avoir accès à Internet pour

¹⁵ « Les bibliothécaires se considèrent comme des aides plutôt que comme des gens faisant de la discipline. Traditionnellement, ils n'ont pas voulu juger ou réglementer de manière approfondie le comportement personnel des utilisateurs de la bibliothèque. On dit que trop de règles présentent une image négative de la bibliothèque et constituent un obstacle à une large utilisation » (traduction libre).

correspondre avec leurs proches, pour se chercher un emploi ou une place où vivre (Kelleher, 2013, p. 25).

Dès 1985, Randall C. Simmons soulignait que les sans-abri étaient un phénomène national aux États-Unis, dû, entre autres, à la désinstitutionnalisation des personnes vivant avec un problème de santé mentale et à un manque d'aide gouvernementale aux gens sans emploi. Selon Grace (2000), bien que le rejet soit présent en bibliothèque de la part des autres usagers, c'est souvent moins pire qu'ailleurs. L'itinérance n'est souvent pas le seul problème que rencontre cette catégorie d'usagers. Selon lui, ce sont souvent des gens qui ont des problèmes de santé mentale ou des problèmes de consommation de drogues ou d'alcool et qui mangent un repas ou moins par jour. En 2009, Yi Ling Wong proposait un portrait global des sans-abri aux États-Unis. La définition standard était, selon lui : une personne qui n'a pas d'endroit stable pour dormir, cet état de fait étant un résultat de la pauvreté et du manque de soins. Pour plusieurs, être sans-abri est un style de vie et une situation sans espoir. Ce sont souvent des personnes vivant avec des problèmes de santé mentale, des dépendances de tous genres, des victimes de violences conjugales ou des gens sans emploi. N'importe qui peut devenir sans-abri : hommes, femmes, enfants, familles, et gens de toute ethnicité (Wong, 2009).

Selon le *The 2017 Annual Homeless Assessment Report (AHAR) to Congress* (The U.S. Department of Housing and Urban Development, 2017), durant une nuit de 2017, 553 742 personnes sans-abri furent dénombrées aux États-Unis, représentant une augmentation de 9 % par rapport à 2016. Soixante-et-un pourcent des sans-abri étaient des hommes, 39% des femmes et moins de 1% étaient transgenres. Vingt-et-un pourcent des sans-abri étaient des enfants de moins de 18 ans. Quarante-et-un pourcent étaient des Afro-Américains, 47 % étaient des blancs, les autres s'identifiaient comme étant « multiracial » (The U.S. Department of Housing and Urban Development, 2017). En comparaison, à Montréal, durant une nuit de mars 2015, il y avait environ 3 000 personnes en situation d'itinérance (Myles, 7 juillet 2015). Toutefois, ce type de dénombrement ne fait pas l'unanimité et, selon Pierre Gaudreau, du Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM), le fait de sortir un soir et de compter les gens dans la rue n'est pas un exercice fiable et ne dresse pas un portrait juste de la réalité (Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal, 2016).

Selon la Politique nationale de lutte contre l'itinérance adoptée au Québec en 2014, l'itinérance ne se réduit pas au fait d'être dans la rue ou de ne pas avoir d'adresse stable :

L'itinérance désigne un processus de désaffiliation sociale et une situation de rupture sociale qui se manifestent par la difficulté pour une personne d'avoir un domicile stable, sécuritaire, adéquat et salubre en raison de la faible disponibilité des logements ou de son incapacité à s'y maintenir et, à la fois, par la difficulté de maintenir des rapports fonctionnels, stables et sécuritaires dans la communauté. L'itinérance s'explique par la combinaison de facteurs sociaux et individuels qui s'inscrivent dans le parcours de vie des hommes et des femmes. (Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2014, p. 31)

L'itinérance pourrait donc être chronique, cyclique ou situationnelle (Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2014, p. 31-32) et par le fait même ne pourrait pas être caractérisée par une seule nuit de dénombrement. Selon cette politique, une étude effectuée en 1996-1997 faisait état de 28 214 personnes itinérantes à Montréal et ce nombre était évalué à près de 30 000 en 2005 (Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2014, p. 23).

Plusieurs efforts ont été faits dans les dernières années afin de favoriser l'accueil des sans-abri dans certaines bibliothèques. C'est le cas entre autres à San Francisco, où la *San Francisco Public Library* a pris la décision d'engager une travailleuse sociale, Mme Esguerra, dans le but d'intervenir auprès de la clientèle itinérante (Fraga, 2016). Selon Eleanor Goldberg (2016), près de 15 % des personnes fréquentant cette bibliothèque chaque jour sont sans-abri. Depuis l'embauche de Mme Esguerra, environ 150 sans-abri ont trouvé un logement permanent et environ 800 ont été pris en charge par des services de santé mentale. Comme les sans-abri doivent quitter les refuges durant la journée, la bibliothèque offre un havre gratuit contre le froid, ainsi qu'un accès à Internet et aux salles de bain. Mme Esguerra est aidée dans sa tâche par 5 travailleurs, tous d'anciens sans-abri (Fraga, 2016). Avant l'embauche de Mme Esguerra, les usagers se plaignaient des sans-abri qui salissaient les salles de bain, qui y consommaient de la drogue ou y avaient des relations sexuelles. L'embauche de ces anciens sans-abri a permis de garder l'endroit propre et fonctionnel (Goldberg, 2016). Plus de vingt-quatre bibliothèques ont suivi le mouvement, dont la *Dallas Public Library* qui a implanté un

« peer-counseling model » et la *Pima County Public Library* à Tucson en Arizona qui a engagé une infirmière pour prodiguer des soins aux sans-abri (Fraga, 2016).

L'inclusion des sans-abri ou des personnes pauvres n'est pas un phénomène exclusivement nord-américain. Le Centre Georges-Pompidou, à Paris, se veut un lieu d'accueil pour les personnes socialement disqualifiées (Giorgetti, 2014). Bien que les politiques précisent que : « les personnes en état d'ébriété ou celles dont l'hygiène ou le comportement sont susceptibles d'être une gêne pour les usagers ou pour le personnel ne sont pas autorisées à accéder à la bibliothèque », l'auteur affirme que ce règlement est appliqué de manière assez souple (Giorgetti, 2014, p. 55). Ses recherches ont souligné le fait que les gens souffrant de pauvreté fréquentent la bibliothèque, car elle satisfait à des besoins autres que ceux pris en considération par la plupart des organismes. La bibliothèque répond à leurs nécessités vitales (se chauffer, manger, dormir...) et à leurs besoins subjectifs (rêves, espoirs, attentes personnelles) offrant une double fonction de protection et de reconnaissance. Elle leur assure la reconnaissance en ne pratiquant pas la stigmatisation sociale. Contrairement à d'autres bibliothèques, le centre Georges-Pompidou ne distribue pas de carte et ne demande aucune information personnelle pour utiliser les lieux; l'accès est libre et gratuit. Par contre, il serait faux de dire que tout se passe sans heurts. La « privatisation », ou utilisation personnelle induite de certains secteurs de la bibliothèque, peut perturber l'ambiance (par exemple prendre plusieurs chaises pour y entreposer des affaires personnelles ou utiliser la cafétéria pour prendre ses principaux repas) ce qui cause de la gêne, des soupirs, des regards répétés... qui montrent une certaine distance sociale à l'égard de ce public (Giorgetti, 2014, p. 57). Plusieurs types d'usagers fréquentent les lieux. Les fragiles représentent des gens à la recherche d'un emploi, qui se fondent dans le paysage des étudiants et ne veulent pas montrer leur différence. Si la situation se prolonge, la fragilité peut faire place à la dépendance, principalement à l'aide sociale. Ces personnes ne cherchent plus à trouver un emploi, mais à occuper leur temps. Elles en arrivent à faire de cet endroit le lieu principal de leur vie quotidienne. Comme cet espace leur est indispensable, elles se l'approprient chaque jour, par exemple en se rendant toujours à la même place. Elles restent souvent jusqu'à la fermeture. À cette phase de dépendance peut suivre une autre de rupture, suite à une période prolongée de chômage. Les gens subissent une rupture avec le monde du travail. Les usagers pauvres peuvent, selon l'auteure, échapper à la

stigmatisation sociale lorsqu'ils fréquentent la bibliothèque du Centre Pompidou où le principe d'égalité est très présent.

À Montréal, la Grande Bibliothèque, située dans le centre de la ville, est l'un des endroits où la présence des itinérants est la mieux documentée. En 2013, 600 interventions ont eu lieu, surtout en lien avec la toxicomanie. Selon Hugo Lavoie (2013), qui a interrogé des itinérants dans une soupe populaire au parc Amélie Gamelin, les sans-abri ne sont pas toujours bien reçus à la Grande Bibliothèque. Certains ont été « barrés à vie », selon eux sans raison valable, mais d'autres disent être bien accueillis. Hélène Rousset, directrice de la diffusion à la Grande Bibliothèque, citée par Lavoie en 2013, précise que les politiques de la bibliothèque doivent tenter de trouver un équilibre entre le droit d'aller à la bibliothèque pour tous et le droit pour tout le monde d'avoir un environnement sécuritaire et agréable. Selon elle, la première règle est une d'accueil : tout le monde est le bienvenu. La deuxième est une règle de sécurité et de confort : il y a des règles pour tous à suivre. Si ces règles ne sont pas suivies, les employés donnent un avis et si le problème ne se règle pas, la personne doit quitter les lieux. Les règles incluent le fait de ne pas crier, de ne pas ronfler, de ne pas être sous influence de l'alcool ou de drogues et d'avoir une tenue vestimentaire adéquate (Lavoie, 2013). Le problème le plus fréquent rencontré par la clientèle itinérante de la bibliothèque est le manque d'hygiène. La direction de la bibliothèque a donc mis sur pied un système d'avertissement, accompagné d'une adresse où il est possible de se laver. La personne peut ensuite revenir, avec un papier signé de ce centre comme quoi elle a pris les mesures nécessaires. La Grande Bibliothèque offre aussi une carte d'accès spécial, qui permet aux sans-abri d'emprunter un maximum de 3 livres même s'ils ne peuvent pas donner de preuve d'adresse (Trépanier, 2016).

Problèmes de santé mentale

Les personnes vivant avec des problèmes de santé mentale sont souvent intégrées à la société et ne vivent pas en institution. Cette catégorie de personnes est fréquemment citée par les auteurs, et ce depuis de nombreuses années (Bang, 1998; Bullard, 2002; Ferrell, 2010; Redfern, 2002; Wong, 2009). Elles font souvent partie des témoignages des bibliothécaires, amenant des anecdotes plus ou moins inusitées. En 1977, Carol Easton a rassemblé différents témoignages de bibliothécaires de Los Angeles à ce sujet. Plusieurs exemples de comportements

ont été cités par les répondants, par exemple l'utilisateur qui vient chaque jour, habillé de la même façon, l'utilisateur qui lit des livres d'histoire en faisant des prévisions apocalyptiques, ou encore la vieille femme qui croit que tout le monde est contre elle et qu'elle doit se protéger en faisant des grands X devant les gens et de grands cercles avec ses pieds. Selon l'auteur, une personne qui les rencontre pour la première fois peut les trouver inquiétants, mais les employés qui les voient chaque jour les considèrent sans danger (Easton, 1977). Mais ce n'est pas toujours le cas et Loma Reynolds, une des employés en bibliothèque interviewés dans le cadre de l'étude, maintenait qu'après 20 ans à travailler au département d'audiovisuel, elle était qualifiée pour travailler dans un institut psychiatrique. Selon elle, les employés ne savent jamais quand l'un d'entre eux va disjoncter. « One man threatened to strangle me. I never did figure out why. They don't need any reason »¹⁶ (Easton, 1977, p. 486).

La désinstitutionnalisation des personnes vivant avec des problèmes de santé mentale a commencé dans les années 1980, avec des mouvements contre les institutions vues comme des endroits obsolètes et inhumains (Zipkowitz, 1990). Fay Zipkowitz soulignait déjà en 1990 que, bien que ces personnes puissent sembler être à la bibliothèque principalement pour déranger les employés, elles ont des besoins documentaires réels, que ce soit pour apprendre comment vivre en société ou pour acquérir des connaissances sur leurs problèmes de santé mentale. Dès 1996, on voit apparaître un mouvement pour changer la perception que l'on a de ce groupe d'utilisateurs. Thomas E. Hecker (1996) souligne le fait que les gens avec des problèmes de santé mentale sont des gens avec des handicaps et sont donc couverts par le *Disability Act* américain, au même titre qu'un paraplégique. Selon lui, plutôt que d'appliquer le modèle de clientèle difficile à cette catégorie de gens, nous devrions plutôt les voir dans une nouvelle perspective de personnes handicapées. Les personnes vivant avec des problèmes de santé mentale ont besoin, selon lui, d'être en contact avec la normalité et d'expérimenter des expériences qui améliorent leur estime de soi.

Toutefois, interagir avec ce type de clientèle est un peu différent qu'interagir avec une personne ayant un handicap physique. Selon Pease (1995), ce constat cause de l'anxiété aux employés en bibliothèque qui ont peur de ne pas être aptes à gérer une situation difficile. Cela

¹⁶ « Un homme a menacé de m'étrangler. Je n'ai jamais su pourquoi. Ils n'ont pas besoin de raison » (traduction libre).

risque d'apporter, selon lui, certains préjugés de la part des employés envers des groupes de personnes, comme les personnes vivant avec des problèmes de santé mentale, dont les interactions sont parfois hors-normes. McGrath et Goulding (1996) précisent que, bien que les employés semblent devoir agir à titre de travailleurs sociaux, les bibliothécaires ne sont pas des spécialistes des maladies mentales et ne sont pas bien équipés pour gérer de tels problèmes.

Selon Stéphanie Ford (2002), ce problème, loin de disparaître avec le temps, est devenu de plus en plus présent en bibliothèque. Elle associe cette augmentation à une offre de services plus vaste, y compris la présence de postes informatiques donnant accès à Internet. Elle ajoute qu'il est important que les employés connaissent la littérature portant sur les maladies mentales, afin qu'ils sachent quels problèmes risquent d'être rencontrés en bibliothèque. Selon Chattoo, certains problèmes de santé mentale peuvent sembler effrayants, par exemple lorsqu'une personne souffre d'hallucinations et converse avec rage avec des êtres imaginaires. Ce type de personnes peut décider d'accuser les employés de la bibliothèque d'être des espions, des démons, ou encore des créatures venues d'une autre planète (Chattoo, 2002).

Les personnes vivant avec des problèmes de santé mentale sont parfois très exigeantes, disant avec conviction qu'ils ont des droits et que les employés briment leurs droits. Par exemple, Jonathan D. Hartley (2015) cite un participant à son étude qui a fait une scène au comptoir pour avoir accès à la télévision sans sa preuve d'adresse. Lorsque l'employé lui a spécifié que la confirmation de l'adresse était nécessaire, l'utilisateur s'est mis à crier et à dire qu'il était un père de famille et qu'il avait des droits religieux, il devait donc avoir accès à la télévision de la bibliothèque (Hartley, 2015, p. 74). Pour Hartley, les bibliothèques deviennent peu à peu des garderies, tant pour les jeunes que pour les personnes vivant avec un problème de santé mentale, à la place des services sociaux qui devraient en prendre soin (Hartley, 2015, p. 108).

Selon Camillo Zacchia (2017), parler de « maladies mentales » est une généralisation et une stigmatisation sans fondements. Selon lui, personne ne viendrait parler dans une conférence de « maladies physiques ». Selon les statistiques qu'il présente, 20% de la population souffrira dans sa vie d'une maladie mentale, allant de la schizophrénie à l'anxiété et à la dépression. Selon lui, le plus important est d'être bien informé afin de mieux comprendre les usagers qui fréquentent les bibliothèques.

Problèmes de drogues ou d'alcool

Les problèmes de drogues ou d'alcool sont souvent cités par les auteurs (Bang, 1998; Bullard, 2002; Chattoo, 2002). Toutefois, ce sont rarement des problèmes traités de façon exclusive. Ces problèmes sont la plupart du temps mis en lien avec la violence en bibliothèque (McGrath et Goulding, 1996; Pease, 1995), avec l'itinérance (Grace, 2000; D'Astous, 2013; Goldberg, 2016; Lavoie, 2013), ou encore avec les adolescents ou les jeunes adultes (Chelton, 2002; Doucet et Gravel, 2016).

L'attitude des consommateurs de drogues ou d'alcool peut être dérangeante pour les usagers et leurs demandes peuvent être exigeantes pour les employés. Brashear, Maloney et Thornton-Jaringe (1981) considéraient ces usagers comme faisant partie d'une catégorie peu risquée, surtout lorsqu'ils sont calmes. Par contre, McGrath et Goulding (1996) soulignent que même lorsqu'ils ne sont pas violents, les personnes sous influence peuvent être imprévisibles et intimidantes.

De plus, certains problèmes connexes peuvent se présenter. Par exemple, à la Grande Bibliothèque de Montréal, plus de 250 seringues ont été découvertes en 2011-2012 et des transactions de vente de drogues ont eu lieu dans certains secteurs de la bibliothèque, comme le coin de bandes dessinées pour adultes (D'Astous, 2013). Un problème similaire s'est présenté à la bibliothèque Saint-Léonard où des trafics de drogues ont obligé les responsables de la bibliothèque à engager des gardes de sécurité (Doucet et Gravel, 2016).

Jeunes et adolescents

Les jeunes enfants peuvent être bruyants et dérangeants, surtout lorsqu'ils ne sont pas sous la surveillance de leurs parents. C'est d'ailleurs le critère qui en fait généralement une clientèle difficile (Bang, 1998; Blessinger, 2002; Chattoo, 2002; Ferrell, 2010).

Le problème le plus évident concernant les jeunes enfants, mis à part la problématique du bruit qui sera traitée plus tard, est souvent le fait que des enfants sont laissés seuls dans la bibliothèque. Il n'est pas toujours possible d'entrer en contact avec les parents. Selon Jacqueline Borin (2002) ce problème se rencontre dans plusieurs types de bibliothèques, y compris en bibliothèque académique, alors que les enfants sont laissés sur place pendant que le parent est

en classe. Par contre, dans ce genre de situation, il est souvent possible pour les responsables de la bibliothèque de retracer le parent pour qu'il vienne chercher son enfant (Borin, 2002).

Selon Hartley (2015) la bibliothèque devient parfois une garderie gratuite pour les parents. Les enfants s'y rassemblent alors parce que leurs parents leur ont dit de s'y rendre après l'école. Lorsque les enfants deviennent bruyants ou excités, il y a peu de solutions pour les bibliothécaires qui ne peuvent pas se fier au soutien des parents. Toujours selon Hartley (2015), les parents voient la bibliothèque comme étant un lieu sécuritaire où leurs enfants ne risquent rien. Ce n'est toutefois pas l'avis des employés des lieux qui ne laisseraient pas leurs propres enfants seuls. Un témoignage, recueilli par Hartley, souligne le fait que les lieux sont ouverts à tous et peuvent très bien accueillir, par exemple, des prédateurs sexuels (Hartley 2015, p. 55). Comme le souligne l'auteur : « Therefore, a dynamic tension is likely to persist between the accessible and service-oriented mission of public libraries and the risks attendant upon welcoming all patrons and visitors indiscriminately »¹⁷ (Hartley, 2015, p. 55).

Les adolescents représentent une autre catégorie de désagrément pour les employés. Assez vieux pour que leur présence ne cause pas de soucis pour leur sécurité, ils sont souvent bruyants et se rassemblent en grands groupes. Selon Mary K. Chelton (2001; 2002), cette catégorie est soumise à de nombreux préjugés. Dans l'étude de McGrath et Goulding (1996), les adolescents représentaient une catégorie de clients problèmes à eux seuls, aux côtés des utilisateurs d'alcool et de drogues, des clients irrités et des gens vivant avec des problèmes de santé mentale. Selon les auteurs, les adolescents avaient un lien direct avec le vandalisme et étaient adeptes des comportements agressifs. Selon leur étude, 40 % des bibliothèques participantes avaient un problème avec les groupes d'adolescents. Selon certains des répondants, les adolescents visitaient la bibliothèque simplement pour déranger et harceler les employés (McGrath et Goulding, 1996, p. 5). Les adolescents ont depuis été catégorisés par d'autres auteurs au même titre que les autres « problem patrons » (Bang, 1998; Bullard, 2002; Kean et McKoy-Johnson, 2009).

¹⁷ « Par conséquent, une tension dynamique est susceptible de persister entre la mission d'accessibilité axée sur le service des bibliothèques publiques et les risques associés à l'accueil sans discrimination de tous les usagers et visiteurs » (traduction libre).

Chattoo axe sa problématique de recherche sur les comportements difficiles, plutôt que sur les catégories d'usagers. Malgré tout, une des catégories de comportements soulignés par l'auteur est représentée par « des adolescents qui écoutent leur musique trop fort » (Chattoo, 2002, p. 20).

Chelton, dans son texte de 2001, analyse la marginalisation des adolescents et souligne que cette catégorisation est une construction sociale et un produit des activités de communication, car le terme en soi est créé par la littérature et par les chercheurs. Elle ajoute que cette catégorisation vient du fait que les adolescents sont perçus comme étant « en crise » (Chelton, 2002, p. 24). Cette marginalisation serait due, toujours selon Chelton, en partie au fait que les adolescents représentent une sous-culture ayant leur propre code vestimentaire, leur musique, leurs héros qui peuvent sembler offensants pour les adultes qui les entourent. Les amis prennent aussi une importance capitale pendant l'adolescence, mais les adolescents en grands groupes ne sont pas toujours faciles à accueillir à la bibliothèque et l'énergie des employés passe à tenter de les contrôler plutôt qu'à répondre à leurs besoins. Selon elle, il est aussi important de ne pas s'arrêter à l'apparence des adolescents. Un adolescent qui semble mature n'est pas nécessairement un adulte et un adolescent qui semble encore juvénile ne pense pas nécessairement comme un enfant. Le problème viendrait du fait que la bibliothèque est un endroit où « Interaction is conceptualized as something a person does with a library resource, not another person, except when asking the librarian for help »¹⁸ (Chelton, 2002, p. 27).

Les adolescents sont aussi considérés comme étant une clientèle à problèmes à cause du manque d'installations adéquates en bibliothèque. Que ce soit pour les espaces physiques ou pour les ressources documentaires, l'adolescence est souvent une période où les ressources disponibles ne répondent pas à la demande (Chelton, 2002). En plus d'un espace de rencontre, les jeunes ont aussi besoin de ressources documentaires portant sur un sujet précis pour leurs travaux d'école et cela cause des mécontentements de la part des bibliothécaires, qui peuvent alors croire que la bibliothèque scolaire ne fait pas son travail. De plus, les adolescents arrivent souvent à la dernière minute avec des questions sur des sujets qu'ils ne comprennent pas

¹⁸ « Les interactions sont conceptualisées comme quelque chose qu'une personne fait avec les ressources de la bibliothèque et non avec une autre personne, sauf lorsqu'elle demande de l'aide à la bibliothécaire » (traduction libre).

vraiment et qui ne les intéressent pas, en voulant les réponses tout de suite avec l'aide des bibliothécaires. Le bibliothécaire hésite parfois à répondre directement aux questions des étudiants, supposant que les devoirs servent à mieux se servir de la bibliothèque, préjugés inexistantes envers une clientèle adulte (Chelton, 2002).

Par contre, les problèmes rencontrés avec les grands groupes de jeunes adultes ne sont pas que des préjugés et se rencontrent parfois en bibliothèque. Par exemple, au collège Maisonneuve, à Montréal, en 2015-2016, un groupe de jeunes a monopolisé pendant plusieurs mois un secteur de la bibliothèque, empêchant l'accès à des salles d'étude et causant du désagrément aux étudiants venus travailler. Cet état de fait a même provoqué une bagarre ayant nécessité l'intervention de la police (Duchaine, 2016).

Harcèlement sexuel

Le harcèlement sexuel est un sujet parfois tabou et souvent passé sous silence. Il fait toutefois partie des problèmes rencontrés en bibliothèque, que ce soit entre deux usagers ou entre un usager et un employé (Abioye et Rasaki, 2013). Déjà en 1977, Easton encourageait les gens à dénoncer ces événements en disant : « Scream a little louder. Please »¹⁹ (Easton, 1977, p. 488).

Mary Lou Goodyear et William K. Black soulignaient en 1991 que, bien que le harcèlement inclue toute forme de situation qui cause intentionnellement un inconfort psychologique ou physique, le harcèlement le plus fréquent est de nature sexuelle. Il est, selon certains auteurs, parfois difficile pour les membres du personnel de savoir s'il s'agit de harcèlement ou de simples dérangements. Shuman (1989) donne l'exemple d'un cas où une bibliothécaire est aux prises avec un homme qui la regarde. Il ne fait que cela, comment pouvons-nous réagir alors ? Il ne lui parle pas, ne fait aucun geste déplacé, mais passe sa journée à la fixer du regard. Dans un cas comme celui-là, il est difficile d'encadrer le comportement de l'utilisateur et la résolution du problème vient souvent avec le soutien de collègues ou de la direction. Cela va dans le même sens que les propos de Goodyear et Black (1991) qui disaient que les employés ont parfois de la difficulté à prendre des actions pour dénoncer la situation,

¹⁹ « Criez un peu plus fort. S'il-vous plaît » (traduction libre).

car cela irait à l'encontre de la philosophie de service envers les usagers. Un sentiment d'isolement et d'incertitude sur la conduite à prendre s'installe alors. Ce ne sont toutefois pas toujours des événements isolés. Pease (1995) citait une étude faite auprès de bibliothécaires féminines qui démontrait que 78 % (1 816) d'entre elles avaient été harcelées par des clients.

Selon Blessinger (2002), il est parfois difficile d'agir contre ce genre de comportement. Par exemple, une jeune femme était harcelée par un usager dans une bibliothèque. Comme l'usager revenait sans cesse, un jugement d'éloignement fut demandé, pour protéger l'employée. Après ce jugement d'éloignement et voyant que le problème persistait, la direction de la bibliothèque a suspendu la personne et lui a interdit l'accès aux lieux. L'usager a amené la bibliothèque en cour en disant que les employés brimaient son droit à l'accès à l'information et, comme il n'y avait pas de preuves formelles de ses mauvaises intentions, la bibliothèque a dû lui permettre l'accès, lui payer un dédommagement de 3 000 \$ et la femme a démissionné (Blessinger, 2002).

Cellulaires et bruit

Les cellulaires font partie des irritants pour plusieurs usagers des bibliothèques. Ces appareils sont bruyants et les conversations téléphoniques sont souvent dérangeantes (Borin, 2002; Bullard, 2002; Abioye et Rasaki, 2013). Ils sont souvent proscrits des bibliothèques, bien que les tendances actuelles tendent vers un assouplissement de ce règlement. Ce sujet était déjà d'actualité en 2002 lorsqu'une étude fut effectuée auprès de 6 collèges américains. Cette étude a démontré que 62 % des usagers étaient dérangés chaque jour par l'usage des cellulaires (Hall, 2002, p. 6). L'auteur proposait alors de confisquer les cellulaires quand cela est possible ou de restreindre les privilèges de ceux qui refusent de se conformer aux règles, mais cette solution serait selon lui possible seulement en milieu scolaire.

De manière plus générale, les bibliothèques sont devenues un environnement beaucoup plus bruyant que jadis. Selon une étude australienne datant de 2007, les bibliothèques font des contributions majeures à la communauté en offrant un accès Internet gratuit, en éduquant et assistant les gens dans leurs recherches d'information, en prodiguant des programmes qui encouragent la littératie et en construisant des liens entre la communauté, les gens, les groupes et le gouvernement : « No longer places where everyone has to be quiet, today's libraries are

busy information centres focusing on customers and offering a place to meet friends for coffee, use the net and of course find the latest thriller »²⁰ (Harris, 2007, p. 146).

Le silence complet n'est plus toujours demandé et de nombreuses clientèles sont accompagnées d'un niveau sonore élevé. Selon un bibliothécaire préférant garder l'anonymat, les familles viennent avec leurs enfants pour l'heure du conte (Anonymous, 2016) ou les adolescents envahissent les lieux avec leurs groupes d'amis (Doucet et Gravel, 2016). Par contre, cette nouvelle mode n'est pas au goût de tout le monde. Selon Anthony Ferguson (2013), il est important de garder des zones de silence dans nos nouvelles bibliothèques où les conversations sont de mise. Selon lui, bien que réduire les bibliothécaires à devenir les gardiens du silence soit ridicule et fait d'eux un symbole archaïque, il souligne que plusieurs personnes souhaiteraient voir revenir une bibliothèque où l'on entend le son des pages se tourner. Il précise qu'il n'y a rien de mal à vouloir une bibliothèque silencieuse. Ferguson est pour une bibliothèque avec des zones de silence, des zones de chuchotements et des zones de conversations qui rendraient les usagers moins mécontents à propos du bruit ambiant (Ferguson, 2013). Cette vision des bibliothèques se rapproche de certains plans d'aménagement en lien avec les bibliothèques troisième lieu, qui prône un zoning facilitant la cohabitation entre les différents usages de la bibliothèque (Servet, 2009), sur lequel nous reviendrons.

Informatique

L'informatique prend une place de plus en plus importante dans l'offre de service des bibliothèques. En 2002, Borin mettait déjà de l'avant qu'il fût impossible de limiter l'accès à un certain nombre d'heures dans les bibliothèques académiques, comme c'est souvent le cas dans les bibliothèques publiques, puisque les étudiants viennent faire leurs travaux de session et ont donc besoin de plusieurs heures à la fois. La seule solution viable, selon lui, était de restreindre l'accès aux étudiants seulement en période d'achalandage et de ne pas accepter les usagers « visiteurs ».

²⁰ « Les bibliothèques d'aujourd'hui ne sont plus un lieu où tout le monde doit être silencieux, elles sont des centres d'informations occupés, centrés sur les clients et offrant un endroit où rencontrer des amis pour un café, utiliser Internet et, bien sûr, trouver le dernier thriller » (traduction libre).

Pour ce qui est des sites consultés par les usagers, plusieurs problèmes peuvent y être reliés. Dans le cas des bibliothèques académiques, l'usage à des fins non académiques, tel que la consultation de sites de jeux ou de loisirs, peut être proscrit (Borin, 2002). Toutefois, pour certaines catégories d'usages, comme les courriels, la restriction est moins évidente puisque beaucoup s'en servent de manière académique (Cubbage, 2002). Les problèmes les plus fréquents, tant en bibliothèque publique qu'en bibliothèque académique, concernent la pornographie. Plusieurs bibliothèques, dont celles de Montréal, interdisent la consultation de sites pornographiques. Dans une étude effectuée dans une bibliothèque académique, l'analyse des données a démontré que des sites de pornographie étaient consultés quotidiennement et ne représentaient donc pas des cas isolés (Cubbage, 2002). L'auteur précise qu'au-delà du fait que la pornographie est interdite sur les postes publics, le problème ne peut pas être ignoré puisque les usagers regardent souvent ces sites aux vues de tous (Cubbage, 2002).

À ces deux problématiques, nous pourrions ajouter que les ordinateurs sont parfois la cause de frustration de la part des usagers. Le manque de connaissances peut provoquer du mécontentement de leur part, surtout s'ils doivent se familiariser avec de constants changements dans les formats d'information, dans les différents outils de recherche ou dans les systèmes de classification. McGuigan (2002) soulignait l'importance de savoir donner des explications dans un vocabulaire non technique qui peut calmer un usager irrité, d'agir avec tact et sans condescendance. Le problème avec la technologie se rencontre aussi en bibliothèque académique où certains étudiants plus âgés qui reviennent aux études doivent s'adapter à une technologie nouvelle pour eux (Lyn Currie, 2002). C. Lyn Currie voyait déjà en 2002 des usagers qui court-circuitaient les recherches traditionnelles pour aller directement sur le Web, pour venir ensuite demander de l'information aux bibliothécaires et devenir irritables lorsqu'ils ne l'obtenaient pas immédiatement (Lyn Currie, 2002). L'accessibilité des postes devient aussi un enjeu problématique dans les bibliothèques où certains usagers refusent de rendre l'ordinateur à l'utilisateur suivant à la fin de leur réservation (Robertson, 2013).

Refus de se conformer aux règles

Le refus de se conformer aux règles internes de la bibliothèque peut prendre plusieurs formes selon les milieux et les règles en place. Certaines règles sont universelles, par exemple

l'interdiction d'avoir recours à la violence ou aux agressions envers le personnel ou les autres usagers. Selon Pease (1995), les cas les plus communs de violence en bibliothèque sont de la part d'un usager envers un employé ou envers un autre usager. C'est typiquement de la violence aléatoire, par des gens inconnus et pour des raisons obscures. Bien que quelques cas de meurtres aient été observés, la violence moins radicale est plus commune et les cas de violence entre collègues sont extrêmement rares (Pease, 1995). La violence en bibliothèque est personnelle, commise par un individu contre un autre (ou plusieurs). Elle inclut les abus verbaux, les menaces, l'utilisation d'une arme, des assauts physiques, de l'intimidation et des actes criminels comme la consommation de drogue ou le harcèlement sexuel (Pease, 1995). Un sondage fut réalisé par Kean et McKoy-Johnson en 2009 auprès des employés qui interviennent souvent avec le public. Les questions portaient sur la violence physique (utiliser de la force contre une autre personne, mordre, donner des coups de pieds, donner des claques, tirer, pousser, pincer...), les abus verbaux (des paroles qui humilient, qui rabaisent ou montrent un manque de respect, incluant les insultes et le langage indécent), le harcèlement sexuel (tout acte non sollicité, non bienvenu et non réciproque de nature sexuelle) et les menaces (d'utiliser la force physique ou psychologique provoquant la peur de blessures physiques, psychologiques, sexuelles ou autres conséquences négatives). Les résultats du sondage montrent que les abus verbaux sont les plus fréquents (49 % des répondants en avaient été victimes), mais que les menaces et la violence étaient aussi présentes dans les réponses (Kean et McKoy-Johnson, 2009).

Parfois, les clientèles difficiles sont définies par le fait qu'elles ne se conforment pas aux attentes des bibliothécaires et des employés. Ces attentes diffèrent selon les endroits et les cultures. Par exemple, selon une auteure française, Anne-Marie Bertrand (2003), ceux qui causent des problèmes sont plutôt les érudits locaux, les étudiants et les retraités qui prennent la place des gens pauvres, des gens de la classe populaire et des jeunes travailleurs qui ont plus besoin de la bibliothèque publique. Pour Michael C. Schott (2009), qui a fait une étude dans une bibliothèque d'hôpital, les clientèles à problèmes vont du collègue qui a amené une arme au travail jusqu'au physicien qui refuse de payer ses quelques sous d'amendes. Pour Daniel Ikuolola Adediran, Okunola Rashidi Akanji et Fabunmi Samuel Olabode (2014), au Nigéria, une des règles souvent enfreintes est l'interdiction de recharger les appareils électriques à la bibliothèque, à cause du système électrique capricieux de la région. Ils soulignent que, selon

leur étude effectuée dans trois universités, les règles les plus enfreintes par les usagers des bibliothèques universitaires au Nigéria sont le vol et la mutilation de livres, les personnes mangeant à la bibliothèque et utilisant leur cellulaire. Il y a aussi présence de violence, particulièrement entre les étudiants, qui se battent parfois à l'intérieur de la bibliothèque. Abioye et Rasaki (2013) arrivent à une conclusion similaire.

Dans certains milieux, des groupes marginaux fréquentent la bibliothèque en refusant de se conformer aux normes en place. C'est le cas entre autres de certains endroits aux États-Unis où des groupes de citoyens refusent de se conformer non seulement aux règles de la bibliothèque, mais aux règles de la société en général. Ces citoyens se nomment « citizens sovereigns » (Aycock, 2014) et ont souvent des cartes d'identité faites à la main et des preuves d'adresse artisanales. Anthony Aycock (2014) recommande de traiter ces citoyens avec prudence, car ils peuvent facilement devenir agressifs et violents. Il suggère aussi de ne pas faire preuve de préjugés et de traiter leurs demandes comme celles de n'importe quel usager. Selon lui, si la personne est saine d'esprit, si elle n'est pas divagante, échevelée, odorante, semblant près d'exploser ou parlant à des personnes non présentes, il suffit alors de faire une référence ordinaire. Si la personne ne semble pas saine d'esprit, il faut alors réaliser que les buts viennent de changer : « Your goal is not to find information —the patron likely won't even look at it— but to avoid a confrontation »²¹ (Aycock, 2014, p. 29).

Rôle social de la bibliothèque

Malgré cette liste de clientèles difficiles, à problèmes ou dérangeantes, certains auteurs soulignent le fait que la bibliothèque a un rôle social auprès de la population fréquentant les lieux. Un bibliothécaire, faisant un témoignage sous couvert de l'anonymat (Anonymous, 2016), souligne l'importance des activités gratuites, comme les heures du conte offertes aux bébés, qui représentent aussi un moment où les lieux sont investis pour favoriser le développement de l'enfant et la socialisation des parents. Les lieux sont aussi importants pour les adolescents, qui utilisent l'espace pour se réunir entre amis ou profiter du réseau sans fil (WiFi). C'est aussi, selon lui, un lieu où les gens peuvent avoir des contacts entre eux et qui permet de briser

²¹ « Le but n'est plus de trouver l'information (de toute façon, si la personne n'est pas saine d'esprit, elle ne l'utilisera pas), mais plutôt éviter la confrontation » (traduction libre).

l'isolement, certains de ses clients lui disant même qu'il est la seule personne à qui ils parlent durant leur journée (Anonymous, 2016).

Les bibliothèques sont aussi vues par plusieurs personnes comme étant créatrices de capital social. Elles favorisent, selon Catherine A. Johnson (2012), les relations et les interactions entre les employés et les usagers de différentes manières : en construisant la confiance des usagers envers la bibliothèque et envers les employés, en connectant les usagers avec la communauté et avec les ressources de la bibliothèque, en donnant du soutien moral aux usagers, en réduisant l'isolement social, en aidant les usagers à acquérir de nouvelles habiletés informatiques et en offrant une place accueillante pour que les gens du quartier puissent se réunir. Selon Mary O'Hara (2016), les bibliothèques seraient même un symbole de la justice sociale.

Recommandations des auteurs sur les mesures à prendre

Amélioration de la sécurité

Pour certains auteurs, les comportements problématiques peuvent être contrés par une amélioration de la sécurité entre les murs. Pour Abioye et Rasaki (2013), il est essentiel d'avoir un meilleur système de sécurité et d'engager du personnel de sécurité entraîné pour contrer la violence dans les bibliothèques nigériennes. Les conclusions de Bruce A. Canal (1998) étaient semblables pour les bibliothèques de l'Indiana, aux États-Unis. Il suggérait même, en plus des gardes de sécurité, l'installation de caméras de surveillance, de lumières extérieures, de détecteurs de mouvements et de systèmes d'alarme. Dans un lieu où un crime a déjà été commis, il n'est pas rare que l'accès soit restreint ou que des agents de sécurité soient engagés. À la bibliothèque publique de Sacramento, des gardes furent engagés et les employés ont dû porter des badges avec leur photo, mais sans leur nom (Pease, 1995).

La solution passe par la formation des employés

Dans toute la documentation sur le sujet, une thématique revient constamment : la formation offerte aux employés afin qu'ils puissent agir correctement avec la clientèle difficile pour ne pas rendre les situations encore pires. Chattoo va même jusqu'à dire : « Are the problems always caused by "problem patrons"? Or does the knowledge and attitude of

“problem” staff create the problems? »²² (Chattoo, 2002, p. 76). D’autres lignes de pensée mettent de l’avant l’importance de choisir des employés avec de bonnes aptitudes interpersonnelles (Bullard, 2002) ou encore des employés qui aiment travailler avec les jeunes pour travailler dans le secteur jeunesse des bibliothèques (Chelton, 2002). Matthew P. Ciszek (2012), dans une analyse sur les groupes sous-représentés en bibliothèque (étudiants âgés, groupes LGBT et personnes avec un handicap), souligne que la responsabilité d’adaptation revient aux bibliothécaires, qui doivent préparer des ressources pour eux.

Plusieurs livres et articles sont présentés comme des manuels servant à bien préparer les employés de premières lignes en bibliothèque (Salter, 1988; Smith, 1993; Willis, 1999; Turner, 2004; Rubin, 2011). L’article de Patricia Bang (1998) est dans cette veine alors qu’elle présente le résultat de ses recherches ayant servi à mettre en place un « Problem Behavior Task Force » à la *Fairfax County Public Library*. Sa première étape fut d’identifier les problèmes devant être affrontés, telle que des vols de livres, du vandalisme, de l’indécence, de la violence, de l’abus de drogues, des gangs, des gens vivant avec des problèmes de santé mentale et de l’itinérance. Ses études ont montré une augmentation des comportements problématiques ainsi qu’une diminution de la tolérance de la part des usagers et du personnel. Un manuel pour les employés fut alors mis à jour et une série de formations furent offertes portant sur les comportements attendus de la part des employés.

Blessinger (2002) souligne que, comme le rôle des employés en bibliothèque est de travailler au service à la clientèle, les employés doivent apprendre à ne pas réagir émotionnellement dans des situations négatives, et doivent apprendre à garder leur sang-froid et se rappeler que ce sont les exceptions et non la norme. Il faut aussi, selon lui, se rappeler que la réaction de l’usager n’est pas personnelle et les employés doivent donc prendre le temps de comprendre la raison du mécontentement de la personne. Bien que la maxime « le client a toujours raison » ne soit pas vraie, il faut tenter de raisonner avec lui à moins que l’usager ne devienne menaçant. Selon lui, il est important de bien réagir afin que les usagers se sentent à l’aise : « We must strive to make the library a welcome place for all, because if the general

²² « Est-ce que les problèmes sont toujours causés par des “clients problèmes” ? Ou est-ce que les connaissances et l’attitude des “employés problèmes” créent les problèmes ? » (traduction libre).

public is uncomfortable using the library, this could lead to the lack of funding because of a lack of public interest, or proposed need »²³ (Blessinger, 2002, p. 10).

Il faut toutefois garder à l'esprit que les usagers difficiles ou en colère ont une incidence sur les employés qui doivent gérer leur agressivité. Selon Kathy Fescemyer (2002), cela représente un événement traumatisant pour les personnes concernées. Elle précise même dans son article que, si la situation les hante encore plusieurs jours après l'incident, ils doivent envisager les changements nécessaires afin que cela ne se reproduise plus. Selon Osa (2002), il y a des compétences de base que chaque employé du bureau de référence doit avoir pour satisfaire adéquatement les attentes des clients. Dans son étude, Osa a pu déterminer que 90 % des répondants croient qu'ils peuvent minimiser les problèmes en acquérant la connaissance et les habiletés nécessaires à une bonne référence et en se formant adéquatement. Soixante-dix pourcent suggèrent qu'ils peuvent prévenir les problèmes en : « (1) not giving up easily on difficult questions and by letting patrons know that they genuinely desire to help them, (2) informing patrons that they would contact them later if they found more information, and (3) conducting the reference transaction in a professional manner²⁴ » (Osa, 2002, p. 274). Les entrevues ont permis de spécifier que les employés devaient rester calmes, polis, respectueux et cordiaux. L'auteur conclut que pour assurer un bon service, l'accent principal doit être mis sur la formation portant sur les compétences professionnelles et personnelles (Osa, 2002).

Il est aussi important d'intervenir lorsque cela est nécessaire. Déjà en 1977, le Dr Isobel Dalali, présidente élue de la *Los Angeles County Psychological Association*, partageait son expérience en institut psychiatrique en disant « we have thousands of crazies walking around, and we don't have problems in our library! A big part of the reason is that we demand certain behavior. If you can't conform to the rules, you know damn well you're going to get out!²⁵ »

²³ « Nous devons nous efforcer de faire de la bibliothèque un lieu d'accueil pour tous, car si le grand public ne se sent pas à l'aise à utiliser la bibliothèque, cela pourrait entraîner un manque de financement en raison d'un manque d'intérêt public ou de besoin perçu » (traduction libre).

²⁴ « 1) n'abandonnant pas facilement des questions difficiles et en faisant savoir aux clients qu'ils désirent réellement les aider; 2) informant les clients qu'ils les contacteront plus tard s'ils trouvent plus d'informations, et 3) en conduisant la référence de manière professionnelle » (traduction libre).

²⁵ « nous avons des milliers de fous marchant autour et nous n'avons aucun problème dans notre bibliothèque! Une grande part de la situation est due au fait que nous exigeons un certain comportement. Si vous ne pouvez pas vous conformer aux règles, vous savez parfaitement bien que vous serez jeté dehors » (traduction libre).

(Easton, 1977). Selon elle, les bibliothécaires hésitent à agir. Ils ont tendance à penser : je t'aide et je te protège et en échange, tu me seras reconnaissant. Selon elle, il faut se souvenir que :

Those people may be inadequate on one level, depending on what their psychiatric diagnosis is, but you and I would have to study long and hard to know how to work the system like they do. You have to remember that they are functional. They manage to cross streets. They obey red lights. They dress themselves and go to the store. They stay out of jail. They know how to preserve themselves. So if they're breaking the library rules, you have to ask yourself: How have I given them permission to do so?²⁶ (Dalali, cité par Easton 1977, p. 488; traduction libre).

Donc, s'ils brisent les règles de la bibliothèque, il faut se demander pourquoi ils le peuvent :

The more you give these people, the more they'll demand. So you have to set limits. You don't have to be nasty, but you must be firm. « I've spent ten minutes with you, and there are other people waiting ». « If you're going to behave this way, I'm going to have to ask you to leave ».²⁷ (Dalali, cité par Easton, 1977, p. 488).

Selon Pease (1995), les gens ont tendance à imiter le comportement de ceux qui les entourent, donc un bon comportement entraîne un autre, et vice versa. Pour pouvoir offrir un service au plus grand nombre possible, les bibliothécaires et les employés des bibliothèques doivent être capables de dire clairement quels comportements ne sont pas acceptables en bibliothèque parce

²⁶ Ces gens ont beau sembler inadaptés à certains niveaux, mais vous et moi aurions à étudier longtemps pour comprendre aussi bien qu'eux comment marche le système. Il faut se souvenir qu'ils sont fonctionnels. Ils sont capables de traverser la rue. Ils obéissent aux feux rouges. Ils s'habillent et vont au magasin. Ils restent hors de prison. Ils savent comment se protéger. Donc, s'ils brisent les règles de la bibliothèque, il faut se demander : "Comment leur ai-je donné la permission de le faire?" (traduction libre).

²⁷ « Plus vous donnez à ces gens, plus ils seront exigeants. Donc, vous devez poser des limites. Vous n'avez pas à être méchant, mais vous devez être ferme. "J'ai passé dix minutes avec vous et il y a d'autres personnes qui attendent." "Si vous vous comportez de la sorte, je vais devoir vous demander de partir" » (traduction libre).

qu'ils interfèrent avec la sécurité des autres ou leur capacité à utiliser la bibliothèque. Selon elle, les employés ne doivent pas abandonner leurs propres droits pour servir le public.

Brian Quinn (2002), en se basant sur des travaux de psychothérapeutes, met de l'avant la théorie selon laquelle les personnes difficiles qui demandent de l'aide ne la veulent pas vraiment. Ils jouent un jeu dans lequel la véritable raison de demander de l'aide est de pouvoir la rejeter. Les personnes difficiles auraient été elles-mêmes abusées par des personnes difficiles dans leur jeunesse. Ils tenteraient donc de pousser les autres à bout dans le but de recréer cette situation où ils tentent de faire sentir aux autres ce qu'ils ont ressenti. D'un point de vue psychologique, les personnes difficiles seraient profondément contradictoires : ce ne sont pas elles qui détestent les autres, ce sont les autres qui les détestent, elles jouent donc les victimes, tout en étant agressives. Certaines agissent comme si les autres leur devaient quelque chose et elles sont si exigeantes qu'elles n'obtiennent jamais ce qu'elles veulent. Les psychothérapeutes gèrent ces clients en servant de « container ». C'est-à-dire que le thérapeute laisse tout simplement le patient agir au lieu de réagir comme le patient s'y attend. Cela sert à diminuer le côté émotionnel de la confrontation. En d'autres mots, Quinn souligne que la meilleure stratégie pour gérer les comportements difficiles serait de « simply allow the patient to act out, or actually re-enact the troubled way of relating to others that is so characteristic of the difficult patient's past »²⁸ (Quinn, 2002, p. 188). Argumenter avec la personne ne servirait qu'à renforcer la résistance. Le langage du corps est aussi important et en agissant calmement, on envoie à l'usager le message que les choses se calment. Lorsqu'il est impossible pour une personne de gérer une situation, elle devrait pouvoir compter sur ses collègues pour la soutenir ou intervenir. Il faut toutefois garder une certaine dose d'empathie envers un client et ne pas le catégoriser comme déviant, mais plutôt comme complexe (Quinn, 2002).

Selon Louisa Toot (2002), la moitié de la bataille pour gérer les clients difficiles est de changer notre propre perspective. Elle se base sur des techniques zen provenant du bouddhisme pour mettre en place une façon d'appréhender les clients difficiles sans difficulté. Les quatre bases de la méthode zen seraient selon elle très utiles. La première base, appelée « The

²⁸ « Permettre simplement au patient d'agir, ou en fait reconstituer les difficultés relationnelles qui sont caractéristiques du passé du patient difficile » (traduction libre).

openness » ou « l'ouverture » est en lien avec notre niveau d'ouverture aux événements, notre capacité à les appréhender sans les catégoriser en « bien » ou « mal ». Cela empêche de voir un client comme difficile dès le début, soit parce qu'il a été difficile avec un autre ou par le passé. Cela permet aussi de ne pas mettre l'accent sur les mauvaises expériences. La deuxième base, le « Mindfulness » ou la « présence » signifie que nous sommes complètement avec l'utilisateur devant nous. Il faut donc se concentrer sur ce que l'on donne plutôt que sur ce que l'on ressent. La troisième base, la compassion, est un principe qui nous demande de se souvenir d'une fois où nous-mêmes nous aurions pu être considéré comme un client difficile. Il faut se souvenir que l'utilisateur n'est pas en colère contre nous, il souffre d'une situation et cela n'est pas personnel. Finalement, la quatrième base, le « Beginner's mind » ou « l'esprit du débutant » signifie de ne pas se laisser influencer par l'expérience afin d'appréhender de nouvelles solutions aux situations qui nous adviennent (Toot, 2002).

Dans de nombreuses bibliothèques québécoises, les clientèles difficiles sont le sujet de formations particulières, elles seront abordées dans la présentation des résultats. Les formations en milieu de travail sont plus difficiles à référencer, puisqu'elles font partie de la littérature grise. Il est toutefois plus que probable que cette problématique soit le sujet d'autres formations dans le milieu des bibliothèques publiques québécoises.

Pour d'autres chercheurs, les clientèles problématiques font tout simplement partie du métier. Selon le témoignage anonyme d'un bibliothécaire, la variété de rôles remplis par le bibliothécaire est même une valeur ajoutée au métier, puisque les bibliothécaires peuvent être à la fois professeurs, assistants sociaux, artistes, animateurs et experts en informatique et tout cela dans la même journée (Anonymous 2016). Loyce Pleaseants, directrice de la *Los Angeles Central Library* en 1977, affirmait même à l'époque que les employés devaient pouvoir endurer une part de non-sens et d'abus verbaux (Easton, 1977).

« Ce qui est important c'est que quelque chose soit fait »

Bien que les clientèles problématiques soient difficiles à définir et que les mesures à prendre pour régler les problèmes soient nombreuses, une des premières choses à considérer pour traiter avec les clientèles difficiles est d'admettre qu'il y a un problème. Selon Brashear, Maloney et Thornton-Jaringe (1981), cette constatation doit surtout passer par la direction qui

n'est pas directement concernée par les problèmes quotidiens rencontrés par le personnel de première ligne. Selon les témoignages recueillis par les auteurs : « What is important is that something be done. Several times during the course of the survey, we heard remarks that the library administration, secure in the rear area, did not wish to admit to and face the problem »²⁹ (Brashear, Maloney et Thornton-Jaringe, 1981, p. 350). Bullard (2002) souligne que la reconnaissance du problème est la première étape, autant de la part des employés que des patrons. Par contre, un des points qui rend difficile l'action de la part des employés est le fait que « no one has the right to interfere with anyone else's right to use the library »³⁰ (Bullard, 2002, p. 3). Toutefois, les problèmes rencontrés en bibliothèque doivent être pris au sérieux, car ils laissent souvent des séquelles aux employés. Le manque de soutien de l'administration n'est pas un phénomène récent. Carparelli observait déjà en 1984 que l'administration vivait parfois dans des tours d'ivoire. Easton observait quant à lui en 1977 que l'administration ne prenait pas les problèmes au sérieux.

Selon Rebecca Jackson (2002), un parallèle peut être fait avec le monde des affaires, où les relations avec les clients sont parfois au cœur de la réussite de l'entreprise. Le monde des affaires voit les plaintes des consommateurs comme un moyen d'améliorer le service à la clientèle et la satisfaction des clients. Jackson (2002) pense donc que les bibliothèques devraient encourager les usagers à faire des plaintes, pour ensuite préparer les employés à répondre aux besoins des usagers, car pour un usager qui se plaint, dix à douze sont insatisfaits et ne le disent pas. Si nous encourageons les gens à dire ce qui ne leur plaît pas à la bibliothèque, cela permettrait de changer leur perception du lieu. Les plaintes en bibliothèque portent surtout sur la difficulté à trouver une ressource, sur un service trop lent ou sur du personnel trop occupé ou pas assez sympathique. Les gens se plaignent aussi du manque de stationnement, du manque de disponibilité des bibliothécaires de référence ou des règles qui manquent de flexibilité (Jackson, 2002). Quelques solutions pourraient être envisagées pour rendre l'environnement amical et accueillant. Une de ces solutions consiste à laisser aux usagers l'opportunité de se plaindre. Il

²⁹ « Ce qui est important, c'est que quelque chose soit fait. À de nombreuses reprises pendant le sondage, nous avons entendu des remarques soulignant que l'administration de la bibliothèque, en sécurité dans la zone arrière, ne souhaitait pas admettre ou faire face au problème » (traduction libre).

³⁰ « Personne n'a le droit d'interférer avec les droits d'une autre personne d'utiliser la bibliothèque » (traduction libre).

faut alors préparer les employés afin qu'ils sachent quoi répondre aux plaintes et comment réagir. Il faut un plan de gestion pour répondre aux plaintes des clients et un plan d'action pour améliorer la situation. Il faut aussi faire un suivi pour s'assurer que la situation s'est améliorée (Jackson, 2002).

En attendant le jour où il n'y aura plus de problèmes, Shuman (1989) conseille :

1. Have a policy in place, and posted conspicuously in the library, which prescribes specific responses to specific behaviors.
2. Keep staff aware of the names and numbers of law enforcement agencies and social service agencies.
3. Attempt to maintain a security presence in the library, and have trained, competent personnel whose job it is to enforce the rules.
4. Create a library-specific policy and procedure manual for dealing with the various forms of problem patron behavior, and give a copy to each staff member.
5. Hold occasional workshops and in-service training programs for all staff members who deal with the general public, so that they can learn to recognize problem behavior as (or before) it begins to manifest itself.
6. Try role-play techniques at such workshops, so that staff may comprehend (by experience) the feelings and sensations of being suddenly confronted by problem behaviors.
7. Learn (through experience) to develop a sixth-sense, which tells you when something or someone is about to turn serious, and which permits you to predict, with reasonable assurance, which situations are harmless and which will require intervention.
8. Realize that dealing with problem patrons requires tact, firmness, understanding, quick-thinking, resourcefulness, courage, sympathy, and, sometimes, a sense of humor. Staff members lacking in very many of these traits

might better serve the library in off-the-desk positions, or might actually contemplate another line of work³¹.

Les auteurs préconisent donc une préparation préalable et une bonne connaissance des situations qui peuvent être rencontrées, afin que les employés soient préparés et sachent comment agir en cas de conflits. Selon eux, en étant proactif, l'effet de surprise est moindre et l'employé peut garder son calme et répondre avec aplomb.

L'importance des politiques écrites

Un des points primordiaux pour plusieurs auteurs est d'avoir des politiques écrites claires et accessibles (Borin, 2002). Glen E. Holt et Leslie E. Holt (2005) soulignent que l'usage de la bibliothèque est un privilège, non un droit, régi par des règles mises en place par la loi, par les administrateurs et par les employés de la bibliothèque. Pour eux, les politiques d'une bibliothèque devraient être claires et écrites pour tenir compte du fait que les bibliothèques sont des lieux publics qui doivent gérer des problèmes avec certaines clientèles. Les auteurs ajoutent que les politiques devraient même être révisées par un juriste et vues par un avocat.

³¹ « 1. Avoir une politique en place et affichée de manière visible dans la bibliothèque, qui prescrit des réponses spécifiques à des comportements spécifiques. 2. Tenir le personnel au courant des noms et des numéros des organismes chargés de l'application de la loi et des organismes de services sociaux. 3. Tenter de maintenir une présence de sécurité dans la bibliothèque et avoir un personnel formé et compétent chargé de faire respecter les règles. 4. Créer un manuel de politique et de procédure spécifique à la bibliothèque pour traiter les différentes formes de comportement problématique des usagers et en remettre une copie à chaque membre du personnel. 5. Organiser des ateliers occasionnels et des programmes de formation en cours d'emploi pour tous les membres du personnel qui traitent avec le grand public, afin qu'ils puissent apprendre à reconnaître les comportements problématiques lorsqu'ils se manifestent (ou avant). 6. Essayez les techniques de jeu de rôle lors de tels ateliers, de sorte que le personnel puisse comprendre (par expérience) les sentiments et les sensations ressentis lorsqu'ils sont soudainement confrontés à un comportement problématique. 7. Apprendre (à travers l'expérience) à développer un sixième sens, qui vous indique quand une personne ou une situation est sur le point de devenir sérieuse, et qui vous permet de prédire, avec une assurance raisonnable, quels cas sont inoffensifs et lesquels nécessiteront une intervention. 8. Réalisez que pour faire face à des clients à problèmes, il faut du tact, de la fermeté, de la compréhension, de la réflexion rapide, de l'ingéniosité, du courage, de la sympathie et parfois de l'humour. Les membres du personnel qui manquent de beaucoup de ces caractéristiques pourraient mieux servir la bibliothèque dans des postes hors du comptoir ou envisager un autre type de travail » (traduction libre).

Importance de laisser de la place aux publics légitime

L'idée d'intervenir auprès des groupes marginaux est souvent associée par les auteurs au concept d'usager légitime. L'idée de base est que la clientèle difficile empêche les usagers « normaux » d'avoir un libre usage de la bibliothèque. Selon Carparelli (1984) :

We do not want to drive out students, senior citizens, mothers and children, working people, and other readers of all ages and backgrounds. If "real" patrons like the women in the elevator are afraid to come into public libraries, we have lost in our attempt to serve those who see the library and librarian as friend, teacher, and continuing education source³². (p. 212)

Pundsack (2015) revient quant à lui sur les lois de Ranganathan (« Books are for use. Every reader his book. Every book its reader. Save the time of the reader. The library is a growing organism »³³; Ranganathan, 1963). Elle s'en sert pour redéfinir le rôle des bibliothèques qui doit être axé sur le lecteur et doit montrer que la bibliothèque est vraiment « a growing organism ». Depuis l'avènement de l'informatique, la bibliothèque met de l'avant une offre de plus en plus diversifiée. Elle offre des ressources aux membres du public quand ils en ont le plus besoin, que ce soit des livres, des accès à Internet, de l'assistance professionnelle, un espace de rencontre... la bibliothèque offre des services vitaux. Elle doit donc faire une place à ce public puisque : « The public is essential to libraries just as libraries are essential to the public »³⁴ (Pundsack, 2015). Néanmoins, bien qu'il semble logique de parler de « public légitime », d'usagers « normaux » versus « clientèle difficile » ou de public à servir, encore faut-il avoir une idée claire de qui est « le public ». Si nous parlons d'un public légitime et d'un autre public plus difficile, nous nous positionnons dans un concept de rencontre entre le soi (le public « normal ») et l'autre (le public ayant une utilisation différente des lieux).

³² « Nous ne voulons pas chasser les étudiants, les personnes âgées, les mères et les enfants, les travailleurs et les autres lecteurs de tous les âges et de tous les milieux. Si les « vrais » clients, comme les femmes dans l'ascenseur, ont peur d'entrer dans les bibliothèques publiques, nous avons échoué dans notre tentative de servir ceux qui considèrent la bibliothèque et le bibliothécaire comme des amis, des enseignants et des sources de formation continue » (traduction libre).

³³ « 1- Les livres sont faits pour être utilisés; 2- À chaque lecteur son livre; 3- À chaque livre son lecteur; 4- Épargnons le temps du lecteur; 5- Une bibliothèque est un organisme en développement » (traduction libre).

³⁴ « Le public est essentiel à la bibliothèque comme la bibliothèque est essentielle au public » (traduction libre).

Colloques, conférences et atelier

Les clientèles difficiles et leur accueil en bibliothèques sont aussi l'objet fréquent de conférences et de colloques qui ne se retrouvent pas toujours dans la littérature, mais démontrent que ce sujet reste d'actualité. Par exemple, le Congrès des Professionnels de l'Information (CPI) 2017 proposait plusieurs communications sur l'accueil des clientèles dans son colloque qui se déroulait sous le thème « Survivre à la gestion ? » (CBPQ, ASTED et SEC-SLA, 2017). Le Rendez-vous des Bibliothèques publiques du Québec proposait lui aussi une rencontre sous le thème de l'accueil avec son colloque « Nos Bibliothèques au service de tous ? » (Association des bibliothèques publiques du Québec et Bibliothèques de Montréal, 2017). L'American Library Association offre régulièrement une liste de livres portant sur l'accueil en bibliothèque, sur les clientèles difficiles. Par exemple, cette année, elle propose les livres *The Dysfunctional Library: Challenges and Solutions to Workplace Relationships* (Henry, Eshleman et Moniz, 2018); *The Librarian's Guide to Homelessness: An Empathy-Driven Approach to Solving Problems, Preventing Conflict, and Serving Everyone* (Dowd, 2018) et *Creating inclusive library environments: a planning guide for serving patrons with disabilities* (Kowalski et Woodruff, 2017).

Nous avons vu que de nombreuses publications traitent des clientèles difficiles et que de nombreux auteurs offrent leur propre définition du sujet, qui ne fait pas toujours l'unanimité. Il est parfois difficile de bien définir en quoi les clientèles sont problématiques et quand les employés peuvent-ils les catégoriser comme étant « difficiles ». Cette complexité réside en grande partie dans le fait que les comportements ne sont pas toujours nuisibles en eux-mêmes, ils sont nuisibles parce qu'ils dérangent les autres ou parce qu'ils ne sont pas adaptés au lieu. Nous pourrions donc dire que c'est la rencontre entre une certaine clientèle difficile et les usagers « normaux » de la bibliothèque qui est conflictuelle. Pour bien appréhender les relations sociales en cause, il faut explorer ce qu'est un comportement « normal », comment « l'autre » se définit et de quelle manière la rencontre du « soi » avec « l'autre » peut influencer la rencontre entre les différentes clientèles et les employés des bibliothèques.

Approche conceptuelle

Pour bien appréhender les enjeux que représentent les clientèles difficiles, il faut dépasser la simple constatation de leur présence pour se demander : pourquoi ces clientèles posent-elles un problème aux employés des bibliothèques et aux autres usagers ? Une fois que nous avons cerné le mécanisme de marginalisation, nous devons nous demander quels impacts représentent ces clientèles sur les modèles de développement actuels. Notre approche conceptuelle sera donc divisée en deux grands axes : un sur la rencontre et un autre sur l'accueil dans les bibliothèques.

Les clientèles difficiles sont catégorisées ainsi, car elles diffèrent du modèle « normal » en place. Ce modèle est construit à partir de notre identité et de notre appartenance à un groupe ou à une société qui encadre les interactions sociales et le comportement admis en public. Pour bien comprendre ce phénomène, nous explorerons les concepts du soi, de l'identité, de la définition du groupe, de la culture, de la normalité, du même, d'autrui, de l'autre pour finalement mieux comprendre le concept de l'altérité.

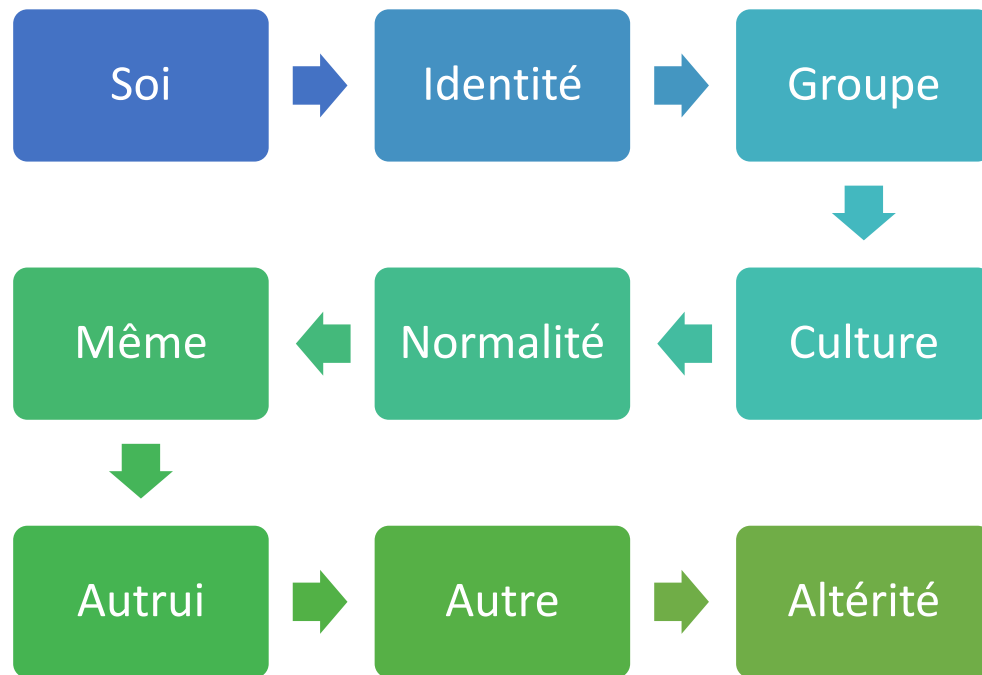
Par la suite, nous explorerons l'axe de l'accueil en bibliothèque en utilisant les concepts de troisième lieu ou de tiers-lieu. Le concept de troisième lieu, d'abord développé par le sociologue Ray Oldenburg, avant d'être repris par le monde des bibliothèques dans les travaux de Mathilde Servet, préconise la création d'un endroit où chaque personne se sent accueillie sans jugement, une maison en dehors de la maison.

Premier axe – du soi à l'altérité

Lorsque l'on parle de « public normal » ou de « clientèles difficiles », il faut garder à l'esprit que ces notions sont des constructions sociales. Elles sont une interprétation du monde qui prend racine dans notre vision personnelle de ce qu'est la normalité. Pour appréhender cette construction sociale, il faut définir plusieurs concepts de bases qui mènent à la notion de « clientèles difficiles », notion qui porte l'image d'un « autre » différent de notre propre réalité. On aborde donc le monde qui nous entoure par rapport à notre perception personnelle (le soi), qui est influencée par notre identité en tant qu'individu et en tant que membre d'un groupe et d'une culture donnés. Ce sont ces référents qui nous permettent de définir ce qu'est notre

« normalité », c'est-à-dire ce qui est semblable à notre vision du monde. Cette normalité s'oppose à autrui, une personne ou un groupe qui a une définition différente de la réalité qui en fait des « autres » par rapport à un nous « normal ».

Figure 1 - *Du soi à l'altérité*



Le soi

Lorsque l'on parle de public « normal » et de public « difficile », on parle d'un concept de normalité qui prend racine dans le concept de soi qui est la référence de base. Le soi est la base, car nous comprenons le monde qui nous entoure à partir de la perception que nous en avons. Comme le dit Aldo Ameigeiras, docteur en sciences politiques et sociologue : « il en va ainsi, car, plutôt que de donner de la visibilité à "quelque chose" qui se trouve là, le sens est construit par l'acteur et reconstruit par l'interprétation » (Ameigeiras, 2009, p. 40). Le soi peut être défini de plusieurs façons, selon les contextes et les situations. Paul Ricoeur, philosophe français, parle du soi en disant que les corps physiques et les personnes que nous sommes peuvent être considérés comme étant les particuliers de base, « en ce sens qu'on ne peut identifier quoi que ce soit sans renvoyer à titre ultime à l'un ou l'autre de ces deux types de particuliers » (Ricoeur, 1990, p. 43).

En sciences sociales, le soi est une notion importante, puisqu'il permet de voir la place qu'occupe le chercheur par rapport à son sujet ou objet d'étude. En ethnologie et en anthropologie, au milieu du XX^e siècle, les sujets d'étude principaux étaient des sociétés lointaines, tant géographiquement que culturellement. Le « soi » représentait alors pour les chercheurs leur société d'origine, soit l'Occident. Le terme de « soi » étant relatif à l'origine sociale de celui qui l'utilise, le « soi » d'une étude européenne était donc l'Europe. Au cours du XX^e siècle, les recherches se diversifient pour y inclure des sujets de recherche plus proches des chercheurs; le concept du « soi » devient donc plus personnel et se réfère à l'appartenance culturelle, ethnique, communautaire, religieuse... du chercheur. Marc Augé, anthropologue et ethnologue français, souligne le fait que :

[L]es termes (soi et l'autre) n'ont de valeur que relationnelle et relative et semblent donc indiquer que, quel que soit le point d'observation retenu, une double approche est permise : une auto-ethnologie (dont l'objet serait l'observateur lui-même ou son entourage immédiat) et une allo-ethnologie, l'extériorité de l'objet étant alors appréciée en fonction de sa distance (géographique, culturelle, sociale...) au point d'observation, ou, si l'on préfère, à l'observateur. (Augé, 1989, p. 19)

Pour Denise Jodelet, psychosociologue et directrice d'études, École des Hautes Études en Sciences sociales (EHESS), le « soi » se trouve à un niveau personnel, mais se construit en prenant référence sur ce qui nous entoure. Le « soi » représente pour elle la vision de l'observateur d'une autre réalité que la sienne, qu'elle soit différente ou semblable : « la conscience de soi est dérivée de l'échange avec les autres, vient de l'intériorisation de la perspective de l'autre sur soi qui le pose comme objet social pour lui-même » (Jodelet, 2005, p.31). Elle dit que, pour que ce que l'on ressent prenne sens, il faut que cette réalité soit réfléchi par les gens qui nous entoure, permettant de se forger une identité (Jodelet, 2005). Nous pourrions donc dire que le soi représente l'observateur de base, la plus petite unité d'analyse pour bâtir une définition de ce qui est différent ou autre. Nous pouvons aussi dire que le soi est contextuel et qu'il est grandement influencé par ses référents identitaires.

L'identité

L'identité que nous créons et qui nous définit est d'une part une partie intrinsèque de l'individu et d'autre part une construction sociale influencée par les gens qui nous entourent de même que par le contexte dans lequel nous nous trouvons. Augé, en parlant du travail de l'ethnologue, décrit ce phénomène en disant :

L'ethnologue est lui aussi objet d'identifications successives [...] en fonction de la place qu'il prend ou qu'on lui assigne dans le lieu d'enquête et aussi de la situation qu'il occupe (ou que l'on imagine qu'il occupe) dans la société globale. Ce processus d'identification s'effectue à partir de critères et de références qui sont, pour une part, communs à l'ethnologue et à ceux qu'il étudie. (Augé, 1989, p. 24)

Jodelet dit quant à elle que l'identité est le « caractère qui fait qu'un individu est lui-même et se distingue de tout autre » (Jodelet, 2005, p. 28). Mais elle s'appuie aussi sur la pensée de Ricœur pour ajouter une distinction entre deux sortes d'identité personnelle : « celle immuable du même qui est établi par des traits de permanence dans le temps à travers la mémoire (la *mêmeté*, *sameness*) et celle mobile du soi (ipséité) qui se maintient, à travers les transformations liées à sa condition historique, par la promesse » (Jodelet, 2005, p. 29). De plus, l'identité n'est pas toujours facilement visible. Ce que nous observons n'est pas toujours ce que la personne observée pense d'elle-même. La pensée d'Augé suit ce raisonnement lorsqu'il dit : « l'identité a toujours une double face : l'identification que peut faire l'ethnologue d'un groupe qu'il assigne à sa résidence ou à son entreprise, par exemple, n'entraîne pas que ceux qu'il observe s'y identifient, eux, fortement » (Augé, 1989 p. 23-24). Pour comprendre un phénomène social, il faut donc comprendre cette double construction de l'identité. Cette idée rejoint celle de Claude Lévi-Strauss, ethnologue et anthropologue français, lorsqu'il définit le fait social en disant « que le fait social soit total ne signifie pas seulement que tout ce qui est observé fait partie de l'observation ; mais aussi, et surtout, que dans une science où l'observateur est de même nature que son objet, l'observateur est lui-même une partie de son observation (Lévi-Strauss, 1968, p. 24).

Dans la présente étude, cette double construction de l'identité sera utilisée pour mettre en lumière les différentes représentations d'un groupe donné. L'identité sera opérationnalisée dans le sens où l'observateur et la clientèle problème ont tous les deux une vision différente de la situation selon leur propre construction de leur identité en fonction du contexte. Cela s'inscrit dans la continuité de l'idée de Lévi-Strauss qui affirme que :

Pour comprendre convenablement un fait social, il faut l'appréhender *totale*ment, c'est-à-dire du dehors comme une chose, mais comme une chose dont fait cependant partie intégrante l'appréhension subjective (consciente et inconsciente) que nous en prendrions si, inéluctablement hommes, nous vivions le fait comme indigène au lieu de l'observer comme ethnographe. (Lévi-Strauss, 1968, p. 25)

De plus, notre identité personnelle se crée et se développe à l'intérieur d'un groupe donné, qui est donc partie intégrante de notre perception du monde qui nous entoure.

Le groupe

Un groupe est un rassemblement de personnes ayant des points communs pouvant les réunir en un tout relativement homogène. Selon Lévi-Strauss, c'est dans le groupe que se définit la normalité, car « les conduites individuelles normales *ne sont jamais symboliques par elles-mêmes* [en italiques dans le texte original] : elles sont les éléments à partir desquels un système symbolique, qui ne peut être que collectif, se construit » (Lévi-Strauss, 1968, p. 15). C'est dans le groupe que se définissent les comportements acceptés et les conduites anormales. C'est aussi le groupe qui statue de la non-appartenance à celui-ci lorsque les individus ne répondent pas aux attentes du groupe. Jodelet parle alors d'un « non-nous » et explique que l'appartenance à un sous-groupe implique la « non-appartenance à d'autres sous-groupes en opposition avec ce dernier [et que] ces processus se développent toujours dans un espace social et/ou culturel commun, assurant la relative similitude des groupes et de leurs membres » (Jodelet, 2005, p. 33). Cette notion de groupe sera utile ici, car parler de clientèles difficiles est en soit une catégorisation impliquant que les individus appartiennent à un groupe défini par leur comportement qui vient s'opposer aux comportements « normaux » attendus en bibliothèque.

Chaque membre d'un groupe distinct a une représentation personnelle de l'identité du groupe et de ses caractéristiques, qui s'oppose à celle de celui qui ne fait pas partie du groupe. Lors de la rencontre, l'identité de celui qui ne fait pas partie du groupe peut devenir un risque pour l'identité propre du groupe en tant que groupe. Jodelet aborde la question en disant que :

il devient nécessaire de construire et affirmer par tous les modes d'expression sociale, une altérité qui devient celle de tous ceux qui s'en sentent proches. Ainsi se multiplient les barrières matérielles et symboliques qui ne peuvent tenir debout que parce qu'elles s'étayent mutuellement. (Jodelet, 2005, p. 42)

Les différences sont donc représentées comme étant une non-appartenance au groupe ou comme l'appartenance à un autre groupe. Lorsque l'identité d'un groupe se trouve menacée, les règles sociales régissant ce groupe se resserrent et deviennent plus visibles pour la survie de l'identité culturelle. Ce point peut être utile à cette recherche, puisque les clientèles difficiles sont parfois stigmatisées et peuvent donc sentir que leur identité est mise en danger. Par contre, il ne faut pas oublier qu'une réaction semblable peut survenir de la part du groupe étudié, à savoir les professionnels de l'information, qui, face à la « menace » des clientèles difficiles, peuvent sentir que leur identité et leur intégrité sont elles aussi mises en danger.

La culture

Avec la notion de groupe vient la notion de culture qui rassemble les caractéristiques d'un groupe donné. Une multitude de définitions du terme culture peut être trouvée en sciences sociales. Celle de Lévi-Strauss est :

Un ensemble de systèmes symboliques au premier rang desquels se placent le langage, les règles matrimoniales, les rapports économiques, l'art, la science, la religion. Tous ces systèmes visent à exprimer certains aspects de la réalité physique et de la réalité sociale, et plus encore, les relations que ces deux types de réalité entretiennent entre eux et que les systèmes symboliques eux-mêmes entretiennent les uns avec les autres. (Lévi-Strauss, 1968, p. 17)

Augé se base sur la définition de Clifford Geertz, anthropologue américain, pour dire que « la culture est un dialogue de sous-cultures, entre ceux qui la partagent et ceux qui lui sont extérieurs, entre diverses factions, dialogue ouvert et créatif » (Augé, 1989, p. 32). Jodelet voit la culture comme une forme de « racisme sans race » qui :

S'organise autour du thème de l'irréductibilité des différences culturelles ; remplaçant l'hérédité biologique, la culture se trouve ainsi naturalisée dans la mesure où elle enferme les individus et les groupes dans une détermination généalogique. Le traitement social de cette nouvelle forme d'altérité, qui exacerbe les affirmations et les défenses identitaires, relève essentiellement de l'exclusion. Ces phénomènes mettent en évidence le rôle des représentations et leur étroite intrication avec les pratiques dans la construction d'une altérité radicale. (Jodelet, 2005, p. 38)

Nous retiendrons que la culture est un ensemble de systèmes symboliques qui dictent le langage, les règles sociales, l'art, la science... Elle peut être vue de façon large comme englobant une société en entier, ou de façon plus restreinte, englobant un sous-groupe de personnes répondant aux mêmes règles sociales. L'appartenance ou l'inclusion à un groupe signifie par ailleurs l'exclusion ou la non-appartenance à un autre groupe ayant des valeurs différentes. Ces différents sous-groupes qui se côtoient s'excluent les uns des autres et les différentes cultures qui s'opposent alors peuvent causer des conflits, car les valeurs s'opposent à la notion de normalité de chaque groupe.

La normalité

La représentation des groupes ou cultures différentes se fait donc à partir de la vision de la normalité de l'observateur. La réalité d'un individu est influencée par sa culture, par son identité et par sa vision de ce qui ne fait pas partie de sa réalité. La représentation de la réalité est donc aussi une représentation de l'identité. Jodelet croit que :

Dans cette communauté obsédée par l'idée d'être socialement démarquée, et se sentant menacée du dedans, l'adhésion collective à ce corps de représentations

est un moyen de s'affirmer dans son appartenance et de défendre, à travers celle de la communauté, son identité. (Jodelet, 2005, p. 42)

La représentation de la réalité est donc tributaire de notre identité et de notre appartenance à un groupe ou à un sous-groupe culturel. Elle est aussi ce qui nous permet de définir ce qui est normal et ce qui est déviant. La normalité et la déviance sont relatives à la situation dans laquelle les comportements prennent place. Un comportement accepté dans une société sera considéré comme pathologique dans une autre :

Le domaine du pathologique ne se confond jamais avec le domaine de l'individuel, puisque les différents types de troubles se rangent en catégories, admettent une classification et que les formes prédominantes ne sont pas les mêmes selon les sociétés, et selon tel ou tel moment de l'histoire d'une même société. [...] [C]haque société possède ses formes préférées de troubles mentaux et ceux-ci ne sont pas, moins que les formes normales, fonction d'un ordre collectif que l'exception même ne laisse pas indifférent. (Lévi-Strauss, 1968, p. 16)

Selon Lévi-Strauss, un observateur extérieur au groupe ne peut pas vraiment catégoriser un comportement comme étant anormal ou déviant si ce comportement est accepté dans le groupe dans lequel il prend place. Mis à part les comportements criminels, qui sont régis par la loi, la normalité et la déviance sont toujours exprimées selon les normes auxquelles l'individu s'identifie. Un comportement déviant dans une bibliothèque ne le sera pas forcément dans un centre commercial ou même, peut-être, dans une autre bibliothèque. Il en va de même pour un comportement normal.

Le même

Les membres d'un groupe peuvent définir ce qui est accepté à l'intérieur du groupe, de manière formelle ou informelle. Les caractéristiques particulières à un groupe deviennent « normales » lorsque les membres du groupe partagent des valeurs en commun, une certaine mêmeté. Un observateur extérieur peut toutefois étudier ou comprendre un groupe étranger à son groupe d'appartenance en se basant sur les similitudes entre les deux groupes, car il y a du

« même » chez l'autre. Ce « même » représente la ressemblance dans la différence. Augé le dit ainsi : « Si nous en restons à la psychanalyse, nous remarquerons que le mouvement par lequel elle découvre l'autre dans le même (la pluralité dans le singulier) se prolonge ou s'accomplit dans la découverte ethnologique du même chez l'autre » (Augé, 1989, p. 23).

Jodelet affirme qu'il existe une relation fondamentale entre la notion d'autre, qui vient du latin *alter*, et le soi : « [la notion d'autre] se définit par rapport à un même, personne, chose ou état [...] Est autre ce qui n'est pas la même personne ou la même chose » (Jodelet 2005, p. 27). Jodelet (2005) ajoute cependant que cette relation entre le même et l'autre peut être accompagnée de l'idée que l'un est supérieur à l'autre, un aspect important pour le présent projet. Nous retiendrons donc que le même est ce qui est identique ou semblable, qu'il permet la comparaison entre différents groupes de personnes, mais aussi qu'il permet de souligner les différences qui les séparent, tout en laissant supposer que, mis à part ces différences, les personnes sont tout de même semblables à l'observateur à certains égards fondamentaux.

