

Les bibliothèques publiques face aux tensions idéologiques : neutralité, pluralisme et pratiques professionnelles

**Travail de Bachelor réalisé par :
Tidjian SCALZILLO**

**Sous la direction de :
Matthieu CEVEY, Bibliothécaire responsable aux Archives
d'État de Genève**

Carouge, 17 juillet 2026

**Information Science
Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)**

Déclaration

Ce Travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de Bachelor of Science HES-SO en Information Science.

L'étudiant atteste avoir soumis son travail à un logiciel de détection de plagiat. Il accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le Travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au Travail de Bachelor, du juré et de la HEG.

« J'atteste que le présent travail a été réalisé en utilisant uniquement les sources citées dans la bibliographie, qu'il est le fruit de ma réflexion personnelle et a été rédigé de manière autonome. »

Fait à Carouge, le 17 juillet 2026

Tidjian SCALZILLO

Remerciements

Je tiens en premier lieu à exprimer ma profonde gratitude à ma mandante Mélanie Kohler, pour sa patience, son soutien et sa confiance, mais surtout pour m'avoir proposé d'aborder une thématique aussi impressionnante que stimulante.

Je remercie par la même occasion mon conseiller Matthieu Cevey, pour ses précieux conseils, son écoute et ses encouragements constants tout au long de ce travail.

Je suis également reconnaissant envers Yan Buchs pour son intérêt marqué, ainsi que pour avoir si promptement accepté d'être mon juré.

Un immense merci à toutes et tous les professionnelles et professionnels ayant accepté de participer aux entretiens sans qui ce travail n'aurait tout simplement pas été possible. La richesse de leurs expériences, leur intérêt pour cette thématique et leur soutien allant, pour beaucoup, au-delà d'une simple participation, ont largement contribué à la qualité de ce travail.

Ma reconnaissance va tout particulièrement à Didier, Sarah et Amandine pour les nombreuses heures consacrées à une relecture attentive.

J'adresse enfin mes pensées les plus chaleureuses à mes amies Christelle, Émilie et Mandy ainsi qu'à mes collègues Coralie et Annabelle. Leur aide, les rires et aventures vécus ensemble ainsi que les nombreuses viennoiseries ont grandement contribué à rendre ces années de bachelor mémorables.

À Natacha, merci d'avoir été pour moi une source de motivation et un lieu de repos sans égal.

Enfin, à ma mère et à mon frère : pour eux, les mots ne suffisent pas.

« La noblesse de notre métier s'enracinera toujours dans deux engagements difficiles à maintenir : le refus de mentir sur ce que l'on sait et la résistance à l'oppression. »

Camus, Discours de Suède (1957)

Résumé

Le présent travail de Bachelor a été réalisé dans le cadre d'un mandat formulé par Mélanie Kohler, adjointe de direction et responsable du service aux publics des Bibliothèques de la Ville de Lausanne. Partant du constat que les BVL ont été confrontées à plusieurs contestations ciblant leurs collections et leurs actions de médiation culturelle, ce travail repose sur une double approche visant d'abord à mieux comprendre les cadres théoriques, puis à établir des recommandations stratégiques basées sur les expériences accumulées par d'autres institutions du canton de Vaud.

Les principaux cadres théoriques et professionnels font l'objet d'une revue de la littérature. Celle-ci vise à identifier les enjeux et limites auxquels sont soumises les bibliothèques publiques quand elles tentent de concilier leurs missions démocratiques avec des principes tels que la neutralité défendue par Bibliosuisse ainsi que le pluralisme.

Celle-ci est ensuite complétée par une enquête qualitative réalisée au moyen d'entretiens semi-directifs auprès des bibliothécaires et médiatrices culturelles de plusieurs institutions vaudoises ayant déjà été confrontées à des tensions idéologiques. L'analyse de ces entretiens a permis d'identifier les objets, les thèmes et les types de tensions rencontrées par ces institutions, les stratégies qu'elles ont mises en œuvre pour y répondre ainsi que les besoins exprimés par les répondantes.

Cette enquête met en évidence une trentaine de situations conflictuelles touchant majoritairement la médiation culturelle et les thématiques LGBTQIA+. Elle fait également surgir quatre grands types de tensions : idéologiques, politiques et institutionnelles, médiatiques ainsi que professionnelles et éthiques. Les stratégies identifiées sont également variées et incluent, parmi d'autres, la non-réponse, un appui sur des cadres et la mobilisation du droit. Ces entretiens ont enfin permis de révéler certains besoins récurrents : la formation, des plateformes d'échange entre professionnelles, un plus fort soutien de la part des associations professionnelles ainsi qu'une clarification des cadres relatifs à la neutralité.

Partant de ces constats, des recommandations et outils pouvant également intéresser d'autres bibliothèques publiques sont émises à l'attention des BVL. Celles-ci comprennent des recommandations générales concernant la posture à adopter face aux contestations, la modération des réseaux sociaux, et la possibilité du recours au droit pénal ainsi que plusieurs outils : une révision de la charte d'accueil actuelle, des réflexions portées sur des outils complémentaires à celle-ci puis, un processus de réaction aux contestations écrites. Le travail se termine sur une bibliographie commentée complétant la revue de la littérature comme base théorique pour un projet d'atelier sur la neutralité.

Mots-clés : bibliothèque publique ; tension idéologique ; contestation ; censure ; gestion des conflits ; neutralité ; pluralisme ; médiation culturelle ; collections

Table des matières

Déclaration	i
Remerciements	ii
Résumé	iv
Table des matières	v
Abréviations	vii
Liste des tableaux	viii
Liste des figures	ix
Note sur la rédaction au féminin	x
1. Introduction	1
1.1 Mandat	1
1.1.1 Problématique	2
1.1.2 Objectifs du travail	2
1.2 Structure du travail	3
2. Revue de la littérature	4
2.1 Méthodologie	4
2.1.1 Recherche documentaire.....	4
2.2 Bibliothèques publiques et mission démocratique	5
2.2.1 Pluralité des rôles démocratiques	5
2.2.2 Bibliothèque comme sphère publique	6
2.3 Neutralité en bibliothèque	7
2.3.1 Définitions et cadres professionnels	7
2.3.2 La neutralité comme pratique professionnelle.....	8
2.3.3 La neutralité et l'engagement.....	10
2.3.4 Limites du pluralisme et de la liberté intellectuelle	12
2.4 Synthèse de la littérature	13
3. Méthodologie de l'enquête	14
3.1 Choix méthodologiques	14
3.2 Construction de la grille d'entretien	15
3.3 Conduite des entretiens et traitement des données	15
3.4 Limites de l'étude	16
4. Résultats de l'enquête	18
4.1 Synthèse cas par cas des tensions observées	18
4.2 Objets et thématiques des tensions	21
4.3 Types de tensions rencontrées	23
4.3.1 Les tensions idéologiques.....	23
4.3.2 Les tensions politiques et institutionnelles	24
4.3.3 Les tensions médiatiques	24
4.3.4 Les tensions professionnelles et éthiques.....	25

4.3.5	Croisement entre objets, thématiques et types de tensions	27
4.4	Réactions et stratégies des bibliothèques.....	29
4.4.1	Ne pas répondre	29
4.4.2	Expliquer, argumenter et justifier ses choix.....	30
4.4.3	S'appuyer sur un cadre.....	31
4.4.4	S'adapter	32
4.5	Besoins exprimés par les répondantes	32
4.6	Conclusion de l'enquête	33
5.	Recommandations pour les BVL.....	34
5.1	Recommandations générales	34
5.1.1	Posture à adopter face aux contestations	34
5.1.2	Modération des commentaires sur les réseaux.....	34
5.1.3	Recours au droit pénal : art. 261 bis CP	35
5.2	La charte d'accueil comme outil opérationnel	37
5.2.1	Analyse comparative	37
5.2.2	Vers une charte d'accueil à visée régulatrice	39
5.2.3	Proposition de charte.....	40
5.2.4	Étendre la charte au numérique.....	41
5.2.5	Au-delà de la charte : une approche relationnelle	42
5.3	Réponses aux contestations écrites	44
5.4	Bibliographie commentée	45
5.4.1	Définition des concepts.....	45
5.4.2	Rôle démocratique.....	47
5.4.3	Cadres institutionnels et juridiques	48
5.4.4	Débat sur la neutralité.....	50
6.	Conclusion	53
6.1	Un problème de définition.....	53
6.2	Des situations, des réponses et des besoins.....	53
6.3	Une boîte à outils.....	54
6.4	Vers un écosystème solidaire et résilient.....	55
	Bibliographie	57
	Utilisation d'outils assistés par l'intelligence artificielle.....	62
Annexe 1 :	Guide d'entretien.....	63
Annexe 2 :	Entretien : Bibl. municipale de Vevey (synthèse).....	65
Annexe 3 :	Entretien : P. Pittet (Bibl. publique et scolaire d'Yverdon)	69
Annexe 4 :	Entretien : A. Berto (Bibl. de La Sallaz – Lausanne)	80
Annexe 5 :	Entretien : Bibliomedia Lausanne (synthèse).....	89
Annexe 6 :	Tableau de codage des cas de tension	92

Abréviations

ABF : Association des Bibliothécaires de France

ACPS : Association Collectif Parents Suisse

ALA : American Library Association

BVL : Bibliothèques de la Ville de Lausanne

CAS : Certificate of Advanced Studies

CFR : Commission fédérale contre le racisme

DETEC : Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication

DFAE : Département fédéral des affaires étrangères

FAQ : Foire aux questions

HETSL : Haute école de travail social et de la santé Lausanne

IFLA : International Federation of Library Associations and Institutions

LGBTQIA+ : Lesbienne, gay, bisexuel·le, transgenre, queer / en questionnement, intersexe, asexuel·le / aromantique plus toutes autres identités de genre et orientations affectives ou sexuelles

ODD : Objectifs de développement durable

OIF : Office for Intellectual Freedom

PNUD : Programme des Nations unies pour le développement

ROGD : Rapid-Onset Gender Dysphoria

TERF : Trans-Exclusionary Radical Feminist

UDC : Union démocratique du centre

UDF : Union démocratique fédérale

Liste des tableaux

Tableau 1 : Comparatif des codes d'éthique IFLA – Bibliosuisse	8
Tableau 2 : Matrice Objet x Type de tension	27
Tableau 3 : Matrice Thème x Type de tension	29
Tableau 4 : Comparaison des chartes d'accueil	37

Liste des figures

Figure 1 : Occurrence des tensions par objet.....	22
Figure 2 : Occurrence des tensions par thème.....	23
Figure 3 : Répartition des types de tensions	28
Figure 4 : Cas jugés et jugements définitifs.....	36
Figure 5 : Exemple de roue de l'approche relationnelle.....	43
Figure 6 : Processus de décision pour la réponse aux contestations écrites	44

Note sur la rédaction au féminin

Afin d'alléger la rédaction et de fluidifier la lecture tout en conservant une démarche d'écriture inclusive, ce travail de Bachelor est rédigé au féminin neutre.

Ainsi, sauf indication contraire, les désignations de métier ou de personnes dont le genre est inconnu ainsi que les formules plurielles se référant au minimum à une femme sont énoncées au féminin ou selon des noms collectifs.

Les citations, les entretiens et les autres informations reproduites ou adaptées conservent leur formulation d'origine. Les outils proposés dans le cadre des recommandations sont quant à eux rédigés en écriture inclusive, étant donné qu'ils sont potentiellement destinés à un usage institutionnel ou à être rendus publics.

1. Introduction

Les bibliothèques sont aujourd'hui bien loin de leur image de lieux exclusivement consacrés à la conservation du savoir et réservés à quelques élites. Désormais investies de missions démocratiques, les bibliothèques publiques cherchent à fournir un accès à la culture et à l'information à l'ensemble de la population et deviennent également des espaces de rencontre, d'échanges et de médiation culturelle. Ainsi, elles sont confrontées, tant par le biais de leurs collections que des personnes qui les fréquentent, avec la diversité de leurs parcours de vie, aux multiples défis et enjeux qui traversent une société.

En Suisse, le phénomène des *banned books*¹, pourtant largement documenté aux États-Unis, semble relever d'une réalité encore bien éloignée. Cependant, les bibliothèques helvétiques ne sont pas exemptes de tensions à caractère idéologique. Des contestations de documents, des remises en question de la programmation culturelle ou encore des accusations de militantisme semblent témoigner d'un débat croissant autour du rôle des bibliothèques publiques et de l'importance de notions telles que la neutralité et le pluralisme dans les pratiques des professionnelles.

Ainsi, les Bibliothèques de la Ville de Lausanne ont elles-mêmes été confrontées ces dernières années à divers actes de contestation visant leurs collections et leur programmation culturelle. Des ouvrages féministes ont notamment été délibérément cachés ou volés, et une lecture d'albums jeunesse animée par la drag queen Tralala Lita s'est déroulée dans un climat tendu, nécessitant une présence policière sur le site concerné et suscitant plusieurs courriers de plaintes adressés à la Municipalité.

Ces événements ont conduit les BVL à s'interroger sur de potentiels outils, susceptibles de prévenir ces situations ou d'aider les professionnelles lorsqu'elles y sont confrontées. Ils ont également conduit Mélanie Kohler, adjointe de direction et responsable du service aux publics des BVL, à s'interroger sur le principe de neutralité. Désirant d'abord approfondir sa compréhension théorique de ce concept, elle envisage ensuite, à moyen terme, d'organiser un atelier impliquant le personnel des BVL pour mener une réflexion collective autour de cette question.

1.1 Mandat

Répondant à un mandat formulé par Mélanie Kohler, ce travail consiste d'abord en un apport théorique constitué d'une revue de la littérature et d'une analyse des principaux cadres contemporains relatifs aux concepts de neutralité et de pluralisme en bibliothèque publique. Complétée d'une bibliographie commentée, cette partie a pour but premier de servir de base théorique à un futur projet d'atelier sur la neutralité.

Le mandat comprend également l'élaboration de recommandations stratégiques ou opérationnelles fondées sur les retours d'une série d'entretiens semi-directifs mobilisant des bibliothécaires et médiatrices culturelles du canton de Vaud ayant préalablement fait l'expérience de tensions idéologiques dans le cadre de leur travail.

¹ Phénomène de censure littéraire précédant des contestations de la part d'une personne ou d'un groupe.

1.1.1 Problématique

Les bibliothèques font aujourd'hui face à des contestations portant tant sur leurs collections que sur leurs actions de médiation et leurs décisions institutionnelles. Ces tensions qui, à l'image des *banned books*, semblent principalement trouver leurs origines dans des conflits de valeurs², interrogent les bibliothèques sur leurs missions démocratiques, la neutralité professionnelle et leurs divers engagements institutionnels, tels que celui de l'inclusion.

Si la question de la neutralité et des principes qui y sont connexes, comme le pluralisme et la liberté intellectuelle, semble abondante dans la littérature, elle fait principalement l'objet de débats théoriques qui ne proposent que peu d'outils concrets pour faire face aux tensions qui se manifestent dans les bibliothèques. Ainsi, les bibliothèques publiques vaudoises, comme probablement bien d'autres, sont aujourd'hui encore très démunies à l'égard de certaines controverses et situations conflictuelles. Dès lors, deux questions se posent :

- Comment les bibliothèques publiques peuvent-elles prévenir et gérer les tensions idéologiques tout en conciliant leurs missions démocratiques avec les exigences déontologiques en matière de neutralité et de pluralisme ?
- Et par la suite, quels outils concrets ou cadres peuvent être proposés aux BVL ou mobilisés par ces dernières dans la prévention et la gestion des tensions idéologiques rencontrées dans le cadre de leurs activités ?

1.1.2 Objectifs du travail

Les objectifs de ce travail ont été formulés de la manière suivante :

- Analyser les tensions idéologiques et les formes de contestations³ observées dans les bibliothèques publiques vaudoises.
- Établir un état des lieux des pratiques actuelles appliquées dans des bibliothèques publiques du canton de Vaud face aux situations de tensions impliquant notamment des contestations⁴ de l'offre documentaire ou événementielle.
- Examiner les cadres professionnels relatifs aux notions de pluralisme et de neutralité dans les bibliothèques publiques.
- Identifier les enjeux et les limites auxquels sont soumises les bibliothèques publiques quand elles tentent de concilier neutralité, pluralisme et rôle démocratique.
- Formuler des recommandations stratégiques ou opérationnelles pour aider les BVL à gérer ou prévenir les tensions identifiées grâce à des outils tels qu'une charte, un processus de réaction et une bibliographie.⁵

² Liés à de nombreux thèmes, tels que le racisme, le féminisme, la sexualité, le genre, etc.

³ À l'origine « censure ». Le terme « contestation » étant finalement celui préféré dans ce travail en raison de la nature polémique du premier terme.

⁴ Même chose. À l'origine « [...] impliquant des actes ou demandes de censure ».

⁵ Outils sélectionnés par la mandante parmi un panel proposé.

1.2 Structure du travail

Ce travail est constitué de quatre parties distinctes. Il commence par une revue de la littérature et une analyse des cadres professionnels liés au concept de neutralité, en examinant les relations que celui-ci entretient avec les rôles démocratiques des bibliothèques publiques, ainsi qu'avec d'autres principes clés, tels que le pluralisme.

Cette revue de la littérature cède ensuite la place à une explication de la méthodologie de l'enquête qualitative, elle-même suivie de l'analyse de ses résultats. Ces derniers comprennent une synthèse des cas de tensions recensés, une analyse des objets et des thèmes des tensions, une typologie de ces dernières ainsi qu'une analyse des stratégies adoptées par les professionnelles et des besoins qu'elles ont pu exprimer.

Finalement, le travail s'achève sur des recommandations pour les BVL, principalement fondées sur les entretiens, avec un supplément d'informations tiré de la revue de la littérature et de la littérature complémentaire.

2. Revue de la littérature

2.1 Méthodologie

Cette revue de la littérature vise à identifier les principales conceptions de la ou des missions démocratiques des bibliothèques. Elle vise aussi à identifier et à explorer les débats contemporains relatifs aux principes de neutralité, de pluralisme ainsi que de l'engagement professionnel. Enfin, elle devra servir de fondement théorique pour alimenter les réflexions relatives à un atelier de discussion sur la neutralité en bibliothèque, que les BVL envisagent de mener à la suite de ce travail.

2.1.1 Recherche documentaire

Les recherches ont principalement été menées durant le mois de mars 2026 sur plusieurs bases de données comme LISA, Emerald, Sage et Cairn. Des recherches complémentaires ont également été faites sur divers sites institutionnels comme ceux de Bibliosuisse, de Bibliomedia, de l'IFLA et de l'ALA ainsi que d'autres organisations étatiques ou internationales.

Le sujet de ce mémoire étant vaste, celui-ci a été organisé en trois axes d'analyse et de recherche : les bibliothèques publiques et leur mission démocratique, la neutralité professionnelle et le pluralisme informationnel en bibliothèque. Ces axes ont ensuite servi à structurer la revue de la littérature.

Les recherches ont été menées en français et en anglais à l'aide de combinaisons de mots-clés relatifs aux différents axes d'analyse. Les termes « bibliothèque publique » et « public library » ont permis de limiter le périmètre de recherche en excluant les autres types de bibliothèques, non pas parce que la question des tensions idéologiques y est absente, mais parce que leurs missions sont différentes. Concernant les différents axes, ce sont les termes « mission démocratique » et « *democratic role* » ; « neutralité » et « *neutrality* » ; « pluralisme », également décliné en « pluralisme informationnel », « pluralisme de l'information », « liberté intellectuelle », « *pluralism* » et « *intellectual freedom* » qui ont été utilisés pour la recherche.

Les sources sélectionnées ont principalement été produites en Amérique du Nord et dans les pays scandinaves entre 2017 et 2026. Les articles scientifiques, ouvrages académiques ainsi que les documents institutionnels faisant autorité dans le domaine de la bibliothéconomie ont été privilégiés. Le corpus repose notamment sur des textes normatifs et institutionnels comme des codes d'éthique et des lignes directrices professionnelles dans le but de comparer les discours normatifs aux débats académiques.

Cette revue de la littérature ne prétend pas à l'exhaustivité. Celle-ci se concentre sur des publications anglophones produites dans les contextes nord-américain et scandinave. Les sources institutionnelles représentent quant à elles les positions officielles de leurs organisations et, propres à un discours normatif, elles ne prennent donc pas en compte l'ensemble des pratiques et des cultures professionnelles. Les positions les plus critiques de la neutralité sont sous-représentées par la littérature scientifique et le plus souvent exprimées dans des espaces professionnels non académiques tels que les blogs et les réseaux sociaux.

2.2 Bibliothèques publiques et mission démocratique

2.2.1 Pluralité des rôles démocratiques

La question du rôle des bibliothèques publiques au sein des démocraties est complexe. Si d'une part, la littérature en sciences de l'information semble s'accorder sur le fait que celles-ci ont un important rôle démocratique à jouer, certaines chercheuses se sont interrogées tant sur la réalité effective que sur la perception de ce rôle (Byrne 2018 ; Audunson et al. 2019 ; 2025 ; Rasmussen et Larsen 2025). Il ne s'agit cependant pas d'un rôle unique, car le rôle démocratique des bibliothèques publiques recouvre une pluralité de fonctions et d'interprétations, et varie selon de nombreux critères. Il s'agit d'un enjeu de perception, tant par les professionnelles que par les politiques et la population. Selon une étude comparative menée dans six pays européens⁶, le rôle des bibliothèques publiques varie selon les contextes nationaux et repose en partie sur la perception qu'en ont les usagères (Audunson et al. 2019).

Cette étude montre notamment que des fonctions comme « lieux de débats », « espaces de rencontre » et « d'intégration » pouvant être associées au concept de sphère publique, théorisé par le philosophe et sociologue Jürgen Habermas, sont dans l'ensemble moins valorisées par les usagères alors qu'elles sont régulièrement mises en avant par la littérature professionnelle. En ce qui concerne la Suisse, les résultats montrent que les fonctions traditionnelles, telles que « l'égalité d'accès au savoir et à la culture », sont plus appréciées. Les Suissesses tendent donc à associer la dimension démocratique des bibliothèques publiques à leurs fonctions documentaires plutôt qu'à celles liées à la sphère publique.

Les lignes directrices de Bibliosuisse soulignent dans leur premier principe que « les bibliothèques sont ouvertes à tout le monde et s'engagent en faveur de l'inclusion et de l'égalité des chances », qu'elles « garantissent un accès libre et inconditionnel au savoir [...] pour toutes les personnes, quelle que soit leur situation sociale, financière et culturelle » et qu'elles « s'engagent donc pour la démocratie » (Bibliosuisse 2020a, p. 6). Dans les avant-propos du document, le président de l'association déclare également que « les bibliothèques sont des lieux réels de rencontres, d'échanges personnels, de dialogue démocratique et d'engagement social » (Bibliosuisse 2020a, p. 3).

Le code d'éthique de Bibliosuisse se conforme aux résultats de l'étude d'Audunson et al. (2019), puisqu'il place aussi « l'accès à l'information » en premier plan. Il est cependant intéressant de noter que cet accès à l'information, en plus d'être un droit démocratique fondamental, est ici mis en avant comme un outil servant notamment à la « participation informée à la démocratie sous toutes ses formes ainsi qu'au développement de celle-ci » (Bibliosuisse 2020b, p. 5). Cette perception de la fonction démocratique rejoint l'étude précédente selon laquelle on observe, en Suisse, une forte proportion d'usagères ayant utilisé la documentation mise à disposition par les bibliothèques publiques pour accéder à des informations relatives à la citoyenneté (Audunson et al. 2019, p. 1407). Enfin, le code d'éthique considère l'accès à l'information comme un moyen de promotion de l'intégration et de lutte contre l'exclusion (Bibliosuisse 2020b, p. 5). Ainsi, l'analyse du code démontre qu'en termes de discours institutionnels, l'approche suisse de l'intégration se situe avant tout du côté de la documentation et de l'information, plutôt que dans des valeurs associées au vivre-ensemble, comme la rencontre, l'échange et le dialogue.

⁶ Danemark, Suède, Norvège, Allemagne, Suisse et Hongrie.

Pourtant, la documentation de Bibliosuisse souligne également le rôle social des bibliothèques comme lieux de rencontre et de dialogue, ce qui indique tout de même une vision élargie de leur mission démocratique, au-delà du simple accès à l'information. Cette tendance est observable chez d'autres institutions du paysage bibliothéconomique Suisse, tels que Bibliomedia, qui affirme cibler « toutes les couches de la population de manière égalitaire et inclusive » avec une approche visant « à promouvoir la participation active à la société à travers la centralité de la lecture » (Bibliomedia 2025).

L'analyse de ces discours institutionnels montre que les fonctions démocratiques et sociales des bibliothèques tendent à être justifiées à partir de leur rôle dans l'accès à l'information et à la documentation. Ainsi, même lorsque ces textes mentionnent des dimensions de médiation culturelle, de rencontre et de participation, celles-ci sont souvent présentées comme des prolongements de la mission documentaire et informationnelle. Cette articulation est d'autant plus évidente lorsque Bibliomedia indique qu'elle « fournit aux bibliothèques les médias dont elles ont besoin [...] et permet [...] de devenir des lieux de rencontre polyvalents » (Bibliomedia 2025), ce qui suggère que les fonctions sociales découlent elles-mêmes du document. Le rôle social des bibliothèques publiques semble donc, dans ces textes, être construit autour du document comme vecteur de participation démocratique et d'émancipation. Toutefois, cette centralité du document s'oppose à certaines théories qui considèrent avant tout la bibliothèque comme un espace servant de sphère publique.

2.2.2 Bibliothèque comme sphère publique

Les travaux d'Audunson et al. (2019 ; 2025) pensent les bibliothèques comme des espaces qui relèvent de la sphère publique et favorisent ce qu'ils qualifient comme étant des formes de rencontre « à faible intensité » permettant une coexistence de divers points de vue malgré des contextes sociaux potentiellement polarisés.

Cette conception des bibliothèques est cependant nuancée, notamment par trois différentes interprétations que les recherches de Rasmussen et Larsen (2025, pp. 337-338) décrivent en détail. La première, toujours inspirée par Habermas, considère les bibliothèques publiques comme des services permettant à ses usagers d'échanger des idées sur des sujets politiques, sociaux ou culturels dans le but de construire une opinion commune sur la base d'un débat rationnel et informé par la documentation qu'elles proposent. La deuxième voit les bibliothèques publiques comme des espaces de rencontre proches du concept de troisième lieu, favorisant indirectement et implicitement la démocratie par le lien social et le vivre-ensemble. La dernière perspective est inspirée de la philosophe politique Chantal Mouffe et s'oppose à la vision habermassienne en suggérant qu'un consensus total est illusoire, mais que les conflits et désaccords sont normaux et utiles à la démocratie, sous condition du maintien du respect. Selon elle, les bibliothèques sont en mesure d'accueillir les différences d'opinions malgré l'engagement émotionnel et les conflits que celles-ci génèrent.

La perception du rôle démocratique des bibliothèques comme sphère publique ne fait donc pas consensus dans la littérature. Elle oscille entre une approche sociale du vivre-ensemble et deux visions opposées : l'une fondée sur la facilitation de débats rationnels orientés vers le consensus, et l'autre valorisant plutôt la confrontation des points de vue et la gestion du conflit.

2.3 Neutralité en bibliothèque

2.3.1 Définitions et cadres professionnels

En français comme en anglais, la neutralité est définie comme une attitude consistant à ne pas prendre de parti dans un débat ou un différend (Oxford University Press 2025 ; Académie française 2024a). Cette attitude est donc caractérisée par une absence d'engagement en faveur d'un quelconque parti ou d'une opinion.

Dans le cas des bibliothèques publiques, la neutralité semble être une valeur fondamentale. Bibliosuisse en fait notamment la mention en y dédiant une page dans son code d'éthique. Selon la section consacrée à la neutralité, les bibliothécaires « sont strictement tenu·e·s à [celle-ci] et à l'impartialité » (Bibliosuisse 2020b, p. 8). Il précise que cette neutralité s'applique dans la constitution des collections, dans la conceptualisation des services d'accès à l'information et dans le dialogue avec les publics où les professionnelles se doivent d'être à l'écoute et de tenir compte des points de vue et opinions sans prendre de parti. Il ajoute encore que la neutralité l'emporte sur les intérêts privés et les croyances des professionnelles. Enfin, il instrumentalise cette neutralité comme un positionnement garantissant aux bibliothécaires une autonomie professionnelle leur permettant notamment de défendre, sur base de preuves, leurs choix documentaires en dehors de toutes pressions.

En Suisse, la neutralité est donc aujourd'hui mise en avant comme une valeur fondamentale par la faîtière qui représente les bibliothèques et, selon les termes utilisés, cette neutralité se manifeste de toute évidence par l'absence d'une « prise de parti » à l'égard des publics, au sens entendu par l'Académie française.

En France, les principes fondamentaux des bibliothèques territoriales (municipales, intercommunales et départementales) ont été définis au niveau juridique en 2021 par la loi n° 2021-1717 dite « Robert »⁷, qui précise que les missions des bibliothèques « s'exercent dans le respect des principes de pluralisme des courants d'idées et d'opinions, d'égalité d'accès au service public et de mutabilité et de neutralité du service public » (République française 2021).

Selon l'ABF, cette neutralité est généralement comprise sous les angles de l'égalité de traitement et de « l'interdiction pour le personnel d'afficher une appartenance d'idée ou de croyance ». Elle est également associée à la notion de pluralisme (ABF 2022, pp. 3-4).

En ce qui concerne les États-Unis, le code d'éthique de l'American Library Association ne fait aucune mention d'un principe de « neutralité ». Il insiste cependant sur « l'impartialité » et « l'objectivité » des réponses aux requêtes des publics au travers du terme « *unbiased* », ainsi que sur le principe de « liberté intellectuelle ». Le dernier point de ce code affirme une forme d'engagement contre les inégalités et les oppressions, en faveur de la diversité, de l'inclusion et de la justice sociale (ALA 2021).

Pourtant, le concept de neutralité est souvent considéré sous le prisme de la liberté intellectuelle dans les sciences de l'information nord-américaines. Celle-ci est elle-même reliée à la liberté d'expression et à des théories comme *the marketplace of ideas*⁸ (Scott et Saunders

⁷ Loi n° 2021-1717 du 21 décembre 2021 relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique (1)

⁸ Théorie libérale critiquée selon laquelle la vérité émerge de l'affrontement libre et transparent des idées exprimées dans un débat public, éliminant par supériorité numérique certaines idées ou idéologies (Wikipédia 2026).

2021, pp. 153-154) ; l'ALA adresserait donc indirectement la thématique selon des termes plus spécifiquement employés dans les débats aux États-Unis.

On constate donc que, dans les bibliothèques, la notion de neutralité est souvent attachée à d'autres valeurs telles que l'impartialité, l'objectivité, le pluralisme, la liberté intellectuelle et l'égalité du traitement des publics. En France, le terme est plutôt associé au pluralisme tandis qu'en Suisse, il est d'abord attaché à l'impartialité. Plusieurs travaux relèvent cette nature polysémique et instable du concept : ses interprétations varient selon les contextes professionnels, culturels et politiques et sa légitimité tant que son réalisme sont parfois remis en question (Scott et Saunders 2021 ; Macdonald et Birdi 2019 ; Dudley et Wright 2022).