L'autrui

Ces personnes différentes, tout en étant semblables à un certain niveau, peuvent être définies comme étant soit « autrui » soit « autre ». Autrui serait, à la base, ce qui n'est pas soi, mais quelques subtilités peuvent être apportées. Ce terme est plus utilisé par les chercheurs se rapprochant de la psychanalyse, bien qu'il soit aussi repris par des ethnologues. Lévi-Strauss voyait le terme « autrui » comme une représentation de ce qui est étranger au chercheur ou à l'observateur. C'est aussi pour lui ce qui influence l'objectivité des recherches, puisque :

[...] l'appréhension (qui ne peut être qu'objective) des formes inconscientes de l'activité de l'esprit conduit tout de même à la subjectivation ; puisqu'en définitive, c'est une opération du même type qui, dans la psychanalyse, permet de reconquérir à nous-mêmes notre moi le plus étranger, et, dans l'enquête ethnologique, nous fait accéder au plus étranger des autrui comme à un autre nous. (Lévi-Strauss, 1968, p. 27)

Jodelet fait une distinction plus marquée entre le terme « autre » et le terme « autrui », qu'elle voit comme deux termes qui désignent ce qui n'est pas soi. Le terme autrui désigne pour

elle notre prochain, ce qui suppose « une communauté et/ou une proximité sociale, en raison de la participation partagée à une même totalité (qui peut aller du groupe à l'humanité) » (Jodelet, 2005, p. 30). L'autre est plutôt décrit comme un *alter* qui « suppose une différence et/ou une distance sociale découlant d'appartenances (territoriales, généalogiques, génériques, etc.) distinctes » (Jodelet, 2005, p. 30). Selon elle, l'utilisation de l'un ou l'autre de ces termes aura des implications différentes pour décrire la relation de ce qui est soi et de ce qui ne l'est pas. Cela aura aussi une incidence sur la définition de l'altérité.

Au regard de ces perceptions du soi, la définition d'autrui qui sera retenue ici est celle apportée par Jodelet, car elle s'applique mieux à un terrain situé près du chercheur. La différence qu'elle apporte entre le terme d'« autrui » et d'« autre » permettra de mieux définir les groupes d'appartenance dans ce projet, puisque l'« autrui » désignera dès lors notre prochain, faisant partie d'une même réalité, alors que l'« autre » représentera la différence d'appartenance à un groupe ou une culture donnés.

L'autre

Cette différence nous amène donc à ce rapport à l'autre qui pousse les ethnologues et les autres chercheurs en sciences humaines à étudier des groupes qui présentent des réalités différentes des leurs. Lévi-Strauss nous met toutefois en garde en disant que :

Le risque tragique qui guette toujours l'ethnographe, lancé dans cette entreprise d'identification, est d'être la victime d'un malentendu ; c'est-à-dire que l'appréhension subjective à laquelle il est parvenu ne présente avec celle de l'indigène aucun point commun, en dehors de sa subjectivité même. (Lévi-Strauss, 1968, p. 26-27)

Le but est donc de tenter de comprendre la réalité de l'autre en étant conscient de notre subjectivité dans cette approche. Pour Jodelet, « si l'autre se définit par rapport à un même, le même s'affirme autant relativement à l'autre qu'à soi » (Jodelet, 2005, p. 28).

L'autre est un concept qui a été étudié sous plusieurs angles et qui fait l'objet de plusieurs définitions. Il représente ce qui est étranger, ce qui est différent. Pour Lévi-Strauss (1955), au milieu du XX^e siècle, l'autre représentait surtout ce qui était exotique et lointain. Pour Augé,

« les uns se démarquent des autres en termes de sexe, de poste de travail, d'appartenance ethnique, de statut professionnel, etc. » (Augé, 1989, p. 24). Pour lui, l'autre peut se retrouver partout, que ce soit ailleurs dans le monde, à l'intérieur d'une entreprise ou à l'intérieur d'une société. Pour Jodelet, l'autre représente la diversité humaine, filtrée par la perception du soi. Il est construit par la vision que nous en avons et « [...] l'autre est le support d'une série de constructions, d'imputations, de projections et pose par là même le problème de sa connaissance et de sa méconnaissance » (Jodelet, 2005, p. 43). Elle s'appuie sur la vision de Tzvetan Todorov, historien des idées et essayiste français, qui dit :

Personne n'est intrinsèquement Autre ; il ne l'est que parce qu'il n'est pas moi; en disant de lui qu'il est autre, je n'en ai encore rien dit vraiment; pis, je n'en sais rien et n'en veux rien savoir, puisque toute caractérisation positive m'empêcherait de le maintenir dans cette rubrique purement relative, l'altérité. (Todorov, 1989 p. 300)

L'autre peut donc représenter n'importe qui, dans n'importe quelle situation, qui incarne quelque chose que l'on ne comprend pas, qui est différent de notre représentation de la normalité. Jodelet déclare

[q]ue les processus d'appréhension de l'autre en fassent aussi bien un être sans qualités humaines, ou disqualifié par des typifications dévalorisantes et stéréotypées, qu'un « non moi », un « non nous » éloigné ou rendu étranger par des caractéristiques opposées à celles qui font le propre de l'identité ou encore objet de fascination paré de qualités déniées à soi-même, ils impliquent toujours méconnaissance et impossibilité de connaissance. (Jodelet, 2005, p. 44-45)

Dans le cadre de cette étude, la définition retenue sera celle de Jodelet. Le concept de l'autre représente donc la différence, il représente ceux qui ne suivent pas les normes établies par la société « observatrice ». Que l'autre soit un étranger lointain étudié par un chercheur occidental ou une personne faisant partie d'un groupe différent à l'intérieur même d'une société, il est celui qui ne représente pas la normalité.

L'autre lointain

Le concept de l'« autre » est d'abord introduit en sciences sociales dans le contexte d'« autre lointain ». Il représente ce qui est exotique, ce qui est différent de la société d'origine des chercheurs. Ce concept apparaît dès le XVI^e siècle, avec les grandes explorations qui ont mené à la « découverte » de l'Amérique par les Européens. Certains termes, qui seraient aujourd'hui péjoratifs, voient alors le jour, tandis que les auteurs commencent à faire une distinction entre « les mœurs des "sauvages " qu'on y observe et celles de nos propres ancêtres » (Todorov, 1989, p. 302). Ce terme de « sauvages » pour décrire les autochtones est aussi abondamment utilisé par les ethnologues du milieu du XX^e siècle qui allaient étudier dans des contrées lointaines, là où des différences sociales et culturelles pouvaient être observées dans un environnement exotique. Le mode de vie des « sauvages » était alors vu parfois comme étant inférieur à celui de la société d'origine (qui, elle, était vue comme civilisée), parfois supérieur et décrit « comme proche de cel[ui] qui devait se dérouler au paradis » (Todorov, 1989, p. 303).

L'autre lointain est donc, à la base, quelqu'un d'étranger à notre culture (Lévi-Strauss 1955). Augé en donne une définition encore plus précise en disant : « [...] nous désignons par soi l'Europe (au sens large, États-Unis compris), parfois seulement la France, et par *autre*, tous les autres » (Augé, 1989, p. 19). La rencontre avec l'autre était alors intentionnelle, puisqu'il ne se trouvait pas dans la contrée d'origine et « qu'il exigeait le déplacement des chercheurs au-delà des mers pour permettre la rencontre » (Augé, 1989, p. 21). Pour Jodelet, cet éloignement peut aussi faire référence à un éloignement dans le temps autant que dans l'espace et le caractère « autre » est établi « en regard des critères propres à une culture donnée correspondant à une particularité nationale ou communautaire ou à une étape du développement social et technoscientifique » (Jodelet, 2005, p. 26).

L'autre lointain était donc synonyme de société lointaine, dont la culture était mise en opposition avec la culture du pays d'origine : il existait dans un ailleurs. Lévi-Strauss définit d'abord l'ailleurs comme « un ailleurs lointain, où des différences sociales et culturelles [peuvent] être observées dans un environnement exotique » (Lévi-Strauss, 1955). Par contre, dans ses travaux plus récents, sa notion d'ailleurs comme objet d'étude devient plus large et il dit que « toute société différente de la nôtre est objet, tout groupe de notre propre société, autre que celui dont nous relevons, est objet, tout usage de ce groupe même, auquel nous n'adhérons

pas, est objet » (Lévi-Strauss, 1968, p. 26). Pour Augé, l'ailleurs n'est pas facilement définissable :

De l'autre à l'ailleurs et de l'ailleurs à l'autrement, l'enchaînement aurait pu sembler aller de soi, si tout le propos de l'ethnologie n'avait été de se rapprocher de cet autre, justement, de l'étudier de plus près, et l'idéal de l'ethnologue, sous certaines conditions, de participer à sa vue des choses, de devenir pour un temps semblable à lui. (Augé, 1989, p. 22)

Pour Jodelet, s'appuyant sur la pensée de Simmel [1858-1918], philosophe et sociologue allemand, l'ici ou l'ailleurs sont des notions abstraites et « la distance à l'intérieur de la relation signifie que le proche est lointain, mais le fait même de l'altérité signifie que le lointain est proche » (Jodelet, 2005, p. 36).

L'autre proche

L'évolution du concept de l'« autre » le rapproche donc de nous. Les chercheurs de la fin du XX^e siècle commencent à se tourner de plus en plus vers l'étude des sociétés occidentales et à délaisser les sociétés « exotiques ». Les études portent alors sur des groupes distincts au sein d'une même société. Selon Augé, l'autre proche peut être étudié objectivement, puisqu'il représente une réalité en soi qui est différente de la réalité du chercheur : « L'autre le plus lointain n'est donc pas très différent, en tant qu'objet d'étude, des autres les plus proches, nos prédécesseurs sur le même sol ou nos contemporains d'ici ou d'ailleurs » (Augé, 1989 p. 22). Jodelet parle quant à elle d'« altérité du dedans » pour se référer à ceux qui sont différents, mais néanmoins proches de la culture de référence :

[Que cette différence] soit d'ordre physique ou corporel (couleur, race, handicap, genre, etc.), du registre des mœurs (mode de vie, forme de sexualité) ou lié à une appartenance de groupe (national, ethnique, communautaire, religieux, etc.), [ils] se distinguent à l'intérieur d'un même ensemble social ou culturel et peuvent y être considérés comme source de malaise ou de menace. (Jodelet, 2005, p. 26)

Augé croit qu'il est possible pour le chercheur d'atteindre l'objectivité nécessaire à une bonne étude de terrain, même à domicile, car « [les approches] ont toutes en commun de postuler une relative proximité de l'autre, que celle-ci passe ou non par une mise en question de la catégorie du même et de l'identité du moi » (Augé, 1989, p. 23). Il y a donc peu de différence entre étudier des groupes lointains ou près de chez nous, l'étude ne dépend que du point de vue du chercheur.

Ici, l'autre proche, ou « l'altérité du dedans » pour reprendre l'expression de Jodelet, correspondra à des gens proches de nous au sens spatial, mais qui ont une réalité complètement différente, à un point tel qu'ils ne peuvent plus être inclus dans la normalité de la personne qui les observe. Que cette différence soit d'ordre physique (pour parler de handicaps ou de multiculturalisme), d'ordre psychologique (pour parler des problèmes de santé mentale), que ce soit une question d'âge (pour parler des jeunes, des adolescents ou des personnes âgées) ou que ce soit une question de statut social (ce qui inclut l'itinérance, la dépendance à des substances illicites ou encore la pauvreté), l'autre apparaît lorsqu'il devient une personne hors-norme dans sa propre société.

L'altérité

Nous avons vu que pour définir ce qui est autre, il faut pouvoir comparer cet autre à une situation donnée, car l'autre n'existe que par rapport à un état normal, défini par le soi. Comme le dit Lévi-Strauss : « On peut donc dire que pour chaque société, le rapport entre conduites normales et conduites spéciales est complémentaire » (Lévi-Strauss, 1968, p. 19). Augé ajoute que, pour qu'il y ait un autre, il doit y avoir certains points de comparaisons possibles avec l'unité de base. Nous devons donc, selon lui, postuler au départ « qu'il y a du même chez l'autre [et] il y a de l'autre chez le même. Cette altérité correspond du reste à la distance nécessaire pour qu'une observation, qui ne s'apparente pas à une simple autoréflexion, soit possible » (Augé, 1989 p. 23).

Jodelet l'explique en disant que l'altérité telle qu'elle est étudiée par les sciences sociales se trouve sur le plan du lien social : « apparaissant non comme un attribut qui appartiendrait à l'essence de l'objet visé, mais comme une qualification qui lui est appliquée de l'extérieur, c'est une propriété qui s'élabore au sein d'une relation sociale, et autour d'une différence » (Jodelet

2005 p. 26). Elle ajoute que l'altérité est le produit d'un double processus de construction et d'exclusion qui est lié par un système de représentation et qui « doit saisir uniment les niveaux interpersonnel et intergroupe étant donné que le passage de l'autrui à l'alter suppose le social à travers l'appartenance de groupe qui sous-tend les processus symboliques et matériels de mise en altérité » (Jodelet 2005 p. 43). Pour elle, il y a plusieurs formes d'altérité et du rapport à l'autre et il faut les distinguer :

Pour rendre compte de la façon dont la relation entre le soi et l'autre se spécifie selon des formes différentes (semblable/dissemblable, autochtone/étranger, proche/lointain, ami/ennemi, normal/déviant, minorité/majorité, etc.), supposant des rapports d'implication entre personnes et groupes qui, inscrits dans une société plurielle, s'affectent réciproquement au travers de cette implication ».
(Jodelet, 2005, p. 30)

La relation à l'autre implique donc que chaque groupe, face à la rencontre, doit définir ses propres caractéristiques en opposition à l'« autre » et que ce sont ces rapports qui renforcent l'identité du groupe et qui influencent même l'identité individuelle. Nous retiendrons donc que l'altérité est une construction de l'autre par rapport à une normalité qui est définie par notre appartenance à un groupe. Nous pouvons donc définir l'altérité comme un lien social qui unit le soi et l'autre.

En résumé, le soi est la base à partir de laquelle nous comprenons le monde qui nous entoure, c'est le point de référence. Il est l'image de l'identité personnelle, développée à partir des référents culturels et des sentiments d'appartenance de chaque personne. Cette identité est une construction sociale influencée par les gens qui entourent le sujet et par le contexte dans lequel il se trouve. L'identité peut avoir une double face, car l'identification qu'a une personne d'elle-même n'est pas nécessairement celle qu'a une autre personne. L'identité se développe à l'intérieur d'un groupe qui représente un rassemblement de personnes ayant des valeurs ou des référents culturels relativement homogène. C'est le groupe qui définit les caractéristiques de la culture partagée et des sous-cultures qui définissent à leur tour les règles sociales, les systèmes symboliques, l'art, la science... ce qui est normal pour le groupe. Cette normalité permet de définir ce qui est déviant, ce qui ne répond pas aux normes du groupe. Les particularités du

groupe deviennent normales, tandis que ce qui diffère devient « autrui » ou « autre », ce qui n'est pas soi. L'autre représente ce qui est étranger. Il peut être un autre lointain, exotique, se situant loin du soi, ou encore un autre proche partageant les mêmes lieux, mais non la même culture. L'autre n'existe pas par lui-même, il est autre parce qu'il n'est pas soi. Lorsque le soi rencontre l'autre, une altérité prend place et la normalité de l'un rencontre les attentes de l'autre. Pour comprendre le concept de l'autre, il faut le mettre en lien avec notre propre identité dans une mise en altérité, car l'autre n'existe que par rapport à notre propre définition de soi.

Dans notre recherche, le soi représente les normes et comportements attendus traditionnellement des usagers en bibliothèques. Cet usage « classique » rencontre une nouvelle perception des lieux où les gens utilisent les ressources de manière diverse, parfois en contradiction avec les usages qu'en fait un autre groupe. Lorsqu'un endroit devient un lieu de rencontre, il est probable que des groupes différents se côtoient et c'est cette rencontre qui crée des clientèles difficiles.

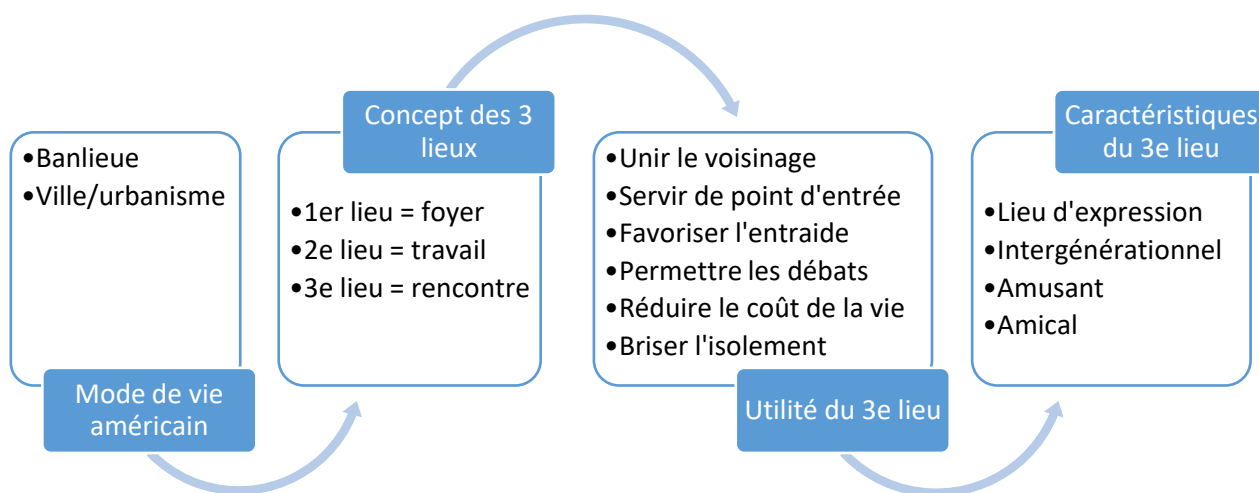
Deuxième axe – bibliothèques : lieu de rencontre

Dans les dernières années, le modèle standard des bibliothèques a connu de nombreux changements pour faire face à l'apparition d'Internet, des livres numériques et la dématérialisation de l'information. De nombreuses recherches et réflexions voient alors le jour pour trouver un modèle conceptuel viable pour ces institutions culturelles. Un des modèles les plus utilisés de nos jours est celui de troisième lieu, où la bibliothèque est perçue comme un lieu social favorisant les rencontres. Ce concept fut d'abord utilisé en urbanisme avant d'être repris en bibliothéconomie. Contrairement à la littérature sur les clientèles difficiles, peu abondante et provenant principalement du monde anglophone, la littérature sur le concept de troisième lieu est abondante et provient de partout dans le monde. Pour bien comprendre ce que ce concept préconise et comment il est devenu si populaire, nous en verrons d'abord les origines avec l'approche de Ray Oldenburg, pour ensuite faire un portrait général de son application en bibliothéconomie et enfin voir comment il est opérationnalisé dans les développements des bibliothèques montréalaises.

Les origines du concept : le sociologue Ray Oldenburg

Le concept de troisième lieu a été popularisé par le sociologue Ray Oldenburg, qui a développé cette idée dans son livre *The Great Good Place: Cafés, Coffee Shops, Community Centers, Beauty Parlors, General Stores, Bars, Hangouts* paru pour la première fois en 1989 puis réédité en 1997 et 1999. Le concept visait à la base l'urbanisme et les plans de développement des villes, en remettant en question les styles de développement urbain nord-américains favorisant l'apparition de banlieues et la diminution de lieux de rassemblements. Ce nouveau type d'urbanisme engendrait le développement de quartiers d'habitations, souvent situés à l'extérieur du centre-ville et assez loin du lieu de travail. Ce modèle nécessite l'utilisation de la voiture pour se rendre dans les pôles commerciaux ou culturels, créant un isolement de la sphère familiale (Oldenburg, 1999) (voir Figure 2).

Figure 2 - Concept des trois lieux d'Oldenburg



Le mode de vie américain

Oldenburg définit le problème de *place* nord-américain des années 1990-2000, qu'il appelle *the automobile suburb*, en soulignant que les lieux sont fragmentés et ne favorisent pas la création de racines pour les individus qui y habitent : « A man works in one place, sleeps in another, shops somewhere else, finds pleasure or companionship where he can, and cares about

none of these places³⁵ » (Oldenburg, 1999, p. 4). Les maisons typiques sont faciles à laisser derrière pour aller vers une autre : « What people cherish most in them can be taken along in the move³⁶ » (Oldenburg, 1999, p. 4). Chaque quartier est réfléchi selon des usages précis et ne vieillit pas avec ses habitants : les maisons et le voisinage ne sont pas adaptés au cycle de la vie. Par conséquent, les gens n'ont pas la possibilité de créer des liens et d'y développer un sentiment d'appartenance : « There are no farewells at the local taverns or the corner store, because there are no local tavern or corner store³⁷ » (Oldenburg, 1999, p. 4). En Amérique, la classe moyenne fuit les endroits de vie publique et le rôle de la famille prend de plus en plus de place pour tenter de compenser le manque. Les endroits de rencontre, comme les cafés ou les tavernes, deviennent des commerces axés sur la vitesse plutôt que sur la relaxation. L'absence de vie informelle prive les Américains d'endroits pour relâcher leur stress. Les plaisirs de la ville sont de plus en plus liés au consumérisme. En l'absence de vie publique, la vie devient plus chère. « Nothing happens until somebody sells something³⁸ » (Oldenburg, 1999, p. 11).

La ville typique nord-américaine des années 1990 ne favorise pas la création de lieux de rencontres dans la rue; ils sont même parfois prohibés, puisque le paysage urbain est hostile aux rassemblements et il devient difficile de trouver un endroit où relaxer et profiter de la présence des uns et des autres (Oldenburg, 1999, p. 17). Certains rassemblements informels se forment parfois aux coins des rues, des gens se rassemblent à la buanderie pour socialiser, des jeunes se rassemblent dans des parcs, mais sans avoir de lieux dédiés à ces rencontres. Parfois, les familles ajoutent une pièce ou sacrifient le garage pour créer un lieu de récréation : « so that, within neighborhoods that offer them nothing, their children might have a decent place to spend time with their friends³⁹ » (Oldenburg, 1999, p. 18).

³⁵ « Un homme travaille à un endroit, dort à un autre, magasine à un autre et trouve du plaisir et de l'amitié là où il peut, sans attachement pour aucun de ces endroits » (traduction libre).

³⁶ « Ce que les gens chérissent le plus peut être pris avec eux lors du déménagement » (traduction libre).

³⁷ « Il n'y a pas d'adieux à la taverne ou au magasin du coin, car il n'y a ni taverne ni magasin du coin » (traduction libre).

³⁸ « Rien ne se produit avant que quelqu'un ne vende quelque chose » (traduction libre).

³⁹ « Ainsi, dans un voisinage qui ne leur offre rien, leurs enfants pourront avoir une place acceptable pour passer du temps avec leurs amis » (traduction libre).

Le concept des 3 lieux

Oldenburg développe son concept en affirmant que l'être humain a besoin de trois lieux dans sa vie. Nous avons tous un premier lieu qui est représenté par notre foyer, un lieu sécuritaire et familial, un lieu privé. Ce lieu est celui des obligations familiales, parentales et de couple, de même que de certaines obligations reliées au fonctionnement du foyer. Nous avons ensuite un second lieu tout aussi important qui est le travail. Ce lieu où nous passons une grande partie de notre vie est régi par des règles sociales et des limites que nous ne devons pas franchir pour garder notre emploi et une bonne image professionnelle. Finalement, un troisième lieu doit venir s'ajouter à ces deux lieux fondamentaux pour permettre à l'être humain d'atteindre un équilibre. C'est ce troisième lieu un peu utopique que tente de décrire Oldenburg. Il représente un lieu social, un lieu de rencontre inclusif et accueillant, où les gens peuvent se permettre d'être eux-mêmes en toute liberté, sans discrimination (Oldenburg, 1989). Pour lui, le troisième lieu est une désignation générique servant à décrire une grande variété de lieux qui accueillent une vie publique régulière, volontaire, informelle et où il y a des *anticipated gathering*⁴⁰ (Oldenburg, 1999, p. 16).

Un lieu neutre

Le troisième lieu représente un endroit où personne n'est chez lui au sens du premier lieu; il est donc possible de rencontrer des amis sans avoir à les recevoir dans la sphère familiale. Une personne peut avoir de nombreux amis plus ou moins proches, mais il est parfois difficile de les faire entrer dans l'intimité du foyer. Lorsque les gens ouvrent leurs maisons aux autres, elle doit être digne de les recevoir puisqu'elle est le portrait de ses occupants. La personne qui reçoit doit aussi endosser le rôle d'hôte ou d'hôtesse, accompagné des responsabilités correspondantes. Pour avoir des relations avec les autres sans avoir d'obligations de ce genre, il doit donc y avoir des terrains neutres pour pouvoir cohabiter, où chacun se sent aussi à l'aise qu'à la maison : « There must be places where individuals may come and go as they please, in which none are required to be host⁴¹ » (Oldenburg, 1999, p. 22).

⁴⁰ « Rassemblements anticipés » (traduction libre).

⁴¹ « Il doit y avoir des endroits où les individus peuvent aller et venir à leur guise, où personne n'a l'obligation d'être hôte » (traduction libre).

Un lieu niveleur

Le troisième lieu a des fonctions d'égalisateur entre les différentes classes sociales; il devient donc un endroit inclusif. Il est accessible au public et ne demande pas de critères d'adhésion formels, il est ouvert à tous. Il permet de tout simplement être ensemble, sans la contrainte des obligations ou des rôles, où une personne peut être acceptée pour elle-même en dehors de la vie politique ou économique : « Leveling is a joy and relief to those of higher and lower status in the mundane world⁴² ». C'est aussi un lieu qui favorise la détente et permet d'échapper au stress. Les soucis peuvent être laissés de côté pour profiter d'un moment entre amis : « Personal problems and moodiness must be set aside as well. Just as others in such settings claim immunity from the personal worries and fears individuals, so may they, for the time being at least, relegate them to a blessed state of irrelevance⁴³ » (Oldenburg, 1999, p. 25).

La conversation au cœur des activités

Un des points centraux du troisième lieu est la conversation. Rien ne détermine plus un troisième lieu qu'un endroit où « the talk is good⁴⁴ » (Oldenburg, 1999, p. 26). C'est vivant, scintillant, coloré et engageant. La joie des associations dans un troisième lieu est marquée par des clins d'œil, des tapes dans le dos, des sourires et des serremments de mains. Selon Oldenburg, les Américains ont perdu l'habitude des *idle talk*, des conversations futiles : « in our low estimation of idle talk, we americans have correctly assessed the worth of much of what we hear⁴⁵ » (Oldenburg, 1999, p. 28), mais comme les conversations sont au cœur des activités du troisième lieu, elles sont meilleures qu'ailleurs : « Within its circle, the art of conversation is preserved against its decline in the larger spheres, and evidence of this claim is abundant⁴⁶ » (Oldenburg, 1999, p. 28).

⁴² « Le nivellement est une joie et un soulagement pour ceux ayant un statut élevé comme pour ceux ayant un statut plus bas dans la sphère mondaine » (traduction libre).

⁴³ « Les problèmes personnels et les sautes d'humeur doivent également être mis de côté. Tout comme d'autres dans de tels contextes revendiquent l'immunité face aux soucis et aux craintes personnels, les individus peuvent, pour le moment du moins, les reléguer à un état béni de non-pertinence » (traduction libre).

⁴⁴ « la conversation est bonne » (traduction libre).

⁴⁵ « dans notre faible estimation des discours futiles, nous autres, Américains, avons correctement évalué la valeur d'une grande partie de ce que nous entendons » (traduction libre).

⁴⁶ « Dans ce cercle, l'art de la conversation est préservé contre son déclin dans les plus grandes sphères, et les preuves de cette affirmation sont abondantes » (traduction libre).

L'accueil, l'accessibilité et l'accommodation

Le troisième lieu est un lieu où une personne est certaine d'être bien accueillie à toute heure de la journée, où elle peut se présenter seule et où des gens qu'elle connaît seront toujours présents (Oldenburg, 1999, p. 32). L'accès à ces lieux doit être facile si ces derniers veulent survivre et garder leurs caractéristiques. Ils doivent aussi être ouverts longtemps : « The basic institutions – home, work, school – make prior claims that cannot be ignored. Third places must stand ready to serve people's needs for sociability in the intervals before, between, and after their mandatory appearances elsewhere⁴⁷ » (Oldenburg, 1999, p. 32). Les activités n'y sont pas programmées à heures fixes : « the activity that goes on in third places is largely unplanned, unscheduled, unorganized, and unstructured⁴⁸ » (Oldenburg, 1999, p. 33).

Les réguliers

Les réguliers sont une part importante de la description des troisièmes lieux d'Oldenburg. Pour lui, ces lieux sont fréquentés par des gens qui reviennent jour après jour et c'est ce qui permet le développement d'un sentiment d'appartenance : « It is the regulars who give the place its character and who assure that on any given visit some of the gang will be there⁴⁹ » (Oldenburg, 1999, p. 34). Leur présence favorise, entre autres, les conversations. Ils ont aussi un rôle important à jouer auprès des étrangers, puisque ce sont eux qui accueillent les nouveaux venus dans le quartier (Oldenburg, 1999, p. 35).

Lieu sans prétention

Les lieux de rencontre où ces caractéristiques se retrouvent ne sont pas des lieux chics ou élégants. Les troisièmes lieux sont souvent de vieilles structures dans les anciennes rues de la ville : « Newer places are also more likely to be chain establishments with policies and

⁴⁷ « Les institutions de base - foyer, travail, école - ont des revendications préalables qui ne peuvent être ignorées. Les troisièmes lieux doivent être prêts à servir les besoins de sociabilité des personnes dans les intervalles avant, entre et après leurs obligations ailleurs » (traduction libre).

⁴⁸ « L'activité qui se déroule dans le troisième lieu est en grande partie imprévue, sans horaire fixe, non organisée et non structurée » (traduction libre).

⁴⁹ « Ce sont les réguliers qui donnent à l'endroit son caractère et qui assurent qu'à chaque visite des membres de la bande seront présents » (traduction libre).

personnel that discourage hanging out⁵⁰ ». Selon Oldenburg, les troisièmes lieux sont vulnérables à leur environnement : « Unlike hospitals or libraries, which have exacting, complicated and expensive internal requirement, third places are typically modest, inexpensive, and small by comparison⁵¹ » (Oldenburg, 1999, p. 203). On se doit de noter ici la perception des bibliothèques comme exclues de la vision d'Oldenburg.

L'ambiance est légère

L'ambiance des lieux n'est pas contraignante, elle est joyeuse et permet aux gens de s'exprimer. Il n'y a pas de sujets tabous et les gens peuvent débattre librement. Plusieurs formes de jeux peuvent aussi y prendre place, notamment de manière informelle : « The unmistakable mark of acceptance into the company of third place regulars is not that of being taken seriously, but that of being included in the play forms of their association⁵² » (Oldenburg, 1999, p. 38).

Un deuxième foyer

Le troisième lieu est une maison en dehors de la maison, car il offre un environnement agréable et sympathique, un deuxième domicile où les gens posent leurs racines, un lieu physique autour duquel ils organisent leurs allées et venues, il provoque un sentiment d'appartenance, il devient « notre » endroit (Oldenburg, 1999, p. 38-41).

Les dix caractéristiques du troisième lieu

Pour faire suite à son livre, et afin de résumer son concept, Oldenburg a publié un article, en 1997, dans lequel il fait la synthèse des critères des troisièmes lieux. Dans cet article, il précise que pour que les troisièmes lieux aient un impact sur la vie des gens, ils doivent être locaux et fonctionnent mieux quand ils sont accessibles à pied. Sauf quelques exceptions, les troisièmes lieux fonctionnent également mieux lorsqu'ils sont gérés localement, comparativement aux grandes chaînes gérées par des propriétaires absents. Bien que les

⁵⁰ « Les nouveaux endroits sont également plus susceptibles d'être des établissements de chaînes avec des politiques et du personnel qui découragent le fait de flâner » (traduction libre).

⁵¹ « Contrairement aux hôpitaux et aux bibliothèques, qui ont des exigences internes strictes, compliquées et coûteuses, les troisièmes lieux sont typiquement modestes, peu coûteux et petits en comparaison » (traduction libre).

⁵² « La marque indubitable d'acceptation par la compagnie des habitués du troisième lieu n'est pas celle d'être pris au sérieux, mais celle d'être inclus dans les formes de jeux et dynamiques de leur association » (traduction libre).

troisièmes lieux émergent « mystérieusement » au gré des utilisateurs, les instances municipales peuvent encourager l'émergence en changeant les zonages interdisant les tavernes, les cafés et les entreprises locales, car ces zonages préviennent l'apparition de lieux de voisinage (Oldenburg, 1997, p. 6-7).

Toujours selon Oldenburg, les troisièmes lieux ont dix caractéristiques fondamentales :

1. Third places help unify neighborhoods.
2. Third places also serve as « ports of entry » for visitors and newcomers to the neighborhood where directions and other information can easily be obtained.
3. Third places are « sorting » areas.
4. Third places can bring youth and adults into association with one another.
5. Third places help care for the neighborhood.
6. Third places foster political debate.
7. Third places help reduce the cost of living.
8. Third places are entertaining.
9. Third places give the gift of friendship.
10. Third places are important for retired people (Oldenburg 1997, p. 6-9)⁵³.

Les troisièmes lieux tels que définis par Oldenburg sont donc des endroits de rencontres accessibles et sans prétention où les gens d'un quartier peuvent se réunir en toute simplicité. Pour lui, les grandes institutions ne peuvent pas atteindre ce niveau d'accessibilité et la structure interne des bibliothèques n'est pas propice à faire d'elles des troisièmes lieux. Il faut donc explorer comment les bibliothèques en sont venues à utiliser ce concept pour se réinventer.

⁵³ « 1. Les troisièmes lieux servent à créer une unité entre les voisins; 2. Les troisièmes lieux servent de points d'entrée pour les visiteurs et les nouveaux arrivants, où des directions et d'autres informations peuvent être facilement obtenues; 3. Les troisièmes lieux servent de lieux d'expressions plurielles; 4. Les troisièmes lieux sont des espaces intergénérationnels permettant la rencontre entre les jeunes et les adultes; 5. Les troisièmes lieux aident à prendre soin du quartier; 6. Les troisièmes lieux servent de tribune pour les débats politiques; 7. Les troisièmes lieux aident à réduire le coût de la vie; 8. Les troisièmes lieux sont divertissants; 9. Les troisièmes lieux favorisent l'amitié; 10. Les troisièmes lieux sont importants pour les personnes à la retraite » (Oldenburg 1997, p. 6-9, traduction libre).

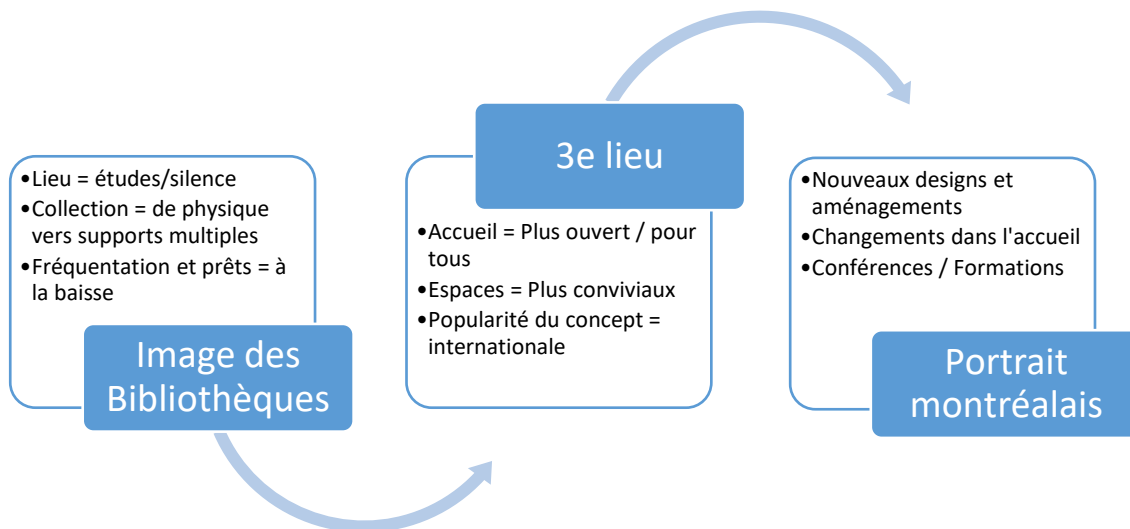
Le troisième lieu bibliothéconomique

Depuis les dernières années, les bibliothèques ont connu de nombreux défis. Alors que l'information se démocratise avec la montée de popularité d'Internet et que les livres numériques envahissent une part du marché du livre, les bibliothèques perdent leur statut de gardiennes privilégiées du savoir. Puisque les gens ont la possibilité de trouver en ligne leurs informations, les bibliothèques doivent revoir leur image de marque pour garder une bonne fréquentation. Elles élargissent donc leur offre de documents, incluant des livres audios et numériques, de la musique, des films, des documents audiovisuels, un accès à Internet, etc. Elles revoient aussi leur manière d'accueillir la clientèle et, malgré l'ironie de la position d'Oldenburg sur les bibliothèques, citée plus haut, elles s'emparent du concept de troisième lieu pour en faire leur leitmotiv :

Oldenburg pense avant tout aux cafés (un certain modèle du café européen), mais aussi à bien d'autres endroits [...] Pourtant, si la bibliothèque publique ne fait pas partie des espaces qu'Oldenburg propose comme « tiers-lieu » ou « troisième lieu », nombreux sont ceux qui ont vu en elle les caractéristiques idéales pour répondre à ce concept. S'est alors posée la question de la façon dont la bibliothèque publique, qui possède en ses fondements des valeurs idéales pour être ce tiers-lieu, ferait pour en être effectivement un. (Bergougnoux, 14 juin 2013)

La Figure 3 illustre le concept de troisième lieu appliqué aux bibliothèques.

Figure 3 - La place du troisième lieu en bibliothèque



Les recherches de Mathilde Servet

Mathilde Servet reprend le concept d’Oldenburg et l’applique au domaine des bibliothèques dans son mémoire intitulé « Bibliothèques troisième lieu » (2009), malgré l’opposition de la position d’Oldenburg, citée plus haut. Sa recherche vise à répondre à un débat qui a cours au sein de la profession au début des années 2000 entre ceux qui prônent le changement et ceux qui suggèrent un retour vers une offre de livres enrichie (Servet, 2009, p. 16). Le but des deux camps est de prévenir la fermeture de bibliothèques, notamment en France et au Royaume-Uni. Toutefois, les premières bibliothèques qui choisissent d’offrir de nouveaux services, tels un café ou une salle de jeux vidéo, ne sont pas toutes bien accueillies par la profession et sont parfois rabaissées au rang de « burgers-bars » (Servet, 2009, p. 17). Certains détracteurs, tels que Tim Coates, rédacteur du rapport sur les bibliothèques *Who’s in charge*, « comparent le processus de modernisation des bibliothèques à une mutation en *fish and chips* [...] le trait est ici tellement grossi que cela fausse la discussion. Un tel parti pris empêche en effet de questionner honnêtement ce nouveau modèle de bibliothèque avec la rigueur intellectuelle qu’il mérite » (Servet, 2009, p. 19). Le but de Servet est donc de donner une base de travail aux gestionnaires en bibliothèques en encadrant les décisions par le cadre conceptuel de « bibliothèque troisième lieu ». Ce concept semble déjà avoir cours du côté américain, mais elle précise que : « Il est très souvent usité sans être pour autant explicité. Son emploi fait référence à des réalités multiples, parfois bien éloignées de sa définition originelle » (Servet,

2009, p. 23). Elle axe sa réflexion sur l'aménagement des lieux pouvant favoriser la rencontre et développe une théorie de découpage spatial qui permettrait de répondre aux besoins de chacun, en se basant sur l'exemple des bibliothèques hollandaises (Servet, 2009, p. 35).

Elle publie ensuite des articles dans le *Bulletin des Bibliothèques de France* (BBF) en 2010 et dans *Argus* en 2011. Dans ces articles, elle fait ressortir cinq grandes idées sur le troisième lieu de l'œuvre d'Oldenburg :

- Il s'agit d'un espace neutre et vivant, propice à l'échange informel où les gens peuvent se rencontrer et agissant comme niveleur social. Il s'agit d'un endroit où partager des moments agréables dans une ambiance marquée par l'ouverture, la curiosité et le respect de l'autre. Pour elle « le caractère enjoué du troisième lieu l'apparente à une grande aire de jeux » (Servet, 2010b, p. 58).

- Il s'agit d'un lieu d'habités, agissant comme facilitateur social qui permet de rompre la solitude et de contrer l'ennui. Le troisième lieu offre un environnement simple qui encourage des gens à y séjourner « plus longuement que dans certains établissements commerciaux qui incitent au passage rapide des clients » (Servet, 2010, p. 58).

- Il s'agit d'un endroit où les gens se sentent comme à la maison et où ils peuvent s'entretenir avec leurs voisins et amis. Il représente « un ancrage physique autour duquel s'articule leur existence quotidienne, qui les enracine dans la communauté » (Servet, 2010b, p. 58).

- Il permet aux individus de vivre des expériences inédites en socialisant avec des personnes diverses : « Agrégateurs de populations variées, ils décuplent les possibilités de rencontres et génèrent une forme "d'œcuménisme social" » (Servet, 2010b, p. 58).

- Il représente un cadre propice aux débats où les gens peuvent parler de sujets politiques de manière ouverte, dans une ambiance de tolérance, d'ouverture et de bienséance. Il peut « contribuer à restaurer l'engagement politique en favorisant l'association » (Servet, 2010b, p. 58).

Elle se base, pour mettre en place sa théorie, sur les travaux de plusieurs chercheurs, dont Robert Putnam et collaborateurs (2003, p. 50), qui a fait des recherches sur les bibliothèques de Chicago, ainsi que sur l'article de Cathryn Harris (2007) qui se penche sur les nouvelles bibliothèques où des cafés font maintenant partie intégrante des lieux. Elle approfondit sa réflexion en se questionnant sur les aménagements nécessaires à des bibliothèques troisième lieu. Selon elle, l'agencement des lieux est primordial et les lieux doivent offrir « des zones silencieuses [qui] côtoient des espaces de travail informel, des salles dédiées à la réunion ou des cafés. De vastes plateaux alternent avec des espaces plus modestes ou des niches intimistes. Ce découpage spatial, parfois appelé “zoning”, permet à plusieurs usages de cohabiter dans un même lieu » (Servet, 2009, p. 61).

Dans un texte plus récent, elle affirme que l'on doit relativiser le concept de troisième lieu. Elle précise que le concept de troisième lieu est parfois utilisé à la légère, surtout aux États-Unis, selon elle, sans vraiment creuser la notion (Servet, 2015). Elle précise dans son texte de 2015 que le but de son mémoire (2009) était de mettre de l'avant l'ancrage physique des bibliothèques dans une époque où les tendances allaient vers une dématérialisation des supports. Elle-même fut surprise de la circulation rapide de son mémoire qui « a répandu cette notion et en partie contribué à en propager une lecture erronée et simplificatrice » (Servet, 2015, p. 22).

Pour elle, la notion de bibliothèque troisième lieu doit être une entreprise politique, car « une bibliothèque ne peut être pensée “hors sol”, hors du contexte sociétal dans laquelle elle s'inscrit » (Servet, 2015, p. 24). Bien qu'elle soit toujours convaincue que la bibliothèque troisième lieu a sa place et que l'aspect humain est essentiel dans le développement des bibliothèques, elle insiste toutefois « sur le fait que la bibliothèque doit s'adresser à tous les publics, ceux qui sont les plus défavorisés, mais tous les autres également » (Servet, 2015, p. 30). Elle s'appuie sur la pensée de François de Singly, un sociologue français, pour dire qu'il faut « refonder un “nous”, mais qui serait respectueux des différents “je”, des différentes individualités » (Servet, 2015, 32). Elle ajoute que la création d'un lieu où les gens se sentent bien, implique :

[...] qu'ils ne soient pas bombardés de règles, mais qu'ils puissent aussi vraiment s'y sentir en sécurité. Il est important que les règles d'usage des lieux soient

garanties, des règles d'hospitalité agissant en contrepoint aux comportements individualistes de plus en plus marqués [...] Pour cela, tout le monde doit avoir accès au lieu, mais doit en contrepartie contribuer au respect mutuel. [...] Pour qu'un troisième lieu puisse fonctionner], il faut réussir à répondre aux besoins parfois contradictoires des usagers : besoin de silence, d'anonymat – ce que la bibliothèque traditionnelle sait faire – mais aussi besoin d'échanges, de débats, de loisirs... L'idée n'est pas de chasser des usagers au profit d'autres, de remplacer des usages plus classiques par des nouveaux modes d'utilisation de la bibliothèque, mais de les faire cohabiter en bonne intelligence (Servet, 2015, p. 40).

Servet insiste sur le fait que les bibliothèques sont les mieux placées pour devenir des troisièmes lieux facilitant les liens sociaux. Elle ajoute : « Si Oldenburg voyait dans le café, et notamment le bistrot parisien, la matrice idéale du troisième lieu comme descendant de l'agora grecque, il en avait une vision idéalisée et anachronique qui n'a plus cours aujourd'hui » (Servet, 2015, p. 32). Selon elle, pour que les bibliothèques soient des lieux accueillants, il faut :

[...] un endroit chaleureux, convivial et accueillant, à l'instar d'un café, un univers « chaud » qui n'est pas aseptisé et épuré à l'image d'un hôpital blanc et glacé [...] et] il est important de penser « en dehors de la boîte » et d'observer les lieux où les usagers lisent, travaillent et échangent en dehors des bibliothèques. Ils convergent vers les cafés, les parcs, ou les espaces conviviaux et agréables. (Servet, 2015, p. 38)

Elle insiste aussi sur le fait que les efforts pour faire de la bibliothèque un troisième lieu ne visent pas à opposer les publics aux collections :

Il ne s'agit donc pas de négliger la dimension documentaire et l'objectif de diffusion des savoirs au profit d'un programme [...] uniquement destiné à plaire au peuple [...]. Nous sommes bibliothécaires. Faisons preuve de finesse dans l'analyse et soyons ouverts à l'évolution du monde et des besoins de nos usagers. (Servet, 2015, p. 42)

Toutefois, pour être ouvert aux besoins de nos usagers, encore faut-il bien les connaître. Les grands concepts sont souvent accompagnés de généralisations laissant supposer qu'ils sont la réponse à tous les problèmes. Pour qu'un concept apporte des changements durables dans une organisation, il est primordial de voir comment il est accueilli sur le terrain.

La conception des bibliothèques troisième lieu à travers le monde

De nombreuses bibliothèques à travers le monde ont suivi le mouvement du troisième lieu et ont opté pour un environnement beaucoup plus social, créant une littérature abondante. Quelques exemples seront donnés pour illustrer les tendances mondiales afin de contextualiser l'analyse des bibliothèques montréalaises. De nombreux professionnels ont réfléchi sur les bibliothèques troisième lieu, avant et après les travaux de Servet, comme Peter Bromberg (2006), Cathryn Harris (2007), Aabø et Audunson (2012), Raphaël Besson (2013), Frédéric Potet (2015), Marie D. Martel (2011, 7 mars; 2012, 14 avril; 2015), Diane Bruxvoort (2017) et Nicolas Beudon (2018). Une compilation de textes sur le sujet a été publiée en 2015, et rééditée en 2017, sous le titre « Bibliothèques troisième lieu », par Amandine Jacquet et l'Association des Bibliothèques de France.

Plusieurs termes sont associés à ce concept à travers le monde. Le terme anglais est généralement « third place library », en accord avec le texte d'Oldenburg. La bibliothèque de Darien utilise « the great good place » (Perez, 2010), aussi en référence à Oldenburg, pour parler de leur bibliothèque du XXI^e siècle. En français, le terme utilisé, du côté européen principalement, est « bibliothèque troisième lieu ». Du côté québécois, on voit souvent apparaître le terme « tiers lieu », bien que troisième lieu soit aussi utilisé. De nombreux auteurs ne voient aucune différence entre les deux termes, qui ne seraient qu'une traduction alternative. Toutefois, Servet y voit une façon différente d'aborder le concept. Selon elle, le terme de « tiers lieu » ne s'applique pas bien au concept de troisième lieu tel que présenté par Oldenburg, puisque le terme de « tiers lieu », qui renvoie à des « biens communs, du partage, et de l'intérêt général [...], renvoie au "tiers secteur", au domaine de l'économie sociale, mais ce n'est pas ainsi qu'Oldenburg avait pensé originellement le troisième lieu, qu'il voyait détaché de lien marchand » (Servet, 2015, p. 38). Selon elle, les tiers lieux sont en quelque sorte des produits dérivés des troisièmes lieux : « Les tiers lieux entendus comme *fablabs*, *living labs*, espaces de

coworking, etc. sont en quelque sorte des avatars actuels du troisième lieu “souche”, plus générique » (Servet, 2015, p. 38, notes de bas de page 48). Cette définition du tiers lieu ne fait pas l’unanimité. Marie D. Martel en fait un portrait un peu différent :

La bibliothèque tiers lieu désigne ainsi un système social qui facilite l’émergence de propriétés comme « être un lieu de rencontre », « un espace communautaire » ou « une instance démocratique », et d’expériences propres à susciter un sentiment d’appartenance (*sense of place*) reposant sur des conditions spécifiques définies par Oldenburg. (Martel, 2015, p. 99)

Elle définit trois générations de bibliothèques tiers lieux. La première prend place dans des bibliothèques axées sur l’expérience client. La deuxième génération prend place dans des bibliothèques communautaires axées sur les rencontres, formelles ou informelles, à échelle humaine (Martel, 2015, p. 103). La troisième génération de bibliothèques tiers lieux est représentée, selon elle, par les bibliothèques participatives et les bibliolabs. Au-delà de l’utilisation, les usagers de ces lieux sont invités à créer « des contenus en phase avec les nouveaux usages participatifs » (Martel, 2015, p. 106). Gaëlle Bergougnoux définit les bibliothèques tiers lieux de la même manière :

Si l’on en revient au concept de « tiers-lieu », la bibliothèque ne peut pas éternellement rester un espace d’emprunt et de consommation de l’information sous quelque forme qu’elle soit. Pour devenir ce troisième lieu après la maison et le travail, un lieu dans lequel on se sent bien, pour lequel on a un sentiment fort d’appartenance et qui nous permet de nous ancrer et de participer à la vie de notre communauté, la bibliothèque publique doit proposer de nouveaux espaces de partage, de communication, de création. (Bergougnoux, 14 juin 2013)

Comme aucun consensus ne semble être présent dans la littérature, le terme tiers lieu sera utilisé ici dans le même sens que le terme troisième lieu, car le terme tiers lieu prévaut dans les bibliothèques montréalaises alors que celui de troisième lieu est beaucoup utilisé dans la littérature. Les termes réfèrent donc à des lieux de rencontre entre voisins, favorisant les échanges dans une ambiance neutre où chacun peut être lui-même. Un foyer en dehors de la

maison, il s'agit d'un lieu niveleur qui permet une certaine égalité entre les classes sociales. La conversation y prend une grande place et permet de créer une ambiance légère. L'accès est facile et de nombreux réguliers le fréquentent. Ils servent de lieux d'expressions, d'espaces intergénérationnels divertissants qui favorisent l'entraide. Ce sont des lieux sans prétention qui encouragent les gens à y séjourner plus longuement.

Les bibliothèques troisième lieu aux États-Unis

Les États-Unis ont repris assez tôt les travaux d'Oldenburg et mis sur pied des « third place libraries ». En 2003, dans son ouvrage « Better together », Robert Putnam soulignait que, malgré l'annonce de la mort des bibliothèques effectuée dans les années 1990, les bibliothèques de Chicago se portaient très bien. Il associe ce succès à la mise en place de nouvelles idées à propos des fonctions d'une bibliothèque. Selon lui, « no longer a passive repository of book and information or an outpost of culture, quiet, and decorum in a noisy world, the new library is an active and responsive part of the community and an agent of change⁵⁴ » (Putnam et al., 2003, p. 35). Internet, au lieu d'être une excuse pour désertier les bibliothèques, semble plutôt être une des choses qui y amène les gens. Les nouvelles bibliothèques de Chicago sont plus grandes, ont des salles de réunions et de discussion. Elles rassemblent des œuvres d'artistes locaux et leurs collections sont adaptées à leurs usagers. L'accueil y est convivial et ouvert à tous (Putnam et al., 2003).

La Seattle Library, inaugurée en 2004, est « devenu la référence de la première génération des bibliothèques tiers lieu en Amérique du Nord » (Martel, 2015, p. 100). Son aménagement met l'accent sur l'accueil du public, l'intégration de nouvelles technologies, et accueille un espace où les gens peuvent parler et manger (Martel, 2015, p. 101).

La bibliothèque de Darien, dans le Connecticut, a suivi une voie semblable en 2009, en créant une bibliothèque « Great Good Place » pour revitaliser leur communauté. La construction de cette nouvelle bibliothèque, qui s'est échelonnée sur une dizaine d'années, est un projet qui a impliqué une grande partie de la communauté dans le but de créer une expérience plus vaste

⁵⁴ « non plus un dépôt passif de livres et d'information ou un bastion de culture, de calme et de décorum dans un monde bruyant, la nouvelle bibliothèque est une partie active et réactive de la communauté et un agent de changement » (traduction libre).

que la bibliothèque elle-même. Le projet a été développé en entier selon les idées de Ray Oldenburg. Cette bibliothèque propose de nombreuses technologies, comme une chute à livres intelligente, des espaces de travail, des espaces ouverts, des espaces pour les jeunes, des laboratoires informatiques, etc. Elle est axée sur le service à la clientèle et sur l'idée de répondre aux besoins de tous et met de l'avant le contact humain. Elle fait aussi une grande place à la culture (Perez, 2010).

Plusieurs bibliothèques ont suivi le mouvement. Dans certains cas, l'intégration du concept de rencontre et d'accueil des bibliothèques troisième lieu a permis de mettre sur pied des centres d'aide aux personnes dans le besoin, comme à la bibliothèque de Minneapolis où une travailleuse sociale est employée par la bibliothèque pour venir en aide aux sans-abri (Hansen, 2017). Un tel service a aussi été mis en place dans des bibliothèques de San Francisco en 2016 (Fraga, 2016).

Les bibliothèques troisième lieu aux Pays-Bas

Aux Pays-Bas, de nombreuses bibliothèques se sont développées avec l'idée de base de créer un « public paradise » (Servet, 2009, p. 32). L'important est l'expérience des publics qui fréquentent les lieux et le design doit correspondre aux fonctions de l'établissement où chacun peut s'y sentir comme chez soi, dans l'idée d'un « home-better-than-home » (Servet, 2009, p. 32). Une grande attention est donnée à l'aménagement des lieux, aux décors « désacralisés », chatoyants et de couleurs vives : on entre dans un lieu vivant, dynamique, attrayant, gai, en prise avec la jeunesse et le monde actuel (Servet, 2009, p. 33). Cinq bibliothèques se démarquent et ont servi de base à l'étude de Servet sur le zoning : Les bibliothèques d'Amsterdam et de Rotterdam, les bibliothèques d'Amstelveen et d'Heerhugowaard, ainsi que la DOK95 à Delft (Servet, 2009, p. 32).

Les bibliothèques troisième lieu au Royaume-Uni

Au Royaume-Uni, les bibliothèques plus sociales se développent sous l'appellation de « Idea Store ». Selon l'enquête nationale *CIPFA Public Library User Survey* (PLUS), les gens y viennent pour emprunter des livres, pour accéder aux ordinateurs ou étudier sur place, mais aussi pour y rencontrer des gens. Un tiers des répondants estiment que « cela contribue à leur santé et leur bien-être » (Pitman et Saint John, 2015, p. 138). Ils considèrent les bibliothèques

de ce type comme des espaces communautaires qui ne sont ni un lieu de travail, ni le domicile, mais bien un endroit où l'on choisit de passer du temps, tout à fait l'idée que l'on se fait d'un troisième lieu (Pitman et Saint John, 2015, p. 138). Selon Kate Pitman et Judith Saint John (2015, p. 140-141), les réponses des clients rappellent la définition du troisième lieu donnée par Oldenburg, car ils nomment les aspects suivants pour appuyer leur idée : des espaces de neutralité; ils accueillent tout le monde; ils sont ouverts et accessibles, ils encouragent l'inclusion sociale; ils sont un chez-soi ailleurs que chez soi; ils accueillent des habitués qui y viennent depuis des années et sont des piliers de la vie collective.

Les concepteurs ont fait évoluer les principes d'organisation « en adoptant une approche libérale des usages », notamment en ne définissant aucun zonage, contrairement à l'approche de Servet, et en laissant les clients « s'autogérer » : « Ils choisissent par exemple d'être calmes dans certains endroits de la bibliothèque ou d'échanger dans d'autres » (Pitman et Saint John, 2015, p. 141). Pour développer cette manière de fonctionner et qu'elle perdure dans le temps, un programme interne de formation fut instauré, intitulé « Faire les choses à la manière des Idea Stores ». Il est centré sur l'acquisition de compétences de base pour accueillir le public et actualiser les formations traditionnelles des bibliothécaires en se centrant sur : la gestion de l'information, la recherche approfondie de haut niveau, la flexibilité de l'environnement et des partenaires, le soutien et la facilitation (Pitman et Saint John, 2015, p. 142). Leur but est de donner une place de choix à l'expression individuelle et de la mettre à contribution dans la réalisation de projets.

Les bibliothèques troisième lieu en France

La bibliothèque Louise Michel est l'exemple le mieux connu de bibliothèque troisième lieu en France. Son fonctionnement est essentiellement tourné vers l'accueil et « ne place plus le professionnel uniquement comme représentant de l'institution par rapport à un groupe (les usagers), mais comme un individu qui noue une relation de proximité avec un autre individu » (Certain et Prost, 2015, p. 133). L'aménagement des lieux est décroisé et leur mode d'administration se fait à partir de pôles de réflexion plutôt que selon un modèle hiérarchique conventionnel : pôle accueil, pôle territoire, pôle action culturelle, pôle politique documentaire, etc. Les grands projets annuels sont définis en équipe et se font en groupe de travail (Certain et

Prost, 2015, p. 133-134). Chaque personne, quel que soit son grade, est en situation de coordination d'au moins une mission ou service et les sensibilités de chacun sont prises en compte. La collaboration et le travail collectif sont mis de l'avant et les décisions sont prises en groupe (Certain et Prost, 2015, p. 134). Le service au public prend la majeure partie du temps des employés, et certaines « tâches chronophages sont collectivisées et effectuées à tour de rôle par tous les membres de l'équipe » (Certain et Prost, 2015, p. 135). La création de cette bibliothèque a demandé de nombreux efforts de la part de ses gestionnaires, puisque l'administration municipale ne cautionnait pas un mode d'administration collaboratif. Se voulant un lieu accueillant et ouvert à tous, leur procédurier et leurs règlements font une soixantaine de pages et furent développés pendant plus d'un an. Bien implantée dans son quartier de Paris, la bibliothèque offre un lieu où les conversations sont permises, où les gens viennent se rencontrer, etc. (Certain et Prost, 11 octobre 2017).

Le Centre Georges-Pompidou, à Paris, a lui aussi des caractéristiques du troisième lieu. En 1969, le projet visait déjà la « construction, au centre de Paris, d'une bibliothèque de lecture publique accessible au plus grand nombre » (Centre Pompidou, s.d.). Inauguré en 1977, il « devient vite l'un des lieux culturels les plus fréquentés au monde et l'un des monuments les plus visités de France » (Centre Pompidou, s.d.). Totalement rénové en 1997, il rouvre ses portes quelques années plus tard « avec une moyenne de 16 000 visiteurs par jour en 2000 » (Centre Pompidou, s.d.). La bibliothèque du Centre se nomme Bibliothèque publique d'information (Bpi), elle « s'adresse à toute personne en recherche d'information ou en formation, que ce soit par motivation personnelle, professionnelle, scolaire ou universitaire » (Bibliothèque publique d'information – Centre Pompidou, s.d.). Elle est considérée comme un lieu accueillant une clientèle variée et de nombreux habitués :

La Bpi est plus que la somme des éléments qui la composent. Se contenter de dresser la liste de ses caractéristiques techniques et bibliothéconomiques ainsi que de livrer un certain nombre d'informations statistiques sur les profils socioculturels et les usages utilitaires de ses publics revient à faire le portrait d'une bibliothèque. On aura manqué quelque chose ; peut-être pas l'essentiel, mais quelque chose d'important tout de même : l'esprit du lieu. (Evans, Camus et Creton, 2000, p. 6)

La bibliothèque est un refuge pour les gens en situation de pauvreté et est devenu un lieu d'ancrage et de vie pour plusieurs (Giorgetti, 2014).

Les bibliothèques troisième lieu au Canada

À la Vancouver Public Library, un projet spécial a été développé en collaboration avec les bibliothèques Halifax Public Libraries, Toronto Public Library et Regina Public Library, appelé « Working Together » (2008). Il vise à « adopter une démarche de développement communautaire pour mettre les compétences de la bibliothèque au service de la communauté en travaillant avec ses membres pour relier les services de la bibliothèque aux besoins de la communauté tels qu'elle les comprend » (Campbell, 2008, p. 7). Dans un désir de rendre la bibliothèque encore plus accueillante, ils ont travaillé « en collaboration avec les communautés socialement exclues, en établissant des relations continues avec des personnes socialement exclues, en vue de déterminer leurs besoins et leurs attentes relatifs aux services de bibliothèques et d'y répondre » (Singh, 2008, p. 9). Selon Marie D. Martel (2015, p. 112), cet outil de planification représente un instrument pour la bibliothèque tiers lieu conçue « comme un modèle de services qui vise à soutenir l'égalité dans la prise de décision, les droits humains par le développement des capacités de chacun ». Le projet a pour objectifs d'offrir un cadre théorique et pratique pour la planification des services en bibliothèques, touchant tous les aspects du développement, tel que : « l'élaboration des politiques, la planification des services, le service quotidien aux clients, la formation du personnel et l'évaluation de la bibliothèque » (Singh, 2008, p. 10).

La succursale de Montréal de Bibliothèque et Archives nationales du Québec, la Grande Bibliothèque, a elle aussi été conçue dans cette nouvelle optique de bibliothèque troisième lieu. Inaugurée en 2005, elle a été bâtie en voulant mettre l'accent sur une expérience de sociabilité qui « met en valeur autant les lecteurs que la lecture » (Martel, 2015, p. 102). Ce lieu à vocation social a été développé dans l'optique de créer un endroit de rencontre autant qu'un gardien du savoir. Située en plein cœur du centre-ville de Montréal, elle vise à offrir des services de qualité adaptés aux besoins des différentes clientèles :

En plus d'offrir de généreux espaces de circulation, l'aménagement de la Grande Bibliothèque répond aux attentes les plus variées. Il propose des lieux de

rencontre et d'animation, comme l'auditorium, la salle d'exposition ou l'aire consacrés aux jeunes, mais aussi des espaces calmes propices à une lecture sereine. Par ailleurs, plusieurs salles de travail sont réparties dans l'édifice, disponibles sur demande pour les usagers qui souhaitent s'y isoler. (BAnQ, 2005, p. 3)

Le concept de troisième lieu est populaire au Québec et la question de sa mise en place touche de nombreux acteurs du milieu. Par exemple, en 2016, un documentaire réalisé par Martine Forand portait sur « Le 3^e lieu : les bibliothèques publiques ». Ce reportage, appuyé par l'Association des bibliothèques publiques du Québec (ABPQ) se voulait un portrait des bibliothèques québécoises qui sont : « à l'écoute des réalités des communautés qu'elles desservent et sont devenues des lieux très fréquentés. Il démontre à quel point les bibliothèques publiques ont évolué au cours des dernières décennies et qu'elles sont maintenant de véritables milieux de vie » (Forand, 2016). Ce documentaire met l'emphase sur les activités et les conférences produites dans les bibliothèques publiques du Québec, il souligne notamment les efforts de la Grande Bibliothèque visant l'accueil des jeunes et des adolescents.

Ce concept est aussi sur toutes les lèvres dans les congrès et les conférences. En 2017, Le Congrès des Professionnels de l'Information, ayant pour thème « Survivre à la gestion », offrait de nombreuses conférences sur les Fab Labs et sur les nouvelles façons de gérer une bibliothèque, incluant le troisième lieu (CBPQ, ASTED et SEC-SLA, 2017). Le Rendez-vous des Bibliothèques publiques du Québec de 2017 avait quant à lui comme thème « Nos bibliothèques, au service de tous? ». Les conférences portaient principalement sur l'accessibilité pour tous aux services des bibliothèques, sur l'inclusion et sur le mieux-vivre ensemble (Association des Bibliothèques publiques du Québec et Bibliothèques de Montréal, 2017).

Cette approche touche aussi d'autres corps de métier, tels que l'architecture, comme nous pouvons le voir en consultant les documents de référence de l'Ordre des architectes du Québec qui avance que : « Les architectes ne concevraient plus des bibliothèques, mais des troisièmes lieux, un nouveau terme pour parler des espaces qui invitent les citoyens à sortir de leur bulle » (Lefranc, 2014-2015). Dans le but de réinventer la bibliothèque, les architectes du Québec ont mis en place des transformations allant dans ce sens même avant que le terme de

troisième lieu ne devienne en vogue avec l'ouverture de la Grande Bibliothèque en 2005 et celle de Châteauguay en 2001 (Lefranc, 2014-2015). Pour Gilles Prud'homme, de Dan Hanganu architectes, concepteur de la Bibliothèque Marc Favreau, le concept de troisième lieu « ne date pas d'hier et il est fourre-tout, mais il laisse une grande marge de manœuvre et il est en adéquation avec la tendance internationale » (Prud'homme, cité par Lefranc 2014-2015). Les architectes du Québec sont toutefois attentifs à ne pas appliquer tout ce qui se fait ailleurs en suivant les effets de mode : « Au Québec, nos nouvelles bibliothèques sont un hybride entre temple du savoir et salon public. Les espaces participatifs vont au-delà du design d'intérieur. Il s'agit avant tout d'aménagement spatial et de qualité architecturale » (Manon Asselin, cité par Lefranc 2014-2015).

Les bibliothèques montréalaises et le troisième lieu

Les lignes directrices et l'administration

Le concept de troisième lieu est aussi le fer de lance des Bibliothèques de Montréal. Dans un document publié en 2016, intitulé « Inclusives, connectées et animées, Wow! Initiatives 2015 des Bibliothèques de Montréal », Ivan Filion, directeur des Bibliothèques de Montréal, décrivait le réseau des bibliothèques montréalais ainsi :

Les Bibliothèques de Montréal sont au cœur d'une formidable effervescence. Aujourd'hui, on va à la bibliothèque non seulement pour profiter d'une collection appréciable, mais aussi pour rencontrer des amis, participer à une activité en famille, étudier, jouer, créer ou encore relaxer...

Les bibliothèques sont devenues des carrefours citoyens, accueillants et pleins de vie que l'on nomme le « tiers lieu ». Ce bouleversement profond est passionnant. Il signifie que le monde change et que les bibliothèques ont su s'adapter à un environnement où les manières de travailler, d'apprendre et de se divertir évoluent. (Bibliothèques de Montréal, 2016, p. 4) Ils peuvent profiter de lieux où s'exprime la liberté d'expression et d'expérimentation et où chacun se sent chez lui (Bibliothèques de Montréal, 2017, p. 4)

Son discours décrit une orientation visiblement axée vers une bibliothèque sociale et inclusive. Sa présentation laisse présager que toutes les bibliothèques de Montréal suivent maintenant ce mot d'ordre. Dans la version de 2016 de ce document, publié en 2017, Denis Coderre, maire de Montréal à cette époque, affirme : « Ces lieux sont de véritables carrefours citoyens qui incarnent le vivre ensemble cher à notre Administration. [...] Pas étonnant que les Bibliothèques de Montréal soient l'institution culturelle et sociale la plus fréquentée de Montréal! » (Coderre, cité par Bibliothèques de Montréal 2017, p. 3). Manon Gauthier, membre du comité exécutif, responsable de la culture, du patrimoine, du design, d'Espace pour la vie et du statut de la femme en 2016, abonde dans le même sens : « Institutions de proximité, elles façonnent les quartiers, collaborent à la qualité de vie des Montréalais et participent au développement social, culturel et économique de Montréal » (Gauthier, cité par Bibliothèques de Montréal, 2017, p. 3).

Toujours dans le même document, Ivan Filion souligne les formations qui ont lieu dans les bibliothèques : « Pour rendre l'expérience en bibliothèque mémorable, une formation spéciale a été offerte à une centaine d'employés. L'objectif : placer le citoyen au centre de nos actions pour faire des bibliothèques des rendez-vous incontournables de la vie de quartier » (Filion, cité par Bibliothèques de Montréal, 2017, p. 4).

Cette formation annoncée visait à ce que les employés offrent un meilleur accueil à toutes les clientèles en donnant aux intervenants des outils afin de mieux gérer les clientèles difficiles. Fidèles à l'idée de troisième lieu, « chaleureuses, accueillantes et profondément ancrées dans la communauté, les Bibliothèques de Montréal constituent une porte d'entrée privilégiée pour tout nouvel arrivant à Montréal » (Bibliothèques de Montréal, 2017, p. 13). D'ailleurs, pour favoriser l'inclusion des nouveaux arrivants, la Ville a développé en 2008 un programme d'agents de liaison dans certaines bibliothèques afin d'offrir « de l'information sur les ressources de leur quartier, des activités de réseautage et de médiation interculturelle ainsi que des ateliers de formation, tout en favorisant les échanges en français » (Bibliothèques de Montréal, 2017, p. 13). Ce concept d'inclusion est donc présent depuis de nombreuses années dans l'administration de la Ville et a servi de base à la création et à la rénovation de plusieurs bibliothèques ou encore lors de l'implantation de nouveaux services dans le réseau. Les résultats des groupes de réflexion sont disponibles pour le grand public sur le blogue « L'espace B »

(Bibliothèques de Montréal, 2018e). En regardant les grandes lignes de pensées qui sous-tendent ce blogue, il est possible de voir l'influence évidente du concept de troisième lieu. Par exemple, plusieurs articles portent sur l'aménagement des bibliothèques (Fadaili, 13 février, 22 février, 11 avril et 2 août 2012; Martel, 5 mai et 25 septembre 2014). Ces réflexions visent à rester à l'affût des nouvelles tendances en termes d'aménagements et de construction des nouvelles bibliothèques. En regardant les dates où de nombreux billets ont été publiés, nous pouvons voir que ces réflexions se font à l'époque de la construction de quelques-unes des nouvelles bibliothèques du réseau : Bibliothèque du Boisé (2013), Bibliothèque Marc Favreau (2013) et Bibliothèque Saul-Bellow (2015).

Les lieux du troisième lieu : design de nouvelles bibliothèques

À partir de ces lignes directrices, les nouvelles bibliothèques du réseau ont été réfléchies pour s'adapter à cette façon d'appréhender les lieux. Cinq bibliothèques ont été créées ou renouvelées en suivant ces critères de réflexion (Bibliothèques de Montréal, 2018f).

La Bibliothèque du Boisé

Construite en 2013 dans l'arrondissement Saint-Laurent, la bibliothèque du Boisé est la première « nouvelle » bibliothèque de la Ville de Montréal. Lors du concours d'architecture, les critères de sélection du projet préconisaient « un nouvel espace public résolument ancré dans le 21^e siècle, enrichi de toutes les nouvelles technologies, axé sur des normes de haute qualité, à l'image des besoins de la communauté. En somme, il s'agira d'un carrefour culturel à l'échelle humaine, pluriel et vert » (Bureau du design Montréal, 2008). Réunissant « un développement durable, un design et une architecture de grande qualité, la bibliothèque du Boisé est aménagée en fonction de l'utilisation des nouvelles technologies et du libre-service. Un centre d'exposition de même qu'une réserve muséale y sont abrités et enrichissent la portée culturelle et patrimoniale du lieu » (Tremblay, 2018). Elle offre ses services de manière à respecter les standards en matière d'aménagement universellement accessible (Tremblay, 2018).

La Bibliothèque Marc Favreau

La bibliothèque Marc Favreau, dans l'arrondissement Rosemont-La-Petite-Patrie, fut également achevée à la fin de 2013. Les critères de sélection présentés lors du concours

d'architecture visaient quatre axes : « la vocation familiale, l'utilisation des nouvelles technologies de l'information, l'importance du design et le souci du développement durable » (Bureau du design Montréal, 2010). Le projet choisi, de la firme Dan Hanganu architectes, prônait un lieu convivial pour toutes les générations, un lieu de découverte, des espaces de travail, de lecture et de création, dont un lieu de création pour les adolescents (Bureau du design Montréal, 2010). La bibliothèque vise à créer un milieu de vie accueillant, convivial et ouvert en offrant « toute une gamme de services culturels [...] la] bibliothèque se démarque par sa vocation familiale, son intégration des nouvelles technologies de l'information, son design et ses orientations sur le développement durable » (Bibliothèques de Montréal, 2018c). Elle se base sur le principe de zoning, rappelant les principes mis en place par Servet dans son mémoire (2009), en offrant trois zones distinctes : « Le bâtiment se divise en trois parties soit le "coffre" où se trouvent les livres, la "lanterne" qui inclut la salle multimédia et le "cristal" qui comprend les espaces de lecture et le foyer » (Bibliothèques de Montréal, 2018c). Elle vise une accessibilité universelle et offre un Medialab et un espace pour les adolescents.

La Bibliothèques Saul-Bellow

L'agrandissement de la bibliothèque Saul-Bellow, effectué en 2015, dans l'arrondissement Lachine, annonce clairement le désir d'en faire un troisième lieu : « Intégrant un grand hall culturel, des gradins de lecture, une cour extérieure, une terrasse de lecture et un coin café, cette bibliothèque du 21e siècle se veut ouverte sur la communauté et propice au partage des connaissances » (Bibliothèques de Montréal, 2018d). L'architecture vise à créer un lieu accueillant et ouvert : « Un grand apport de lumière naturelle est rendu possible grâce à la transparence de l'enveloppe, qui permet aussi de renforcer l'ouverture de la bibliothèque vers l'extérieur et de rapprocher l'utilisateur de l'environnement » (Bibliothèques de Montréal, 2018d). De plus, elle vise l'accessibilité universelle et a obtenu la certification LEED.

La Bibliothèque Benny et le Centre culturel Notre-Dame-de-Grâce

Cette nouvelle construction visait à relocaliser la bibliothèque Benny dans un souci de revitalisation du quartier. La nouvelle bibliothèque se trouve au cœur du nouveau centre culturel Notre-Dame-de-Grâce. Inaugurée en août 2016, elle abrite le tout premier Fab Lab géré par une

bibliothèque publique au Québec, en collaboration avec le Bureau de la ville intelligente et numérique (Bibliothèques de Montréal, 2017, p. 8). Le Benny Fab propose :

Des ateliers dirigés, des clubs mensuels sur la robotique, l'électronique, les jeux vidéo et l'impression 3D et des périodes libres supervisées par un professionnel. Ces trois formules complémentaires visent à soutenir la progression des apprentissages des usagers en misant sur leur motivation. Des accompagnements individuels sont aussi disponibles pour les citoyens désirant s'investir dans des projets personnels plus ambitieux. (Bibliothèques de Montréal, 2017, p. 8)

Ce nouveau lieu vise à devenir un lieu de socialisation et de rassemblement. Il comporte « de nombreux espaces favorisant les échanges et la vie communautaire tels qu'un atelier de fabrication avec des imprimantes 3D, une terrasse, des jardins et un café. La bibliothèque s'est dotée d'une signature de services orientée vers la santé durable » (Bibliothèques de Montréal, 2018a).

La Bibliothèque de Pierrefonds

Le réaménagement et l'agrandissement de la Bibliothèque de Pierrefonds devraient être complétés en 2018. Les nouveaux aménagements « s'inscriront dans les principes du développement durable et la thématique "écosystème", et ils comprendront l'intégration des nouvelles technologies de l'information » (Bibliothèques de Montréal, 2018b). Elle inclura un Fab Lab, aura la certification LEED et sera universellement accessible.

Ces projets sont en adéquation avec la mission, la vision et les valeurs actualisées des Bibliothèques de Montréal qui visent, pour les années à venir, quatre priorités stratégiques : « Renouveler l'expérience de la bibliothèque auprès des citoyens, améliorer l'environnement technologique et numérique, contribuer au développement d'une communauté inclusive et engagée et viser la qualité, la performance et l'innovation dans les pratiques » (Bibliothèques de Montréal, 2017, p. 6). D'ici 2021, la Ville prévoit huit nouveaux projets de bibliothèques dans le cadre du : « Programme de rénovation, d'agrandissement et de construction (RAC). Plusieurs de ces projets offriront des lieux mixtes, soit une bibliothèque, un espace culturel et un espace sociocommunautaire, une première également dans le réseau » (Bibliothèques de

Montréal, 2017, p. 6). Malgré cette offre de services et ces projets innovants pour les prochaines années, ce ne sont pas toutes les bibliothèques qui bénéficient de ces améliorations annoncées. Nous pouvons voir apparaître des délais entre la mise en place d'un nouveau concept à la grandeur d'un réseau et la réalisation de nouveaux lieux adaptés aux nouvelles lignes de pensées. Ainsi, les bibliothèques plus anciennes doivent intégrer le concept d'accueil et d'ouverture de même que les changements dans l'utilisation des lieux dans des bâtiments ayant été conçus dans une logique beaucoup plus proche du rôle traditionnel des bibliothèques. En changeant la mission des Bibliothèques de Montréal en entier, les employés et les gestionnaires sont encouragés à suivre cette voie, malgré les problèmes que cela peut soulever auprès de la clientèle. Le nouveau concept de tiers lieu devient alors la nouvelle normalité.

Notre projet visera à observer comment le concept de tiers lieu ou de troisième lieu est vécu en termes de philosophie de la rencontre et non seulement de concept architectural. Nous nous intéresserons aux clientèles qui fréquentent les bibliothèques qui ne sont pas encore rénovées en entier selon ce nouveau concept et à la manière donc les employés arrivent à respecter les nouvelles valeurs mises de l'avant dans des lieux traditionnels.

Méthodologie

Objectifs

Notre recherche a comme but de décrire les perceptions sur les clientèles difficiles faisant partie de la réalité professionnelle des employés travaillant dans les bibliothèques montréalaises dans l'optique du troisième lieu. Nous ferons cela par l'entremise de l'analyse de données qualitatives recueillies en entrevues et de documents internes. Selon Bruce L. Berg (2001), une recherche qualitative réfère à la compréhension d'un phénomène, « to the meanings, concepts, definitions, characteristics, metaphors, symbols, and descriptions of things »⁵⁵ (Berg, 2001, p. 3), tandis que les recherches quantitatives s'intéressent à ce qui se compte et se mesure. Lyn Richards et Janice M. Morse (2013) affirment que toute méthode de recherche doit être déterminée à partir du type de renseignements que l'on souhaite obtenir, puisque certaines questions de recherche ne peuvent être abordées que de façon qualitative en collectant des informations qui vont au-delà des chiffres et statistiques pour inclure des données non quantifiables (Richards et Morse, 2013, p. 25). Lorsque les recherches visent à répondre aux questions « pourquoi » et « comment », Michael Quinn Patton (2015, p.13) préconise une approche qualitative, puisqu'elle permet de comprendre le contexte dans lequel prend place la problématique.

Nos questions de recherche se situent incontestablement dans ce modèle, puisqu'elles portent sur la manière dont les professionnels vivent au quotidien la tension entre le concept de troisième lieu et les interactions avec les clientèles difficiles :

1. Pourquoi y a-t-il des problèmes avec des clientèles difficiles et quels types de problèmes sont présents ?
 - 1.1. Comment détermine-t-on qui représente une clientèle difficile ?
2. Comment ces problèmes sont-ils vécus par les bibliothécaires et les employés ?
 - 2.1. Comment les employés interviennent-ils face aux clientèles difficiles ?

⁵⁵ « aux significations, concepts, définitions, caractéristiques, métaphores, symboles et descriptions des choses » (traduction libre).

3. Comment le concept de troisième lieu, qui préconise une bibliothèque plus ouverte et accueillante, est-il compatible avec la réalité sur le terrain, non en termes de lieux physiques, mais en termes de rencontre entre différents types d'usagers ?
4. Comment les participants voient-ils leur bibliothèque par rapport au modèle de bibliothèque sociale ?
 - 4.1. Comment la situation pourrait-elle être améliorée dans le futur ?

Les entrevues et les clientèles difficiles dans la littérature

Les recherches qualitatives apportent des défis particuliers; entre autres, ce type de recherche « takes much longer, requires greater clarity of goals during design stages, and cannot be analyzed by running computer programs »⁵⁶ (Berg, 2001, p. 2), bien que des logiciels soient maintenant souvent utilisés pour soutenir l'analyse humaine.

Les entrevues sont l'instrument privilégié dans les devis de recherche sur les clientèles difficiles. Bang utilisait déjà en 1998 des entrevues qualitatives pour comprendre les problèmes que les employés rencontraient face aux clientèles difficiles à la bibliothèque de Fairfax à Washington. Durant son étude, elle a rencontré les six responsables de la création d'un manuel d'intervention ainsi que les employés de la bibliothèque pour déterminer leurs problèmes de gestion des clientèles difficiles et les solutions pouvant y être apportées. Hall (2002) a, quant à lui, fait des entrevues auprès de 15 gestionnaires de bibliothèques collégiales et de 12 gestionnaires de collèges pour connaître leurs politiques sur les comportements dérangeants dans la bibliothèque et sur l'utilisation du cellulaire. Dans son étude de cas, Ford (2002) inclut des entrevues avec les employés de soir et de nuit, à la bibliothèque D. H. Hill où il y a une haute fréquentation de clientèles difficiles en soirée. Une approche semblable a été utilisée par Osa (2002) qui a fait une étude auprès des employés de l'Education and Behavioral Sciences Library de l'Université de Pennsylvanie pour connaître leur opinion et leur définition des clientèles difficiles et ce qui pourrait être fait pour aider les employés dans leurs interactions.