Ces débats ont également lieu dans les espaces professionnels non académiques, tels que dans les conférences, les blogs, les réseaux sociaux ou encore des podcasts tels que *Deux connards dans un bibliobus*, où la neutralité est sujette à des prises de positions parfois très tranchées (Williams 2017 ; Bourg 2018 ; Pasquier 2025 ; Deucet 2026 ; Guevel et Prost 2026). Le concept est donc difficile à définir de manière univoque et il en résulte que, dans les débats sur la neutralité, tout le monde ne part pas de la même conception ou définition.

2.3.2 La neutralité comme pratique professionnelle

Cette difficulté à définir la neutralité et les débats qui en découlent ont poussé Bibliosuisse à prendre position et ajouter des précisions quant au concept de neutralité mentionné dans son code d'éthique (Bibliosuisse 2025).

Si la faitière s'inspire fortement du code de l'IFLA, il se distingue de celui-ci sur quelques points qui y rajoutent une dimension plus concrète. Il précise que les bibliothécaires sont neutres dans le sens où elles sont maîtresses de leurs choix face à toute forme de pression. Il étend l'opposition des bibliothécaires à toutes les formes de corruption sans plus de précision. Enfin, il ajoute un point supplémentaire précisant le positionnement attendu des bibliothécaires dans leurs échanges avec leurs publics avec des termes tels que « sans prendre parti » qui font écho aux définitions vues précédemment.

Tableau 1 : Comparatif des codes d'éthique IFLA – Bibliosuisse

IFLA	Bibliosuisse
Les bibliothécaires et les autres professionnel(le)s de l'information sont strictement tenus à la neutralité et à l'impartialité concernant les collections, les accès et les services. Cette attitude s'exprime dans la constitution de collections et de services d'accès à l'information les plus équilibrés possibles.	Les bibliothécaires sont strictement tenu·e·s à la neutralité et à l'impartialité. Les bibliothécaires recherchent donc le meilleur équilibre possible dans la constitution des collections et dans la conceptualisation des services d'accès à l'information.
Les bibliothécaires et les autres professionnel(le)s de l'information définissent et publient leurs politiques d'acquisition, d'organisation, de conservation et de diffusion de l'information.	Les bibliothécaires définissent leurs politiques d'acquisition, d'organisation, de conservation et de diffusion de l'information en dehors de toute pression , et les publient, tout en étant prêt·e·s à défendre leurs choix .

IFLA**Bibliosuisse**

Les bibliothécaires et les autres professionnel(le)s de l'information font la distinction entre leurs convictions personnelles et leur devoir professionnel. Ils ne font pas primer des intérêts privés ou des croyances personnelles sur l'impératif de neutralité.	Les bibliothécaires font la distinction entre leurs convictions personnelles et leur devoir professionnel. Les bibliothécaires ne font pas primer leurs intérêts privés ni leurs croyances personnelles sur l'impératif de neutralité.
Les bibliothécaires et les autres professionnel(le)s de l'information ont droit à la liberté d'expression sur leur lieu de travail tant qu'elle n'enfreint pas le principe de neutralité vis-à-vis des usagers.	Les bibliothécaires ont droit à la liberté d'expression sur leur lieu de travail, tant qu'elle n'enfreint pas le principe de neutralité vis-à-vis des publics.
Les bibliothécaires et les autres professionnel(le)s de l'information luttent contre les formes de corruption affectant directement certaines pratiques professionnelles, telles que l'acquisition de l'information et la fourniture de documents, la nomination à des postes en bibliothèque et la gestion des contrats et des finances.	Les bibliothécaires s'opposent à toute forme de corruption.
	Les bibliothécaires dialoguent avec leurs publics d'égal à égal, les écoutent et tiennent compte de leurs points de vue et opinions, sans prendre parti.

(Bibliosuisse 2020b ; IFLA 2017)

Bibliosuisse confère donc aux professionnelles une certaine agentivité en ce qui concerne « leur politique d'acquisitions, d'organisation, de conservation et de diffusion de l'information » et laisse libre champ à l'interprétation de ce qui constitue ou non une forme de corruption contre laquelle il est légitime de s'opposer. Dans ces deux cas, la neutralité n'est pas tant un état passif, mais plutôt une pratique active : le choix comme l'opposition constituent tous deux des actions qui ne peuvent être que délibérées.

Dans cette prise de position, Bibliosuisse définit ce qu'elle appelle la « neutralité professionnelle » comme :

« un positionnement professionnel, cherchant activement à détacher autant que possible les arguments qui justifient une décision de toute considération liée à ses biais et ses intérêts individuels [...], afin de prendre en toute transparence une décision compétente, orientée vers les intérêts de l'institution et de ses publics » (Bibliosuisse 2025).

Cette définition écarte l'idée selon laquelle la neutralité serait un état binaire, acquis ou non, et reconnaît la subjectivité inhérente à tout être humain. Elle propose de reconsidérer la neutralité comme un idéal vers lequel tendre activement dans ses pratiques professionnelles, car elle sert les intérêts « d'une institution et de ses publics ».

Cette « neutralité professionnelle » fait écho à la neutralité comme « valeur fondamentale » décrite par Macdonald et Birdi (2019). Leur travail identifie trois autres conceptions de la neutralité à partir d'entretiens menés auprès de professionnelles : une neutralité

« subordonnée » à d'autres valeurs, une « ambivalente » et une neutralité qui comporte des « valeurs cachées » (Macdonald et Birdi 2019, p. 342).

La neutralité comme « valeur fondamentale » est perçue comme une valeur positive servant l'équité des points de vue, l'impartialité et l'égalité de traitement des publics. Elle implique principalement pour les professionnelles de ne pas laisser leurs opinions personnelles interférer avec leurs pratiques professionnelles, que ce soit dans le dialogue avec leurs publics, dans la constitution de leurs collections ou celle de leurs offres culturelles. Il s'agit entre autres de constituer des offres neutres dans le sens où elles représentent tous les points de vue sans en favoriser. Les professionnelles interrogées associent également la neutralité à des pratiques de médiation visant à accompagner les publics dans une évaluation critique des sources sans orienter leurs conclusions (Macdonald et Birdi 2019, pp. 342-343). On reconnaît ici la recherche du « meilleur équilibre possible » dans les collections et les services ainsi que la nécessité à ne pas « prendre de parti » de Bibliosuisse (Bibliosuisse 2020b).

Un rapprochement peut être fait avec la conception habermassienne de la sphère publique précédemment évoquée. Selon cette perception, la recherche d'un équilibre entre les points de vue en favorisant la discussion et la formation d'opinions, de manière critique et sans orientation, permettrait la formation d'une opinion publique par la force de l'argument le plus convaincant, pour autant que la discussion demeure rationnelle avec une volonté d'atteindre un consensus (Rasmussen et Larsen 2025, p. 337).

Le code d'éthique de Bibliosuisse et la subséquente prise de position font également écho, sur certains points, aux recommandations émises par Dudley et Wright (2022), selon lesquelles les bibliothécaires devraient adopter un modèle de neutralité basé sur la concomitance de quatre dimensions : la neutralité concernant les valeurs, la neutralité envers les parties prenantes, la neutralité dans les processus et la neutralité dans les objectifs. En ce qui concerne les parties prenantes ou, dans ce cas, le public des bibliothèques, il s'agit d'être neutre dans l'offre documentaire pour le public dans son ensemble tout en étant empathique envers les individus en adaptant les services à leurs besoins spécifiques (Dudley et Wright 2022, pp. 20-21).

Ce dernier point met en évidence une tension aussi présente dans le code d'éthique de Bibliosuisse : on distingue d'une part la volonté de constituer un fonds documentaire le plus neutre possible et d'une autre, la volonté de prodiguer un service adapté à des publics spécifiques nécessitant une protection particulière. Lorsque Bibliosuisse déclare que les bibliothèques « s'engagent en faveur de l'inclusion et de l'égalité des chances » (Bibliosuisse 2020a), la faitière les place dans une position où elles doivent à la fois être neutres et engagées.

2.3.3 La neutralité et l'engagement

Il est peut-être possible de répondre à cette tension si l'on considère la neutralité comme une valeur subordonnée à d'autres. L'étude de Macdonald et Birdi (2019, p. 344) montre que, pour certaines professionnelles, la neutralité ne peut pas passer avant d'autres obligations ou valeurs jugées plus importantes, comme le respect de la loi, la promotion de valeurs progressistes et l'empathie.

Dans ce contexte, les décisions professionnelles impliquent nécessairement un arbitrage ou une hiérarchisation entre des valeurs qui sont concurrentes. Les activités documentaires comme les acquisitions illustrent bien cette hiérarchisation, car elles impliquent souvent des

décisions qui doivent être prises en fonction de plusieurs impératifs. Parmi ces derniers, on peut citer le pluralisme, l'équité d'accès à l'information, l'inclusion, le respect de la loi ou encore la protection des publics.

Certaines situations peuvent ainsi amener les bibliothécaires à limiter l'expression de certains points de vue afin de prévenir des discriminations avérées ou des atteintes envers des groupes vulnérables. Les discours racistes, misogynes ou LGBTQIA+phobes constituent des exemples fréquents dans ces débats. Dès lors, si Bibliosuisse conçoit la neutralité comme un positionnement permettant aux professionnelles de justifier et défendre leurs décisions lorsqu'elles sont remises en question, cette nécessité d'arbitrer dans des cas d'atteintes à la dignité humaine montre également que cette neutralité ne peut être pensée comme une absence totale de prise de position ou de parti.

Ceci fait également écho à l'étude de Solum (2024), qui s'intéresse à la tension entre la neutralité et l'engagement des bibliothèques publiques norvégiennes en faveur des objectifs de développement durable de l'Agenda 2030 de l'ONU. Si les objectifs de développement durable (ODD) sont aujourd'hui très répandus tant dans le secteur privé que public et bénéficient d'une forte légitimité institutionnelle, l'étude montre que les bibliothécaires norvégiennes négocient constamment la frontière entre la neutralité et l'engagement quand il s'agit de promouvoir les objectifs environnementaux. Certaines professionnelles perçoivent en effet ces engagements comme étant trop militants et sortant de la neutralité. Cette tension dépasse donc la seule question de l'inclusion. Il semblerait qu'elle soit moins liée aux thématiques défendues qu'à la nature même d'une posture professionnelle engagée.

D'autres objectifs de l'Agenda 2030 peuvent être assimilés à des missions traditionnellement associées aux bibliothèques publiques. Les services destinés aux populations les plus vulnérables, tels que l'égalité d'accès, l'accessibilité et l'inclusivité peuvent, par exemple, être reliés à l'ODD 10 consacré à la réduction des inégalités (PNUD 2015). La Suisse étant elle-même membre de l'ONU, les ODD peuvent constituer une forme de légitimation de l'engagement des bibliothécaires au niveau institutionnel et ce en particulier lorsqu'elles disposent de moyens d'action concrets pour le faire. La création par Bibliosuisse d'une commission Biblio2030 témoigne par ailleurs des liens que les professionnelles perçoivent entre ces engagements pour la durabilité et leurs missions (Commission Biblio2030 2017). Les cibles 4.6 et 4.7 de la Confédération suisse peuvent par exemple être adaptées à un discours qui soutient l'engagement des bibliothèques et ses professionnelles en faveur d'une lutte contre l'illettrisme, pour l'intégration sociale ainsi que pour une sensibilisation des publics aux enjeux sociétaux de durabilité. Les cibles 10.2 et 10.3 sont quant à elles intéressantes pour défendre les engagements en faveur de l'inclusion et contre les discriminations (DFAE et DETEC 2026).

Ces moyens de légitimation institutionnelle montrent que d'autres enjeux ou sources officielles que les codes déontologiques entretiennent le débat autour de la neutralité et de l'engagement des bibliothécaires. Certains enjeux, notamment sociaux ou environnementaux, disposent de moyens de légitimation externes. Si la neutralité telle qu'elle est défendue par Bibliosuisse ne peut être une simple absence de positionnement en raison du discours qu'elle-même porte sur l'inclusion, il demeure que la faïtière défend une vision de la neutralité qui s'apparente au concept de pluralisme. En partant du principe que les bibliothèques ne peuvent éviter toutes les formes d'engagement, il n'est plus tant question de déterminer si les bibliothèques peuvent prendre position, mais plutôt selon quels principes elles peuvent le faire.

2.3.4 Limites du pluralisme et de la liberté intellectuelle

Le pluralisme est défini par l'Académie française (2024b) comme la coexistence de plusieurs modes de pensée, de courants ou d'opinions au sein d'une société, d'une collectivité, ou d'un système organisé. Ce principe est connexe à celui de liberté intellectuelle, plus souvent utilisé dans la littérature anglophone. Il a d'abord été défini par la Déclaration universelle des droits de l'homme avant d'être repris par des institutions comme l'ALA et l'IFLA. L'ALA définit ce principe comme « le droit de toute personne à rechercher et à recevoir des informations issues de tous les points de vue, sans restriction » et qui « implique le libre accès à toutes les formes d'expression des idées permettant d'explorer l'ensemble des aspects d'une question, d'une cause ou d'un mouvement » (ALA 2023).

En tant que valeurs fondamentales des bibliothèques, le pluralisme et la liberté intellectuelle semblent bien plus consensuels et simples à saisir que la neutralité. Le pluralisme est d'ailleurs, comme cité plus haut, inscrit dans le cadre légal français par le biais de la loi « Robert ». Chez Bibliosuisse, il n'est pas cité tel quel, que ce soit dans le code d'éthique ou la subséquente prise de position. Pourtant, le passage du code d'éthique concernant la neutralité y fait écho lorsqu'il indique que « les bibliothécaires recherchent [...] le meilleur équilibre possible dans la constitution des collections et dans la conceptualisation des services d'accès à l'information » (Bibliosuisse 2020b).

Sans précision sur la nature de cet équilibre et en relation avec la mention d'impartialité présente dans ce même point, cette notion évoque notamment un équilibre entre la représentation des différents modes de pensée, courants ou opinions. De plus, le premier principe du code d'éthique sur l'accès à l'information stipule que les bibliothécaires « rejettent toute interdiction ou restriction à l'accès à l'information, particulièrement par la censure » (Bibliosuisse 2020b). Le pluralisme étant par nature opposé à la censure, ce point renforce l'idée que la faïtière porte implicitement cette valeur.

Certaines bibliothécaires estiment que la diversité des points de vue peut s'opposer à leurs missions d'inclusion lorsque ces points de vue heurtent la dignité ou l'intégrité de certains publics. C'est par exemple le cas de Deborah A. Thomas (2019) qui décrit comment la mise à disposition d'un espace d'expression pour une personnalité transphobe a négativement affecté la perception de la bibliothèque comme espace d'accueil et d'inclusion auprès des publics concernés.

Ces principes sont pourtant aussi utiles à la défense de ces mêmes publics et sont le fondement même des discours d'*advocacy* de l'ALA contre les mouvements de censure de livre aux États-Unis, qui se concentrent essentiellement sur les ouvrages comportant des représentations LGBTQIA+ ou abordant des sujets relatifs à la race, à la justice sociale et la diversité (OIF 2026). L'ALA contribue largement aux débats concernant la liberté intellectuelle et à son *advocacy*, notamment à travers l'*Office for Intellectual Freedom* et son *Journal of Intellectual Freedom & Privacy*.

L'article de Rasmussen et Kann-Rasmussen (2025) fait également écho à ces tensions et montre comment celles-ci sont liées à des conceptions divergentes de la démocratie. Dans une conception libérale de la démocratie, le pluralisme et la liberté intellectuelle constituent le fondement d'une société démocratique. D'autres considèrent la justice sociale comme une valeur essentielle à la démocratie, car la neutralité entretient des inégalités structurelles qui limitent l'expression et l'accès à l'information par certains groupes. Elles considèrent qu'il ne

peut y avoir de réelle égalité sans une reconnaissance et promotion active des groupes marginalisés.

Il semble plutôt consensuel qu'une diversité des points de vue doit être représentée dans les bibliothèques. Ces principes de pluralisme et de liberté intellectuelle servent concrètement à défendre l'intérêt des publics, comme le montre le cas de l'ALA face au *book bans*. Pourtant, les avis divergent quant aux limites qui peuvent leur être imposées. Pour certaines, il s'agit de maximiser l'éventail d'opinions représentées, tandis que d'autres considèrent que ces principes doivent être limités afin de les concilier avec d'autres missions démocratiques des bibliothèques publiques, telles que l'inclusion ou la protection des publics contre les discriminations.

2.4 Synthèse de la littérature

En conclusion, la littérature s'accorde sur le fait que les bibliothèques publiques sont portées par des missions qui comportent des dimensions démocratiques. La nature de ces missions et leur importance font cependant débat et varient selon les contextes. Certaines approches privilégient l'accès à l'information et aux documents, tandis que d'autres considèrent plus importants les aspects de la démocratie liés au vivre-ensemble, à la rencontre et à la participation.

La neutralité, quant à elle, ne peut être réduite à une simple absence de position et demeure un principe dont l'étendue et les frontières ne peuvent clairement être discernées tant le terme est polysémique. Elle se voit associée à d'autres principes, comme l'impartialité, l'objectivité, le pluralisme, la liberté intellectuelle ou encore l'égalité de traitement des publics. Sa pertinence est remise en question par certaines professionnelles et son expression la plus absolue semble difficilement tenable, car les bibliothécaires sont régulièrement amenées à arbitrer entre plusieurs valeurs qui semblent parfois contradictoires ou incompatibles.

La question de l'engagement des bibliothèques n'est, quant à elle, plus tant de savoir si elles peuvent être engagées, mais plutôt de définir jusqu'où l'engagement peut aller quand la neutralité demeure un principe fortement institutionnalisé. Il s'agit dès lors, pour les bibliothèques, de déterminer comment légitimer leurs différents engagements. Pour ce faire, les discours institutionnels et d'autres grandes déclarations dotés d'une forte légitimité, tels que les objectifs de développement durable, sont de potentielles pistes à suivre, bien qu'elles possèdent elles-mêmes des limites.

Enfin, les tensions observées ailleurs semblent tout aussi pertinentes dans le contexte suisse, où Bibliosuisse défend, dans ses discours, à la fois les principes de neutralité, d'inclusion et d'égalité des chances.

3. Méthodologie de l'enquête

3.1 Choix méthodologiques

Une enquête qualitative a été menée à partir d'entretiens semi-directifs. Le but de ces entretiens était d'explorer les représentations et les perceptions des cadres théoriques par des professionnelles ayant toutes présenté des degrés variables d'engagement dans leurs pratiques. Il s'agissait également d'analyser la manière dont les professionnelles perçoivent et traitent les situations conflictuelles liées à des contenus documentaires ou d'animation.

L'entretien semi-directif a été privilégié afin de conserver une structure permettant de comparer les différentes réponses tout en laissant l'opportunité aux répondantes d'approfondir les situations décrites et laisser émerger des éléments potentiellement inattendus tout au long des échanges. Les répondantes ont été proposées par la mandante pour leur proximité dans le canton de Vaud et sélectionnées à partir d'un échantillonnage raisonné, fondé sur la probabilité qu'elles aient rencontré des situations de tension. Si d'autres institutions ont également été considérées, elles n'ont pas fait l'objet d'entretiens en raison de contraintes temporelles.

Les institutions sélectionnées ont toutes présenté un certain degré d'engagement en faveur de l'inclusion. Elles ont notamment accueilli ou organisé au moins une animation de type *Drag Queen Story Hour*, qui a eu tendance à engendrer des vagues de polémiques et de contestations en 2023 (Mabut 2023 ; Silini 2023).

Les personnes interrogées travaillent toutes dans des bibliothèques, en tant que bibliothécaires ou médiatrices. Cette sélection a pour but de récolter des perceptions issues de disciplines différentes, mais travaillant au sein d'un même milieu professionnel et pour le même type d'institutions. Recueillir les réponses des bibliothécaires permet d'identifier plus spécifiquement la modalité des tensions ayant eu lieu autour de l'offre documentaire et informationnelle, tandis que les réponses de médiatrices permettent d'en faire de même pour l'offre de médiation culturelle. Les institutions et leurs professionnelles sont les suivantes :

- **Une médiatrice culturelle et un bibliothécaire de la bibliothèque municipale de Vevey**, la bibliothèque étant reconnue comme pionnière en matière d'inclusion et d'actions à destination de publics minorisés ou racisés. Elle a notamment proposé des programmes de médiation autour de thématiques sur les sexualités, la célébration des cultures afro-descendantes et l'inclusion des personnes en situation de handicap.
- **Un médiateur culturel de la bibliothèque publique et scolaire d'Yverdon-les-Bains**. Cette bibliothèque a été sélectionnée en raison de ses actions de médiation engagées envers des publics minorisés et marginalisés. Elle a notamment porté des projets participatifs avec des publics LGBTQIA+ ainsi qu'avec des personnes toxicodépendantes.
- **Le bibliothécaire responsable de la bibliothèque du quartier de La Sallaz à Lausanne**, la bibliothèque ayant fait l'expérience d'ouvrages féministes volontairement dissimulés. Elle a également accueilli la drag queen Tralala Lita en 2023.

- **Deux médiatrices culturelles de Bibliomedia Lausanne.** S'il ne s'agit pas d'une bibliothèque publique, cette fondation œuvre pour ces dernières par la formation continue, le prêt aux bibliothèques et via son laboratoire des bibliothèques. Certains de leurs services peuvent également être considérés comme engagés en matière d'inclusion, et c'est au travers de son animation de lecture avec Tralala Lita que plusieurs bibliothèques romandes ont accueilli des lectures drag.

3.2 Construction de la grille d'entretien

Une grille d'entretien (annexe 1) a été produite afin de garantir la structure commune des entretiens. Les travaux relatifs aux rôles démocratiques des bibliothèques et à leur neutralité mobilisés dans la revue de littérature ont servi à définir les différents axes proposés dans la partie théorique de cette grille. L'étude d'Audunson et al. (2019) a notamment été centrale pour la partie concernant le rôle démocratique des bibliothèques. La grille a été construite après une première phase de recherche et à un stade précoce de la revue de la littérature. Cette dernière a ensuite été poursuivie et enrichie à la suite de la réalisation des entretiens et de leurs transcriptions.

La grille est organisée autour de plusieurs thématiques :

- Le rôle démocratique des bibliothèques publiques
- Les représentations de la neutralité et du pluralisme
- Les situations de contestation rencontrées par les institutions
- Les mécanismes de prise de décision et d'arbitrage
- Les cadres institutionnels et outils mobilisés
- Les difficultés rencontrées et les besoins identifiés

Les deux premières thématiques ont pour but de compléter la revue de la littérature en déterminant dans quelle mesure les pratiques et perceptions des professionnelles sont alignées avec la théorie. Les thématiques restantes visent à recueillir les expériences des répondantes afin d'identifier d'où et de qui peuvent émerger les contestations, quelles formes ces dernières peuvent prendre ainsi que déterminer les meilleures manières d'y répondre. Enfin, les résultats de l'enquête devraient permettre d'élaborer des recommandations et outils pour les BVL, tels qu'une nouvelle charte ou des processus de réaction.

3.3 Conduite des entretiens et traitement des données

Les entretiens ont été menés entre le 7 mai et le 2 juin 2026, en présentiel sur le lieu de travail respectif des répondantes. Ils ont duré entre 50 et 75 minutes. Après avoir été informées sur les objectifs des entretiens et avec leur accord, les participantes ont été enregistrées afin de faciliter la retranscription de leurs réponses.

Aucune participante n'a jugé nécessaire d'anonymiser les retranscriptions verbatim. Cependant, pour des raisons d'organisation interne en lien avec leur service et leur hiérarchie, les répondantes de Bibliomedia ont souhaité synthétiser elles-mêmes la retranscription de leur entretien et retirer leurs réponses relatives à leurs expériences de cas de tension. À l'exception des cas intitulés « Interpellations au Conseil national » et « Motion au Conseil national », dont la nature est publique et les descriptifs sont disponibles publiquement sur le site du Parlement

suisse, aucun cas évoqué par les répondantes de Bibliomedia n'a pu être conservé pour l'analyse de l'enquête.

Ne souhaitant finalement pas la diffusion de la retranscription verbatim de leur entretien, les répondantes de la bibliothèques de Vevey ont accepté la publication de ce mémoire à condition que la retranscription soit remplacée par un résumé. Celui-ci a donc été rédigé seulement après l'évaluation et la soutenance de ce travail.⁹

Les retranscriptions ont ensuite fait l'objet d'un codage thématique, à l'aide d'un système de couleurs, visant à identifier les réponses portant sur les principaux thèmes des entretiens. Ce codage a permis d'identifier les différents cas de tensions vécus ou rapportés par les répondantes ainsi que les discours et les outils mis en place par celles-ci dans leurs réponses aux parties prenantes. Enfin, ce codage a également servi à mettre en évidence les réponses relatives à des notions théoriques mobilisées dans la revue de la littérature telles que les rôles démocratiques des bibliothèques, la neutralité et le pluralisme ainsi que l'inclusion.

Tous les cas évoqués ont été reportés dans un tableau de codage (annexe 6), permettant d'analyser et comparer les cas de manière systématique selon différentes variables :

- L'objet de la tension
- Les thématiques de la tension
- Les parties prenantes impliquées
- La manière dont la tension s'est manifestée
- Le type de tension

Ces différentes variables ont été renseignées progressivement au cours de l'analyse afin d'observer dans un premier temps la répartition des différents objets et thématiques des tensions. Par la suite, les parties prenantes et les moyens de manifestation de ces tensions ont été analysés afin de réaliser par la suite une typologie des principaux types de tensions rencontrés. Cette démarche a conduit à l'identification de quatre grandes catégories de tensions :

- Les tensions idéologiques
- Les tensions politiques et institutionnelles
- Les tensions médiatiques
- Les tensions professionnelles et éthiques

Enfin, des matrices ont été réalisées au moyen d'une lecture séquentielle du tableau de codage, en fonction des informations remplies dans les colonnes « Objets de tension », « Thématiques », « Parties prenantes » et « Manifestations » (annexe 6).

3.4 Limites de l'étude

La principale limite de cette étude repose sur le nombre limité d'entretiens effectués et de cas récoltés. Par conséquent, les résultats ne permettent pas de dégager des tendances représentatives et généralisables à l'ensemble des bibliothèques publiques de Suisse romande. Cependant, ils offrent une analyse qualitative des conflits rencontrés et de leurs modalités. Quelques répondantes ont parfois éprouvé des difficultés à se souvenir des cas de

⁹ En date du 23.09.2026.

tension rencontrés ainsi que de leurs détails. De plus, le retrait des retours expérientiels de l'entretien avec les deux médiatrices de Bibliomedia a fortement impacté le corpus de cas recensés, car cet entretien était particulièrement riche, notamment en termes de tensions professionnelles et éthiques (cf. chap. 4.3.4 pour la définition). Il est également possible que certains conflits, notamment ceux impliquant des collègues, des supérieurs hiérarchiques ou des personnes en position d'autorité, n'aient pas été divulgués par crainte de répercussions professionnelles. Les types de tensions définis dans les résultats de l'étude sont ainsi issus d'un corpus limité. Il est donc possible que d'autres catégories puissent apparaître avec un corpus plus important.

Du fait de la nature raisonnée de son échantillonnage, cette étude comporte aussi un biais de recrutement : toutes les répondantes sont, à un certain niveau, intéressées par le sujet et ont rencontré des situations de tensions potentiellement liées à leur degré d'engagement en faveur de certains publics.

Enfin, l'étude porte sur des conflits tels que les répondantes les décrivent. Par conséquent, les cas recensés ne sont pas proposés comme des comptes-rendus objectifs des événements, mais plutôt comme des retours d'expériences de ces derniers, avec tous les biais que cela peut impliquer.

4. Résultats de l'enquête

4.1 Synthèse cas par cas des tensions observées

Dans le cadre de cette analyse, le terme « tension » désigne les situations dans lesquelles la légitimité d'un service, d'une offre ou d'un dispositif est critiquée ou contestée, ainsi que tout autre mécanisme susceptible d'engendrer une forme de censure et tout comportement portant atteinte à un groupe ou à un individu.

Un total de 29 cas a été recensé dans le cadre de cette enquête. Afin de permettre une vue d'ensemble et d'en faciliter la lecture, ceux-ci ont été synthétisés ci-dessous. Parmi ces 29 cas, 4 mentionnant des atteintes verbales ont été regroupés en une seule entrée pour cette synthèse (cf. cas 20).

1. **Acquisitions refusées - Vevey (annexe 2)** : Les répondantes évoquent que des collègues d'autres institutions se sont vu refuser des demandes d'acquisition pour des ouvrages féministes et LGBTQIA+ par leurs responsables.
2. **Action sur la place du marché - Vevey (annexe 2)** : Une action de médiation sur la place du marché de Vevey a suscité une réaction. Les détails concernant l'action ou la réaction n'ont pas été évoqués lors de l'entretien.
3. **Activités en mixité choisie - Yverdon (annexe 3)** : Le médiateur a évoqué que, dans le cas d'activités en mixité choisie servant à créer des milieux plus accueillants et à libérer la parole, il peut être compliqué de convaincre les responsables. Il justifie ces activités en argumentant que, malgré un entre-soi initial, un résultat est ensuite publié publiquement.
4. **Album *Au temps de la préhistoire* – La Sallaz (annexe 4)** : Une personne s'est plainte au bureau de prêt au sujet de plusieurs anachronismes présents dans un album jeunesse transposant les trois petits cochons à l'époque préhistorique. Cette personne a exprimé qu'il s'agissait d'un « scandale » et que la bibliothèque « induisait la jeunesse en erreur ». Les bibliothécaires lui ont expliqué qu'il s'agissait d'un ouvrage de fiction et non d'un documentaire et lui ont proposé par mail de lui expliquer la politique documentaire à son prochain passage.
5. **Cours d'ukrainien à la bibliothèque - Yverdon (annexe 3)** : La bibliothèque a prêté un de ses espaces à une association de réfugiées ukrainiennes afin qu'elle puisse y donner des cours d'ukrainien. Dans le groupe Facebook *T'es d'Yverdon si...*, des internautes ont partagé l'événement et ont laissé des commentaires comme « pourquoi l'argent public part là-dedans ? » et « pourquoi on fait ça pour ces Ukrainiens alors qu'il n'y a pas vraiment la guerre en Ukraine ? ».
6. **Décors afro-descendants - Vevey (annexe 2)** : La bibliothèque a confié son décor à une artiste dans le but de visibiliser les personnes afro-descendantes. Plusieurs personnes ont évoqué un malaise et une volonté de ne plus fréquenter les lieux. D'autres ont proféré des injures à caractère raciste.
7. **Déplacement du mini cinéma - Yverdon (annexe 3)** : En collaboration avec un service d'accueil et de permanence sociale, le service de médiation de la bibliothèque a souhaité projeter des courts métrages dans un petit cinéma temporaire devant la gare d'Yverdon-les-Bains. Ce cinéma aurait dû être géré par des usagers du service d'accueil. Cependant après des situations de tensions impliquant notamment du harcèlement téléphonique encouragé par un politicien UDC, les organisatrices ont pris peur ; résultant en un

déplacement du cinéma devant la bibliothèque et le retrait de sa gestion par les usagers du service d'accueil.