⁵⁶ « prend beaucoup plus de temps, nécessite une plus grande clarté des objectifs au cours des phases de conception, et ne peut pas être analysé en exécutant des programmes informatiques » (traduction libre).

L'étude de cas et les entrevues ont également été utilisées dans une recherche faite par Schott (2009) dans la bibliothèque d'un hôpital. Johnson (2012) a utilisé des entrevues faites auprès des employés de 15 bibliothèques dans trois quartiers d'une grande ville du Midwest pour analyser le capital social que crée la bibliothèque dans la société. Dans leur étude sur la sécurité dans les bibliothèques du Nigéria, Abioye et Rasaki (2013) ont combiné une étude quantitative à des entrevues avec quatre bibliothécaires et deux gestionnaires de bibliothèque. Dans le cadre d'une étude plus ambitieuse, Giorgetti (2014) a utilisé la collecte de données qualitatives pour étudier la fréquentation du Centre Georges-Pompidou à Paris. Dans cette étude, l'auteure a fait un total de 50 entretiens et 80 personnes ont fait l'objet d'une observation participante. Hartley (2015), pour la production de sa thèse de doctorat portant sur les expériences des employés avec les clientèles difficiles, a fait des entrevues avec dix participants occupant des postes variés en bibliothèques publiques aux États-Unis. Ikuolola Adediran, Akanji et Olabode (2014) ont mené une enquête auprès de 45 étudiants et 15 bibliothécaires dans trois universités afin de comprendre les comportements déviants observés dans les bibliothèques universitaires au Nigéria. Leur enquête a demandé cinq ans d'observation et incluait des entrevues de 30 à 45 minutes effectuées sur trois mois.

Les entrevues sont donc une méthode utilisée fréquemment pour des recherches sur les clientèles difficiles en bibliothèque. Certaines études, comme celle de Bang (1998) et celle de Hall (2002), incorporent l'analyse des politiques écrites dans leurs études de cas. Cet ajout permet une triangulation des données et, surtout, une analyse comparative entre la mission de la bibliothèque et la réalité sur le terrain.

Notre étude de cas

Une étude qualitative par étude de cas a comme caractéristique de base de s'intéresser à des exemples de taille relativement petite, sélectionnés dans un but très précis qui contribue à la compréhension du sujet de recherche et du phénomène étudié (Patton, 2015, p. 264). Songphan Choemprayong et Barbara M. Wildemuth décrivent quatre critères que la recherche doit comporter pour qu'une étude par étude de cas soit appropriée :

Does the phenomenon of interest have to be studied in a natural setting ? Does the phenomenon of interest focus on contemporary events ? Does the research question aim to answer « how » and « why » questions ? Does the phenomenon of interest include a variety of factors and relationships that can be observed ?⁵⁷
(Choemprayong et Wildemuth, 2017, p. 52)

Notre recherche répond à ces critères : elle s'intéresse à un phénomène actuel qui est étudié dans son environnement naturel, les questions de recherche s'intéressent au « pourquoi » et au « comment » des relations entre les employés et les clientèles difficiles (plutôt qu'au « quoi » ou au « combien ») et, enfin, elle comporte diverses relations observables entre les clientèles et les employés. De plus, Choemprayong et Wildemuth (2017, p. 52) précisent que les études de cas sont bien adaptées aux recherches exploratoires et descriptives comparables à la nôtre.

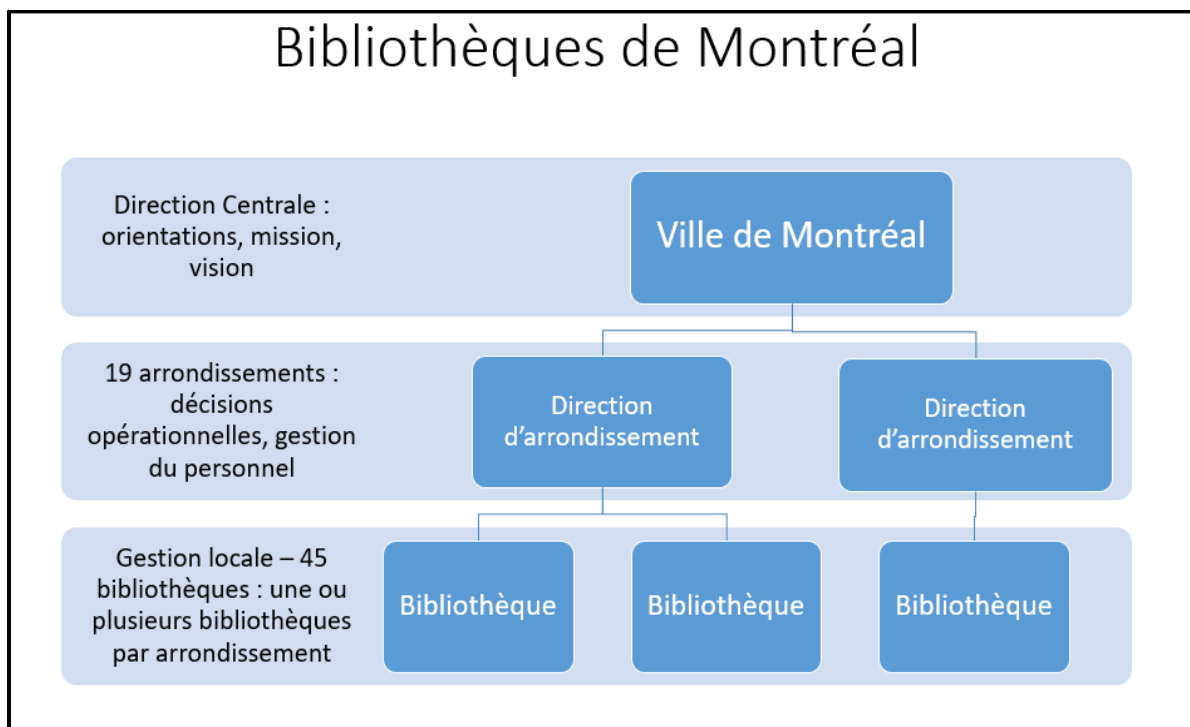
Notre recherche constitue donc une étude de cas simple des Bibliothèques de Montréal, qui représentent 45 bibliothèques réparties dans 19 arrondissements. Dans la région de Montréal, plusieurs termes sont utilisés pour décrire le territoire. L'agglomération de Montréal est composée de seize municipalités, dont la ville de Montréal et quinze villes liées telles que Beaconsfield, Mont-Royal et Montréal-Est. La Ville de Montréal est elle-même subdivisée en 19 arrondissements distincts. Ces 19 arrondissements sont, pour la plupart, des fusions d'anciens quartiers de Montréal et présentent souvent une certaine hétérogénéité interne. Ces différences sont visibles lorsque l'on regarde les divisions plus fines des districts électoraux qui reprennent les anciennes subdivisions de quartiers présents avant les fusions opérées dans la ville de Montréal en 2006, chaque arrondissement étant subdivisé en deux à cinq districts électoraux (Ville de Montréal, 2018). Nous avons utilisé, pour la sélection de nos participants, les profils des arrondissements et les profils des districts électoraux représentant les quartiers de la Ville. La population cible est constituée des employés travaillant en bibliothèque, principalement ceux travaillant en contact avec la clientèle. Les Bibliothèques de Montréal sont considérées dans

⁵⁷ « Est-ce que le phénomène d'intérêt doit être étudié dans son environnement naturel ? Est-ce que le phénomène d'intérêt s'intéresse à des événements contemporains ? Est-ce que la recherche tente de répondre aux questions « comment » et « pourquoi » ? Est-ce que le phénomène d'intérêt inclut une variété de facteurs et de relations qui peuvent être directement observés ? » (traduction libre).

notre recherche comme un cas comportant des unités d'analyse plus fines, à savoir des arrondissements, des bibliothèques et différents types d'employés.

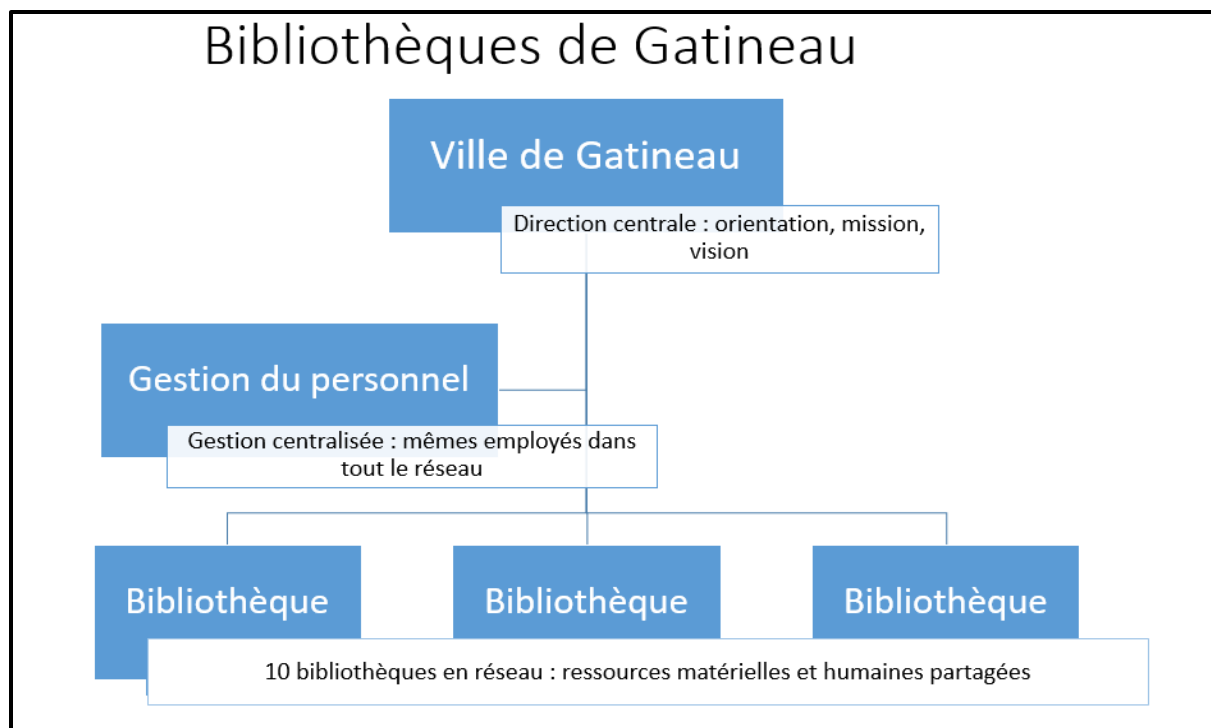
Les Bibliothèques de Montréal représentent un seul cas, puisque son organisation interne doit être prise comme un tout (voir figure 4). Les décisions ayant trait aux orientations et à la mission des bibliothèques se prennent de manière centralisée, par une direction centrale. Il s'agit donc de l'unité majeure qui sera analysée dans cette étude, tel que préconisé par Choemprayong et Wildemuth (2017, p. 53). Par contre, la gestion concernant les décisions opérationnelles se fait à la direction de chaque arrondissement, incluant la gestion du personnel ainsi que la gestion des cas difficiles.

Figure 4 - Structure des Bibliothèques de Montréal



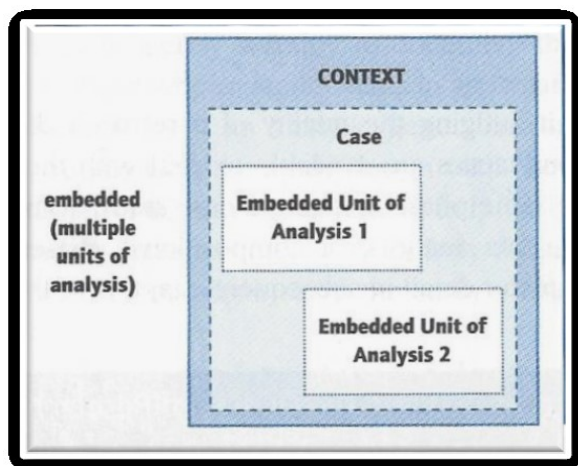
À titre d'exemple contraire, la structure des Bibliothèques de Gatineau présente une organisation hiérarchique différente (voir figure 5), alliant des décisions centralisées au sujet des orientations stratégiques, mais aussi au niveau des ressources humaines et de la gestion des cas difficiles. On comprend donc qu'une telle structure aurait demandé des décisions différentes au niveau de l'échantillonnage.

Figure 5 - Structure des Bibliothèques de Gatineau



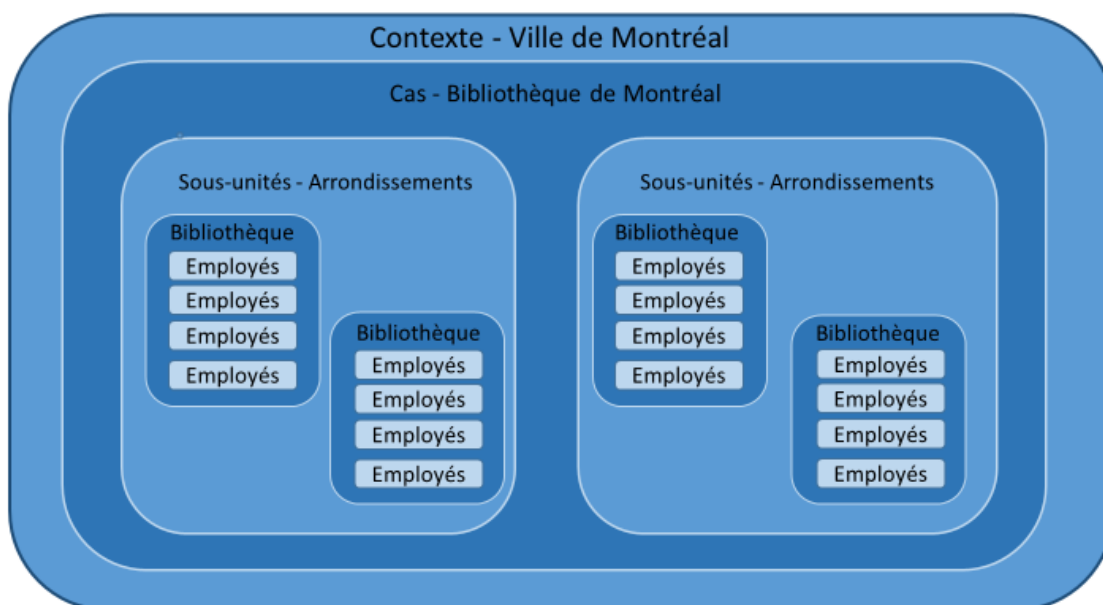
Avec une structure interne comme celle de Montréal, le design se rapproche du modèle établi par Robert K. Yin (2014) dans lequel les unités sont dites *embedded*, ce que l'on pourrait traduire par des données ou unités imbriquées (voir figure 6). Il y aura donc des unités d'analyse à plus d'un niveau.

Figure 6 - *Modèle de données imbriquées de Yin (2014, p. 50)*



L'étude de l'organisation ainsi que l'attention du chercheur seront données tant à la structure globale qu'à des sous-unités d'importance (Yin, 2014, p. 53). Les sous-unités peuvent permettre d'ajouter des données significatives pour une analyse plus poussée (Yin, 2014, p. 56), en gardant à l'esprit le fait que l'on étudie une seule organisation qui chapeaute les autres unités (Yin, 2014, p. 55). Dans notre recherche, nous avons donc le contexte global qui représente la Ville de Montréal; le cas, les Bibliothèques de Montréal; ces unités sont à leur tour sous-divisées en plusieurs bibliothèques; enfin, à l'intérieur de chaque bibliothèque, les employés peuvent à leur tour être considérés comme une unité d'analyse (voir figure 7).

Figure 7 - *Modèle des données imbriquées de notre étude de cas*



Échantillon

Pour respecter la structure interne des Bibliothèques de Montréal, l'échantillonnage doit se faire en harmonie avec les sous-unités d'analyse déjà présentes dans cette structure. Dans un cadre idéal, chaque arrondissement pourrait figurer dans la recherche, mais un tel bassin de participants dépasserait grandement le cadre d'une recherche de mémoire et les ressources de la chercheuse. Il est donc essentiel de choisir un échantillon à chaque niveau d'unité d'analyse qui respectera le cadre de la recherche. Dans un cas comme celui-ci, et comme le suggèrent Choemprayong et Wildemuth (2017, p. 54) :

Instead of randomly selecting a case from a population of cases, you will strategically select a case (or several cases) based on your theoretical purpose and the relevance of a case to those purposes [...] Both purposive sampling and theoretical sampling are quite different from statistical sampling, which focuses on selecting study participants that are representative of a population of interest.⁵⁸

La technique d'échantillonnage retenue est donc un échantillonnage par choix raisonné, c'est-à-dire un choix d'éléments basés sur le jugement du chercheur par rapport à leur caractère typique ou atypique ou ce que Patton appelle *purposeful sampling* (2015, p. 265). Ce type d'échantillon suit et supporte les questions de recherche : « The purpose of a purposeful sample is to focus case selection strategically in alignment with the inquiry's purpose, primary questions, and data being collected »⁵⁹ (Patton, 2015, p. 265). Le devis présenté a reçu un certificat d'éthique du Comité d'éthique de la recherche en arts et en sciences (CERAS) de l'Université de Montréal (voir Annexe 1).

⁵⁸ « Au lieu de sélectionner aléatoirement un cas parmi une population de cas, vous choisirez stratégiquement un ou plusieurs cas en fonction de votre objectif théorique et de la pertinence d'un cas par rapport à ces objectifs [...] L'échantillonnage raisonné et l'échantillonnage théorique sont très différents de l'échantillonnage statistique, qui se concentre sur la sélection des participants à l'étude qui sont représentatifs d'une population d'intérêt » (traduction libre).

⁵⁹ « Le but d'un échantillon raisonné est de cibler stratégiquement la sélection des cas en fonction du but de l'enquête, des questions principales et des données collectées » (traduction libre).

Choix raisonné des arrondissements

Afin de pouvoir comparer des sous-unités d'analyse, les caractéristiques choisies dans notre cas sont des critères socio-économiques. Les profils socio-économiques des arrondissements, disponibles en amont de la recherche, ont permis de démontrer, comme le préconise Patton, en quoi les sous-unités d'analyse sont semblables et en quoi elles sont différentes. Pour ce faire, une analyse des salaires moyens des ménages, des revenus individuels, des taux de diplomation, des taux de chômage, des langues parlées et le pourcentage de la population provenant de l'immigration fut effectuée pour chaque quartier composant les arrondissements de la Ville. Une compilation des bibliothèques de chaque quartier fut aussi incluse dans l'analyse. Les données furent comparées avec celles disponibles pour l'ensemble de la Ville et un taux d'écart fut calculé (Ville de Montréal, 2018). Au moment de faire la compilation des statistiques, les données les plus récentes provenaient du recensement de 2011.

Trois arrondissements présentant une bonne hétérogénéité interne et une bonne hétérogénéité entre eux furent choisis. Les arrondissements devaient contenir au minimum deux bibliothèques situées dans deux districts électoraux différents afin de soutenir le critère d'hétérogénéité, mais aussi afin de protéger l'identité des participants. En bref, nos choix furent donc guidés par l'idée d'avoir une bonne hétérogénéité, ce que Patton considère comme étant une forme de *purposeful sampling* qu'il appelle *maximum variation sampling* (2015, p. 283).

Le premier arrondissement choisi offre un profil économique qui se situe principalement au-dessus du profil économique moyen de la Ville de Montréal. Il y a un grand écart interne entre le salaire moyen dans le quartier le plus pauvre et dans le quartier le plus riche de l'arrondissement. Dans le quartier le plus pauvre, 40% des gens détiennent un diplôme universitaire et moins de 15% ne détiennent aucun diplôme. L'écart se creuse dans le quartier le plus aisé où plus de la moitié des gens ont un diplôme universitaire et moins de 10% n'en ont pas. Dans l'arrondissement, plus de la moitié des résidents peuvent soutenir une conversation en français et en anglais et l'anglais est la langue la plus utilisée à la maison. En plus de ces deux langues, plus d'une dizaine de langues sont présentes. La population immigrante (née à l'étranger ou ayant au moins un parent né à l'étranger) représente les trois quarts de la population et près d'un habitant sur deux est associé à une minorité visible. En moyenne, les gens sont un peu plus jeunes que le profil de la Ville.

Le deuxième arrondissement choisi offre un profil économique qui se situe en dessous des moyennes pour la Ville de Montréal. Il y a un écart de 25% entre le salaire moyen du quartier le plus pauvre et du quartier le plus riche de l'arrondissement. La tranche haute des salaires est en dessous du salaire moyen de la Ville et la moyenne la plus basse est 40% plus basse que les statistiques de la Ville. Seul un tiers des gens du quartier le plus pauvre ont un diplôme universitaire et 22% n'en ont aucun. Les pourcentages sont inversés pour le quartier le plus riche, où 20% des gens ont un diplôme universitaire et un tiers n'en ont aucun. Dans l'arrondissement, un peu moins de la moitié des résidents peuvent soutenir une conversation en français et en anglais et le français est la langue la plus utilisée à la maison. Ici aussi, une dizaine de langues sont présentes sur le territoire. La population immigrante (née à l'étranger ou ayant au moins un parent né à l'étranger) représente 31 % de la population et moins d'un habitant sur cinq est associé à une minorité visible. Les gens sont un peu plus âgés que les moyennes de la Ville.

Le troisième arrondissement choisi pour la recherche offre un profil économique se situant un peu plus dans la moyenne. Il y a un écart de 6 % entre le salaire moyen du quartier le plus pauvre et du quartier le plus riche de l'arrondissement. La tranche haute des salaires est 8 % au-dessus du salaire moyen de la Ville et la tranche basse à près de 2 % au-dessus. Plus du quart des habitants du quartier le plus pauvre possèdent un diplôme universitaire et le quart n'en possèdent aucun. Les statistiques sont semblables pour le quartier le plus riche, mais le taux de personne ne détenant aucun diplôme descend à 20%. Dans l'arrondissement, un peu moins de la moitié des résidents peuvent soutenir une conversation en français et en anglais et le français est la langue la plus utilisée à la maison, suivi de l'anglais. La population immigrante (née à l'étranger ou ayant au moins un parent né à l'étranger) représente 46 % de la population et un quart des habitants est associés à une minorité visible. L'âge médian dans l'arrondissement se situe à plus de 5 ans au-dessus de celui de la Ville.

Choix raisonné des participants

L'importance d'avoir une bonne hétérogénéité a aussi guidé les choix des participants, qui font dès lors partie de divers niveaux hiérarchiques à l'intérieur de l'organisation :

gestionnaires, bibliothécaires, techniciens et aide-bibliothécaires. Cela permet de documenter la diversité tout en faisant ressortir des thèmes centraux et communs.

La méthode d'échantillonnage par choix raisonné fut combinée à la technique de *snowball or chain sampling* décrite par Patton (2015, p. 298) pour le recrutement des individus interviewés. Cette technique consiste à demander aux répondants l'accès à d'autres personnes qui pourraient apporter des informations pertinentes à notre recherche. Cette technique génère une chaîne d'entrevues de gens qui connaissent des gens qui seraient de bonnes sources d'informations. Cette technique doit être utilisée avec prudence pour éviter tout biais induit par le fait qu'une personne peut recommander une autre personne qui a la même vision des choses et qui à son tour nous réfère à une personne avec la même opinion et ainsi de suite. Par contre, le fait de demander une référence aux participants nous permet de sélectionner des gens concernés par la recherche. Dès lors, le fait de combiner deux techniques de sélection, la variation maximale et l'échantillon par boule de neige, permet de diminuer ce biais. L'échantillonnage des entrevues effectuées est présenté dans le tableau I :

Tableau I. Échantillonnage des entrevues

Arrondissements	A 1		A 2		A 3	
	B1	B2	B3	B4	B5	B6
Gestionnaire	1		1	1	1	
Bibliothécaire		1	1	1	1	
Technicien	1			1		1
Aide-bibliothécaire		1	1	1	1	1

Il est à noter que dans certains arrondissements, comme dans A3, les gestionnaires s'occupent de plus d'une bibliothèque et dans certains cas, les employés travaillent dans plusieurs bibliothèques de l'arrondissement.

En plus des entrevues, les documents traitant spécifiquement des comportements interdits ou des politiques d'intervention auprès de la clientèle causant des problèmes ont été recueillis afin de compléter le portrait de la situation. Ces documents ont été fournis volontairement par certains participants lorsqu'ils étaient disponibles. Il existe deux niveaux de documentation dans les Bibliothèques de Montréal : 1) des règlements et code de conduite sont

développés au niveau central par la Ville de Montréal et s’adressent à l’ensemble des bibliothèques; 2) ces règlements sont parfois adaptés par les arrondissements selon leur réalité propre et des guides d’intervention sont parfois développés au niveau local. Deux arrondissements (A2 et A3) nous ont fournis de la documentation au sujet de leurs règlements ou des politiques en vigueur lors d’intervention auprès de la clientèle. L’autre arrondissement (A3) nous a spécifié qu’il suivait les règlements en vigueur au niveau de toutes les bibliothèques de la Ville. Les documents nous furent fournis par les gestionnaires (voir tableau II).

Les règlements centraux sont disponibles sur le site Internet de la Ville de Montréal sous la dénomination « Code de conduite des usagers des Bibliothèques de Montréal » (Bibliothèques de Montréal, s.d.) et « Politique d’utilisation d’Internet » (Bibliothèques de Montréal, 2012). Une bibliothèque nous a fourni leur formulaire de déclaration d’un incident violent, les règlements qu’ils distribuent à la clientèle et leur procédurier pour inscrire une note au dossier de l’usager pour les cas problèmes. L’autre bibliothèque nous a fourni son guide de procédures d’interventions s’adressant aux employés.

Tableau II. Arrondissements ayant fourni les règlements spécifiques à leur bibliothèque

Arrondissements	A 1		A 2		A 3	
Bibliothèques	B1	B2	B3	B4	B5	B6
Politiques et règlements fournis	Non	Non	Oui		Oui	

Les résultats provenant des deux méthodes de collecte rendent possible une triangulation qui permet de « clarifier le sens et vérifier la répétabilité de l’observation ou de l’interprétation » (Choemprayong et Wildemuth, 2017, p. 55). Le formulaire de consentement à la recherche se trouve à l’annexe 2.

Guide de questions d’entrevue

Les entrevues semi-dirigées, dites aussi semi-structurées, choisies ici, apportent une certaine flexibilité à l’entrevue, tout en permettant de préétablir les grands thèmes abordés par les questions afin qu’elles permettent de répondre aux objectifs de la recherche. Comme le disent Luo et Wildemuth (2009, p. 233) : « Semistructured interviews give the interviewer

considerable freedom to adjust the questions as the interview goes on and to probe far beyond a particular respondent's answers to predetermined questions⁶⁰ ».

Pour mener à bien des entrevues semi-dirigées, un guide d'entrevue doit être mis au point. Il s'agit d'une liste de questions que le chercheur peut suivre, mais qui ne requiert pas d'être suivi à la lettre : l'ordre peut être inversé, certaines questions peuvent être omises, d'autres encore peuvent être ajoutées pour s'adapter à l'entrevue en cours (Luo et Wildemuth, 2009, p. 233). Il s'agit donc plutôt d'assurer la couverture des sujets probants. Patton décrit ainsi le rôle du guide :

An interview guide provides topics or subject areas within which the interviewer is free to explore, probe, and ask questions that will elucidate and illuminate that particular subject. Thus, the interviewer remains free to build a conversation within a particular subject area, to word questions spontaneously, and to establish a conversational style but with the focus on a particular subject that has been predetermined.⁶¹ (Patton, 2002, p. 343)

Par contre, si, au cours de l'entretien, des sujets d'intérêt, mais qui ne font pas partie des objectifs de la recherche, sont soulevés, le chercheur ne proposera pas de nouvelles questions à ce propos, afin de rester concentré sur les visées de la recherche (Patton 2002, p. 344).

Dans le cadre de ce projet, le déroulement des entrevues semi-dirigées s'est inspiré du modèle proposé par Luo et Wildemuth (2009, p. 236). La première partie de l'entrevue était consacrée à une introduction à la recherche, incluant les buts du projet. Une brève description du projet de recherche était fournie au participant et une description du déroulement de l'entrevue fut donnée. C'est aussi à ce moment qu'étaient signés les formulaires de consentement, les demandes d'autorisation d'enregistrer l'entrevue et l'explication aux participants que le traitement et l'analyse des données peuvent se faire de manière anonyme

⁶⁰ « Les entrevues semi-structurées donnent à l'intervieweur une liberté considérable d'ajuster les questions au fur et à mesure de l'entrevue et de sonder bien au-delà des réponses d'un répondant donné à des questions prédéterminées » (traduction libre).

⁶¹ « Un guide d'entrevue fournit des thèmes ou des sujets dans lesquels l'intervieweur est libre d'explorer, de sonder et de poser des questions qui éclaireront et documenteront ce sujet particulier. Ainsi, l'intervieweur reste libre de construire une conversation dans un domaine particulier, de formuler des questions spontanément et d'établir un style conversationnel, mais en mettant l'accent sur un sujet particulier, prédéterminé » (traduction libre).

(voir annexe 3). Le reste de l'entrevue était construite de manière à mettre les participants à l'aise, de manière progressive, en commençant par une présentation de leur parcours.

Le guide de questions lui-même suit le modèle proposé par Berg (2009, p. 113; cf. annexe 1). Dans un premier temps, les questions se concentrent sur des sujets sociodémographiques faciles à aborder et ne causant aucun désagrément aux répondants (emplois, ancienneté au travail, etc.). Les questions suivantes portent sur le cœur du sujet de recherche, c'est-à-dire les clientèles difficiles les plus communes et les plus facilement identifiables dans les bibliothèques. Ces questions ne sont pas conceptuelles, mais plutôt factuelles, puisqu'elles portent sur l'identification des clientèles présentes, sur les procédures et les règles en place et sur les problèmes identifiés par les employés.

Entre les deux parties de l'entrevue, une définition du troisième lieu et un rappel de la mission des bibliothèques servent de transition. La dernière partie est axée sur des questions qui soulèvent des enjeux plus sensibles portant sur l'opinion ou sur les valeurs de l'interlocuteur (Patton, 2002, p. 350) et des questions sur l'avis des participants à propos de la mission des bibliothèques. Ces questions sont de nature à susciter des réponses plus émotionnelles et personnelles (Patton, 2002, p. 350), puisqu'elles portent sur ce que le répondant voudrait ou comment le répondant se sent par rapport aux changements observés dans les bibliothèques. Ces questions sont donc posées à la fin, après les descriptifs de la première partie, car, comme le dit Patton (2002) : « Opinions and feeling are likely to be more grounded and meaningful once the respondent has verbally "relived" the experience⁶² » (p. 352).

Toujours selon le modèle de Berg (2009, p. 114-115), la forme des questions est variée : des questions ouvertes permettant au répondant de souligner les clientèles présentes sans influence de la part de l'intervieweur, ensuite des questions plus ciblées, voire fermées, inspirées de la littérature, mettent en relief d'autres catégories d'utilisateurs; enfin, des questions dites *probing questions*, ou questions d'approfondissement de type « Pouvez-vous m'en dire plus à ce sujet » ou encore « Pouvez-vous me donner des exemples ? » ont pu être utilisées tout au long de l'entrevue selon le besoin. Ces questions nous permettent de ne pas poser la question

⁶² « Les opinions et les sentiments sont susceptibles d'être plus fondés et significatifs une fois que le répondant a "revécu" verbalement l'expérience » (traduction libre).

« pourquoi » et de nous concentrer sur les faits, afin de ne pas provoquer de malaises ou de réponses incomplètes (Berg, 2009, p. 118). Les questions choisies pour l’entrevue visent une seule réponse à la fois et les questions complexes sont décomposées afin que le répondant ne doive donner qu’une seule réponse pour éviter les *double-barreled question* ou questions à deux volets (Berg, 2009, p. 118). À part pour les questions fermées, les questions ne dirigent pas le répondant vers une réponse prédéterminée. La plupart sont ouvertes, afin que le plus d’informations possible puissent être obtenues à chaque question. Comme le dit Berg (2009, p. 116) : « [the questions] should motivate [the participant] to become involved and to communicate clearly his attitudes and opinions; they should be clear enough so that the interviewer can easily convey meaning to the respondent⁶³ ». Elles doivent permettre à ceux qui répondent de prendre n’importe quelle direction et d’utiliser n’importe quels mots pour exprimer ce qu’ils ont à dire (Patton, 2002, p. 354). En terminant l’entrevue, l’importance de la participation de la personne interviewée pour le projet de recherche était soulignée et le participant était remercié pour son temps et sa coopération. Nous demandions alors d’avoir accès à leurs règlements ou politiques en ce qui concerne le code de conduite des usagers et les interventions au niveau de la clientèle difficile.

Analyse qualitative

Analyse de contenu qualitatif et construction de l’arbre de codage pour les entrevues

Notre analyse des résultats s’est faite selon la technique d’analyse de contenu qualitatif. Margrit Schreier nomme cette technique *qualitative content analysis* ou QCA. Il s’agit d’une méthode pour décrire de manière systématique la signification de matériel qualitatif en assignant à chaque partie du matériel des catégories du cadre de codage (Schreier, 2012, p. 1).

⁶³ « [les questions] devraient motiver [le participant] à s’impliquer et à communiquer clairement ses attitudes et ses opinions; elles doivent être suffisamment claires pour que l’intervieweur puisse facilement donner un sens au répondant » (traduction libre).

L'analyse de contenu qualitatif vise à réduire nos données afin de faciliter l'analyse des résultats en permettant d'en faire un sommaire et de relever les aspects importants (Schreier, 2012, p. 43). Bradley le décrit ainsi :

The analytic process, in general, can be described as breaking down the data into smaller pieces by identifying meaningful units, grouping these together in categories, and developing relationships among the categories in such a way that patterns in the data are made clear.⁶⁴ (Bradley, 1993, p 445)

Selon Hsieh et Shannon (2005), cette méthode d'analyse peut être divisée en trois types distincts : *conventional*, *summative* et *directed* (p. 1278). L'analyse de contenu conventionnelle est de mise quand peu de littérature ou de recherches sont disponibles sur le sujet, puisque les catégories et les noms de catégories proviennent alors uniquement des données elles-mêmes, souvent issues d'entrevues constituées de questions ouvertes (Hsieh et Shannon, 2005, p. 1279). Schreier appelle cette méthode d'analyse tout simplement *coding*; elle implique une procédure analytique itérative où les codes proviennent uniquement des données (Schreier, 2012, p. 44). L'analyse *summative* est quant à elle axée sur les mots et leurs usages dans un contexte donné (Hsieh et Shannon, 2005, p. 1283). Elle est aussi nommée *discourse analysis* et se base sur l'idée que le langage « ne représente pas la réalité, mais contribue à la construction de la réalité »; le but est donc d'analyser la façon dont le langage et les interlocuteurs font cette construction (Schreier, 2012, p. 50). Dans le cadre de notre recherche, la méthode d'analyse la plus adaptée est l'analyse que Hsieh et Shannon nomment *directed content analysis* ou l'analyse de contenu dirigée. Le but de cette méthode d'analyse est de valider (ou non) une approche conceptuelle ou un cadre théorique grâce aux données récoltées de manière qualitative (Hsieh et Shannon, 2005, p. 1281). Schreier décrit elle aussi cette technique d'analyse en parlant de méthode descriptive où les codes sont en partie *data-driven* et en partie *concept-driven* (Schreier, 2012, p. 89). Une première étape consiste à créer des catégories principales provenant de notre question de recherche ou des concepts que l'on a déjà identifiés. La chercheuse utilise ensuite une technique

⁶⁴ « Le processus analytique, en général, peut être décrit comme décomposant les données en morceaux plus petits en identifiant des unités significatives, en les regroupant en catégories et en développant des relations entre les catégories de telle sorte que les tendances dans les données apparaissent clairement » (traduction libre).

de *subsumption* ou de subdivision afin de compléter l'arbre de codage avec des sous-catégories provenant des données collectées (Schreier, 2012, p. 115). Cette manière de procéder permet d'avoir une interaction constante entre les données, le cadre et l'analyse, ce qui sous-tend, selon Morse, Barrett, Mayan, Olson et Spiers (2008, p. 18) la validité et la fiabilité. Comme le soulignent Campbell, Quincy, Osserman et Pedersen (2013, p 315) :

Deductive and inductive approaches are not necessarily mutually exclusive. It is possible as coding proceeds during the deployment stage that a coder working with a fixed set of codes developed with our method may still identify and therefore need to code new themes that were not anticipated previously.⁶⁵

Dans le cadre de cette recherche, une première étape a consisté à créer des catégories à partir du guide de questions, dont les bases ont été établies à partir de concepts provenant de notre approche conceptuelle et de la revue de la littérature. Par exemple, les types de clientèles difficiles, tels que les itinérants ou les gens ayant un problème de santé mentale, ont d'abord été identifiés dans les textes composant la revue de la littérature. Ces catégories ont servi à mettre en place des questions sous la forme « Est-ce qu'il y a des itinérants qui fréquentent votre bibliothèque ». Par la suite, chaque type de clientèle présente dans le guide de questions a fait l'objet d'une catégorie dans mon arbre de codage et a été divisé en sous-catégories : « présents dans les lieux sans causer de problèmes », « présents dans les lieux et causant des problèmes par leur présence »; « présents dans les lieux et causant des problèmes avec les autres » et « non présents sur les lieux ». Notre approche conceptuelle a servi à créer des questions comme « Selon vous, aujourd'hui, est-ce que la bibliothèque dans laquelle vous travaillez pourrait être décrite comme un troisième lieu ? Pourquoi? ». Ces questions ouvertes ont permis de développer des codes comme : « Les lieux sont un troisième lieu », « Les lieux ne sont pas un troisième lieu » ou « Les lieux sont en partie un troisième lieu ». Dans un deuxième temps, les catégories ont été complétées en y incluant les thèmes abordés dans les entrevues et les données provenant des réponses des participants. Par exemple, d'autres sous-catégories pour les types de clientèles

⁶⁵ « Les approches déductive et inductive ne sont pas nécessairement mutuellement exclusives. Il est possible, pendant le codage se déroulant dans la phase de déploiement, qu'un codeur travaillant avec un ensemble fixe de codes développés avec notre méthode puisse encore identifier et donc avoir besoin de coder de nouveaux thèmes qui n'étaient pas prévus précédemment » (traduction libre).

proviennent des réponses des participants et sont listées sous forme de « Types de problèmes rencontrés auprès de cette clientèle ». Divers codes ont aussi été ajoutés pour les questions plus théoriques, par exemple une catégorie « Modifications pouvant amener des améliorations » fut créée, comportant les sous-catégories : « Zoning »; « Changement dans l'offre d'activités »; « Rénovations des lieux »; « Plus de ressources humaines » et « Garder le rôle de lieu de documentation ».

Schreier préconise la création de sous-catégories permettant « de bien séparer les concepts » (Schreier 2012, p.75). La présentation des catégories inclut quatre parties : un nom clair, une description qui englobe tous les aspects conceptuels de la catégorie, un exemple provenant de l'une des entrevues et, si nécessaire, un guide de décision, afin de pouvoir décider dans quelle catégorie mettre chaque unité d'analyse si des concepts s'entrecroisent (Schreier, 2012, p. 95). Nous avons adopté ce modèle pour le nom, la description et le guide de décision. Toutefois, puisque l'ampleur du mémoire le permet, les exemples probants seront intégrés à la présentation des résultats plutôt que dans l'arbre de codage. L'annexe 4 présente l'arbre de codage complet.

Trois catégories de codes sont présentes dans notre arbre de codage : la première partie regroupe des unités de codage axées sur l'identification des clientèles difficiles, sur la « gravité » des problèmes occasionnés et sur les types de problèmes en lien avec ces clientèles; la deuxième partie met l'accent sur les opinions des participants par rapport à nos concepts; la troisième partie met l'accent sur les observations pratiques, les diverses interventions possibles face à la clientèle, les règles et les procédures, la présence de formation et finalement les changements pouvant être apportés au sein de la bibliothèque.

Unités d'analyse et de codage

Deux unités sont présentes dans l'analyse : une unité d'analyse, par exemple une entrevue, et une unité de codage. Les unités de codage doivent faire l'objet d'une décision avant de commencer l'analyse. Plusieurs divisions sont possibles : par phrase, par bloc de réponse ou encore par thématique (Schreier, 2012, p. 134-140). Bradley définit l'unité de codage comme étant « segment of text that is comprehensible by itself and contains one idea, episode or piece

of information⁶⁶ » (Bradley, 1993, p. 445). Dans le cadre de cette recherche, c'est la division par thématique qui fut retenue. Les autres divisions possibles ne correspondaient pas à notre corpus à l'étude et auraient pu entraîner une méthode d'analyse se rapprochant plutôt d'une analyse *summative* telle que décrite par Hsieh et Shannon (2005, p. 1283) ou d'une analyse de discours telle que décrite par Schreier (2012, p. 44-45), ce qui ne répond pas aux objectifs de notre recherche.

Test et évaluation de l'arbre de codage

Contrairement aux données quantitatives, les données qualitatives ne peuvent pas être analysées de manière automatique par un logiciel. Dans une analyse qualitative, les catégories ne sont pas nécessairement attribuées d'après l'utilisation d'un mot, mais plutôt d'après l'interprétation du sens ou de la signification du discours (Schreier, 2012, p. 241-242). Toutefois, certains logiciels peuvent aider les codeurs à mettre en évidence les catégories attribuées à chaque unité de codage. Marilyn Domas White et Emily E. Marsh soulignent que les logiciels sont utiles à plusieurs niveaux (White et Marsh, 2006, p. 40). Dans le cadre de cette recherche, le logiciel QDA Miner fut utilisé pour faciliter le codage des entrevues. Ce logiciel permet, entre autres, d'attribuer des codes à des unités de codage et de récupérer ensuite tous les segments où ces codes furent utilisés dans l'ensemble des entrevues.

Schreier souligne l'importance d'effectuer une phase pilote dans le codage des données, c'est-à-dire qu'avant d'analyser l'entièreté de nos données, il est important de faire une phase de test où une partie de nos données est analysée et où notre arbre de codage est testé et complété (Schreier, 2012, p. 146) en effectuant deux codages par deux codeurs ou par le même codeur si le chercheur travaille seul. Selon Hruschka et al., « la logique de fiabilité en général [...], est reconnue à travers une variété de disciplines comme étant une mesure de la qualité de chaque étape d'un processus de recherche » (Hruschka et al., 2004, p. 3). Dans notre cas, le deuxième codage, effectué par le même codeur 10 à 14 jours plus tard, fait office de deuxième codage indépendant puisqu'après ce laps de temps, le codeur a « oublié » quelles catégories avaient été attribuées à chaque portion du contenu. Les deux phases de codage sont ensuite comparées pour

⁶⁶ « un segment de texte qui est compréhensible par lui-même et qui contient une idée, un épisode ou une pièce d'information » (traduction libre).

voir à quel point les catégories attribuées sont semblables d'une fois à l'autre. Chaque catégorie dissemblable est ensuite analysée pour voir si les différences de codage sont dues à un manque de compréhension de l'arbre de codage, une définition ambivalente de la catégorie, une opinion différente des différents codeurs ou une opinion changeante d'un seul codeur (Schreier, 2012, p. 159-161).

Dans le cadre de cette recherche, l'arbre de codage fut complété après la fin de la collecte de données, afin que chaque clientèle difficile identifiée dans les entrevues puisse avoir une catégorie distincte. Dans une première étape, les codes « de base » furent extraits du guide de questions. Ces unités furent complétées par les réponses des participants qui ont, entre autres, nommé d'autres clientèles difficiles et expliqué les interventions possibles auprès d'elles. La section portant sur les concepts et sur l'opinion des participants fut presque totalement construite à partir de réponses récoltées durant les entrevues.

La phase pilote a été effectuée sur trois entrevues transcrites et codées. Elle a permis de produire un tableau démontrant les différences entre les deux codages-tests et d'ainsi raffiner quelques catégories, par exemple la création de catégories distinctes concernant les procédures d'intervention et les interventions qui sont effectuées sur les lieux (voir Annexe 5 pour le tableau de comparaison). Cette étape fut suivie d'une évaluation de l'arbre de codage, une étape qui consiste à enlever les catégories inutiles, les regrouper, faire plus de catégories si nécessaires (Schreier, 2012, p. 186-190) ou clarifier les catégories ayant posé un problème lors de l'étape précédente (Hruschka et al., 2004, p. 7). Dans notre cas, quelques catégories furent clarifiées. Par exemple, la catégorie 34 concernant les personnes-ressources a dû être mieux définie afin qu'elle ne soit attribuée qu'aux personnes-ressources extérieures à la bibliothèque. Lorsque les collègues furent cités comme personnes-ressources, ils furent catégorisés dans la section « hiérarchie dans la gestion des problèmes ». Une note dans la définition de la catégorie fut ajoutée. Certaines catégories furent ajoutées pour refléter les réponses des participants, par exemple une catégorie « nouveaux arrivants » et une « personne vivant dans l'isolement » furent ajoutées, car elles ont été citées dans les réponses sans faire partie du guide de questions. Lorsque l'arbre de codage a été finalisé, l'analyse complète des données a pu commencer. À cette étape, l'arbre de codage ne doit plus être modifié, en ce sens que si des modifications sont nécessaires, un recodage entier des données doit être fait (Schreier, 2012, p. 197).

Codage des documents écrits

Un deuxième arbre de codage fut créé pour l'analyse des documents écrits. Les grandes catégories de clientèles difficiles furent reprises, mais de manière plus concise, puisqu'ils contiennent moins de variation conceptuelle. Les unités de codage sont plus systématiques, car, contrairement aux entrevues, les documents écrits sont déjà divisés en unités plus petites. Chaque unité de codage correspond donc à une règle énoncée.

Deux catégories de codes sont présentes dans notre arbre de codage. La première partie de notre arbre regroupe des unités de codage axées sur l'identification des clientèles difficiles, sur les règles les concernant et sur les conséquences associées aux manquements aux règles. La deuxième partie de notre arbre de codage met l'accent sur les particularités pouvant démontrer que les règlements sont en lien avec la réalité locale.

La réalité sur le terrain – présentation des résultats

L'analyse des résultats sera présentée en plusieurs étapes afin de faciliter leur interprétation. Le guide de questions était divisé en deux grandes sections : une concernant les pratiques liées aux clientèles difficiles et une présentant les opinions des répondants sur l'arrimage entre la théorie du troisième lieu et sa mise en pratique courante. Dans un premier temps, les résultats de chaque section seront présentés afin de mettre en relief les réponses des participants.

Présence de clientèles difficiles

Cette section présente les réponses des répondants aux différentes questions d'intérêt pour cette recherche et les règlements qui se rattachent à chaque catégorie d'utilisateur au niveau central et, le cas échéant, au niveau local. Le premier questionnement concerne la fréquentation réelle des clientèles dites difficiles dans les bibliothèques montréalaises. Une des premières questions posées lors des entrevues fut donc de savoir : « Est-ce que la bibliothèque dans laquelle vous travaillez accueille une clientèle difficile? ». Les réponses ont toutes été positives. Une majorité de répondants, soit 13, ont spontanément répondu « oui », parfois avec emphase. Deux répondants⁶⁷ ont hésité à répondre catégoriquement et ont plutôt répondu : « de moins en moins [...] c'est pas au quotidien » (R07) et « Oui, mais [...] je dirais plus hebdomadaire [que quotidien] » (R10). Un répondant a précisé « je dirais pas qu'on accueille des clientèles difficiles je dirais qu'on accueille des usagers difficiles, parce que c'est pas, je parle pour ici, c'est pas un groupe d'individus, c'est pas une identification sociale particulière » (R05). Malgré ces quelques précisions, la présence des clientèles difficiles ne semble pas être bien connue du public, selon les répondants. Un répondant a spécifié :

[P]arce que c'est assez sous-estimé habituellement. [Les gens pensent qu'] en bibliothèque, c'est traditionnel, c'est silencieux. Mais les gens quand on leur parle que... ben en tout cas dans la bibliothèque où je travaille il y a déjà eu des pépins au niveau de la drogue et tout cela... c'est pourquoi d'ailleurs les agents de sécurité

⁶⁷ Dans le but de rendre les données le plus anonymes possible, chaque participant sera nommé « répondant » dans sa forme masculine, suivi du numéro associé à son entrevue. Les propos seront cités sous forme (R00).

sont intervenus dans les heures de pointe... mais euh justement les gens sous-estiment vraiment l'exposition que les bibliothécaires et que les aides-bibliothécaires et le personnel en bibliothèques, sont confrontés... les situations auxquelles ils sont confrontés. (R14)

Certaines personnes précisent que la clientèle de la bibliothèque est le reflet de la clientèle urbaine :

T'as peut-être remarqué que c'est un quartier vraiment chaud ici y'a du monde qui se gueule dessus sur la rue, il y a du monde saoul le matin, il y a des cas psychologiques assez intenses qui sont pas pris en charge par la société, il y a des sans-abri en masse, ils viennent pas tous à la bibliothèque, mais c'est un refuge quand même pour ces gens-là parce que c'est à peu près la seule place où tu peux aller t'asseoir tranquille ou pisser sans qu'on te demande de prendre un café. (R01)

Les plaintes sont gérées par tous les niveaux hiérarchiques, parfois dans une optique « d'escalade » :

Y'a toujours aussi le fait qu'on est pas seuls à régler un problème, c'est que si on voit que tsé des fois le premier répondant y reçoit tout là, pis c'est bon à ce moment-là de pouvoir référer, tsé tu vas plus haut un peu. Là, la personne change, son agressivité est devant la personne qui a refusé quelque chose. En déléguant à notre supérieur hiérarchique, ben là c'est nouveau, ben là il recommence leur histoire [...] facque j'trouve que ça désamorç. (R07)

Parfois, la gestion du problème incombe simplement à la personne qui est disponible sur le moment : « Sur une base quotidienne, on va se fier aux bibliothécaires pour gérer cela, comme c'est eux qui sont en charge de la bibliothèque quand [les gestionnaires sont absents]. Mais c'est certain que ça monte rapidement » (R12).

Dans certaines bibliothèques, des agents de sécurité sont présents sur les lieux et prennent alors en charge des cas demandant une intervention. R12 donne l'exemple suivant :

Quand je suis arrivé, on en avait à temps très très très partiel. Ça s'est intensifié parce qu'il y a eu certains cas. Moi je sais qu'à titre d'aide-bibliothécaire euh, justement un usager avec un problème de santé mentale m'avait approché en me demandant s'il pouvait m'embrasser, là au fin fond d'une rangée. Ça a donné des arguments supplémentaires.

Leur présence n'est cependant pas généralisée dans toutes les bibliothèques :

En ce moment c'est très diversifié il y a des bibliothèques qui ont des agents de sécurité, d'autres qui en ont pas. [Certaines] ont des employés cols bleus qui agissent comme agent de sécurité, d'autres que c'est à l'externe. Quand c'est à l'externe, on n'a pas beaucoup de contrôle sur les personnes. (R12)

Ils sont souvent en charge des interventions plus sérieuses, comme les expulsions :

Ici on a un surveillant d'installation qui peut faire le travail d'expulsion. Évidemment, c'est pas un travail physique, c'est un travail de parole. Mais à d'autres places y'a pas de surveillants, donc c'est moi qui m'occupais de ça pour les cas difficiles. [...] Mais quand il s'agit d'une expulsion sur le long terme, il faut écrire une lettre, envoyer une lettre à la maison et tout ça, donc là c'est moi qui m'occupe de ça à ce moment-là. (R01)

La présence des clientèles difficiles est donc effectivement une réalité qui participe au quotidien des répondants dans les bibliothèques montréalaises et les différents aspects évoqués feront ci-après l'objet de présentations spécifiques.

Politiques ou règlements écrits

Plusieurs règlements écrits sont présents dans les bibliothèques. Néanmoins, ces règlements ne sont pas toujours bien connus des employés. De plus, il existe parfois des disparités entre ce qui est en place et la perception des employés. Une catégorie de l'arbre de codage concernait donc la présence de politiques et de règlements écrits. Nous avons récolté des règlements écrits dans les trois arrondissements à l'étude : un arrondissement utilisait celui de

la Ville plus générique et deux arrondissements avaient de plus leurs politiques locales. Les répondants ont aussi dit s'ils connaissaient les règlements en place :

Mais euh, les procédures sont supposées être les mêmes à l'intérieur de la Ville, les sanctions sont les mêmes, pour les types de comportements qui sont pas acceptés à la bibliothèque. À ce moment-là, la procédure, on peut l'écrire et la personnaliser pour [...] communiquer qu'est-ce qu'on veut, qu'est-ce qu'on veut pas. Mais sinon, on peut pas vraiment inventer des choses et tout ça. Par contre, y'a des règlements qui changent d'une bibliothèque à l'autre, comme l'usage du cellulaire, ça c'est différent d'une bibliothèque à l'autre, mais tout ce qui est comportements difficiles, c'est supposé être la même chose partout. Euh donc oui j'ai écrit des procédures, mais c'était plus pour clarifier certains points et tout ça plutôt que de réinventer la roue. (R01)

Le répondant R01 souligne aussi qu'il est important que les gens de l'équipe se sentent intégrés dans la mise en place de politiques, afin qu'ils les connaissent bien et qu'il n'y ait pas de résistance aux changements. Il souligne l'importance de politiques claires et bien définies. Les employés apprécient d'être intégrés dans la mise en place de politiques internes : « Ben on est consultés, ouais, [...] y'a un comité qui se réunit régulièrement pis euh nous on apporte toutes nos choses qu'on voit qu'y'aurait améliorations pis y'a des délégués qui rencontrent le bibliothécaire, le gestionnaire pis tout ça pis oui, on est beaucoup consultés » (R06). Bien que certains règlements soient développés à l'interne, les règlements s'appliquent à la grandeur de la Ville de Montréal : « oui, il y a des normes qui ont été adoptées à la grandeur de la Ville, le règlement s'applique à l'ensemble des 45 bibliothèques, alors si je suspends quelqu'un ici pour une période d'un mois, il est interdit d'accès dans les 45 autres bibliothèques également » (R05). Parfois, les règlements sont presque les mêmes qu'au niveau central, mais un guide d'intervention encadre les procédures qui doivent être appliquées avec plus ou moins de sévérité :

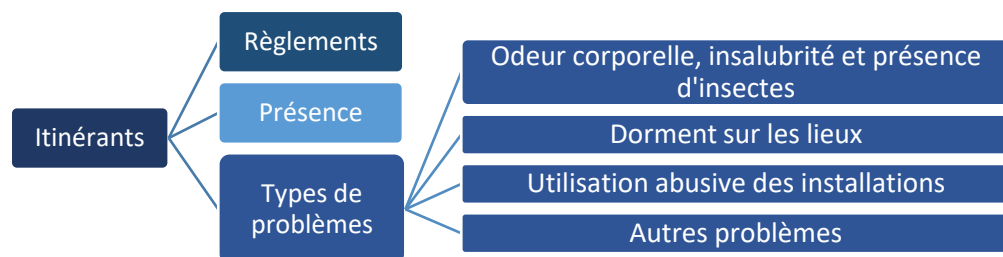
Nous on a un guide d'intervention pour les usagers qui contreviennent aux règlements. Donc oui, on applique ce même principe derrière notre guide d'intervention aux clientèles difficiles, tsé même quand elles sont sur la ligne fine

entre le règlement et juste l'agacement, si tu veux, mais euh on s'adapte généralement à la personne. Parce qu'on dit clientèle difficile, mais ça implique une variété de personnes et il faut adapter son intervention à chaque personne et là c'est certain que c'est pas tous les employés qui ont ce talent-là. Parce que c'est pas dans nos tâches non plus. Donc, forcément, quand c'est des clientèles difficiles ça demande une intervention plus personnalisée. [...] En fait le guide d'intervention [...] a été créé par mon prédécesseur en raison d'une vague, je pense, d'ados justement qui créaient beaucoup de conflits, beaucoup de stress pour les employés qui sont au comptoir du prêt, donc on voulait uniformiser l'intervention de tout le monde. (R12)

Les politiques écrites permettent aussi aux employés de justifier leurs interventions : « Il faut pas avoir peur de, ben pas de sévir, c'est un peu fort, mais d'appliquer le règlement quand on... quand c'est nécessaire [...] un moment donné quand ça devient trop, quand l'usager passe les limites... » (R08). Les guides d'intervention ne sont pas toujours en version écrite, les gestionnaires choisissent parfois d'encadrer le travail des employés en leur expliquant plutôt qu'en mettant tout cela par écrit (R01). Les guides ne sont donc pas toujours présents : « euh ben y'a, y'a des politiques écrites, euh, c'est-à-dire que, y'a des choses que l'on sait qu'on doit faire, mais [...] j'aurais un peu de misère à trouver les documents » (R02). Cela explique que ce ne sont pas tous les arrondissements qui avaient des documents à fournir à l'étude.

Types de clientèles

Itinérants



Règlements au sujet des itinérants

Aucun règlement ne vise spécifiquement les personnes itinérantes. Le manque d'hygiène n'est pas mentionné dans les règlements de la Ville ni dans ceux des arrondissements; par contre, ils font partie du guide d'intervention du second arrondissement : « Il n'est pas permis d'avoir une tenue vestimentaire inconvenante ou une hygiène corporelle qui incommode les autres usagers ». Le fait de dormir sur les lieux est interdit dans les règlements de la Ville et dans un arrondissement, mais ne fait pas partie du guide d'intervention. L'utilisation abusive des installations n'est pas mentionnée de cette manière, mais selon les règlements de la ville et d'un arrondissement : « il est interdit de poser les pieds sur le mobilier ou les équipements (les tables, les fauteuils, les postes de consultation, etc.) ». La consommation de drogues et d'alcool est interdite dans les trois règlements, un arrondissement spécifie qu'« un tel acte entraînera une expulsion immédiate de l'édifice ». Dans son procédurier, un arrondissement spécifie que le fait de dormir, de poser les pieds sur le mobilier ou d'être sous l'influence de l'alcool ou de la drogue peut être passible d'un jour d'expulsion pour une première infraction, ensuite une semaine, puis un mois.

Présence des itinérants

De manière générale, quand le sujet des clientèles difficiles est abordé, les premières clientèles citées sont les itinérants. Les participants de l'étude ont presque tous précisé d'emblée que nous ne devons pas nous arrêter à l'apparence pour qualifier une clientèle : « c'est pas selon ce que l'apparence suggère qu'ils vont être difficiles. C'est des usagers souvent qui sont très très habitués à la bibliothèque » (R01). Leur état n'est pas en soi un irritant : « parce qu'en tant que tel c'est pas le fait qu'ils soient itinérants le problème » (R11). Leur présence est observée dans toutes les bibliothèques visitées, à des fréquences plus ou moins élevées allant de « quelques-uns » (R02 et R04) à c'est « des habitués » (R05). Ils ne sont toutefois pas une clientèle causant énormément de problèmes (R12) : « Non, mais y passent la journée ici et généralement ils lisent. C'est quand même intéressant parce qu'y'a pas grand monde qui lisent ici, c'est plate à dire, mais... c'est surtout les ordi et les tablettes qui ont la cote depuis quelques mois » (R02). Les réponses démontrent que leur présence ne représente pas un véritable défi pour les répondants : « Il peut y avoir des plaintes de certains usagers par rapport aux odeurs, mais en général [les

itinérants] se tiennent assez tranquilles » (R04). Cette clientèle occupe parfois les lieux : « Euh, non. Ils sont... des fois, il faut intervenir au niveau de la senteur, euh y'en a un qui est ici presque à tous les jours [...il] fait juste écouter son téléphone et avait commencé à mettre les pieds sur table et tout cela puis à prendre ses aises, il a fallu intervenir, mais c'est tout » (R06). Ce qui émerge des conversations est souvent le fait qu'il ne faut pas penser que ce sont les clients les plus problématiques et que ce n'est pas le fait d'être sans logis qui est la cause première des problèmes :

Tu as l'itinérant qui est comme qui dirait plus un nomade qu'un itinérant. C'est quelqu'un qui est quand même assez structuré, qui a suffisamment d'argent, de je sais pas quelle façon, pour avoir son propre cellulaire et qui va venir ici pour avoir du Wifi, pour bénéficier [...] l'hiver de notre chaleur et l'été de notre climatisation, donc ça devient un peu comme sa maison. Pas pour dormir, parce qu'il sait que ça on le tolèrera pas, mais s'il est assis sur une chaise et qui est en train de regarder de midi à 20 h le soir son téléphone, avec des écouteurs et que ça fait pas de bruit et bien pour nous c'est un client. (R05)

L'itinérant est donc présent sur les lieux, mais les répondants ne font pas une corrélation automatique entre leur présence et des problèmes potentiels.

Type de problèmes - itinérants

Les types de problèmes reliés aux itinérants sont tous classés sous cette dénomination, même lorsqu'ils pourraient faire partie d'un autre code comme « dormir » ou « être sous l'influence de la drogue ».

En général, les plaintes de la part des autres usagers sont assez rares : « Non, non. [...] Dans [le quartier] y'en a quand même beaucoup dans la rue, alors les gens sont habitués. C'est très rare qu'y ait des plaintes, ouais » (R02). Quelques exemples de problèmes peuvent toutefois être soulevés.

Odeur corporelle, insalubrité et insectes

On le voit : quand des plaintes surviennent, le problème le plus commun est le manque d'hygiène et l'odeur (R02; R10; R13) : « Dans les clientèles qui ont l'air difficiles, ça va être des problèmes d'odeur. Des fois, devoir dire à quelqu'un qu'il va devoir quitter parce que son odeur corporelle est pas acceptable, c'est jamais le fun. Généralement, les gens comprennent » (R01). L'odeur est le point le plus évident et celui qui est dérangeant pour les autres : « C'est plus au niveau de l'hygiène [que l'on a] des plaintes : il pue, il sent des aisselles, il sent l'urine, blablabla à ce moment-là, moi, j'interviens » (R05). Des fois, les problèmes d'hygiène peuvent aller un peu plus loin, rendant la situation malheureusement intenable : « À ma connaissance y'a eu un problème, une fois, quelqu'un qui avait des insectes sur lui, en quantité industrielle. Mais ça fait 6 ans 7 ans de d'ça » (R02). L'hygiène déficiente est un des cas où les répondants doivent intervenir, et on sent lors des entrevues que ces interventions ne se font pas de gaité de cœur.

Itinérants qui dorment sur les lieux

Parfois, les itinérants viennent dormir sur les lieux et les employés doivent intervenir, puisqu'il s'agit d'un comportement interdit par les règlements (R02). Ce n'est pas toujours une situation facile et il est parfois intimidant pour les employés de trouver un itinérant dormant sur les lieux (R14). De plus, cela peut causer des désagréments aux autres usagers : « mais sinon ça peut être aussi le fait qu'il dort, ça c'est pas un problème, mais des fois il se met à ronfler très fort. Ce serait la même chose pour n'importe qui d'autre. Ronfler très très fort ça va être dérangeant » (R13). Le règlement est toutefois pris de façon plus ou moins stricte selon les situations :

C'est comme le cas des itinérants qui cherchent une place au chaud pis qui dérangent pas pis que tsé, je passe mon chemin. Je sais que l'on est pas supposé laisser dormir les gens, mais à un moment donné... tsé c'est pas des chiens. Même les chiens on les garde en dedans. [...] j'ai dans l'idée que s'ils dérangent pas... [...] on le réveille quand il ronfle ou on le réveille parce que c'est l'heure de fermer. Et là, il va peut-être avoir une réaction. (R10)

Les interventions auprès des sans-abri dormeurs sont donc souvent faites à la discrétion des employés, tant que les itinérants ne dérangent pas.

Utilisation abusive des installations

La bibliothèque offre des services de base qui peuvent être attrayants ou même essentiels pour une personne itinérante. Leur occupation des lieux ne représente pas toujours un problème majeur pour la clientèle ou pour les employés, mais ces usagers peuvent parfois occuper beaucoup d'espace : « On a l'itinérant classique, qui traîne ses sacs partout et tout ça, on a un peu moins de tolérance, ne serait-ce qu'à cause de l'espace qu'il occupe avec ses sacs [...]. On lui demande de les laisser, ils ne veulent pas parce que c'est l'ensemble de leurs avoirs » (R05). Il arrive que cette clientèle ne veuille tout simplement pas quitter les lieux :

Une fois avec un itinérant justement qui, je crois, ne savait plus trop où est-ce qu'il était. Il ne voulait pas quitter, mais il ne voulait pas quitter... nous on n'a pas d'agent de sécurité, donc on a appelé la police, mais avec les policiers : « je veux pas partir, je veux pas partir ». Ils ont fini par le menotter, parce qu'il était très agité. Je pense que c'était juste parce qu'il ne voulait pas partir. (R05)

À Montréal, des refuges existent pour ce genre de clientèle, mais un répondant souligne que « l'offre pour les itinérants "c'est pas terreur"⁶⁸. Ils peuvent aller manger, rentrer dormir, mais y'a des consignes... » (R11). Comme l'offre n'est pas toujours suffisante pour les besoins de ce type de clientèle dans la journée, il arrive que les sans-abri fassent une utilisation abusive des installations en bibliothèques. Par exemple, « des fois y vont ... utiliser les toilettes à outrance » (R02). Certains cas peuvent devenir plus problématiques :

On a eu un petit cas où il a fallu qu'on ferme une salle de bains pendant presque un an parce qu'on avait un monsieur qui allait prendre sa douche dans le bac du concierge et ça c'était pas vraiment adapté, parce que le bac du concierge était dans la toilette des hommes, donc il se douchait là carrément. Il a fallu fermer la

⁶⁸ « cela pourrait être mieux » (note de l'auteur).

chambre de bain pour fermer l'accès, car les interventions qu'on faisait, ça ne lui dérangeait pas vraiment. (R08)

L'occupation abusive se traduit donc par des usages des lieux qui dépassent les capacités des installations, au niveau de l'espace ou de l'utilisation.

Autres problèmes : drogues, alcool, santé mentale

D'autres types de problèmes peuvent survenir avec cette clientèle, qui ne sont pas nécessairement causés par leur état d'itinérance : problèmes de drogues, d'alcool ou de santé mentale causant parfois des troubles au niveau des habiletés sociales. Les répondants ont parfois de la difficulté à prévoir les comportements erratiques ou imprévisibles de cette clientèle (R13) : « Si c'est des itinérants qui sont dépendants des drogues ou de l'alcool, ils ont des comportements variables : quand ils ont leur dose, il n'y a pas de problème, quand ils sont en manque c'est épouvantable » (R05). Les interventions requises sont parfois dues à l'endroit où se trouve la clientèle. Certains secteurs de la bibliothèque sont plus protégés, comme la section jeunesse :

C'est sûr qu'aux jeunes notre tolérance est beaucoup moins grande que n'importe où ailleurs dans la bibliothèque, surtout dans le cas d'itinérant qui est saoul et qui peut vaciller. On avait peur qu'il puisse tomber sur de jeunes enfants ou effrayer de jeunes enfants, donc là on les tolère beaucoup moins. (R13)

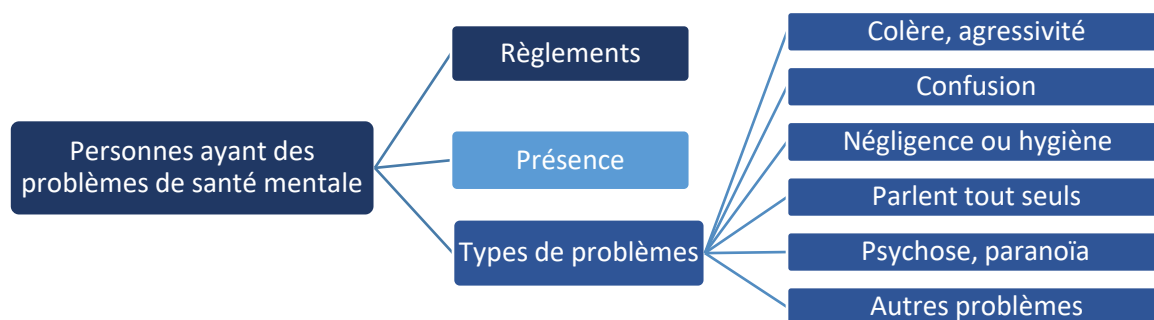
Un autre répondant explique « que les deux ou trois personnes auxquelles je pense, c'est au niveau des habiletés sociales [...] pour faire leurs demandes pour avoir le service, mais pas nécessairement tomber dans la violence ou dans l'agressivité » (R16). Les expulsions nécessaires sont parfois associées au comportement plutôt qu'à leur état général : « il a fallu qu'on le sorte parce qu'il était bloqué de la bibliothèque encore pour un an pour langage injurieux » (R10).

Synthèse - présence des itinérants : réalité ou fiction ?

Les itinérants sont les premiers à être cités dans la littérature. Ils sont aussi les premiers à être cités par les répondants montréalais, mais un certain bémol est ajouté. Ils sont, oui,

catégorisés d'emblée comme clientèle difficile, mais les répondants précisent qu'ils ne causent pas vraiment de problèmes et les propos démontrent que cette clientèle ne doit pas être jugée selon son apparence. Ce qui ressort des témoignages recueillis est qu'ils sont souvent des habitués des lieux. Ils utilisent les installations, les ordinateurs, les livres, etc. Quelques aspects problématiques peuvent toutefois être soulevés : le nombre de biens personnels apportés dans des sacs à ordures, l'odeur, la présence d'insectes, l'insalubrité, l'utilisation abusive des toilettes ou le fait de dormir sur les lieux. Les interventions se font principalement lorsque les autres clients se plaignent de l'odeur ou de leur présence. D'autres problèmes peuvent être associés à l'itinérance et causer le renvoi de cette clientèle, comme l'ivresse ou les problèmes de santé mentale. Ils sont donc bel et bien présents sur les lieux, mais ils n'apportent pas toujours les problèmes attendus et les participants ont souligné qu'il ne faut pas juger trop rapidement.

Personne ayant des problèmes de santé mentale



Règlements au sujet des personnes ayant un problème de santé mentale

Aucun règlement ne vise spécifiquement les personnes ayant un problème de santé mentale. La Ville de Montréal et un arrondissement ont une clause stipulant qu'il est interdit de « parler à voix haute, crier, chanter, courir, bousculer ou chahuter ». Un arrondissement ajoute qu'il est interdit « d'avoir un comportement inapproprié envers les autres usagers ou le personnel », mais ces règlements s'appliquent bien entendu à tous les usagers.

Présence des personnes ayant un problème de santé mentale

Les problèmes de santé mentale sont un sujet souvent soulevé par les intervenants en bibliothèques. Il s'agit d'une clientèle fréquemment rencontrée et qui représente de nombreux

défis pour les employés. À différents degrés, ils sont très demandants et peuvent être difficiles d'approche. De tous les répondants, un seul a dit ne pas avoir beaucoup de contact avec des gens ayant des problèmes de santé mentale : « Y'en a pas beaucoup, non. Euh, pis c'est pas... euh.. J'dirais qu'il y en a une ou deux personnes pas plus et c'est pas des personnes très dérangeantes en général » (R02). Au contraire, d'autres répondants ont déclaré avoir des difficultés avec ce genre de clientèle, « la majorité des cas problèmes, c'est eux » (R10), « les clientèles les plus difficiles, ce sont les gens avec un problème de santé mentale » (R12). Cela dit, ce ne sont pas toutes les personnes ayant un problème de santé mentale qui sont facilement identifiables; parfois, les employés présupposent qu'il s'agit de ce genre de problèmes, mais n'en sont pas sûrs : « C'est dur à dire parce que c'est pas écrit dans le front "je suis atteint de problèmes de santé mentale" [hésitation], mais parfois oui, on croit détecter qu'y a un problème de santé mentale » (R05).

Types de problèmes

Comme pour la catégorie des itinérants, tous les problèmes en lien avec les gens ayant un problème de santé mentale sont listés ensemble. Même s'ils pouvaient faire partie d'une autre catégorie comme « comportement violent », c'est la catégorisation « problèmes de santé mentale » qui prévaut. Les types de problèmes rencontrés auprès de cette clientèle ne sont pas toujours faciles à définir, car les répondants n'ont pas de données objectives sur les problèmes de santé mentale en cause. Un des premiers points soulevés est le fait que la communication est souvent difficile : « c'est difficile d'avoir une communication efficace avec la personne. Donc, même si on essaie d'expliquer, que l'on met les exigences qu'on a avec la personne, mais ça recommence constamment euh c'est ce qui va être difficile à gérer » (R04).

Colère ou agressivité

Les problèmes de communication mènent parfois à de la colère ou à de l'agressivité. Malheureusement, les gens ayant un problème de santé mentale apparent sont souvent des personnes qui ne comprennent pas toutes les subtilités des normes sociales en vigueur : « des fois, ils montent le ton, mais ils s'en rendent pas compte, des fois c'est un peu difficile de dealer avec ça et il peut avoir des plaintes [... Il y a une dame,] elle est très remontée, quand elle parle

c'est très difficile de l'arrêter, mais je crois qu'elle ne s'en rend pas compte » (R04). Leur comportement cause parfois de la crainte aux gens qui les entourent :

Des fois ces personnes-là sont assez à leur affaire. [...] Mais des fois ça peut déranger les autres parce qu'ils ont parfois un comportement violent [...ils] frappent fort sur le clavier, parlent tout seul, crient... [...] ils sont très portés sur les détails : le clavier doit être rangé d'une certaine façon, il faut le nettoyer [...] y'a quelqu'un d'autre autour d'eux et ça les dérange... donc c'est dans ce sens-là qu'ils font des problèmes. (R15)

Les membres de cette clientèle peuvent être sous médication contrôlée et leur fréquentation est donc grandement facilitée lorsque les médicaments sont pris adéquatement. Les problèmes d'agressivité peuvent survenir lorsqu'il y a un changement dans la prise des médicaments :

[Certains sont] assez bien contrôlés, médicamentés, y'en a qu'on connaît depuis des années. On sait quand ils sont dans une mauvaise phase, on a déjà eu un d'ailleurs qui venait au quotidien, y'a déjà lancé une pierre dans nos vitrines euh oui, y'en a plusieurs, on les reconnaît, on le sait on les tolère tant qu'il n'y a pas de problèmes. (R07)

Lorsqu'il y a abus ou mélange supposé de médicaments et d'alcool ou de drogues, cela rend la situation plus difficile pour le personnel : « les plus potentiellement dangereux, c'est les gens qui sont intoxiqués, quand quelqu'un a trop bu ou a pris de la drogue [en plus de son problème de santé mentale] et qu'on sait pas ce qu'il a pris ça peut être très imprévisible c'est plus là qu'il faut faire attention » (R01). Il arrive qu'il n'y ait aucune stabilité d'une journée à l'autre :

C'est certain que c'est pas quelque chose de stable, quelqu'un peut arriver une journée pis être, tsé très calme, très facile d'approche pis deux heures plus tard là y s'est passé quelque chose pis la personne est sur le mode agressivité fois mille, donc faut s'adapter à ça. (R12)

Les comportements violents ou agressifs doivent être pris au jour le jour, car la situation n'est pas toujours prévisible. Les employés connaissent parfois la clientèle à risque de devenir agressif, mais les comportements violents ne sont pas toujours évitables pour autant.

Confusion ou difficultés d'adaptation

Les centres de réadaptation utilisent parfois la bibliothèque dans une optique d'insertion sociale : « Pas trop loin d'ici, il y a un centre de, comment dire, de réadaptation et puis euh il y a des gens qui viennent très régulièrement ici, même souvent on les voit avec leur accompagnateur du centre, mais une fois qu'ils ont pris l'habitude, ils viennent tout seuls » (R03). Ces usagers ont parfois besoin d'aide ou de supervision qui dépassent les demandes standards faites aux employés : « des fois, il y a des comportements... anormaux, appelons ça comme ça, avec tous les préjugés que ça sous-tend » (R05). Cette clientèle peut avoir des besoins particuliers qui demandent plus de temps et d'engagement de la part des employés, comme le souligne le répondant R04 :

Il y a quelques personnes avec, disons avec des problèmes psychologiques. Ils ont des besoins particuliers, ou ils ont des difficultés à s'exprimer, ils ont besoin d'être un peu plus encadrés, ils ont besoin de plus d'aide, oui ça arrive quand même couramment. [...] Ben quand la bibliothèque est plus tranquille on essaie de les aider plus par rapport à des recherches, ils ont besoin de plus d'aide, ils ont besoin qu'on aille avec eux, qu'on se déplace, qu'on les accompagne avec les services informatiques, des fois ça va plus loin que le travail en tant que tel.

Parallèlement aux problèmes pour les employés, les problèmes de compréhension peuvent aussi pousser les gens souffrant de problèmes de santé mentale à délaisser les lieux lorsque les interactions deviennent trop difficiles pour elles : par exemple, une dame devait faire changer sa carte parce qu'elle était trop abimée pour pouvoir scanner le code-barres, mais le simple fait de changer de carte était trop pour elle et elle a choisi à la place de cesser de fréquenter les lieux (R07). Le répondant R03 donne un autre exemple où les procédures étaient trop lourdes pour l'utilisateur :

On a un service où on peut permettre à des gens qui ne sont pas abonnés à la bibliothèque d'utiliser les postes Internet juste sur présentation d'une pièce d'identité, mais y'a des gens qui vont abuser de ça. On a eu un monsieur qui utilisait les postes Internet sur présentation de sa carte d'assurance maladie, jusqu'à ce qu'on se rende compte que sa carte d'assurance maladie était expirée [...alors] y faudrait peut-être lui demander de s'abonner à la bibliothèque pour que les choses soient plus en règle, et c'est ce qu'on a fait avec ce monsieur-là et les choses se sont compliquées. Là on s'est rendu compte que c'était très difficile d'avoir une preuve d'adresse, après le monsieur a commencé à se fâcher et on s'est rendu compte que le monsieur avait une maladie mentale aussi et là il a insulté les employés de la bibliothèque, parce que les employés ne voulaient pas lui faire la carte [...] ce monsieur-là, y'é pas revenu parce que ça commençait à être trop compliqué pour lui, mais c'est important de mettre des limites pour ce genre de personnes là, parce que sinon ça peut très vite monter euh monter les échelons là. (R03)

Les règles administratives nécessaires au bon fonctionnement des lieux peuvent donc représenter un obstacle pour une personne moins à l'aise avec les normes sociales en vigueur, causant des désagréments autant aux employés qu'aux usagers.

Négligence ou problème d'hygiène

Les personnes ayant un problème de santé mentale ont parfois du mal à prendre soin d'elles-mêmes (R07). Le répondant R03 donne l'exemple d'un usager :

Son hygiène est comme un peu douteuse faque souvent on va aller comme nettoyer les livres qu'il a utilisés, y'a eu une période, ça s'est calmé depuis, où il allait toujours utiliser la salle de bain pis il laissait des traces derrière lui faque ça c'était euh... Ça c'est... Ça implique que [ce n'est pas très agréable] pis ça peut être dérangeant pour les usagers dans le sens où si y vont aux toilettes après lui ben c'est peut-être euh moins le fun, et c'est dérangeant pour le personnel, pour les concierges.

Les problèmes de ce genre sont parfois dérangeants et malaisants pour les employés qui doivent intervenir sur de tels sujets très personnels.

Des gens qui parlent tout seuls, de la paranoïa ou de la psychose

Les codes concernant les gens qui parlent tout seuls, les gens souffrant de paranoïa ou de psychose seront présentés ensemble, car ils ne représentent pas une grande partie des réponses des participants. Certains problèmes de santé mentale passent assez inaperçus ou ne demandent pas vraiment d'interventions, comme lorsque des personnes parlent toutes seules, sans déranger les autres usagers (R07). Certains troubles graves ne se rencontrent pas vraiment en bibliothèque : « c'est pas quelqu'un qui est schizophrène, c'est pas quelqu'un en psychose qui va venir à la bibliothèque, c'est rare » (R01). En revanche, un des troubles présents est la paranoïa : « dans le passé c'est arrivé, on a eu des cas de personnes en santé mentale qui avaient un peu de paranoïa pis-là qui accusaient les usagers autour d'eux de les espionner, ou euh... ce genre de choses-là » (R12). Certains comportements donnent des indices aux employés leur permettant d'identifier les gens souffrant de paranoïa : « elle s'installe en avant le manteau par-dessus sa tête, elle a peur du monde » (R07). Les personnes souffrant de paranoïa se sentent persécutées (R10) et les craintes sont parfois assez poussées : « C'est les paranoïaques qui viennent beaucoup, il y en a beaucoup qui pensent que les ordinateurs sont reliés à la CIA ou des choses comme ça, ils laissent des plaintes, ils disent qu'ils veulent avoir une confirmation que le FBI [ne les surveille pas] » (R01). Ce genre de comportement demande des interventions particulières de la part des employés : « Il faut les prendre avec doigté, c'est souvent des personnes qui vont avoir tendance à dépasser les barrières de ce qu'on peut offrir comme service surtout des fois quand on a le côté paranoïa ou méfiance » (R16). Bien que les problèmes ou maladies spécifiques ne soient pas toujours facilement identifiables, les comportements qui sortent de la normale sont dérangeants pour les employés et les usagers.

Autres problèmes

Les problèmes associés aux personnes ayant des problèmes de santé mentale peuvent parfois toucher la sécurité personnelle de la personne, et non déranger les autres autour d'elle. Au-delà des plaintes des usagers, il s'agit de problèmes au niveau de la sécurité. Ce cas de figure

concerne principalement des gens ayant un trouble les rendant plus ouverts face aux étrangers. Un répondant donne l'exemple d'un jeune homme fréquentant les lieux :

On a eu un garçon ici, un usager, qui avait un comportement vraiment étrange avec d'autres usagers et on a eu une plainte et on voyait qu'il avait un petit quelque chose, mais tu peux pas mettre le doigt sur le petit quelque chose et j'ai appelé AlterGo pour leur expliquer un peu c'était quoi le comportement de ce garçon-là avant que moi j'intervienne [...] ils m'ont parlé de 2 possibles syndromes le syndrome de Williams ou le syndrome de Down [...] effectivement c'était un syndrome de Williams et le papa et la maman sont venus me rencontrer parce qu'ils étaient dans un processus d'apprentissage pour l'enfant qui avait 19 ans d'âge physique, mais qui avait à peu près 7 ans d'âge mental [...] C'était à la fois dangereux pour l'enfant et l'adulte, en fait c'était surtout dangereux pour lui parce qu'il était très très près des usagers et leur parlait beaucoup et les suivait partout dans la bibliothèque, mais aussi en dehors de la bibliothèque, quand les gens prenaient le métro et suivait les personnes, mais, je veux dire, si tu tombes sur quelqu'un malintentionné... (R05)

Les problèmes de santé mentale sont parfois difficiles à gérer pour les employés en bibliothèques. Le répondant R03 explique que ces situations, au quotidien, minent le moral des employés à long terme :

C'est pas que c'est dérangeant, mais c'est comme une... une lourdeur euh qui est toujours là, ce même personnage-là qui vient euh ouais [au quotidien] c'est ça de lui dire...ben c'est pas dérangeant de lui dire bonjour, mais c'est comme quelque chose qui recommence à chaque jour pis qui euh qui nous rappelle qu'il est toujours là.

Cela demande beaucoup de temps et d'attention, « c'est juste parce qu'ils monopolisent des employés. Donc s'ils monopolisent un employé pendant une heure, ben forcément, y nuisent au service à la clientèle des autres usagers qui peuvent soupirer derrière » (R12). Ces interventions sortent du cadre habituel des bibliothécaires et des employés sur le plancher, « en

fait je pense que ça demande plus de doigté pour intervenir avec eux, oui c'est plus difficile. Et aussi de bien connaître notre rôle, on n'est pas un service d'aide » (R16). Les employés sont souvent mal préparés à faire face à ces situations :

[Ce que je trouve le plus difficile c'est] les problèmes de santé mentale qui vont nous faire sentir désœuvrés, surpris, parfois impuissants par rapport à leurs comportements. [...] ça peut créer premièrement une surcharge de travail et aussi nous faire sortir de ce qu'est notre mission, on n'est pas des travailleurs sociaux, on n'est pas des psychologues [...]. Le but est d'offrir le même service pour tous, donc des fois ça fait qu'on offre un service exceptionnel pour quelqu'un qui a un problème de comportement ça devrait pas être. (R13)

La quotidienneté de telles situations rend parfois les employés plus stressés, « je crois que si on les laissait faire, ce serait quotidien. Dans certains cas, il a été émis certaines limites, justement pour essayer de doser ce taux d'occupation là, qui génère [un stress] au niveau des bibliothécaires, des aides-bibliothécaires, etc. » (R14). Sinon, la situation se répète de jour en jour et ne semble pas aller en s'améliorant :

Moi, je remarque quand même plus de cas de problèmes de santé mentale, peut-être parce qu'en ce moment c'est sur une base quotidienne qu'on vit ça, mais je remarque quand même qu'il y a une recrudescence... mais tout va ensemble. Quand j'essaie de rejoindre les intervenants des usagers qui ont des problèmes, c'est de plus en plus difficile de rejoindre. Les intervenants changent régulièrement, les budgets sont coupés, etc. Donc, tout ça à bout de bras un peu et je vois bien et je comprends leurs problématiques, mais ça se répercute sur notre problème aussi, parce que si chaque fois que j'essaie d'intervenir auprès d'un usager, l'intervenant est nouveau ou différent, qui connaît pas le cas, qui connaît pas la bibliothèque, ben forcément ça demande beaucoup plus de travail. [...] je pense que dans les prochaines années ça va être ça le gros défi [...] d'essayer d'outiller les employés, on n'aura pas des intervenants et c'est pas le but, mais de leur donner des outils parce qu'au quotidien ils sont face à ces gens-là, il faut

toujours bien qu'il puisse gérer cela pour qu'il soit heureux dans leur emploi et que les usagers continuent aussi à nous fréquenter. (R12)

Les limites ne sont pas toujours faciles à définir, car les comportements ne sont pas toujours faciles à mettre en lien avec des comportements interdits.

Synthèse – personne ayant des problèmes de santé mentale : bibliothèques et réinsertion sociale

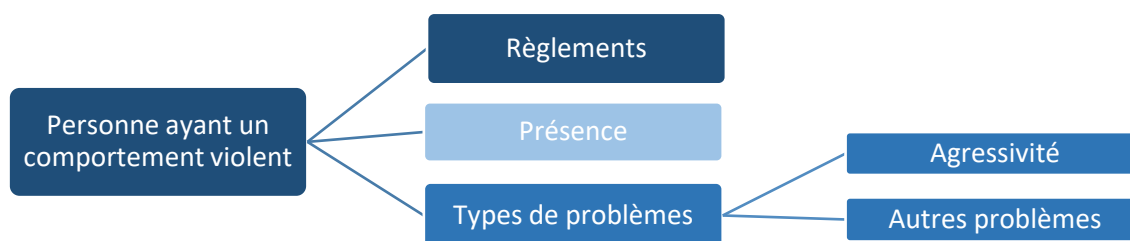
Les personnes ayant des problèmes de santé mentale sont fréquemment citées dans les écrits, aux côtés des itinérants. La littérature laisse entrevoir un problème lié à la désinstitutionnalisation de ces personnes. Ce manque de suivi les laisse désœuvrées dans une société où elles n'ont pas leur place. Dans les bibliothèques montréalaises, elles représentent un problème plus demandant au niveau personnel que les interactions avec les itinérants. Lorsque l'on parle d'itinérance, les répondants ont tendance à relativiser les problèmes rencontrés. Par contre, les personnes ayant un problème de santé mentale viennent souvent créer un malaise plus profond par leur présence et leurs demandes. Les besoins de ces usagers dépassent le travail standard des employés, qui ont souvent l'impression de ne pas avoir les qualifications requises pour y répondre. Il y a aussi présence de problèmes de communication ou de demandes extravagantes. Ces usagers ont de la difficulté avec certaines normes sociales et il arrive que leurs interactions soient inadéquates (violence, attaque verbale, cri, etc.). Leur présence au quotidien rend le travail des employés en bibliothèques beaucoup plus lourd et entraîne parfois des restrictions. Les gens ayant un problème de santé mentale sont souvent suivis par des centres ou des intervenants qui les encouragent à fréquenter les lieux pour favoriser leur insertion sociale. Toutefois, le personnel n'a pas toujours les aptitudes ou les prérequis pour interagir avec ce genre de clientèle. Les demandes fréquentes de ce type d'usagers sont parfois si exigeantes que les employés les comparent à du harcèlement. Certains expliquent qu'il faut connaître les limites de la profession et soulignent qu'ils ne sont pas un service d'aide sociale ni des psychologues.

Les problèmes les plus fréquemment rencontrés se situent au niveau de la communication : la personne ne comprend pas bien les consignes, le personnel ne comprend pas bien les demandes, etc. Différentes maladies présumées peuvent être observées : les

paranoïaques peuvent penser que les employés sont contre eux ou qu'ils sont observés, certaines personnes s'attardent aux détails et feront des esclandres si le matériel, comme le clavier d'ordinateur, n'est pas exactement à sa place.

Les problèmes et les interventions ne sont pas toujours les mêmes de jour en jour et l'état général de cette clientèle peut parfois changer grandement, entre autres selon la prise, ou non, de leurs médicaments. Les répondants soulignent que, lorsque les troubles sont maîtrisés grâce à la médication, les comportements risquent d'être beaucoup plus socialement adaptés, tant que la prise de médicament se fait selon les besoins. Les règlements ne peuvent pas toujours être adaptés à chaque clientèle. Lorsque les problèmes deviennent trop fréquents, les personnes ayant des problèmes de santé mentale choisissent parfois simplement de ne plus fréquenter les lieux.

Personne ayant un comportement violent



Règlements concernant les gens ayant un comportement violent

Les règlements concernant la violence sont plus précis et sont présents dans les trois cas à l'étude. La Ville de Montréal a trois clauses à ce sujet : il est interdit d'« utiliser un langage grossier, insultant, obscène ou vexatoire envers le personnel ou les autres usagers »; d'« avoir un comportement grossier, insultant, ou vexatoire envers le personnel ou les autres usagers » et d'« agresser verbalement ou physiquement les autres usagers ou le personnel de la bibliothèque ». Un arrondissement interdit « d'avoir un comportement grossier, insultant ou obscène envers le personnel ou les autres usagers » et interdit d'« utiliser un langage grossier, insultant ou obscène envers le personnel ou les autres usagers ». Un autre arrondissement formule le règlement ainsi : « Il est interdit de parler à voix haute ou de crier, de bousculer ou d'exercer toute forme de harcèlement ou d'avoir un comportement inapproprié envers les autres usagers ou le personnel ». Un arrondissement ajoute, dans les sanctions possibles, que crier,

avoir un langage ou un comportement grossier ou insultant est passible d'une suspension d'un jour, une semaine, puis un mois. Si l'utilisateur agresse verbalement les usagers ou le personnel, les sanctions sont d'un mois, trois mois ou un an. Dans le cas d'une agression physique, la sanction est d'un an de suspension.

Présence

Les comportements violents peuvent être comparables aux cas d'intimidation ou de harcèlement, mais ils se produisent généralement lors d'un épisode unique. La violence peut être physique ou verbale et représente divers niveaux de gravité : « des fois des chicanes entre abonnés, ça peut arriver. Des niaiseries finalement, mais rien de majeur » (R07).

Type de problèmes

Agressivité et violence

L'agressivité peut être dirigée envers les employés, prendre place entre les usagers ou concerner les adolescents. Les cas de violence les plus communs sont les cris et les insultes :

On a pas eu de violence physique, pas de cas d'agression vraiment. On a eu des gens qui ont crié. Dès que c'est des insultes, je bloque l'affaire. Il y a des bibliothèques qui sont plus laxistes là-dessus ou peut-être qu'ils ont peur de réagir je sais pas moi j'hésite pas 2 secondes, parce qu'après ça, ils vont penser que c'est dans leur droit de crier pour s'exprimer. (R01)

Il est donc important pour les employés d'intervenir lorsque de tels comportements surviennent, que ce soit envers le personnel ou entre les clientèles.

Envers les employés

L'agressivité est souvent occasionnée par un règlement ou une procédure qui ne fait pas la joie de l'utilisateur : « l'autre monsieur euh qui voulait toujours utiliser les postes Internet, pis qui avait comme pas de carte d'identité, ben lui y'a insulté des employés de la bibliothèque » (R03). Le répondant R05 donne l'exemple suivant :

Ben il y a toujours le client victime du système qui a ramené ses livres, qui n'a pas à payer les amendes, que son livre était déjà taché quand il l'a emprunté, que c'est pas lui qui a fait ça, puis qu'on l'accuse pour rien. [...] Moi j'appelle ça des clients victimes, parce que c'est jamais sa responsabilité, c'est jamais sa faute [...]

Contrairement à ce qu'on pourrait penser de prime abord, ces comportements surviennent parfois parmi une clientèle qui ne laisse pas présupposer de problèmes :

Moi, ça n'a pas été des situations extrêmes. [...] C'est sûr que ça va à plusieurs niveaux et on serait surpris, c'est pas toujours les moins riches qui sont frustrés par les amendes ou le fait qu'on les accuse à tort de ne pas avoir retourné un livre. C'est surprenant comme ça vient viscéral dès qu'on parle d'argent ou d'accusation sur la réputation de quelqu'un. (R14)

Lorsque les répondants deviennent frustrés, ils vont parfois jusqu'aux menaces directes, comme le relate le répondant R05 : « J'ai déjà eu des menaces physiques accompagnées d'un poing levé au-dessus de ma tête qui me dit "Je vais t'en crisser une" [...]. Mais oui, oui, il y a des gens qui menacent le personnel : "je vais t'attendre après la sortie de la bibliothèque" ». La situation est parfois due à des « problèmes de compréhension et ça peut causer de la frustration chez certaines personnes. [...] on essaie de régler la situation pour se faire comprendre, voir qu'on a bien compris le message, mais il y a certaines personnes qui sont déjà parties sur leur départ pour être fâchées » (R15). Selon certains répondants, l'employé peut prévenir ces comportements en ayant une bonne attitude, le répondant R13 le formule ainsi : « Oui, j'ai réussi par mon calme apparent, qui n'est qu'une apparence, à calmer les gens ou à passer de l'insatisfaction à la satisfaction, parce que j'essaie de leur montrer que j'écoutais, que ce qu'il dit, je le prends en considération ». Le répondant R07 a une ligne de pensée similaire lorsqu'il dit :

Pis c'est l'attitude aussi, [...] s'ils sentent déjà que tu les écoutes, tu comprends leurs besoins, déjà c'est comme la moitié du problème de réglé. Après, il faut les amener à comprendre que ... mais on est assez souples, une première fois qu'ils arrivent avec un livre, y'a des frais, c'pas des gros frais pis avant de payer le livre

tsé y'a des évidences, mais la majorité du temps ça se règle bien y'a pas vraiment de ... je sais pas, j'en ai pas vu des gros cas tsé là où ça peut pas se régler.

L'agressivité envers les employés dégénère rarement en véritable violence, mais les comportements peuvent être malgré tout menaçants. Les interventions sont souvent nécessaires, mais une bonne attitude peut désamorcer la situation.

Entre usagers

Il arrive quelquefois que les problèmes surviennent entre les usagers qui partagent les lieux. Dans ce genre de situation, les employés doivent toutefois intervenir. « J'ai eu une autre dame aussi qui euh que j'ai dû expulser. Elle a eu un comportement violent, raciste et euh ... très agressif envers un autre usager [...] j'ai dû l'expulser » (R06). Même lorsque les employés ne sont pas directement concernés par les comportements problématiques, ces derniers les affectent tout de même et ajoutent de la complexité à leur travail.

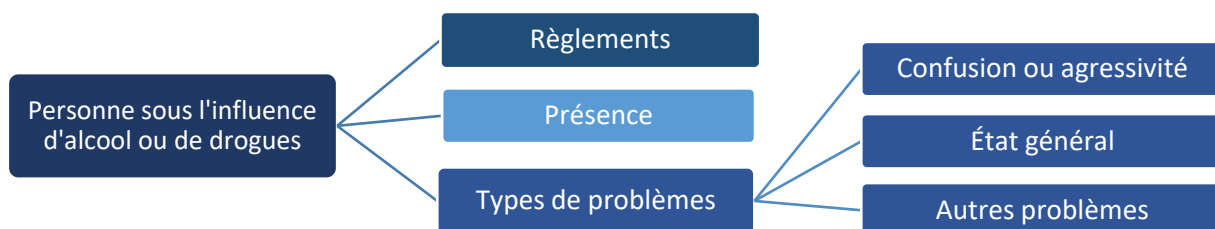
En cas de violence, l'intervention est plus automatique « dans les cas d'agressivité, d'insultes envers le personnel ou les autres usagers [...] si ça va à l'encontre du règlement carrément, là c'est plus facile d'intervenir et d'expulser, mais je dirais que c'est quand même rare » (R12). Les interventions extérieures sont souvent de mise dans de tels cas : « pour les comportements violents, c'est le 911 tout de suite » (R10). Toutefois, l'aide n'est pas toujours adéquate : « Facque des fois quand on appelle pour avoir du soutien, par exemple quand la personne en avant de moi est agressive, on est en bas de la pile et ça prend une heure avant qu'ils [les policiers] viennent » (R08). Le temps de réponse dépend toutefois des quartiers et de la gravité de la plainte. Les cas de violence sont donc pris au sérieux dans les interactions entre le personnel des bibliothèques et les usagers. Il y a une certaine distinction entre l'agressivité verbale et physique, mais les deux sont prises au sérieux et demandent une intervention.

Synthèse – personne avec un comportement violent : cris, insultes et menaces

Les employés soulignent que l'image d'une bibliothèque calme et paisible n'est souvent qu'une illusion et que le travail des employés est souvent accompagné par de la gestion de crise. Plusieurs comportements violents sont observés sur les lieux, les plus fréquents sont les cris, les insultes et les menaces. De façon générale, les répondants ont souligné que les récriminations

des usagers portaient principalement sur les règles de la bibliothèque et sont souvent liées à la présence de frais à leur dossier. Les réactions violentes ne sont pas liées au statut social de l'utilisateur et des gens visiblement à l'aise financièrement sont parfois les premiers à perdre patience. Certains usagers représentent des clients victimes qui ne sont jamais responsables et refusent d'assumer leurs responsabilités. Ces comportements se rencontrent auprès d'une grande variété d'utilisateurs qui insultent parfois les employés ou menaçant les gardes de sécurité. Les cas de violence physique sont plus rares, mais les répondants ont été témoins de quelques batailles et disputes entre clients. Les membres du personnel affirment qu'une bonne attitude est primordiale dans la résolution de problèmes, mais des interventions extérieures par la police sont parfois nécessaires.

Personne consommant ou sous l'influence de drogues ou d'alcool



Cette catégorie exclut les problèmes concernant les itinérants ou les personnes ayant un problème de santé mentale qui consomment de la drogue ou de l'alcool.

Règlements concernant la drogue ou l'alcool

La Ville de Montréal interdit d'« être sous l'influence de l'alcool ou de la drogue ou d'en consommer ». Un arrondissement reprend cette interdiction, ce comportement est passible d'un jour, une semaine ou un mois d'expulsion. Un autre arrondissement stipule qu'« il est interdit d'être sous l'influence de l'alcool et/ou de la drogue ou d'en consommer dans la bibliothèque. Un tel acte entraînera une expulsion immédiate de l'édifice ».

Présence

Certaines personnes fréquentent la bibliothèque après avoir consommé des drogues ou de l'alcool. Ce n'est pas le type de clientèle le plus fréquent et elles ne sont pas toujours faciles

à identifier, mais le problème est tout de même présent : « j'ai eu un rapport avec une personne seulement qui était vraiment intoxiquée. Mais sinon pas vraiment beaucoup. C'est drôle on dirait que c'est plus l'hiver, l'été j'ai pas eu personne encore qui était intoxiqué ou que je soupçonnais d'être intoxiqué » (R07). Parfois, les clients ayant des facultés affaiblies ne causent aucun problème et ne font que passer : « Les cas où ça m'est arrivé personnellement, ça n'a pas créé de problèmes, dans le sens où la personne venait, laissait des documents, imprimait un papier et quittait tout de suite. Ça n'a pas généré de violence. Mais on voyait bien qu'il était en état d'ébriété » (R012).

Types de problèmes

Confusion, agressivité ou état général

L'alcool ou la drogue peuvent parfois favoriser des comportements confus qui peuvent rendre les gens agressifs. Un répondant nous a donné l'exemple suivant : « J'ai appelé la police aussi déjà une fois, y'a quelqu'un qui était saoul, il voulait pas partir, ben j'ai dit : "vous ne voulez pas partir? Ok, aller vous asseoir pis j'appelle la police y viendront vous chercher " » (R01). Les cas demeurent assez rares dans les bibliothèques visitées.

Un des problèmes est que ce n'est pas quelque chose de facilement déterminable, sauf si la personne sent vraiment l'alcool. Toutefois, certains cas extrêmes peuvent survenir : « Oui, c'est arrivé, mais ce n'était pas majeur. On a réussi à les faire sortir. Y'en avait qui campaient en avant, qui dormaient. Une fois, j'ai justement appelé les policiers parce que j'savais pas si y'était... ben j'savais qui vivait là, y respirais, mais... est-ce qu'y dors ou si y'a une faiblesse ou des choses comme cela » (R06). L'appel aux policiers était donc destiné à assurer le bien-être de la personne.

Autres problèmes

Parfois, ce n'est pas la personne qui pose problème, mais les effets secondaires de la prise de drogue :

On a eu des gens qui allaient s'injecter dans les buissons devant les fenêtres [d'une] bibliothèque pour enfants. On s'est rendu compte, par la fenêtre, qu'il y

avait une dame avec une seringue. Donc, on a eu ce genre de choses là. Des seringues dans la chute à livres. Oui, dans une autre bibliothèque aussi, eux autres sont proches du centre-ville. (R08)

La vente de drogue peut parfois être problématique. Comme la bibliothèque est un lieu public, elle peut aussi être le théâtre d'échanges illicites :

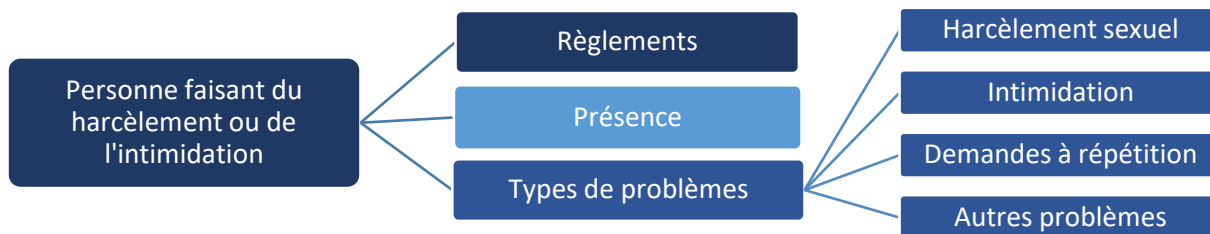
Oui [on a eu des gens vendant de la drogue], mais pas moi personnellement. On ne voit pas les gens sur le fait, mais il y a des mouvements louches, souvent dans les salles de bain. Quelqu'un qui va à la salle de bain, pis là on entend beaucoup de bruit, dans les distributeurs de papiers à main. Ils trouvent des petites cachettes, pis là, la personne suivante y va. Donc c'est des soupçons que l'on a, on ne peut pas confirmer. À ce moment-là, on fait appel à la police en général et on leur demande de venir faire un tour plus souvent. (R012)

Il y a donc plus d'exemples où la prise de drogue ou d'alcool a causé des problèmes connexes que d'exemples d'usagers difficiles liés à la prise de drogue ou d'alcool.

Synthèse - drogués et personne en état d'ivresse - comportements suspects

Les répondants précisent d'emblée qu'il n'est pas toujours facile de déterminer si un usager est véritablement sous l'effet de l'alcool ou de la drogue, il s'agit souvent de doutes de leur part. Cependant, quelques cas extrêmes sont observables, mais ne causent pas toujours de problèmes. Les personnes en état d'ivresse peuvent dormir sur les lieux, semblent souffrantes ou ne veulent pas quitter lorsqu'on leur demande, mais elles utilisent parfois simplement les lieux sans causer de réels problèmes. Dans certains cas, de la vente de drogues semble avoir lieu sur place, demandant une surveillance policière. Les problèmes les plus dangereux pour les employés et les usagers sont les seringues laissées aux abords de la bibliothèque ou parfois même dans la chute à livres.

Personne faisant du harcèlement ou de l'intimidation



Règlements concernant les gens faisant du harcèlement ou de l'intimidation

Les règlements de la Ville interdisent d'« exercer toute forme de harcèlement ». Un arrondissement ajoute : « sous peine d'une expulsion d'un mois, trois mois ou un an ». La même clause que pour les comportements violents s'applique pour un des arrondissements : « Il est interdit de parler à voix haute ou de crier, de bousculer ou d'exercer toute forme de harcèlement ou d'avoir un comportement inapproprié envers les autres usagers ou le personnel ». Il est aussi interdit dans les trois documents à l'étude de « se déchausser, de se promener torse nu ou pieds nus ». Un arrondissement précise toutefois, au sujet de la tenue vestimentaire : « Le règlement stipule qu'une tenue inconvenante est interdite. On entend par là, quelqu'un qui serait torse nu, pieds nus, qui porte une tenue vraiment trop osée (qu'on voit tout), etc. Il ne s'agit pas ici d'imposer notre morale ou nos goûts vestimentaires personnels. Dans le doute, on n'intervient pas ».

Présence

Le harcèlement et l'intimidation sont pris ici au sens large, incluant les cas de demandes incessantes autant que les cas de menaces récurrentes, car « on peut appeler cela harcèlement à cause de la répétition. Parce qu'il y a comme une répétitivité dans l'agressivité » (R14). Les menaces uniques font partie de la catégorie « personne ayant un comportement violent ».

Types de problèmes

Personne faisant du harcèlement sexuel

Les cas de harcèlement sexuel sont parfois difficiles à gérer et même parfois à identifier. Certains cas sont plus visibles, mais les interventions ne sont pas toujours faciles. C'est le cas pour les exhibitionnistes, qui se sauvent lorsqu'ils sont pris la main dans le sac : « on a eu un exhibitionniste et je sais pas qu'est-ce qui est arrivé [...], mais elle [la personne] faisait ça aussi dans d'autres bibliothèques, ça a été assez rapide et c'est ça il est parti assez rapidement [...] il s'est expulsé lui-même » (R04).

Parfois, les gens restent assez longtemps sur les lieux avant de passer à l'acte, mais ils quittent dès leur méfait accompli :

On a eu un exhibitionniste il était venu me parler avant [...] et, pendant que je suis en train de manger, une aide-bibliothécaire vient me voir et dit « le gars à qui tu parlais tantôt, il est en train de se masturber dans la bibliothèque ». Donc j'ai couru, mais je l'ai pas pogné. J'ai appelé la police et j'ai fait un signalement à la police et tout ça... Finalement, il a sévi dans plusieurs bibliothèques. Ce gars-là, son fun c'était vraiment de se crosser dans les rayons et d'attendre que quelqu'un le découvre... (R01)

Certains cas se rendent en cour, comme lorsqu'il y a présence de harcèlement téléphonique ou quand des menaces ou d'autres genres d'intimidation sont envoyés par la poste (R05). Le même raisonnement prend place lorsque des employés sont directement visés :

Moi j'ai eu un cas, ça s'est fini avec un règlement en cour, de harcèlement criminel. Quelqu'un qui était aux postes informatiques. Il espionnait la bibliothécaire dans les rayonnages, il espionnait son bureau, c'était un cas de santé mentale j'imagine, euh il avait des propos pas toujours cohérents, parfois assez injurieux. Il a été suspendu à quelques reprises, pour son comportement. Mais à un moment, j'ai eu des menaces, alors on a mis la police là-dedans. Il y a eu un deux ans de probation où il n'avait pas le droit d'être à moins de 100 mètres

de la bibliothèque, de la bibliothécaire et de moi. Je pense que c'est le pire qu'on a eu. (R08)

Lorsque cela concerne les comportements envers les enfants, la tolérance n'est pas de mise et les comportements louches sont vite mis à l'écart. Par exemple, les adultes qui passent du temps seuls dans la section jeunesse sont rapidement redirigés vers la section pour les adultes :

Nous on permet pas qu'un adulte non accompagné d'enfants soit dans la section des jeunes, à moins qu'il soit prof ou qu'il vienne chercher des livres pour les enfants, mais [...] des adultes seuls qui sont là depuis une heure ou deux et qui font comme rien, ben non, des adultes, il faut avoir une raison. (R05)

L'aspect « d'ouverture pour tous » de la bibliothèque peut attirer une grande variété de personnes : « c'est une très belle place, à la bibliothèque, pour trouver des proies et [on a eu] un pédophile avec attouchements sexuels qui demandait aux enfants... “tu viendrais-tu avec moi à la salle de bain j'ai besoin de papier toilette et toi tu es meilleur parce que tu as des petites mains...”», ensuite ça dégénère » (R05). Le répondant R01 donne un exemple où une personne louche a approché des jeunes :

Y'avait un type qui parlait à une petite fille, pis il lui a flatté le menton et tout ça pis là sa mère était fâchée, elle l'avait vu de loin, parce qu'elle avait laissé sa fille toute seule. Pis là elle trouvait que c'avait pas de bon sens. J'ai parlé à la petite fille, je lui ai demandé comment elle s'était sentie par rapport à ça, [...] j'trouvais ça bizarre, j'ai dit à sa mère « voulez-vous porter plainte? C'pas compliqué, moi j'appelle la police ». Pis elle a dit oui. [...] la plupart des usagers qui viennent en bibliothèques y'ont des cartes. Faqu'on connaît leur adresse, leur numéro de téléphone, donc même si y'é plus sur les lieux, y'a pas de problème. J'ai appelé la police, ils sont allés le rencontrer.

La section jeunesse est un endroit qui est souvent perçu, par les employés, de manière un peu différente du reste de la bibliothèque :

Y'a quelques années, j'étais aide-bibliothécaire et on avait eu quelqu'un qui ôtait son pantalon dans la section jeunesse. Donc on avait appelé la police, mais la personne avait quitté avant que la police arrive. Ben, dans notre cas, c'est parce que c'était la section jeunesse qu'on a appelé la police. Je sais pas maintenant si on aurait eu le réflexe de faire si ça avait été dans les toilettes ou dans la section adulte. Mais là forcément il y avait un lien avec la pédophilie donc on a tout de suite appelé la police. Mais la personne avait quitté. (R12)

Le harcèlement sexuel est présent dans les bibliothèques, mais représente souvent des événements uniques. Les interventions sont plus sévères lorsque les comportements prennent place dans la section jeunesse que dans le reste de la bibliothèque.

Intimidation

L'intimidation n'est pas toujours considérée sur le même pied d'égalité que le harcèlement sexuel, mais elle peut être tout aussi grave et entraîner des malaises tout aussi importants. L'intimidation peut se produire entre usagers ou entre les usagers et les employés de la bibliothèque : « tant que ça devient pas des insultes personnelles, mais dès que la personne se sent [intimidée. Il faut demander] “est-ce que tu t'es sentie intimidée?”, [si oui] c'était probablement parce que tu l'étais » (R01). De tels cas mènent parfois à de la violence :

Il y avait une dame, c'était à mes débuts ici, elle était très colérique, quand elle s'emportait là, elle venait très proche de nous pis elle nous pointait. Cette dame-là c'était assez problématique [...] on avait vu dans son dossier qu'elle s'était emportée avec une autre bibliothécaire dans un autre arrondissement pis je pense qu'elle lui avait comme lancé comme son sac dans la figure et tout ça [...] C'est toujours une histoire avec les postes Internet et tout ça, [...] tsé c'est comme le drame, donc là elle se lève et elle s'approche de moi. Vu que mon bureau est assez accessible, j'm'étais levé pis j'étais allé derrière le comptoir avec les autres employés [...] Heureusement, cette journée-là y'avait le gestionnaire qui était là, faque lui, il lui avait parlé, il l'avait pris en charge, y'avait réussi à la faire sortir de la bibliothèque. (R03)

Ce qui semble le plus difficile à gérer au niveau de l'employé, c'est lorsque les menaces ou les récriminations deviennent personnelles; le répondant R16 donne en exemple :

Une cliente est arrivée, elle avait pas les documents pour son mari, pour faire sa carte de bibliothèque. Ils étaient venus à une bibliothèque, on lui avait dit « non, vous pouvez pas la faire, vous avez pas les bons documents ». [...] Lorsque je commence à faire la carte, je constate la même chose. La dame est revenue toute la journée, plusieurs fois et la dernière fois elle dit « tu fais pas bien ta job ». Tsé devant tout le monde...[...] J'ai déjà été témoin aussi de gens qui vont personnaliser, si tu refuses un service, même si c'est expliqué... ils vont continuer dans leur comportement problématique et ils vont aller voir d'autres personnes pour avoir une autre réponse ils vont dire c'est toi qui fait pas bien ta job, c'est toi qui es incompetente, est-ce que c'est du harcèlement, je sais pas, mais...

L'intimidation ou le harcèlement peuvent être une démonstration de force dirigée vers des personnes plus faibles, comme de nouveaux employés :

[...Il viennent] surtout certaines journées pour vraiment faire du spectacle et montrer qui est le plus fort et qui va aller le plus écœurer la bibliothécaire [...] c'est arrivé la première fois que je suis intervenu, c'était vraiment de l'intimidation, il se tenait devant moi et s'approchait vers moi. L'espace vital entre nous s'est amenuisé, donc je me suis sentie intimidée. On a appelé la police, mais c'est arrivé trop tard, parce que quand on appelle la police les gens vont fuir. Ils sont revenus et ils reviennent, d'ailleurs j'ai remarqué qu'ils reviennent quand y'a des gens nouveaux [ils] passent dehors et ils voient un nouvel employé [...] c'est toujours les mêmes personnes. (R15)

Les cas d'intimidation liés au sexisme ou au racisme sont encore bien présents dans notre société aujourd'hui, même si les mœurs changent et que ces comportements ne sont plus admissibles. Des commentaires sur la couleur de la peau font encore partie du langage (R10) ou encore sur l'origine culturelle : « Ben tu vois on avait un français qui travaillait ici et tu vois

y'avait des "maudits Français"... » (R11). Un répondant a présenté le cas d'un homme qui refusait de se faire servir par une femme :

Il y avait un gars qui en avait contre les femmes. À chaque fois que c'était une femme qui le servait, il flippait et il cherchait tout le temps un moyen de la faire sortir de ses gonds et de lui dire qu'elle était incompétente, mais tout le temps d'une manière où c'était jamais trop et tu savais pas où était la limite... Mais un moment donné, on fait non non c'est clair qu'il a un problème contre les femmes. Puis, je l'ai fait servir par des femmes, même s'il voulait être servi par des gars et si vous n'êtes pas content, et bien vous sacrez votre camp, parce que pour tout ce qui est de ces affaires-là, ce qui est raciste ou sexiste, l'ignorance moi je ne suis plus capable j'évite. (R01)

L'intimidation peut donc prendre plusieurs formes, mais, peu importe la forme, l'employé ou l'utilisateur est visé directement et souvent personnellement par ces insinuations, ces menaces ou ces insultes.

Demandes à répétition

Les demandes à répétition peuvent sembler anodines vues de l'extérieur, mais le caractère peut devenir un irritant important pour ceux qui travaillent au service à la clientèle : « En général, c'est plutôt l'aspect répétitif des actes. La même chose qui arriverait une fois ne serait pas problématique, mais c'est la répétition qui devient lourde. [...] Mais bon faut jouer constamment sur la ligne » (R12). Ces clientèles sont souvent chronophages et demandent beaucoup d'énergie aux employés qui les côtoient :

Je pense à un monsieur en particulier qui, lui, vient tous les jours puis, c'est pas que ça dérange... par exemple ce monsieur-là, lui, il sort beaucoup de livres, donc après c'est sûr qui faut comme passer derrière lui puis tout ranger, mais c'est pas quelqu'un de dérangeant en tant que tel, il va dire bonjour à tout le monde dans la bibliothèque, mais une fois qu'il s'est installé euh qui a sorti ses livres et tout ça y reste tranquille, c'est peut-être plus dérangeant pour les employés parce que faut qu'on passe derrière lui. (R03)

Les clients qui font des demandes à répétition ne sont peut-être pas très nombreux, mais ils sont bien connus par tous les employés d'une bibliothèque et ont souvent des surnoms qui les identifient automatiquement entre employés (R16).

Autres problèmes

Certaines clientèles peuvent avoir des comportements tellement demandants que les employés concernés en viennent à ne plus voir de solutions pour se sortir de cette situation, comme ce fut le cas pour le répondant R09 :

Il y a un point qui, un peu plus, m'interpelle [...] et c'est les gens qui viennent rentrer dans ta bulle. Dans ce temps-là, c'est beaucoup de problèmes de santé mentale, les problèmes de solitude et des problèmes affectifs. [...] c'est pas des choses qui sont toujours faciles à gérer. Moi je suis à la référence [...] c'est ça que j'ai vraiment le plus de difficultés à gérer. On essaye de trouver des moyens pour ne pas prendre tout notre temps avec ces personnes-là. (R09)

Les usagers peuvent aussi être menaçants, sans en venir à des menaces claires ou à de la violence. Le support de la part des collègues est parfois la solution à cette situation, comme ce fut le cas pour le répondant R13 :

Moi, personnellement, une fois, j'ai eu un entretien de référence où la personne, je m'en souviens parce que c'est rare en fait, j'ai eu un peu peur. J'ai pas aimé qu'est-ce que la personne disait, j'essayais de jeter des regards à mon équipe, aux personnes autour, mais personne ne voyait que j'étais mal pris, que j'étais pas bien. Le monsieur parlait de menaces de mort, il ne m'en faisait pas à moi, mais ce qu'il disait était incohérent et bizarre et il parlait de bombes et tout cela. C'était un entretien qui durait depuis beaucoup trop longtemps et dont j'arrivais pas à me dépatouiller. Une fois qu'il est parti, j'ai essayé de dire à mes collègues « est-ce que vous avez vu qui était avec moi ? S'il revient, moi je suis pas bien avec cette personne-là » [...] après il a été comme un peu suivi, donc il a été identifié.

Les comportements problématiques ne sont donc pas toujours facilement identifiables en mots ou en actions, il s'agit surtout de malaise ou d'inconfort face à une situation.

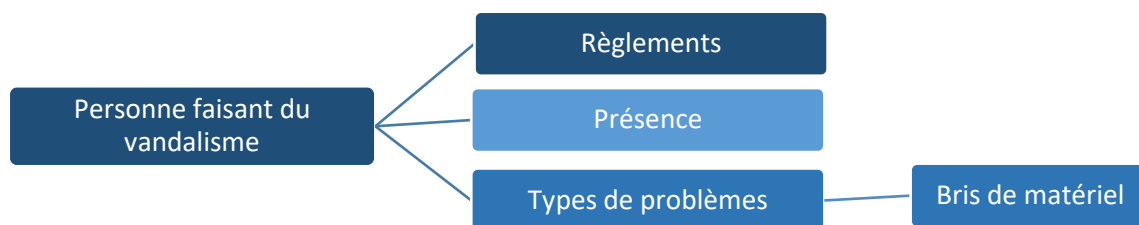
Synthèse - Harceleur et intimidateur – demandes hors-normes ou répétées

Le harcèlement est associé à des situations qui se répètent inlassablement, cela peut être des menaces, des avances sexuelles, mais aussi des demandes à répétition. Les demandes à répétition causent chez l'employé un sentiment d'impuissance auquel il n'y a aucune solution, car rien n'empêche un usager de poser 15 ou 20 fois la même question.

L'intimidation représente des actions plus concrètes, comme des insultes ou des menaces. Elle est observable entre usagers ou entre les usagers et les employés. Les répondants soulignent que, lorsque des insultes sont échangées, des interventions sont possibles, car cela est interdit par les règlements. Toutefois, lorsque les intimidations sont plus subtiles, les interventions sont plus difficiles. L'intimidation va parfois jusqu'à la violence et il arrive que les employés aient peur du comportement d'un client. Lorsque les insultes ou les récriminations deviennent personnelles, la situation devient par le fait même plus difficile à gérer. Le sexisme et le racisme font aussi partie des réponses récoltées et causent des malaises auprès des employés.

Le harcèlement sexuel et les cas de grossièreté sont présents dans les bibliothèques, mais restent des cas assez isolés. Certaines personnes ont dû faire face à des menaces de viol, à des insinuations sexuelles ou encore à des cas d'exhibitionnistes. Les possibles cas de pédophilie sont pris au sérieux par les employés dans les bibliothèques, qui sont vues comme un endroit sûr par les parents. Lorsque des adultes sans enfant fréquentent sans raison la section jeunesse ou approchent les jeunes, les employés affirment intervenir rapidement pour les rappeler à l'ordre et leur demander de rejoindre un espace différent.

Personne faisant du vandalisme



Règlements concernant le vandalisme

Au niveau de la Ville de Montréal, le règlement stipule qu'il est interdit de « causer des dommages aux lieux, à l'équipement ou au mobilier » et de « surligner, souligner, annoter, découper, déchirer, plier, crayonner ou endommager de toute autre façon les documents ». Il est aussi souligné qu'il est interdit d'« apporter et consulter des documents ailleurs qu'aux endroits prévus à cet effet, par exemple dans les salles de toilettes » et de « voler ou tenter de voler un bien appartenant à la Ville de Montréal ». Ces clauses sont reprises par un arrondissement, qui précise que le fait d'endommager les documents ou apporter les documents ailleurs qu'aux endroits prévus est passible d'une expulsion d'un jour, une semaine et puis un mois. Lorsqu'il y a dommages aux lieux ou à l'équipement, on parle alors d'expulsion pour un mois, trois mois puis un an. Les vols sont passibles d'un an de suspension. Un autre arrondissement propose une seule clause stipulant qu'il « est interdit de causer des dommages aux lieux, à l'équipement ou au mobilier et d'endommager les documents ».

Présence

Le vandalisme qui se fait au niveau de la collection de documents est le plus fréquent (R09). Il peut aussi survenir au niveau des installations de la bibliothèque, mais cela reste des cas isolés (R08). Certaines personnes font du vandalisme au vu et au su de tous, sous le coup de la colère (R09), tandis que d'autres méfaits se font en cachette (R08).

Types de problèmes

Bris de matériel

Il y a de nombreux cas de bris de livres, de pages déchirées ou cornées, de textes surlignés, d'images découpées (R04; R05; R08; R09; R10; R11; R12) ou encore d'enfants qui dessinent dans les livres ou sur les meubles (R14; R16) :

Le vandalisme est plus souvent sur les documents qui sont empruntés à la maison, donc des coins cornés, soulignés, surlignés avec toute sorte de stylos ou de crayons ou de surligneurs. Des revues découpées, c'est pas très fréquent, mais ça se rencontre et on en a un qui est un fan d'Angelina Jolie, elle a fait trois ou quatre revues ce mois-ci, donc on voit des revues passées aux couteaux ou exactos. Où on a plus de misère c'est pas juste du vandalisme, c'est des tentatives de vol sur les DVD, sur les jeux vidéo. (R05)

Dans certains cas, les bris sont plus importants et concernent les installations et non seulement les collections :

Je sais pas si on appelle ça du vandalisme, je sais pas si les gens sont conscients, mais c'est laisser du papier brun dans les urinoirs ou dans les toilettes. Ça coule, quand on s'en aperçoit pas à temps. Tsé on a ajouté cela dans notre procédure de fermeture, vérifier si les urinoirs ne sont pas bloqués. Parce que c'est arrivé une couple de fois, mais tsé ça c'est comme fou, ça provoque des dégâts d'eau. (R10)

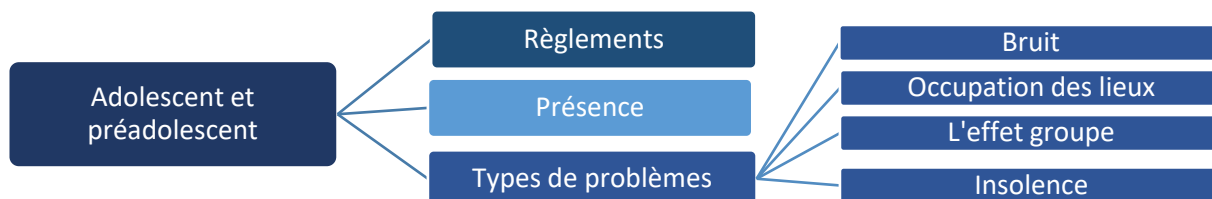
D'autres cas de vandalisme sont accompagnés de gestes violents : « on a déjà eu un monsieur qui a lancé un vélo à travers une fenêtre parce qu'il était pas content des amendes » (R05); « y'a déjà [eu une personne qui a] lancé une pierre dans nos vitrines » (R07). Dans des cas plus rares, les infractions se rendent jusqu'en cour : « On a eu des graffitis haineux dans les toilettes à quelques reprises. On a un usager qui était rentré avec son vélo. On lui a demandé de sortir, il a lancé son vélo dans la porte. Ça avait fini en cour, on avait eu comme 100\$ de dommages de vitres brisées » (R09). Les cas graves sont assez peu fréquents, mais restent possibles. Le vandalisme envers la collection de la bibliothèque, bien que moins difficile à gérer

sur le moment, demande des mesures pour remédier à la situation, comme l'imposition d'amendes ou la mise sous clé des disques (R05).

Synthèse - vandalisme – respect des lieux et du matériel

Quelques cas de vandalisme important ont été soulignés par les répondants. Certaines bibliothèques ont subi des graffitis, des bris de vitres, des gestes violents envers les installations ou encore des cas où les gens ont bouché les toilettes. Toutefois, les cas de vandalisme les plus fréquents soulevés par les employés concernent les livres et les DVD. Allant du vol de disques au découpage de revue en passant par les livres abimés, le vandalisme implique souvent des frais pour les usagers et force les employés à prendre des mesures pour éviter la dégradation du matériel.

Adolescent et préadolescent



Règlements concernant les adolescents

Hormis les règlements déjà cités à propos du bruit, de la violence ou de l'insolence, peu de règlements s'adressent aux jeunes. Un règlement pourrait être associé à cette catégorie d'usagers, mais sans être exclusivement pour les jeunes : « L'usage d'équipements sportifs tels que les ballons, planches à roulettes ou patins à roues alignées n'est pas accepté dans la bibliothèque ». Ce règlement est présent au niveau de la Ville et de deux arrondissements.

Présence

Les adolescents sont souvent considérés comme un groupe à part, représentant des problèmes particuliers. Les préadolescents furent ajoutés à la catégorie, car l'âge du début de l'adolescence n'est pas une vérité absolue (c.f. la revue de la littérature, p. 31-34). Ce groupe d'usagers n'est pas présent dans toutes les bibliothèques; d'ailleurs il représente souvent un enjeu pour les bibliothécaires voulant qu'ils fréquentent davantage la bibliothèque : « Ben on

en a pas. C'est pas une clientèle qui fréquente la bibliothèque. Je pense que le fait que ce soit un quartier un petit peu aisé, ça compte beaucoup, parce qu'y'ont peut-être tout ce qu'il faut à la maison [...] je vous dirais que ça s'arrête à 8-9 ans, 10 ans » (R03). Leur présence est toutefois variable : certaines bibliothèques accueillent de grands groupes d'adolescents après les cours (R06) tandis que, pour d'autres, cela dépend beaucoup des moments de l'année (R12).

Types de problèmes

Bruit

Le problème le plus courant est le bruit excessif : « c'est déjà arrivé, il y a déjà eu des plaintes parce qu'il y avait des jeunes à l'étage adulte qui faisaient trop de bruit, mais en général ici, il n'y a pas de problème » (R04). Les jeunes oublient parfois où ils se trouvent : « le bruit, ça peut être plus côté ado des fois, parce qu'on a les jeux, ça amène de l'excitation [...] c'est vraiment un oubli, qu'à côté de moi quelqu'un travaille. [...] Ou une gang d'ados qui viennent juste *chiller*, ils savent pas trop quoi faire, ça s'*astine* style, ça se tire la pipe et des fois ça dégénère » (R05). Des fois, leur trop-plein d'énergie dérange les gens autour d'eux :

Oui, surtout le bruit. Ici y'a une section « adolescents », donc y'ont leur section, ils viennent étudier en gang, surtout, c'est leur activité principale. Donc c'est pas non plus du monde qui viennent juste rien faire ou lire des livres, malheureusement, ça s'rait l'fun si y'en lisait un peu plus... mais c'est surtout du travail d'équipe qui est fait ici [...] Mais disons que y'a pas d'ados qui font des mauvais coups, ou du vol ou de l'incitation ... je sais que dans certaines bibliothèques ça va même jusqu'à l'incitation à la prostitution ou des trucs comme ça, non non, y sont quand même assez smooths, mais ils sont bruyants, très bruyants. (R002)

C'est le niveau sonore qui revient le plus souvent dans les témoignages. Les gens se plaignent : « C'est plate, mais [le problème est] le bruit, jaser fort, écouter des vidéos dans les zones qui sont pas nécessairement... [...] c'est souvent le bruit qui pourrait peut-être plus occasionner [des problèmes] » (R14). Les interventions auprès de cette clientèle dépendent de l'approche de chaque intervenant et de la tolérance des usagers, mais aussi des employés :

Moi, ce que je constate, c'est que les adolescents, les enfants, les familles, c'est selon moi la clientèle la plus importante des bibliothèques. [...] Il y a beaucoup de divergence, je trouve, parmi les gens de l'équipe par rapport à... des fois sur la façon d'aborder. [...] C'est un milieu de vie la bibliothèque, il faut quand même être tolérant et si on se réfère aux procéduriers, c'est ce qui est inscrit : on accepte qu'il y ait quand même un peu de bruit au niveau de la turbulence. [...] un enfant de 2 ans qui va, disons chialer un peu, j'ai pas, disons que le niveau de tolérance est pas le même. [...] Oui, des fois, c'est trop et justement c'est une démarche, il y a des interventions qu'on doit faire au niveau des clientèles difficiles. (R16)

Les vacances ou la relâche sont des périodes très achalandées où le bruit est difficilement gérable :

La fréquentation est telle que c'est impossible. Donc, à ce moment-là, on préfère avertir. C'est juste une semaine dans l'année. Je pense que les gens apprécient d'être au courant, pour pas faire le saut s'ils ont prévu une journée d'étude intense, que ça va être extrêmement bruyant. (R12)

Chaque année est aussi différente de la précédente, car l'adolescence est une période qui passe assez rapidement et les adolescents ne sont pas toujours les mêmes à moyen ou à long terme :

Nous, on a une plus grande fréquentation depuis des années. Je pense qu'avant c'était une bibliothèque un petit peu plus tranquille, ça aussi ça peut amener de l'irritation chez les usagers qui fréquentent depuis très longtemps, pour eux c'est du relâchement, mais pour nous on est content d'avoir plus de monde. (R12)

Ces observations montrent que le problème de bruit est plus présent lorsque la clientèle doit partager un espace commun avec un groupe bruyant.

Occupation des lieux

Les adolescents et les préadolescents ont souvent une section dédiée à leur usage, mais pas partout. De plus, cette section n'est pas toujours isolée des autres, ce qui peut causer des

problèmes : « les ordinateurs sont pas tellement loin de la section ados et des fois y'a des interactions entre ces deux clientèles-là » (R02). Les adolescents ont parfois des comportements typiques de leur âge comme, par exemple : « eh ben c'est pas vraiment un problème, mais l'effouarage, laisser les livres... Ou des courses des fois, j'ai déjà vu cela. Mais c'est plus au niveau des enfants cela. Ils sont moins énergiques que cela les adolescents » (R14). Ces comportements peuvent nuire au travail des employés ou à l'occupation des lieux par d'autres usagers. Les jeunes sont aussi plus ou moins nombreux d'une année à l'autre, leur occupation n'est pas stable et la clientèle ne peut pas prévoir l'achalandage avant de se rendre sur les lieux :

Dans leur cas, ça varie beaucoup dans une année, [...] c'est par vagues. L'été dernier, au début de l'été, fin mai début juin, là c'était la police une fois par semaine. Pis, depuis ce temps-là, pas du tout, donc c'est vraiment par vagues je dirais. Mais on a plutôt des plus jeunes, préados, à la bibliothèque, je dirais 10-14 ans. [...] Des fois, on a des groupes d'ados euh, début vingtaine, 17 à 20 ans, qui sont là, c'est toujours un peu particulier, au printemps c'était ça, y'était quand même un peu plus vieux on sait pas pourquoi [...] à l'autre bibliothèque dont je m'occupe, euh là c'est préados fois mille. Y'a une école primaire à distance de marche et là aussi ça peut souvent mener à des interventions policières ou à des expulsions, mais c'est beaucoup en raison du lieu. La bibliothèque est minuscule, pis c'est pas très long qu'ils dérangent là dès qu'ils sont agités ou qu'y refusent d'écouter les règlements. Parfois moi j'ai vu un peu d'intimidation entre jeunes, ça contrevient au règlement. (R12)

Les comportements dérangeants sont parfois d'un autre genre : « Un moment donné on avait des ados qui s'embrassaient... » (R08). Ces comportements ne sont pas toujours conciliables avec d'autres groupes d'utilisateurs :

Ça arrive qu'on en rencontre, là, des grands ados qui viennent s'éclater, tsé c'est le printemps. Quand les hormones dégèlent, on les rencontre, dans le coin de l'heure du conte. Là, ça fait pas bon ménage avec la madame qui est là avec son bébé à 4 pattes pis la poussette. [...] Quand on avait un coin ado, on les laissait faire, ben je sais pas jusqu'où on les laisserait, mais en tout cas. (R10)

Il s'agit alors d'une occupation des lieux, non par le nombre, mais par le genre de comportements.

Effet de groupe

Malheureusement, les jeunes sont parfois victimes de stéréotypes et cela leur cause des préjudices, puisque les gens deviennent moins tolérants du fait qu'ils sont adolescents ou qu'ils sont plusieurs :

Ben évidemment, les adolescents, ils sont toujours perçus comme une clientèle dérangeant à cause de leurs comportements, parce qu'ils sont plus portés, en fait, ils sont presque toujours en groupe, ils font leurs travaux en groupe, ils font tout en groupe à cet âge-là et ça dérange les usages de notre clientèle en bibliothèque, puis ça peut déranger tout simplement notre travail. Les ados sont derrière moi quand je suis à la référence et je les entends et je sais que des débordements par rapport à ce que le milieu demande sont présents... (R13)

La fréquentation n'est pas stable tout au long de l'année et certaines périodes sont plus problématiques que d'autres, que ce soit à cause de la température extérieure ou à cause de la nécessité de travailler en groupe :

Généralement les adolescents arrivent en période de pointe. Alors, quand il y a des fins de sessions, ou que c'est des examens durant la journée. Mais c'est pas constant. On va les avoir parce qu'il y a beaucoup d'écoles aux alentours. [...] Par exemple, hier on en a eu un groupe de six adolescents qui sont venus jouer à des jeux, généralement ils sont très bien. Durant la période scolaire y'en a effectivement qui sont plus dérangeants euh il faut les avertir. [...] y'a peut-être un mois on a eu une petite gang qui était à la bibliothèque, qui faisait un peu de grabuge, je leur ai dit de sortir, sans les expulser, je leur ai dit de sortir, parce que là ça faisait plusieurs fois qu'on leur disait que c'était trop de bruit, pis que ça dérangeait tout le monde et quand ils sont sortis, y'avait un usager qui était avec moi quand je leur disais de sortir et euh l'usager s'est fait donner un coup. (R06)

La bibliothèque représente un lieu en dehors de l'école où ils peuvent se rassembler. De tels lieux ne sont pas nombreux pour une clientèle de cet âge :

Honnêtement, il y en a sur l'heure du diner durant l'année scolaire, c'est même pas beaucoup tsé c'est pas dix à tous les jours. Nous on est sauvés par le fait que l'on est une petite bibliothèque, on a pas beaucoup d'espace. Ça nous sert parce que l'autre bibliothèque où j'étais on avait beaucoup d'espace, on était à côté d'une polyvalente... Eille ça se remplissait sur l'heure du diner et à 4 heures. Mais il y avait de l'espace, ils venaient s'asseoir aux tables pour chiller et pis manger pis faire n'importe quoi. Icite, il n'y a pas beaucoup d'espace. (R010)

Les jeunes ne fréquentent pas vraiment les lieux dans le but de faire des problèmes, ils cherchent un endroit en dehors de l'école où ils peuvent se rencontrer.

Insolence, intimidation et violence

L'effet de groupe peut aussi influencer l'insolence des adolescents qui ont l'appui de leurs pairs : « on en a un qui vient avec ses amis, puis il vient pour f***** de la merde. On l'a mis dehors de la bibliothèque, mais il revient quand même. Je le remets dehors. J'ai appelé les parents aussi. Ça peut être difficile » (R01). Les adolescents manquent parfois de respect envers les lieux et se permettent des comportements inappropriés. Le répondant R03 raconte qu'ils ont dû gérer un groupe « d'adolescents turbulents qui se battent dans la bibliothèque pis tout ça pis là y'a comme un avertissement pis l'a on leur dit que si ça recommence on appelle la police, parce que se mettre au milieu d'une bagarre et tout ça peut comme [être dangereux] ». Certains sont assez insolents pour menacer les gardes de sécurité (R12) ou encore faire des menaces de violence envers le personnel (R05). Le répondant R14 donne l'exemple d'un autre adolescent :

C'est arrivé, un adolescent, j'ai été témoin à une certaine distance d'une certaine agressivité d'adolescents versus un agent de sécurité qui leur demandait de sortir. Oui, au niveau des adolescents. Surement l'effet de groupe, il voulait montrer qu'il était *tough* [...] J'ai aussi été témoin d'une agente de sécurité qui s'était fait pousser à l'intérieur, pis elle avait vraiment peur à la sortie. Ça, c'est « ordinaire » (R14).

Les interventions avec ces clientèles sont parfois un défi :

Y'a quand même un aspect ... respect de l'autorité là... les policiers arrivent à les faire sortir quand même. [...] On peut rejoindre les parents et à ce moment-là y'a un impact des parents, tsé à 16 ans, c'est plus difficile de voir l'impact que le parent peut avoir sur le jeune là, faque des fois c'est plus efficace, mais ça varie. (R12)

La violence physique peut aussi survenir entre les usagers adolescents : « dans les bibliothèques où les ados viennent, là ça peut être plus problématique j'ai vu des batailles à coups de poing à la bibliothèque [...], donc c'est un an d'expulsion automatique » (R01). Leurs comportements frôlent parfois l'intimidation :

Ben c'est entre jeunes, c'est difficile à dire si c'est de l'intimidation, mais il y a des insultes, forcément et ça, c'est interdit à la bibliothèque. Donc c'est l'angle d'approche, on demande à tout le monde d'avoir un engagement. Ça m'est arrivé [...] je faisais des bricolages à la bibliothèque et dès que je les entendais entre eux s'insulter je mettais fin à la participation des jeunes impliqués. J'étais assez sévère là-dessus. (R12)

Les problèmes de violence avec la clientèle adolescente sont particuliers, car les employés doivent adapter leurs interventions à l'âge des usagers :

On a eu beaucoup de violence, ben beaucoup... on a eu des violences verbales assez régulièrement. J'ai sorti une jeune fille de 11-12 ans de la bibliothèque parce qu'elle s'amusait à monter et descendre dans l'escalier, dans l'ascenseur c'est-à-dire, on lui a dit « si tu es venu ici juste pour ça, ben va dehors », mais, voilà elle nous a répondu « Va donc chier ma grosse vache ». Tsé c'est comme plate. (R05).

Les usagers de cette tranche d'âge ne sont plus sous la surveillance de leurs parents et ce sont les employés qui doivent assumer les interventions envers cette clientèle. Malgré leur jeune âge, les problèmes ne sont pas très différents de ceux rencontrés auprès de la clientèle adulte.

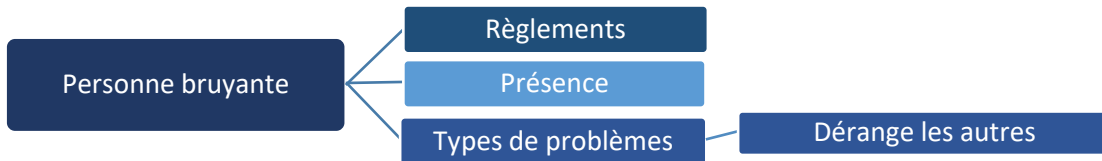
Ben y'a eu des jeunes, des fois, à certaines reprises qui systématiquement insultaient des employés. Je sais pas si on peut parler de harcèlement, mais euh... Oui c'est allé jusqu'à des menaces de viol envers certaines de nos employées. Des insultes solides que l'on n'attendrait pas de la bouche d'un enfant de 11 ans. (R12)

Certains comportements sont plus subtils et rendent surtout mal à l'aise : « Ben y'avait un jeune gars, je commençais tsé, mais je ne me sentais vraiment pas bien en sa présence. Je sais pas, c'était pas des gros problèmes, y'était pas fâché, mais... dans l'attitude, dans le regard, je me disais que j'aimerais pas cela me retrouver seule avec, en arrière » (R09). L'insolence et la violence sont souvent difficile à gérer, mais lorsque la clientèle est jeune, cela ajoute une difficulté à la gestion des comportements.

Synthèse - adolescent et préadolescent – entre l'accueil et la gestion

Les adolescents et les préadolescents sont présentés comme un groupe distinct. Les bibliothécaires ont souvent souhaité favoriser la fréquentation de la bibliothèque par les jeunes. Toutefois, les lieux ne sont pas toujours adaptés à la présence de ces groupes parfois nombreux. Le bruit est au cœur des problèmes reliés à cette clientèle. Même s'ils ne crient pas, le fait qu'ils se tiennent en groupe rend le niveau sonore ingérable. Les « coins ados » ont souvent été créés dans les endroits disponibles et ne sont pas toujours des endroits insonorisés, le bruit cause donc de la frustration de la part des autres usagers. Selon les répondants, les adolescents souffrent parfois de préjugés de la part des usagers et des employés, ce qui entraîne une moins grande tolérance par rapport à leurs comportements. L'effet de groupe peut entraîner de l'insolence ou une attitude de défis de la part des adolescents, qui doivent être rappelés à l'ordre. La fréquentation des lieux par les jeunes est cyclique et change selon les périodes de l'année : la période des examens attire des groupes qui font des travaux ensemble et les vacances rendent les lieux très achalandés. De plus, ce ne seront pas les mêmes adolescents d'une année à l'autre, contrairement à d'autres types de clientèles comme les personnes ayant un problème de santé mentale. Les interventions auprès d'eux passent parfois par la police, mais aussi par les parents.

Personne bruyante



Règlements concernant le bruit

Les trois règlements à l'étude ont une clause stipulant qu' « il est interdit de parler à voix haute, de crier, chanter, courir, bousculer ou chahuter ». Dans un arrondissement on retrouve la clause « il est interdit de laisser la sonnerie d'un téléphone cellulaire ou de tout autre appareil électronique en fonction ». Un autre ajoute : « il est interdit d'utiliser tout équipement audible par les autres usagers ». Le règlement de la Ville souligne qu'il est interdit de : « laisser la sonnerie d'un téléphone cellulaire ou d'un téléavertisseur en fonction » et « d'utiliser tout équipement audible par les autres usagers ». Un arrondissement précise : « il n'est pas permis d'utiliser les téléphones cellulaires ou tout autre équipement susceptible de créer un niveau sonore incommode ». Un arrondissement offre des précisions au sujet de l'application de la réglementation sur le bruit et sur les cellulaires en écrivant :

Techniquement, les cellulaires sont interdits, car ceux-ci génèrent du bruit et dérangent. Or, on ne fait pas la chasse aux cellulaires. On n'intervient pas lorsque les clients qui utilisent un cellulaire ne dérangent pas, ne parlent pas fort, utilisent les textos, se dirigent vers la sortie lorsqu'ils l'utilisent, etc. On intervient lorsqu'un usager utilise son cellulaire et parle fort ou si une sonnerie dérange et que le client ne réagit pas.

Il y a donc une nuance entre le règlement et son application concrète.

Présence

Les adolescents ne sont pas les seuls à être bruyants sur les lieux. Bien que plusieurs bibliothèques prônent une ouverture aux conversations ou à un niveau sonore plus élevé, le bruit reste un potentiel désagrément pour la clientèle et les employés. Différentes sources de bruits

sont présentes, nous avons vu précédemment les cas de bruit causé par les groupes d'adolescents, mais d'autres bruits peuvent être présents comme des conversations ayant un niveau sonore trop élevé ou la présence de téléphones cellulaires.

Types de problèmes

Dérange les autres

Les règles internes et la tolérance au bruit sont différentes d'une bibliothèque à l'autre selon les directives de la direction, mais aussi selon l'architecture des lieux. Lorsque les directives non écrites sont permissives, un niveau sonore plus élevé est accepté, mais cela dérange parfois les usagers (R01). L'ouverture se fait lentement au niveau des cellulaires. Dans certaines bibliothèques, l'usage du téléphone est complètement interdit sur les lieux :

C'est sûr que le téléphone est interdit. Y'a des gens qui répondent au téléphone, mais il y a rarement des gens qui passent un appel. Généralement, les gens répondent au téléphone, pis là on leur dit, pis soit y éteignent leur téléphone ou ils vont dehors après. Non, les gens respectent assez ça, mais ça arrive tous les jours, des téléphones qui sonnent. (R01)

Dans certaines bibliothèques, une plus grande tolérance est instaurée : « ça dépend si c'est raisonnable. Un temps, le cellulaire s'était complètement interdit. Mais là... C'est à voix basse. Tsé on va selon le gros bon sens. Tsé y'en a qui font HÉ COMMENT ÇA VA... Ça y'en a toujours. Ou ils vont dans la toilette par exemple [pour parler] » (R08). Même dans les endroits où le règlement le permet, une certaine limite est imposée :

On accepte le cellulaire dans la bibliothèque maintenant, dans la mesure où il y a pas une sonnerie, dans la mesure où, je sais pas moi, où les gens sont discrets, qu'ils chuchotent comme s'ils parlaient à quelqu'un à côté d'eux. C'est sûr que si Monsieur Baraqué commence à parler avec son voisin de ce qu'il fait avec son bateau, avec un timbre de voix comme s'ils étaient dehors à ce moment-là, on va intervenir (R05).

Ce changement dans les règles ne se fait pas d'emblée : « Là j'pense qu'on est comme dans une transition, avant y'avait pas le droit de se servir de leur téléphone, mais maintenant y'ont le droit de répondre, de parler à leur téléphone, ça fait beaucoup » (R07). La population est parfois réfractaire aux changements : « C'est les mêmes personnes qui fréquentent la bibliothèque depuis ce temps-là, pis eux y veulent une bibliothèque de quartier, où ils peuvent s'asseoir, lire, être tranquilles... Pis là, si y'a des gens qui parlent sur la table d'à côté, ben ils vont venir nous le dire et tout ça » (R03). Cela demande des changements aussi chez le personnel : « Je te dirais, des fois c'est vraiment notre limite personnelle. C'est ben beau, on comprend que vous parlez, mais ça prend un petit peu de respect » (R08). Les employés doivent tout de même s'adapter aux orientations de la bibliothèque :

Nous, le bruit, on est pas très sévère [...] à cause de notre architecture. Donc, on est une bibliothèque à aire ouverte, la section jeunesse est pas séparée de la section adulte, donc forcément le bruit circule énormément. C'est malheureusement le sujet des plaintes qu'on a le plus fréquemment, donc on fait quand même un effort pour limiter [...] on est tolérant avec les jeunes enfants je parle d'un bébé qui pleure, on tolère tant que le parent essaie de gérer ça y'a aucun problème. On est tolérant quand il y a une activité heure du conte, bricolage, etc. On s'attend forcément à ce qu'il y ait plus de bruit. [...] Si quelqu'un chuchote au téléphone, pourquoi ce serait plus réprimandable que quelqu'un qui chuchote à la personne à côté de lui ? (R12)

Les employés doivent aussi concilier leurs tâches parfois bruyantes et les attentes de la clientèle, pour qui la bibliothèque reste un lieu de travail :

Dire que c'est trop bruyant, c'est un peu lié avec la tolérance, à la discrétion des gens. On tolère quand même. L'autre jour une cliente s'est plainte que nous on faisait trop de bruit. Ouais. Tsé on utilisait, en bon français, le *gun à taper* pour coller des boîtes. Ben là on a dû lui expliquer qu'on n'avait pas le choix, qu'y fallait que l'on fasse des boîtes. Ben là, en tout cas, ç'a été correct. Mais c'est la même personne qui s'est plainte du niveau de bruit à la section des jeunes. Pis bon : « allez aux adultes madame, y'a des coins plus tranquilles ». C'est des

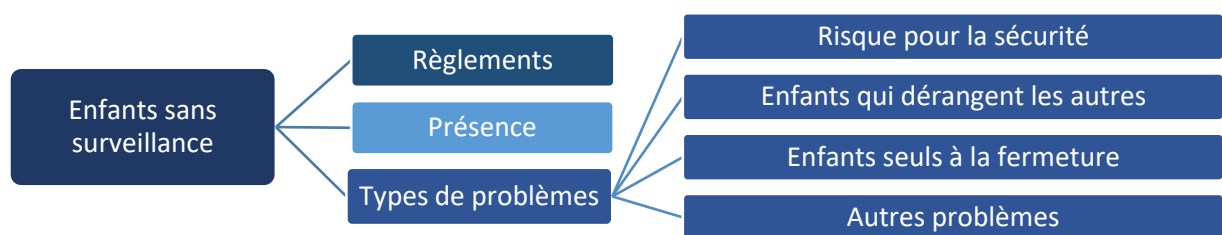
enfants. On ne les laisse pas crier, mais en même temps... c'est plus des cathédrales de silence [...] Elle est mieux de s'y faire parce que sinon a va être malheureuse. (R10)

Il y a donc différentes approches par rapport au niveau sonore acceptable en bibliothèques et la tolérance change selon les milieux et selon les intervenants.

Synthèse

Les interventions liées au bruit ont connu plusieurs changements au cours des dernières années et plusieurs bibliothèques prônent maintenant une plus grande tolérance face aux conversations. Malgré cela, le bruit occasionne encore des désagréments pour les usagers et les employés. La gestion du niveau sonore est rendue difficile par le désir de respecter l'idée du troisième lieu tout en répondant aux besoins de silence de certains usagers. L'usage du téléphone, souvent associé au bruit, est parfois proscrit, parfois permis, parfois toléré s'il n'y a pas d'exagération. Les changements par rapport au bruit ne sont pas toujours faciles, car le silence a longtemps été un trait déterminant de la bibliothèque. La clientèle est parfois réfractaire aux changements, tout comme les employés, et les clientèles continuent de se heurter aux autres par moments.

Enfants laissés seuls



Règlements sur les enfants laissés seuls

À la Ville de Montréal et dans un arrondissement, le règlement dit qu'il est interdit de « laisser des enfants de sept ans et moins sans la surveillance d'une personne accompagnatrice responsable ». Pour un arrondissement, on peut lire : « Un enfant de huit ans et moins doit en

tout temps être accompagné d'un adulte ». Dans un arrondissement, le guide d'intervention précise, dans la section « Directives d'applications des règlements » que :

L'idée derrière la réglementation est de favoriser une cohabitation harmonieuse de toutes les clientèles possibles de la bibliothèque [...] on ne cherche pas à confronter inutilement les fautifs s'ils ne dérangent pas [...] si un enfant de 7 ans semble « non surveillé », mais lit tranquillement dans un coin, on ne cherche pas ses parents pour qu'ils l'encadrent.

Il est aussi précisé : « Les jeunes enfants qui font du bruit ou des crises font partie du décor d'une bibliothèque et nous n'intervenons généralement pas. Toutefois, si le parent ne s'occupe visiblement pas de son enfant, on peut intervenir pour qu'il prenne soin de l'enfant en crise et tente au moins de le calmer ».

Présence

Les enfants et les familles ne sont pas vraiment des clientèles problématiques dans les bibliothèques et une grande tolérance existe au niveau du bruit : « On est un peu plus tolérant avec des enfants évidemment, [...] on a quand même tout un étage au complet qui leur appartienne, donc... » (R02). Cette division de l'espace peut néanmoins occasionner des cas où de jeunes enfants sont seuls dans une section, bien que le parent soit sur place : « le parent n'était pas très loin, le parent était quand même dans la bibliothèque, mais l'enfant le cherchait. Pis j'aime jamais laisser un enfant seul parce qu'on sait jamais qui peut être dans la bibliothèque. Alors à ce moment-là, je garde l'enfant avec moi et on cherche le parent » (R07). Les enfants non accompagnés sont une catégorie à part, car les interventions ne sont pas les mêmes en cas de problèmes. La définition de « seul » peut aussi être élargie et englober des enfants n'ayant pas une surveillance adéquate (R08). Par exemple, « des enfants qui sont abandonnés toute la journée c'est rare, mais quelques heures, oui ça arrive. Ce qui arrive le plus fréquemment, c'est un adulte qui va superviser huit ou dix enfants, ça, c'est encore plus fréquent. Mais des enfants laissés tout seul, ça oui y'en a » (R02). Il est également difficile d'avertir un enfant qui a un problème de comportement quand le parent est juste à côté et le laisse faire :

Nous, on a eu un cas un moment donné où la fille, elle enlevait les plantes des pots, pis elle faisait la tournée. Et papa est dans la section jeune, mais il ne fait rien. Il lit le journal. Facque là il faut conscientiser le parent de s'occuper de son enfant. Tsé c'est pas une garderie, on est pas psychologue, mais on veut garder nos plantes aussi. (R09)

Donc, même si le parent est sur place, des interventions auprès de l'enfant peuvent être nécessaires.

Types de problèmes

Risque pour la sécurité

Certains parents voient la bibliothèque comme un endroit sûr pour leurs enfants, malgré le fait que ce soit un endroit public :

Il y en a peut-être un petit peu plus d'enfants qui viennent seuls. Ils ont l'âge limite, y'a neuf ans et il vient avec son petit frère de cinq. Ou des enfants qui viennent après l'école. [...] C'est mieux de trouver l'équilibre, il faut qu'ils viennent accompagnés, mais en même temps si tu le mets dehors tu l'envoies tout seul dans le parc jusqu'à six heures. (R08)

La sécurité des enfants est donc au cœur de certaines réactions. Ce genre de problématique amène souvent les responsables à établir une réglementation stricte à ce sujet :

À la bibliothèque, c'était une problématique. C'est une des raisons qui avait amené au guide d'intervention et aussi aux appels aux parents [...] le règlement dans les bibliothèques de Montréal c'est « un enfant de 8 ans et moins ne peut pas être laissé seul à la bibliothèque ». Ça arrive moins qu'avant, moi je le vois moins qu'avant et je pense qu'il y a une sensibilisation qui a été faite. On est plus prompt aussi à appeler qu'à une certaine époque. On a vraiment, je pense, standardisé nos interventions là-dessus. Mais c'est jeune 8 ans. (R12)

En plus de l'âge minimal de fréquentation, les bibliothèques ajoutent parfois une règle concernant l'âge où un enfant peut accompagner un enfant plus jeune que l'âge limite :

Ce qui arrivait beaucoup c'était des enfants, de jeunes enfants, qui avaient la charge de très jeunes enfants. Donc des enfants de 8 ou 9 ans qui surveillaient le petit frère de 4 ans. C'est sûr qu'ils ont pas la maturité à 8 ou 9 ans, donc eux ils s'en vont ailleurs avec leurs amis. Pis le petit de 4 ans fait du bruit, il dérange ou juste il est perdu, pauvre enfant. (R12)

L'accompagnement est une chose, mais les interventions sont parfois nécessaires lorsque l'enfant est accompagné, mais de loin, ce qui le seul, en fait :

On n'accepte pas les enfants de 7 ans et moins seuls, il faut que les enfants de 7 ans et moins soient accompagnés. Cependant [...], ils sont accompagnés, mais ils sont seuls quand même. Les parents laissent les enfants au deuxième étage, parce que nous on est sur 2 étages, et d'autres bibliothèques sont très grandes, les enfants sont laissés seuls dans la section des enfants pendant que son parent, il va faire son épicerie de livres dans la section des adultes. Mais la consigne qui est donnée aux employés c'est d'aller voir l'enfant et de lui demander s'il est seul [...] à ce moment-là il faut aller chercher le parent et lui dire : il ne faut pas laisser votre enfant seul pour des raisons de responsabilité, des raisons de danger de se faire mal... (R05)

Lorsque la bibliothèque fait face à ces jeunes laissés à eux-mêmes toute la journée, les interventions visent à garantir leur bien-être :

[Certains jeunes sont ici toute la journée] disons une sœur de 9 ans puis le jeune de 3 ans la journée ensemble ce n'est pas permis puis souvent, ils mangent pas de la journée, ça que c'est un peu *vedge*, donc dans ce temps-là j'appelle les parents parce qu'on est pas une garderie, puis ils sont responsables de leurs enfants. J'ai déjà menacé d'appeler la DPJ et la police s'il faut. J'ai tout à fait le droit de le faire. Il y a pas de loi qui interdit de laisser des enfants s'ils sont avec leurs frères [...], mais à la bibliothèque on a un règlement qui l'interdit donc on

peut agir là-dessus parce que c'est un cas assez récurrent ici, les enfants qui sont laissés par les parents pour toute la journée. (R01)

Lorsque la sécurité des enfants est compromise, des actions sont nécessaires et cela place une lourde responsabilité sur les épaules des employés.

Enfants qui dérangent les autres

Les jeunes laissés seuls passent parfois inaperçus, jusqu'à ce que leur comportement dérange les autres :

Non, ça cause pas de problème. C'est seulement quand les enfants sont surexcités que là, ça cause des problèmes. Ils ne respectent pas les consignes, on trouve que c'est une garderie, on devient en train de gérer une garderie. Mais en fait, mon approche c'est que je ne veux pas être comme une autorité, dire que je suis comme leur ennemi. Je leur parle et même s'ils sont expulsés et reviennent le lendemain, je leur donne une deuxième chance, j'essaie de faire un dialogue avec eux et ça fonctionne très bien. (R15)

Les interventions sont parfois difficiles dans de tels cas, car les employés en bibliothèques ne sont pas tout à fait en position d'autorité, comme ce serait le cas dans une école par exemple, mais ils doivent tout de même régler la situation.

Enfants seuls à la fermeture

À l'occasion, il peut arriver que les enfants se retrouvent seuls à l'heure de la fermeture : « Il y a eu des fois où la bibliothèque fermait, pis l'enfant est encore là. [...] Pis là on doit appeler la police parce qu'il y'a pas...ou alors on essaie de rejoindre les parents, mais des fois ça répond pas et tout ça... » (R03). À ce moment-là, les employés deviennent responsables du bien-être du jeune : « c'est arrivé une fois à la fermeture de la bibliothèque qu'il y avait un très jeune enfant. Ben là, à ce moment-là, ben on attend un certain temps, mais après il faut quitter donc on appelle la police. Pour qu'eux s'occupent de l'enfant. Parce que si, à huit heures le soir, t'a un enfant de 6 ans à la bibliothèque, on ne va pas rester jusqu'à minuit » (R12). Les interventions sont quelques fois délicates, car l'enfant n'est pas responsable de la situation :

Un cas, c'était des parents séparés. On avait appelé les deux parents pour essayer, tsé c'est le vendredi soir, moi j'ai le goût de m'en aller, mais je n'ai pas mis de pression sur l'enfant, j'ai trouvé des activités à faire en attendant. Mais les parents arrivent et le hasard a fait qu'ils sont arrivés à peu près en même temps, et ils ont donné de la marde à l'enfant. L'enfant elle pleurait, elle était comme inquiète, pis là les parents qui gueulent, au lieu de se responsabiliser, de s'assurer des heures de fermeture, tsé en tout cas... Mais ça m'est arrivé juste une fois, ça fait dix ans dans les bibliothèques, donc il y a de l'espoir! (R11)

Les situations ne sont toutefois pas toutes dramatiques et elles se résolvent parfois assez bien : « C'est arrivé une fois. En fait, c'était un oncle qui était supposé de venir chercher une petite fille pis finalement la p'tite fille s'est en allée. La petite fille a réussi à retrouver ses parents, mais l'oncle n'a jamais retrouvé la petite fille. Mais c'est rare » (R02). Des fois, ce ne sont que des malentendus entre l'enfant et ses parents : « Oui, ça, des enfants laissés seuls, c'est arrivé quelques fois [...] des fois ça peut être un parent en retard ou un parent qui pense que son enfant est rendu pis y'est pas rendu, c'est arrivé quelquefois » (R07).

Les interventions visent alors à trouver quelqu'un qui prendra la charge de l'enfant qui, sinon, devra être confié aux soins de la police.

Autres problèmes avec les enfants laissés seuls

Une autre problématique peut se présenter lorsque les employés se sentent impliqués auprès de leur clientèle. Il est parfois difficile pour eux de voir où les interventions doivent s'arrêter, de voir la différence entre une intervention en bibliothèque et une intervention psychosociale :

Dernièrement, on a un cas pis on sait pas trop quoi faire avec ça. Parce que tsé, c'est pas... il vient avec sa mère, y'a comme dix ans, je crois qu'ils viennent de déménager, ils ont pas trop de réseaux déjà. Mais la mère est toujours sur Internet en haut pis lui bon, il n'a pas d'argent, il est toujours sur Internet en bas, il passe sa journée à jouer à des jeux et tout cela. [...] Non, il ne dérange pas les gens, des fois un petit peu parce qu'il s'emmêle. Tsé on peut pas trouver un règlement pour

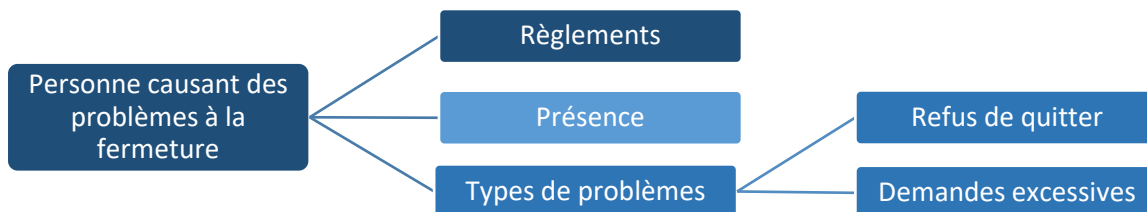
dire « ben là ça va mal ». Mais on se disait, comment on peut conscientiser la mère à venir avec lui, ou à venir jouer dehors un petit peu ? Tsé il passe la journée avec nous. C'est pas tellement normal. C'est sûr qu'il va commencer l'école, ça va peut-être changer. Mais tsé on essaye des trucs, comme dire, ben peut-être lui proposer des activités ou autres choses, qu'est-ce qu'on pourrait faire ? (R09)

La limite du rôle des bibliothécaires ou des employés en bibliothèques est donc difficile à tracer lorsque la situation provoque la compassion des intervenants.

Synthèse - enfants laissés seuls – la bibliothèque est-elle une garderie?