8. **Événement avec artistes queers - Vevey (annexe 2) :** Dans le cadre d'une programmation comportant 120 événements visant à visibiliser des artistes en situation de handicap, deux de ces événements étaient organisés autour d'artistes queers et on fait l'objet d'un article orienté contre la bibliothèque dans un journal local (Grabert 2025). La municipalité n'a pas autorisé la bibliothèque à répondre. Elle a cependant réalisé une interview en sa défense.
9. **Exposition sur cabines téléphoniques - Yverdon (annexe 3) :** En collaboration avec le fanzine La Bûche dans le cadre de l'exposition *Brazza*, d'anciennes cabines téléphoniques ont été décorées par des artistes de bande dessinée. Une de ces cabines a été prise en photo et partagée sur Facebook en qualifiant les illustrations de « petits gribouillis faits par des bobos », le tout suivi de commentaires critiques.
10. **Histoire en arabe - Vevey (annexe 2) :** Lors d'une commission entre la bibliothèque et les politiques, des membres de l'UDC ont réagi à une lecture d'histoires en arabe prétextant qu'il y avait risque de convertir des enfants à l'extrémisme religieux, tel que Daech.
11. **Interpellations au Conseil national - Bibliomedia (Addor 2023a ; 2023b) :** Bibliomedia a fait l'objet de deux interpellations de la part d'un membre de l'UDC au Conseil national. La première demande si « [les lectures par des drag queen] qui sont en train de soulever une vague d'indignation, sont conformes au mandat de [Bibliomedia] ? » et « si oui, en quoi ? ». Le Conseil fédéral a répondu que la fondation agit selon les termes définis dans son contrat de prestations avec l'OFC et que « chaque bibliothèque est libre dans la programmation d'événements de diffusion ». La seconde interpellation demande au Conseil fédéral si celui-ci est capable de prendre des mesures, telles que réduire le financement de la fondation ou le conditionner à l'arrêt d'activités « sans lien clair avec la promotion de la lecture ». Le Conseil fédéral a répondu que l'OFC peut réduire les moyens ou exiger le remboursement des aides financières, mais qu'il estime que les activités de Bibliomedia sont conformes à son mandat.
12. **Lettres à la municipalité en réaction à la venue de Tralala Lita - La Sallaz (annexe 4) :** À la suite de la venue de Tralala Lita à la bibliothèque de La Sallaz, trois lettres ont été adressées à la municipalité. Parmi ces lettres, deux étaient anonymes et elles comportaient toutes trois des idées transphobes. La cheffe de service a dû expliquer le contexte de l'animation au secrétariat municipal et les bibliothèques municipales de Lausanne ont repris l'argumentaire de Bibliomedia pour répondre au seul courrier signé.
13. **Lettres pendant la pandémie COVID - Yverdon (annexe 3) :** Des lettres critiques de la politique publique ont été envoyées à la bibliothèque durant la pandémie, l'accusant de « jouer le jeu du lobby pharmaceutique ».
14. **Livres cachés - La Sallaz (annexe 4) :** Des livres sur la question du féminisme et de l'égalité homme-femme ont été déplacés ou cachés dans les rayons et sous les étagères de plusieurs bibliothèques du réseau lausannois. Les personnes derrière ces actions n'ont pas été identifiées, mais il semblerait que ces cas ne se soit plus reproduits.
15. **Manifestation au Mont-sur-Lausanne - La Sallaz (annexe 4) :** Le répondant a évoqué la présence, à la bibliothèque du Mont-sur-Lausanne, d'individus brandissant des pancartes « tout juste pas insultantes » envers le comédien Vincent David derrière le personnage drag queen de Tralala Lita. Dans ce contexte, la ville de Lausanne a fait appel à la police dans le but préventif de maintenir l'ordre lors de sa venue à La Sallaz quelques semaines plus tard.

16. **Manque d'outils et de compétences - La Sallaz (annexe 4) :** Le répondant a évoqué que des collègues ne sont pas à l'aise à l'idée de défendre certaines visions progressistes pouvant être portées par les bibliothèques. Il évoque notamment un manque de formation et d'outils permettant l'accompagnement des publics dans des situations conflictuelles ainsi qu'un manque de disponibilité pour les formations pour les profils de bibliothécaire étant plus orienté sur le service public.
17. **Motion au Conseil national - Bibliomedia (Addor 2023c) :** À la suite de deux interpellations concernant des lectures drag, Bibliomedia a également fait l'objet d'une motion visant à réduire ses aides financières ou exiger un remboursement de celles-ci. L'UDC argumente cette motion en qualifiant le prix de la prestation comme étant « largement au-dessus des prix du marché ». Il qualifie également ces lectures comme « des activités idéologiques qui ne correspondent à aucun appel du public ou presque et peu adaptées aux enfants de quatre à six ans, pourtant public cible » et juge que cela « ne correspond pas aux attentes en matière de promotion de la lecture ». Le Conseil fédéral a renvoyé la motion à ses réponses fournies aux deux interpellations précédentes. La motion a cependant fait l'objet d'une votation relativement serrée avec 108 voix s'y opposant pour 79 la soutenant.
18. **Programme « On a plus votre temps ! » - Vevey (annexe 2) :** À la suite d'un programme de médiation sur les cultures afro-descendantes, la bibliothèque a reçu de nombreux mails, courriers, téléphones, commentaires et remarques racistes de la part du public ainsi que de membres de l'UDC qui ont aussi réagi à cette programmation.
19. **Projection de courts métrages queers - Yverdon (annexe 3) :** Lors d'une projection pour adolescents de courts métrages queers sélectionnés par l'association VoQueer, une personne s'est adressée à une bibliothécaire, puis au médiateur en pensant qu'il s'agissait de lectures LGBTQIA+ pour de jeunes enfants.
20. **Propos racistes, antisémites, anti-LGBTQIA+ ou stéréotypés - Divers (annexe 2 ; annexe 3 ; annexe 4) :** Les répondantes évoquent des propos racistes, dont notamment un cas d'utilisation du *n-word* à Vevey. Deux cas de propos antisémites ou islamophobes de la part du public ont été évoqués : l'un dans le cadre d'un cercle de lecture à Yverdon-les-Bains et l'autre à la bibliothèque de Vevey. Dans le cadre d'une activité de médiation autour des gens du voyage à Yverdon-les-Bains, des propos stéréotypés ont été tenus par un intervenant. Les répondantes proposent de légitimer l'intervention des professionnels pour rétablir le cadre de la citoyenneté en s'appuyant sur les règlements ou les chartes d'accueil.
21. **Réactions à des livres LGBTQIA+ en facing - La Sallaz (annexe 4) :** Le répondant a évoqué que des personnes réagissent négativement au placement en facing ou en vitrine d'ouvrage LGBTQIA+.
22. **Remarques de collègues - Divers (annexe 2 ; annexe 3) :** Les répondantes évoquent des remarques contestant la légitimité des actions visant à visibiliser les publics LGBTQIA+ ou racisés. Ces remarques varient, allant de négations comme « c'est un non-sujet » et « ce n'est pas un public [de la bibliothèque] » à des accusations de « militantisme ». D'autres expriment que la médiation est « toujours pour les mêmes » et que le public déjà acquit serait « oublié ». La médiatrice culturelle de la bibliothèque de Vevey ressent une certaine pression liée à l'impression que son engagement envers les publics LGBTQIA+ a polarisé le milieu professionnel.
23. **Remarques de politiques - Vevey (annexe 2) :** Le personnel de la bibliothèque a essuyé diverses critiques et remarques de la part de politiques.

Notamment en leur mettant un flyer « sous le nez » et en leur disant que « ça ne va pas ça », ainsi que d'autres commentaires de type « c'est un peu un challenge ce programme, de le défendre » ou « vous avez de la chance d'être à Vevey ». Le conseiller municipal PLR Patrick Bertschy s'est par ailleurs exprimé dans un article (cf. cas 8) en soutenant qu'une « bibliothèque municipale devrait se montrer plus neutre » et en l'accusant de « militantisme progressiste » et d'être source de « division » (Grabert 2025). Les répondantes évoquent notamment ressentir de la pression de la part des politiques autour des programmes avec une surveillance plus prononcée. Elles mentionnent aussi une appréhension vis-à-vis des élections municipales et un potentiel durcissement du contrôle par une nouvelle municipalité.

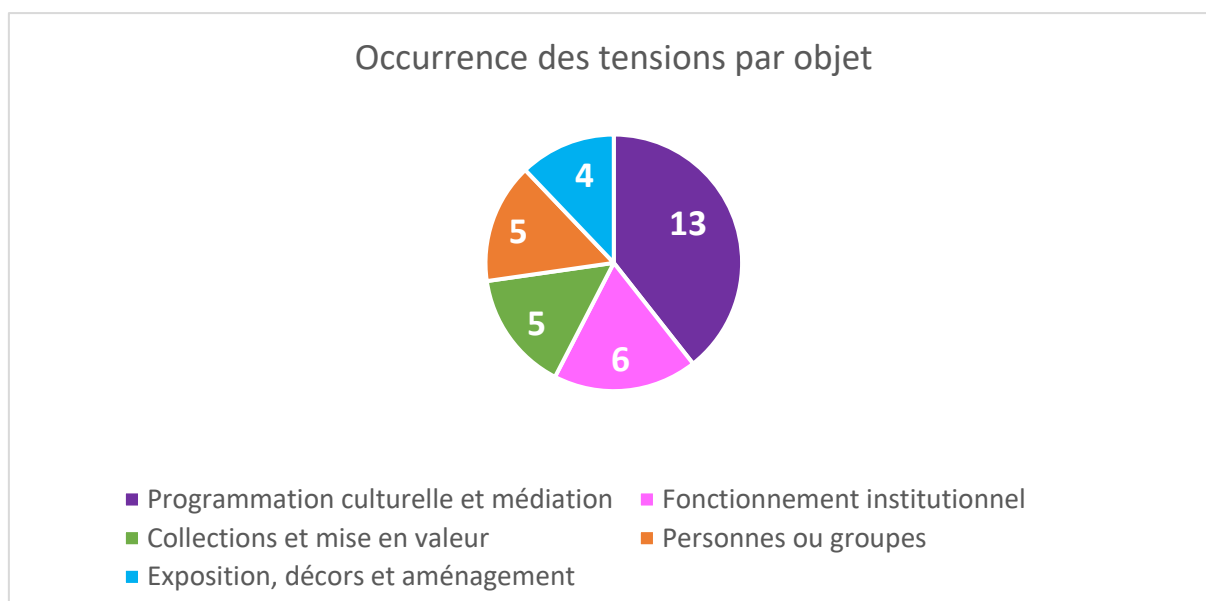
24. **Sélection Sylvain Tesson - Vevey (annexe 2)** : La bibliothèque a fait une sélection de livre sur l'auteur Sylvain Tesson comprenant une publication relevant ses liens avec des personnalités et milieux d'extrême droite. Cela a provoqué des réactions du public liées à un fort aspect émotionnel et le personnel s'est fait « un peu agresser » ou « rentrer dedans ».
25. **Table ronde « Être transgenre aujourd'hui » - Vevey (annexe 2)** : Des personnes transgenres ont été invitées pour raconter leur expérience de la transidentité en Suisse. L'Union démocratique fédérale (UDF) a écrit une lettre à la Municipalité pour interdire l'activité sous prétexte qu'aucun médecin ni aucune personne opposée n'a été invité à participer (Tromme 2020).
26. **Toilettes dégenrées - Vevey (annexe 2)** : À la suite de l'inauguration de ses toilettes dégenrées, la bibliothèque a fait face à des commentaires virulents sur les réseaux sociaux, principalement par des féministes radicales françaises excluant les personnes trans, et d'autres non-publics (Jost 2021).

4.2 Objets et thématiques des tensions

Les entretiens ont permis d'identifier plusieurs objets de tension dépassant le postulat initial qui prenait en compte uniquement les collections et les programmes de médiation. En réalité, les cas présentés par les répondantes concernent des objets plus variés qui ont été regroupés de la manière suivante :

- **La programmation culturelle et la médiation** : Cette catégorie réunit tous les cas où les tensions évoquées ont eu pour objet des actions de médiation, un programme de médiation ou d'autres activités culturelles, telles que des lectures de contes ou des projections de films.
- **Collections et mise en valeur** : Cette catégorie couvre les tensions évoquées autour de l'acquisition, de la mise à disposition ou de la mise en valeur de documents.
- **Exposition, décors et aménagement** : Cette catégorie concerne toutes les tensions liées aux expositions sur site et hors murs, aux décors ainsi qu'aux aménagements des lieux. On y trouve notamment un cas concernant des toilettes dégenrées.
- **Fonctionnement institutionnel** : Cette catégorie concerne les conflits liés à la réglementation, à la communication et à la légitimité de certaines dépenses publiques.
- **Personnes ou groupes** : Contrairement aux autres objets, cette catégorie ne concerne pas un service ou un dispositif mais des personnes en raison de leur identité ou appartenance (réelle ou supposée) à un groupe.

Figure 1 : Occurrence des tensions par objet

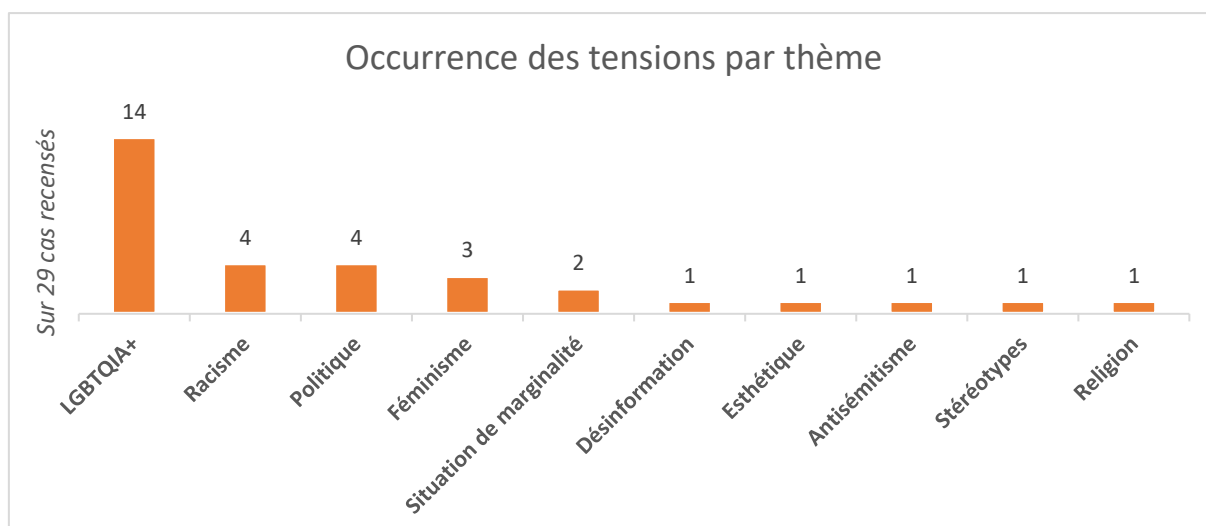


CC BY Tidjian Scalzillo 2026

On observe qu'une large majorité des cas évoqués concerne des actions de médiation ainsi que la programmation culturelle. Cela peut s'expliquer notamment par l'importance que les services de médiation culturelle interrogés donnent à l'engagement en faveur de l'inclusion. Selon le médiateur culturel de la bibliothèque d'Yverdon, sa posture professionnelle ne peut être neutre, car elle cherche à favoriser l'expression de personnes et de cultures minorisées et à engendrer du changement. Par conséquent, les médiatrices adoptant des positions plus ou moins engagées sont plus à même de mener des actions qui bousculent des visions normatives ou traditionnelles de la société et de susciter des réactions négatives.