Les enfants laissés seuls sur les lieux peuvent être divisés en deux catégories : les enfants laissés sans surveillance dans la section jeunesse ou les enfants laissés seuls dans la bibliothèque. Lorsque l'enfant est sans surveillance, les interventions de la part des employés consistent à retrouver le parent et à lui rappeler les règlements en cas de problème. Il arrive parfois que le parent soit présent, mais refuse d'intervenir. Ces cas nécessitent une grande dose de diplomatie de la part des employés qui doivent presque éduquer le parent. Les enfants non accompagnés représentent des défis différents, car les interventions sont difficiles lorsque l'enfant est jeune. Une certaine responsabilité morale incombe aussi aux intervenants, qui ont conscience que si l'enfant est expulsé, il se retrouvera seul dans la rue ou dans le parc. Certaines bibliothèques refusent d'accueillir des enfants seuls de moins de huit ans, mais n'appliquent pas systématiquement cette règle. Les enfants sont parfois laissés seuls, car les parents semblent voir la bibliothèque comme un lieu sûr, en oubliant que le personnel ne peut pas effectuer une surveillance particulière des enfants sur place. Les répondants ont aussi soulevé les cas où la responsabilité d'enfants très jeune est laissée à un frère ou une sœur à peine plus âgés. Les jeunes ne causent pas toujours de problèmes et leur présence passe parfois inaperçue, mais dès que la situation s'envenime, les interventions deviennent complexes. Les répondants ont aussi de la difficulté à établir une limite claire entre intervention nécessaire et intervention psychosociale. Lors de la fermeture, si un enfant est laissé à lui-même, les employés doivent trouver une solution avant de quitter les lieux et les répondants ont souligné le caractère délicat de telles interventions. La bibliothèque n'est donc pas vraiment une garderie, mais chaque enfant en bas âge laissé seul représente des enjeux importants pour les employés.

Personne causant des problèmes à la fermeture



Règlements concernant la fermeture

La Ville de Montréal et un arrondissement précisent qu’il est interdit de « demeurer dans les locaux de la bibliothèque en dehors des heures d’ouverture ».

Présence

En plus des enfants laissés seuls à la fermeture, d’autres problèmes peuvent survenir avec la clientèle. Fréquemment, les gens ont des demandes exigeantes à quelques secondes de l’heure de fermeture (R02; R03; R04; R10; R11) ou ils ne veulent tout simplement pas quitter (R08; R09).

Types de problèmes

Refus de quitter

Certaines personnes ne respectent pas les demandes du personnel qui souhaite diriger les gens vers la sortie lors de la fermeture : « oui, c’est plutôt le cas de gens qui, malgré le fait qu’on ferme la lumière, ils parlent encore, ils ne quittent pas. Ou encore des gens qui arrivent à moins une [pour venir] chercher un film ou une réservation » (R13). Ce sont parfois des sans-abri (R09; R05), parfois ce sont des adolescents qui se cherchent un coin tranquille (R08) ou tout simplement des gens endormis (R12). Dans une majorité de bibliothèques, les employés terminent au moment où la bibliothèque ferme, sauf dans quelques bibliothèques où une partie des employés doivent quitter dix ou quinze minutes plus tard, comme l’explique le répondant R06 :

Pis à la fermeture c'est sûr qu'il y a toujours des gens qui trouvent que c'est pas assez long ou qui arrive trop à la dernière minute, mais nous [...] le personnel on fait la fermeture après, donc normalement on devrait quitter 15 minutes après, donc ça se joue dans cela facque s'ils se présentent à l'heure juste au comptoir nous on va les servir. Tsé on dira pas « on a fermé les ordinateurs ». J'trouve qu'on est très très axé sur le service à la clientèle... dans le fond c'est juste ça qui compte.

Les usagers sont parfois mécontents de ne pas pouvoir avoir un service, même après les heures d'ouverture : « Il y a des gens qui mettent le pied dans la porte et qui ne veulent vraiment pas sortir. Qui veulent être servis à moins une minute. Et très très agressifs, surtout pour faire faire des cartes de citoyens, une carte qui est exigée pour faire des inscriptions... Ça, c'est assez agressif » (R14). Les gens ont parfois besoin d'encouragements pour quitter les lieux :

C'est pas des problèmes, mais c'est juste qu'il faut solliciter les gens un petit peu plus à sortir euh... y'a un monsieur en particulier qui cherchait des façons de rester un peu plus longtemps : ok, ben là y fallait qui ferme ses affaires, y fallait qu'il aille à la toilette, il fallait qu'il cherche ses lunettes, facque... bon, mais c'est jamais des périodes de plus que 5 ou 10 minutes, parce qu'on commence à les avertir 15 minutes à l'avance, pis on les pousse vers la sortie assez directement, mais des fois, oups, y'a quelqu'un qu'on n'a pas vu. (R07)

Lors de la fermeture, les employés font le tour de la bibliothèque pour vérifier si tout le monde quitte les lieux. Il arrive toutefois que, par inadvertance, un oubli soit fait, causant une situation potentiellement dangereuse ou du moins dérangeante :

C'est déjà arrivé. On vérifie tous les espaces. Avec une négligence au niveau de la vérification, il y a un homme qui est resté dans les toilettes. Tout le monde a sacré son camp de la bibliothèque. J'avais dit « ok on est prêt à fermer ? Oui, oui on est prêt à fermer, tout est vérifié! ». Le lendemain matin, j'apprends qu'un autiste a eu la présence d'esprit de prendre la sortie de secours [...]. Heureusement! Il aurait pu péter une coche, se mettre à brailler et passer la nuit

là. [...] Disons que j'ai été sévère après ça, avec mes collègues, ce qui est pas le cas souvent. Je suis assez relax, mais là j'étais vraiment pas content. Donc pour les fermetures, je leur fais faire deux ou trois fois le tour pour être sûr plus jamais que ça arrive. (R01)

Il est donc important pour les employés que la clientèle quitte les lieux lorsque la bibliothèque ferme ses portes, pour des raisons logistiques, mais aussi pour assurer leur sécurité. Il y a des différences visibles entre les endroits où les employés finissent à l'heure de la fermeture et les endroits où ils finissent dix ou quinze minutes plus tard.

Demandes excessives

Lorsqu'un usager se présente après l'heure de la fermeture avec de nombreux livres ou DVD à emprunter ou des réservations à faire, cela est souvent considéré comme un problème en soi :

On clignote les lumières à moitié à environ dix minutes avant la fermeture pour signifier d'aller au comptoir ou aux bornes et il y en a, et c'est souvent les mêmes, qui vont étirer ça jusqu'à moins une minute, et ça non plus en dehors de dire « ben on vous a informé d'aller aux bornes », il te répond « c'est ouvert jusqu'à 5 h », mais là on leur explique qu'il faut faire la transaction et ça va venir plus tard que jusqu'à 5 h, mais bon, ces gens-là... Quand tu vas dans un restaurant ou dans un magasin de la SAQ, il va rester jusqu'à 5 h 15 pour te servir ou t'écouter, donc c'est là où on a une attitude peut-être pas super conviviale, mais en même temps [...] c'est pas la même mentalité que dans un magasin. (R05)

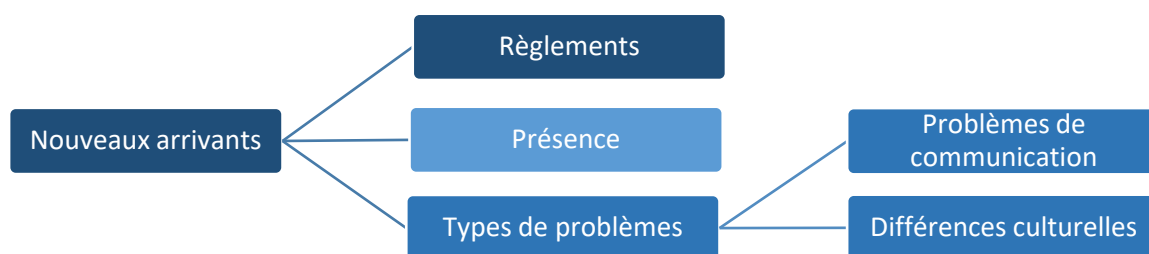
Les demandes excessives à deux minutes de la fermeture ont été mentionnées par d'autres répondants, mais sans souligner qu'il s'agissait d'un comportement problématique.

Synthèse - personne causant des problèmes à la fermeture – quand les gens ne veulent pas quitter

Bien que les bibliothèques soient, avant tout, dédiées au service à la clientèle, beaucoup d'employés finissent leurs heures de travail à l'heure de la fermeture. Les usagers sont donc

invités à terminer leurs transactions quelques minutes plus tôt pour faciliter la fermeture. Cette culture d'entreprise cause parfois de la frustration et de l'incompréhension pour la clientèle qui souhaite effectuer des transactions complexes quelques minutes avant la fin. Les demandes exigeantes ou les clients qui ne souhaitent pas quitter sont les problématiques les plus communes identifiées par les répondants. L'autre problème souligné par les répondants est lié aux gens qui restent après la fermeture des lieux. Il s'agit de cas isolés, mais qui nécessite de la part des employés une vigilance importante à la fin de la journée.

Nouveaux arrivants



Règlements concernant les nouveaux arrivants

Il n'y a pas de réglementation spécifique à ce sujet dans la documentation écrite.

Présence

La bibliothèque est un lieu de prédilection pour les nouveaux arrivants qui doivent se familiariser avec leur pays d'accueil. Toutefois, des problèmes peuvent survenir lorsque les gens n'ont pas les mêmes référents culturels (R14) ou ne parlent pas la même langue (R06).

Types de problèmes

Problèmes de communication

Lors de l'arrivée dans un nouvel endroit, la langue d'accueil n'est pas toujours bien maîtrisée « des fois, c'est difficile de se comprendre, les gens parlent très mal français ou très mal anglais, ou aucune des deux langues, donc ça aussi ça amène certains conflits avec les usagers, les employés » (R02). Les employés sont bien conscients que le problème ne vient pas de la personne :

Ben, on pourrait revenir au niveau des migrants, c'est pas qu'ils sont difficiles en soi, mais des fois c'est l'apprentissage de la langue qui est pas suffisamment maîtrisée pour permettre une communication claire et cela amène des incompréhensions de part et d'autre : j'ai dit ça, mais j'ai compris ça, mais entre ce que tu as dit et ce que j'ai compris, c'est deux affaires. [Il faut] donc départager entre ce que j'ai dit et ce que j'ai compris entre ce que j'ai voulu dire et ce que tu as voulu ou cru entendre. C'est sûr que c'est exacerbé [...] c'est difficile dans la même langue, mais quand c'est deux langues différentes, c'est encore plus difficile. Je dirais pas que les néo-Québécois sont difficiles, c'est pas ce que je dis. Le passage à la langue française, c'est sûr que ça rend la communication difficile et de là, ça amène peut-être des situations difficiles. (R05)

Cela peut causer de l'incompréhension à plusieurs niveaux, que ce soit au sujet des règlements, ou encore au niveau des relations interpersonnelles ou familiales :

C'est un quartier de nouveaux arrivants et des nouveaux arrivants qui ne restent pas. Ils restent quelques années et s'installent ici et quand ils sont bien installés, ils partent. Donc c'est toujours des nouveaux arrivants, c'est toujours la barrière de la langue et tout cela. Et c'est des gens qui doivent être débordés et qui arrivent avec les enfants, les inscriptions à l'école, les permis de travail, le permis de conduire, aller chercher tel ou tel document. Ça doit être l'enfer je peux même pas imaginer. Donc c'est sûr qu'il y a peut-être des oublis des fois ou des négligences qui ne sont pas nécessairement [...] les situations ne sont pas nécessairement ce qu'on pense ou ce qu'on voit sur le coup. Des fois, c'est plus compliqué que cela. (R01)

Dès lors, malgré la compréhension et la compassion des employés envers les défis auxquels font face les nouveaux arrivants, les problèmes de communication causent certains défis aux employés.

Différences culturelles

Le concept de famille est aussi perçu de manière différente d'une culture à une autre et les modèles familiaux sont souvent différents. Les attentes concernant l'autorité et la surveillance des enfants ne sont pas toujours les mêmes pour tout le monde :

Je dis pas que c'est tout le monde, mais bon, du côté des communautés latine ou maghrébine, c'est plus le rapport au groupe, c'est des gens qui viennent rarement en individuel. C'est des gens qui viennent en familial : la mère, la grand-mère, la tante et cinq six petits qui viennent avec ça. Ça peut être fantastique, mais il y a une tradition que la société, que le groupe prend en charge tes enfants. C'est mes enfants ou ses enfants, ils s'en foutent un peu, c'est des enfants, puis on est là et puis on va s'en occuper. Sauf que, arrivé ici, ça fait des mamans, c'est souvent des mamans, des fois des papas, mais c'est souvent des mamans, qui se mettent à papoter ensemble. C'est leur tiers lieu, de venir se divertir avec des copines qui parlent la même langue qu'elles, [...] pendant ce temps-là les cinq enfants mettent le bordel et courent partout et c'est comme pas grave. Puis c'est vrai que quelque part c'est pas grave dans la culture dans laquelle ils vivent, mais dans la culture d'accueil et dans une bibliothèque de surcroît, ben là ça devient problématique. Puis les façons d'intervenir, c'est complexe, parce que tu intervies auprès de l'enfant, mais t'as pas l'autorité parentale, puis tu intervies auprès du parent et il comprend pas. Qu'est-ce que tu lui dis ? Parce que pour eux, c'est normal que les enfants s'amuse ensemble, et puis bon on les regarde pas tous, parce que de toute façon tu es là toi... c'est pas dans le sens de se faire prendre pour une garderie, c'est pas ça, c'est vraiment ben y'a beaucoup d'adultes donc tout le monde, ça ne s'en occupe pas. Puis, ça part pas nécessairement de mauvaise volonté, mais ça parle d'une façon de vivre différente. Moi j'aurais de la difficulté à apposer le terme de clientèle difficile à des familles qui ont ce comportement-là, mais en même temps c'est des clientèles qui nous posent des difficultés, parce que le référent n'est pas partagé. (R05)

Cette différence culturelle se rencontre auprès des familles, mais aussi dans les interactions entre la clientèle et les employés :

L'autre chose, ça peut être lié aux différences culturelles. Bon, on a quatre bases sur la médiation culturelle : le respect de la hiérarchie, le respect de l'autorité, le travail en communauté ou entre individus et la communication directe ou indirecte. Souvent, des communautés, souvent latino ou maghrébine, fonctionnent sur des modes de communication plus genre où le client est roi : j'ai droit à ça et c'est un droit au-dessus de la mêlée, un droit inaliénable, inattaquable, puis on attaque la liberté de cette personne, ses droits fondamentaux donc souvent on va voir ça. (R05)

Les problèmes d'incompréhension ou de différences culturelles ne se rencontrent pas seulement entre la clientèle et les employés. Il y a parfois des cas de racisme entre différents groupes culturels qui doivent partager les mêmes lieux :

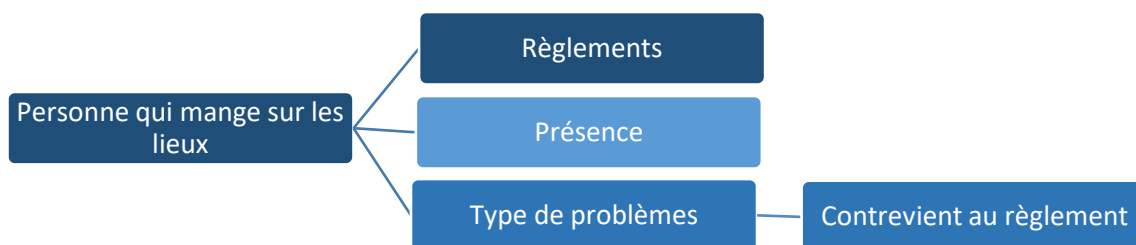
Des fois, ça vient de deux communautés culturelles différentes, puis des fois aussi quand on doit intervenir auprès de l'utilisateur difficile qui vient d'une autre communauté, ça se peut qu'il dise qu'on est raciste, même si on ne l'est vraiment pas [...] à ma connaissance il n'y a pas personne de raciste. On travaille dans un milieu ultra multiculturel. C'est pas le genre d'accusations que je souhaite avoir sur le dos. Ouais c'est ça, mais pour les aides-bibliothécaires, ils n'ont pas à subir cela. Les techniciens et les bibliothécaires, c'est comme la ligne de front, c'est la première ligne quand il y a quelqu'un de difficile. (R01)

Dans d'autres cas, l'usage fait de la bibliothèque est contraire aux attentes et des interventions ont lieu, même si le comportement n'est pas vraiment proscrit par le règlement. Par exemple, « on a eu des cas, dans les années passées, de, comment j'pourrais dire ça, de pastorale, des professeurs qui venaient donner des cours de religion. Ça s'est réglé assez rapidement » (R02).

Synthèse - nouveaux arrivants – choc culturel et linguistique

Les nouveaux arrivants ont été identifiés par les répondants, qui ont parlé des difficultés de communication avec cette catégorie de clients. Les personnes qui arrivent au pays ont souvent à apprendre la langue et les coutumes de leur terre d'accueil. Les bibliothèques sont un des premiers lieux qu'ils visitent. Les employés ont parfois de la difficulté à bien se faire comprendre et à bien comprendre les demandes des usagers. À ce moment, les incompréhensions peuvent causer des frustrations de part et d'autre. Certains quartiers accueillent de nombreux arrivants tout au long de l'année, le travail est donc toujours à recommencer et ce problème devient récurrent. Les différences culturelles peuvent aussi causer des frictions, par exemple en ce qui concerne les habitudes à venir en grands groupes sans nécessairement ressentir le besoin de surveiller les enfants. Les différences culturelles rendent parfois les interactions avec les employés difficiles et ces différences peuvent aussi causer du racisme entre différents groupes d'usagers.

Personne qui mange sur les lieux



Règlements concernant la nourriture et les breuvages

Dans les règlements de la Ville, on peut lire : « il est interdit de consommer des aliments ou des boissons ailleurs qu'aux endroits spécifiquement désignés à cette fin ». Dans un arrondissement, il est écrit : « il est interdit de dormir, manger, fumer, vapoter ». Dans la réglementation d'un arrondissement, on peut lire : « La consommation d'aliments n'est pas autorisée dans la bibliothèque. Il est permis de consommer des breuvages, mais seulement s'ils se trouvent dans un contenant qui se ferme hermétiquement ». Dans les « directives d'application des règlements », il est précisé :

Lorsque possible, tentez de proposer des alternatives aux usagers fautifs, par exemple : un usager boit un café dans un verre Tim Horton. Mentionnez-lui qu'il n'a pas le droit de le boire dans la bibliothèque, mais que s'il apporte une tasse qui se ferme hermétiquement, il n'y aura pas de problème la prochaine fois.

Présence

La consommation d'aliments et de breuvages est règlementée dans la totalité des bibliothèques, bien que certaines soient plus souples que d'autres : « c'est permis de boire, dans la mesure où il y a un couvercle et de manger type grignotage » (R05). Différents types de clientèles viennent manger sur les lieux : « Manger...oui comme des étudiants qui emmènent leur lunch, pis qui mangent vite vite, pis on va le dire pis ça se règle tout de suite. Surtout qu'en bas, au sous-sol, y'a comme un petit espace genre avec des fauteuils où on peut leur proposer, mais c'est vraiment minuscule là » (R03).

Type de problèmes

Cela contrevient aux règlements

En général, le comportement fautif est réprimandé par les employés en bibliothèque, car cela est proscrit par les règlements.

Oui, c'est interdit de manger à la bibliothèque. [Dans une autre bibliothèque] c'était permis, on avait un petit espace resto, on s'était créé une petite cafétéria, il y avait un frigo et micro-onde et tout cela et le monde pouvait aller manger une poutine là s'il voulait. Mais ici, c'est interdit. [...] c'est dangereux, pour les boissons, c'est comme renverser une tasse, ça serait pas le fun. [...] Je sais que dans certaines bibliothèques publiques ça va très très mal, mais ici ils sont plus surpris par notre ouverture que par notre fermeture. (R01)

Les gens connaissent les règlements en place et lorsqu'ils décident de manger, ils le font en cachette : « c'est très rare, puis les gens le savent et généralement se cachent, mais oui, oui, mais c'est des cas isolés » (R06). Le problème avec la nourriture est souvent lié aux déchets laissés derrière : « on a trouvé des cannettes de bière » (R11); « on trouve des miettes de chips

partout » (R12); « c'est des fois des choses collantes qu'on s'aperçoit après » (R14). Certains contextes peuvent également exacerber les comportements problématiques :

Ici on a pas eu vraiment de cas, mais j'ai trouvé une bière l'autre fois dans une poubelle. Un été, on a eu une bouteille de vin dans un coin. [Les gens mangent] des barres tendres, des sandwiches, mais c'est pas ... à l'été, on avait la problématique, y'a une école secondaire juste à côté et leur cafétéria est trop petite donc les jeunes venaient manger à la bibliothèque. Des fois, on avait des jeunes installés entre deux rayonnages de BD avec leur soupe. Mais c'est pas la place. J'imagine que quand on va avoir un café, il va falloir voir comment on s'organise et qu'est-ce qu'on permet et où et tout cela. (R09)

Par ailleurs, les opinions ne sont pas unanimes à ce sujet : « moi je pense qu'on devrait permettre aux gens de manger. Je trouve qu'on devrait permettre aux gens de boire du café [...] donc la règle c'est qu'y ne peut pas manger, donc je leur demande fréquemment d'aller manger dans le hall » (R13). La tendance est plutôt à la flexibilité à ce sujet :

Ils mangent discrètement. Quand on arrive à le voir, c'est parce qu'ils ont déjà fini le repas. Des fois, ils rentrent avec des breuvages non conformes, mais la plupart, ils savent déjà qu'ils doivent sortir à l'extérieur ou entre les deux portes pour manger une collation. D'ailleurs, avec le nouveau règlement ou plutôt la nouvelle directive qu'on a reçue de notre gestionnaire, maintenant les enfants, ils peuvent prendre une collation dans la bibliothèque, c'est un peu plus souple. (R13)

Même si les directives vont en ce sens, cette souplesse n'est pas appréciée par tous :

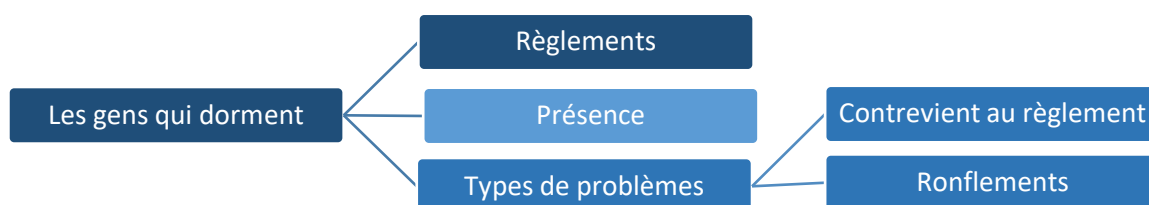
Oui, effectivement, des gens qui mangent en bibliothèque, ça arrive. Là, justement, les consignes viennent de changer par rapport à cela, justement pour que les bibliothèques soient plus milieu de vie et pas à commander notre clientèle de famille. La nourriture, selon certaines règles, certaines limites, va être acceptée. Cela crée certaines frictions chez les gens, mais moi je crois que la

façon dont le règlement est formulé et les raisons pour lesquelles il a été mis en place, je suis totalement d'accord avec ces changements-là. (R16)

Synthèse

Comme pour le silence et le bruit, le fait de manger dans une bibliothèque change des habitudes qui faisaient partie des caractéristiques d'une bibliothèque standard. Les employés doivent faire respecter les règlements en place, mais la majorité des répondants étaient pour une certaine souplesse dans les interventions et pour un avancement vers la permissibilité.

Les gens qui dorment



Règlements

Dans les règlements de la Ville, il est précisé que : « il est interdit de dormir ». Comme nous l'avons vu plus haut, dans les règlements d'un arrondissement, il est écrit : « il est interdit de dormir, manger, fumer, vapoter ».

Présence

Toute sorte de clientèles s'endorment à la bibliothèque : « j'en ai vu surtout dans la bibliothèque collégiale les gens qui venaient dormir, à ce moment-là, non, on les laisse dormir » (R15). Dans certaines bibliothèques, des habitudes se créent :

Des gens qui dorment oui, mais c'est parce qu'on a une clientèle assez âgée aussi, c'est des retraités et tout et puis ils s'endorment comme en lisant, mais je pense que c'est pas parce qu'ils ont nulle part où aller ou quoi que ce soit. C'est juste qu'ils s'endorment, pis des fois quand c'est des habitués pis qu'on sait de qui il s'agit ben tant pis. Souvent, ils se réveillent et ah ! euh ! Pis c'est ça, ils se

remettent plus droit là, mais euh comme des itinérants et tout ça qui viennent dormir ici, non il n'y en a pas (R03).

Cette catégorie vise donc des clientèles variées qui s'endorment simplement à leur place. Elles sont présentes à de nombreux endroits, mais ne posent pas beaucoup de problèmes.

Types de problèmes

Cela contrevient au règlement

Certaines problématiques peuvent sembler anodines, mais comme elles sont interdites par la réglementation, des interventions sont prescrites au même titre que pour les autres problèmes. Cependant, les interventions se font à la discrétion des employés, comme le souligne le répondant R12 :

En théorie, dans le règlement, c'est proscrit. C'est pas quelque chose que l'on voit beaucoup. Et quand c'est proscrit, c'est souvent dans l'idée que ça dérange les autres ou encore c'est pour prévenir la fréquentation par les itinérants. Nous, c'est pas une problématique qu'on a. Donc, à moins que la personne soit évachée sur quatre fauteuils et qu'il empêche les autres de s'asseoir, on n'interviendra pas en général.

Parfois, les interventions se font par principe, plutôt que par nécessité. Les gens ne dérangent pas toujours, mais ce n'est pas la place pour faire une sieste : « Ben là, nous, on les réveille. On n'est pas supposé de les laisser dormir. Mais surtout en avant dans les vitrines, y'a des gens qui s'installent là, pis qui dorment, pis tu vois ça de la rue, j'sais pas... Mais tsé, on se précipite pas pour aller les réveiller là » (R06). Un simple avertissement est souvent suffisant : « On les réveille, on les avertit, la plupart du temps y sont ben gênés de cela pis y s'en vont » (R09).

Ronflements

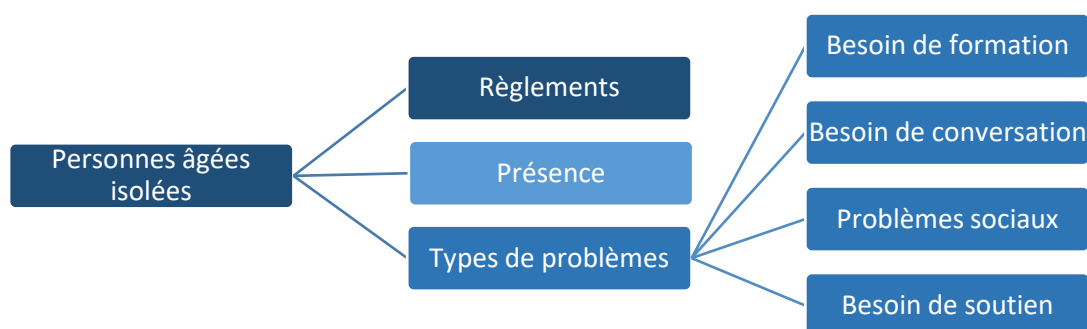
La règle semble surtout être mise en application quand les gens dérangent ceux autour d'eux : « Ça arrive. Ça dépend s'ils ne font pas de bruits, je les laisse faire. S'ils dorment, y dorment, tant qu'ils ne dérangent pas personne et qui ronflent pas, moi j'ai pas de problème avec

cela. Sinon je les réveille pour la fermeture. Même moi quand je lis j'ai tendance à cogner des clous, faut que t'sé je comprends » (R10). Lorsque leur sommeil est bruyant, les interventions sont nécessaires (R06). Lorsque les gens sont avertis plusieurs fois, des conséquences peuvent prendre place au même titre que pour les autres contraventions aux règlements : « le monde qui dort on les réveille, s'il faut les réveiller une deuxième fois, ben alors on peut agir » (R01); « C'est arrivé que l'on expulse les gens. Comme j'disais, les personnes qui dorment et qui récidivent, mais à cause de problèmes comportementaux non non, ça arrive très peu souvent » (R02).

Synthèse - dormir ou manger sur les lieux – contraire aux règlements

Le fait de dormir ou de manger sur les lieux est un problème qui peut sembler moins difficile que d'autres. Toutefois, les répondants ont spécifié que les interventions étaient parfois nécessaires, puisque ces comportements sont contraires à la réglementation des bibliothèques. Les employés font preuve d'indulgence envers les gens qui dorment sur les lieux et ne les réveillent que lorsqu'ils dérangent ou à l'heure de la fermeture. La consommation d'aliments et de breuvage est parfois permise, parfois tolérée, parfois proscrite. Certaines limites informelles sont parfois appliquées, par exemple il est permis de grignoter, mais pas de manger un repas. Une certaine souplesse est donc de mise de la part des employés, mais tous ne sont pas en accord avec cette approche.

Personnes âgées isolées



Règlements au sujet des personnes âgées

Un arrondissement donne, dans ses procédures, la clause suivante : « Pour les personnes âgées. Certains parlent très fort pour la simple et bonne raison qu'ils n'entendent pas bien. On a un seuil de tolérance plus grand dans ces cas-là. Il est tout de même possible de demander de baisser un peu le ton. À vous de juger ».

Présence

La bibliothèque est un lieu ouvert qui permet à une certaine clientèle de rompre avec l'isolement. Bien que les personnes âgées ne soient pas une clientèle que l'on pourrait considérer comme un problème en règle générale, cette catégorie est ressortie spontanément lors des entrevues.

Types de problèmes

Besoin de formation ou de conversation

Certaines problématiques sont liées au besoin de conversations ou de présence de certains usagers : « Beaucoup de personnes âgées. C'est pas vraiment difficile, mais ça demande du temps quand même » (R14). Certaines personnes plus âgées demandent plus de temps aux employés, car elles ont besoin de formation aux outils numériques ou au sujet des nouvelles manières de procéder. Ces personnes cherchent parfois des gens avec qui avoir des relations humaines :

Parce que je l'ai toujours dit, y'a beaucoup de personnes ici, on est les seules personnes à qui y parlent dans une journée. Pis si y'arrivent pis la madame au comptoir a la face bête là, pis tsé elle est expéditive là, ben eux autres, ce qui venait chercher, ben y retournent pis euh ça leur a pas fait de bien. Tsé on sait qu'on doit leur faire beaucoup de bien parce que je te dis qu'on a une clientèle assidue et j'y crois moi, y faut que ce soit comme ça. (R06)

La bibliothèque prend alors une grande place dans la vie de cette clientèle.

Problèmes sociaux

Les interventions sortent parfois de la description de tâches du travail en bibliothèque pour venir toucher quelque chose qui se rapproche plus du travail social : « [Ce sont des personnes] qui ont des problèmes aussi de mobilité, de compréhension orale, mais aussi qui perdent un petit peu au niveau cognitif euh donc il faut aussi les épauler c'est pas une tâche d'aide sociale, mais ça devient des fois euh un petit peu de l'aide sociale » (R06). Les employés peuvent alors se sentir dépassés ou manquer de ressources.

Besoin de soutien

Ces personnes fréquentent souvent les lieux depuis de nombreuses années, elles ont parfois besoin de soutien pour faire face aux changements. Elles font quelques fois preuve d'intolérance envers les autres usagers des lieux :

Certains aînés, dont j'ai vu des comportements particuliers justement à l'endroit d'enfants. Par exemple, avec un enfant qui courait, un jeune enfant qui courait et l'aîné qui se comportait pour moi de façon inacceptable en parlant de façon inacceptable au jeune qui courait... Et il y a certains aînés, mais ce ne sont pas toujours que des aînés, mais dans ce cas-là c'était des aînés, qui s'attendent à ce que la bibliothèque soit encore en silence. (R13)

Une certaine réticence aux changements peut aussi guider certaines remarques de leur part :

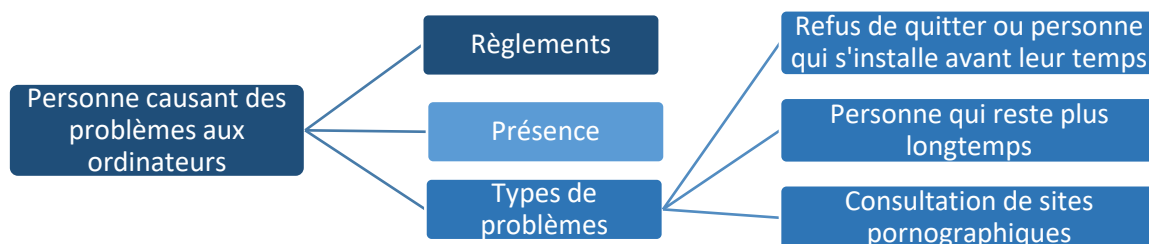
On a beaucoup des vieux de la vieille, des usagers pour qui ça fait peut-être 30 ans qui viennent à la bibliothèque, ils vont être rigides sur certaines choses notamment les façons de fonctionner. Justement, le troisième lieu et les changements qui peuvent prendre place, ils sont tellement dans leur routine depuis 30 ans qu'au niveau de leur attitude, ils vont être plus prompts à la colère et plus impatients avec nous. Ça, je trouve que j'en vois beaucoup être brisés dans leur habitude de bibliothèques. (R16)

L'écart des générations peut alors créer des frictions pour les employés et pour les autres usagers en raison des changements vers le troisième lieu.

Synthèse - personnes âgées isolées – conversations et informations

Certaines personnes fréquentent les bibliothèques depuis de nombreuses années pour rencontrer des gens ou obtenir des renseignements qu'ils n'ont pas la possibilité de trouver ailleurs. Le besoin de conversation ne semble pas de prime abord être un problème difficile à gérer, mais les répondants ont souligné que les personnes âgées ou isolées demandent beaucoup de leur temps. Les besoins de formation sont aussi importants. Malheureusement, les employés n'ont pas assez de temps pour répondre à leurs demandes. Certaines interventions sortent du cadre de travail, se rapprochant d'une intervention psychosociale. Tout comme pour les gens souffrant de problèmes de santé mentale, les employés ne se sentent pas outillés pour effectuer de telles interventions. De plus, ce groupe d'utilisateurs fait parfois preuve de réticence aux changements, ce qui les pousse vers la critique ou l'intolérance face à d'autres groupes d'utilisateurs.

Personne causant des problèmes aux ordinateurs



Règlements concernant les ordinateurs

Le règlement de la Ville déclare qu'il est interdit de « modifier la configuration des logiciels ou des ordinateurs » ou de « consulter, télécharger ou distribuer du matériel à contenu haineux, discriminatoire ou pornographique ». La ville offre aussi un document intitulé « Politique d'utilisation d'Internet » qui précise en détail ce qui est permis ou non pour les

usagers (Bibliothèques de Montréal, 2012). Les arrondissements reprennent le règlement de la Ville. Un arrondissement ajoute dans ses précisions :

Chez les adultes, il n'y a pas de règle écrite, mais généralement on tolère deux personnes sur un ordinateur en autant que ces personnes respectent les règles au niveau du bruit et ne dérangent pas leurs voisins [...] et ne causent pas de manque de chaises pour les autres [...], souvent le manque de chaises empêche les attroupements de toute façon. **Chez les enfants**, c'est une personne par ordinateur. On accorde une exception dans le cas de travaux scolaires [Caractères gras dans le texte original].

L'utilisation des ordinateurs est donc un des aspects les plus règlementés de notre étude.

Présence

Les gens fréquentent la bibliothèque pour de nombreuses raisons, mais depuis quelques années, la présence d'ordinateurs attire un grand nombre de personnes, dont certaines qui restent toute la journée. Dans la majorité des bibliothèques à l'étude, certains problèmes étaient observables auprès des gens utilisant les postes informatiques.

Types de problèmes

Refus de quitter ou personne qui s'installe avant son temps ou reste plus longtemps

Dans les bibliothèques de Montréal, les temps d'utilisation sont régis par des règles assez strictes, bien que certaines bibliothèques soient plus souples dans leur application. Selon les règlements, les usagers ont droit à un maximum de deux heures de réservation par jour, par bibliothèque, pour un total ne dépassant pas sept heures par semaine. Si des postes sont disponibles, ils peuvent être utilisés en libre service pour un maximum de quatre heures ou jusqu'à ce qu'ils soient réservés. Lorsque les réservations sont terminées, les sessions sur les postes se ferment automatiquement et les gens ont dix minutes après le début de la réservation pour se connecter, sinon ils perdent le temps réservé et l'ordinateur redevient disponible. Certaines personnes tentent donc de rester assises durant ce laps de temps de dix minutes, pour avoir la place si la prochaine personne ne se présente pas. En contre-partie, certaines personnes

arrivent en avance pour être sûres de ne pas perdre leur tour : « Des gens qui n'ont pas encore fini leur réservation et d'autres personnes qui arrivent un peu en avance pis qui veulent s'installer tout de suite, donc ça fait un petit peu de bisbille » (R02).

Certaines personnes connaissent bien le mode de fonctionnement des systèmes de réservation et elles peuvent ainsi utiliser l'ordinateur plus longtemps que ce qui est prescrit par le règlement : « on peut pas réserver plus que deux heures par jour et pas utiliser plus que quatre heures [sans réservations], donc y va avoir des gens qui abusent de ça. Des gens qui font des réservations et qui les annulent à la dernière minute quand y voient qu'il n'y a personnes d'autres sur l'ordi, y'en a beaucoup » (R02). De tels abus apportent parfois des conséquences : « C'est déjà arrivé qu'on bloque des usagers parce que ça prend trop de temps d'Internet ou des choses comme ça. Et souvent, ils finissent par changer de bibliothèque » (R08).

Les usagers ont différentes attentes lorsqu'ils se servent des ordinateurs. Ceux qui viennent sur les lieux pour travailler s'attendent à pouvoir utiliser les ordinateurs sans distraction : « au niveau de l'Internet, des fois les gens vont se chicaner, parce que les gens font trop de bruit, parce qu'il y a beaucoup de bruit à proximité au niveau des postes Internet au deuxième étage, parce que des fois ils passent carrément 7 h par jour icitte et les petits détails prennent une ampleur exagérée » (R01). Malgré l'encadrement du temps d'utilisation des postes informatiques, leur usage ne se fait pas toujours sans heurts.

Consultation de sites pornographiques

Les sites visités par les usagers sont sujets à une réglementation de la part des Bibliothèques de Montréal et certains sites sont prohibés, comme les sites pornographiques : « c'est pas un acte criminel de regarder de la porno sur Internet, mais dans nos règlements c'est pas permis, donc, c'est ça, c'est pas un criminel, mais c'est pas permis, c'est contre les règlements » (R05). Toutefois, cette réglementation n'est pas toujours respectée par les usagers, comme le raconte le répondant R06 :

J'ai eu un cas hier d'un monsieur, euh un monsieur âgé qui semble très seul, qui est toujours à la bibliothèque, qui vient profiter du service Wifi gratuit, ça fait déjà six mois que je soupçonne qu'il regarde des sites pornos. Alors, hier, j'ai pas eu à l'expulser, parce que j'ai pas vu qu'il regardait un site porno, mais y'a deux

autres personnes qui m'ont dit qu'il était en train de regarder le site, donc la prochaine étape, ça va être de l'expulser pendant une journée. J'ai travaillé aussi [dans une autre bibliothèque] et le même cas s'est produit et j'ai été témoin de cela. Une personne qui s'est fait expulser parce qu'elle regardait les sites pornos.

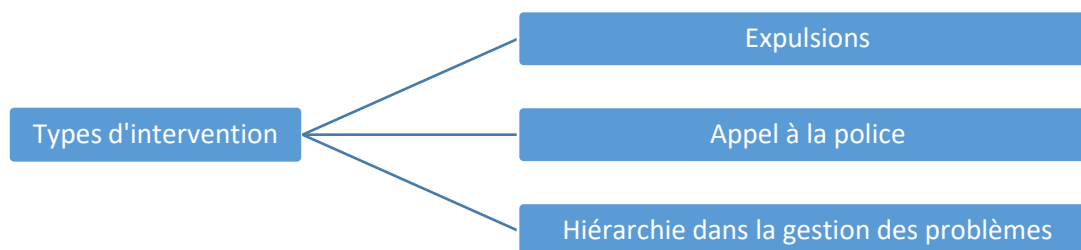
Les sites ou les comportements se rapprochant de la pédophilie sont aussi pris au sérieux : « On a eu des cas d'utilisateurs qui allaient sur des sites de pornographie infantile euh une qui allait sur des sites de pornographie pour adultes » (R08). La consultation de tels sites n'est pas tolérée :

Il est là parce qu'il regarde les enfants, parce qu'il vient aussi sur Internet pour regarder des jeunes filles nues. À partir du moment où on lui a dit qu'il ne pouvait pas faire ça, c'est de la pédophilie, parce qu'on va vous accuser, vous avez pas le droit... Et bien, il s'est mis à regarder des gymnastes, donc il est revenu, mais je ne peux rien faire, parce qu'on peut pas empêcher quelqu'un de regarder de la gymnastique, c'est pas illégal. (R05)

Synthèse - usagers des ordinateurs – utilisation sans limites

L'usage des ordinateurs est soumis à certaines limites pour permettre à tous les usagers d'avoir accès à ce service. Malgré cela, en période d'achalandage, l'accès à un poste peut être difficile. Certains usagers deviennent alors agressifs et refusent de donner leur place à la personne suivante. Ils trouvent aussi des moyens plus ou moins corrects pour allonger leur temps de réservations disponibles. Ces comportements causent souvent des altercations entre usagers qui demandent l'intervention du personnel. Les ordinateurs favorisent un niveau sonore plus élevé, les gens parlent, travaillent en équipe, oubliant qu'ils se trouvent dans une bibliothèque. Finalement, les sites visités peuvent parfois causer des problèmes. La consultation de sites pornographiques est interdite dans les bibliothèques de Montréal et les répondants admettent que les interventions dans de telles situations sont malaisantes et peuvent mener à l'expulsion.

Types d'interventions nécessaires



Nous avons pu voir au cours des témoignages que de nombreuses interventions pouvaient avoir lieu auprès de la clientèle; les plus fréquentes sont les avertissements, les expulsions, l'envoi du cas auprès du supérieur ou l'appel à la police.

Avertissements menant aux expulsions

Les avertissements sont la première action posée lorsqu'un usager contrevient à un règlement, mais ils peuvent être plus faciles pour certains employés que pour d'autres : « on a établi d'ailleurs une procédure tsé, y'a un premier avertissement, le deuxième avertissement là on leur dit que la prochaine fois y vont être obligé de partir, pis quand on y va supposons la troisième fois ben là on les fait sortir [...] ben quand on avait un bibliothécaire masculin, lui y'avait juste à leur dire avec sa grosse voix pshuit » (R06). Certains participants ont d'ailleurs admis ne pas aimer avoir à faire de la discipline : « Trop souvent comme bibliothécaires, on veut être accueillants, on veut être ouverts, pis tout cela, pis c'est la bonne attitude à avoir, mais un moment donné quand ça devient trop, quand l'usager passe les limites... » (R09) :

Tsé des fois, c'est des problèmes de cours d'école qu'on les appelle. Ça, c'est fatigant. Tsé comme des plaintes d'un autre usager, mais tsé des niaiseries genre gnegnegne pis y'arrête pas de parler, gnegnangna c'est sûr qu'on peut aller leur donner un avertissement, mais un moment donné on peut pas passer notre temps à faire la maîtresse d'école, tsé j'ai pas l'goût. (R08)

Les avertissements peuvent être suivis d'une expulsion si l'usager ne remédie pas à la situation : « sans les expulser, je leur ai dit de sortir, parce que là ça faisait plusieurs fois qu'on les... qu'on leur disait que c'était trop de bruit » (R07). Pour R01, la démarcation est plus claire :

Absolument! Expulsion des lieux c'est généralement la sanction la moins forte. On peut commencer par un avertissement, après ça un deuxième avertissement, j'dis « monsieur c'est la deuxième fois, madame... » troisième fois j'mets dehors. Pis généralement ça bloque après la deuxième, pis sinon effectivement c'est l'expulsion pis le moins hardcore ça s'rait une journée d'expulsion genre vous aller prendre l'air aujourd'hui, vous reviendrez demain, mais sinon avec notre code de conduite pour les usagers y'a pas beaucoup de place pour la flexibilité. Dès qu'on tombe dans les agressions verbales, les insultes, le criage, on tolère pas ça, les sanctions sont assez élevées, côté temps d'expulsion et tout ça. Pis les gens font attention quand même, parce qu'ils viennent pour Internet pis y viennent tous les jours, y'ont pas Internet à la maison, faque y'ont pas envie de se faire expulser, ça, c'est sûr. Et euh effectivement, la gradation des sanctions est assez grosse pis si tu rajoutes un autre truc par-dessus ça peut monter ça peut aller vite, pour un truc d'agression verbale ça peut aller de trois mois à six mois d'expulsion. Aggression physique c'est euh, ça peut être un an. Euh, pis après ça une récidive... Maintenant, il y a même des amendes possibles au niveau de la loi, c'est pas nous autres qui chargeons les amendes, mais ça pourrait être une intervention des policiers.

Les agissements menant à l'expulsion sont ceux qui contreviennent à la loi, au respect du personnel et des autres usagers ou aux règlements de la bibliothèque. Les périodes d'expulsions peuvent aller d'une journée à un an et, en règle générale, sont valables pour toutes les bibliothèques du réseau :

Nous, ça va jusqu'à l'expulsion dans le cas où l'utilisateur va contre un règlement, donc on a expulsé dans le passé pour des cas d'agressivité, d'insultes envers le personnel ou les autres usagers euh donc si ça va à l'encontre du règlement carrément, là c'est plus facile d'intervenir et d'expulser, mais je dirais que c'est quand même rare, généralement on arrive, avec d'autres chemins, à trouver un point d'entente, mais c'est arrivé dans le passé quand...ben comme je te dis nos cas c'est plutôt de la maladie mentale, donc c'est certain que c'est pas quelque

chose de stable [...]. Généralement, c'est sur la ligne fine. C'est ça qui est difficile, qui rend l'intervention difficile. Si y'était en contravention directe d'un règlement bon, il y a facilité d'intervenir, mais souvent c'est ça, ça va être plutôt sur la ligne et c'est surtout sur le plan de la fatigue pour les employés. (R12)

Lorsque des agents de sécurité sont sur place, ce sont eux qui se chargent de l'expulsion : « [...], c'est pas les aides ou les bibliothécaires qui sont obligés d'intervenir, c'est les agents de sécurité. Ils communiquent à la sécurité, qui va ensuite faire le message et laisser une lettre » (R13). À d'autres endroits, des surveillants sont sur place pour intervenir :

En fait, ça fonctionne beaucoup avec le surveillant. Les aides-bibliothécaires ne sont pas tenus d'interagir avec les gens difficiles s'ils se sentent mal à l'aise avec ça. Ils peuvent sortir d'une situation, puis le dire au patron, de me dire, je vais aller le dire au surveillant. Notre surveillant, qui est assez costaud quand même, juste avec des paroles, il arrive à se faire comprendre. Mais non, il n'y a pas vraiment de procédure à ce sujet-là, c'est juste que j'ai mis ça clair avec les gens. C'est ce que je ne tolère pas et ce qu'on peut tolérer. (R01)

Sinon, la situation peut se rendre jusqu'à la personne responsable pour la journée et c'est alors elle qui doit se charger de régler la situation :

Comment ça fonctionne ici, dans notre milieu de travail, je te dirais qu'il y a des différences [avec l'autre bibliothèque, là-bas], il y a un aide-bibliothécaire principal qui s'occupe d'une plus grosse équipe donc souvent, il y a un gardien de sécurité. Les procédures entourant l'expulsion, c'est pas nécessairement les aides-bibliothécaires qui vont s'en occuper. C'est sûr qu'il faut rester vigilant, si on fait un classement et qu'on voit une situation inacceptable il faut en témoigner, il faut de la communication dans l'équipe, c'est super important pour gérer ces situations-là. [Ici] c'est un peu différent considérant qu'on est seulement [deux], donc l'équipe est plus réduite il faut vraiment plus s'entraider. Je n'ai pas vécu une expulsion [ici], mais je crois que si ça arrivait, je serais probablement plus impliqué directement, puisque l'équipe est plus petite, tandis [qu'à l'autre

bibliothèque] j'en ai vécu, mais l'agent de sécurité en gère quand même une bonne partie et l'aide-bibliothécaire principal en prend la décision, mais l'expulsion se fait avec le gardien. (R16)

Toutes ces expulsions doivent être documentées adéquatement par les intervenants et par les employés sur place, car une plainte de la personne expulsée est toujours possible :

[Mon prédécesseur] était assez à cheval là-dessus parce que [une usagère], entre autres, l'a traîné jusqu'à l'Ombudsman. Heureusement, il avait tout documenté ses interventions, donc il n'a eu aucun problème à prouver qu'il avait agi dans les règles de l'art, mais je me rends compte que quand tu documentes... On ne sait jamais jusqu'où ça peut se rendre. (R12)

Les premières interventions vont donc du simple avertissement jusqu'à l'expulsion pour un jour ou plus. Ces interventions sont effectuées par les employés sur le plancher ou par les agents de sécurité. Si les problèmes ne sont pas gérables ainsi, il est possible pour eux de les référer à leurs supérieurs.

Appel à la police

L'intervention des forces de l'ordre est un dernier recours, quand les autres stratégies n'ont pas fonctionné ou qu'il y a danger pour la sécurité :

J'ai été témoin de cela, mais ça pas été moi personnellement, parce que j'étais pas dans la situation de responsabilité, mais oui, c'est arrivé quelques fois où la police a dû intervenir ou des juniors de police [...] c'est pas des travailleurs de rues, mais c'est comme entre des policiers et des travailleurs de rue si on peut dire. (R14)

La réponse des policiers aux appels provenant de la bibliothèque est variable d'un arrondissement à l'autre. Les policiers encouragent parfois les employés à faire appel à eux :

C'est directement au 911. On a parlé avec des policières récemment, on a eu une petite formation justement au sujet des clientèles difficiles [...] s'ils peuvent nous

référer à des agentes communautaires qui sont déguisées en police, mais c'est comme pas des vraies polices, je sais pas trop, mais en tout cas, c'est les polices communautaires qui viennent rencontrer le monde et en plus de temps et une formation un peu plus de psychologie et tout ça, ils sont plus habilités peut-être à discuter avec les personnes et comprendre les problèmes et les régler plutôt que d'appliquer la loi [...] les policiers nous on dit « hésitez pas à appeler le 911 ». Le 911 comment ça marche, c'est que les appels non urgents passent par la centrale du 911. Si t'as une plainte de bruit chez vous le soir, t'appelles le 911, donc ils nous ont dit « n'hésitez pas » parce que les gens à la bibliothèque hésitent beaucoup comme « je veux pas déranger nanana » et « c'est pas si pire, le gars est drogué, mais je sais pas il fait pas de mal ». Non, si tu as un doute, tu appelles, ils vont décider de la priorité urgence. Ils ont 8 priorités et c'est eux qui décident de la priorité si tu leur dis « écoute le gars a un couteau », ils vont venir vite. Si tu dis ben le gars, il parle pas, il est pas fin, il ne veut pas partir, ça va peut-être prendre 15 minutes, mais au pire, il va y avoir une intervention qui va se faire. C'est sécurisant à quelque part, donc l'idée c'était de nous dire de ne pas hésiter à appeler la police. (R01)

Alors qu'à d'autres endroits, ils ne les prennent pas au sérieux :

Des fois, les policiers, quand on appelle, ils nous prennent pas au sérieux parce qu'on a l'image de la bibliothèque, tsé c'est tranquille et qu'il n'y a pas de problèmes. Facque des fois quand on appelle pour avoir du soutien, par exemple quand la personne en avant de moi est agressive, on est en bas de la pile et ça prend une heure avant qu'ils viennent. Oui, c'est le genre d'exemple qu'on a. (R08)

Les types d'interventions dépendent donc des types de problèmes et les cas plus graves sont gérés par la direction ou transférés aux forces de l'ordre. Les policiers de certains quartiers prennent les appels au sérieux et réagissent rapidement, tandis que d'autres tardent à intervenir lorsque les appels proviennent de la bibliothèque.

Hierarchie dans la gestion des problèmes

Les employés ont fréquemment spécifié qu'ils pouvaient se référer à leur supérieur ou à leurs collègues afin de désamorcer une situation : « généralement on va voir la bibliothécaire responsable ici et on voit qu'est-ce qu'on fait par rapport à la situation, mais si ça se dégrade, ça va un peu plus haut et il peut y avoir des personnes qui sont exemptées de la bibliothèque pendant un certain temps, la police c'est en dernier recours » (R04). Le répondant R16 souligne que le soutien de la direction et des pairs permet aux employés de déléguer au besoin :

Oui oui, je pense que tout le monde a bien assimilé le soutien hiérarchique et sait vers qui se tourner et oui au niveau des gestionnaires, ils servent beaucoup de support. Les aides-bibliothécaires principales aussi et on n'a pas une équipe homogène aussi je trouve qu'il y a beaucoup de diversité. Tout le monde est différent, tout le monde a ses capacités et ses backgrounds, tout le monde a ses expériences, donc il y a des gens très expérimentés, ça fait plusieurs années qu'ils sont là, il y a des gens dans le milieu, il y a des gens plus nouveaux, chacun a ses forces, donc oui il y a beaucoup de gens vers qui tu peux te tourner pour avoir d'autres avis, d'autres façons de faire.

Le fait d'avoir le soutien de la direction semble avoir une grande importance pour les employés qui en parle, car ils ont l'impression de ne pas être seuls au combat.

Conclusion – types de clientèle

Clientèles difficiles – une part de l'emploi ?

Nous avons pu remarquer que les clientèles difficiles ne sont pas des cas isolés dans le cadre du travail en bibliothèques publiques. La fréquence d'utilisation des lieux par ces clientèles n'est pas la même partout, mais leur présence est incontestable. Aucun répondant n'a paru surpris d'une telle question. Les répondants soulignent que la situation est parfois méconnue du public, qui a une image idéalisée des lieux, le croyant calme et silencieux. Les clientèles difficiles ou les usagers difficiles sont souvent le portrait de la société ou du quartier dans lequel est implantée la bibliothèque. La majeure partie des employés sont touchés par cette

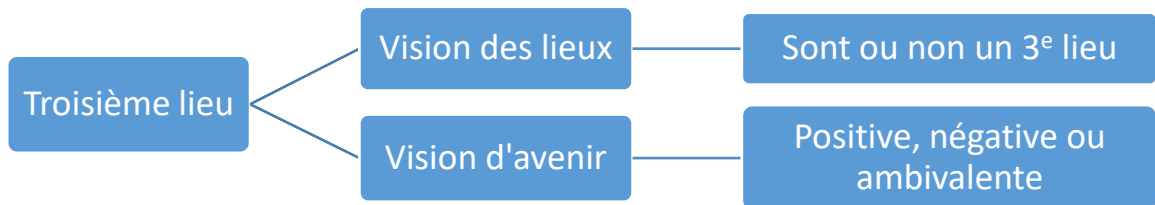
problématique, car tous les employés en contact avec la clientèle peuvent être amenés à intervenir auprès d'elle. Toutefois, une bonne hiérarchisation dans la gestion des problèmes est présente et la présence d'agents de sécurité dans certaines bibliothèques rend les interventions plus faciles pour le personnel.

En conclusion, les bibliothèques ne sont pas toujours des lieux calmes et propices à la détente comme plusieurs pourraient le croire. Les usagers n'ont pas tous les comportements attendus sur les lieux et certaines situations deviennent vraiment problématiques pour les employés. Les changements dans les orientations des bibliothèques entraînent des changements dans la réglementation, mais cette transition ne se fait pas toujours en harmonie avec les attentes de la clientèle. La prochaine section portera sur ces changements et sur l'opinion des répondants à ce sujet. Nous aborderons le concept de troisième lieu appliqué aux bibliothèques, les formations disponibles pour les employés, les personnes-ressources auxquelles ils peuvent faire appel, les rencontres entre les différents groupes d'utilisateurs, les politiques et procédures disponibles, les modifications souhaitables et l'avenir des bibliothèques.

Présentation des résultats – opinions des participants

La deuxième partie des entrevues était consacrée à des questions plus subjectives sur les opinions des répondants concernant l'évolution des bibliothèques et les changements qui y prennent place. Les résultats sont présentés en commençant par la manière dont le troisième lieu est perçu par les répondants et comment la bibliothèque dans laquelle ils travaillent se situe par rapport à ce concept. Nous verrons ensuite comment les répondants voient l'avenir du troisième lieu avant d'aborder de façon plus large comment ils perçoivent l'avenir des bibliothèques.

Avant de poser des questions spécifiques sur le troisième lieu, une mise en situation était présentée aux répondants, donnant une définition du troisième lieu afin que les répondants moins familiers avec le concept aient les mêmes bases que les autres. Le concept était alors mis en lien avec les propos du directeur des Bibliothèques de Montréal, Ivan Filion, qui présente les bibliothèques comme des carrefours citoyens accueillants et pleins de vie que l'on nomme le « tiers-lieu » (voir le guide de question en annexe 3 pour la mise en situation complète). Plusieurs des répondants connaissaient déjà le concept et en avait entendu parler, mais quelques-uns ont demandé des précisions sur le troisième lieu ou « tiers-lieu ». Cela dit, le troisième lieu a été décrit de manière générale et neutre dans la mise en situation afin de ne pas influencer les réponses. Les résultats concernant le troisième lieu sont divisés en deux catégories :



Troisième lieu – vision des lieux

Raisons pour lesquels les lieux sont perçus comme un troisième lieu

Lieu animé et offres d'activités et de services

Une des caractéristiques importantes du troisième lieu pour les répondants est l'ambiance qui règne à la bibliothèque. Pour certains, lorsque la bibliothèque est un lieu animé, elle peut être considérée comme un troisième lieu (R01; R02; R05). Lorsque la bibliothèque

offre des endroits dédiés à des activités qui dépassent l'offre standard des bibliothèques, les lieux sont aussi perçus comme un troisième lieu : « je dirais que oui [c'est un troisième lieu] parce que j'ai la chance d'avoir une salle d'animation et une salle de spectacle » (R05). Ces lieux animés offrent une panoplie d'activités qui favorisent aussi la vision de troisième lieu. Les activités favorisent l'accueil de clientèles variées : « On a toute sorte de clientèles à la bibliothèque et on offre depuis plusieurs années toute une variété d'activités pour l'apprentissage tout au long de la vie, mais aussi pour du divertissement, du loisir créatif, ça va dans toutes les directions. Pour toutes les clientèles » (R12). Les offres de services se diversifient et ce point est soulevé par quelques personnes comme déterminant dans la définition d'un troisième lieu. Les offres de services peuvent inclure des cours de langues, des activités d'impression 3D (R13), ou encore l'accès à Internet ou à un fab lab :

Le fait d'avoir accès à Internet à la journée longue ça permet aux gens de venir chiller autant qu'ils veulent [...] bientôt on va avoir un fab lab ça va être encore plus troisième lieu, il va être animé 2 jours semaine à longueur de journée donc les jeunes vont pouvoir venir et rester autant qu'ils veulent, partir quand ils veulent et tout cela [...] j'ai peut-être l'intention à l'hiver d'acheter des machines à coudre et de les mettre en accès libre deux ou trois jours semaine. (R01)

Un répondant ajoute aussi que l'offre plus variée dans les prêts permet de répondre aux besoins d'une clientèle plus vaste : « tout est possible tu peux prêter n'importe quoi donc, oui oui, c'est troisième lieu » (R01).

Rencontres et conversations

Les activités et l'ouverture des bibliothèques permettent aux gens de se rencontrer et de pouvoir parler entre eux. L'animation et les activités sont souvent vues comme des caractéristiques qui favorisent les liens entre les usagers :

On fait une activité de cinéma, genre, et y'a 80 personnes qui viennent puis on fait du pop-corn et tout ça et les gens se rencontrent et « vous restez sur quelle rue? » pis les parents et petits enfants, ils se mettent à parler, puis les petits

enfants, ils se mettent à parler ensemble, les parents ils se mettent à parler ensemble, c'est cute à voir c'est beau de voir le contact se créer. (R01)

La répétition des activités chaque semaine crée une habitude et les gens finissent par se connaître :

Pour ce qui me concerne ici, je dirais que oui [c'est un troisième lieu]. Parce qu'on a beaucoup d'activités pis y'a des gens à chaque semaine. Tsé y'a des activités comme le tricot [...] c'est un échange là tsé y'a des activités je dirais que c'est un prétexte juste à la rencontre. Chus pas sûre qu'ils avancent vite dans leur tricot, mais ça parle beaucoup. (R06)

Ces rencontres semblent être plus importantes pour certains groupes d'utilisateurs, comme les personnes âgées ou les familles :

Pis c'est surprenant parce qu'y'a des gens qui viennent ici depuis des années, les enfants étaient tout petits, ils reviennent, y'a des groupes de rencontre qui se font, euh y'a des clubs de lecture qui sont vraiment des clubs sociaux, c'est des gens qui se rencontrent depuis des années et qui sont amis, vraiment, alors pour eux, c'est une façon de rencontrer des gens et vu que je vous disais que l'on a une clientèle âgée qui est assez importante, c'est important la bibliothèque. [...] Oui, pour nous ça devient oui assez important pour le tiers lieu, au niveau des aînés. (R06)

Les gens passent aussi plus de temps sur les lieux : « alors que le prêt de documents diminue, la fréquentation, elle, de la bibliothèque, a augmenté sans arrêt, depuis 5 ans » (R12). Certains répondants soulignent la phase transitoire dans laquelle ils se trouvent : « En ce moment, je dirais plus à l'étage des jeunes, c'est plus en train de devenir ça qu'à l'étage adulte. C'est différent il y a plus d'activités, disons par exemple de jeux vidéo... l'espace plus ouvert... » (R04). De nouveaux règlements aident aussi à l'implantation du concept :

Je pense que l'on essaie de tendre à cela comme ambiance. Euh là je le sais qu'il y a des nouvelles politiques qui viennent juste d'arriver au niveau de la nourriture

et du café qui démontre un peu plus d'ouverture au niveau de l'alimentation. Euh le troisième lieu ça implique aussi les activités et tout cela et l'appartenance, je crois qu'il y a beaucoup d'activités qui se font [...] Je pense que tout est fait pour encourager. [...] Il y a des clubs de lecture pis tout cela pour peut-être se rencontrer et tout et des cours aussi, je pense qu'il y a certaines personnes qui les suivent surtout pour côtoyer d'autres personnes. (R14)

Les répondants hésitent parfois à affirmer de manière catégorique que leur bibliothèque est véritablement un troisième lieu, malgré le fait qu'elle comporte certaines caractéristiques dans ce sens :

Euh, je dirais oui et non en même temps dans le sens où... c'est-à-dire qu'il n'y a pas tant d'interaction que cela entre les gens, euh à ce niveau-là je dirais non. Par contre, c'est un troisième lieu dans le sens où c'est un endroit où les gens viennent chercher c'est ce qui leur manque, ce qu'ils auraient besoin, mettons, de dépenser pour avoir tsé. Mais un espace vraiment convivial pour euh pour j'dirais [...] pas qu'on est rendu là. Pas encore en tout cas. Euh... j'dirais même qu'on en est assez loin et que si on n'avait pas d'ordinateurs y'aurait pas un chat dans la bibliothèque.... (R02)

Ce qui ressort, c'est l'intention qui pointe dans cette direction même si les lieux ne répondent pas encore aux besoins :

[Ce n'est] pas totalement [un troisième lieu], mais je pense qu'une grande volonté de le faire [existe] parce que oui, vraiment je trouve que les bibliothèques [...] sont impliquées dans la communauté, avec les aménagements extérieurs, avec les activités de la ville [...] je vois à quel point les usagers passent des journées entières, y en a beaucoup d'usagers la fin de semaine pour qui c'est un mode de vie, ça fait partie de la vie à toutes les fins de semaine de venir souvent une journée complète à la bibliothèque [...] c'est vraiment un troisième lieu dans leur vie. (R16)

Le troisième lieu est donc vu par les participants comme étant un lieu où de nombreuses activités sont offertes, où les gens peuvent venir converser et se rencontrer. Les familles et les personnes âgées sont deux groupes d'utilisateurs qui semblent particulièrement profiter de ce lieu de rencontre pour briser leur isolement. Les activités hebdomadaires permettent de créer des habitudes de vie et de favoriser les échanges à long terme entre les gens qui y prennent part. Les répondants soulignent que les nouvelles orientations et réglementations pointent vers une intensification de ces caractéristiques.

Raisons pour lesquels les lieux ne sont pas perçus comme un troisième lieu

La vision des lieux ne fait toutefois pas l'unanimité. Certaines bibliothèques sont moins un troisième lieu que d'autres, et une même bibliothèque peut être vue différemment selon les répondants. La comparaison entre les nouvelles bibliothèques bâties pour répondre spécifiquement au concept de troisième lieu pousse aussi certaines personnes à ne pas définir leur bibliothèque comme troisième lieu :

Je trouve que la bibliothèque ici c'est comme, c'est tellement... ça reste un milieu tellement classique je trouve que... [...] tsé c'est sûr que si on compare les deux, c'est sûr que ça va être [l'autre bibliothèque] le troisième lieu ça va pas être ici, parce que là-bas y'a comme tout pour plaire à tout le monde, des dizaines de postes informatiques, euh des salles pour travailler, des laboratoires pour faire de l'impression 3D, les fameux fab labs y'a tout ça, ici on n'a pas ça, ici y'a deux postes informatiques, y'a trois tables chez les adultes, chez les enfants aussi y'a un poste. Je trouve que c'est une bibliothèque qui est quand même assez classique puis euh [...] je trouve qu'ici ça serait difficile à dire que oui s'en est un. C'est sûr qu'on accueille tout le monde, que tout le monde est bienvenu, mais y'a comme des limites ici qui aurait pas ailleurs. (R03)

Parfois, les lieux n'offrent pas l'espace nécessaire à l'implantation d'un troisième lieu. L'architecture peut même être un frein à la fréquentation, ce qui va à l'encontre des principes d'ouverture préconisés par le troisième lieu :

Ben c'est sûr que là, comme on manque de place, pis tout cela, on peut pas accueillir, on peut pas répondre, je pense pas qu'en ce moment on répond très bien aux besoins des gens. Là, on reste quand même dans la proximité, j'pense que les gens qui viennent ici c'est vraiment des gens qui font confiance à la bibliothèque. Ils utilisent nos services. Mais sinon, [...] il y a des gens qui se sentent vraiment mal à l'aise de venir [...] Moi je trouve que le fait que la bâtisse elle-même, [...] moi je pense qu'y a des citoyens qui viennent pas à cause de cela. (R09)

Malgré les nouvelles tendances, la bibliothèque reste parfois un lieu de passage : « je pense qu'on est encore beaucoup dans le *in and out*, tsé je viens et je ressors. C'est sûr qu'on n'a pas énormément de places assises, les postes Internet, on n'en a pas suffisamment » (R08). Le manque d'espace est aussi un aspect déterminant : « Ben on n'a pas d'espace pour que ce soit un troisième lieu réellement [...] on n'est pas encore organisé pour cela. Mais on a tendance à s'ouvrir à cela » (R11). De plus, les usagers doivent mettre en pratique le nouveau rôle de la bibliothèque pour que les changements soient effectifs, mais dans des lieux qui n'ont pas été créés dans cette optique :

Mais je pense pas... il y a des gens, des habitués entre autres qui euh qui viennent à la bibliothèque dans le sens où ils veulent justement avoir un troisième endroit où aller relaxer qui n'est pas le travail ou la maison. [...] mais je ne pense pas] que ce soit vraiment organisé en fonction de cela... (R14)

Le troisième lieu n'est pas encore en place partout, malgré les efforts pour favoriser son implantation. La disposition des lieux ne favorise pas toujours la mise en place d'une ambiance où les conversations sont permises. Le manque d'espace semble être l'obstacle le plus fréquent, mais les activités restent au cœur des réponses des répondants et lorsqu'il y en a peu, la bibliothèque n'est pas perçue comme un véritable troisième lieu, surtout lorsqu'elle est comparée à celles qui sont conçues pour en recevoir.

Vision d'avenir du troisième lieu

Que les lieux soient ou non un troisième lieu, les répondants ont leur opinion sur l'avenir du concept et sur son application dans les bibliothèques. Certaines caractéristiques sont en faveur du développement futur du concept, d'autres sont clairement contre. Toutefois, les opinions ne sont pas totalement tranchées et certaines caractéristiques laissent apparaître une ambivalence dans les propos.

Caractéristiques positives et négatives

Les changements menant vers le troisième lieu peuvent être vus de manière positive (R015) et paraître sains pour le milieu (R06) :

C'est ça le troisième lieu, c'est ce qu'on vise et on régresse pas dans le sens inverse, on va toujours plus faire ça. Le fait qu'après la Révolution tranquille, la religion a été mise en dehors de la société, les gens se rencontraient à l'église le dimanche, mais là les gens ont perdu ce repère-là. Ça n'a jamais été remplacé par rien. C'est pas que les bibliothèques vont remplacer et tout cela, mais ça fait un point de référence, où les gens peuvent aller et savoir qu'ils vont être accueillis et tout cela. Mais ça a comme laissé un gros vide pareil dans la société. J'extrapole un peu, mais c'est ma théorie sur le sujet. (R01)

Ce changement est parfois vu comme une étape nécessaire dans le développement des bibliothèques : « elles n'ont pas le choix si elles veulent être actuelles et encore plus actuelles si elles veulent répondre aux besoins au-delà des besoins des gens oui. Moi je pense que [...] c'est une bonne idée moi, je trouve que c'est une excellente idée » (R13). Cela permet aussi aux bibliothèques de survivre et de se réinventer :

Oui oui, je crois [qu'elle doit être un troisième lieu]. Il y a une certaine crise au Québec dans les bibliothèques et je crois qu'au Québec on est quand même un peu en retard par rapport aux États-Unis, par rapport à l'Europe et je pense que c'était nécessaire [...] les premiers quarts de travail que j'ai fait les fins de semaine à [ma bibliothèque] et que j'ai vu autant de gens j'ai comme fait « ok, elle est

vivante ». [Si les bibliothèques] étaient restées accrochées, si on n'avait pas eu la volonté des gestionnaires d'aller vers... de se détacher un peu de ce rôle traditionnel et de le faire évoluer, on n'en serait pas au niveau de la fréquentation et au niveau de la vie qu'il y a dans cette bibliothèque-là, on serait pas à la même place et je pense que c'est un concept qui va se développer. (R16)

Une des caractéristiques importantes pour garder l'aspect positif des développements futurs est, encore une fois, une offre plus importante d'activités (R07) : « Parce que je pense qu'il y a vraiment beaucoup d'activités, c'est vraiment dynamique comme bibliothèque y'a des activités, mais non seulement cela euh y'a aussi pour les jeunes [...] des clubs de lecture et tout cela. Il y a quand même une communauté qui se voit » (R14). Les offres d'activités doivent être mises en place pour répondre aux besoins des usagers, mais aussi pour diversifier l'offre de services, incluant de nouvelles options et permettant aux gens d'y avoir accès de manière autonome en libre-accès (R01).

Il existe aussi certaines caractéristiques moins positives qui pourraient nuire à la fréquentation de certains usagers si toutes les bibliothèques devenaient des troisièmes lieux. Le répondant R03 explique que la clientèle n'est pas toujours heureuse de fréquenter une bibliothèque troisième lieu, elle cesse parfois de fréquenter les lieux rénovés pour se tourner vers les bibliothèques plus traditionnelles :

C'était minuscule [avant] c'était plus petit qu'ici même [...]. Eux, ces gens-là qui avaient l'habitude de la fréquenter pis qui fréquentent notre bibliothèque aussi, mais eux ils regrettent cet espace-là qui n'existe plus. [...] je dirais que les gens qui fréquentent notre bibliothèque eux c'est cette ambiance-là qui est plus traditionnelle qu'ils cherchent pis euh qu'ils espèrent continuer à avoir. [...] Je pense que si on se transformait comme [dans l'autre bibliothèque] ben ça ferait beaucoup de gens déçus là beaucoup ouais. Y'en faut pour tous les goûts en même temps.

Les caractéristiques positives sont beaucoup axées sur l'idée que les bibliothèques doivent se réinventer pour survivre et répondre aux besoins renouvelés de la clientèle. L'aspect négatif soulevé par un répondant est aussi en lien avec les besoins de la clientèle, mais il souligne

le fait que les usagers ne veulent pas tous la mise en place d'une « nouvelle » bibliothèque; bref, que même en le souhaitant, on ne peut plaire à tous.

Ambivalence

D'ailleurs, les visions ambivalentes au niveau du troisième lieu sont surtout axées sur l'idée que les bibliothèques doivent répondre aux besoins de plusieurs clientèles différentes, par contre : « on pourra pas contenter tout le monde [...] on est, entre guillemets, obligés de s'adapter, parce que c'est impossible avec la clientèle qu'on a en ce moment » (R12). Certaines personnes voient aussi des réticences chez les employés qui travaillent avec eux : « je sens des réticences et c'est aussi par rapport à notre masse d'employés qui est différente. Il y a des gens qui sont là depuis 30 ans, d'autres que ça fait un an ou deux, des gens dans la vingtaine, des gens dans la soixantaine, donc on n'a pas du tout les mêmes cheminements » (R16). Les réactions face au troisième lieu dépendent aussi du tempérament de chacun : « il y a des gens qui vont plus adhérer au troisième lieu et beaucoup plus de gens qui vont adhérer au rôle traditionnel de la bibliothèque et sont attachés à cela et c'est là qu'on voit des fois dans les interventions plus concrètes qu'on va intervenir différemment » (R16). Il ne s'agit pas seulement d'une question d'âge ou d'expérience en bibliothèque : « Je pense que ça dépend de bien des facteurs, ça dépend aussi des gens qui étudient ou qui sont dans le milieu, donc je pense qu'il y en a qui ont pas toutes les notions sur le troisième lieu et en quoi ça consiste, mais je pense que oui dans une équipe on a tous des visions différentes de la bibliothèque » (R16). Les interventions plus souples auprès des clientèles dérangeantes ou concernant le bruit ne sont pas toutes acceptées par les employés et certains continuent d'intervenir de la même façon face à certaines clientèles comme les enfants ou les adolescents bruyants :

Moi ce que je constate c'est que les adolescents, les enfants, les familles, c'est selon moi la clientèle la plus importante des bibliothèques. C'est vraiment ce qui fait rouler la bibliothèque il y en a vraiment vraiment beaucoup. [...] C'est un milieu de vie la bibliothèque, il faut quand même être tolérant et si on se réfère aux procéduriers, c'est ce qui est inscrit : on accepte qu'il y ait quand même un peu de bruit au niveau de la turbulence. [...] Moi je suis beaucoup troisième lieu, milieu de vie, donc je me dis : un enfant de 2 ans qui va, disons chialer un peu,

j'ai pas, disons que le niveau de tolérance est pas le même. La vision aussi de troisième lieu est différente, il y en a qui n'y adhèrent pas, il y en a qui vont y adhérer, donc ça interfère sur notre tolérance par rapport aux jeunes et aux adolescents. Oui des fois c'est trop et justement c'est une démarche, il y a des interventions qu'on doit faire au niveau des clientèles difficiles, mais je pense que selon moi notre adhérence ou non, notre accord par rapport au troisième lieu à la bibliothèque comme milieu de vie, ça interfère dans notre arrondissement avec comment on aborde les enfants et les jeunes. (R16)

Certains soulignent aussi le fait que les usagers peuvent trouver les nouvelles règles dérangeantes : « Non, mais c'est vrai, ils se rencontrent ici, le seul problème que je vois à cela, c'est que ça peut déranger, nous on a une salle, mais quand y viennent pis qu'ils se mettent dans le coin des revues là, ça parle fort, ben on est obligé de tsé de dire euh... parce qu'y'en a qui viennent ici pour lire... » (R07). Comme on l'a vu, d'autres, au contraire, sont vraiment habitués à la bibliothèque troisième lieu et ont de la difficulté quand la bibliothèque est trop traditionnelle (R08). La rencontre est donc un point pivot dans les perceptions du troisième lieu.

Formation des employés

Pour le développement futur des bibliothèques, la formation des employés est l'un des points importants soulevés par la littérature (c.f. intra, chapitre sur la revue de la littérature, dans la sous-section sur les recommandations des auteurs, p. 40 et suivantes). Une question d'entrevue portait donc sur la formation en milieu de travail : certains répondants ont eu une formation unique, d'autres des formations multiples et certains aucune formation.

Formation unique

Quelques personnes ont eu accès à une seule formation jusqu'à présent dans leur travail. La formation unique est parfois due à la disponibilité des formations, ou encore au laps de temps depuis que l'employé est à l'emploi de la ville. La formation est plus ou moins essentielle selon les répondants. Une personne a souligné que les étapes pour agir avec la clientèle relevaient du « gros bon sens », mais qu'il y avait toutefois des trucs intéressants (R04). La formation permet parfois de changer les méthodes de travail : « C'était assez appliqué et c'était vraiment axé sur

les solutions, cela nous a donné des idées sur comment intervenir ou comment se mettre en position face aux agressions [...] ça nous a donné des idées de comment intervenir en équipe plutôt qu'en solitaire » (R14). Le répondant R13 raconte comment une formation lui a permis de régler un problème récurrent :

En fait, à la formation sur la clientèle difficile, j'ai vu que même la psychologue se prenait la tête à deux mains par rapport à entre autres [un client] donc elle nous a permis de prendre un recul et elle m'a donné des outils pour aborder mes [patrons] avec un plan et ce plan-là a été suivi donc je suis arrivé avec une solution et il a été accepté et ça a amélioré la situation pour la bibliothèque. [...] on lui a dit qu'il était bienvenu à la bibliothèque, mais que s'il voulait poser des questions, ses questions devaient répondre à certains critères et les critères qu'on lui a annoncés sont les mêmes qu'on demande à tous, [...] moi je souhaite pas qu'il vienne plus, mais il faut qu'il respecte c'est quoi la bibliothèque au niveau des questions qu'il peut poser.

La formation semble être utile, même lorsqu'elle est accessible une seule fois. Par contre, de nombreux employés ont eu la chance de cumuler plus d'une formation dans leur carrière.

Formations multiples

Un bon nombre de répondants ont eu accès à plusieurs formations, données par des formateurs (R05; R07; R12) ou encore par des policiers (R01) qui visent principalement les clientèles difficiles (R15), l'accueil (R05) et le rôle des employés en bibliothèques (R16) : « tous les employés ont été formés en clientèle difficile et quelques-uns ont été formés au nouveau prisme social [...] oui une amélioration est beaucoup due à la formation » (R05). Les formations présentent souvent des mises en situation où les employés peuvent expérimenter des situations réelles :

[Il y] avait des mises en situation, il y avait un acteur et il était bon en tabarouette, il s'était mis à crier et à sacrer après nous autres, puis là vraiment, tu réagis et sur le coup tu as tout le groupe qui te regarde, tu sens vraiment la pression parce que là il dit « tabarnak tu sais pas faire ta job ». Ok ok fait ça pour vrai là il faut que

je réagisse. Ça montre comment que ça peut arriver dans la réalité, parce que dans la réalité des fois, quand ça arrive, ça se peut que tu figes. Aussi si la personne se met à te gueuler, après puis tu es pas capable de te reprendre, pis j'ai vu du monde pleurer puis s'en aller moi. [...] j'ai eu deux formations là-dessus sur les clientèles difficiles sinon une formation accueil client générale pour tout le monde, mais oui deux formations [...] la dernière était par volontarisme tout le monde était invité et l'autre était nécessaire pour tout le monde. (R01)

Les moyens mis de l'avant par les formateurs visent principalement des solutions concrètes pouvant être utilisées lors des situations de crise :

J'ai déjà suivi d'autres formations sur la clientèle difficile et celle qu'on a eu accès était vraiment très étoffée. La formatrice était hors pair, elle avait énormément d'expérience, [...] la formation a beaucoup misé sur le savoir-être et sur développer notre introspection, sur nos propres développements, nos comportements et nos propres pensées, nos propres façons de réagir à quelqu'un qui essaie de provoquer [...] je pense que pour la majorité des gens qui ont suivi la formation, ça a été vraiment aidant [...] pour nous] faire réfléchir aux problèmes par rapport à ça et aussi notre part de langage non verbal et comment faire attention au message qu'on envoie dans les situations délicates aux clientèles difficiles. (R16)

Les formations sont souvent cycliques et se donnent une fois aux deux ou trois ans (R08), ou selon les demandes du milieu :

Nous, cette année, on a décidé d'offrir une formation à tous les employés pour la clientèle difficile, entre autres justement parce qu'on a des cas qui se sont rajoutés au fil des années, pis là deux trois à tous les jours, ça commence à être lourd à gérer, pis on remarque aussi qu'il y a une disparité entre les employés, y'en a qui gèrent très bien la situation et d'autres qui ont plus de difficultés, donc pour outiller tout le monde de la même façon on est en train de magasiner une formation pour tous les employés, mais c'est pas une formation réseau, c'est

chaque arrondissement à ce moment-là qui décide de sa formation, de ce qu'il offre, de ce qu'il n'offre pas, parce qu'il y a une formation service client qui existe pour tout le réseau, mais pas clientèle difficile. (R12)

Aucune formation

Deux répondants ont affirmé ne pas avoir eu de formation, que ce soit par choix (R02) ou parce qu'ils n'y ont pas eu accès (R06).

Pourtant, les formations semblent véritablement avoir un impact sur le travail des répondants. Elles permettent de développer des stratégies de travail favorisant un meilleur accueil. De plus, elles donnent parfois une occasion d'engager le dialogue avec les gestionnaires pour régler une situation problématique

Changements dans les clientèles durant les dernières années

Afin de bien comprendre la situation rencontrée dans les bibliothèques, des questions sur les changements qui ont eu lieu dans les clientèles, dans l'accueil ou dans l'utilisation des lieux ont été abordées.

Changements dans les types de clientèles en bibliothèques

Les changements reflètent principalement ceux qui prennent place dans le quartier : « la bibliothèque c'est pour tout le monde, c'est le reflet de la société, s'il y a des junkies en dehors, il va avoir des junkies en dedans [...] s'il y a des populations vieillissantes en dehors il va y avoir des populations vieillissantes en dedans [...] c'est juste un miroir de ce qui se passe en dehors de nos murs » (R05). Il y a des efforts pour attirer une nouvelle clientèle, par exemple en allant chercher des jeunes dans les écoles (R14) en encourageant la fréquentation des jeunes au quotidien (R16) ou encore en offrant des services aux nouveaux arrivants :

C'est une petite bibliothèque de quartier donc c'est souvent la même clientèle qui revient, mais il y a quand même un petit peu plus de clientèle immigrante qui vient de plus en plus ils sont comme super intéressés par tous les services qui sont offerts, surtout aux jeunes, des fois c'est vraiment eux qui en profitent le

plus. Puis c'est ça sinon on a toujours un peu le petit noyau des mêmes personnes qui viennent. (R04)

La clientèle qui fréquente les lieux n'est pas homogène et il est parfois possible d'observer des différences socio-économiques importantes entre les usagers :

Euh il y a les jeunes professionnels qui arrivent avec son portable, son iPhone dernier cri tout ça, qui s'installent, pis à côté t'as le monsieur qui a même pas le téléphone chez lui, pis qui vient utiliser Internet [... et] des artistes, ceux qui ont pas vraiment d'argent, artiste au sens large qui ont pas d'endroit, qui sont venus s'installer ici pour la qualité de vie et tout cela. (R08)

Il est aussi possible d'observer une variation d'année en année :

Ça varie, je te dirais, moi je suis ici depuis 9 ans pis c'est pas les mêmes clients depuis 9 ans, mais on a toujours au même moment deux ou trois cas plus lourds qui demandent plus de gestion et qui viennent sur une base quotidienne [...] moi je remarque quand même plus de cas de problèmes de santé mentale peut-être parce qu'en ce moment c'est sur une base quotidienne qu'on vit ça, mais je remarque quand même qu'il y a une recrudescence. (R12)

La diversité dans la clientèle et l'hétérogénéité dans le type de fréquentation observée ne permettent donc pas de faire des généralisations qui engloberaient « la clientèle type » des bibliothèques de Montréal, puisqu'elle change d'un lieu à l'autre et d'une année à l'autre.

Changements dans l'accueil des usagers

L'approche des employés change aussi : « il y a une volonté de service et de servir et de donner le livre ou l'activité demandée. L'échange et la communication sont meilleurs, dans le sens où on va plus chercher à comprendre qu'auparavant, on va plus chercher à comprendre le besoin qu'auparavant, quand on était plus le monastère du silence » (R05). L'accent est beaucoup mis sur le service à la clientèle (R08) et sur l'accueil de la clientèle :

J'trouve qu'on est très très axé sur le service à la clientèle... dans le fond c'est juste ça qui compte. Tsé on a toute des tâches nous, tsé on change d'horaire à chaque heure à peu près, on va placer des livres, [... mais] c'est toujours l'usager qui a priorité donc s'il y a du monde au comptoir, ça déborde, ben nous quand on fait nos tâches, c'est ça qu'on va faire tout l'temps. [...] Tsé quand quelqu'un arrive de mauvaise humeur ben... mais ça dépend beaucoup de notre humeur à nous aussi. Si on arrive avec nos problèmes, tsé on est déjà dans notre visage on est moins réceptif, si on s'accroche un sourire... (R07)

Les consignes d'intervention sont souvent moins strictes qu'auparavant, permettant plus de choses, comme la consommation de nourriture ou de breuvage (R14) et laissant une certaine latitude entre les règlements et les réprimandes :

[On] a beaucoup insisté sur la notion de jugement lorsque... si la personne dérange volontairement. Si quelqu'un chuchote au téléphone pourquoi ce serait plus réprimandable que quelqu'un qui chuchote à la personne à côté de lui, donc ça il y a un travail pour que les employés soient un peu plus tolérants. (R12)

Le service à la clientèle est parfois un des aspects du travail qui est mis de l'avant :

Ce que j'aime beaucoup dans notre milieu de travail en particulier c'est que l'accent est vraiment mis sur le service à la clientèle, on sent que c'est la priorité de nos gestionnaires, donc ça nous amène, nous, en tant qu'employé de la bibliothèque, à plus travailler cette partie-là [...] ça nous amène aussi à nous épanouir là-dedans et à affiner notre façon d'approcher la clientèle. (R16)

Le répondant R13 souligne que les changements dans l'accueil des clientèles suivent souvent le concept de troisième lieu, mais que les clientèles n'en sont pas toujours conscientes :

Je suis pas sûr qu'ils sachent que c'est une nouvelle tendance ou encore il y en a certains qui veulent rester avec l'ancienne version de la bibliothèque et qui veulent pas évoluer, y'en a d'autres qui sont moins conscients de cette évolution des bibliothèques; il faut que le décor de la bibliothèque et l'aménagement... il

faut qu'elle change pour que les perceptions changent, j'espère que les rénovations vont aider.

Les changements qui s'opèrent dans les bibliothèques semblent parfois changer le service à la clientèle, qui veut être axé de plus en plus vers les besoins de cette clientèle. Certains répondants soulignent que l'accueil est la priorité dans leur travail et prime sur d'autres tâches. Les interventions deviennent moins strictes par endroit et les employés doivent faire preuve de jugement dans leurs interventions.

Changements dans l'utilisation des lieux

Parfois, les changements ne concernent pas vraiment le type de clientèle, mais plutôt l'utilisation qu'ils font des lieux. Les gens ne viennent pas seulement pour lire : « ben y'a moins de gens qui lisent, y'a moins de gens qui viennent pour les livres et y'a plus de gens qui viennent pour le virtuel » (R002). Les lieux ne sont plus seulement dédiés au travail silencieux : « Les gens viennent travailler à la bibliothèque parce qu'on a le Wifi, y viennent utiliser nos postes Internet, facque oui, y'a des gros changements qui ont eu lieu, y'a des gens qui arrivent ici et qui sont pas venus à la bibliothèque depuis vingt ans puis qui vont nous dire "ben là ça parle fort ici" » (R006). Les changements dans l'utilisation des lieux peuvent être irritants pour certains usagers :

Nous on a une plus grande fréquentation quand même depuis des années, je pense qu'avant c'était une bibliothèque un petit peu plus tranquille ça aussi ça peut amener de l'irritation chez les usagers qui fréquentent depuis très longtemps, qui voient... pour eux c'est du relâchement, mais pour nous on est contents d'avoir plus de monde, mais beaucoup au niveau du bruit évidemment. (R12)

Cela dit, les changements ne sont pas toujours mal vécus :

J'aime ça, je suis contente d'être un facteur dans cette évolution, surtout dans l'ère numérique, une évolution vers des ressources numériques. Les livres numériques, je trouve ça très bien, c'est une évolution du côté des ressources, mais aussi des gens qui fréquentent la bibliothèque peut-être [... qu'il] y a un vieillissement de

la population, des gens vont venir fréquenter la bibliothèque, il veut s'informer, il va être au courant de tout, c'est pas juste qu'y sont vieux, mais ils ont un âge mature et il trouve que la bibliothèque est une source d'information c'est donc pas juste l'Internet, c'est aussi la bibliothèque elle-même et les ressources qu'elle offre c'est ça que je trouve génial. (R15)

Le répondant R16 souligne qu'il est valorisant de participer à la mise en place d'un nouveau modèle de bibliothèques : « j'ai aimé la bibliothèque traditionnelle [...], mais je suis contente que ça évolue et je pense que ça évolue bien. Le but c'est qu'il y a le plus de gens possible qu'ils en profitent. Il faut se questionner sur les besoins et sur ce que c'est que les usagers veulent ». En bref, les changements bien compris semblent être mieux acceptés par les employés et par la clientèle.

Présence de personnes-ressources

Pour avoir un accueil maximal, il faut bien connaître ce qui est attendu de chacun et les interventions nécessaires en cas de problèmes. Parfois, les interventions nécessaires dépassent le rôle des employés. Outre la possibilité de référer les problèmes à un niveau hiérarchique plus élevé (que nous avons abordée précédemment) ou d'appeler la police (R02), il est parfois pertinent de faire appel à des personnes-ressources ayant une expertise psychosociale.

Personnes-ressources disponibles

Les ressources peuvent provenir du milieu communautaire, comme les CLSC (R11) ou encore des personnes liées à la police (R14) :

On a, à la police de quartier, on a un agent sociocommunautaire, donc si on a un problème avec un ou deux [...] clients, c'est cet agent communautaire qu'on appelle et bien souvent il connaît déjà l'individu parce qu'il fait des problèmes ailleurs que chez nous donc ça, c'est une ressource intéressante. L'autre ressource qu'on a c'est AlterGo qui s'occupe de l'accessibilité universelle. Quand on a des gens avec les difficultés physiques ou des difficultés de problèmes mentaux [...] on peut travailler ensemble. (R05)

Les ressources peuvent aussi être liées à une personne en particulier (R12), comme c'est le cas pour les gens vivant en établissements d'accueil :

Si je reprends le monsieur euh qui vient tous les jours, qui sort tous les livres et qui a une hygiène douteuse, lui, l'année dernière, y'a eu vraiment une période où c'était vraiment problématique euh aux toilettes là euh c'était très sale après qui soit passé et tout ça et puis ben là ce qu'on a fait c'est qu'on a contacté le centre où il est hébergé et on a parlé à la personne euh, qui s'occupe de lui et là euh on a mis une sanction parce qu'on lui avait déjà demandé à plusieurs reprises d'être plus propre [...] on a mis une sanction c'est qu'il ne pouvait plus fréquenter la bibliothèque pendant 6 mois, pis là ça été très clair avec la personne qui s'occupe de lui et puis y'é pas venu pendant 6 mois. (R03)

Les interventions des personnes-ressources peuvent aussi se faire sous forme de conférences : « On a aussi des activités, on a l'association alzheimer qui vient faire des conférences on a l'association des aînés [...] qui vient faire des conférences. On essaie de faire des activités qui vont pouvoir plaire à ces gens-là » (R06). Toutefois, les ressources auprès des clientèles ayant un problème changent régulièrement et le suivi est alors difficile (R12).

Personnes-ressources disponibles, mais non utilisées

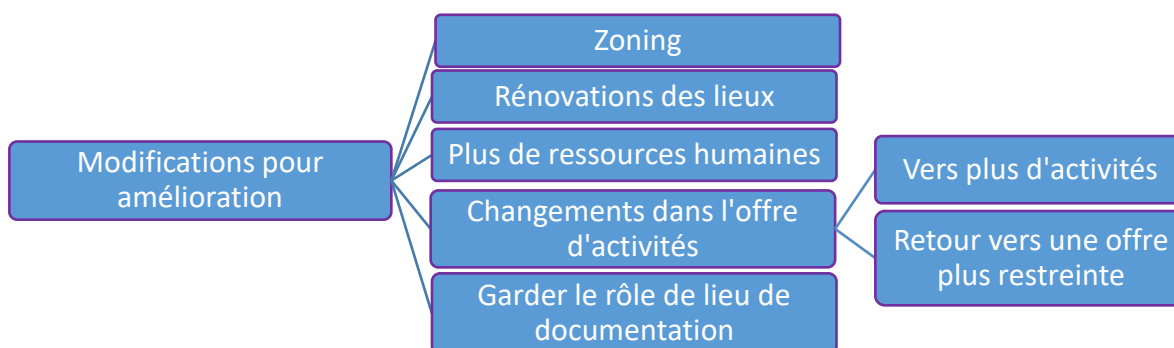
Le répondant R08 souligne que certains organismes communautaires pourraient avoir le rôle de ressources, mais leurs services ne sont pas utilisés par la bibliothèque. Il arrive aussi que certaines clientèles ne veulent pas être référées à des organismes extérieurs : « Des fois, c'est bien difficile, par contre, avec l'utilisateur, parce que l'utilisateur, il [...]ne veut] pas nécessairement aller vers une ressource, ce qu'il veut c'est jaser avec [la bibliothécaire] pendant une demi-heure, tu sais, les ressources, il les connaît » (R09). Certaines personnes préfèrent aussi faire confiance à leurs propres aptitudes plutôt que de se tourner vers des ressources extérieures : « je ferais confiance à mes capacités de recherche et je ferais des recherches par moi-même, je chercherais la documentation [...] j'irais vers la documentation, je pense que j'irais vers des professeurs, vu que je suis déjà dans le domaine si j'avais à aller vers des ressources extérieures » (R16).

Personnes-ressources non disponibles

Dans d'autres cas, les ressources extérieures sont simplement inexistantes (R08) ou mal connues (R06). Les ressources extérieures sont alors des agents de sécurité (R02) ou directement le 911 (R01). Les ressources extérieures seraient probablement bien reçues, mais il est aussi important que les employés sachent se débrouiller face aux situations difficiles (R12). Certains milieux ont des ressources pour les employés, mais pas des ressources extérieures pouvant être partagées avec la clientèle (R15). Malgré tout, certaines personnes se sentent parfois sans ressources (R13) ou sans appuis.

Modifications nécessaires pour aller vers un troisième lieu

Les répondants ont donné plusieurs pistes de réflexion sur ce qui, selon eux, permettrait d'atteindre un meilleur troisième lieu.



Zoning

Le zoning consiste à mettre en place des zones prédéterminées pour des usages différents, par exemple des zones de silence, des zones de conversations, etc. Comme nous l'avons vu plus haut, ce découpage spatial « permet à plusieurs usages de cohabiter dans un même lieu » (Servet, 2009, p. 61). Le répondant R01 a souligné que les zones dans les bibliothèques concernaient aussi la place relative des rayonnages et des endroits utilitaires : « c'est ça l'idée maintenant, une place pour les places assises plus que pour les rayonnages. Les collections ont tendance à diminuer de taille et plus de places assises pour que les gens soient à l'aise et qu'il y ait un petit coin pour que les gens puissent venir étudier ».

La présence d'une zone silencieuse est souvent mentionnée, car les nouvelles tendances qui visent à accepter les conversations ne font pas l'unanimité : « ben là présentement on est à faire une zone silencieuse [...] parce que les gens se sont plaints, aux ordinateurs, que les adolescents ... donc là on est en train de refaire la section adulte au complet [...] y va avoir des gros changements, pis c'est motivé en grande partie à cause du bruit » (R02). L'important est de s'adapter aux besoins de la clientèle (R05) : « Ça prend des salles fermées plus silencieuses, des salles pour du travail d'équipe, ou des animations, ou peu importe » (R10). Des zones silencieuses permettent d'accommoder ceux qui viennent sur les lieux pour étudier : « Je pense que ça prend des espaces aménagés pour cela. Moi, je suis tout à fait d'accord que les gens qui veulent étudier doivent avoir un espace où ils peuvent le faire » (R12). Le répondant R14 souligne que des zones de silence dédiés amélioreraient la cohabitation des clientèles : « Pour que ce soit plus agréable de parler dans certaines zones et que ce soit plus agréable de lire tranquillement silencieusement dans d'autres. Tsé entre autres on avait parlé d'un local vitré où le silence serait vraiment obligé, ça, je pense que ça jouerait vraiment dans notre situation » (R14). Des améliorations dans les zones pour les ordinateurs peuvent aussi être nécessaires, là où le service est très en demande (R08).

Un endroit dédié aux jeunes est aussi un plus pour eux (R11) et pour les gens qui les côtoient (R12). Des endroits séparés permettent de diminuer la frustration entre les différents groupes (R14) et de favoriser la fréquentation des clientèles qui sont pour l'instant moins présentes, comme les adolescents dans certaines bibliothèques (R02). La construction d'un café ou d'un restaurant serait aussi un incitatif à rester longtemps sur les lieux :

Je sais pas si ça rentre dans le troisième lieu, mais j'aime bien l'initiative de la BAnQ d'avoir fait un café à même la bibliothèque. Moi, j'étais enthousiasmé par l'idée [...] tu peux carrément vraiment passer une période très longue, tu peux passer toute la journée là-bas et manger [...] c'est dur de passer une journée à la bibliothèque quand il fait moins 40 et que tu peux pas manger à l'intérieur. (R16)

Parfois, les bonnes intentions ne survivent pas toujours aux réalités du terrain et des bonnes idées sur papier ne sont pas toujours gagnantes dans les bibliothèques :

Ben, c'est intéressant de faire le pont entre la théorie et la pratique. Juste l'exemple des meubles : dans la théorie, on encourage beaucoup les meubles qu'on peut bouger pour que les usagers s'approprient les lieux, puis en théorie c'est merveilleux. Mais, en pratico-pratique, qui les replace les meubles ? Quand les usagers les amènent dans les aires de circulation, moi c'est pas forcément dans la description de tâches de mes aides-bibliothécaires, je peux pas leur demander de pousser des meubles, même s'ils sont sur roulettes, à journée longue. Est-ce qu'on qu'on met les petites affiches « ne pas bouger les meubles »? Mais là, on a acheté des meubles sur roulettes pour que les gens puissent les bouger, donc il y a la théorie, mais il y a aussi la pratique. C'est deux choses différentes. (R12)

Le zoning doit répondre aux besoins des usagers (R04), tout en respectant les limites du milieu et les employés qui y travaillent. Le répondant R12 souligne que les changements doivent venir de l'intérieur :

C'est à nous comme bibliothèque de nous adapter et d'aménager autrement pour faire des espaces de salons silencieux où les gens peuvent lire tranquille ou des salles de travaux d'équipe pour que les gens puissent venir pour travailler, parler à voix haute, sans déranger les autres. Je pense qu'en s'adaptant on peut arriver à rendre tout le monde heureux et c'est très beau cette mixité sociale. Moi je trouve cela le fun, à tous les jours on voit des gens de tous les âges, de tous les milieux, il y a pas d'autres endroits ou lieux sur la terre en ce moment, mais bon peut-être un café, mais ça reste commercial. Des lieux sans but lucratif où tout le monde peut se rencontrer, il n'en reste pas beaucoup. (R12)

Le fait que les conversations soient permises et que le bruit soit de plus en plus toléré semble mettre en relief le besoin de silence essentiel pour certaines clientèles. L'importance de la mise en place d'espaces réservés pour l'étude et la lecture est souligné par plusieurs répondants, dans l'idée que cela permettrait une meilleure collaboration entre les clientèles. La mise en place d'un découpage spatial est parfois vue comme une solution permettant de répondre aux besoins divergents des clientèles. Toutefois, cette partition ne se fait pas de manière toujours

naturelle et le passage de la théorie à la pratique amène parfois des défis imprévus, telle que la compatibilité entre les nouveaux droits des usagers et les tâches des employés.

Rénovations des lieux

Le zoning est une solution qui peut paraître facile à mettre en place, mais de nombreux répondants ont souligné que les lieux ne répondaient pas toujours aux exigences requises pour développer différentes zones dans la bibliothèque (R07) : « moi j'appelle ça agrandir par l'intérieur, c'est comme ça, non, mais ça aussi ça a une limite » (R05). Les nouvelles bibliothèques sont construites dans l'idée du troisième lieu, elles incorporent donc déjà des caractéristiques permettant le zoning (R07), mais des rénovations permettent parfois de créer de nouveaux aménagements, comme des salles de travail de groupe (R13). Une augmentation de l'achalandage est parfois observée après les rénovations (R13).

Les bibliothèques tentent aussi de devenir plus accessibles (R09), d'atteindre l'accessibilité universelle pour accueillir toutes les clientèles, y compris ceux ayant une mobilité réduite :

Mais c'est plus un point de vue physique là, si je peux dire. Au niveau des bibliothèques c'est l'accès universel pour vraiment convenir à tous les types de clientèles : âgée, les mamans avec des bébés, les personnes handicapées, faut que l'accès aux bibliothèques soit accessible à tous. [...Ici] on a la rampe, mais la porte, la grosse porte qui pèse je ne sais pas combien, quand le bouton pour ouvrir la porte ne fonctionne pas ben ça, ça commence à être compliqué, on a une dame, la semaine dernière, [...] justement notre bouton fonctionnait pas, pis elle a demandé à son fils de venir avec elle pour pouvoir lui ouvrir la porte [...] faque je pense qu'y devrait avoir dans toutes les bibliothèques... ça devrait pas dépendre « est-ce que ça marche ou est-ce que ça marche pas », y devrait avoir de la place pour tout le monde sans qu'il y ait des complications possibles. (R03)

Toutefois, les budgets ne suivent pas toujours les bonnes intentions dans ce domaine (R14). En revanche, dans certains cas, de simples changements seraient déjà une bonne amélioration :

Avoir des espaces plus accueillants [...] donc au moins redécorer, parce que les bibliothèques ont pas tous les budgets pour faire tout ça, mais améliorer la communication, parce que la bibliothèque a tendance à avoir une panoplie d'affiches, mais pas nécessairement d'avoir une cohérence graphique, donc il y a aussi un aspect signalisation, harmonie visuelle, donc ça peut être toutes sortes de choses; niveau ameublement aussi. Ici, l'espace est petit, oui, mais je trouvais que l'espace était mal utilisé, donc j'ai fait un plan d'action pour la bibliothèque et j'ai proposé de changer un peu l'ameublement, donc ça prend du temps, mais ça s'en vient. Juste trois pieds de plancher, mais, ça a l'air niaiseux, dans un espace aussi limité que le nôtre [...] c'est essentiel pour que les gens se sentent plus à l'aise de bouger, donc si on est plus à l'aise on va avoir plus envie d'aller fouiller. (R13)

Donc, malgré le manque de budget, il pourrait être possible de faire des petits changements significatifs. Mais rien ne se fait sans effort ou sans ressources et les changements demandent une implication au niveau du personnel.

Plus de ressources humaines

Changer les lieux est une chose, mais pour avoir un bon accueil, il est essentiel d'avoir assez d'employés : « pis le temps, tsé tout ça là, ça prend beaucoup de temps, d'organisation, de personnel, faut s'investir... » (R006). Les rénovations ne sont pas toujours possibles ou prennent parfois du temps; des investissements dans les ressources humaines pourraient alors faire une différence :

Si on n'est pas capable de travailler sur la grandeur de l'immeuble, on peut travailler sur la grandeur de l'équipe. Moi ça me dérange pas d'envoyer des gens dans les CHSLD, dans les CPE, dans les écoles, ce qu'on appelle « hors les murs », mais encore faut-il avoir les budgets en conséquence. Il y a pas d'autres choix : soit agrandis ta place et une bonne campagne de pub promo pour faire venir le monde soit tu laisses ta place petite et tu as des ressources humaines pour sortir ta bibliothèque ailleurs, mais présentement j'ai pas une et pas l'autre. (R05)

Le répondant R10 souligne que, même lorsque des rénovations prennent place pour améliorer la disposition des lieux, cela ne remplace pas la présence humaine :

Dans ce beau projet, on pense que ça prend juste des bons plans et de l'espace, mais ça prend des ressources. C'est toujours le grand malheur. T'as beau avoir de grands espaces, mais les livres y vont aller partout, ça prend des gens pour les ramasser, ben pas juste les livres. Des fois, je passe à la Grande Bibliothèque et je vois le monde évaché qui écoute des films, pis ils sont comme dans leur salon. Mais tsé dans leur salon ils finissent par se ramasser, ou ils se ramassent pas, ça on le sait pas, mais à la bibliothèque il faut le faire. [...] je trouve qu'à l'heure actuelle on a de la misère à offrir un niveau de service avec ce que l'on a à offrir parce qu'on est pas tant de monde que cela. Quand il va y avoir le troisième lieu, il va avoir plus de monde, des demandes, [...] tu vas te faire arrêter à tout bout de champ, tu vas te faire demander toute sorte d'affaires. Il faut que tu prévoies des ressources. [...] Mais pour avoir un vrai troisième lieu, un vrai tiers lieu et s'en péter les bretelles, mets les ressources pour que l'on puisse le rendre correct.

Il faut aussi prendre en compte les compétences et les descriptions de tâches des employés, parce que même si les usages changent, les qualifications restent les mêmes :

Il y a vraiment un aspect financier à tout ça. C'est sûr qu'on va être un milieu ouvert, puis accueillir, mais on peut pas forcément demander... on est dans un milieu syndiqué, moi je peux pas demander à mes employés, pour qui on exige secondaire 5, qu'ils soient des intervenants sociocommunautaires et qu'ils parlent 4 langues, qu'ils puissent accueillir... j'ai pas d'outils pour cela. Il faut aussi voir qu'est-ce qu'on demande par rapport à ce qu'on offre. (R12)

Les rôles se diversifient, de nouvelles tâches apparaissent et les horaires en bibliothèques ne suivent pas toujours le rythme :

Je parle des bibliothécaires, entre autres, qui sont de plus en plus des médiateurs, des formateurs formés aux outils numériques... Ça prend beaucoup de temps et ça prend du personnel, mais les horaires des bibliothécaires sont encore faits sur

l'ancien style de bibliothèque, qui était que la bibliothécaire était plus axée sur les dépôts de livres et les questions axées sur la collection, donc les bibliothécaires, leur horaire, c'était en même temps que la bibliothèque est ouverte [...] ils ont donc pas le temps de développer des partenariats, de travailler avec les organismes du quartier pour créer des nouvelles activités, donc ils ont besoin d'être dégagés des heures d'ouverture et ont besoin d'avoir du temps un peu plus de bureau pour pouvoir devenir de plus en plus des médiateurs en proposant une offre de services et d'activités qui répondent aux besoins de la clientèle et à ce nouveau troisième lieu, donc pour avoir un troisième lieu, il y a pas juste de laisser les gens venir librement, mais c'est de créer des événements des activités en lien avec les collections, qui peuvent être autant films, musique que documents papier, même documents numériques, donc les bibliothécaires ont besoin de temps pour préparer cela. (R13)

Comme les bibliothèques sont un milieu syndiqué, les descriptions de tâches sont très importantes pour déterminer ce qu'un employé peut ou ne peut pas faire, indépendamment de la volonté des employés concernés et des gestionnaires :

Moi, ce que je remarque à la bibliothèque [...] c'est que pour le personnel [...] même les aides-bibliothécaires qui sont très scolarisées pour la plupart, pis je trouve que des fois, c'est sous-utilisé. Dans le sens où, je suis sûre que l'on pourrait faire beaucoup plus d'ateliers. [...] Et ça motiverait le personnel et je suis sûre que la population en serait juste gagnante. De gérer cela avec les syndicats ce serait peut-être difficile... [...Il ne faudrait] pas tant une reconnaissance formelle que d'utiliser nos capacités, mais c'est sûre que de jouer dans les plates-bandes, peut-être, des bibliothécaires ou en tout cas, je sais qu'avec les syndicats parfois c'est difficile de gérer tout cela, j'ai pleine conscience de tout cela, mais je pense que dans les activités ça pourrait être vraiment plus utilisé. (R14)

Les demandes sont donc en hausse, elles se diversifient, mais les ressources humaines ne sont pas augmentées en conséquence et les descriptions de tâches ne sont pas révisées dans ce sens. Pour les répondants, les ressources humaines sont aussi importantes que la rénovation

des lieux, les gens sont au cœur de la mise en place d'un lieu nouveau. Pour élargir le rôle des bibliothèques afin d'y inclure plus d'activités, un meilleur accueil, plus d'inclusion et des lieux plus ouverts, les ressources humaines sont essentielles. Il serait donc nécessaire, selon les répondants, de revoir la façon dont sont déterminés les horaires, de revoir le temps imparti pour les tâches en bibliothèques, de réviser la description de tâches des employés et de considérer que le budget dédié au personnel doit être conséquent pour la mise en place d'un troisième lieu.

Changements dans l'offre d'activités

Vers plus d'activités

Le troisième lieu est souvent mis en lien avec une offre d'activités plus importante que dans les bibliothèques traditionnelles. Les offres deviennent de plus en plus diversifiées et dépassent largement les ressources documentaires (R14; R15). Elles sont aussi de plus en plus accessibles :

Le but c'est de, tsé justement, de rendre accessibles le plus de services possibles dans la bibliothèque en tout temps, parce que la plupart du temps c'est des activités qui sont organisées de telle heure à telle heure, avec un bibliothécaire sur place ou avec un technicien ou *whatever* et après ça c'est fini, puis on referme la patente, on remet tout cela dans les tiroirs. C'est bien le fun, tout le monde s'inscrit, les activités, ça marche au boutte [...], mais je pense que c'est d'aller plus vers des lieux ouverts où les gens ont accès à du matériel et tout cela. Est-ce qu'il faut laisser de la surveillance en tout temps? Est-ce que les gens vont s'autodiscipliner? C'est dur quand même de créer de nouveaux services pour tout l'aspect procédure et l'aspect sécurité, mais je pense que c'est ça la solution, c'est d'aller vers plus de services ouverts en permanence aux gens comme c'est le cas pour Internet. (R01)

Un autre répondant souligne que l'ouverture des lieux n'est pas suffisante en soi : « Pour avoir un troisième lieu, c'est pas juste laisser les gens venir librement, mais c'est de créer des événements, des activités en lien avec les collections » (R13). De plus, il ne faut pas seulement répondre aux besoins de la clientèle en place, car le manque d'offres pour une clientèle donnée

ne favorise pas sa fréquentation : « il y a des clientèles qui fréquentent très très peu, les ados par exemple, mais on n'a pas d'offre pour eux non plus, c'est pas parce qu'on a trois milles livres pour adolescents que ça constitue une offre : on n'a pas un lieu pour eux, on n'a pas d'ameublement pour eux, on n'a pas d'animateur pour eux » (R05). Une plus grande offre dans les activités permettrait donc d'atteindre une clientèle plus nombreuse et plus variée.

Vers une offre d'activités plus restreinte

La diversification des activités ne fait tout de fois pas l'unanimité. Un répondant nous raconte que, selon lui, la bibliothèque se perd dans une trop grande offre :

D'après moi on va trop loin. J pense que l'on devrait revenir en arrière. D'après moi, une bibliothèque, c'est faite, euh, c'est plate une bibliothèque. C'est pas un lieu... pour moi c'est pas un lieu convivial. C'est pas la place pour cela selon moi. C'est la place pour aller chercher des connaissances qu'on n'a pas, c'est la place pour euh... c'est le fun qu'il y ait des initiatives de même, qu'il y ait certaines activités, mais je pense qu'y'en a trop. Euh... d'après moi, on devrait faire un pas en arrière et peut-être se servir de d'autres lieux pour créer un troisième lieu et non pas prendre les bibliothèques. En tout cas, c'est mon opinion. (R02)

Cette opinion fait écho à la position d'Oldenburg que nous avons vu plus haut, puisqu'il ne croyait pas que les bibliothèques répondaient aux critères pour devenir un troisième lieu (Oldenburg, 1999, p. 203). La question ici n'est pas de savoir si des activités doivent être offertes à la population, mais plutôt de savoir si la bibliothèque est le meilleur lieu pour cela.

Garder le rôle de lieu de documentation

D'ailleurs cette caractéristique de lieu documentaire ne vise pas seulement à faire un meilleur troisième lieu, mais aussi à garder l'âme des bibliothèques traditionnelles. Plusieurs répondants ont spécifié qu'il était important de ne pas oublier la raison d'être première des bibliothèques, à savoir d'être un lieu de documentation (R07) et un gardien de la connaissance : « Moi je trouve que les collections sont souvent géniales, je pense qu'on devrait les mettre encore plus en valeur je pense qu'il faut encore plus informer les gens de toutes les richesses qu'ils peuvent aller chercher parce que [...] il y a vraiment des belles collections et de belles

bibliothèques » (R16). Il est alors essentiel que les gens puissent y avoir accès et que les bibliothécaires puissent apprendre aux usagers à bien utiliser le catalogue (R16). Plusieurs personnes viennent encore chercher de l'information en bibliothèques : « la bibliothèque est une source d'information, c'est donc pas juste l'Internet, c'est aussi la bibliothèque elle-même et les ressources qu'elle offre, c'est ça que je trouve génial » (R15). Toutefois, il ne suffit pas d'avoir une belle collection, le rôle de médiateur des bibliothécaires demeure : « c'est pas tout d'offrir des documents, il faut faire de la mise en valeur, du développement, de la mise en valeur de notre rôle. J'ai longtemps dit que mon rôle, c'est une agence matrimoniale, il faut que je fasse réunir les documents et la population, mais ça c'est pas en mettant des livres sur une tablette » (R05). Les activités ne doivent pas remplacer totalement les usages traditionnels de la bibliothèque : « il faut tout de même laisser une place à un endroit qui est [...] un lieu de savoir, un lieu d'étude, [...] je pense qu'il ne faudrait pas que ce soit trop social. Je pense qu'il y a un projet de maison de culture qui pourrait peut-être jouer un petit peu plus ce rôle-là » (R14).

Dès lors, la bibliothèque conserve aussi un certain rôle dans l'éducation, car les gens viennent chercher des outils pour trouver l'information dont ils ont besoin et viennent poser des questions qu'ils n'ont pas la chance de poser ailleurs :

Ben, c'est certain qu'y'a un besoin, dans des milieux comme ici par exemple, d'avoir des informations plus complètes pour le nouvel arrivant, ou pour la personne âgée, j'ai eu une personne qui m'a posé comme question « je cherche des documents sur mes droits en tant que personne âgée avec une nouvelle blonde chez nous, euh qu'est-ce que ça représente au niveau de mes impôts, qu'est-ce que ça représente au niveau de mon testament » [...] monter une expertise comme cela, plus sociale, ce serait peut-être intéressant. (R06)

Malgré les avantages que peuvent représenter les troisièmes lieux, les changements devraient se faire en harmonie avec le passé :

Y'en a beaucoup qui s'ennuient de la bibliothèque tranquille où tu rentres là pis ahhhh ça fait du bien pis même si tu veux pas aller lire, tu peux aller penser, tu peux aller écrire, ouais ça ce serait dommage qu'on écarte cela au profit d'un club de loisir, y faut pas que ça devienne cela non plus. Y'a des maisons de la culture

tsé... Moi je suis sûre que dans 20 ans là euh on reconnaîtra plus le réseau des bibliothèques, ça va très très vite. (R07)

Plusieurs caractéristiques complémentaires seraient donc nécessaires pour faire un meilleur troisième lieu tout en conservant la nature intrinsèque de la bibliothèque comme source d'informations. Pour les développements futurs, un respect de ce qui existe déjà serait essentiel pour que la bibliothèque garde son rôle traditionnel tout en allant vers un rôle plus social.

Développements futurs

En guise de conclusion à l'entrevue, les répondants ont été invités à dire les changements qui, selon eux, seraient bénéfiques pour l'avenir des bibliothèques, de manière large et sans nécessairement en lien avec le troisième lieu. Les réponses vont dans deux directions principales : vers un rôle plus social et une plus grande offre dans les activités ou vers un lieu plus traditionnel respectant le rôle de lieu de documentation. Les réponses ne sont pas toutes tranchées, mais suivent ces deux tendances, en préconisant parfois les deux à la fois.

Vers un rôle social

Les opinions vont parfois dans le sens du troisième lieu : vers un lieu de plus en plus social. Une des approches pour rendre le lieu plus social est de miser sur une plus grande offre dans les activités, comme nous l'avons abordé précédemment. Nous avons vu que certaines tendances vont vers des lieux plus ouverts, où une panoplie de services pourraient être offerts en libre-service, comme des machines à coudre ou des jeux vidéo, au même titre que les ordinateurs. Ces développements iraient de pair avec un plus grand budget alloué aux activités et aux animations (R01), car, pour que les lieux offrent plus d'activités et de services, il faut plus d'argent et plus de personnel (R13). Nous avons aussi vu que la description de tâches des employés pourrait aussi être revue ou assouplie pour utiliser au maximum les talents du personnel et leurs capacités à faire des tâches connexes qui ne font pas partie du rôle traditionnel d'une bibliothèque (R14). Donc, en élargissant l'offre de service, en augmentant le budget, en redéfinissant les tâches des employés et en allant vers des lieux plus ouverts et plus accessibles, la bibliothèque pourrait devenir un lieu plus social.

Retour vers un modèle plus traditionnel

Certains répondants se positionnent un peu à contre-courant des développements récents allant vers un lieu axé sur le social. Comme nous avons vu, certains répondants pensent qu'il y a déjà trop d'activités sur les lieux et qu'un retour en arrière serait souhaitable (R02). D'autres soulignent que la clientèle ne recherche pas seulement un lieu de conversation et que plusieurs clients souhaitent garder une bibliothèque silencieuse où ils peuvent lire (R07). Pour y arriver, il faut que les règlements soient suivis par les usagers :

Je pense qu'il ne faut pas avoir peur de, ben pas de sévir, c'est un peu fort, mais d'appliquer le règlement quand c'est nécessaire. Trop souvent, comme bibliothécaires, on veut être accueillants, on veut être ouverts pis tout cela, pis c'est c'est la bonne attitude à avoir, mais un moment donné quand ça devient trop, quand l'utilisateur passe les limites... (R09)

Peu de répondants ont opté pour une réponse tranchée, mais nous pouvons voir que le modèle traditionnel est encore important pour certaines personnes.

Compatibilité entre le rôle traditionnel et social

Un répondant a fait remarquer que la bibliothèque ne devrait, en fait, pas trancher, elle ne devrait pas avoir à choisir un modèle au détriment de l'autre, mais plutôt garder les deux vocations côte à côte :

Ben je pense que c'est ça ben justement y'en faut pour tous les goûts, y'en a qui ont la bibliothèque classique dans la tête pis euhhh y faut que ça respecte cette façon de penser là, cette opinion-là. Je peux comprendre qu'y faut que ça se modernise absolument, parce que si les bibliothèques restaient partout comme ça ben c'est sûr qu'on en perdrait au fur et à mesure, c'est sûr que le troisième lieu fait que ça attire une nouvelle clientèle [...] euh je pense qu'y faut faire la part des choses pis couper la poire en deux pis euh, oui aller vers un troisième lieu euh pour un certain type de clientèle puis garder des bibliothèques plus

traditionnelles pour, euh comment dire, faire plaisir aux clientèles qui sont plus classiques, traditionnelles là. (R03)

Il propose donc un développement qui ne va ni vers un modèle complètement social ni un retour au modèle traditionnel, mais offre un espace pour un développement conjoint des deux axes de développement offrant une double vocation.

Plusieurs répondants opteraient pour une vocation qui est d'abord sociale, en soulignant qu'il ne faut pas oublier le rôle documentaire des bibliothèques, qui ont comme mission d'informer les usagers. En développant le côté social des lieux, il y a un risque de perdre de vue la mission première des bibliothèques :

Je pense que, plus on développe quoi que ce soit en termes de services et de collections, plus on va avoir une grande portion de la population, plus on va être dans notre mandat. Ceci dit, il faut faire aussi attention de ne pas perdre le mandat, la mission, au profit d'un centre culturel ou récréatif : installer 6 tables de ping-pong, c'est peut-être pas adapté à une bibliothèque. [...] Si on triple la superficie et qu'on dit que dans un coin, il y a des jeux, c'est une chose, mais pas au détriment des documents, j'ai dit « documents », j'ai pas dit « livres ». (R06)

Pour répondre aux besoins des usagers dans une bibliothèque plus sociale, il est important pour les répondants que certaines portions restent destinées au travail silencieux :

Je crois qu'on doit garder un petit coin plus traditionnel pour les gens qui viennent à la bibliothèque, justement pour être en silence, dans le calme pour travailler. C'est important de garder ce côté-là, mais le troisième lieu c'est important parce que ça va faire que ça va attirer plus de gens à la bibliothèque et c'est un peu le but que ce soit ouvert au plus de monde possible et surtout ceux qui ont moins accès aux livres parce que là on est... on inclut des jeux des activités pour qu'ils soient plus inclus, qu'ils se sentent plus à l'aise. (R04)

L'idée serait de faire cohabiter les deux usages, de manière harmonieuse afin que les usagers puissent garder ce qu'ils apprécient des lieux, que la bibliothèque « garde sa couleur »

(R08). Pour y arriver, il faut que les lieux soient adaptés (R12) et que les ressources humaines soient suffisantes (R11), et qu'il y ait des espaces dédiés à chaque occupation (R10).

Il émerge aussi des propos des répondants que les développements doivent être encadrés, que cela ne se fait pas naturellement : « Je trouve que les grands questionnements, comme tsé quand on s'en va vers ça tsé un troisième lieu, je pense qu'il va falloir qu'on s'enligne pour mettre un cadre » (R10). Selon un répondant, il serait même judicieux de demander à la clientèle ce qu'elle attend de la bibliothèque, afin d'avoir l'heure juste lors de futurs développements (R04). Parfois, la situation est tout simplement satisfaisante : « Ben non, je suis assez contente, on est réputé pour avoir un bel accueil on a des plaintes, évidemment [...], mais j'ai aussi des commentaires élogieux sur mon équipe à chaque semaine, donc des gens qui sont contents » (R12). Malgré tout, la présence de plus d'intervenants spécialisés, entre autres avec les adolescents, serait la bienvenue (R12). Toujours selon le répondant R12, il serait aussi intéressant d'avoir des renseignements sur la situation dans les autres bibliothèques :

Car, malheureusement, l'argent étant le nerf de la guerre, c'est souvent en pouvant chiffrer en chiffres les interventions qu'on a, qu'on a les sous. Je sais que dans certaines bibliothèques au Canada il y a des intervenants directement dans les bibliothèques, mais pour avoir ce genre de fonds là, il faut prouver qu'on en a besoin.

Les lieux ne sont pas les seuls à attirer la clientèle, les collections sont aussi une part importante des bibliothèques : « je trouve que les collections, souvent elles sont géniales. Je pense qu'on devrait les mettre encore plus en valeur, je pense qu'il faut encore plus informer les gens de toutes les richesses qu'ils peuvent aller chercher [...] il y a vraiment des belles collections et plusieurs belles bibliothèques » (R16).

Les opinions des répondants ne sont donc pas toujours tranchées et de nombreuses nuances viennent teinter les propos lorsque l'on parle des théories appliquées à la réalité sur le terrain. Les répondants, en général, connaissent les théories qui guident les nouveaux développements en bibliothèques, mais ils n'ont pas tous une vision complètement positive du troisième lieu et plusieurs soulignent qu'il faut impérativement garder la vocation documentaire des bibliothèques. Pour que les lieux deviennent plus accueillants, il serait important que des

formations soient offertes aux employés et que plus de personnes-ressources soient disponibles. Plusieurs modifications pourraient améliorer les lieux afin qu'ils se rapprochent plus d'un troisième lieu, telles que la rénovation ciblée vers un lieu social, un zoning permettant une cohabitation plus paisible, un changement dans l'offre d'activités, plus de ressources humaines et un souci de sauvegarder le rôle de documentation des lieux. En général, mais pas à l'unanimité, il est admis que les lieux doivent devenir plus sociaux afin de survivre et continuer à accueillir une clientèle de plus en plus nombreuse. Les répondants émettent parfois un bémol en disant que ces développements doivent être adaptés à la mission première des bibliothèques.

Discussion

Dans cette discussion, nous reprendrons nos quatre questions de recherche, pour voir comment les réponses des participants peuvent éclairer ces questionnements. Nous les mettrons en lien avec notre cadre conceptuel afin de comprendre les perceptions professionnelles des employés en bibliothèques envers les clientèles. Comme nous l'avons vu précédemment, notre approche conceptuelle se développe en deux axes distincts. Nos deux premières questions de recherche réfèrent au premier axe conceptuel sur la rencontre ou l'altérité, tandis que les deux suivantes sont en lien avec le deuxième axe sur le troisième lieu.

Rappel des questions de recherche

Nous faisons un rappel ici des questions de recherche, avant de les mettre en lien avec les résultats :

1. Pourquoi y a-t-il des problèmes avec des clientèles difficiles et quels types de problèmes sont présents ?
 - 1.1. Comment détermine-t-on qui représente une clientèle difficile ?
2. Comment ces problèmes sont-ils vécus par les bibliothécaires et les employés ?
 - 2.1. Comment les employés interviennent-ils face aux clientèles difficiles ?
3. Comment le concept de troisième lieu, qui préconise une bibliothèque plus ouverte et accueillante, est-il compatible avec la réalité sur le terrain, non en termes de lieux physiques, mais en termes de rencontre entre différents types d'utilisateurs ?
4. Comment les participants voient-ils leur bibliothèque par rapport au modèle de bibliothèque sociale ?
 - 4.1. Comment la situation pourrait-elle être améliorée dans le futur ?

1. Pourquoi y a-t-il des problèmes avec les clientèles ?

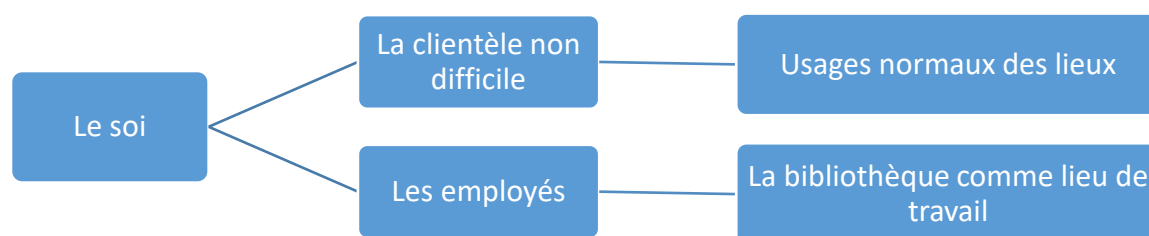
Nous avons vu précédemment que les clientèles difficiles n'existent pas en soi, elles sont une création sociale créée par la rencontre entre deux types de personnes faisant des usages différents des lieux (c.f. *intra*, chapitre sur l'approche conceptuelle, p. 51 et suivantes). Nous

présenterons donc d’abord comment la rencontre se matérialise en bibliothèque et comment, au-delà de la rencontre entre deux groupes de personnes, une pluralité de rencontres prend place.

Du soi à l’autre – la rencontre

Nous avons vu que le soi, en tant qu’individu ou groupe, nous permet de définir ce qu’est la normalité dans une situation donnée. En bibliothèque, nous pourrions dire qu’il y a de nombreux « soi », par exemple les usagers qui utilisent la bibliothèque comme lieu de lecture ou d’étude; les usagers qui voient la bibliothèque comme un lieu d’activités et les employés pour qui il s’agit d’un lieu de travail. Lorsque nous disons qu’il y a rencontre entre deux types d’usagers ou entre les employés et un groupe d’usagers, cela présuppose deux perceptions différentes du « soi », tel que défini dans notre approche conceptuelle (voir la section sur le concept du soi, p. 52). Ces différentes perceptions du « soi » entraînent des perceptions multiples de ce qu’est la « normalité » (voir la section sur la normalité, p. 57). Ces perceptions différentes se rencontrent et peuvent causer des frictions entre les usagers ou avec les employés et par conséquent créer des clientèles difficiles.

Deux types de « soi » cohabitent donc en bibliothèque : les employés, pour qui la bibliothèque est un lieu de travail et qui représentent « La Bibliothèque » comme institution de la Ville, et la clientèle qui fréquente les lieux. Ces deux types d’usages fixent la « normalité », c’est-à-dire les comportements admis et encouragés.



La clientèle « non difficile »

Lorsque l’on parle de clientèle « non difficile », nous faisons référence à l’opinion des répondants, car nous n’avons pas l’opinion de la clientèle. Le terme « clientèle légitime » provient de la littérature et désigne les usagers des bibliothèques faisant un usage standard des lieux. De manière plus large, la clientèle légitime fait référence aux usagers qui utilisent les lieux

comme les lieux ont été pensés : si les lieux sont silencieux, ils seront en silence et si les lieux favorisent la conversation, ils accepteront le bruit occasionné. Nous pouvons dès lors positionner cette clientèle à l'opposé des clientèles difficiles et la nommer clientèle « non difficile ». La présence de clientèle légitime transparaît dans des commentaires comme « c'est assez intimidant de trouver quelqu'un couché qui n'a pas nécessairement... qui est pas là pour les bonnes raisons » (R14). En disant qu'un client n'est pas là pour les bonnes raisons, cela implique qu'il existe une « bonne » raison pour être présent sur les lieux. Il ne s'agit pas forcément d'un jugement de valeurs, mais plutôt d'une image mentale de ce qui doit être, de la normalité. Cette image peut être forgée, entre autres, par l'usage habituel des lieux, par les règlements en place ou encore par la définition de la mission des bibliothèques.

Usages normaux des lieux

Les clientèles « non difficiles » présupposent qu'il y a des usages acceptables des lieux et d'autres moins. Les usages acceptables sont définis par la mission et les règles régissant les bibliothèques :

Des fois, on peut avoir des clientèles qui vont essayer de manipuler, qui vont essayer de contourner le rôle ou la mission de la bibliothèque pour pouvoir avoir ce qu'elles veulent, puis je pense que la première chose c'est qu'il faut connaître notre rôle, nos limites, ce qu'on peut faire et ce qu'on ne peut pas faire... sans être dans la confrontation, il faut rappeler le cadre aussi et ne pas aller trop dans les zones grises, mais il faut quand même faire part des nuances. (R16)

En disant qu'il faut positionner le cadre et les limites, il est sous-entendu que ce cadre d'intervention est la normalité. Pour que la clientèle ne devienne pas difficile, elle doit connaître ce qui est attendu d'elle. Toutes les zones grises existantes, par exemple entre les règlements et leur application, rendent difficile une définition stricte de la normalité. Il ne faut pas oublier aussi que les usages changent : à titre d'exemple, il y a une offre d'activités de plus en plus grande et les services sont de plus en plus diversifiés.

Les employés

Lorsque l'on pense à l'usage normal d'une bibliothèque, on se positionne souvent selon le point de vue des usagers : la bibliothèque est alors un lieu d'étude, un lieu de lecture, un lieu d'activités, etc. Pour les employés, la situation est un peu différente : il s'agit d'un lieu de travail dans lequel ils doivent faire respecter des règlements tout en accomplissant les tâches qui sont attendues d'eux, selon des descriptions de postes, des conventions collectives, etc.

La bibliothèque comme lieu de travail

Les employés qui travaillent sur les lieux veillent au bien-être des usagers en s'assurant d'intervenir lorsque des comportements dérangent. On retrouve ce fait à de nombreuses reprises dans les réponses des participants : on intervient si cela dérange, si le comportement nuit, si les gens se plaignent, etc. Nous pourrions donc dire que les employés sont les gardiens de la paix et s'assurent que chaque usager, dans la mesure du possible, puisse utiliser les lieux. D'un autre côté, ils doivent s'assurer que les règlements de la bibliothèque sont bien respectés par tous les usagers, même si cela cause des conflits entre eux et la clientèle. Les tâches à accomplir peuvent aussi être contradictoires avec l'usage normal des usagers. Cela est visible principalement au niveau du bruit : « Même nous parfois on oublie. Tsé c'est notre milieu de travail et on passe la journée ici pis des fois on oublie que tsé on se parle pis là : Oups! C'est vrai, il faut qu'on baisse le ton » (R10). De plus, on peut élargir la réflexion en pensant aux activités qui prennent place certains jours et sont une part du travail des employés, mais qui dérangent la clientèle qui n'est pas là pour y assister : « le samedi matin, il y a toujours une trentaine d'enfants en bas de 5 ans dans la section jeunesse pour l'heure du conte, c'est sûr qu'il faut s'adapter » (R12).

Nous pourrions dire qu'il est possible d'observer des rencontres entre deux clientèles non difficiles, mais ce cas de figure n'entraîne généralement aucune intervention, puisque la rencontre se fait alors de manière harmonieuse : « je le remarque dans certaines sections, oui, quand même, je dirais la section des 0-5 ans, les parents autour qui surveillent les enfants, je les vois échanger et discuter. On a aussi un groupe de retraités qui viennent lire les journaux et je les vois jaser parfois donc, oui, parfois il y a des échanges » (R12). Dans certains milieux, les usagers font preuve d'ouverture et des situations qui pourraient devenir problématiques restent au niveau de la rencontre harmonieuse :

[Il y a] des gens qui viennent pour des cours de langue ou qui donnent des cours de langues, alors donc oui, tant que tous ces usages peuvent cohabiter sans déranger l'ensemble, moi je crois que ça s'applique [...] assez bien. J'ai réussi à faire une activité d'impression 3D pendant que la bibliothèque était ouverte, on a juste prévenu les clientèles avant que ça pouvait être plus bruyant. (R13)

À ces « normalités », nous pourrions ajouter les réalités des clientèles difficiles, qui ont elles aussi des attentes face au lieu. Dans notre contexte, ces clientèles font partie des « autres ».

L'autre : la clientèle difficile

Comme nous l'avons vu dans la section de l'approche conceptuelle, l'autre est ce qui n'est pas soi. Dans notre contexte, nous pourrions donc dire que l'autre représente l'utilisateur qui a un comportement qui diffère de celui attendu en bibliothèque, qui s'éloigne de la « normalité ». À cause de cet écart, l'autre peut être catégorisé comme étant le client ayant un comportement difficile. Dans notre étude, nous avons vu que de nombreux comportements entrent dans cette catégorie, allant de l'itinérant insalubre à la personne ayant un problème de santé mentale, de la personne qui fait du vandalisme à celle qui ne surveille pas ses enfants. Le point commun entre toutes ces clientèles difficiles est le fait que leurs comportements contreviennent aux règlements et/ou dérangent les usagers autour d'eux. Nous y reviendrons plus loin, lorsque nous aborderons la question 1.1.

Une pluralité de rencontres

Depuis le début, nous parlons d'altérité et de rencontre. À la lumière des témoignages recueillis pour cette recherche, nous pouvons conclure qu'il n'existe pas une seule rencontre, mais plutôt une pluralité de rencontres : des rencontres entre les employés et la clientèle « non difficile », des rencontres entre la clientèle « non difficile » et la clientèle difficile ou encore entre deux types de clientèles difficiles, positionnant les employés entre les deux. Les rencontres ne sont pas automatiquement négatives. Elles le deviennent lorsque les usages et les attentes de deux groupes sont divergents. Comme nous pouvons le voir dans la figure 8, outre les rencontres entre deux clientèles « normales », habituellement harmonieuses, une multitude de rencontres ont le potentiel de créer des situations difficiles.

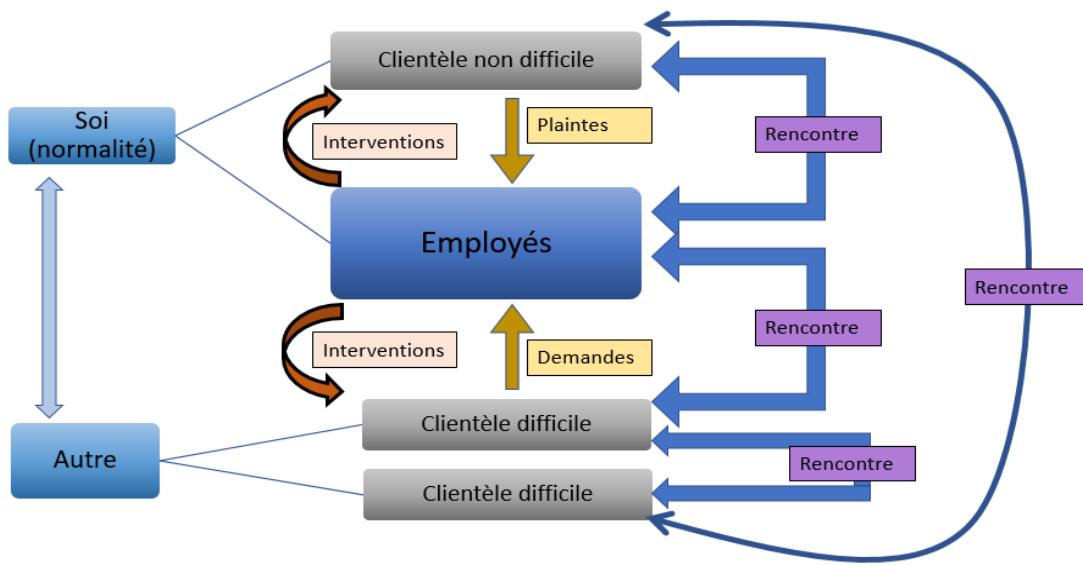


Figure 8 - Les rencontres

Rencontre entre les employés et la clientèle difficile

La rencontre entre les employés et les clientèles difficiles est le cas de rencontre entre le soi et l'autre le plus classique : une personne a un comportement qui dérange ou qui est contraire aux règlements et les employés doivent intervenir auprès d'elle. Il est parfois clair que la situation contrevient aux règlements ou dérange les autres et de nombreux exemples de ce type de rencontres ont été apportés lors de la présentation des résultats sur les clientèles difficiles.

Toutefois, une certaine nuance doit être apportée, car il existe des situations où des zones grises rendent l'interprétation des règlements possible et la position des employés ambiguë. À titre d'exemple, prenons la nourriture et les breuvages en bibliothèque. Dans certaines bibliothèques, des espaces sont créés pour permettre aux gens de manger (R01; R14), tandis que dans d'autres, les gens doivent aller manger à l'extérieur (R13). Nous pouvons déjà voir qu'il n'y a pas une uniformité à travers les bibliothèques de la Ville. Les usagers doivent donc adapter leur comportement à chaque bibliothèque. À cela s'ajoutent des exceptions : les breuvages sont acceptés, mais seulement avec un couvercle; de plus, ce ne sont pas tous les couvercles qui sont acceptés. De même, une certaine souplesse est appliquée au niveau de la nourriture, mais sans que les limites soient clairement définies : « c'est permis de boire dans la mesure où il y a un couvercle et de manger type grignotage, donc une pomme ou une barre tendre, un Ficello, mais

tu arrives pas avec ton lunch, ta salade, ton sandwich et ton napperon » (R05). Des nuances semblables existent au niveau du sommeil. Si l'on met de côté les gens qui dérangent en ronflant, dans certaines bibliothèques, le sommeil est toléré s'il s'agit d'une sieste : « mais sinon s'y dorment pis tsé on s'en aperçoit presque pas c'est pas dérangeant. Mais y viennent pas ici pour faire leur nuit, disons » (R06). À quelques reprises les répondants ont dit qu'ils n'intervenaient pas, sauf si la situation est dérangeante : « ça devient problématique parce que ça enlève les places pour d'autres gens, il y a des gens qui peuvent pas s'asseoir » (R16). Ces exemples montrent que la ligne entre les usages acceptés et ceux prohibés sont parfois minces et que, même lorsque l'on parle d'usage « normal », une certaine zone grise peut exister. De même, lorsque les règlements changent et que les usages acceptés s'élargissent, les employés doivent composer avec de nouvelles zones grises qui apparaissent entre les nouveaux usages et les anciens.

Les rencontres entre les employés et la clientèle difficile se fait dans les deux sens : les employés interviennent auprès d'eux lorsque des comportements sont prohibés et la clientèle présente des demandes quotidiennes aux employés. Ces demandes sont parfois aussi difficiles pour les employés que lorsqu'ils doivent régler une situation difficile plus extrême : « il vient te parler, il donne des photos de ses enfants [...] ils viennent s'accrocher à toi, tu es comme une bouée de secours et puis c'est pas des choses qui sont toujours faciles à gérer » (R09). La quotidienneté de ces demandes rend parfois les employés à cran : « C'est quand même le fait que quelqu'un vienne tous les jours, [...] pis que les mêmes problèmes peuvent survenir » (R03).

Les rencontres entre employés et clientèles difficiles peuvent donc suivre un modèle standard où les employés savent exactement quand intervenir auprès de la clientèle difficile. Par contre, les interventions peuvent aussi être moins bien définies et créer des rencontres difficiles, parfois jusque dans les demandes d'interactions de base.

Rencontre entre deux types de clientèles

Plusieurs types de rencontres entre usagers sont possibles : la rencontre entre clientèle difficile et clientèle non difficile ou encore la rencontre entre deux types de clientèles difficiles. C'est la rencontre qui est toujours au cœur du problème, et ces rencontres ont comme point commun la volonté d'utiliser les mêmes lieux d'une manière qui dérange l'autre

utilisateur (R06). Tout comme pour les rencontres précédentes, les rencontres entre usagers se règlent parfois facilement. Lorsqu'un des deux usagers contrevient à un règlement, la personne « lésée » se plaint et l'employé règle la situation.

D'autres situations sont moins définies, surtout lorsque les deux usages sont permis sur les lieux. Par exemple, dans certaines bibliothèques, les lieux ne sont pas très grands et les diverses zones ne sont pas toujours très éloignées les unes des autres. Dans de telles situations, deux types de clientèles peuvent se heurter : « Il y a deux mois il y a eu une altercation entre un usager et quatre ou cinq adolescents, c'était la première fois que je voyais ça ici » (R02).

Il existe aussi des cas où des clientèles difficiles se rencontrent et causent une altercation. L'employé doit alors trancher et prendre parti pour l'une des deux :

Il y a eu [un monsieur ayant un problème de santé mentale] qui s'est fait intimider par un groupe de jeunes à un moment donné et là ça m'a fâché. J'ai beau le trouver dérangeant, je me sens protectrice un peu à son égard et [le monsieur] pour une fois, sa demande était justifiée, donc je suis allé intervenir et j'ai expulsé des gens parce qu'ils m'écoutaient pas. Je leur ai dit « vous allez sortir, vous ne parlez pas comme ça à un autre usager » [...] c'est ça, c'est pas tout le temps face à nous. (R13)

Les rencontres peuvent aussi concerner des comportements qui dérangent l'un des deux groupes. Par exemple, lorsque des adolescents décident de s'embrasser dans la section jeunesse, les mères de jeunes enfants peuvent trouver cela dérangeant : « Ça rentre même pas dans les clientèles difficiles. C'est leurs comportements... C'est ça que je dis, c'est pas conciliable » (R10). Parfois, les rencontres difficiles entre usagers ne sont pas le reflet des utilisations, mais plutôt des identités de chaque groupe : « On va avoir beaucoup aussi des communautés multiculturelles qui s'entendent pas tout bien ensemble. Le racisme ne vient pas seulement des Québécois, des fois ça vient de deux communautés culturelles différentes » (R01).

Il peut donc y avoir des rencontres entre des clientèles difficiles et entre des clientèles difficiles et des clientèles non difficiles, mais l'employé se retrouve généralement impliqué dans ces interactions malgré tout. C'est lui qui se trouve alors en position de juge et qui tranche selon les orientations de la bibliothèque.

1.1 Comment détermine-t-on qui est une clientèle difficile ?

Nous venons de voir que les clientèles difficiles sont créées dans la rencontre entre la normalité et la marginalité. Il reste à comprendre comment la marginalité est mise en place par le groupe « normal ». Plusieurs points influencent cette détermination : les règlements, les plaintes et les atteintes personnelles envers les employés.

Les règlements

Comme nous l'avons expliqué précédemment, les règlements sont développés au niveau central par la direction des bibliothèques et au niveau local par les gestionnaires, parfois en collaboration avec les employés. Les employés en bibliothèques, tant les gestionnaires que ceux qui travaillent avec la clientèle sont les représentants de la mission et des buts de l'institution et représentent l'ordre, donc la normalité. Ils sont aussi les ambassadeurs des changements qui peuvent survenir dans les orientations et dans les politiques. Les règlements donnent les limites de ce qui est acceptable et sont donc la première manière de déterminer qui sont les clientèles difficiles. Nous pouvons ajouter les guides d'interventions à cette catégorie : l'exemple que nous avons obtenu avec les règlements de l'une des bibliothèques explique comment appliquer les règlements selon les clientèles et la gravité de la situation.

La clientèle qui contrevient aux règlements d'un lieu peut donc être considérée de prime abord comme une clientèle difficile. Nous pouvons tout de même nuancer cette déclaration, car certains règlements doivent être appliqués de manière plus stricte que d'autres, comme c'est le cas pour des personnes qui dorment. En outre, certains règlements ne sont pas appliqués de façon systématique si le comportement en cause ne dérange pas les autres usagers. De plus, une contravention aux règlements qui se règle avec un seul avertissement ne mène pas nécessairement vers une rencontre difficile.

Les plaintes à propos d'autres usagers

Les plaintes dont il est question ici sont le reflet de la rencontre entre deux types d'usagers qui ne font pas le même usage des lieux. Lorsqu'un comportement dérange les autres, les employés doivent intervenir auprès de la clientèle dérangeante qui devient alors la clientèle difficile : « Si quelqu'un vient se plaindre d'un usager, c'est sûr qu'il faut faire quelque chose,

parce que nous on veut garder notre clientèle là, tsé » (R06). Nous voyons cette situation dans les réponses des participants lorsqu'ils disent qu'ils interviennent si le comportement dérange les autres. Les interventions sont toutefois guidées par la définition de la normalité, car si un comportement est maintenant admis dans la bibliothèque, comme les conversations, les interventions ne seront pas les mêmes. À ce moment-là, les employés devront plutôt expliquer au plaignant pourquoi ils ne peuvent pas intervenir, même si le comportement dérange.

Les atteintes personnelles envers les employés

Les atteintes personnelles font référence aux rencontres entre les usagers difficiles et les employés en bibliothèques. Ces rencontres ne contreviennent pas nécessairement aux règlements, mais « dérangeant » les employés. On voit ce genre de rencontre le plus souvent lorsque l'on parle de personnes qui ne font pas partie des catégories de clientèles difficiles identifiées dans la littérature. Par exemple, le répondant R06 souligne que les interventions auprès des personnes âgées peuvent parfois représenter des défis particuliers et s'apparenter à de l'aide sociale.

Certaines clientèles ont aussi des comportements qui ne sont pas vraiment difficiles en soi, mais qui le deviennent dans certains contextes. Par exemple, un usager qui pose une question une seule fois ne pose aucun problème, mais un usager qui pose inlassablement la même question jour après jour peut représenter un désagrément important :

Quelqu'un qui pose une question de référence, il n'y a aucun problème, quelqu'un qui pose la même question de référence, à tous les jours, 15 fois par jour, c'est là que ça devient lourd pour les employés. Donc, c'est pas spécifiquement dans le règlement indiqué de ne pas poser 15 fois la même question, évidemment! (R12)

Les clientèles difficiles sont donc déterminées par les règlements, les plaintes et les atteintes personnelles. Ces trois points sont toutefois dépendants de la rencontre entre les différents usages en bibliothèque. Ces rencontres se produisent entre les clientèles difficiles, entre les clientèles difficiles et les clientèles non difficiles et entre la clientèle et les employés. Toutefois, même lorsque les rencontres ont lieu entre les clientèles, les employés sont souvent inclus dans les interactions, car ce sont eux qui doivent régler la situation.

2. Comment ces problèmes sont-ils vécus par les employés?

Les problèmes avec les clientèles difficiles font partie de la réalité du travail des employés en bibliothèques. Plusieurs répondants ont affirmé que cela ne prenait pas tant de place dans leur quotidien, mais les réponses laissent voir que ces interactions ont tout de même des impacts sur leur travail. Les interventions auprès des clientèles qui ne respectent pas les règlements peuvent être exigeantes au niveau émotif et peuvent parfois être délicates. Certaines clientèles sont si demandantes que des limites doivent leur être imposées afin de respecter la santé des employés. Pour faciliter les interactions avec la clientèle, les formations semblent avoir des effets positifs sur les employés. Certaines mettent de l'avant des mises en situation permettant d'évaluer les réactions des intervenants dans des situations de crise (R01). Quelques répondants ont aussi spécifié que ces formations leur ont permis de régler des problèmes connus avec la clientèle difficile de leur milieu (R13; R05).

2.1 Comment les employés interviennent-ils face aux clientèles difficiles?

Plusieurs types d'interventions sont possibles, comme nous l'avons abordé dans la section sur la présentation des résultats. Lorsque les usagers ne respectent pas les règlements, les employés doivent d'abord les avertir. Ils peuvent ensuite être expulsés pour une journée, un mois ou même une année, selon les règlements des bibliothèques. Les expulsions sont effectives dans l'ensemble du réseau des Bibliothèques de Montréal. Lorsque les gens refusent de partir ou deviennent violents, les employés sont parfois contraints d'appeler la police pour avoir une intervention extérieure. Il existe une bonne hiérarchie dans la gestion des problèmes et les répondants ajoutent qu'ils peuvent souvent déléguer les problèmes plus importants à leurs patrons. Lorsqu'une situation devient difficile, il leur est aussi possible de demander de l'aide ou du soutien de la part de leurs collègues, car une situation difficile pour une personne peut être plus facile pour une autre. Les interventions sont en lien direct avec les règlements et les politiques de la bibliothèque. En plus des interventions auprès des clientèles difficiles, les employés doivent aussi répondre aux plaintes des usagers qui trouvent que la situation est dérangeante. Il est alors possible soit de régler la situation, soit d'expliquer aux plaignants que les nouvelles règles des bibliothèques permettent maintenant cet usage.

Dans certains cas, des personnes-ressources provenant du milieu communautaire peuvent être consultées pour favoriser les interactions avec les clientèles ou peuvent intervenir, souvent sous forme de conférence, directement dans la bibliothèque. Certaines clientèles difficiles ont aussi des intervenants qui s'occupent d'elles, mais malheureusement, la réalité du milieu rend parfois les suivis difficiles (R12). Les ressources extérieures sont parfois présentes dans le quartier, mais ne sont pas utilisées par la bibliothèque (R06; R08) ou les usagers refusent de s'y référer (R09). Il serait peut-être pertinent de développer un meilleur réseau de soutien qui pourrait être utilisé par les employés lorsque les problèmes dépassent le rôle et la mission des bibliothèques.

3. Comment le concept de troisième lieu est-il compatible avec la réalité sur le terrain, non en termes de lieux physiques, mais en termes de rencontre entre différents types d'usagers?

Nous avons vu que le concept de troisième lieu est la nouvelle tendance en bibliothèque. Le soi dans un troisième lieu est différent du soi dans une bibliothèque traditionnelle. Les nouvelles bibliothèques sont souvent conçues et construites selon cette nouvelle ligne de pensée. À la Ville de Montréal, le directeur des bibliothèques, Ivan Fillion a pris la décision de mettre en place le concept de troisième lieu dans les nouvelles bibliothèques, mais aussi dans les bibliothèques existantes (Fillion, cité par Bibliothèques de Montréal, 2017, p. 4). En changeant la vocation des lieux, on change la normalité en instaurant de nouvelles règles sociales. Les usagers « normaux » ne sont donc plus les gens en silence qui viennent pour étudier et lire tranquillement, mais plutôt les gens qui viennent utiliser les nouveaux services, rencontrer leurs voisins, parler, etc. Les employés qui travaillent dans des bibliothèques plus anciennes et que nous avons rencontrés doivent mettre en place les nouveaux règlements dans des lieux traditionnels. La nouvelle approche préconisée par la haute direction fait écho à la théorie du troisième lieu de Servet, qui interprète le concept d'Oldenburg (1989) en 5 caractéristiques : le troisième lieu est un espace neutre et vivant, propice à l'échange et au partage de moments agréables dans une ambiance enjouée; il s'agit d'un lieu d'habitues agissant comme facilitateur social qui permet de rompre la solitude et qui encourage les gens à y séjourner de longues périodes; les gens s'y sentent comme à la maison tout en ayant un ancrage dans la communauté;

il permet aux individus de vivre des expériences inédites en socialisant avec des personnes diverses et génère une forme d'œcuménisme social; il permet finalement de créer un cadre propice aux débats dans une ambiance de tolérance, d'ouverture et de bienséance (Servet, 2010b). Ces grandes lignes de réflexion théorique doivent ensuite être mises en place par les employés sur le terrain. Nous allons regarder, à partir des réponses des participants, si ce concept est compatible avec la réalité sur le terrain, non en termes de lieux physiques, mais en termes de rencontre entre différents types d'utilisateurs.

Espace neutre et vivant propice aux échanges

Dans un troisième lieu idéal, tel que vu par Servet, l'espace est neutre et partagé par les utilisateurs dans une ambiance enjouée où les échanges sont encouragés. Les répondants ont laissé paraître que ce mot d'ordre, provenant de la direction, est bien présent dans les Bibliothèques de Montréal et que les employés sont encouragés, dans certaines bibliothèques, à être permissifs face aux gens qui parlent sur les lieux ou font du bruit, dans une certaine mesure : « Oui y'a eu des changements parce qu'avant on était plus strict sur le bruit » (R12).

Toutefois, s'il est vrai que le mot d'ordre est à la tolérance, « le silence est quand même un peu encouragé dans la bibliothèque. C'est pas un endroit de rencontre comme dans un café, non c'est pas tout à fait cette définition-là » (R14). Les utilisateurs ne sont pas toujours sur la même longueur d'onde et les plaintes pour le bruit sont toujours présentes (R03). Certains utilisateurs sont en accord avec les nouvelles règles sur le bruit et ce sont parfois les employés qui présentent une certaine réticence aux changements (R12). Plusieurs solutions sont avancées pour pallier à la situation :

Oui, il y a une raison pour laquelle on met des affiches maintenant trois semaines à l'avance pour dire que la relâche va être bruyante, c'est parce qu'il y a des gens qui décident carrément de pas fréquenter la bibliothèque durant cette semaine-là parce que, pour eux, c'est pas acceptable niveau sonore, mais il y a pas de façon de faire chuchoter deux cents enfants. (R12)

Certaines personnes soulignent que lorsque les lieux sont mieux adaptés, la transition est plus facile : « Oui, il faut permettre la cohabitation. Ça prend des lieux distincts selon ce que les

gens veulent faire » (R10). Cette déclaration se rapproche beaucoup de l'idée de zoning apportée par Servet (2009), qui préconise une partition des lieux selon les usages.

Lieu d'habitués, permettant de rompre la solitude

Le troisième lieu d'Oldenburg et de Servet accueille de nombreux habitués; il est donc probable qu'en entrant, des visages connus soient présents sans que ces rencontres aient été prévues à l'avance. Il est pertinent de se demander si ce phénomène se produit en bibliothèque. En effet, certaines activités permettent aux gens de se voir semaine après semaine, que ce soit pour tricoter (R06) ou pour l'heure du conte (R12). Bien que ces rencontres soient prévues à l'avance, leur périodicité permet de les classer dans les habitudes. Il ne s'agit pas de rendez-vous entre amis, mais de rencontres entre des personnes partageant un point commun. De plus en plus de personnes passent un long moment à la bibliothèque (R12), il est donc possible que les usagers, en entrant sur les lieux, reconnaissent des visages, même si ces co-utilisateurs ne se connaissent pas vraiment. La bibliothèque peut aussi devenir un lieu où des mamans sont sûres de rencontrer d'autres mamans avec leurs enfants, sans avoir à planifier une rencontre (R05). On peut tout de suite voir qu'il y a un « mais » à ce lieu de rencontre, car la rencontre des mamans présuppose la présence de nombreux enfants et il arrive que la discipline de ces enfants retombe sur les employés. La bibliothèque peut aussi représenter un lieu de regroupement important pour les adolescents qui se rencontrent en larges groupes (R13), mais encore une fois, des débordements sont à prévoir. Une des caractéristiques positives du troisième lieu souligné à la fois par Oldenburg (1999) et par Servet (2010b) peut donc créer des clientèles difficiles pour les employés.

Pour les personnes âgées, il est vrai que la bibliothèque aide à briser l'isolement (R06). Ici, les « habitués » qu'ils rencontrent sont les employés. Par contre, ils ont parfois des demandes qui sortent des demandes « normales », nécessitant plus de temps et d'énergie pour y répondre et les employés ne peuvent pas toujours y répondre de manière satisfaisante, principalement par manque de temps. La bibliothèque semble toutefois représenter un lieu positif dans leur vie : « c'est une façon de sortir de son isolement, de rencontrer des gens, de se faire de nouveaux amis, ou de remplir leurs journées » (R06).

Il existe aussi un autre type de clientèle d'habitueés : les itinérants et les gens ayant un problème de santé mentale. Pour eux, la bibliothèque fait partie de leur quotidien : « oui on a des habitués, leur nom est presque sur la chaise » (R05). Ces personnes viennent souvent quotidiennement, certains utilisent les lieux sans problèmes (R05) alors que d'autres viennent pour des demandes en particulier, parfois les mêmes, jour après jour, et les employés ont alors du mal à gérer cela : « On a l'impression de virer fou [...] on devrait pas offrir un service autre que celui qui est dédié à l'ensemble des usagers » (R13). Les habitués sont donc présents sur les lieux, mais cette catégorie d'usagers inclut aussi les clientèles difficiles, ce qui crée des situations qui entrent en contradiction avec la définition de Servet et Oldenburg.

Comme à la maison, avec ancrage dans la communauté

Servet définit le troisième lieu comme étant apparenté avec le foyer et qu'il le surpasse même parfois en matière d'ambiance, il procure aux individus « un ancrage physique autour duquel s'articule leur existence, qui les enracine dans la communauté et éveille en eux un sentiment d'appartenance » (Servet, 2010b, p. 58). Nous avons vu dans les réponses des participants que les gens fréquentent les lieux de nombreuses heures et que certains semblent se sentir comme à la maison : ils dorment, ils mangent, ils s'installent à leur aise, etc. Toutefois, ces comportements ne sont pas ceux encouragés par les règlements. Il est vrai que les gens viennent s'y rencontrer, ils viennent socialiser avec des personnes partageant des points communs avec eux. La bibliothèque permet aussi de rencontrer de nouvelles personnes : « c'est le fun de voir, c'est vraiment le fun de voir, vraiment quand les usagers se mettent à parler entre eux et s'ils ne se connaissent pas, ils se rendent compte, des fois, qu'ils habitent à côté. C'est le problème de Montréal anyway [de ne pas connaître ses voisins] » (R01). Par contre, peut-on y être « soi-même sans peur d'être soumis au jugement d'autrui » comme le voudrait Servet (2010b, p. 58) ? Oui, si cela ne dérange pas les autres. Si les usages sont en contradiction avec les usages du voisin, alors cette déclaration ne s'applique pas. Peut-on y être comme à la maison ? Peut-être, si notre définition de la maison est en accord avec la définition « normale ». De plus, comment peut-on être « comme à la maison » si nous n'avons pas de maison, comme c'est le cas pour les itinérants ?

Lieu de socialisation et d'oecuménisme social

Nous avons vu plus haut que la bibliothèque peut devenir un lieu de rencontre entre des gens ayant des intérêts communs et entre des gens diamétralement opposés. Servet (2010b) ajoute que les troisièmes lieux permettent aux individus de vivre des expériences inédites en socialisant avec des personnes diverses et en permettant des rencontres intergénérationnelles, ce que soulignait déjà Oldenburg (1989). Il est vrai que les différentes activités mises en place dans les bibliothèques favorisent la rencontre de plusieurs groupes différents et, dans certaines bibliothèques, des cours sont offerts où les jeunes donnent des cours d'informatique aux personnes âgées. Servet ajoute que :

Le réseau de connaissances du troisième lieu n'est pas contraignant, car il fonctionne sur la base du volontariat. Cette forme de compagnonnage à la demande permet de lever le « paradoxe de la sociabilité » : l'individu peut s'engager à sa guise dans des interactions avec les autres, sans souscrire aux règles qui régissent habituellement les relations plus intimes. (Servet, 2010b, p.58)

Dans le modèle de Servet, les interactions ne sont pas obligatoires et les utilisateurs d'un troisième lieu peuvent donc choisir de ne pas interagir. Lorsque les usages des lieux restent dans les limites de la normalité, il est vrai que les interactions entre usagers ne sont pas obligatoires. Le troisième lieu favorise aussi la rencontre entre plusieurs groupes divergents, qui ont des attentes diamétralement opposées, mais ces rencontres n'engendrent pas toujours la socialisation : « Entre usagers il y a des frustrations intergénérationnelles parfois... des fois, le bruit des enfants que génère le coin jeune... mais aussi les adolescents et tout cela » (R14). Dès lors, les interactions qui prennent place dans des rencontres difficiles ne sont pas volontaires, elles sont imposées par l'utilisation conjointe d'un lieu.

Cadre propice aux débats dans une ambiance de tolérance

Les bibliothèques pourraient-elles devenir des tribunes servant à partager des débats dans une ambiance de tolérance? Peut-être, mais elles n'y sont pas encore. Il n'y a pas d'indice dans les réponses des répondants nous permettant de voir que les lieux pourraient servir aux débats :

« est-ce qu'il y a des endroits où faire des débats et tout, je ne saurais dire, je ne pense pas. Je pense que tout est fait pour encourager quand même de s'informer de ci de ça pour arriver à faire ces fameux débats-là, mais de là à dire qu'on a déjà des débats ou des enjeux à discuter euh je ne croirais pas » (R14). Toutefois, la bibliothèque prône une accessibilité universelle dans une optique d'ouverture et de tolérance : « les gens, tout le monde, tout le monde est accueilli. Ils n'ont pas besoin d'une carte pour aller à la bibliothèque, on peut tout simplement s'installer, lire une revue, discuter, on n'est pas obligé de consulter la collection non plus » (R13). Le développement de nouveaux services se fait aussi dans cette optique (R01).

L'aspect débat et politique ne fait pas partie des réponses, mais la volonté d'être ouvert et tolérant en restant dans la bienséance est au cœur des préoccupations présentes. À la lumière des réponses sur les clientèles difficiles, nous pouvons toutefois voir que ce n'est pas toujours si facile d'atteindre le troisième lieu un peu mythique d'Oldenburg et de Servet. Le troisième lieu change les règlements, mais aussi la définition de la normalité. Les nouveaux paradigmes définissent ce qui est normal et ce qui ne l'est pas. Dans certains cas, ce qui était normal ne l'est plus et ce qui était problème devient acceptable ou normal. Donc, plus qu'un changement dans les lieux, la création d'un troisième lieu met en place une nouvelle définition de la normalité, ce qui en soi n'est pas forcément politique, mais certainement social et sujet à débat. Cela remet en question la définition du soi et favorise la mise en place de nouvelles rencontres. Toutefois, puisque plusieurs groupes fréquentent les lieux, ils ont de nombreuses définitions personnelles de ce qui doit être accepté. En statuant simplement qu'un endroit doit être ouvert et accessible à tous, la bibliothèque implique que les employés doivent être conciliants et accepter de nombreux comportements, les usagers doivent accepter que les employés utilisent les lieux comme lieu de travail et chaque groupe différent doit accepter les usages des autres groupes, parce que le troisième lieu est plus qu'un lieu, il est plus qu'une architecture, il est un lieu de rencontre qui est le théâtre de dialogues entre plusieurs groupes différents, qui souhaitent utiliser les lieux à leur manière. Pour concilier le troisième lieu avec la réalité sur le terrain, il faut que les employés sachent clairement ce qui est attendu d'eux dans ces « nouveaux » lieux et que les usagers soient informés des changements apportés.