Les occurrences de tensions sont plus également réparties entre les objets restants, mais il est intéressant de constater l'émergence de tensions autour de décors, d'aménagements et de fonctionnements institutionnels qui n'étaient pas initialement attendues dans la recherche. Les tensions liées aux personnes et aux groupes ne prennent en compte que les cas d'atteintes verbales, cependant, parmi les autres objets, beaucoup d'autres cas comportent également des atteintes à des personnes ou des groupes, comme le montre la répartition des tensions par sujet.

Figure 2 : Occurrence des tensions par thème



CC BY Tidjian Scalzillo 2026

Dans cette nouvelle figure, la majorité des cas rencontrés concerne des sujets liés à des personnes par leur identités sexuelles ou de genre, leurs origines ou leur statut social. Les thématiques LGBTQIA+ sont très majoritairement les plus conflictuelles. Cela correspond à l'impression générale des répondantes qui ont répondu « les thématiques de genre et les questions autour des personnes racisées », « les thèmes queer et LGBT. [...] la précarité et les inégalités » et « une certaine visibilité des communautés LGBT » ; à la question « Est-ce que certaines thématiques vous semblent plus sensibles que d'autres ? ».

4.3 Types de tensions rencontrées

Si les tensions observées par les répondantes se cristallisent autour d'objets variés et de thématiques plus ou moins récurrentes, ces tensions se manifestent de diverses manières selon les parties prenantes impliquées et leurs moyens d'action. Quatre catégories principales ont été identifiées à partir des entretiens : les tensions idéologiques, les tensions politiques et institutionnelles, les tensions médiatiques ainsi que les tensions professionnelles et éthiques. Ces types de conflits ne sont pas mutuellement exclusifs et d'autres catégories pourraient ressortir selon l'axe d'analyse.

4.3.1 Les tensions idéologiques

Ces tensions regroupent les situations où une contestation a lieu en raison des valeurs, représentations ou visions du monde véhiculées par un service, une offre ou un dispositif. Comme le montrent les deux matrices (Tableau 2 ; Tableau 3), ces tensions apparaissent comme les plus fréquentes et semblent généralement être le point de départ vers les autres types de tensions observés.

Si presque tous les cas recensés présentent une composante idéologique, certains sont particulièrement représentatifs de ce type de tension. Les événements mettant en scène des lectures pour enfant s'éloignant de schémas traditionnels, comme les *Drag Queen Story Hours* (cf. cas 11 ; 12 ; 15 ; 17) ou la lecture d'histoires en arabe (cf. cas 10), démontrent que la jeunesse est un sujet qui divise profondément selon les systèmes de valeurs. De plus, les cas liés au programme afro-descendant (cf. cas 6 ; 18) de la bibliothèque de Vevey et aux thématiques LGBTQIA+ illustrent particulièrement bien la manière dont la visibilité de certaines

personnes, de certains groupes ou de certaines représentations du monde s'écartant de la cis-hétéronormativité blanche possède un fort potentiel conflictuel. Dans les cas observés où les contestations et tensions ont pour objet la visibilisation d'une identité, culture ou réalité sociale, c'est bien cette visibilisation elle-même qui semble être attaquée et rarement la méthode ou les modalités de l'action.

4.3.2 Les tensions politiques et institutionnelles

Les tensions politiques et institutionnelles réunissent toutes les situations impliquant des parties prenantes issues de milieux politiques, tels qu'un parti ou un mouvement politique et ses représentantes, ou qu'une autorité, tant au niveau communal que cantonal ou fédéral. Elles concernent aussi les situations impliquant une direction ou une administration ainsi que tout ce qui a trait au fonctionnement d'une institution, tels qu'un règlement ou une politique interne.

Il s'agit du type de tension le plus impactant, car ses parties prenantes sont composées principalement d'actrices politiques ou de cadres possédant un réel pouvoir décisionnel. Plusieurs cas observés sont très représentatifs de ces tensions et impliquent par exemple des membres de l'UDC ou de l'UDF tentant de limiter le champ d'action des bibliothèques, notamment au travers de demandes d'interdiction (cf. cas 25), d'interpellations (cf. cas 11) ou de motions (cf. cas 17). Dans certains cas, des demandes d'acquisition d'ouvrages féministes ou LGBTQIA+ ont été refusées par des responsables (cf. cas 1). De plus, les médiatrices expriment ressentir une certaine pression et craignent un contrôle de plus en plus accru de la part des politiques ou des responsables. Elles sont à présent tenues d'informer systématiquement la hiérarchie de leurs futurs programmes et la modalité de certaines actions doit être argumentée (cf. cas 3 ; 23).

Ainsi, contrairement aux autres types de tensions, celui-ci est caractérisé par un rapport de force pouvant concrètement influencer les champs d'action des bibliothèques. Certains cas impliquant des publics et non-publics possèdent aussi une dimension politique, comme notamment dans les cas de critique des politiques publiques (cf. cas 13). Leur impact peut cependant être considéré comme moindre malgré qu'ils puissent être instrumentalisés par des figures politiques ou des supérieurs hiérarchiques.

4.3.3 Les tensions médiatiques

Ce type de tension regroupe toutes les tensions exprimées au travers d'outils médiatiques, comme les médias de masse traditionnels (télévision, radio, presse écrite ou en ligne) ainsi que les médias du numérique et du web (réseaux sociaux, blogs, etc.).

Le cas le plus exemplaire de ce type de tension est sans doute celui de l'article écrit à l'encontre de la bibliothèque de Vevey (cf. cas 8) ; il est particulièrement intéressant car il implique plusieurs parties prenantes : un journaliste, plusieurs politiciennes ainsi que des membres du public. Les autres cas de tensions médiatiques incluent principalement des publics et des non-publics au travers de partages et de commentaires sur les réseaux sociaux.

Les répondantes insistent sur le décalage entre la réelle ampleur des réactions négatives et la visibilité que celles-ci acquièrent, notamment grâce aux médias. Elles décrivent ces réactions comme le produit d'une « minorité bruyante » qui « fait beaucoup de bruit », en soulignant que la fréquentation de la bibliothèque est en augmentation. En dépit du caractère minoritaire de ces tensions, celles-ci peuvent tout de même avoir un impact sur l'opinion

publique et motiver des politiques à prendre des mesures visant à limiter ou contrôler le champ d'action des bibliothèques. Les réseaux sociaux facilitent la diffusion et la multiplication des critiques qui peuvent parfois acquérir une influence significative, allant jusqu'à susciter des initiatives organisées, telles que la lettre du Collectif Parents Suisse adressée à la syndique du Mont-sur-Lausanne (ACPS 2023) ainsi que la manifestation qui y aurait eu lieu, selon le responsable de la bibliothèque de La Sallaz.

En raison du caractère décloisonné et potentiellement viral des réseaux sociaux, certaines publications peuvent largement excéder le cercle des usagères concernées et atteindre des personnes non désirées ou n'entretenant aucun lien avec la bibliothèque. Les différentes controverses et critiques observées sur les réseaux sociaux ne sont ainsi pas uniquement alimentées par des publics, mais également des non-publics parfois même situés à l'étranger. La polémique au sujet des toilettes dégenrées de la bibliothèque de Vevey aurait, de cette manière, été fortement relayée par des TERF¹⁰ françaises et d'autres non-publics (cf. cas 26).

Ainsi, les tensions médiatiques sont caractérisées par leur capacité à amplifier la visibilité et la portée d'un discours, même en dépit du nombre restreint d'individus impliqués. Elles amplifient les controverses et sont susceptibles d'influencer des perceptions publiques, d'exercer une pression sur les professionnels ainsi que de nourrir des tensions politiques et institutionnelles.

4.3.4 Les tensions professionnelles et éthiques

Contrairement aux autres types de tensions qui impliquent principalement des parties prenantes externes, cette dernière catégorie regroupe plutôt des débats internes et les effets que les catégories précédentes peuvent avoir sur ceux-ci. Les tensions professionnelles et éthiques regroupent les situations conduisant les professionnelles à s'interroger sur leurs pratiques, leurs responsabilités ou leurs rôles. Elles concernent notamment les situations résultant d'un conflit entre différentes conceptions de la neutralité ou des débats sur la légitimité de certaines actions ou certains contenus. Elles portent également sur les compétences, les expériences et les outils dont disposent ou non les professionnelles pour gérer et répondre aux différents types de tensions évoqués précédemment.

Dans un premier temps, les entretiens montrent que ces tensions trouvent leur origine dans des conceptions divergentes du rôle des bibliothèques, de la neutralité et du pluralisme. Elles se manifestent tant au sein des équipes qu'entre professionnelles de différentes institutions ainsi qu'au travers d'interactions avec des autorités ou avec le public. Les réponses aux entretiens concernant la conception de la neutralité et des rôles des bibliothèques publiques montrent bien la façon dont les notions de neutralité et de pluralisme font l'objet de différentes interprétations et sont susceptibles de générer des conflits fondés sur le désaccord.

L'une des médiatrices interrogées explique comment certaines de ses actions de médiation, notamment celles concernant les publics LGBTQIA+ et afro-descendants, ont été qualifiées de « militantes » par des collègues. Ces accusations de militantisme sont argumentées autour de deux axes : le premier étant qu'il s'agit d'un militantisme financé par l'argent des contribuables et le second, que ce militantisme serait contraire au principe de neutralité. Parmi les répondantes, un bibliothécaire a lui-même qualifié des collègues de militantes sans pour autant exprimer de forts désaccords face à leurs positionnements. L'entretien montre donc

¹⁰ Courant de pensée féministe qui exclut les femmes transgenres des luttes féministes et s'oppose aux droits des personnes transgenres.

que certaines professionnelles conçoivent certaines formes d'engagement envers des publics minorisés comme étant contraires à la neutralité et remettent en question la légitimité des actions entreprises par d'autres collègues plus engagées.

Selon la médiatrice, il est généralement possible de travailler avec n'importe quel public sans recevoir ce type de critique. Cependant, certaines collègues ne considèrent plus ses actions comme neutres dès lors qu'elles portent sur des publics LGBTQIA+. Ainsi, les propos de cette médiatrice suggèrent un potentiel biais cis-hétéronormatif ; les actions destinées à des publics queers sont perçues comme militantes alors que des actions similaires destinées à d'autres publics ne remettent pas en cause sa neutralité. Elle étend ce raisonnement à d'autres formes de représentation en expliquant comment elle a elle-même questionné les biais de sa programmation et constaté que celle-ci était « trop blanche », ce qui l'a amenée à repenser la diversité des personnes et des sujets qu'elle représentait.

Plusieurs répondantes évoquent aussi différentes conceptions du pluralisme en critiquant la manière dont, pour certaines collègues, celui-ci peut être fondé sur une logique de symétrie où chaque point de vue doit être contrebalancé par une position qui s'y oppose, indépendamment de sa légitimité scientifique, juridique ou éthique.

Ainsi, elles estiment, par exemple, que des documents féministes ou antifascistes ne peuvent être systématiquement contrebalancés par des ouvrages antiféministes ou fascistes, car les discours de haines ne relèvent pas du pluralisme et peuvent également être contraires à la loi contre les discriminations et l'incitation à la haine (Confédération suisse 2020). De la même manière, lorsqu'une table ronde sur la transidentité a fait l'objet de critiques de la part d'un parti d'extrême droite¹¹, la médiatrice s'est opposée à cette vision d'un pluralisme symétrique en défendant que l'on « n'a pas à être pour ou contre les personnes transgenres » (cf. cas 25). Un bibliothécaire interrogé exprime lui aussi que des ouvrages faisant l'apologie de différentes idées, comme le nazisme, le racisme, la xénophobie ou plus généralement de la haine, doivent faire l'objet d'une attention particulière et ne peuvent pas être proposés au public sous prétexte de neutralité. En somme, les entretiens montrent que deux visions du pluralisme s'opposent, l'une fondée sur une symétrie systématique et l'autre, sur une sélection fondée sur divers critères excluant notamment les contenus faisant l'apologie de la haine ou de la discrimination.

De plus, les répondantes décrivent plusieurs conséquences concrètes de ces désaccords sur les pratiques professionnelles et leur capacité à développer et proposer certaines actions. Elles évoquent comment l'ambiguïté et le manque de définition des notions de neutralité et de pluralisme peuvent conduire à des situations « d'hésitation ou d'autocensure ».

La crainte de sortir du cadre de la neutralité peut, selon elles, « freiner l'innovation, la créativité et la capacité des bibliothèques à répondre aux besoins des publics ». De plus, elles expliquent que la crainte de réactions négatives peut mener à une forme d'autocensure, par exemple, en poussant à l'abandon de certains projets. Un répondant est allé jusqu'à décliner la censure en trois catégories distinctes : la censure, l'auto-censure et « l'institutio-censure ». Il décrit cette dernière comme « ce que l'on refuse de faire [...] par peur que l'institution freine l'habilité en tant que telle et par peur des réactions ».

¹¹ Car aucune médecin ou personne opposée à la transidentité n'était convié.

Au-delà des débats autour de l'interprétation de la neutralité, plusieurs répondantes expriment que l'accumulation de situations conflictuelles et ce qu'elles impliquent – l'anticipation des conflits, la préparation d'un argumentaire et le manque de soutien, qu'il soit hiérarchique ou de la part de la faïtière Bibliosuisse – exercent une forte pression sur leur capacité à tenir un engagement à long terme. L'usure et le manque d'énergie peuvent conduire dans certains cas à des situations de censure ou du moins à une limitation du champ d'action des professionnelles.

Enfin, les entretiens montrent que les différents types de tensions peuvent également révéler des besoins. Un bibliothécaire a ainsi mentionné que toutes les professionnelles ne sont pas équipées ou n'ont pas reçu de formation pour soutenir les postures potentiellement plus engagées de leur bibliothèque, et que certaines de ses collègues ont exprimé des réserves à l'idée de les promouvoir. Ainsi, le manque de compétences et d'outils peut lui aussi conduire à des situations où le champ d'action des professionnelles est limité.

En somme, les tensions professionnelles et éthiques ne sont pas tant une catégorie à part qu'une prolongation des autres types de tensions. En effet, elles montrent comment les situations de conflit, en plus de remettre en question une diversité d'objets, poussent également les professionnelles à questionner leurs conceptions de la neutralité, leurs pratiques professionnelles ainsi que les compétences et les ressources nécessaires à l'exercice de leurs missions.

4.3.5 Croisement entre objets, thématiques et types de tensions

Cette typologie permet de mieux comprendre la nature des tensions ainsi que leurs manifestations. Cependant, comme il a déjà été mentionné, elles ne sont pas exclusives et un même cas peut relever simultanément de plusieurs types de tensions selon les parties prenantes et les moyens impliqués. Les matrices ci-dessous permettent de visualiser si certains objets ou certaines thématiques semblent davantage associés à différents types de tension.