4. Comment les participants voient-ils leur bibliothèque par rapport au modèle de bibliothèque sociale ?

Nous avons vu précédemment l'opinion des répondants par rapport à la bibliothèque troisième lieu et comment ils percevaient leur bibliothèque. De manière générale, le troisième lieu est associé principalement à la présence d'activités et à la possibilité de parler ou de converser avec son voisin. La rencontre y prend une grande place, mais le concept n'est pas analysé en profondeur, la rencontre est perçue comme quelque chose de voulu et de prémédité. Plusieurs répondants soulignent que la bibliothèque dans laquelle ils travaillent n'est pas encore un troisième lieu, car elle est trop petite ou parce que les lieux ne sont pas encore rénovés. Par contre, cette manière de voir les choses ne fait pas l'unanimité et certaines personnes croient qu'il est possible d'atteindre un troisième lieu même si l'espace n'a pas été créé dans ce but. La majorité des répondants croient que le troisième lieu représente l'avenir des bibliothèques et que les efforts doivent être faits dans ce sens. Certains précisent toutefois qu'il ne faut pas devenir un lieu de loisir, il ne faut pas oublier le rôle premier des bibliothèques qui représentent un lieu de documentation. Certains précisent que la bibliothèque ne doit pas devenir trop sociale, il y a des maisons de la culture et des centres de loisirs qui remplissent déjà cette fonction. Plusieurs soulignent l'importance de garder des lieux de lecture et d'étude, car il s'agit d'un besoin important de la clientèle. Les répondants ajoutent que le rôle des employés en bibliothèque doit être bien défini, car il ne s'agit pas d'un travail social. Les employés ne sont pas formés pour intervenir auprès d'une clientèle ayant des besoins particuliers ou psychologiques. En ouvrant la bibliothèque à tous, il faut être prêt à accueillir tout le monde.

En outre, les répondants précisent que les lieux ne sont pas le seul enjeu important dans la mise en place d'un troisième lieu. Ce qui ressort des entrevues est le fait de miser sur les ressources humaines. Un troisième lieu ne se fait pas par magie, il est mis en place par les employés qui y travaillent. Ces employés doivent avoir les outils nécessaires à leur disposition pour y arriver, entre autres avoir accès à plus de formations et à un réseau de personnes-ressources pouvant les épauler dans leurs démarches. Cette idée rejoint celle d'Oldenburg (1997) qui précisait que les troisièmes lieux doivent être gérés localement. Il disait alors que les bibliothèques ne pouvaient pas être des troisièmes lieux, car l'administration ne répondait pas à ses critères (Oldenburg, 1999). Les réponses des participants lui donnent en partie raison, mais

les employés sur le plancher ont la proximité nécessaire pour faire une différence dans la mise en place d'un lieu de rencontre. Les répondants soulignent que des lieux de rencontres présupposent de nouvelles tâches pour les employés, qui devront faire des activités, s'assurer que les lieux restent conviviaux, déplacer des meubles, changer l'affichage, intervenir auprès de la clientèle, notamment auprès des clientèles difficiles, etc. Les répondants insistent sur le fait que les bibliothèques, dans l'avenir, doivent offrir les deux côtés à leur clientèle : elles doivent devenir plus sociales en restant des lieux de documentation et de savoir. Cela nécessite cependant des ressources sur plusieurs plans.

4.1 Comment la situation pourrait-elle être améliorée dans le futur

Pour que la situation soit améliorée dans le futur, la réponse la plus populaire auprès des participants est de miser à la fois sur plus de ressources humaines et sur des lieux mieux adaptés. Les rénovations des lieux sont un avantage certain, car les lieux peuvent alors être construits d'après les principes du troisième lieu. Il est alors possible d'y développer des zonings différents pour chaque type d'activités, des zones de silence, des zones d'activités, etc. Lorsque les lieux sont agrandis, il est possible d'y faire plus d'activités et de recevoir une clientèle plus variée sans déranger les usagers présents. L'augmentation dans l'offre d'activités est souvent citée comme étant un développement souhaitable pour les bibliothèques, bien que certaines personnes croient qu'un retour vers une offre plus restreinte serait une meilleure idée. Cependant, si les ressources humaines ne sont pas assez nombreuses, même un lieu rénové ne sera pas suffisant pour rendre la bibliothèque plus conviviale et mieux adaptée aux différentes rencontres. Les répondants mentionnent que plusieurs tâches sont reliées au maintien d'un lieu accueillant et ouvert. Par exemple, si les gens peuvent apporter les livres partout, quelqu'un doit s'occuper de les ramasser; si un fab lab est installé, il est intéressant que du personnel puisse y accueillir les utilisateurs, etc. Lorsque les lieux ne sont pas adéquats pour accueillir une clientèle nombreuse et variée, la bibliothèque peut développer des activités « hors les murs », mais cette solution demande elle aussi une plus grande part de ressources humaines.

La formation est un point important pour le développement futur des lieux. Les employés ont besoin d'être bien préparés pour pouvoir intervenir de façon adéquate auprès de la clientèle et ils doivent savoir gérer les clientèles difficiles. Il serait aussi souhaitable de développer de

meilleurs liens avec des personnes-ressources à l'extérieur de la bibliothèque, qui pourraient intervenir lorsque les demandes des usagers dépassent le rôle des employés en bibliothèque. Finalement, il faut œuvrer pour sauvegarder le rôle de lieu documentaire de la bibliothèque, car, malgré les informations disponibles partout ailleurs, le rôle des professionnels de l'information est encore de mise. Les répondants laissent entendre que les usagers recherchent encore les conseils des employés en bibliothèques pour les guider, offrir des formations ou simplement répondre à leurs questions.

Dans le contexte actuel, la bibliothèque répond à plusieurs caractéristiques du troisième lieu. Nous avons vu que la bibliothèque a la possibilité de devenir un lieu où les conversations sont permises, où il est possible de manger, de dormir, de faire des constructions dans des fab labs, de lire, d'étudier, d'avoir accès à des ordinateurs, etc. Elle s'approche donc du lieu décrit par Oldenburg et repris par Servet. Toutefois, certaines personnes qui fréquentent les lieux ont des attentes différentes qui ne s'inscrivent pas bien dans le concept de troisième lieu. En bref, ce concept présente un lieu un peu mythique où tout le monde pourrait être bien accueilli et se sentirait comme à la maison. Par contre, en bibliothèque, il faut composer avec les besoins d'une clientèle multiple et ne pas accueillir une clientèle au détriment des autres. Il est certainement possible d'envisager la bibliothèque comme un troisième lieu de rencontre, accueillant des occupations multiples qui doivent apprendre à cohabiter en harmonie. Pour qu'un troisième lieu soit véritablement à tous, il faut réfléchir aux rencontres qui s'y déroulent et penser plus loin que le lieu physique.

Conclusion

L'objectif de notre recherche était de mieux comprendre les perceptions professionnelles du rôle social des bibliothèques publiques par les employés qui y travaillent. L'angle de recherche choisi consistait à observer comment la gestion des clientèles difficiles pouvait être conciliée avec le concept de troisième lieu. Peu de littérature scientifique existe au sujet de la gestion de la clientèle difficile au Québec et dans le monde francophone, la littérature disponible provient principalement du monde anglophone et des États-Unis. Le sujet intéresse ces chercheurs depuis de nombreuses années et les clientèles difficiles étaient citées dès 1903 dans les règlements d'une bibliothèque américaine (Cutter, 1903, p. 65).

De nombreuses catégories de clientèles difficiles ou de comportements difficiles sont nommées par les auteurs (c.f. *intra*, chapitre sur la revue de la littérature, p. 16 et suivantes) : les itinérants, les personnes ayant un problème de santé mentale, les personnes ayant un comportement violent, les personnes droguées ou sous l'effet de l'alcool, les personnes qui font du harcèlement, de l'intimidation ou du vandalisme, les adolescents, les personnes qui font du bruit ou qui parlent au téléphone, les enfants laissés seuls, les personnes causant des problèmes aux ordinateurs, les personnes qui dorment et celles qui mangent. Les auteurs préconisent la mise en place de règlements écrits et de formation aux employés pour arriver à contrôler les situations problématiques en bibliothèques.

Pour guider notre recherche, nous avons utilisé une approche conceptuelle en deux axes distincts : le premier fait référence à la définition de l'autre et de l'altérité à partir du soi et le deuxième explore le concept de troisième lieu en bibliothèque. Pour comprendre ce qu'est une clientèle difficile, il faut comprendre comment se forme le concept de normalité qui permet ensuite de définir ce qui est « autre » ou marginal. Nous avons donc défini ce qu'est le « soi », le référent premier selon lequel nous évaluons toutes situations, d'après la pensée de Ricoeur (1990). Selon Jodelet (2005), le soi représente l'identité de la personne et sa place dans le groupe ou la culture qui l'entoure. D'après Lévi-Strauss (1968), le groupe d'appartenance définit ce qu'est la normalité pour une personne donnée, et cette normalité nous permet de distinguer ce qui est semblable à nous et ce qui est différent. Selon Todorov (1989), la personne ou la situation différente de notre normalité représente l'autrui ou l'autre, ce qui n'est pas soi. La rencontre

entre le soi et l'autre représente l'altérité (Jodelet, 2005) et c'est à ce niveau que des situations difficiles peuvent survenir.

Le deuxième axe de notre approche conceptuelle s'intéressait au concept de troisième lieu. Ce concept fut d'abord développé par le sociologue Ray Oldenburg dans son livre *The Great Good Place: Cafes, Coffee Shops, Community Centers, Beauty Parlors, General Stores, Bars, Hangouts* (1989). Il définit les trois lieux comme étant la maison, le travail et un lieu social de rencontre et de socialisation. Ce troisième lieu sert à créer une unité entre voisins, les gens du voisinage peuvent s'y rencontrer de façon spontanée sans avoir à prévoir une occasion. Les troisièmes lieux servent de points d'entrée pour les visiteurs et les nouveaux arrivants, ils peuvent y trouver des directions et d'autres informations utiles. Les troisièmes lieux servent de lieux d'expressions plurielles, les expressions artistiques y sont les bienvenues. Ce sont des espaces intergénérationnels qui aident à prendre soin du quartier, car les gens peuvent y trouver du soutien au besoin. Les troisièmes lieux servent de tribune pour les débats politiques, ils aident à réduire le coût de la vie, ils sont divertissants et favorisent l'amitié. Ils sont importants pour les personnes à la retraite, car ils permettent de briser l'isolement. Il s'agit de lieux libres de responsabilités qui permet aux gens d'être eux-mêmes sans les contraintes inhérentes au travail et au foyer. Pour Oldenburg, les troisièmes lieux doivent être modestes, accessibles à pied et gérés localement. Il ne croyait pas que les bibliothèques répondaient bien à ce modèle (Oldenburg 1999).

Le concept a été repris par Mathilde Servet en 2009 dans son mémoire nommé *Les Bibliothèques troisième lieu*. Dans ce travail, elle proposait d'appliquer le concept de troisième lieu en bibliothèque en y ajoutant le principe de zoning servant à délimiter l'espace selon les usages. Elle croyait que les bibliothèques répondaient bien aux caractéristiques du troisième lieu : le troisième lieu est un espace neutre et vivant, propice à l'échange et au partage de moments agréables dans une ambiance enjouée; il s'agit d'un lieu d'habitues agissant comme facilitateur social qui permet de rompre la solitude et qui encourage les gens à y séjourner de longues périodes; les gens s'y sentent comme à la maison tout en ayant un ancrage dans la communauté; il permet aux individus de vivre des expériences inédites en socialisant avec des personnes diverses et génère une forme d'œcuménisme social; il permet finalement de créer un

cadre propice aux débats dans une ambiance de tolérance, d'ouverture et de bienséance (Servet, 2010b).

Ce concept fut ensuite repris par le directeur des Bibliothèques de Montréal, sous la dénomination de tiers lieu, et a servi à guider le développement des bibliothèques du territoire. Selon lui, la bibliothèque de quartier devient une destination conviviale qui va bien au-delà de son rôle traditionnel. Elle agit comme un espace d'étude, de détente, de divertissement et d'échanges. Lieu accueillant, inspirant et ouvert à tous, la bibliothèque de quartier est un lieu phare de sa communauté. Toujours selon Ivan Fillion (Bibliothèques de Montréal, 2017), directeur des Bibliothèques de Montréal, aujourd'hui, on va à la bibliothèque non seulement pour profiter d'une collection appréciable, mais aussi pour rencontrer des amis, participer à une activité, étudier, jouer, créer ou encore relaxer... Les bibliothèques sont devenues des carrefours citoyens accueillants et pleins de vie que l'on nomme le « tiers-lieu ». Notre projet de recherche visait donc à aller voir sur les lieux si les bibliothèques et les employés avaient véritablement pris ce virage et comment la rencontre avec et entre les clientèles s'y déroulait.

Pour analyser la situation professionnelle des employés sur le terrain, nous avons choisi d'utiliser une méthode de collecte de données qualitatives par entrevues semi-dirigées, nous permettant de répondre aux questions de recherche suivantes : Pourquoi y a-t-il des problèmes avec des clientèles difficiles, quels types de problèmes sont présents et comment détermine-t-on qui représente une clientèle difficile ? Comment ces problèmes sont-ils vécus par les bibliothécaires et les employés et comment interviennent-ils face aux clientèles difficiles ? Comment le concept de troisième lieu, qui préconise une bibliothèque plus ouverte et accueillante, est-il compatible avec la réalité sur le terrain, non en termes de lieux physiques, mais en termes de rencontre entre différents types d'utilisateurs ? Comment les participants voient-ils leur bibliothèque par rapport au modèle de bibliothèque sociale et comment la situation pourrait-elle être améliorée dans le futur ?

Nous avons effectué un échantillonnage raisonné, tel que présenté par Patton (2015), afin de déterminer les bibliothèques qui ont fait partie de notre recherche. Trois arrondissements furent choisis grâce aux profils socio-économiques disponibles : un des arrondissements avait un niveau de vie sous la moyenne de la Ville de Montréal, un était au-dessus de la moyenne et le dernier se situait dans la moyenne économique de la Ville. Chaque arrondissement choisi

devait contenir au moins deux bibliothèques. En se basant sur le modèle d'études de cas emboîtées de Yin (2014), un deuxième choix raisonné a été appliqué pour choisir les participants à l'intérieur de chaque bibliothèque. Par la suite, les autres participants étaient choisis selon la méthode de « boule de neige » (Patton, 2015) qui consiste à demander aux premiers participants de recommander des gens de leur connaissance pouvant être intéressés à participer à la recherche. Pour avoir une bonne hétérogénéité, nous souhaitions avoir au moins trois entrevues par bibliothèque, avec des employés faisant partie d'au moins trois des métiers suivants : aide-bibliothécaire, bibliothécaire, technicien et gestionnaire. Dans deux bibliothèques, nous avons réussi à rencontrer deux employés seulement, pour des raisons hors de notre contrôle. Dans une bibliothèque, nous avons rencontré quatre participants et trois dans une autre. Un arrondissement avait un seul gestionnaire pour les deux bibliothèques, et un total de cinq participants y fut interrogé. En tout, 16 entrevues réparties dans 6 bibliothèques de 3 arrondissements ont été faites.

Les entrevues, d'une durée allant de 15 à 60 minutes, furent effectuées avec un guide de questions semi-dirigées. La première partie de l'entrevue visait à avoir un minimum de connaissance personnelle au sujet du répondant, pour savoir, entre autres, son expérience, son poste et son ancienneté. La deuxième partie visait à connaître les clientèles difficiles fréquentant les lieux. Les catégories de clientèles ayant servi à mettre en place le guide de questions provenaient de la revue de la littérature. La dernière partie de l'entrevue abordait des questions relevant plus de l'opinion personnelle des répondants au sujet du troisième lieu en bibliothèque. Un arbre de codage fut développé pour analyser les réponses d'entrevue. La partie des codes sur les clientèles difficiles fut d'abord créée par rapport au guide de questions, qui lui-même provenait de la littérature. Par la suite, deux catégories de clientèles difficiles furent ajoutées suite aux réponses des participants : les nouveaux arrivants et les personnes âgées ou vivant de l'isolement. Quelques-uns des autres codes proviennent aussi du guide de questions : ceux sur les politiques écrites, sur la formation des employés, sur les personnes-ressources, sur le type d'intervention et sur le troisième lieu. Une partie des codes provient des réponses des participants : ceux sur les types de problèmes rencontrés, sur la rencontre, sur la clientèle légitime, sur les développements futurs, sur l'avenir du troisième lieu et sur les modifications à apporter pour améliorer la situation.

Les entrevues furent codées à l'aide du logiciel QDA Miner par un seul codeur. Pour valider les données, une partie du codage fut effectué sur trois entrevues, une période de « repos » de quelques semaines fut respectée et un deuxième codage a pris part par la suite sur les mêmes entrevues. Les deux codages furent ensuite comparés pour voir les différences et les incohérences pouvant être observées. Les codages furent ensuite clarifiés et le reste des entrevues fut codé en entier. La présentation des résultats s'est faite sous forme de textes descriptifs, incluant de nombreux exemples, et à la lumière des règlements que nous ont également fournis les arrondissements.

La présentation des résultats fut divisée en deux parties distinctes suivant le modèle du guide de questions : une partie présente les clientèles difficiles et la suivante présente l'opinion plus théorique des participants. Quinze types de clientèles difficiles furent identifiés dans les réponses des participants. Les clientèles difficiles ne sont pas des cas isolés et sont présentes dans toutes les bibliothèques à l'étude. Bien que la situation semble méconnue du public, aucun répondant n'a paru surpris face aux questions sur les clientèles difficiles. Les itinérants sont la clientèle citée en premier par les répondants, mais ils ajoutent tout de suite un bémol en disant que cette clientèle ne doit pas être jugée selon son apparence. Ces derniers ne causent pas de véritables problèmes, bien que des plaintes au sujet de l'hygiène ou de l'occupation des lieux peuvent survenir. Si l'itinérance est accompagnée de problèmes de consommation de drogues ou d'alcool ou de problèmes de santé mentale, certaines interventions peuvent être nécessaires. Sinon, les interventions ont principalement lieu à la suite de plaintes des usagers.

Les personnes ayant des problèmes de santé mentale représentent plus de défis pour les répondants. Les employés ne se sentent pas bien outillés pour répondre aux besoins de cette clientèle et les interactions avec eux causent parfois un malaise profond. Les besoins de ces usagers dépassent le travail standard en bibliothèque et demanderaient parfois des qualifications particulières en psychologie ou en travail social. Il y a souvent des problèmes de communication avec cette clientèle qui a parfois du mal à s'adapter aux normes sociales. Les demandes récurrentes faites auprès du personnel sont parfois si exigeantes qu'elles s'apparentent à du harcèlement. Cette clientèle est parfois imprévisible et certains répondants font un lien avec la prise ou non de leur médication. Des interventions sont parfois nécessaires pour encadrer leur fréquentation, afin de respecter la qualité de vie des employés.

Certains usagers font usage de comportements violents ou agressifs envers les employés. Plusieurs comportements agressifs peuvent être observés, allant des cris aux insultes en passant par des menaces ou allant jusqu'à la violence. Les réactions sont souvent associées aux règles de la bibliothèque et aux frais exigés. Ces comportements se rencontrent auprès d'une grande variété d'usagers et les jeunes ne font pas exception, insultant parfois les employés ou menaçant les garde de sécurité. Les membres du personnel croient qu'une bonne attitude permet parfois de désamorcer la situation.

Les personnes droguées ou en état d'ivresse ne sont pas toujours identifiables et ne semblent pas être très présentes. Ces personnes peuvent parfois dormir sur les lieux, sembler souffrantes ou refuser de partir. Elles peuvent aussi utiliser simplement les lieux sans causer de problèmes. Lorsqu'il y a suspicion de vente de drogue, une plus grande présence policière est nécessaire. Le harcèlement, associé à des situations qui se répètent inlassablement, peut prendre la forme de menaces, d'avance sexuelle, mais aussi de demandes à répétition. Ces dernières causent chez l'employé un sentiment d'impuissance auquel il n'y a aucune solution, car rien n'empêche un usager de poser 15 fois la même question.

L'intimidation est parfois présente sur les lieux, sous forme d'insultes ou de menaces. L'intimidation va parfois jusqu'à la violence et il arrive que les employés aient peur du comportement d'un client. Lorsque les insultes ou les récriminations deviennent personnelles, la situation devient par le fait même plus difficile à gérer et des interventions sont nécessaires. Le sexisme et le racisme font aussi partie des réponses récoltées et causent des malaises auprès des employés. Le harcèlement sexuel et les cas de grossièreté sont présents dans les bibliothèques, mais restent des cas assez isolés. Certaines personnes ont dû faire face à des menaces de viol, à des insinuations sexuelles ou encore à des cas d'exhibitionnisme. Les possibles cas de pédophilie sont pris au sérieux par les employés : lorsque des adultes sans enfant fréquentent sans raison la section jeunesse ou approchent les jeunes, les employés affirment intervenir rapidement pour les rappeler à l'ordre et leur demander de rejoindre un espace différent. Certaines formes de vandalisme peuvent être observées sur les lieux, comme des graffitis ou des bris de matériel, mais le vandalisme le plus fréquent touche les documents et les DVD.

Les adolescents et les préadolescents sont une catégorie d'usagers qui représente une catégorie à part, car leurs comportements peuvent faire l'objet de préjugés et diffèrent de l'occupation standard des lieux. Ils sont souvent en groupes nombreux et peuvent être très bruyants. Ils occupent l'espace d'une façon qui peut déranger ou choquer les autres usagers. L'effet de groupe peut entraîner de l'insolence ou une attitude de défis de la part des adolescents, qui doivent alors être ramenés à l'ordre. Bien que les bibliothécaires souhaitent attirer cette clientèle entre les murs de la bibliothèque, leur cohabitation avec les autres clientèles cause parfois des frictions.

La tolérance au bruit est en phase de transformation dans les bibliothèques. Les personnes bruyantes font encore partie des clientèles difficiles et nécessitent des interventions, surtout suite à des plaintes. Toutefois une plus grande ouverture aux conversations et une plus grande tolérance face aux cellulaires s'installent tranquillement, mais la clientèle est parfois réfractaire aux changements et les employés aussi.

Il arrive à l'occasion que des enfants soient laissés seuls sur les lieux ou soient laissés sans surveillance dans la section jeunesse. Les répondants soulignent que la bibliothèque n'est pas une garderie, mais que certaines interventions peuvent être nécessaires, surtout lorsque les enfants ont moins de sept ou huit ans. Ces interventions prennent place quand les enfants dérangent, mais aussi dans l'optique de s'assurer que l'enfant est en sécurité. Lorsqu'ils sont laissés seuls à la fermeture, la police doit parfois intervenir pour prendre en charge l'enfant. Les autres problèmes qui peuvent survenir à la fermeture sont en lien avec des gens qui ne veulent pas quitter ou qui ont des demandes exigeantes moins de cinq minutes avant la fermeture. Cette situation semble mieux gérée lorsque les employés finissent officiellement dix ou quinze minutes après l'heure de fermeture.

Le fait de dormir ou de manger sur les lieux est un problème qui peut sembler moins difficile que d'autres, mais les répondants ont spécifié que les interventions étaient parfois nécessaires, puisque ces comportements sont contraires à la réglementation des bibliothèques. Les employés font preuve d'indulgence envers les gens qui dorment sur les lieux et ne les réveillent que lorsqu'ils dérangent ou à l'heure de la fermeture. La consommation d'aliments et de breuvage est parfois permise, parfois tolérée, parfois proscrite, parfois paramétrée.

Les nouveaux arrivants furent cités par les répondants, car ils représentent souvent de nombreux défis au niveau de la communication et des différences culturelles. Les personnes qui arrivent au pays ont souvent à apprendre la langue et les coutumes de leur terre d'accueil. Les bibliothèques sont un des premiers lieux qu'ils visitent. Les employés ont parfois de la difficulté à bien se faire comprendre et à bien comprendre les demandes des usagers. À ce moment, les incompréhensions peuvent causer des frustrations de part et d'autre. Les différences culturelles rendent parfois les interactions avec les employés difficiles et ces différences peuvent aussi causer du racisme entre différents groupes d'usagers.

Les personnes âgées ou isolées ont aussi été nommées spontanément par les répondants. Ces clientèles représentent des défis particuliers pour les employés, car ils ont souvent des demandes qui exigent beaucoup de temps et des besoins de formation parfois importants. Cette clientèle fait parfois preuve d'intolérance envers certaines clientèles comme les adolescents et peut être réfractaire aux changements.

Les ordinateurs sont un service très apprécié de la clientèle, mais peuvent être au cœur des conflits. Comme la période d'utilisation est restreinte dans le temps, certaines personnes refusent de laisser leur place au suivant ou tentent d'allonger leur période de réservation. Ces comportements causent parfois des altercations demandant des interventions du personnel. Certains sites Internet sont aussi réglementés et les employés doivent intervenir si les usagers visitent des sites pornographiques.

Plusieurs interventions peuvent être nécessaires pour contrôler les comportements problématiques. Des avertissements sont d'abord donnés aux personnes visées, ils peuvent ensuite être suivis d'une expulsion. Les expulsions peuvent être pour un jour, un mois, trois mois ou une année selon le type d'infraction. Lors de situations difficiles, les employés peuvent transférer les plaintes à leurs supérieurs ou à leurs collègues. Des interventions de la police sont nécessaires lorsque la situation dégénère. Des règlements écrits et des guides d'interventions encadrent les interventions des employés, mais la documentation n'est pas toujours facilement accessible pour les employés.

Les bibliothèques ne sont pas toutes vues comme des troisièmes lieux pour le moment, mais ce concept est connu des employés. Certains répondants soulignaient que les lieux étaient

déjà des troisièmes lieux, car ils accueillent un grand nombre d'activités. Ils sont animés et les gens viennent s'y rencontrer. Les offres de services se diversifient et les clientèles deviennent plus variées. D'autres répondants ne croient pas que leur bibliothèque est un troisième lieu, car les gens ne la fréquentent pas dans le but de rencontrer leurs voisins ou de partager avec des habitués. Les aménagements ne permettent pas la mise en place d'un véritable lieu d'échanges et le lieu demeure classique. Le manque d'espace ne favorise pas toujours l'occupation sur de longues périodes et les lieux demeurent alors des lieux de passage.

La réponse la plus populaire reste toutefois plus ambivalente. Les lieux sont en partie un troisième lieu, mais pas totalement. Les interactions entre les gens ne sont pas toujours présentes ou encouragées, mais certaines rencontres y prennent place. Les conversations sont parfois permises, mais des plaintes sont toutefois déposées quand le bruit est trop important. Les répondants soulignent qu'ils sentent qu'ils se trouvent dans une phase transitoire et que le troisième lieu commence à s'implanter. Les gestionnaires avancent dans cette direction et les employés sentent la volonté, mais il y a encore beaucoup de personnes réfractaires, tant au niveau de la clientèle qu'au niveau des employés.

De nombreuses personnes voient les changements menant vers un troisième lieu de façon positive et croient que ces initiatives sont nécessaires pour la survie des bibliothèques. Les répondants soulignent toutefois qu'il est impossible de répondre aux besoins de tout le monde et qu'il y aura toujours des gens qui seront mécontents des changements. La vision positive du troisième lieu passe par une offre plus importante au niveau des activités. Certains répondants ont tout de même une vision moins positive au sujet de ces changements et croient que la bibliothèque devrait redevenir plus traditionnelle avec une offre d'activités plus restreintes.

Encore une fois, plusieurs répondants avaient une vision plus nuancée sur le sujet. De nombreuses personnes ont souligné que le troisième lieu ne devait pas remplacer la mission documentaire de la bibliothèque. Les bibliothèques doivent répondre aux besoins de plusieurs clientèles différentes et ne pas oublier ceux qui viennent sur les lieux pour chercher de l'information, lire ou étudier.

La formation des employés est primordiale pour qu'ils soient bien préparés à interagir avec tous les types de clientèles et qu'ils sachent quelles interventions ils doivent faire. De

nombreuses formations sont disponibles dans le réseau, mais malgré tout certains employés n'en ont jamais suivi. Ces formations permettent de faire face aux nombreux changements qui ont eu lieu dans les dernières années au niveau de la clientèle et de l'accueil qui leur est réservé. De nombreux répondants ont souligné que les changements dans la clientèle étaient le reflet des changements dans la société. Toutefois, les changements dans l'accueil et dans l'approche des employés laissent parfois les anciens usagers perplexes. Comme nous l'avons vu, les utilisations variées des lieux peuvent créer des problèmes et nécessiter des interventions des employés.

Parfois, les interventions nécessaires dépassent le rôle des employés et demanderaient l'intervention de personnes-ressources extérieures à la bibliothèque. Bien que des intervenants viennent parfois donner des conférences, les ressources provenant du milieu communautaire ne sont pas toujours très utilisées par les employés et pourraient être plus développées.

Pour atteindre un véritable troisième lieu, plusieurs modifications seraient nécessaires. Un meilleur zoning permettrait de créer des espaces dédiés aux différentes occupations des clientèles. Toutefois, un tel zoning nécessiterait souvent des rénovations des lieux. Un agrandissement serait aussi une amélioration importante dans certains cas. Les répondants soulignent toutefois que les lieux ne sont pas le seul point à prendre en considération. Il faudrait aussi plus de ressources humaines, car le troisième lieu apporte souvent de nouvelles tâches et un changement important dans l'accueil. Il faut aussi prendre en compte la description de tâches des employés, car même si les usages changent, les qualifications restent les mêmes. Les horaires des employés doivent aussi faire l'objet d'une révision, car la mise en place de nouveaux services, entre autres, demande du temps en dehors des heures d'ouverture. Il en va de même pour les activités dans les écoles ou hors les murs. Le troisième lieu est souvent mis en lien avec une offre d'activités plus variée atteignant un plus grand nombre d'utilisateurs. Par contre, les répondants précisent qu'il ne faut pas oublier le rôle documentaire des bibliothèques et il ne faut pas prendre la place des centres de loisirs. La majorité des répondants croient que le développement futur des bibliothèques passe par un modèle de plus en plus social, mais sans oublier le rôle traditionnel des lieux.

Il y a des clientèles difficiles, parce qu'il y a rencontre entre une clientèle normale et une clientèle autre. Les bibliothèques sont le théâtre d'une pluralité de rencontres entre les clientèles et les employés qui ont une utilisation différente des lieux. La clientèle « non difficile » occupe

les lieux selon les attentes, tandis que la clientèle difficile a des attentes différentes ou cause des désagréments aux autres usagers. La clientèle difficile est donc déterminée par les règlements en place, par les plaintes des autres usagers et par les limites des employés. Les problèmes sont toujours reliés à la rencontre, car lorsqu'il n'y a pas de rencontre, le comportement ne dérange pas. Les employés sont au cœur des interventions, ce sont eux qui reçoivent les plaintes et les demandes et ils doivent gérer les interactions entre les différentes clientèles. Ils ont souvent à intervenir de manière plus ou moins sévère tant auprès des clientèles qui posent problème qu'auprès des clientèles traditionnelles qui ont des difficultés à s'adapter aux nouvelles orientations de la bibliothèque.

Nous pouvons dès lors conclure que le concept de troisième lieu s'applique en partie aux bibliothèques montréalaises. Nous voyons que le mot d'ordre au niveau des gestionnaires encourage un lieu offrant un espace neutre et propice aux échanges. Toutefois, 1) les bibliothèques ne sont pas toujours aménagées en conséquence et 2) les rencontres ne sont pas toujours harmonieuses. Les bibliothèques montréalaises permettent à des habitués de se réunir semaine après semaine, surtout au niveau des participants aux activités et des familles. Les bibliothèques accueillent aussi d'autres groupes d'habitués qui viennent quotidiennement, par exemple les itinérants et les personnes ayant un problème de santé mentale. Les lieux permettent à certaines clientèles de rompre la solitude, mais ces clientèles représentent un défi pour les employés qui n'ont pas toujours le temps ou la possibilité de répondre aux demandes de ces usagers. Certaines personnes fréquentent les lieux de nombreuses heures et semblent s'y sentir comme à la maison. Par contre, le fait de s'y sentir soi-même sans être soumis au jugement d'autrui s'applique seulement si cela ne dérange pas les autres. La bibliothèque tend de plus en plus à devenir un lieu de rencontre et de socialisation, mais elle favorise aussi la rencontre entre plusieurs groupes divergents qui souhaitent utiliser les mêmes lieux de manière diamétralement opposée. Les lieux ne sont pas toujours propices à des rencontres non contraignantes basées sur la base du volontariat, car les interactions ne naissent pas de la volonté de chacun, mais sont imposées par l'utilisation conjointe des lieux. Les bibliothèques ne sont pas encore des tribunes servant à partager des débats dans une ambiance de tolérance, mais elles offrent une panoplie d'informations qui pourraient mener à de tels débats. La volonté d'être ouvert et tolérant en restant dans la bienséance est au cœur des préoccupations présentes, mais ce n'est pas toujours

si facile d'atteindre le troisième lieu un peu utopique d'Oldenburg et de Servet. Le troisième lieu change les règlements, mais aussi la définition de la normalité, car les nouveaux paradigmes définissent ce qui est normal et ce qui ne l'est pas. Par contre, en prônant un accueil pour tous, la bibliothèque troisième lieu ne définit pas les comportements « normaux » acceptés, elle tente de rendre tous les comportements normaux, en statuant simplement qu'un endroit doit être ouvert et accessible à tous. Les employés doivent donc être conciliants et accepter de nombreux comportements, les usagers doivent accepter que les employés utilisent les lieux comme lieu de travail et chaque groupe différent doit accepter les usages des autres groupes. La rencontre est donc au cœur du troisième lieu et doit être prise en considération lors du développement des nouvelles bibliothèques; et lorsque l'on parle d'un lieu de rencontre et d'échanges, il est de mise de bien comprendre les répercussions de ces rencontres si l'on veut que le troisième lieu soit une réussite.

Limites de la recherche

Dans un monde idéal, notre recherche aurait pu englober toutes les bibliothèques du réseau montréalais et explorer la situation de la Grande Bibliothèque qui se trouve au cœur du centre-ville montréalais. Toutefois, les limites de temps et de ressources doivent être prises en compte dans l'échantillonnage. La décision du nombre d'entrevues par bibliothèque a été choisie dans l'intention d'avoir une bonne représentativité tout en respectant les ressources de la chercheuse.

Nous nous sommes par ailleurs concentrée sur l'opinion des employés en bibliothèques. Cette décision a été motivée principalement par les possibilités d'accès au milieu. Il aurait pu être intéressant d'avoir l'opinion des usagers, tant des clientèles normales que des clientèles difficiles. Cette approche aurait toutefois dû faire l'objet d'une méthodologie différente et aurait apporté des enjeux différents et plus complexes au niveau éthique.

Recherches futures

Il reste donc des filons intéressants à explorer : il serait évidemment possible de continuer la recherche pour élargir le nombre de participants, les types de bibliothèques ou les régions étudiées. Il aurait aussi été intéressant de voir la situation d'autres grandes villes comme

Québec ou Ottawa ou encore de comparer la situation avec les bibliothèques en régions. La clientèle difficile est aussi présente dans d'autres types de bibliothèques, comme les bibliothèques scolaires ou universitaires. D'autres recherches pourraient donc explorer d'autres avenues pour compléter le portrait des bibliothèques québécoises ou canadiennes. Il serait possible de se questionner sur d'autres aspects qui ont une influence sur l'avenir des bibliothèques. Le troisième lieu prône une ouverture pour tous et un accès égal au lieu. Il présuppose que les lieux peuvent devenir neutres et inclusifs pour tous les usagers. Des questions supplémentaires pourraient donc pousser la réflexion plus loin, comme : « est-ce que le zoning est inclusif, où crée-t-il des espaces d'exclusion ? »; « Est-ce qu'un espace neutre permet aux gens d'être eux-mêmes sans être soumis au jugement d'autrui? » ou encore « Est-ce que la nouvelle approche de troisième lieu crée une nouvelle clientèle difficile que l'on pourrait appeler : les gens qui souhaitent lire en silence? ».

L'étude des clientèles difficiles souligne l'importance de l'accueil en bibliothèque. Des recherches futures pourraient dès lors s'intéresser à l'accueil dans le troisième lieu au sens large sans restreindre aux clientèles difficiles. Réfléchir à l'accueil implique de penser au service à la clientèle, un sujet qui est souvent laissé au second plan dans les disciplines universitaires menant au métier de bibliothécaires. L'accentuation du concept d'accueil pour tous apporte de nouveaux enjeux pour les employés en bibliothèque qui doivent inclure de nouvelles tâches à leur travail quotidien. Cette diversification des tâches oblige les employés à développer de nouvelles connaissances et à faire des interventions qui dépassent le rôle traditionnel du bibliothécaire. À partir de ce constat, il serait intéressant de voir comment l'accueil, tel qu'il est préconisé dans les bibliothèques de plus en plus sociales, change l'identité, le « soi », des lieux et des gens qui y travaillent.

Bibliographie

- Aabø, S. et Audunson, R. (2012). Use of library space and the library as place. *Library & Information Science Research*, 34(2), 138-149. doi: <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2011.06.002>
- Abioye, A. A. et Rasaki, O. E. (2013). Survey of security challenges in university libraries in Southwest Nigeria. *Library & Archival Security*, 26(1-2), 1-13.
doi:<https://doi.org/10.1080/01960075.2013.869078>
- ALA. (2017). Library Bill of Rights. Repéré à <http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/librarybill>
- Ameigeiras, A. (2009). L'herméneutique dans l'approche ethnographique. Du labyrinthe de la compréhension au défi de l'interprétation. *Recherches qualitatives*, 28(1), 37-52.
- Anonymous. (2016, 6 février). For many library visitors, I'm the only person they've talked to all day. *The Guardian*. Repéré à <http://www.theguardian.com/public-leaders-network/2016/feb/06/library-visitors-austerity-job-applications-loneliness>
- Association des bibliothèques publiques du Québec et Bibliothèques de Montréal. (2017). Rendez-vous des Bibliothèques publiques du Québec 2017 - Nos bibliothèques, au service de tous? Repéré à <http://rendezvousbiblio.ca/2017/>
- Audet, D. et Royer, É. (1993). *Écoles et comportements - un guide d'intervention au secondaire*. Québec, Canada : Ministère de l'Éducation - Direction de l'adaptation scolaire et des services complémentaires. Repéré à www.comportement.net/front/pdf/comportement.pdf
- Augé, M. (1989). L'autre proche. Dans M. Segalen (dir.), *L'autre et le semblable* (p. 17-34). Paris : Presses du CNRS.

- Aycock, A. (2014). Citizen Bane : A librarian's primer on sovereigns. *Information Today*, 31(10), 28-29.
- Bang, P. (1998). When bad things happens in good libraries: staff tools for the '90s and beyond. *Public Libraries*, (37), 196-199.
- BAnQ. (2005). Construction de la GB. Repéré à http://www.banq.qc.ca/documents/a_propos_banq/renseignements_generaux/grande_bibliotheque/Construction.pdf
- Berg, B. L. (2001). *Qualitative research methods for the social sciences* (4^e éd.). Boston : Allyn and Bacon.
- Berg, B. L. (2009). *Qualitative research methods for the social sciences* (7^e éd.). Boston : Pearson.
- Bergougnoux, G. (2013, 14 juin). Un fab lab dans ma bibliothèque. [Billet de blogue]. Repéré à <http://espaceb.bibliomontreal.com/2013/06/14/un-fab-lab-dans-ma-bibliotheque/>
- Bertrand, A.-M. (2003). Le peuple, le non-public et le bon public : les publics des bibliothèques et leurs représentations chez les bibliothécaires. Dans O. Donnat et P. Tolila (dir.), *Le(s) public(s) de la culture* (p. 139-153). Repéré à <http://www.cairn.info/les-publics-de-la-culture-politiquespubliques--9782724609212-page-139.htm>
- Besson, R. (2013, 4 février). Les Tiers-Lieux, une notion à expérimenter et co-construire. *EchoSciences Grenoble*. Repéré à <https://www.echosciences-grenoble.fr/articles/les-tiers-lieux-une-notion-a-experimenter-et-co-construire>
- Beudon, N. (2018, 5 février). Le design thinking : une méthode pour créer la bibliothèque troisième lieu ? [Billet de blogue]. Repéré à <http://lrf-blog.com/2018/02/05/le-design-thinking-une-methode-pour-creer-la-bibliotheque-troisieme-lieu/>

Bibliothèque publique d'information - Centre Pompidou. (s.d.). La bibliothèque. Repéré à

<https://www.bpi.fr/la-bibliotheque>

Bibliothèques de Montréal. (s.d.). *Code de conduite des usagers des Bibliothèques de Montréal*.

Repéré à <http://bibliomontreal.com/doc/Code-des-responsabilites.pdf>

Bibliothèques de Montréal. (2012). *Bibliothèques de Montréal - Politique d'utilisation d'Internet*.

Repéré à ville.montreal.qc.ca/.../politique_utilisation_internet_bibliotheques_montreal.pdf

Bibliothèques de Montréal. (2016). *Les bibliothèques de Montréal - Initiatives 2015*. Repéré à

<http://bibliomontreal.com/doc/initiatives/2015/#1/z>

Bibliothèques de Montréal. (2017). *Les bibliothèques de Montréal - Initiatives 2016*. Repéré à

<http://bibliomontreal.com/doc/initiatives/2016/files/assets/basic-html/page-3.html>

Bibliothèques de Montréal. (2018a). Bibliothèque Benny (Centre culturel Notre-Dame-de-Grâce).

Repéré à

http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=4276,118731581&_dad=portal&_schema=PO

[RTAL](#)

Bibliothèques de Montréal. (2018b). Bibliothèque de Pierrefonds. Repéré à

http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=4276,118735578&_dad=portal&_schema=PO

[RTAL](#)

Bibliothèques de Montréal. (2018c). Bibliothèque Marc Favreau. Repéré à

http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=4276,118729572&_dad=portal&_schema=PO

[RTAL](#)

Bibliothèques de Montréal. (2018d). Bibliothèque Saul Bellow. Repéré à

http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=4276,118735570&_dad=portal&_schema=PO

[RTAL](#)

Bibliothèques de Montréal. (2018e). Espace B – Le blogue des Bibliothèques de Montréal. Repéré à <http://espaceb.bibliomontreal.com/>

Bibliothèques de Montréal. (2018f). Nouvelles Bibliothèques. Repéré à http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=4276,118659638&_dad=portal&_schema=PORTAL

Blessinger, K. D. (2002). Problem patrons: All shapes and sizes. *The Reference Librarian*, 36(75-76), 3-10. doi:[10.1300/J120v36n75_02](https://doi.org/10.1300/J120v36n75_02)

Borin, J. (2002). E-Problems, e-Solutions: Electronic reference and the problem patron in the academic library. *The Reference Librarian*, 36(75-76), 149-161. doi:[10.1300/J120v36n75_14](https://doi.org/10.1300/J120v36n75_14)

Bradley, J. (1993). Methodological issues and practices in qualitative research. *The Library Quarterly: Information, Community, Policy*, 63(4), 431-449.

Brashear, J. K., Maloney, J. J. et Thornton-Jaringe, J. (1981). Problem patrons: The other kind of library security. *Illinois Libraries*, (63), 343-351.

Bromberg, P. (2006, 3 octobre). Library as place. *Library Garden*. Repéré à <http://librarygarden.blogspot.com/2006/10/library-as-place.html>

Bruxvoort, D. (2017). Library as third place - A strategic framework. *SCONUL Focus*, (68), 13-14. Repéré à http://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/3_18.pdf

Bullard, S. W. (2002). Gypsies, tramps and rage: Coping with difficult patrons. *The Reference Librarian*, 36(75-76), 245-252. doi:[10.1300/J120v36n75_22](https://doi.org/10.1300/J120v36n75_22)

Bureau du design Montréal. (2008). Bibliothèque du Boisé, Saint-Laurent - Concours d'architecture. Repéré à <https://designmontreal.com/concours/bibliotheque-du-boise-saint-laurent?section=538>

- Bureau du design Montréal. (2010). Bibliothèque Marc-Favreau - Concours d'architecture. Repéré à <https://designmontreal.com/concours/bibliotheque-marc-favreau>
- Campbell, B. (2008). Préface : pourquoi travailler ensemble. Dans Working Together (dir.), *Trousse d'outils pour des bibliothèques à l'écoute de la communauté* (p. 6-8). Repéré à <http://librariesincommunities.ca/resources/Trousse-doutils-FR-Finale.pdf>
- Campbell, J. L., Quincy, C., Osserman, J. et Pedersen, O. K. (2013). Coding in-depth semistructured interviews problems of unitization and intercoder reliability and agreement. *Sociological Methods & Research*, 42(3), 294-320. doi:[10.1177/0049124113500475](https://doi.org/10.1177/0049124113500475)
- Canal, B. A. (1998). A libraries attract more than readers: investing in library safety. *Indiana Libraries*, 7(1), 15-17. Repéré à https://journals.iupui.edu/index.php/IndianaLibraries/article/view/16795/pdf_261
- Carparelli, F. (1984). Public library or psychiatric ward? *American Libraries*, 15(4), 212. Repéré à <http://www.jstor.org/stable/25626685>
- CBPQ. (1976). Charte des droits du lecteur. Repéré à <https://cbpq.qc.ca/sites/cbpq.qc.ca/files/fichiers/corporation/Charte.pdf>
- CBPQ, ASTED et SEC-SLA. (2017). Congrès des professionnels de l'information - Édition 2017. Repéré à <http://congrescpi.com/edition-2017/>
- Centre Pompidou. (s.d.). Histoire. Repéré à <https://www.centrepompidou.fr/fr/Le-Centre-Pompidou/L-histoire>
- Certain, H. et Prost, J. (2015). Bibliothèque Louise-Michel : une organisation co-responsable pour un service public co-construit. Dans A. Jacquet et Association des bibliothécaires de France (dir.), *Bibliothèques troisième lieu* (p. 133-136). Paris : ABF, Association des bibliothécaires de France.

- Certain, H. et Prost, J. (2017, octobre). *Où est le FUN ? Le plaisir dans les relations au public et dans le management*. Communication présentée au Congrès des professionnels de l'information, Montréal.
- Chattoo, C. D. (2002). The problem patron: Is there one in your library? *The Reference Librarian*, 36(75-76), 11-22. doi:[10.1300/J120v36n75_03](https://doi.org/10.1300/J120v36n75_03)
- Chelton, M. K. (2001). Young adults as problem: How the social construction of a marginalized categorie occurs. *Journal of Education for Library and Information Science*, 42(1), 4-11.
Repéré à <http://www.jstor.org/stable/40324033>
- Chelton, M. K. (2002). The « problem patron » public libraries created. *The Reference Librarian*, 36(75-76), 23-32. doi:[10.1300/J120v36n75_04](https://doi.org/10.1300/J120v36n75_04)
- Choemprayong, S. et Wildemuth, B. M. (2017). Case studies. Dans B. M. Wildemuth (dir.), *Applications of social research methods to questions in information and library science* (Seconde édition). Santa Barbara, California : Libraries Unlimited.
- Ciszek, M. P. (2012). Diversifying diversity: Library services for underrepresented groups. *College & Research Libraries News*, 73(9), 547-549.
- CNESST. (2016). Harcèlement psychologique. Repéré à <http://www.cnt.gouv.qc.ca/en-cas-de/harcelement-psychologique/>
- Commission des affaires sociales de l'Assemblée nationale du Québec. (2008). *Le phénomène de l'itinérance au Québec (Mandat d'initiative - Document de consultation)*. Repéré à http://www.assnat.qc.ca/Media/Process.aspx?MediaId=ANQ.Vigie.Bll.DocumentGenerique_7585&process=Default&token=ZyMoxNwUn8ikQ+TRKYwPCjWrKwg+vIv9rjj7p3xLGTZDmLVSmJLoqe/vG7/YWzz.

- Cormier, S. (s.d.). Action indécente : définition du Code criminel. [Billet de blogue]. Repéré à <http://www.avocatcriminel.ca/blogue/action-indecente/>
- Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec. (s.d.). *Code d'éthique de l'IFLA pour les bibliothécaires et les autres professionnel(le)s de l'information*. Repéré à <http://www.ifla.org/files/assets/faife/codesofethics/frenchcodeofethicsfull.pdf>
- Couture, J. (2011). Définition du harcèlement criminel. Repéré à <https://coutureetassocies.com/definition-du-harcelement-criminel/>
- Cubbage, C. (2002). Do we really have an Internet problem?: Statistics, credibility and issues concerning public Internet access in academic libraries. *The Reference Librarian*, 36(75-76), 115-127. doi:[10.1300/J120v36n75_12](https://doi.org/10.1300/J120v36n75_12)
- Cutter, H. A. (1903). Library discipline: rules affecting the public. *Library journal*, (28), 65-67.
- D'Astous, C. (2013, 11 mai). Sécurité à la Grande Bibliothèque: seringues, armes et menaces. *La Presse.ca*. Repéré à <http://www.lapresse.ca/actualites/montreal/201305/10/01-4649820-securite-a-la-grande-bibliotheque-seringues-armes-et-menaces.php>
- Doucet, V. et Gravel, N. (2016, 16 mars). *Formations de la bibliothèque Saint-Léonard*. Communication présentée au cours SCI6315 - Formation à la maîtrise de l'information, Université de Montréal.
- Dowd, R. (2018). *The librarian's guide to homelessness: an empathy-driven approach to solving problems, preventing conflict, and serving everyone*. Chicago : ALA Editions.
- Duchaine, G. (2016, 19 février). Tensions et intimidation au collège de Maisonneuve. *La Presse.ca*. Repéré à <http://www.lapresse.ca/actualites/education/201602/18/01-4952337-tensions-et-intimidation-au-college-de-maisonneuve.php>

- Easton, C. (1977). Sex and violence in the library: Scream a little louder please. *American Libraries*, 8, 486. Repéré à <https://www.jstor.org/stable/pdf/25621169.pdf?refreqid=excelsior%3Ad1153f5469692bb01b7b4833a0c7a464>
- Evans, C., Camus, A. et Cretin, J.-M. (dir.). (2000). *Les habitués : le microcosme d'une grande bibliothèque*. Repéré à <http://books.openedition.org/bibpompidou/pdf/1578>
- Fadaili, T. (2012, 2 août). 7 principes à considérer en aménagement de bibliothèques. [Billet de blogue]. Repéré à <http://espaceb.bibliomontreal.com/2012/08/02/7-principes-a-considerer-en-amenagement-de-bibliotheques/>
- Fadaili, T. (2012, 13 février). L'e-veille en 5 liens (2) : spécial architecture et aménagement de bibliothèque. [Billet de blogue]. Repéré à <http://espaceb.bibliomontreal.com/2012/02/13/le-veille-en-5-liens-special-architecture-et-amenagement-de-bibliotheque/>
- Fadaili, T. (2012, 22 février). L'e-veille en 5 liens (2) : spécial architecture et aménagement de bibliothèque. [Billet de blogue]. Repéré à <http://espaceb.bibliomontreal.com/2012/02/22/le-veille-en-5-liens-2-special-architecture-et-amenagement-de-bibliotheque/>
- Fadaili, T. (2012, 11 avril). Architecture et aménagement de bibliothèque : actualité en 8 liens. [Billet de blogue]. Repéré à <http://espaceb.bibliomontreal.com/2013/04/11/architecture-et-amenagement-de-bibliotheque-actualites-en-7-liens/>
- Ferguson, A. W. (2013). Back talk: Silence is golden if you are in the market for a dead library. *Against the Grain*, 21(2). doi:[10.7771/2380-176X.2557](https://doi.org/10.7771/2380-176X.2557)
- Ferrell, S. (2010). Who says there's a problem? A new way to approach the issue of « problem patrons ». *Reference & User Services Quarterly*, 50(2), 141-151. Repéré à <https://www.jstor.org/stable/20865383>

- Fescemyer, K. (2002). Healing after the unpleasant outburst: Recovering from incidents with angry library users. *The Reference Librarian*, 36(75-76), 235-244. doi:[10.1300/J120v36n75_21](https://doi.org/10.1300/J120v36n75_21)
- Forand, M. (réalisatrice). (2016). Le 3e lieu - Les bibliothèques publiques [Film documentaire]. Dans G. Amar (réalisateur), *1001 vies*. Montréal : Radio-Canada. Repéré à <http://ici.radio-canada.ca/tele/1001-VIES/2015/episodes/362771/bibliotheques-publiques?isAutoPlay=1>
- Ford, S. (2002). Old problem for new reasons: Overcoming the challenge presented by mentally ill library users. *The Reference Librarian*, 36(75-76), 83-90. doi:[10.1300/J120v36n75_09](https://doi.org/10.1300/J120v36n75_09)
- Fraga, J. (2016, 29 mars). The social workers humanizing homelessness at the San Francisco Public Library. *CityLab*. Repéré à <http://www.citylab.com/navigator/2016/03/humanizing-homelessness-at-the-san-francisco-public-library/475740/>
- Gendarmerie royale du Canada. (2016a). Alcool. Repéré à <http://www.rcmp-grc.gc.ca/cycp-cpcj/dr-al/al-fra.htm>
- Gendarmerie royale du Canada. (2016b). Drogues et Alcool. Repéré à <http://www.rcmp-grc.gc.ca/cycp-cpcj/dr-al/index-fra.htm>
- Giorgetti, C. (2014). La bibliothèque du Centre Georges-pompidou : un refuge pour les personnes socialement disqualifiées. *Informations sociales*, 2(182), 52-62. Repéré à <http://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2014-2-page-52.htm>
- Goldberg, E. (2016, 31 mars). Library offers homeless people mental health services, and it's working. *The Huffington Post*. Journal. Repéré à http://www.huffingtonpost.com/entry/a-library-is-often-the-safest-place-for-homeless-people-thats-why-this-one-hired-a-social-worker_us_56bf43ee4b083f5c6063b0d

- Goodyear, M. L. et Black, W. K. (1991). Combating sexual harassment: A public service perspective. *American Libraries*, 22(2). Repéré à <http://search.proquest.com/docview/57028170?accountid=12543>
- Gouvernement du Canada. (2015). S'agit-il de harcèlement? Outil au service des employés. Gouvernement du Canada. Repéré à <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/travail-sain/prevention-resolution-harcelement/harcelement-outil-service-employes.html>
- Gouvernement du Canada. (2017). La maladie mentale. Repéré à <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladie-mentale.html>
- Gouvernement du Québec. (2017). Santé mentale (maladie mentale). Repéré à <https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/sante-mentale-maladie-mentale/>
- Grace, P. (2000). No place to go (except the public library). *American Libraries*, 31(5), 53-55. Repéré à <http://www.jstor.org/stable/25637627>
- all, C. M. (2002). Managing the use of cellular phones in a small college learning resource centre. *The Reference Librarian*, 36(75-76), 173-180. doi:[10.1300/J120v36n75_16](https://doi.org/10.1300/J120v36n75_16)
- Hansen, H. (2017, 22 mars). Full-time social worker at Hennepin Central Library connects the homeless. *StarTribune*. Repéré à <http://www.startribune.com/full-time-social-worker-at-hennepin-central-library-connects-the-homeless/416888374/>
- Harris, C. (2007). Libraries with lattes: the new third place. *Aplis*, 20(4), 145-152. Repéré à <https://search.informit.com.au/documentSummary;dn=903493550086364;res=IELAPA>
- Hartley, J. D. (2015). *The experience of public library staff in dealing with disruptive patrons and visitors to the library: A multiple case study* (Thèse de doctorat, Capella University, Minnesota, États-Unis). Accessible par ProQuest Dissertations & Theses (3681280).

- Hecker, T. E. (1996). Patrons with disabilities or problem patrons: Which model should librarians apply to people with mental illness? *The Reference Librarian*, 25(53), 5-12.
doi:[10.1300/J120v25n53_02](https://doi.org/10.1300/J120v25n53_02)
- Henry, J., Eshleman, J. et Moniz, R. (2018). *The dysfunctional library: Challenges and solutions to workplace relationships*. Chicago : ALA Editions, an imprint of the American Library Association.
- Holt, G. E. et Holt, L. E. (2005). Setting and applying appropriate rules governing patron behavior. *Public Library Quarterly*, 24(1), 73-85. doi:[10.1300/J118v24n01_09](https://doi.org/10.1300/J118v24n01_09)
- Hruschka, D. J., Schwartz, D., St.John, D. C., Picone-Decaro, E., Jenkins, R. A. et Carey, J. W. (2004). Reliability in coding open-ended data: Lessons learned from HIV behavioral research. *Field Methods*, 16(3), 307-331. doi:[10.1177/1525822X04266540](https://doi.org/10.1177/1525822X04266540)
- Hsieh, H.-F. et Shannon, S. E. (2005). Three approaches to qualitative content analysis. *Qualitative Health Research*, 15(9), 1277-1288. doi:[10.1177/1049732305276687](https://doi.org/10.1177/1049732305276687)
- IFLA. (2017). À propos de l'IFLA. Repéré à <https://www.ifla.org/FR/about/more>
- Ikuolola Adediran, D., Akanji, O. R. et Olabode, F. S. (2014). Deviant behaviors in library use: A case study of three universities in Nigeria. *Chinese Librarianship: An International Electronic Journal*, (37), 63-78. Repéré à <http://search.proquest.com/docview/1728645615?accountid=12543>
- Jackson, R. (2002). The customer is always right: What the business world can teach us about problem patrons. *The Reference Librarian*, 36(75-76), 205-216. doi:[10.1300/J120v36n75_19](https://doi.org/10.1300/J120v36n75_19)
- Jacquet, A. et Association des bibliothécaires de France (dir.). (2015). *Bibliothèques troisième lieu*. Paris : ABF, Association des bibliothécaires de France.

- Jodelet, D. (2005). Formes et figures de l'altérité. Dans M. Sanchez-Mazas et L. Licata *L'Autre : Regards psychosociaux* (p. 23-47). Grenoble : Les Presses de l'Université de Grenoble.
- Johnson, C. A. (2012). How do public libraries create social capital? An analysis of interactions between library staff and patrons. *Library & Information Science Research*, 34(1), 52-62. doi:[10.1016/j.lisr.2011.07.009](https://doi.org/10.1016/j.lisr.2011.07.009)
- Kean, C. et McKoy-Johnson, F. (2009). Patron aggression in the academic library: A study of the Main Library at the University of the West Indies, Mona. *New Library World*, 110(7/8), 373-384. doi:[10.1108/03074800910975197](https://doi.org/10.1108/03074800910975197)
- Kelleher, A. (2013). Not just a place to sleep: homeless perspectives on libraries in Central Michigan. *Library Review*, 62(1/2), 19-33. doi:[10.1108/00242531311328122](https://doi.org/10.1108/00242531311328122)
- Kowalsky, M. et Woodruff, J. (2017). *Creating inclusive library environments: a planning guide for serving patrons with disabilities*. Chicago : ALA Editions.
- Lavoie, H. (2013, 15 janvier). Cohabitation parfois difficile avec les itinérants à la Grande Bibliothèque. *Radio-Canada.ca*. Montréal. Repéré à <http://ici.radio-canada.ca/regions/montreal/2013/01/15/008-itinerants-grande-bibliotheque-cohabitation.shtml>
- Lefranc, H. (2014-2015). Troisième Lieu - la chose publique. *Esquisses*, 25(4). Repéré à https://www.oaq.com/esquisses/archives_en_html/artisans/tout_le_reste/troisieme_lieu.html
- Lévi-Strauss, C. (1955). *Tristes Tropiques*. Paris : Plon.
- Lévi-Strauss, C. (1968). Introduction à l'oeuvre de Marcel Mauss. Dans M. Mauss. *Sociologie et anthropologie* (Quatrième édition). Paris : Les Presses universitaires de France. Repéré à classiques.uqac.ca/classiques/mauss_marcel/socio.../intro_socio_et_anthropo.pdf

- Luo, L. et Wildemuth, B. M. (2009). Semistructured interviews. Dans B. M. Wildemuth (dir.), *Applications of social research methods to questions in information and library science* (Seconde édition). Santa Barbara, California : Libraries Unlimited.
- Lyn Currie, C. (2002). Difficult library patrons in academe: It's all in the eye of the beholder. *The Reference Librarian*, 36(75-76), 45-54. doi:[10.1300/J120v36n75_06](https://doi.org/10.1300/J120v36n75_06)
- Martel, M. D. (2011, 7 mars). Bibliothèques troisième lieu : les 10 essentiels. [Billet de blogue]. Repéré à <https://bibliomancienne.com/2011/03/07/bibliotheques-troisieme-lieu-les-10-essentiels/>
- Martel, M. D. (2011). La bibliothèque comme troisième lieu durable. *Argus*, 39(2), 22-28.
- Martel, M. D. (2012, 14 avril). Le concept de tiers lieu : retour aux sources. [Billet de blogue]. Repéré à <https://bibliomancienne.com/2012/04/14/le-concept-de-tiers-lieu-retour-aux-sources/>
- Martel, M. D. (2014, 5 mai). Veille en architecture et aménagement de bibliothèques : Mars et avril 2014. [Billet de blogue]. Repéré à <http://espaceb.bibliomontreal.com/2014/05/05/veille-en-architecture-et-amenagement-de-bibliotheques-mars-et-avril-2014/>
- Martel, M. D. (2014, 25 septembre). Veille en architecture et aménagement de bibliothèques : Septembre 2014. [Billet de blogue]. Repéré à <http://espaceb.bibliomontreal.com/2014/09/25/veille-en-architecture-et-amenagement-de-bibliotheques-septembre-2014/>
- Martel, M. D. (2015). Trois générations de tiers lieux en Amérique du Nord. Dans A. Jacquet et Association des bibliothécaires de France (dir.), *Bibliothèques troisième lieu* (p. 99-112). Paris : ABF, Association des bibliothécaires de France.
- McGrath, H. et Goulding, A. (1996). Part of the job: Violence in public libraries. *New Library World*, 97(3), 4-13. doi:[10.1108/03074809610115663](https://doi.org/10.1108/03074809610115663)

- McGuigan, G. S. (2002). The common sense of customer service: Employing advice from the trade and popular literature of business to interactions with irate patrons in libraries. *The Reference Librarian*, 36(75-76), 197-204. doi:[10.1300/J120v36n75_18](https://doi.org/10.1300/J120v36n75_18)
- Ministère de la santé et des services sociaux. (2014). *Ensemble pour éviter la rue et en sortir: politique nationale de lutte à l'itinérance*. Québec : Gouvernement du Québec. Repéré à <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2013/13-846-03F.pdf>
- Morse, J. M., Barrett, M., Mayan, M., Olson, K. et Spiers, J. (2008). Verification strategies for establishing reliability and validity in qualitative research. *International Journal of Qualitative Methods*, 1(2), 13-22.
- Myles, B. (2015, 7 juillet). Itinérance à Montréal : enfin un portrait juste. *L'actualité*. Repéré à <https://lactualite.com/politique/2015/07/07/itinérance-a-montreal-enfin-un-portrait-juste/>
- Office québécois de la langue française. (2002a). Adolescent. Repéré à http://www.granddictionnaire.com/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=8870775
- Office québécois de la langue française. (2002b). Itinérance. Repéré à http://www.granddictionnaire.com/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=8363363
- Office québécois de la langue française. (2002c). Violence. Repéré à http://www.granddictionnaire.com/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=8363491
- Office québécois de la langue française. (2012a). Itinérant. Repéré à http://www.granddictionnaire.com/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=8363364
- Office québécois de la langue française. (2012b). Sans-abri. Repéré à http://www.granddictionnaire.com/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=8363364

- O'Hara, M. (2016, 27 janvier). The loss of libraries is another surefire way to entrench inequality. *The Guardian*. Repéré à <https://www.theguardian.com/public-leaders-network/2016/jan/27/loss-libraries-entrench-inequality-poor-family>
- Oldenburg, R. (1989). *The great good place: Cafes, coffee shops, community centers, beauty parlors, general stores, bars, hangouts, and how they get you through the day*. New York : Paragon house.
- Oldenburg, R. (1997). Our Vanishing « Third Places ». *Planning Commissioners Journal*, (25), 6-10.
- Oldenburg, R. (1999). *The great good place: Cafes, coffee shops, community centers, beauty parlors, general stores, bars, hangouts, and how they get you through the day* (réédition). New York : Paragon house.
- Osa, J. O. (2002). The difficult patron situation: Competency-based training to empower frontline staff. *The Reference Librarian*, 36(75-76), 265-278. doi:[10.1300/J120v36n75_24](https://doi.org/10.1300/J120v36n75_24)
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research & evaluation methods* (Seconde édition). Thousand Oaks, California : SAGE Publications.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods* (Quatrième édition). Thousand Oaks, California : SAGE Publications.
- Pease, B. (1995). Workplace violence in libraries. *Library Management*, 16(7), 30-39. doi:[10.1108/01435129510093764](https://doi.org/10.1108/01435129510093764)
- Perez, M. (réalisateur). (2010). *Darien Library : The Great Good Place*. [Film documentaire] Darien, Connecticut. Repéré à <http://vimeo.com/16708861>

- Pitman, K. et Saint John, J. (2015). Faire les choses à la manière des Idea Stores. Dans A. Jacquet et Association des bibliothécaires de France (dir.), *Bibliothèques troisième lieu* (p. 137-144). Paris : ABF, Association des bibliothécaires de France.
- Potet, F. (2015, 2 mai). France's libraries discovering a new lease of life beyond just books. *The Guardian*. Repéré à <https://www.theguardian.com/world/2015/may/02/france-libraries-social-workshops-meeting-hub>
- Pundsack, K. (2015). Customers or patrons? How you look at your library's users affects customer service. *Public Libraries Online*. Repéré à <http://publiclibrariesonline.org/2015/03/customers-or-patrons-how-you-look-at-your-libraris-users-affects-customer-service/>
- Putnam, R. D., Feldstein, L. M. et Cohen, D. (2003). *Better together: restoring the American community*. New York : Simon & Schuster.
- Quinn, B. (2002). How psychotherapists handle difficult clients: Lessons for librarians. *The Reference Librarian*, 36(75-76), 181-196. doi:[10.1300/J120v36n75_17](https://doi.org/10.1300/J120v36n75_17)
- Ranganathan, S. R. (1963). *The five laws of library science*. Bombay : Asia publishing house.
- Redfern, B. (2002). The difficult library patron: A selective survey of the current literature. *The Reference Librarian*, 36(75-76), 105-113. doi:[10.1300/J120v36n75_11](https://doi.org/10.1300/J120v36n75_11)
- Réseau veille tourisme. (2017). Connaissez-vous les tweens? Vous devriez!. Repéré à <http://veilletourisme.ca/2007/02/09/connaissez-vous-les-tweens-vous-devriez/>
- Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal. (2016). L'itinérance à Montréal : Au-delà des chiffres. Repéré à <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwilnNLvzNHdAhXhxlkKHew6AGYQFjAAegQIARAC&url=http%3A%2F%2Fwww.rapsim.org>

[%2Fdocs%2FItin%25C3%25A9rance%2520%25C3%25A0%2520Montr%25C3%25A9al-version%2520pdf.pdf&usg=AOvVaw0xY08Ae4f7wCYSdfNeXKRh](#)

Richards, L. et Morse, J. M. (2013). *Readme first for a user's guide to qualitative methods* (3^e éd.).

Los Angeles : Sage.

Ricœur, P. (1990). *Soi-même comme un autre*. Paris : Édition du Seuil.

Robertson, G. (2013). Who's next door? Living with your library's neighbours. *Feliciter*, 59(3),

31-34. doi:[00149802](#)

Rubin, R. J. (2011). *Defusing the angry patron: A how-to-do-it manual for librarians* (Seconde édition). New York : Neal-Schuman Publishers Inc.

Salter, C. A. (1988). *On the frontlines: coping with the library's problem patrons*. Littleton,

Colorado : Libraries Unlimited.

Schott, M. C. (2009). The problem patron in a hospital library. *Journal of Hospital Librarianship*,

9(3), 265-272. doi:[10.1080/15323260903015939](#)

Schreier, M. (2012). *Qualitative content analysis in practice*. Thousand Oaks, California : SAGE

Publications.

Sécurité publique Québec. (2012). Vandalisme. Repéré à

<http://www.securitepublique.gouv.qc.ca/police/prevention-criminalite/jeunes/vandalisme.html>

Servet, M. (2009). *Les bibliothèques troisième lieu*. (Mémoire d'étude, diplôme de conservateur

des bibliothèques, École nationale supérieure des sciences de l'information et des

bibliothèques, France). Repéré à [http://droitsculturels.org/wp-](http://droitsculturels.org/wp-content/uploads/sites/3/2014/03/10_Bibliotheques-troisieme-lieu.pdf)

[content/uploads/sites/3/2014/03/10_Bibliotheques-troisieme-lieu.pdf](http://droitsculturels.org/wp-content/uploads/sites/3/2014/03/10_Bibliotheques-troisieme-lieu.pdf)

Servet, M. (2010a). La bibliothèque troisième lieu vers une redéfinition du modèle de bibliothèque.

Argus, 39(2), 20-22.

- Servet, M. (2010b). Les bibliothèques troisième lieu - Une nouvelle génération d'établissements culturels. *Bulletin des Bibliothèques de France*, (4), 57-63.
- Servet, M. (2015). La bibliothèque troisième lieu loin des clichés : l'humain au coeur de la bibliothèque. Dans A. Jacquet et Association des bibliothécaires de France (dir.), *Bibliothèques troisième lieu* (p. 21-43). Paris : ABF, Association des bibliothécaires de France.
- Shuman, B. A. (1989). Problem patrons in libraries - A review article. *Library & Archival Security*, 9(2), 3-19. doi:[10.1300/J114v09n02_02](https://doi.org/10.1300/J114v09n02_02)
- Shuman, B. A. (2002). Personal safety in library buildings: Levels, problems, and solutions. *The Reference Librarian*, 36(75-76), 67-81. doi:[10.1300/J120v36n75_08](https://doi.org/10.1300/J120v36n75_08)
- Simmons, R. C. (1985). The homeless in the public library: Implications for access to libraries. *RQ*, 25(1), 110-120. Repéré à <http://www.jstor.org/stable/25827508>
- Singh, S. (2008). Introduction. Dans Working Together (dir.), *Trousse d'outils pour des bibliothèques à l'écoute de la communauté* (p. 9-11). Ressource humaine et développement social - Canada. Repéré à <http://librariesincommunities.ca/resources/Trousse-doutils-FR-Finale.pdf>
- Smith, K. (1993). *Serving the difficult customer: A how-to-do-it manual for library staff*. New York : Neal-Schuman Publishers.
- Société canadienne de pédiatrie. (2016). La limite d'âge entre l'adolescence et l'âge adulte. Repéré à <http://www.cps.ca/fr/documents/position/limite-age-adolescence>
- The U.S. Department of Housing and Urban Development. (2017). *The 2017 annual homeless assesment report (AHAR) to Congress*. Repéré à <https://www.hudexchange.info/resources/documents/2017-AHAR-Part-1.pdf>

- Todorov, T. (1989). *Nous et les autres : la réflexion française sur la diversité humaine*. Paris : Éd. du Seuil.
- Toot, L. (2002). Zen and the art of dealing with the difficult patron. *The Reference Librarian*, 36(75-76), 217-233. doi:[10.1300/J120v36n75_20](https://doi.org/10.1300/J120v36n75_20)
- Tremblay, A. (2018). Bibliothèque du Boisé. Repéré à http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=4276,118727570&_dad=portal&_schema=PORTAL
- Trépanier, J. (2016, octobre). *Présentation de l'espace jeunes de la BANQ*. Communication présentée au cours SCI6124 - Gestion des services en bibliothèque, Université de Montréal.
- Turner, A. M. (2004). *It comes with the territory: handling problem situations in libraries* (édition révisée). Jefferson, N.C : McFarland & Co.
- Ville de Montréal. (2018). Montréal en statistiques. Repéré à http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=6897,67845597&_dad=portal&_schema=PORTAL
- White, M. D. et Marsh, E. E. (2006). Content analysis: A flexible methodology. *Library Trends*, 55(1), 22-45. doi:[10.1353/lib.2006.0053](https://doi.org/10.1353/lib.2006.0053)
- Willis, M. R. (1999). *Dealing with difficult people in the library*. Chicago : American Library Association.
- Wong, Y. L. (2009). Homelessness in public libraries. *Journal of Access Services*, 6(3), 396-410. doi:[10.1080/15367960902908599](https://doi.org/10.1080/15367960902908599)
- Working Together. (2008). *Trousse d'outils pour des bibliothèques à l'écoute de la communauté. Ressource humaine et développement social - Canada*. Repéré à <http://librariesincommunities.ca/resources/Trousse-doutils-FR-Finale.pdf>

Yin, R. K. (2014). *Case study research: Design and methods* (Cinquième édition). Los Angeles : SAGE.

Zacchia, C. (2017). *Stigmatisation ou inclusion : à nous le choix*. Communication présentée au Rendez-vous des bibliothèques publiques du Québec - Nos bibliothèques : Au service de tous?, Montréal.

Zipkowitz, F. (1990). « No one wants to see them »: Meeting the reference needs of the deinstitutionalized. *The Reference Librarian*, 14(31), 53-67. doi:[10.1300/J120v14n31_06](https://doi.org/10.1300/J120v14n31_06)

Annexe 1 – Certificat d'éthique



N^o de certificat
CERAS-2016-17-167-D

Comité d'éthique de la recherche en arts et en sciences

CERTIFICAT D'APPROBATION ÉTHIQUE

Le Comité d'éthique de la recherche en arts et en sciences (CÉRAS), selon les procédures en vigueur, en vertu des documents qui lui ont été fournis, a examiné le projet de recherche suivant et conclu qu'il respecte les règles d'éthique énoncées dans la Politique sur la recherche avec des êtres humains de l'Université de Montréal.

Projet	
Titre du projet	Troisième lieu et clientèles difficiles: perceptions professionnelles du rôle social des bibliothèques publiques
Étudiante requérante	Stéphanie Courchesne (A8754), Étudiante à la maîtrise, FAS-École de bibliothéconomie et des sciences de l'information
Sous la direction de	Nadine Desrochers, professeure adjointe, FAS-École de bibliothéconomie et des sciences de l'information, Université de Montréal


Financement	
Organisme	Non financé
Programme	
Titre de l'octroi si différent	
Numéro d'octroi	
Chercheur principal	
No de compte	

MODALITÉS D'APPLICATION

Tout changement anticipé au protocole de recherche doit être communiqué au CÉRAS qui en évaluera l'impact au chapitre de l'éthique.

Toute interruption prématurée du projet ou tout incident grave doit être immédiatement signalé au CÉRAS.

Selon les règles universitaires en vigueur, un suivi annuel est minimalement exigé pour maintenir la validité de la présente approbation éthique, et ce, jusqu'à la fin du projet. Le questionnaire de suivi est disponible sur la page web du CÉRAS.



martin Arguin, président
Comité d'éthique de la recherche en arts
et en sciences
Université de Montréal

16 novembre 2016
Date de délivrance

31 août 2019
Date de fin de Validité

Annexe 2 – Formulaire de consentement

FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT

« Troisième lieu et clientèles difficiles : perceptions professionnelles du rôle social des bibliothèques publiques »

Chercheuse étudiante : Stéphanie Courchesne, étudiante à la maîtrise, École de bibliothéconomie et des sciences de l'information, Université de Montréal

Directrice de recherche : Nadine Desrochers, professeur agrégé, École de bibliothéconomie et des sciences de l'information, Université de Montréal

Vous êtes invité à participer à un projet de recherche. Avant d'accepter, veuillez prendre le temps de lire ce document présentant les conditions de participation au projet. N'hésitez pas à poser toutes les questions que vous jugerez utiles à la personne qui vous présente ce document.

A) RENSEIGNEMENTS AUX PARTICIPANTS

1. Objectifs de la recherche

Ce projet de recherche vise à mieux comprendre comment les professionnel(le)s en bibliothèques publiques perçoivent les différentes clientèles difficiles qui fréquentent les lieux. Nous cherchons à savoir s'il y a une différence notable entre l'idée d'accessibilité et de troisième lieu social en bibliothèque et la réalité du milieu. Pour ce faire, nous comptons recueillir le point de vue de professionnel(le)s travaillant pour les Bibliothèques de la Ville de Montréal.

2. Participation à la recherche

Votre participation consiste à accorder une entrevue à la chercheuse. Cette entrevue sera enregistrée, avec votre autorisation, sur support audio afin d'en faciliter ensuite la transcription et devrait durer environ 30 minutes. Le lieu et le moment de l'entrevue seront déterminés avec l'intervieweur, selon vos disponibilités. Aux fins de la recherche, nous aimerions obtenir une copie des documents internes relatifs aux clientèles difficiles ou aux approches sociales mises de l'avant (politiques, procédures, etc.). Avec votre consentement, la chercheuse ferait également l'analyse des documents internes que vous pourriez lui fournir lors de l'entrevue. Ces documents pourraient également être cités, sans toutefois citer l'arrondissement concerné.

3. Risques et inconvénients

Il n'y a pas de risque particulier à participer à ce projet. Vous pourrez à tout moment refuser de répondre à une question ou même mettre fin à l'entrevue.

4. Avantages et bénéfices

Il n'y a pas d'avantage particulier à participer à ce projet. Vous contribuerez cependant à une meilleure compréhension des bibliothèques publiques montréalaises.

5. Confidentialité

Les renseignements personnels que vous nous donnerez demeureront confidentiels. Selon votre convenance, il est possible de vous identifier ou non dans le cadre de cette recherche. Si vous acceptez d'être identifié, vous serez nommé lorsque vos propos seront cités. Si vous préférez

rester anonyme, vous le pouvez tout à fait, car chaque participant à la recherche se verra attribuer un code et seuls la chercheuse et son équipe pourront connaître son identité; vous pourrez donc n'être identifié que par ce numéro si vous le souhaitez. Les arrondissements participant à la recherche ne seront pas nommés dans la diffusion des résultats de recherche. Il se peut toutefois que les participants se reconnaissent entre eux, puisque plusieurs entrevues auront lieu dans le même arrondissement. Les données seront conservées dans un lieu sûr. Les enregistrements seront transcrits et seront détruits, ainsi que toute information personnelle, 7 ans après la fin du projet. Seules les données ne permettant pas de vous identifier seront conservées après cette période.

6. Droit de retrait

Votre participation à ce projet est entièrement volontaire et vous pouvez à tout moment vous retirer de la recherche sur simple avis verbal et sans devoir justifier votre décision, sans conséquence pour vous. Le consentement à être identifié dans la recherche peut aussi être révoqué en tout temps jusqu'à la fin de l'analyse. Si vous décidez de vous retirer de la recherche, veuillez communiquer avec la chercheuse au numéro de téléphone indiqué ci-dessous.

À votre demande, tous les renseignements qui vous concernent pourront aussi être détruits. Cependant, après le déclenchement du processus de publication, il sera impossible de détruire les analyses et les résultats portant sur vos données.

B) CONSENTEMENT

Déclaration du participant

- Je comprends que je peux prendre mon temps pour réfléchir avant de donner mon accord ou non à participer à la recherche.
- Je peux poser des questions à l'équipe de recherche et exiger des réponses satisfaisantes.
- Je comprends qu'en participant à ce projet de recherche, je ne renonce à aucun de mes droits ni ne dégage les chercheurs de leurs responsabilités.
- J'ai pris connaissance du présent formulaire d'information et de consentement et j'accepte de participer au projet de recherche.

J'accepte d'être identifié(e) et nommé(e) dans le cadre de la recherche

Je consens à ce que la chercheuse utilise et cite les documents internes fournis lors de l'entrevue

Signature du participant : _____

Date : _____

Nom : _____ Prénom : _____

Engagement du chercheur

J'ai expliqué au participant les conditions de participation au projet de recherche. J'ai répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées et je me suis assurée de la compréhension du participant. Je m'engage, avec l'équipe de recherche, à respecter ce qui a été convenu au présent formulaire d'information et de consentement.

Signature de la chercheuse : _____

Date : _____

Nom : _____ Prénom : _____

Pour toute question relative à l'étude, ou pour vous retirer de la recherche, veuillez communiquer avec Stéphanie Courchesne au numéro de téléphone 613-606-5419 ou à l'adresse courriel stephanie.courchesne@umontreal.ca.

Pour toute préoccupation sur vos droits ou sur les responsabilités des chercheurs concernant votre participation à ce projet, vous pouvez contacter le Comité d'éthique de la recherche en arts et en sciences par courriel à l'adresse ceras@umontreal.ca ou par téléphone au 514 343-7338 ou encore consulter le site Web <http://recherche.umontreal.ca/participants>.

Toute plainte relative à votre participation à cette recherche peut être adressée à l'ombudsman de l'Université de Montréal en appelant au numéro de téléphone 514 343-2100 ou en communiquant par courriel à l'adresse ombudsman@umontreal.ca (**l'ombudsman accepte les appels à frais virés**).

Annexe 3 – Guide de questions

Présentation du projet

Les bibliothécaires, et surtout les bibliothécaires en bibliothèques publiques, œuvrent auprès d'un public varié. Contrairement à d'autres milieux publics, tels que les magasins ou les restaurants, les bibliothèques ont souvent comme mission de permettre l'accessibilité au plus grand nombre sans discrimination. Cette vision des bibliothèques a comme effet de diversifier la clientèle et comme conséquence de permettre l'accès à des « clientèles difficiles ». Ma recherche aura comme objectif de documenter et d'analyser les enjeux et les défis rencontrés par les bibliothécaires et les autres employés des bibliothèques publiques face à des clientèles difficiles. La première partie de mon questionnaire visera à mieux connaître le participant. La deuxième partie de mon questionnaire visera à identifier les clientèles difficiles rencontrées dans les bibliothèques montréalaises et les problèmes auxquels font face les bibliothécaires et les employés des bibliothèques. Elle visera aussi à mieux comprendre les interventions possibles face à ces clientèles ainsi que les politiques et les règlements mis en place pour encadrer les actions des employés. La troisième partie de mon questionnaire visera à savoir s'il y a une différence notable entre la vision théorique de la bibliothèque en tant que lieu social et la réalité quotidienne sur le terrain.

Si vous êtes d'accord pour participer à mon étude, veuillez remplir le formulaire de consentement ci-joint. Toutes les réponses sont laissées à votre discrétion et si vous désirez ne pas répondre à l'une d'entre elles, nous passerons simplement à la suivante. N'hésitez pas à me faire répéter une question ou à demander des précisions au besoin. Pour compléter mon portrait des bibliothèques montréalaises, j'aimerais beaucoup avoir accès à vos politiques écrites au sujet des clientèles difficiles et des problèmes qu'elles peuvent causer. Serait-ce possible pour vous de me les rendre disponibles ? Elles seront utilisées uniquement dans le cadre de cette étude.

Partie 1 – Identification du profil des participants

- Quel poste occupez-vous au sein des Bibliothèques de Montréal ?
- Avez-vous occupé un poste différent auparavant dans les bibliothèques ?
 - Si oui, lequel?
 - Était-ce à Montréal ?
 - Sinon, où ?
- Êtes-vous en contact direct avec la clientèle dans le cadre de vos fonctions ?
- Êtes-vous chargé de gérer les problèmes pouvant survenir dans le service à la clientèle ?
- Êtes-vous responsable de répondre aux plaintes des usagers ?
- Est-ce que vous avez déjà participé à la création de politiques, de réglementation ou de table de concertation à ce sujet ?
 - Si oui, dans quel contexte ?

Partie 2 – Identification des « clientèles difficiles » montréalaises

- Selon vous, est-ce que votre lieu de travail accueille des clientèles difficiles ?
- Avez-vous des politiques écrites ou des règlements à propos des clientèles difficiles ?
- Est-ce que vos procédures diffèrent selon le groupe d'âge ?
- Si vous aviez à décrire les clientèles difficiles qui fréquentent votre bibliothèque, quelles seraient-elles ?
- Quels types de clients ?
- Quelle est, selon vous, la fréquence de fréquentation de ce type de clientèle ?
- Ont-ils des comportements proscrits par vos règlements ?
- Posent-ils des problèmes aux employés ?
 - Si oui, quels types de problèmes ?
- Posent-ils des problèmes avec les autres usagers ?

- Si oui, quels types de problèmes ?
- Avez-vous des directives claires sur l’attitude à adopter ?
- Avez-vous déjà eu à expulser des gens ?
- Vous est-il arrivé de refuser de servir un usager à cause de son état ?
- Avez-vous déjà eu à appeler la police à cause de problèmes liés à des clients difficiles ?
 - Quelles ont été leurs solutions ?
- Avez-vous déjà eu une formation pour vous préparer à interagir et à gérer les problèmes avec les clientèles difficiles ?
- Avez-vous des personnes-ressources auxquelles vous pouvez demander de l’aide ou des conseils ?
 - Si oui, en avez-vous déjà fait usage ?
- Est-ce que certains problèmes ont amené la bibliothèque à changer des procédures ou des règlements ?
 - [Par exemple, enlever des téléphones publics, engager des agents de sécurité...] ?

Descriptions détaillées à employer au besoin

- 1- Est-ce qu’il y a des itinérants qui fréquentent les lieux ?
- 2- Est-ce qu’il y a des personnes ayant des maladies mentales qui fréquentent les lieux ?
 - Savez-vous de quelle maladie il s’agit ?
- 3- Est-ce qu’il y a parfois des personnes en colère ou ayant un comportement violent qui fréquentent votre bibliothèque ?
 - Pouvez-vous décrire un comportement violent dont vous avez été témoin ?
 - Quelle est la cause de plus fréquente du mécontentement des usagers ?
- 4- Est-ce qu’il y a des personnes en état d’ébriété ou consommant de l’alcool ou des drogues qui fréquentent votre établissement ?
- 5- Avez-vous déjà été confronté à des personnes vendant de la drogue ou des substances illicites dans votre établissement ?
 - Que s’est-il passé ?

6- Est-ce qu'il y a eu des cas de harcèlement, d'intimidation ou d'indécence dans votre bibliothèque ?

- Quel type de harcèlement ?
- Étaient-ce des comportements répétés ?
- Avez-vous des réunions de sensibilisation en milieu de travail ?
- Y a-t-il déjà eu des recours en justice ?
- Avez-vous déjà eu connaissance d'une personne qui en a été victime ?

7- Est-ce qu'il y a des cas de vandalisme à votre bibliothèque ?

8- Est-ce qu'il y a des gens qui sont trop bruyants ?

[Parlent au téléphone, utilisent des appareils électroniques dérangeants...]

- Y a-t-il un endroit où cela est permis ?

9- Est-ce qu'il y a des adolescents qui fréquentent les lieux ?

10- Est-ce qu'il y a parfois des enfants laissés sans surveillance à la bibliothèque ?

- Quel est l'âge minimum pour fréquenter seul la bibliothèque ?

11- Est-ce qu'il y a des gens qui mangent à votre bibliothèque ?

12- Est-ce qu'il y a des gens qui dorment dans votre bibliothèque ?

13- Avez-vous déjà eu des problèmes lors de la fermeture de la bibliothèque ?

[Enfants laissés seuls, itinérants refusant de partir, etc.]

Partie 3 – Est-ce qu'il y a une différence notable entre la vision théorique de la bibliothèque en tant que lieu social et la réalité quotidienne sur le terrain ?

Dans les sciences de l'information, le concept de troisième lieu est souvent utilisé pour décrire un espace social où les gens peuvent se rencontrer et connaître leurs voisins, vivre en communauté et tisser des liens. Selon la Ville de Montréal, dans un document sur les initiatives 2015⁶⁹ :

⁶⁹ Bibliothèques de Montréal. (2016). Les Bibliothèques de Montréal - Initiatives 2015. Repéré à <http://bibliomontreal.com/doc/initiatives/2015/#1/z>

[...] on définit traditionnellement les premier et deuxième lieux comme étant la maison et le lieu de travail ou l'école. En se positionnant comme « tiers-lieu », la bibliothèque de quartier devient une destination conviviale qui va bien au-delà de son rôle traditionnel. Elle agit comme un espace d'étude, de détente, de divertissement et d'échanges. Lieu accueillant, inspirant et ouvert à tous, la bibliothèque de quartier est un lieu phare de sa communauté. Selon Ivan Filion, directeur des Bibliothèques de Montréal, aujourd'hui, on va à la bibliothèque non seulement pour profiter d'une collection appréciable, mais aussi pour rencontrer des amis, participer à une activité, étudier, jouer, créer ou encore relaxer... Les bibliothèques sont devenues des carrefours citoyens accueillants et pleins de vie que l'on nomme le « tiers-lieu ».

– Selon vous, aujourd'hui, est-ce que la bibliothèque dans laquelle vous travaillez pourrait être décrite comme un troisième lieu ?

- Pourquoi ?

– Selon vous, la bibliothèque devrait-elle devenir de plus en plus un lieu social ou revenir à un modèle plus traditionnel ?

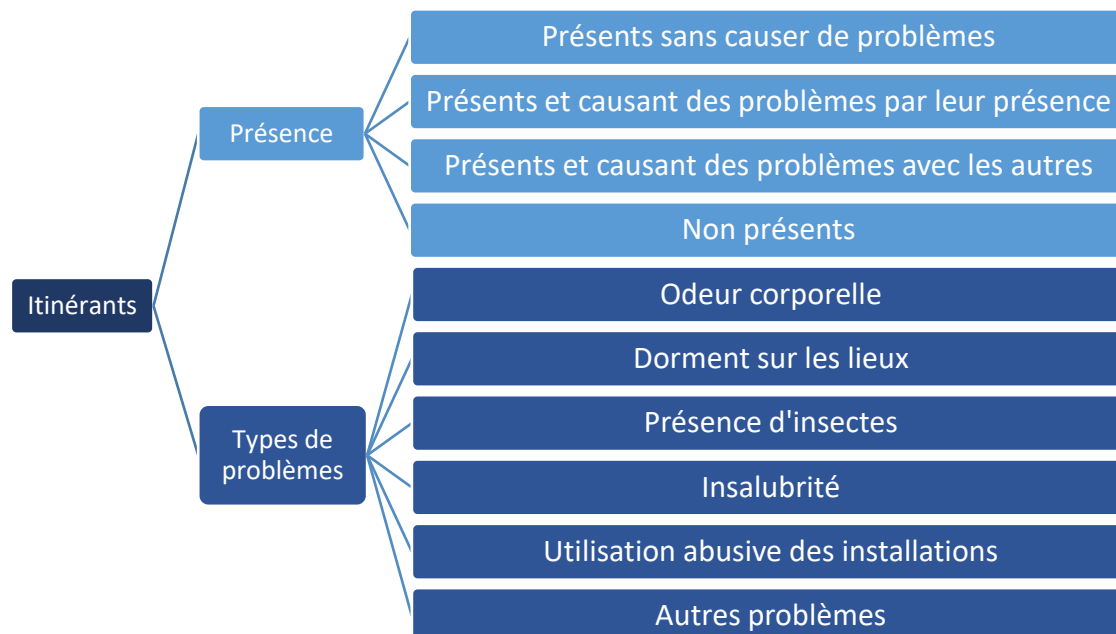
– Est-ce que vous avez observé des changements dans les clientèles difficiles depuis le début de votre carrière ?

– Y a-t-il eu des changements dans l'accueil qu'elles reçoivent en bibliothèque ?

– Selon vous, est-ce que des modifications, des ajouts ou des changements devraient être apportés à vos politiques ?

Annexe 4 – Arbre de codage

1- Codes concernant les types de clientèles ou de comportements



1. Itinérants

Personne qui semble être sans-abri, qui apporte avec elle ses avoirs, qui a parfois une hygiène douteuse, qui mendie, etc. Tous les comportements reliés à ce type de clientèle fait partie de la catégorie « itinérants » : le fait de dormir, d’être sous l’influence de l’alcool, etc.

1.1 (IT) Présence

1.1.1 : (IT) Présents dans les lieux sans causer de problèmes

Les individus fréquentent les lieux, mais leur présence ou leur comportement ne contreviennent pas aux règlements en place et ne causent pas de conflit ou ne génèrent pas de plaintes de la part des autres usagers.

1.1.2 (IT) Présents dans les lieux et causant des problèmes par leur présence

La présence de ses individus cause des problèmes en soi ou est contre les règlements en place

1.1.3 (IT) Présents dans les lieux et causant des problèmes avec les autres

Les individus ne contreviennent pas aux règlements, mais les autres usagers se plaignent.

1.1.4 (IT) Non présents sur les lieux

Cette catégorie représente la mention que cette clientèle n'est pas présente sur les lieux et non le fait de ne pas mentionner cette catégorie⁷⁰.

1.2 (IT) Types de problèmes rencontrés auprès de cette clientèle

1.2.1 (IT) Odeur corporelle

Cette catégorie de problèmes concerne des odeurs corporelles fortes qui dérangent les usagers côtoyant cette clientèle.

1.2.2 (IT) Dorment sur les lieux

Le fait de dormir est contraire aux règlements de plusieurs bibliothèques. Cette catégorie inclue tout sommeil, sur les divans, les chaises ou ailleurs.

1.2.3 (IT) Présence d'insectes

Tous les types d'insectes ou de parasites indésirables entrent dans cette catégorie.

1.2.4 (IT) Insalubrité

L'insalubrité incorpore tous les problèmes d'hygiène, en excluant les odeurs corporelles et les insectes qui ont leurs propres catégories. Il peut s'agir de problèmes de saleté, des vêtements non lavés, etc.

1.2.5 (IT) Utilisation abusive des installations

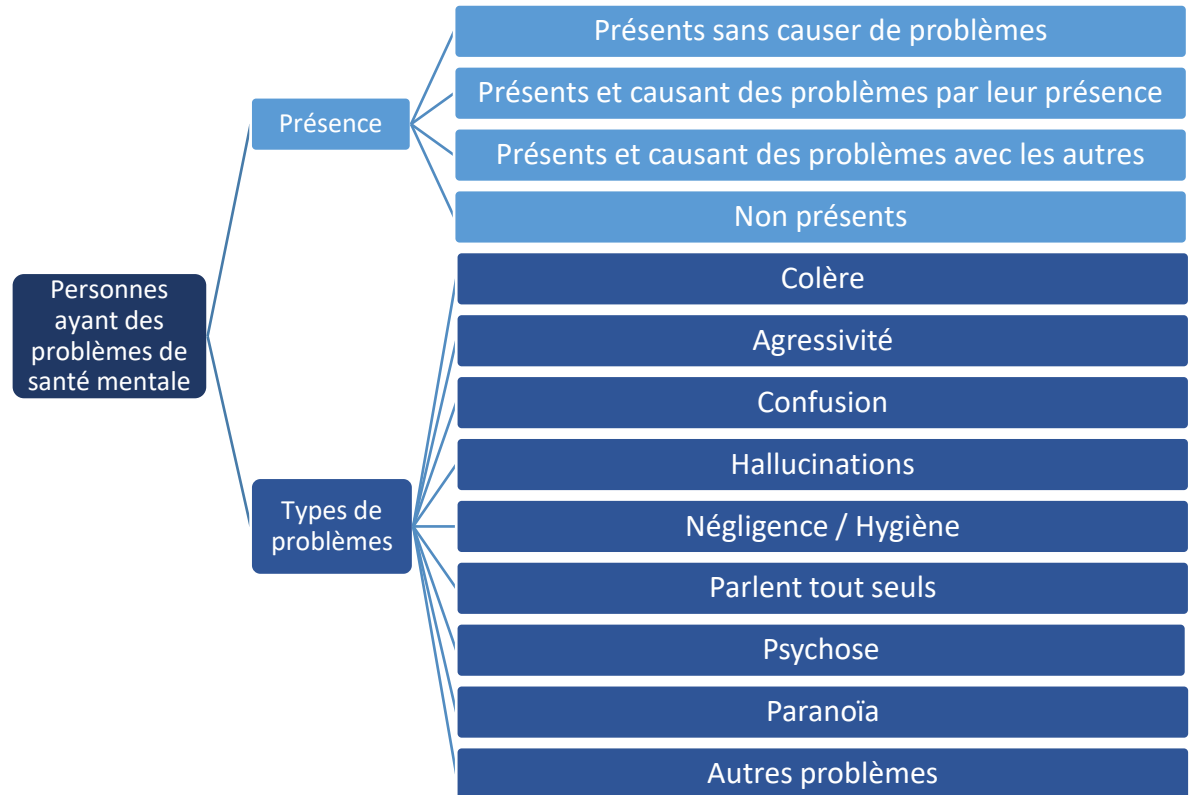
Cette catégorie englobe toutes les utilisations des installations qui diffèrent ou outrepassent l'utilisation normale ou prévue. Par exemple, l'utilisation des toilettes publiques pour se laver au complet.

⁷⁰ La description des catégories 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3 et 1.1.4 s'applique aux codes subséquents (2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 3.1.1, etc.), mais ne sera pas répétée afin d'alléger le texte.

1.2.5 (IT) Autres problèmes

Tout autre problème associé à ce type de clientèle.

2. Personnes ayant des problèmes de santé mentale (SM)



Les participants à la recherche insistent sur le fait qu'il n'est pas toujours possible d'identifier des personnes ayant un problème de santé mentale. Par contre, certains problèmes peuvent être associés à une clientèle présentant des comportements associés aux problèmes de santé mentale et ce sont ceux-ci qui sont soulignés dans cette catégorie.

2.1 (SM) Présence

2.1.1 (SM) Présents dans les lieux sans causer de problèmes

2.1.2 (SM) Présents dans les lieux et causant des problèmes par leur présence

2.1.3 (SM) Présents dans les lieux et causant des problèmes avec les autres

2.1.4 (SM) Non présents dans les lieux

2.2 (SM) Types de problèmes rencontrés auprès de cette clientèle

2.2.1 (SM) Colère

La colère réfère à des comportements qui démontrent un mécontentement, mais sans menace ni agressivité. Les usagers démontrent leur désaccord de façon calme.

2.2.2 (SM) Agressivité

L'agressivité est un mouvement d'humeur qui dépasse la colère. Le comportement peut inclure des menaces, des mouvements de violence, etc.

2.2.3 (SM) Confusion

La confusion est un état où la personne ne semble pas être pleinement consciente du lieu où elle se trouve ou des comportements qui sont attendus d'elle.

2.2.4 (SM) Hallucinations

Les hallucinations sont un état où une personne voit des choses qui n'existent pas, imaginent des gens qui ne se trouvent pas sur place, etc.

2.2.5 (SM) Négligence / Hygiène

La négligence et les problèmes d'hygiène incluent tous problèmes de saleté, des vêtements non lavés, d'odeur corporelle ou de présence d'insectes, etc.

2.2.6 (SM) Parlent tout seuls

Cette catégorie englobe la manie de se parler à haute voix à eux-mêmes.

2.2.7 (SM) Psychose

La psychose est une perte de contact temporaire avec la réalité.

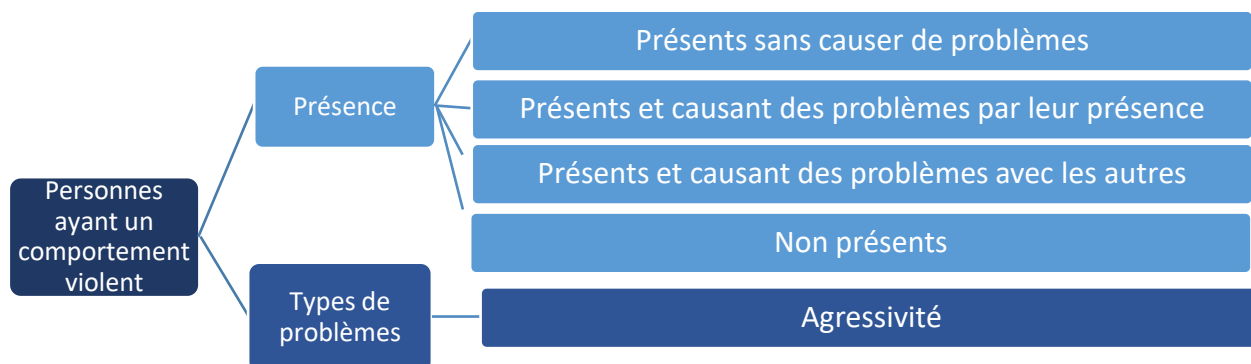
2.2.8 (SM) Paranoïa

La paranoïa se traduit par une méfiance excessive et peut se manifester par le sentiment que les autres surveillent la personne qui en souffre / en est atteinte.

2.2.9 (SM) Autres problèmes

Tout autre problème associé à ce type de clientèle.

3. Personne ayant un comportement violent (CV)



La catégorie inclut les comportements agressifs envers les employés, que ce soit au comptoir ou ailleurs, ainsi que les accès de colère entre usagers. Lorsque cette colère est en lien avec des problèmes de santé mentale, utilisez plutôt la catégorie Agressivité dans « Personne ayant des problèmes de santé mentale ». Les adolescents faisant preuve de violence font aussi partie de cette catégorie.

3.1 (CV) Présence

3.1.1 (CV) *Présents dans les lieux sans causer de problèmes*

3.1.2 (CV) *Présents dans les lieux et causant des problèmes par leur présence*

3.1.3 (CV) *Présents dans les lieux et causant des problèmes avec les autres*

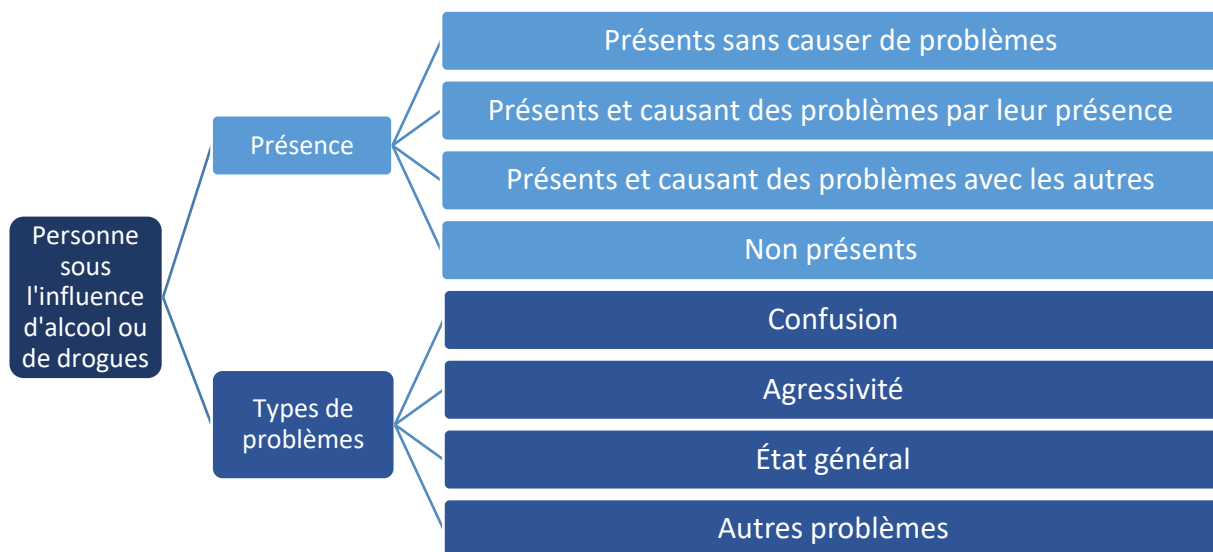
3.1.4 (CV) *Non présents sur les lieux*

3.2 (CV) Types de problèmes rencontrés auprès de cette clientèle

3.2.1 (CV) *Agressivité*

L'agressivité est un mouvement d'humeur qui dépasse le mécontentement. Le comportement peut inclure des menaces, des mouvements de violence, etc. Cette catégorie exclut les problèmes de santé mentale et les gens sous l'influence de la drogue ou de l'alcool.

4. Personne consommant, vendant, sous l'influence d'alcool ou drogue (DA)



Les participants à la recherche ont spécifié que ce type d'usager semble parfois être sous l'influence d'une substance, mais ce n'est parfois qu'une présupposition à la vue de l'état général. Les personnes ayant un problème de santé mentale et les itinérants ayant ce type de problèmes sont codés sous leur propre code respectif.

4.1 (DA) Présence

4.1.1 (DA) *Présents dans les lieux sans causer de problèmes*

4.1.2 (DA) *Présents dans les lieux et causant des problèmes par leur présence*

4.1.3 (DA) *Présents dans les lieux et causant des problèmes avec les autres*

4.1.4 (DA) *Non présents sur les lieux*

4.2 (DA) Types de problèmes rencontrés auprès de cette clientèle

4.2.1 (DA) *Confusion*

La confusion est un état où la personne ne semble pas être pleinement consciente du lieu où elle se trouve ou des comportements qui sont attendus d'elle. Cette catégorie exclut les gens ayant visiblement un problème de santé mentale.

4.2.2 (DA) *Agressivité*

L'agressivité est un mouvement d'humeur qui dépasse le mécontentement. Le comportement peut inclure des menaces, des mouvements de violence, etc. Cette catégorie exclut les problèmes de santé mentale et les gens sous l'influence de la drogue ou de l'alcool.

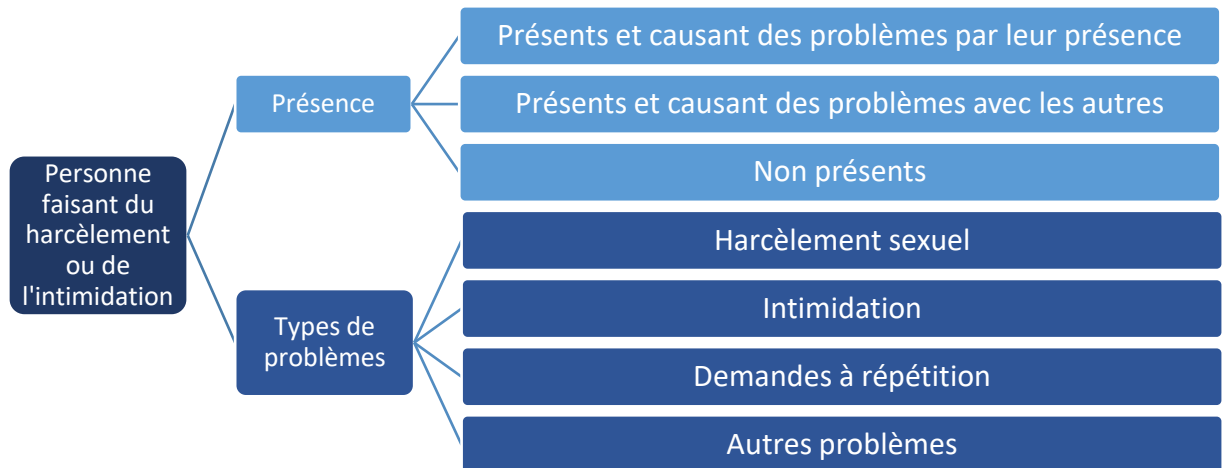
4.2.3 (DA) État général

Cette catégorie sert à décrire l'état général qui peut survenir suite à la consommation de certaines substances. Les gens ne sont pas agressifs, ni confus, mais sont visiblement sous influence, ils peuvent être chancelants, avoir un débit de paroles plus lent ou moins compréhensible, etc.

4.2.4 (DA) Autres problèmes

Tout autre problème associé à ce type de clientèle.

5. Personne faisant du harcèlement ou de l'intimidation (HI)



Cette catégorie englobe l'intimidation entre usagers ainsi qu'envers le personnel; elle inclut tout type de harcèlement, incluant les demandes à répétitions de la part d'un même usager et les cas de menaces récurrentes. Les menaces uniques font partie de la catégorie « personne ayant un comportement violent ».

5.1 (HI) Présence

5.1.1 (HI) Présents dans les lieux et causant des problèmes par leur présence

5.1.2 (HI) *Présents dans les lieux et causant des problèmes avec les autres*

5.1.3 (HI) *Non présents sur les lieux*

5.2 (HI) Types de problèmes rencontrés auprès de cette clientèle

5.2.1 (HI) *Harcèlement sexuel*

Tout type de sollicitation non désirée, des menaces explicites, des gestes déplacés, des comportements dérangeants à caractère sexuel.

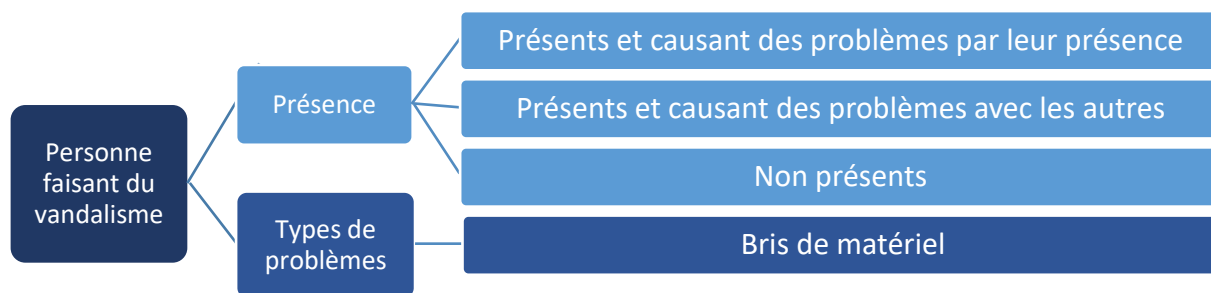
5.2.2 (HI) *Intimidation*

Cette catégorie englobe les menaces servant à diminuer une personne, de l'extorsion (d'argent ou d'objet), etc.

5.2.3 (HI) *Demandes à répétition*

Cette catégorie englobe les gens qui viennent faire des demandes à répétition aux employés. Les demandes peuvent être variées, mais se font à répétition.

6. Personnes faisant du vandalisme (VA)



Cette catégorie englobe tous types de vandalisme, du bris de livres au bris de plus grande ampleur sur les lieux.

6.1 (VA) Présence

6.1.1 (VA) *Présents dans les lieux et causant des problèmes par leur présence*

6.1.2 (VA) *Présents dans les lieux et causant des problèmes avec les autres*

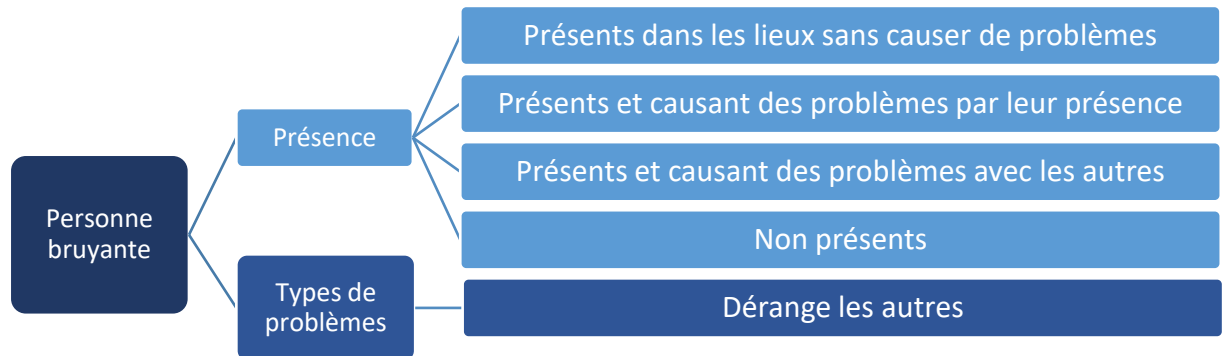
6.1.3 (VA) *Non présents sur les lieux*

6.2 (VA) Types de problèmes rencontrés auprès de cette clientèle

6.2.1 (VA) Bris de matériel

Le bris de matériel peut inclure livres, installations, meubles, lieux physiques, etc.

7. Personnes bruyantes (BR)



Cette catégorie inclut les gens parlant aux téléphones, les enfants faisant trop de bruit, les gens qui parlent fort ou tout autre comportement émettant un niveau sonore dérangeant. Cette catégorie exclut le bruit fait par les adolescents, qui sont dans la catégorie « Adolescent » et par les enfants seuls qui sont dans la catégorie « enfants laissés sans surveillance ».

7.1 (BR) Présence

7.1.1 (BR) *Présents dans les lieux sans causer de problèmes*

7.1.2 (BR) *Présents dans les lieux et causant des problèmes par leur présence*

7.1.3 (BR) *Présents dans les lieux et causant des problèmes avec les autres*

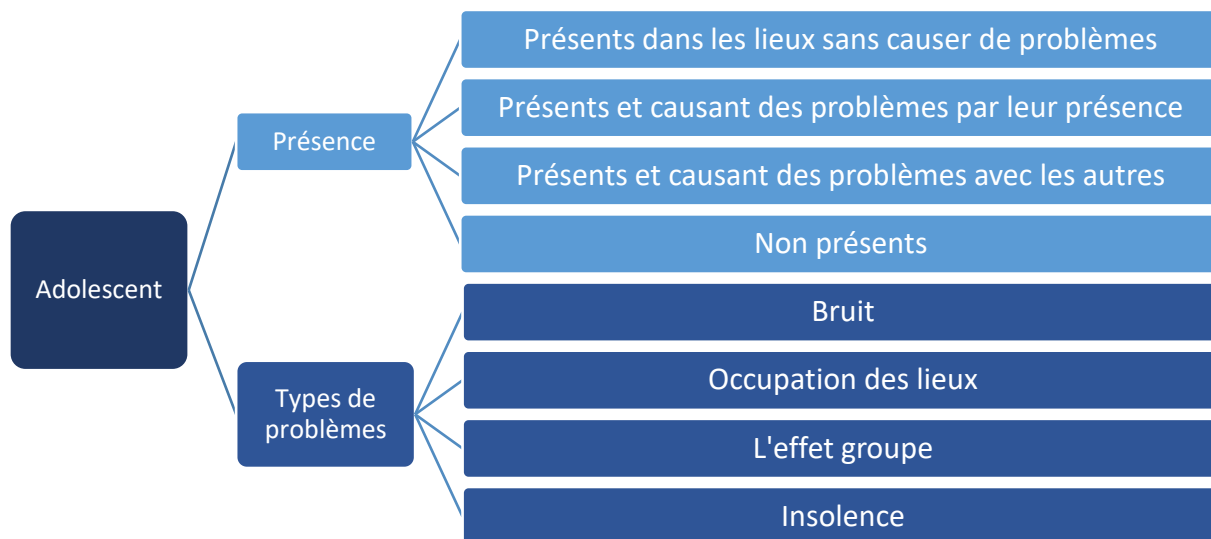
7.1.4 (BR) *Non présents sur les lieux*

7.2 (BR) Types de problèmes rencontrés auprès de cette clientèle

7.2.1 (BR) *Dérange les autres*

Le type de problèmes associé au bruit est le dérangement des autres, que ce soit des employés ou d'autres usagers.

8. Adolescents (ADO)



Tel que nous l'avons vu dans la section « terminologie » (voir p.6), les adolescents représentent des êtres humains qui se retrouvent aux portes de l'âge adulte. Ils sont parfois désignés sous la dénomination de « jeunes adultes » lorsqu'ils dépassent un certain âge. Au Québec, l'adolescence correspond aussi à la période où les jeunes fréquentent l'école secondaire. En anglais, les adolescents sont désignés sous le terme *teenager*, qui englobe les jeunes de 13 à 19 ans et qui est repris dans la dénomination de l'âge en anglais (*thirteenth*, *fourteen*...) (Office québécois de la langue française, 2002a). Depuis quelques années, une nouvelle catégorie est apparue dans les discours : les préadolescents ou « tweens ». Il s'agit de la tranche d'âge précédant l'adolescence. Cette catégorie a été développée pour définir des jeunes qui quittent l'enfance vers l'adolescence et qui jouent sur les deux tableaux (Réseau veille tourisme, 2017). Les cas d'agressivité ou de violence sont codés sous « personne ayant un comportement violent ».

8.1 (ADO) Présence

8.1.1 (ADO) *Présents dans les lieux sans causer de problèmes*

8.1.2 (ADO) *Présents dans les lieux et causant des problèmes par leur présence*

8.1.3 (ADO) *Présents dans les lieux et causant des problèmes avec les autres*

8.1.4 (ADO) *Non présents sur les lieux*

8.2 (ADO) Types de problèmes rencontrés auprès de cette clientèle

8.2.1 (ADO) Bruit

Le bruit inclut tous les sons produits par des adolescents, susceptibles de déranger les autres usagers, que ce soit des conversations, des jeux, des vidéos, de la musique ou toute autre source de bruit.

8.2.2 (ADO) Occupation des lieux

Cette catégorie fait référence à une occupation des lieux qui dépasse l'usage normal. Cette occupation peut inclure des sacs laissés un peu partout, des manteaux ou des vêtements occupant un grand nombre de chaises, des livres ou des manuels de cours occupant toutes les tables, etc. Cette occupation pourrait inclure plusieurs types de personnes, mais est souvent associée aux groupes d'adolescents qui s'approprient les lieux.

8.2.3 (ADO) L'effet groupe

Cette sous-catégorie est utilisée lorsque les participants mentionnent que la situation devient problématique lorsqu'une grande quantité d'adolescents sont présents sur les lieux. Cela peut inclure un effet intimidant, des conversations qui prennent de l'ampleur, etc.

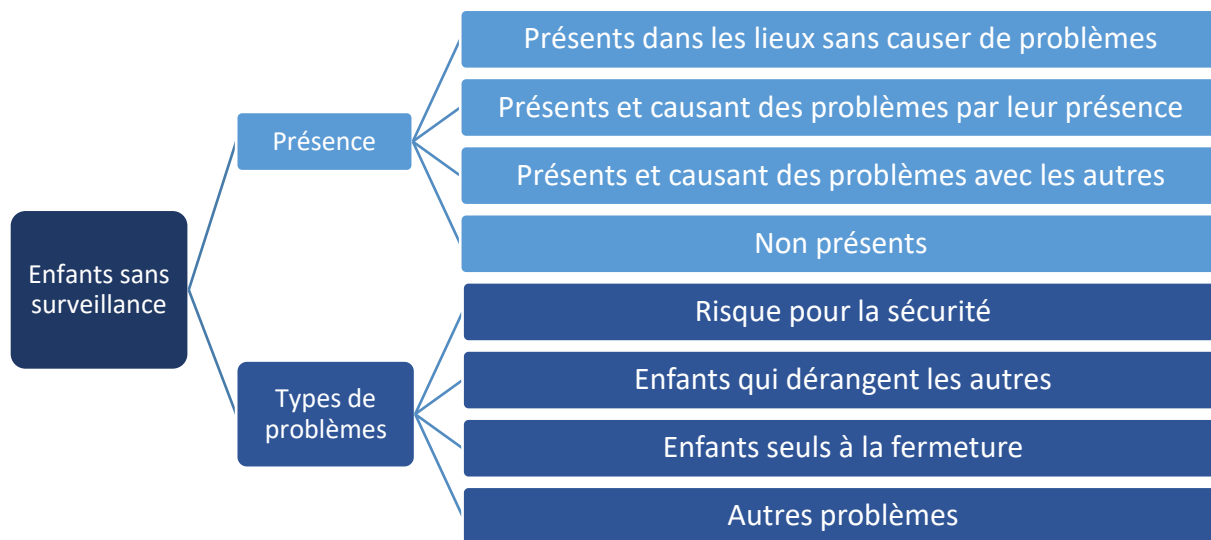
8.2.4 (ADO) Insolence

L'insolence n'est pas vraiment de l'agressivité, mais en est très proche. Elle est souvent identifiable dans l'attitude des interlocuteurs qui remettent en cause les propos d'une autre personne, souvent en réaction face à l'autorité, surtout en ce qui a trait aux adolescents face à des adultes, qu'ils soient professionnels de l'information ou gardes de sécurité.

8.2.5 (ADO) Autres problèmes

Tout autre problème associé à ce type de clientèle.

9. Enfants laissés sans surveillance (ES)



Cette catégorie vise les enfants assez jeunes laissés à eux-mêmes, que ce soit pour de courtes ou longues périodes. Les parents ou tuteurs sont parfois sur place dans une autre partie de la bibliothèque, présents, mais sans intervenir, ou encore complètement absents pour une période indéterminée.

9.1 (ES) Présence

9.1.1 (ES) Présents dans les lieux sans causer de problèmes

9.1.2 (ES) Présents dans les lieux et causant des problèmes par leur présence

9.1.3 (ES) Présents dans les lieux et causant des problèmes avec les autres

9.1.4 (ES) Non présents sur les lieux

9.2 (ES) Types de problèmes rencontrés auprès de cette clientèle

9.2.1 (ES) Risque pour la sécurité

Les risques pour la sécurité font référence à la sécurité de l'enfant, qu'elle soit physique, morale ou psychologique. Les dangers peuvent inclure des personnes louches les approchant, des blessures, la consultation de sites Internet inappropriés, etc.

9.2.2 (ES) Enfants qui dérangent les autres

Cette catégorie incorpore tous les types de dérangements possibles, que ce soit le bruit, les jeux, la course, des demandes incessantes, etc.

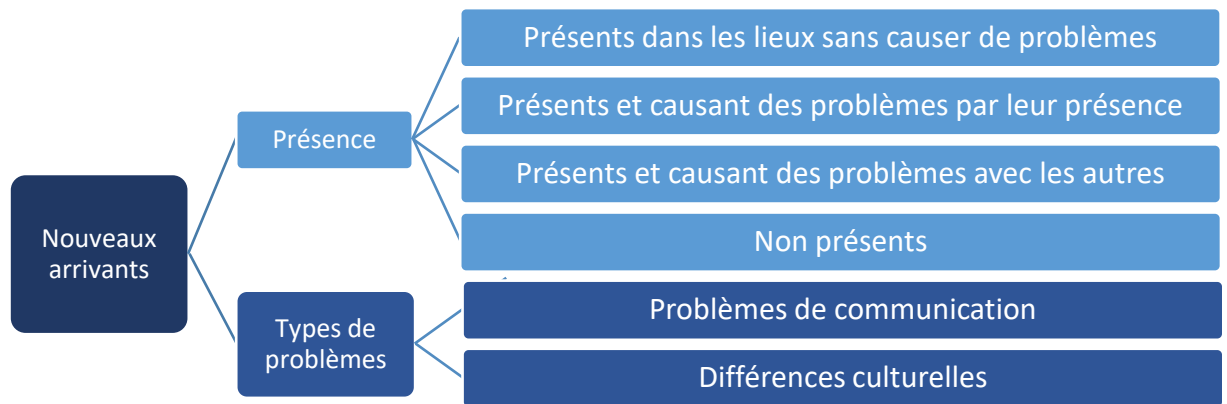
9.2.3 (ES) Enfants seuls à la fermeture

Cette catégorie vise des enfants laissés seuls à la fermeture et dans l'impossibilité de retourner chez eux par eux-mêmes.

9.2.4 (ES) Autres problèmes

Tout autre problème associé à ce type de clientèle.

10. Nouveaux arrivants (NA)



La catégorie nouveaux arrivants fait référence à des différences culturelles et à des problèmes de communications et n'a aucun lien avec l'origine spécifique des arrivants.

10.1 (NA) Présence

10.1.1 (NA) *Présents dans les lieux sans causer de problèmes*

10.1.2 (NA) *Présents dans les lieux et causant des problèmes par leur présence*

10.1.3 (NA) *Présents dans les lieux et causant des problèmes avec les autres*

10.1.4 (NA) *Non présents sur les lieux*

10.2 (NA) Types de problèmes rencontrés auprès de cette clientèle

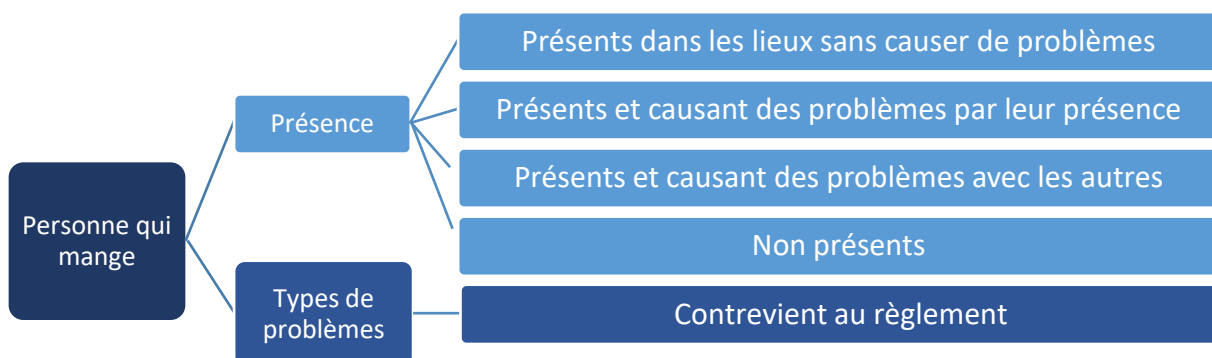
10.2.1 (NA) *Problèmes de communication*

Les problèmes de communication viennent principalement de différences dans la langue ou dans les expressions. Ces problèmes peuvent causer des incompréhensions dans les règlements et dans les procédures, pouvant ensuite entraîner des frais ou des réprimandes. Les problèmes de communication venant de référents culturels différents font partie de la catégorie « différences culturelles ».

10.2.2 (NA) Différences culturelles

Les différences culturelles causent parfois des problèmes, liés à une vision différente des règles sociales ou des codes de conduites. Ces règles peuvent parfois toucher l'argent, par exemple des usagers qui tentent de négocier une baisse des frais. Les relations familiales et l'autorité parentale sont parfois très différentes d'une culture à l'autre.

11. Personne qui mange sur les lieux (PM)



Cette catégorie englobe tous les types de nourriture, que ce soit des breuvages, des collations ou des repas complets. Les différentes catégories de repas peuvent toutefois faire l'objet d'interventions différentes.

11.1 (PM) Présence

11.1.1 (PM) Présents dans les lieux sans causer de problèmes

11.1.2 (PM) Présents dans les lieux et causant des problèmes par leur présence

11.1.3 (PM) Présents dans les lieux et causant des problèmes avec les autres

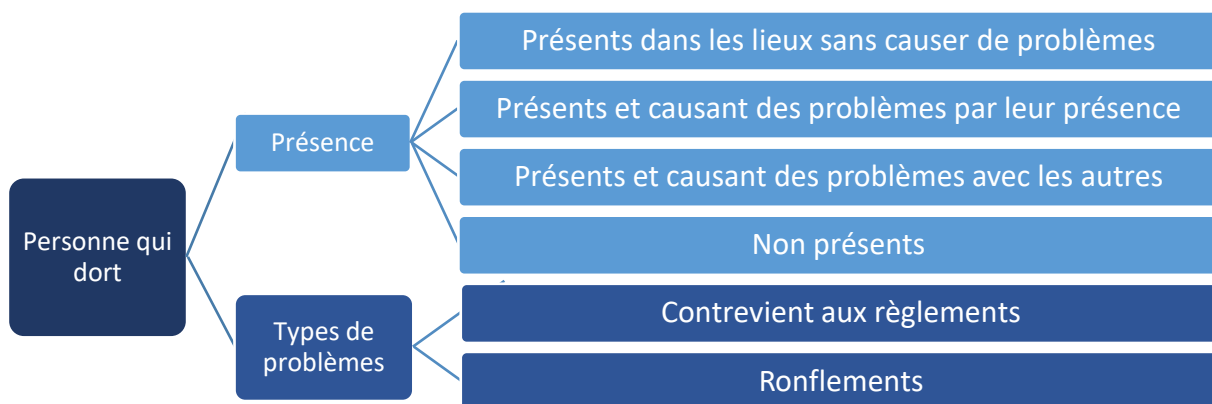
11.1.4 (PM) *Non présents sur les lieux*

11.2 (PM) Types de problèmes rencontrés auprès de cette clientèle

11.2.1 (PM) *Cela contrevient au règlement*

Comportement qui exige une intervention parce qu'il est interdit, mais ne cause pas de problèmes en soi.

12 Personne qui dort (DO)



Les itinérants qui dorment sur les lieux furent traités dans une catégorie précédente; il s'agit ici des autres catégories de personnes ou des gens ne faisant pas partie d'une catégorie citée antérieurement.

12.1 (DO) Présence

12.1.1 (DO) *Présents dans les lieux sans causer de problèmes*

12.1.2 (DO) *Présents dans les lieux et causant des problèmes par leur présence*

12.1.3 (DO) *Présents dans les lieux et causant des problèmes avec les autres*

12.1.4 (DO) *Non présents sur les lieux*

12.2 (DO) Types de problèmes rencontrés auprès de cette clientèle

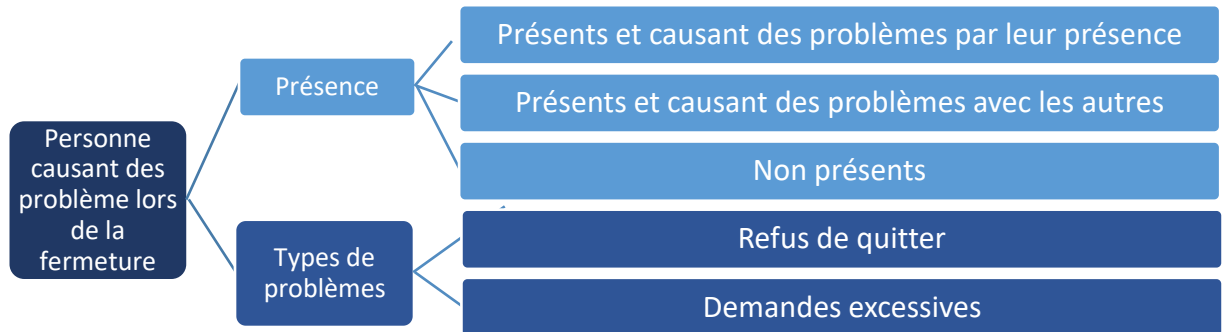
12.2.1 (DO) *Cela contrevient au règlement*

Comportement qui exige une intervention parce qu'il est interdit, mais ne cause pas de problèmes en soi.

12.2.2 (DO) Ronflements

Les ronflements sont problématiques, car ils font du bruit.

13. Personne causant des problèmes lors de la fermeture (PF)



Cette catégorie englobe les problèmes rencontrés lors de la fermeture qui n'entrent pas dans d'autres catégories précédemment citées.

13.1 (PF) Présence

13.1.2 (PF) Présents et causant des problèmes avec les autres.

13.1.3 (PF) Présents dans les lieux et causant des problèmes avec les autres

13.1.4 (PF) Non présents sur les lieux

13.2 (PF) Types de problèmes rencontrés auprès de cette clientèle

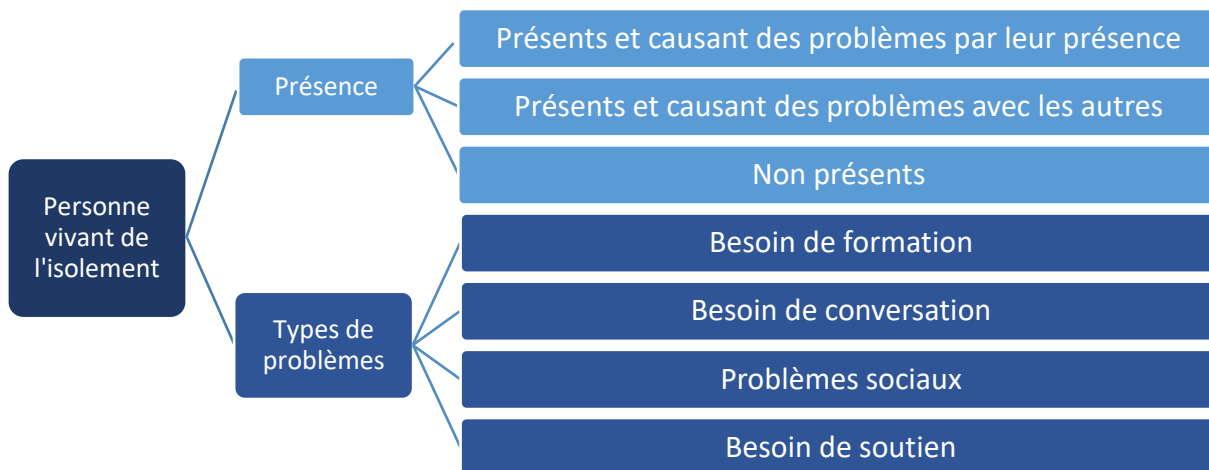
13.2.1 (PF) Refus de quitter

Cette catégorie fait référence aux gens qui désirent rester sur les lieux malgré la fermeture imminente, parfois quand la lumière est éteinte, quand les employés ferment les ordinateurs, etc.

13.2.2 (PF) Demande excessive quelques minutes avant la fermeture

Cette catégorie fait référence aux gens qui attendent la toute fin de la journée pour faire des demandes qui prennent beaucoup de temps. Par exemple le prêt du maximum de documents permis, une combinaison de prêts et de retours simultanée, des demandes de réservations, des demandes d'informations complexes ou de références, des contestations de frais, etc.

14. Personnes vivant de l'isolement (PI)



Cette catégorie englobe des gens venant chercher un contact humain sur les lieux. Ce sont souvent des personnes âgées.

14.1 (PI) Présence

14.1.2 (PI) Présents et causant des problèmes par sa présence

14.1.3 (PI) Présents dans les lieux et causant des problèmes avec les autres

14.1.4 (PI) Non présents sur les lieux

14.2 (PI) Types de problèmes rencontrés auprès de cette clientèle

14.2.1 (PI) Besoin de formation

Cette catégorie inclut des besoins de formation qui dépassent ce qui est habituellement offert dans les bibliothèques, que ce soit au sujet de la technologie, de la recherche, de la rédaction ou autre chose. En général, ces demandes prennent beaucoup de temps.

14.2.2 (PI) Besoin de conversation

Cette catégorie inclut des gens qui viennent sur les lieux pour rencontrer des gens. Ils souhaitent parler de tout et de rien avec les employés ou les autres usagers, qui souvent n'ont pas le temps ou l'envie de parler.

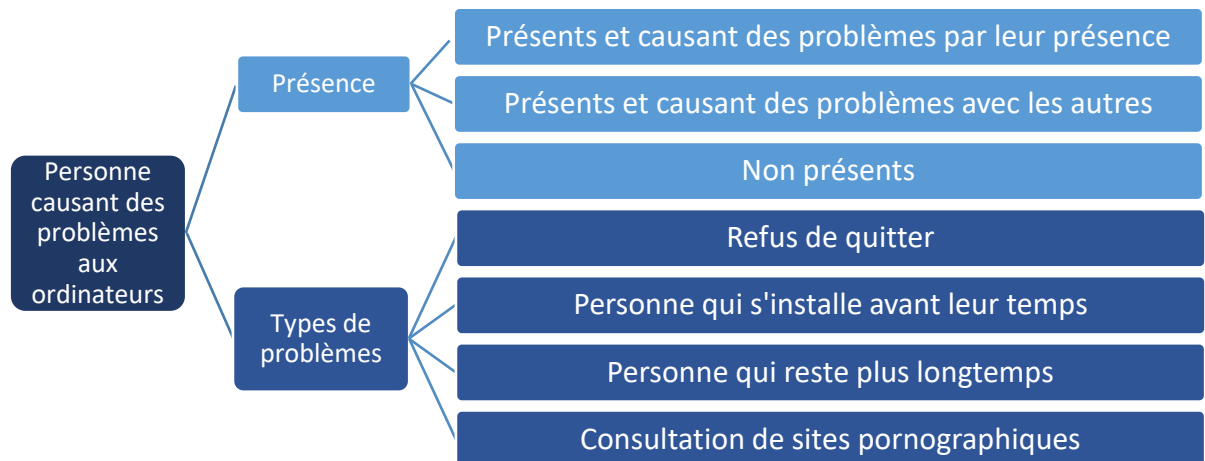
14.2.3 (PI) Problèmes sociaux

Les problèmes sociaux rencontrés par les personnes seules sont variés et peuvent aller de la pauvreté à des maladies, etc. Ces problèmes demanderaient des interventions plus poussées, que les intervenants en bibliothèques ne sont pas en mesure de donner.

14.2.4 (PI) Besoin de soutien

Le besoin de soutien ne concerne pas la discussion, la formation ou les problèmes sociaux. Il s'agit de soutien pour faire les tâches habituelles de la bibliothèque. Ce soutien est donné à tous, mais devient problématique à répétition ou lorsqu'il prend un temps trop important. Cette clientèle a aussi parfois besoin de soutien afin de faire face aux changements.

15. Personnes causant des problèmes aux ordinateurs (ORDI)



15.1 (ORDI) Présence

15.1.2 (ORDI) *Présents et causant des problèmes par leur présence*

15.1.3 (ORDI) *Présents dans les lieux et causant des problèmes avec les autres*

15.1.4 (ORDI) *Non présents sur les lieux*

15.2 (ORDI) Types de problèmes rencontrés auprès de cette clientèle

15.2.1 (ORDI) *Refus de quitter*

Cette catégorie fait référence à des gens qui refusent de quitter malgré la fin de leur réservation et dans l'impossibilité de continuer à l'utiliser. Les ordinateurs peuvent être réservés par un autre usager, l'utilisateur a pu atteindre sa limite d'utilisation ou la bibliothèque ferme peut-être dans une quinzaine de minutes et les ordinateurs sont bloqués.

15.2.2 (ORDI) Personnes qui s'installent avant leur temps

Cette catégorie inclut des personnes qui s'installent aux ordinateurs avant leur heure de réservation. Cela empêche les gens d'utiliser le poste pendant leur propre réservation.

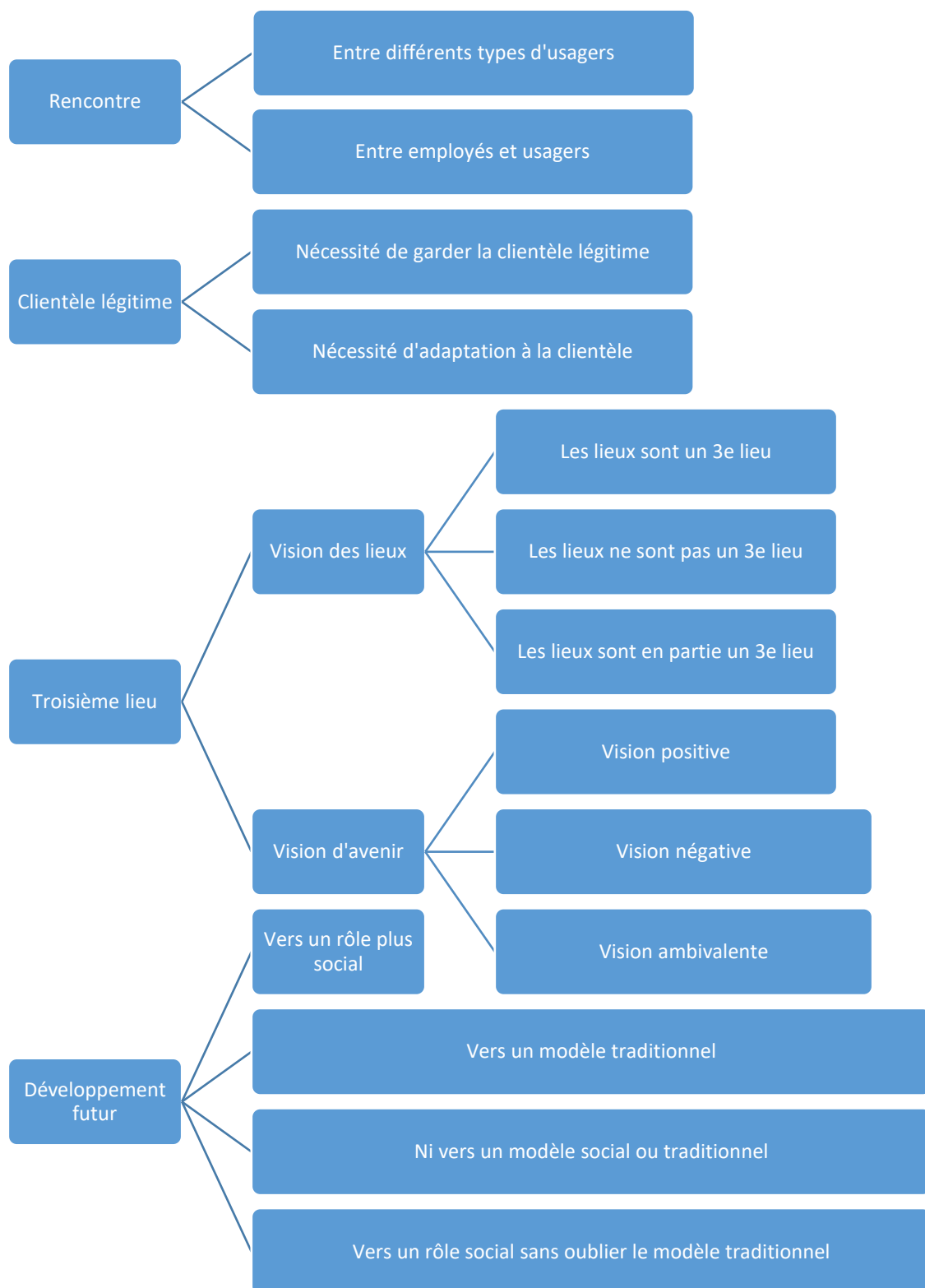
15.2.3 (ORDI) Personnes qui restent plus longtemps

Cette catégorie inclut les gens qui dépassent le temps permis, en utilisant une autre carte que la leur ou par un autre moyen.

15.2.4 (ORDI) Consultation de sites pornographiques

La consultation de sites pornographiques est interdite par le code de conduite des bibliothèques de Montréal.

2- Codes concernant la vision théorique / la réalité professionnelle



20. Rencontre (REN)

Le concept de rencontre est un concept utilisé pour mettre en évidence que lorsque deux types de personnes ont des attentes différentes quant à l'utilisation des lieux, une certaine confrontation peut prendre place. Cette confrontation peut être tant au niveau idéologique (par exemple : la bibliothèque devrait être silencieuse) qu'au niveau physique (par exemple : différentes utilisations amènent à des conflits réels entre deux usagers).

20.1 (REN) Entre différents types d'usagers

Cette catégorie vise la rencontre entre deux groupes utilisant la bibliothèque.

20.2 (REN) Entre employés et usagers

Cette catégorie vise la rencontre entre les usagers et tout employé des lieux.

21. Clientèle légitime (CL)

Le concept de « clientèle légitime » réfère à l'utilisation traditionnelle (une bibliothèque silencieuse où les gens viennent pour étudier ou lire) versus l'utilisation plus permissive qui a lieu de nos jours (conversations, jeux, activités, utilisation des ordinateurs...). Cette catégorie est utilisée pour décrire un propos qui laisse entendre que les utilisateurs venus étudier ou lire devraient avoir priorité sur le reste.

21.1 (CL) Nécessité de garder la clientèle légitime

Cette catégorie inclut la nécessité de garder les lieux adaptés à la lecture, au silence.

21.2 (CL) Nécessité d'adaptation à la clientèle

Cette catégorie inclut la nécessité de s'adapter aux nouvelles utilisations et aux commentaires des usagers. Il s'agit d'un concept plus ouvert qui montre une acceptation des nouvelles tendances ou même des nouvelles règles.

22. Troisième lieu (TL)

Le concept de troisième lieu décrit un lieu de rencontre où les conversations sont encouragées, où les gens peuvent se réunir, parler à leurs voisins, interagir avec les autres, un lieu essentiel en plus du travail et de la maison.

22.1 (TL) Vision des lieux

22.1.1 (TL) Les lieux sont un troisième lieu

Les gens peuvent parler et échanger. Ce concept est souvent associé aux activités offertes dans les bibliothèques qui permettent le rassemblement de plusieurs personnes.

22.1.2 (TL) Les lieux ne sont pas un troisième lieu

Peu d'activités sont offertes dans les bibliothèques. Les gens ne sont pas encouragés à se rassembler ou à converser. Les bibliothèques et/ou les employés ne sont adaptés pas ou ne veulent pas s'adapter à une évolution de la bibliothèque vers un troisième lieu.

22.1.2 (TL) Les lieux sont en partie un troisième lieu

Les bibliothèques tendent vers le concept de troisième lieu, mais n'y sont pas encore.

22.2 (TL) Vision d'avenir

22.2.1 (TL) Vision positive

Le participant voit l'avenir des bibliothèques de façon positive, que ce soit au niveau des activités, de l'accueil ou autre.

22.2.2 (TL) Vision négative

Le participant voit l'avenir des bibliothèques de façon négative, que ce soit au niveau des activités, de l'accueil ou autre.

22.2.3 (TL) Vision ambivalente

Le participant voit l'avenir des bibliothèques de façon ambivalente ou incertaine, que ce soit au niveau des activités, de l'accueil ou autre.

23. Développement futur (AVE)

Cette catégorie est utilisée lorsque la personne donne son opinion sur l'avenir des bibliothèques publiques, que ce soit la bibliothèque où il/elle travaille ou les bibliothèques en général.

23.1 (AVE) Vers un rôle plus social

Les bibliothèques devraient devenir un lieu axé sur les rencontres, les relations interpersonnelles et les activités variées.

23.2 (AVE) Vers un modèle traditionnel

Les bibliothèques devraient devenir un lieu axé sur la lecture, l'étude, le silence, une offre de services plus traditionnels et une offre d'activités plus restreintes.

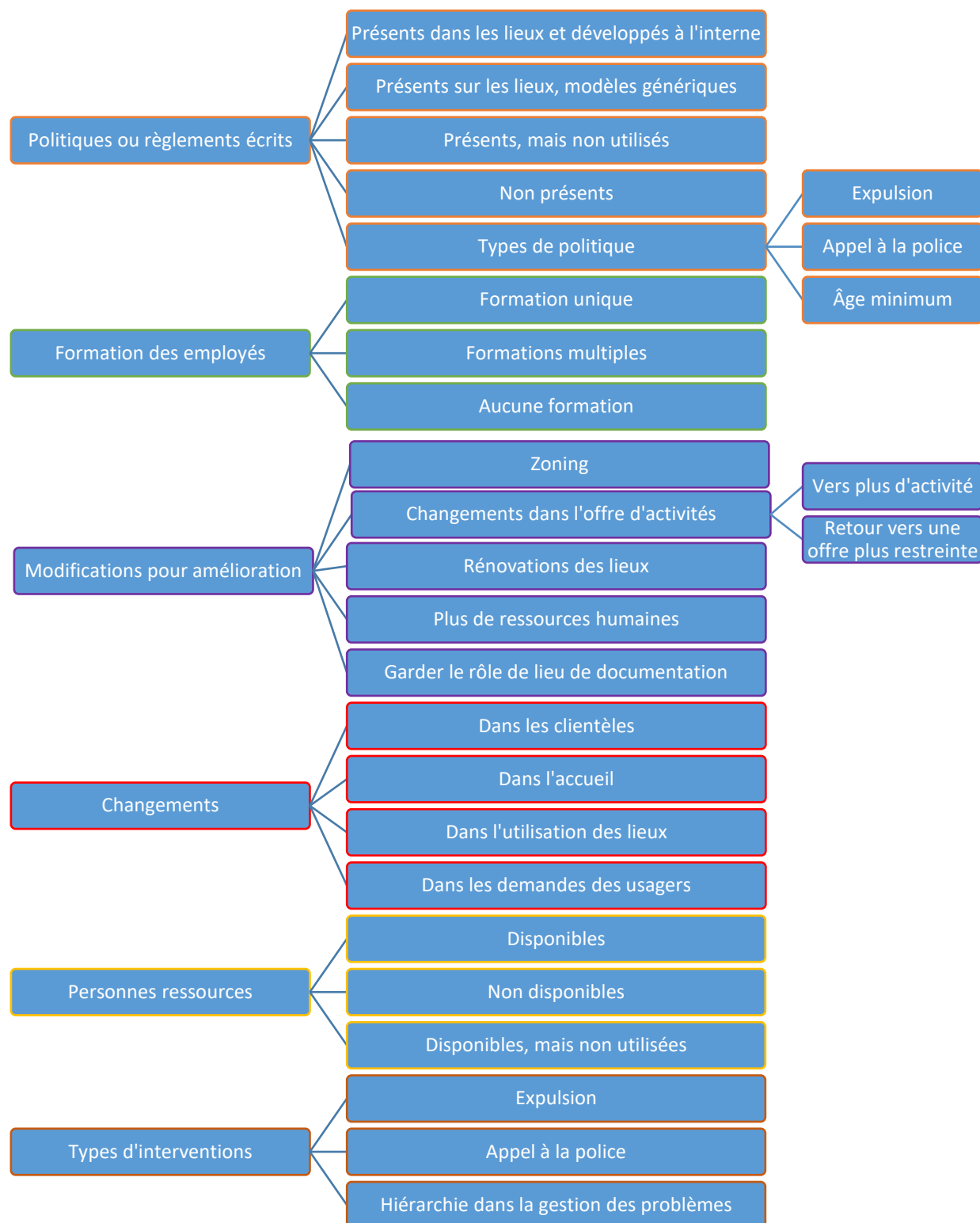
23.3 (AVE) Ni vers un modèle social ni vers un modèle traditionnel

Les bibliothèques devraient aller vers un modèle nouveau qui n'est pas vraiment social sans être traditionnel.

23.4 (AVE) Vers un rôle social sans oublier le modèle traditionnel

Les bibliothèques devraient aller vers un modèle qui permettrait la cohabitation du modèle social et du modèle traditionnel.

3- Codes concernant les observations pratiques



30. Politique ou règlements écrits (POL)

Les politiques écrites se présentent sous forme de document accessible aux employés. Ce document peut être développé à l'interne par les employés, par les gestionnaires ou par une table de concertation à l'intérieur de la bibliothèque ou à l'intérieur de l'arrondissement.

30.1 (POL) Présents sur les lieux et développés à l'interne

Développés à l'interne par les employés, par les gestionnaires ou par une table de concertation à l'intérieur de la bibliothèque ou à l'intérieur de l'arrondissement.

30.2 (POL) Présents sur les lieux, modèle générique

Développés par la Ville de façon à être utilisé par tous les arrondissements, moins personnalisés à la réalité locale. Ou repris d'une autre institution, tel que BANQ ou BAC.

30.3 (POL) Présents, mais non utilisés

Cette catégorie englobe les cas où des politiques écrites existent peut-être, les employés en ayant entendu parler, mais ils ne les connaissent pas ou n'y ont pas accès.

30.4 (POL) Non présents

30.5 (POL) Types de politique

Cette sous-catégorie est utilisée lorsque les participants mentionnent la réglementation en place. Lorsque les participants décrivent ce qui se passe sur le terrain, la catégorie « 35 (INT) interventions » fut utilisée.

30.5.1 (POL) Expulsion

Cette catégorie inclut tout type d'expulsion, de n'importe quelle durée.

30.5.2 (POL) Appel à la police

Cette catégorie fait référence au fait de demander l'intervention de la police, ou des cadets de police, lorsque la situation ne peut pas être gérée par les employés à l'interne.

30.5.3 (POL) Âge minimum

L'âge minimum fait référence à l'âge auquel un enfant a le droit de rester seul, sans surveillance, sur les lieux.

31. Formation des employés (FORM)

Cette catégorie fait référence aux formations sur l'intervention auprès des clientèles difficiles.

31.1 (FORM) Formation unique

L'employé a eu accès à une formation depuis son embauche.

31.2 (FORM) Formations multiples

L'employé a eu accès à de nombreuses formations depuis son embauche.

31.3 (FORM) Aucune formation

L'employé n'a eu aucune formation, soit parce qu'il n'y a pas assisté, soit parce qu'il n'y avait aucune offre.

32. Modifications pouvant amener des améliorations (AME)

Cette catégorie est assez ouverte et inclut tout ce qui peut être fait pour améliorer l'ambiance, les rencontres, l'accueil ou la gestion des clientèles.

32.1 (AME) Zoning

Le zoning est un terme qui désigne l'aménagement de l'espace dans le but de créer des zones désignées à un type d'occupation, par exemple : des zones de silence, des zones de conversations, des zones de jeux, des zones pour les ordinateurs, etc.

32.2 (AME) Changements dans l'offre d'activités

Cette catégorie fait référence aux activités offertes sur les lieux ou organisées par les bibliothèques.

32.2.1 (AME) Vers plus d'activités

Le participant croit que la bibliothèque doit mettre en place plus d'activités pour les usagers de tous âges ou spécifiquement pour un groupe.

32.2.2 (AME) Retour vers une offre plus restreinte

Le participant est d'avis que la bibliothèque offre trop d'activités.

32.3 (AME) Rénovations des lieux

La rénovation des lieux serait nécessaire pour mettre en place soit du zoning, une offre d'activités plus importante, un assouplissement dans les règles sur le silence, etc.

32.4 (AME) Plus de ressources humaines

Le participant est d'avis que pour mettre certains changements en place, les effectifs en ressources humaines doivent être revus à la hausse.

32.5 (AME) Garder le rôle de lieu de documentation

Le participant est d'avis que les lieux doivent rester des lieux de documentation, peu importe les changements qui pourraient prendre place.

33. Changements visibles depuis quelques années (CHAN)

Cette catégorie vise à identifier les changements qui ont pris place dans les bibliothèques dans les dernières années. Ces changements peuvent être le reflet des nouvelles politiques mises en place, ou seulement un changement indépendant des lieux.

33.1 (CHAN) Dans les clientèles

Selon les observations du participant, les clientèles sont semblables ou non avec ce qui était observable avant.

33.2 (CHAN) Dans l'accueil des clientèles

Les directives encadrant l'accueil des clientèles sont différentes de ce qui avait cours précédemment.

33.3 (CHAN) Dans l'utilisation des lieux

Les gens viennent faire la même chose qu'avant à la bibliothèque.

33.4 (CHAN) Dans les demandes des usagers

Les demandes des usagers ont changé depuis quelques années.

34. Personnes-ressources (PR)

Les personnes-ressources sont des personnes qui ne sont pas employées par la bibliothèque et qui peuvent aider ou apporter une expertise face à certains problèmes. Cela inclut les travailleurs sociaux, les infirmières, les conférenciers, etc. Lorsque les participants citent leurs collègues comme étant des personnes-ressources pour eux, cela doit être classé dans la section « 35.3 - Hiérarchie dans la gestion des problèmes », la hiérarchie étant vue au sens large et incluant la délégation des problèmes vers une tierce personne.

34.1 (PR) Disponibles

34.2 (PR) Non disponibles

34.3 (PR) Disponibles, mais non utilisées

35. (INT) Types d'interventions

Cette catégorie est utilisée lorsque les participants mentionnent ce qui est fait sur le terrain, et non ce qui est mentionné dans les règlements (cf. 30.5).

35.1 (INT) Expulsion

Cette catégorie inclut tout type d'expulsion, de n'importe quelle durée.

35.2 (INT) Appel à la police

Cette catégorie fait référence au fait de demander l'intervention de la police, ou des cadets de police, lorsque la situation ne peut pas être gérée par les employés à l'interne.

35.3 (INT) Hiérarchie dans la gestion des problèmes

La hiérarchie est vue au sens large et inclut la délégation des problèmes vers une tierce personne. Les problèmes peuvent être dirigés vers un supérieur hiérarchique, mais aussi vers un collègue plus apte à gérer un type de problème en particulier.

Annexe 5- Arbre de codage pour les documents écrits

1. Règlements sur les clientèles difficiles.

Les définitions des différentes clientèles sont les mêmes que pour la première partie de l'arbre de codage.

1.1 (IT) Mention des itinérants

1.2 (SM) Mention des gens ayant un problème de santé mentale

1.3 (CV) Mention des gens en colère ou des comportements violents

1.4 (DA) Mention de la consommation de drogues ou d'alcool

1.5 (HI) Mention concernant le harcèlement ou l'intimidation

1.6 (VA) Mention du vandalisme

1.7 (BR) Mention au sujet du bruit

1.8 (ADO) Mention des adolescents

1.9 (ES) Mention des enfants laissés seuls et de l'âge minimum

1.10 (NA) Mention des premiers arrivants

1.11 (PM) Mention de la nourriture

1.12 (DO) Mention des gens qui dorment

1.13 (PF) Mention des politiques au moment de la fermeture

1.14 (PI) Mention de personnes vivant de l'isolement

1.15 (ORDI) Politique d'utilisation des ordinateurs

1.16 Mention d'une autre catégorie de clientèles difficiles.

2 Caractéristiques locales

2.1 Règlements concernant le comportement sur les lieux

Règlements qui touchent aux comportements attendus, qui ne concernent pas spécifiquement une catégorie déjà nommée.

2.2 Règlements concernant les prêts et les retours

Règlements qui touchent toutes les règles concernant les services de la bibliothèque, que ce soit les prêts, les retours, les réservations, etc.

2.3 Règlements sur l'occupation des lieux

Règlements concernant l'utilisation des locaux, les services disponibles, etc.

2.4 Autres règlements

Toutes autres règles mises en place dans les politiques

Annexe 6 - Comparaison des codes – Phase pilote

Tableaux comparatifs pour trois entrevues

Entrevue # 02

1er codage - Numéro de code	2e codage - Numéro de code	Codages identiques ou non	Choix final du code	Raison de la différence, au besoin. Choix de correction
30.3	30.3	Oui		
15.1.3		-		
8.1.1	8.1.2	Non	8.1.2	La présence de problèmes est assez claire
15.1.3	15.1.2	Non	les deux	Les deux codes étaient pertinents et ont été gardés
15.2.2	15.2.2	Oui		
15.2.3	15.2.3	Oui		
10.2.1	10.2.1	Oui		
8.2.1	8.2.1	Oui		
	8.2.3	-		
	20.1	-		
15.1.2	8.2.1	Non	les deux	Les deux codes étaient pertinents et ont été gardés, le code 20.1 fut ajouté
	9.1.1	-		
7.1.1	9.1.1	Non	7.11	Le bruit causé par les enfants a été mis dans la catégorie "personne bruyante"
	9.2.2	-		
1.1.1	1.1.1	Oui		
1.2.4	1.2.4	Oui		
1.2.5	1.2.5	Oui		
1.2.1	1.2.1	Oui		
1.2.3	1.2.3	Oui		
1.1.1	1.1.1	Oui		
2.1.1	2.1.1	Oui		
	3.2.1	-		
3.1.3	3.1.3	Oui		
	20.1	-		
35.1	30.5.2	Non	35.1	La différence était dû à un ajout subséquent de code plus précis
35.2	30.5.1	Non	35.2	La différence était dû à un ajout subséquent de code plus précis
	12.1.2	-		

4.1.4	4.1.4	Oui		
5.1.3	5.1.3	Oui		
6.1.1	6.1.1	Oui		
7.1.1	7.1.1	Oui		
9.1.1	9.1.2	Non	9.1.2	La présence de problèmes est assez claire
16.2.1		-		
9.1.1	9.1.2	Non	9.1.2	La présence de problèmes est assez claire
30.5.3	30.5.3	Oui		
9.2.3	9.2.3	Oui		
13.2.1	13.2.1	Oui		
13.2.2	13.2.2	Oui		
13.1.2	13.1.2	Oui		
	13.2.1	-		
	11.2.1	-		
11.1.1	11.1.1	Oui		
31.3	31.1	Non	31.3	Une formation unique était offerte, mais il n'y est pas allé
34.1	34.2	Non	34.1	La différence a amené une correction. Les collègues peuvent être considéré comme une personne ressource
32.1	32.1	Oui		
22.1.3	22.1.3	Oui		
22.1.1		-		
22.1.2		-		
23.2	23.2	Oui		
32.2.2	32.2.2	Oui		
	23.2	-		
33.3	33.3	Oui		
32.1	32.1	Oui		

Entrevue # 06

1er codage - Numéro de code	2e codage - Numéro de code	Codages identiques ou non	Choix final du code	Raison de la différence, au besoin. Choix de correction
_006				
	30.1	-		
14.1.1	14.1.2	Non	14.1.1	La réponse du répondant était ambivalente
10.1.1	10.1.2	Non	10.1.1	La réponse du répondant était ambivalente
10.2.1		-		
2.1.2	2.1.2	Oui		
16.1.2		-		

2.2.7	2.2.7	Oui		
14.2.3	14.2.3	Oui		
2.2.8	2.2.8	Oui		
14.2.4	14.2.4	Oui		
14.2.2	14.2.2	Oui		
34.3	34.3	Oui		
34.1		-		
34.2	34.2	Oui		
	35.2	-		
15.2.4	15.2.4	Oui		
35.2		-		
15.2.4		-		
3.1.3		-		
35.2	35.1	Non	les deux	Les deux codes étaient pertinents et ont été gardés
	8.2.3	-		
8.1.3	8.1.3	Oui		
3.1.3		-		
35.1	35.1	Oui		
31.3	31.3	Oui		
1.1.1	1.1.1	Oui		
1.2.1	1.2.1	Oui		
1.2.5	1.2.5	Oui		
4.1.1	4.1.1	Oui		
5.1.2	5.1.3	Non	5.1.2	Les incidents ne concernaient pas le répondant, mais un collègue
6.1.3	6.1.3	Oui		
	9.2.1	-		
9.1.1	9.1.1	Oui		
11.1.2	11.1.1	Non	11.1.1	Le cas ne représentait pas vraiment un problème
8.2.1	8.2.3	Non	les deux	Les deux codes étaient pertinents et ont été gardés
8.1.1	8.1.2	Non	8.1.2	La présence de problèmes est assez claire
13.2.1	13.2.1	Oui		
13.1.2	13.1.2	Oui		
22.1.1	22.1.1	Oui		
23.1	23.1	Oui		
	22.2.1	-		
33.3	33.3	Oui		
33.1	33.1	Oui		
22.2.1		-		
32.5	32.5	Oui		

Entrevue # 07

1er codage - Numéro de code	2e codage - Numéro de code	Codages identiques ou non	Choix final du code	Raison de la différence, au besoin. Choix de correction
30.1	30.1	Oui		
2.1.1	2.1.2	Non	2.1.1	La réponse du répondant était ambivalente
1.2.1	1.2.1	Oui		
1.1.2	1.1.2	Oui		
	20.1	-		
3.1.1	3.1.2	Non	3.1.2	La différence de codes était dû à un problème d'interprétation, la présence de comportement violent est un problème en soi
31.2	31.2	Oui		
35.3	35.3	Oui		
	20.1	-		
3.1.1	20.2	Non	les deux	Les deux codes étaient pertinents et ont été gardés
35.2	35.2	Oui		
7.1.1	7.1.3	Non	7.1.1	Cela ne causait pas de problème au répondant, mais à ses collègues
	20.1	-		
9.1.1	9.1.2	Non	9.1.2	Le comportement causait un problème de sécurité pour l'enfant mais pas de problème en soi
	9.2.1	-		
2.1.2	2.1.2	Oui		
6.2.1	6.2.1	Oui		
6.1.1		-		
	2.2.8	-		
2.1.1		-		
2.2.5	2.2.5	Oui		
2.2.6	2.2.6	Oui		
2.2.2	2.2.2	Oui		
	35.1			
2.1.2		-		
4.1.2	4.1.2	Oui		
4.2.3	4.2.3	Oui		
3.1.3	20.1	Non	les deux	Les deux codes étaient pertinents et ont été gardés
12.2.1	12.2.1	Oui		
12.2.2	12.2.2	Oui		
12.1.2	12.1.2	Oui		
1.1.1		-		

9.2.3	9.2.3	Oui		
9.1.3		-		
13.2.1	13.2.2	Non	13.2.1	La réponse du répondant était ambivalente
13.1.2	13.1.2	Oui		
33.2	35.3	Non	35.3	La différence était dû à un ajout subséquent de code plus précis
22.2.1		-		
22.1.1	22.1.1	Oui		
22.2.3	20.1	Non	les deux	Les deux codes étaient pertinents et ont été gardés
7.1.1		-		
32.3	23.1	Non	les deux	Les deux codes étaient pertinents et ont été gardés
32.2.1	21.2	Non	les deux	Les deux codes étaient pertinents et ont été gardés
14.2.2	14.2.2	Oui		
14.1.2		-		
23.4	32.2.1	Non	23.4	La réponse du répondant était ambivalente
	35.5	-		
23.4	22.2.1	Non	les deux	Les deux codes étaient pertinents et ont été gardés
32.2.1	23.1	Non	les deux	Les deux codes étaient pertinents et ont été gardés
32.3		-		
32.3	32.3	Oui		
32.4	32.4	Oui		
32.5	32.5	Oui		
32.4	32.4	Oui		