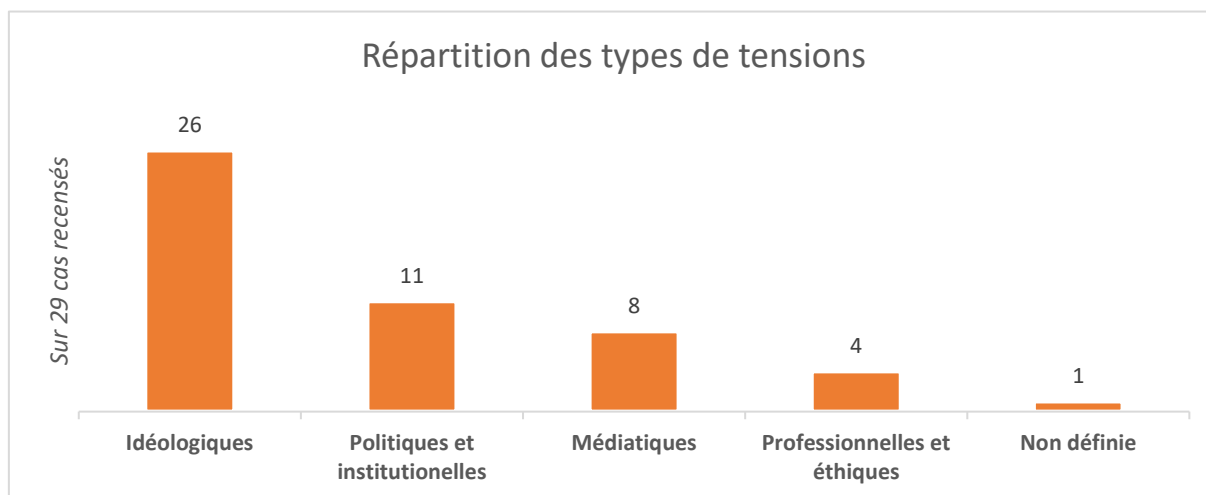
Tableau 2 : Matrice Objet x Type de tension

<i>Objet des tensions</i>	<i>Idéologique</i>	<i>Politique / Institutionnelle</i>	<i>Médiatique</i>	<i>Professionnelle / Éthique</i>
<i>Programmation culturelle et médiation</i>	✓	✓	✓	✓
<i>Fonctionnement institutionnel</i>	✓	✓		✓
<i>Exposition, décors et aménagement</i>	✓		✓	
<i>Collections et mise en valeur</i>	✓	✓		✓
<i>Personnes ou groupes</i>	✓	✓	✓	✓

CC BY Tidjian Scalzillo 2026

Premièrement, les tensions idéologiques ont un caractère transversal, car elles concernent à un thème près la totalité des tensions recensées, indépendamment de leurs thèmes ou objets. De plus, sur un total de 29 cas recensés, 26 comportent une dimension idéologique. La combinaison de ces deux résultats renforce l'idée selon laquelle les tensions idéologiques constituent dans la majorité des cas, le point de départ vers les autres types de tensions.

Figure 3 : Répartition des types de tensions



CC BY Tidjian Scalzillo 2026

Parmi les différents objets de tensions, seule la programmation culturelle et les personnes se sont manifestées sous toutes les formes de tensions. Dans le cas de la programmation culturelle, cela peut s'expliquer par le fait qu'elle est plus fortement relayée par les médias que les autres objets. De plus, par sa nature publique et événementielle, elle constitue la partie la plus visible de l'offre des bibliothèques ; elle est destinée à un public en général le plus large possible et, en plus de nécessiter parfois l'approbation d'entités responsables, elle implique souvent des partenaires externes ou des institutions et services voisins, ce qui multiplie les opportunités de tensions.

De la même manière, la thématique LGBTQIA+ est la seule à donner lieu de manière simultanée à des tensions idéologiques, des interventions politiques et médiatiques, ainsi qu'à des débats professionnels sur la neutralité. Elle est cependant suivie de manière égale par le racisme, la politique, le féminisme et les situations de marginalité. Cette tendance reflète la fréquence des thématiques observée dans la figure 2 et est probablement liée au fait qu'il s'agit des thèmes concernés par la majorité des cas, les autres étant très marginaux parmi l'échantillon récolté. Il est cependant intéressant de constater qu'à l'exception de la politique, tous les thèmes les plus représentés ont trait à l'appartenance de personnes à un groupe, qu'il s'agisse de critères sociaux ou économiques.

Du fait que les bibliothèques publiques sont, en Suisse, financées par les contribuables et répondent en principe à une autorité communale, leurs choix sont susceptibles d'être questionnés par des autorités politiques ou des responsables hiérarchiques. Il n'est donc pas surprenant que les tensions politiques et institutionnelles concernent presque tous les objets.

Tableau 3 : Matrice Thème x Type de tension

<i>Thème des tensions</i>	<i>Idéologique</i>	<i>Politique / Institutionnelle</i>	<i>Médiatique</i>	<i>Professionnelle / Éthique</i>
<i>LGBTQIA+</i>	✓	✓	✓	✓
<i>Racisme</i>	✓	✓	✓	
<i>Politique</i>	✓	✓	✓	
<i>Féminisme</i>	✓	✓		✓
<i>Situation de marginalité</i>	✓	✓	✓	
<i>Désinformation</i>				✓
<i>Esthétique</i>	✓		✓	
<i>Antisémitisme</i>	✓			
<i>Stéréotypes</i>	✓			
<i>Religion</i>	✓	✓		

CC BY Tidjian Scalzillo 2026

Il est cependant intéressant d'observer que les tensions médiatiques semblent surtout concerner les objets les plus visibles, tant auprès des publics que des non-publics. Les collections et particulièrement les fonctionnements internes étant bien moins exposés médiatiquement, ils sont probablement moins souvent représentés dans cette catégorie. Plus la portée médiatique d'un objet est large, plus il est probable que celui-ci soit exposé à un non-public potentiellement réactionnaire.

4.4 Réactions et stratégies des bibliothèques

En analysant les entretiens, il est également possible d'observer comment les bibliothèques concernées ont répondu à certaines situations conflictuelles. Les entretiens montrent que ces réponses varient selon le fonctionnement et les moyens des institutions ainsi que selon la nature des tensions et des parties prenantes impliquées. Ainsi, plusieurs stratégies de réponses peuvent être identifiées.

4.4.1 Ne pas répondre

Plusieurs répondantes sont d'avis qu'il est parfois judicieux de ne pas répondre à certaines critiques, en particulier celles émanant des réseaux sociaux ou de courriers privés. Certaines médiatrices affirment que répondre à des plaintes, notamment celles contenant des propos racistes, homophobes, sexistes ou discriminatoires de quelque nature, donnerait trop de légitimité à leurs autrices. Elles suggèrent de considérer ces critiques comme des « minorités bruyantes » amplifiées par certains médias et à ne pas leur accorder trop d'importance. Dans le même ordre d'idée, un médiateur soutient qu'il n'est pas utile de répondre à des

commentaires « absurdes », surtout s'ils émanent de non-publics et qu'il n'est pas nécessaire de justifier publiquement une position.

Dans certains cas, il peut aussi arriver que des supérieures hiérarchiques n'autorisent pas les bibliothèques à réagir et répondent à la place du service sans l'impliquer dans le processus. C'est notamment ce qu'il s'est passé à la suite de la publication de l'article contre la Bibliothèque de Vevey dans le journal Riviera-Chablais. Dans un autre cas, des lettres anonymes ont été adressées à la municipalité, il n'était donc tout simplement pas possible d'y répondre. Ainsi, le choix du silence peut parfois être imposé plutôt que délibéré.

En d'autres termes, les entretiens montrent que le choix de ne pas réagir peut constituer une stratégie à part entière. Il consiste, de façon pragmatique, à s'abstenir de répondre lorsque l'on estime que cela ne provoquera aucun changement chez l'interlocutrice ou qu'elle est susceptible d'amplifier l'importance ou la visibilité d'une controverse. Cette stratégie permet ainsi d'économiser des ressources tout en évitant de légitimer des critiques jugées non pertinentes ou dépassant certains cadres.

Les entretiens démontrent également que la décision de répondre ou non dépend du contexte dans lequel la critique est formulée. La possibilité d'identifier son auteur, sa nature publique ou privée ainsi que les décisions imposées par la hiérarchie influencent aussi les stratégies des bibliothèques.

4.4.2 Expliquer, argumenter et justifier ses choix

Dans le cas où une institution fait le choix de répondre, cette réponse peut simplement prendre la forme d'une explication. Plusieurs professionnelles insistent sur l'importance de fournir des réponses factuelles pour expliquer ou justifier leurs décisions.

Ainsi, une bibliothèque a fait le choix de préparer une FAQ dans le but d'anticiper certaines questions ou critiques, par exemple pour répondre de manière systématique et commune aux mails injurieux ou discriminatoires. La FAQ LGBTQIA+ de la bibliothèque de Vevey explique entre autres, pourquoi elle organise des événements en lien avec cette thématique et pourquoi en parler aux enfants. De plus, un point intitulé « Je ne suis pas d'accord avec cette action » justifie le positionnement de la bibliothèque en s'appuyant sur la réponse du Conseil fédéral à l'une des interpellations de 2023 (Bibliothèque municipale Vevey 2023 ; Addor 2023a). Les BVL se sont également inspirées de la FAQ de Bibliomedia pour répondre à un courrier qui a précédé la visite de Tralala Lita à la Sallaz. Très détaillée, cette FAQ explique ce qu'est une drag queen et certains détails liés au déroulement de l'animation, comme la raison d'une éventuelle présence policière, en plus de reprendre certains points évoqués dans la FAQ de la bibliothèque de Vevey.

Une réponse individualisée peut également être privilégiée lorsqu'une lectrice conteste un document. Dans le cas de La Sallaz où un lecteur a contesté un album pour désinformation, les professionnelles ont fait le choix d'expliquer à la personne qu'il s'agissait d'une œuvre de fiction et non d'un documentaire revendiquant des faits. Un mail explicatif a été envoyé à l'individu et il a été invité à venir discuter avec le responsable afin que ce dernier lui explique la politique documentaire.

Les explications et justifications sont dans certains cas également adressées à une hiérarchie. Plusieurs médiatrices expliquent devoir construire un argumentaire pour convaincre une municipalité ou une direction de les laisser mener une action. Selon un médiateur, il peut être

compliqué de convaincre des responsables de le laisser organiser un événement en mixité choisie. Il estime qu'il faut parfois expliquer à plusieurs reprises un projet avant de le faire accepter et qu'il construit son argumentaire en s'appuyant sur les demandes d'un public.

Les entretiens montrent ainsi que l'explication et la justification constituent une stratégie privilégiée lorsque les bibliothèques ou leurs professionnelles font le choix d'entrer dans le dialogue. Elles ne sont pas uniquement destinées aux publics, mais jouent également un rôle important dans les négociations avec les directions ou d'autres autorités. Les professionnelles cherchent à répondre de manière factuelle et dans l'anticipation des critiques, elles préparent ainsi un argumentaire le plus solide possible afin d'être préparées au mieux avant même qu'une situation ne survienne. Dans certains cas, notamment de situations spontanées avec un public, il peut cependant être plus convaincant de fournir une réponse personnalisée. Enfin, certains éléments de réponse, notamment lorsqu'il s'agit de justifier un choix, s'appuient parfois sur un cadre institutionnel ou légal.

4.4.3 S'appuyer sur un cadre

Dans le but de construire un argumentaire et légitimer leurs actions et leurs choix, les bibliothécaires et médiatrices cherchent souvent à s'appuyer sur des cadres. Il s'agit généralement de documents officiels, comme une politique documentaire, une charte d'accueil, le mandat de l'institution ou même le droit. Ces cadres constituent des ressources de légitimation permettant aux professionnelles de justifier leur postures et de répondre par des moyens autres que leurs convictions personnelles.

Un bibliothécaire explique, par exemple, qu'afin de prodiguer un traitement équitable, il préfère se reposer sur les conditions d'utilisation de la bibliothèque et ainsi éviter tout arbitrage. Il considère que l'application rigoureuse d'un règlement permet d'éviter les différences de traitement. Dans le cas précédemment mentionné concernant la contestation d'un album, ce même bibliothécaire s'est également appuyé sur la politique documentaire pour justifier l'acquisition de l'ouvrage.

À Vevey, comme chez Bibliomedia, les professionnelles font appel au cadre légal afin de dissuader de leur transmettre des courriers « homophobe, transphobe, de menace ou d'intimidation ». Leurs FAQ s'appuient ainsi sur l'article 261 bis du Code pénal (Confédération suisse 2020) et mentionnent que les commentaires dépassant ce cadre sont systématiquement transmis aux autorités. La médiatrice de la bibliothèque de Vevey affirme ne pas avoir reçu de courriers de cet ordre depuis la prise de cette mesure et atteste ainsi de son efficacité. De la même manière, les réponses du Conseil fédéral aux interpellations et à la motion de 2023 contre Bibliomedia servent en quelque sorte de jurisprudence dans l'argumentaire de ces institutions (Addor 2023a ; 2023b ; 2023c). Enfin, ces FAQ se réfèrent aussi à l'article 4 du code d'éthique de Bibliosuisse et à la prise de position du comité de diversité de Bibliosuisse (Bibliosuisse 2020b ; Commission Diversité 2023).

Un bibliothécaire de Vevey mentionne également s'appuyer sur la charte d'accueil de la bibliothèque pour rappeler les règles de citoyenneté lorsqu'il fait face à des propos discriminatoires. La charte d'accueil devient de cette manière une ressource permettant de légitimer une intervention de la part des professionnelles lorsque les tensions prennent la forme de comportements discriminatoires ou haineux au sein même de la bibliothèque.

Ainsi, il devient possible de distinguer plusieurs niveaux de cadres mobilisés pour légitimer la posture des professionnelles. Les cadres internes, tels qu'une politique documentaire, un

règlement ou une charte, justifient et délimitent le champ d'action des professionnelles et des usagères. Les cadres professionnels, tels que les codes d'éthique ou les prises de position d'associations professionnelles, renforcent cette légitimité en s'appuyant sur des références établies à l'échelle de la profession. Enfin, les cadres juridiques et institutionnels, tels que des articles de loi ou les réponses du Conseil fédéral permettent de trouver le niveau de légitimité le plus élevé auprès d'entités possédant une forte autorité institutionnelle.

4.4.4 S'adapter

Dans certains cas, les bibliothèques font le choix stratégique d'adapter leurs dispositifs aux situations de tensions potentielles ou avérées afin de limiter une controverse ou ses conséquences.

C'est par exemple le cas de la bibliothèque d'Yverdon-les-Bains, forcée d'adapter son projet de mini cinéma à la suite d'un enchaînement de circonstances incluant notamment le harcèlement téléphonique à l'encontre de l'une de ses organisatrices. Le cinéma qui devait d'abord être placé devant la gare a par conséquent été déplacé devant la bibliothèque, car l'emplacement était jugé plus sûr. De plus, l'idée de laisser les usagères de la permanence sociale gérer le dispositif a elle aussi dû être abandonnée sous la pression.

Lors de la venue de Tralala Lita à La Sallaz, la municipalité de Lausanne a fait le choix de sécuriser l'événement par le biais d'une présence policière sur le site. Le responsable de la bibliothèque a quant à lui mis en place une terrasse devant la bibliothèque afin de créer une zone servant de tampon par anticipation de la venue de potentielles manifestantes.

Ainsi, dans les cas observés, l'adaptation est une stratégie visant à poursuivre une activité prévue en altérant son organisation ou en sécurisant un dispositif afin de limiter les risques liés à une situation de tension.

4.5 Besoins exprimés par les répondantes

S'il n'est pas évoqué de manière explicite par les répondantes, le besoin de cadres professionnels et institutionnels garants de légitimité est déjà exprimé de manière sous-jacente par le reste des résultats de l'enquête et d'une partie de la littérature. Cependant, les entretiens ont également permis aux répondantes d'exprimer plus explicitement des besoins généraux, relatifs aux situations de tensions rencontrées dans le cadre de leurs activités. Ainsi, trois besoins récurrents ont été clairement exprimés.

Parmi ces besoins, le plus fréquemment évoqué est celui d'être moins isolé. Les répondantes expriment l'envie de pouvoir échanger avec les collègues, en interne ou venant d'autres institutions, sur les outils, les pratiques professionnelles et sur les difficultés rencontrées sur le terrain. Ce besoin s'exprime également au travers du souhait partagé par plusieurs médiatrices de cultiver la solidarité entre collègues, de pouvoir mener des discussions sur la profession en équipe ainsi qu'à travers un sentiment de solitude institutionnelle.

Le second besoin le plus souvent exprimé est celui d'être mieux défendu. Plusieurs répondantes ont ainsi évoqué souhaiter que Bibliosuisse soutienne de manière plus forte les institutions par le plaidoyer et le lobbying. Plusieurs médiatrices mentionnent de plus des craintes liées à de potentiels changements de législature et expriment le besoin d'un cadre constituant une défense face à ces changements. Ce besoin s'exprime aussi par l'envie d'un code d'éthique donnant plus d'importance aux luttes contre les inégalités et proposant une

définition plus diversifiée de la neutralité. Enfin, il rejoint également le sentiment de solitude institutionnelle évoqué au paragraphe précédent.

Le dernier besoin explicité est celui d'être mieux ou plus formé. Un bibliothécaire responsable exprime, par exemple, que son personnel ne possède pas les outils nécessaires à la gestion de conflits et à l'accueil de publics plus vulnérables. Un autre évoque plus spécifiquement l'absence du courant de la bibliothéconomie critique¹² dans la formation initiale des professionnelles, qu'il s'agisse de l'apprentissage ou du bachelor.

4.6 Conclusion de l'enquête

Les résultats de cette enquête qualitative montrent que les tensions rencontrées par les répondantes dépassent les collections et la programmation culturelle. Malgré la diversité des objets et des thématiques, la programmation culturelle autour des thématiques LGBTQIA+, ainsi que les personnes appartenant à ce groupe ou à d'autres groupes discriminés sont très largement les plus controversées, et ce, quelles que soient les parties prenantes impliquées et les modalités des tensions.

Plus généralement, les tensions observées sont d'abord de nature idéologique, puis prennent des dimensions politiques, médiatiques ou professionnelles selon les parties concernées. Ces tensions alimentent les débats professionnels, notamment relatifs aux questions de neutralité et de pluralisme, et poussent les professionnelles à s'interroger sur leurs besoins en termes de ressources, de compétences et de soutien institutionnel.

Les entretiens mettent également en évidence différentes réactions face aux situations conflictuelles. Les institutions peuvent ainsi choisir de ne pas répondre, ou le cas contraire, d'expliquer et justifier leurs décisions, en s'appuyant parfois sur des cadres de légitimation. Dans certains cas, elles décident de maintenir leurs objectifs en adaptant les dispositifs afin de limiter les risques liés aux tensions qui peuvent survenir. Ainsi, le choix de la stratégie à adopter est un arbitrage pragmatique qui dépend du contexte, des parties prenantes et des ressources à disposition.

Enfin, les tensions évoquées dans ces entretiens conduisent également les professionnelles à exprimer des besoins récurrents, tels que ceux visant à ce que les institutions soient moins isolées, à disposer d'un soutien institutionnel plus affirmé ainsi qu'à renforcer les compétences des professionnelles afin de les aider à faire face aux situations de tensions.

¹² Traduction de *critical librarianship*.

5. Recommandations pour les BVL

5.1 Recommandations générales

5.1.1 Posture à adopter face aux contestations

Les entretiens portent principalement sur des situations où les bibliothèques et leur personnel sont amenés à défendre leurs pratiques professionnelles et la légitimité de leurs actions. Par conséquent, il n'est pas impossible d'entrer dans une posture défensive qui considère toutes contestations comme infondées, réactionnaires ou motivées par des considérations idéologiques.

Si le code d'éthique de Bibliosuisse répète sur plusieurs points que les bibliothécaires exercent leurs fonctions en dehors de toute pression sur leur capacité à fournir un accès à l'information et fondent leurs décisions sur « la base de preuves »¹³ (Bibliosuisse 2020b), la subséquente prise de position sur la neutralité souligne également la nécessité d'une prise de conscience active de ses propres biais (Bibliosuisse 2025). Ainsi, il demeure nécessaire d'adopter une posture réflexive et d'examiner avec sérieux, recul et esprit critique, toutes les contestations auxquelles les bibliothèques et leur personnel peuvent faire face.

5.1.2 Modération des commentaires sur les réseaux

Les entretiens ont montré que les contestations prennent fréquemment la forme de commentaires sur les réseaux sociaux. Cependant, aucune professionnelle consultée n'a exprimé de stratégie ou de cas spécifique de suppression de commentaires. Les propos des médiatrices laissent croire que les commentaires problématiques sont ignorés ou font, le cas échéant, l'objet d'une réponse.

Le cas des toilettes dégenrées de la bibliothèque de Vevey est cependant très évocateur d'une situation où il pourrait être tentant de supprimer des commentaires. La médiatrice a évoqué un « très fort » *backlash* de la part de TERF et de non-publics sur les réseaux sociaux, cependant, seuls quelques commentaires critiquant le dispositif sont aujourd'hui lisibles sous la publication en question (Bibliothèque municipale Vevey 2021). Il n'est pas possible, au moment de la rédaction, de déterminer si cette situation résulte en effet d'une modération de la part de la bibliothèque ou d'un autre mécanisme propre au fonctionnement d'Instagram.

En dépit de cas décrivant de manière concrète une stratégie de suppression de commentaire, cette option peut s'avérer tentante, voire nécessaire dans des cas où des commentaires comporteraient, par exemple, des insultes ou des menaces. Néanmoins, la littérature conseille d'approcher de telles démarches avec prudence, car ses effets peuvent être potentiellement contre-productifs.

En effet, selon la théorie de la réactance psychologique établie par le psychologue Jack Brehm, lorsqu'une personne ressent que sa liberté est menacée, celle-ci va produire des efforts comportementaux et cognitifs visant à rétablir cette liberté (Steindl et al. 2015). Cette théorie n'est également pas sans rappeler l'effet Streisand, qui conduit à une amplification de l'exposition de contenus censurés ou masqués (Pelet et Lucas-Boursier 2017, pp. 174-175).

¹³ Tels que « leurs politiques d'acquisition, d'organisation, de conservation et de diffusion de l'information » (Bibliosuisse 2020b) ou selon les termes utilisés dans ce travail : des cadres légitimant.

Dans le contexte des réseaux sociaux, la suppression d'un commentaire ou d'une publication est une situation similaire pouvant être perçue comme une forme de censure et d'atteinte à la liberté d'expression, il est donc possible qu'elle engendre une réactance psychologique, tant chez la personne à l'origine de la contestation que chez des témoins percevant aussi cette suppression comme une injustice.

Il conviendrait donc, à la lumière de ces théories, de se méfier de certains mécanismes sociaux risquant d'amplifier une polémique et de n'avoir recours à la suppression que dans des cas où celle-ci est justifiable, notamment par un cadre tel que la loi, un règlement ou une charte. Allant dans ce sens, des spécialistes de la communication digitale recommandent de répondre à tous les commentaires visibles – à l'exception de commentaires injurieux pouvant être supprimés - par une réponse individuelle, même s'il s'agit d'une réponse type. Dans la mesure où la quantité de commentaires est telle qu'elle n'est pas traitable, une réponse globale au moyen d'une nouvelle publication est suggérée. Ne pas répondre à des plaintes risque d'amplifier la colère et l'incompréhension des internautes face à la situation (Pelet et Lucas-Boursier 2017, p. 175).

5.1.3 Recours au droit pénal : art. 261 bis CP

Comme le montre l'utilisation de l'art. 261 bis du Code pénal par la bibliothèque de Vevey, il est également possible de mobiliser le droit dans certains cas de tensions. Cet article vise à protéger la dignité humaine en punissant certains actes visant à nier le droit à l'égalité ou l'existence d'individus en raison de « leur appartenance raciale, ethnique ou religieuse ou de leur orientation sexuelle » (Confédération suisse 2020; CFR 2024a).

Plusieurs points concernant le champ d'application de cette loi méritent cependant d'être éclaircis. Premièrement, à l'exception des alinéas trois et cinq relatifs à la propagande et au refus de prestation destinée à l'usage public, les actes dénoncés doivent posséder un caractère public. À ce titre, la jurisprudence considère comme public tout ce qui n'est pas privé¹⁴ (Vérolet 2024). Si les infractions ayant lieu dans le cadre des activités d'une bibliothèque ou dans ses espaces, physiques ou numérique semblent pouvoir être considérées comme publiques, la question du caractère public des courriers paraît plus délicate.

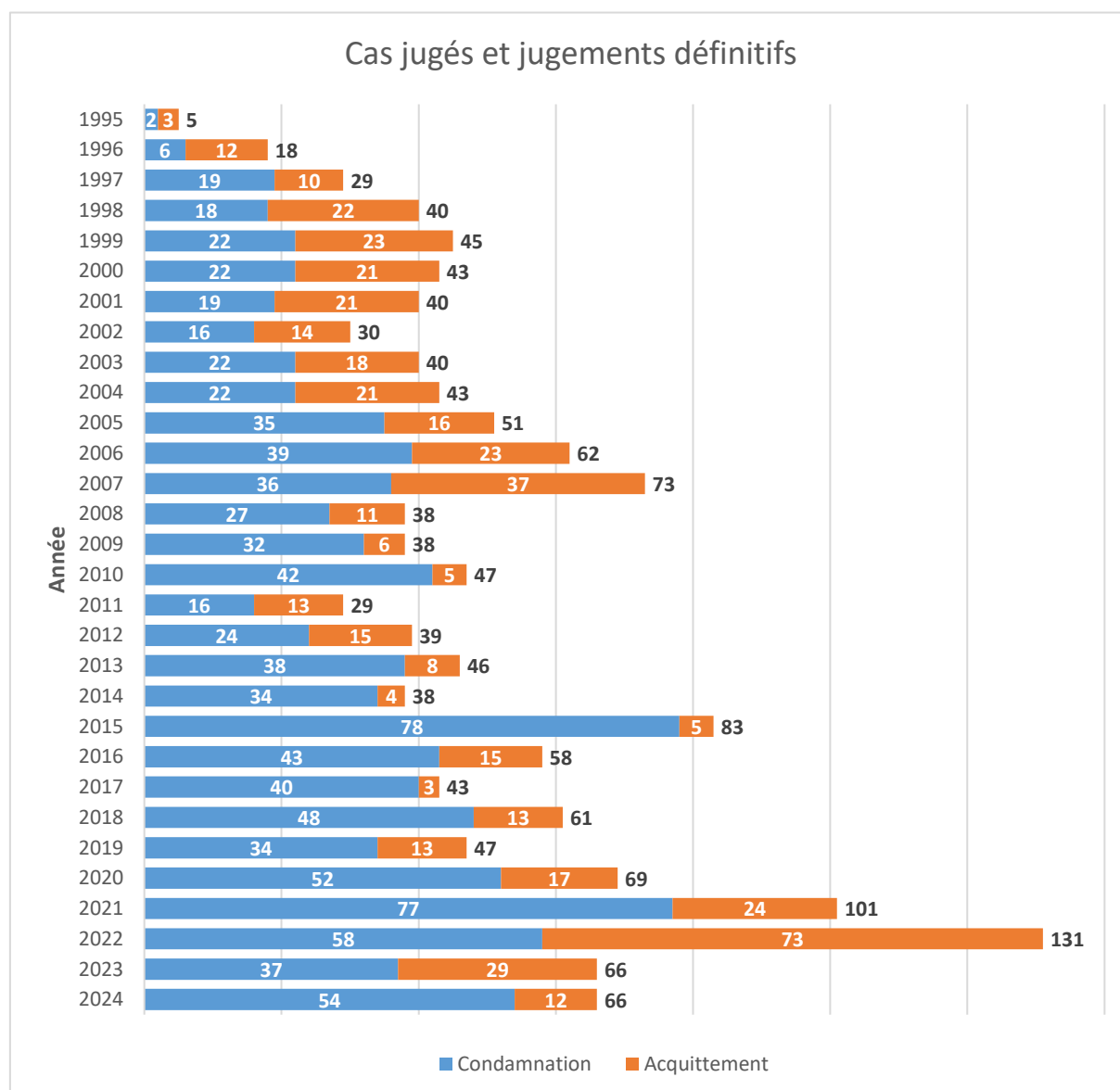
Le cas d'un courrier LGBTQIA+phobe envoyé à un service de la Ville de Genève constitue cependant un bon exemple d'un possible recours à cette loi dans ce contexte. Un homme aurait ainsi envoyé un courrier suggérant que le « + » de l'acronyme « [était] pour les nécrophiles, les zoophiles et les pédophiles ». À la suite d'une dénonciation par la Ville de Genève, l'homme a été puni par la loi (CFR 2021a). Selon cet exemple, un message privé adressé à un service public pourrait ainsi lui-même être considéré comme public aux yeux de la loi.

Ensuite, bien que l'article mentionne les identités sexuelles, il ne parle à aucun moment d'autres identités LGBTQIA+. Il semblerait donc qu'il n'inclue pas les identités de genre telles que la transidentité et la non-binarité. Certains cas mentionnés dans les entretiens incluant spécifiquement des personnes transgenres, il est légitime de se poser la question d'une potentielle impossibilité de mobiliser cette loi. Cependant, une recherche dans la jurisprudence

¹⁴ « Sont considérés comme privés, les propos qui ont lieu dans le cercle familial ou dans le cercle des amis ou dans un environnement de relations personnelles ou de confiance particulière » (Vérolet 2024, p. 10)

permet de vérifier qu'un précédent existe. Un cas d'insultes transphobes a en effet été puni en vertu de cette loi (CFR 2021b). Ainsi, il convient de ne pas se limiter à sa seule interprétation, car son champ d'application peut dans certains cas être étendu.

Figure 4 : Cas jugés et jugements définitifs



Adapté de (CFR 2024b)

Enfin, les statistiques fédérales montrent qu'une majorité des jugements définitifs concernant cette loi mènent à une condamnation. Dans ce graphique, les condamnations regroupent l'ensemble des cas où la personne poursuivie est reconnue coupable ; les acquittements réunissent les cas où la procédure s'est terminée par la décision de ne pas ouvrir de procédure d'instruction, de la suspendre, de ne pas entrer en matière ainsi que ceux où la prévenue a été reconnue non coupable. À l'exception de deux années, le taux de condamnation a toujours dépassé les 50% à partir du début des années 2000. Les condamnations atteignent même à plusieurs reprises des taux dépassant les 80%.

Ainsi, ces données suggèrent que la majorité des cas portés en justice remplissent des conditions favorables à l'application de l'art. 261 bis et mènent à une condamnation. Il s'agit donc d'une mesure pouvant réellement être mobilisée par une bibliothèque quand elle est

exposée à des propos ou actes discriminatoires. S’il n’est pas possible, au moment de la rédaction de ce travail de Bachelor, de déterminer si des bibliothèques ont déjà recouru à cet article et ont obtenu gain de cause, d’autres services publics ont pu le faire. De plus, selon la médiatrice de la bibliothèque de Vevey, la simple mention sur leur FAQ d’un recours systématique au droit pénal aurait suffi à réduire à zéro les cas de courriers discriminatoires. Bien qu’il soit difficile de prouver un lien de causalité, il semblerait que sa référence explicite constitue déjà une stratégie dissuasive efficace.

5.2 La charte d’accueil comme outil opérationnel

5.2.1 Analyse comparative

Les chartes d’accueil sont des documents servant, le plus souvent, à clarifier les valeurs et principes généraux d’une institution. Elles informent le public des engagements d’un service, et peuvent contribuer à harmoniser les pratiques des professionnelles afin d’assurer une qualité d’accueil cohérente.

Dans leur forme la plus courante, ces documents sont souvent encadrés dans un coin de la bibliothèque à la vue de toutes et revêtent principalement une fonction déclarative. D’autres représentations de la charte d’accueil, comme *La roue de l’approche relationnelle*, peuvent constituer des outils opérationnels, notamment en explicitant des comportements attendus (Courty 2026, pp. 66-68). Comme mentionné dans les résultats de l’enquête (cf. chap. 4.4.3), l’exemple de la bibliothèque de Vevey montre aussi que certaines chartes, même plus traditionnelles, peuvent être employées comme un outil opérationnel dans la médiation de certains conflits en offrant aux professionnelles un cadre légitimant certaines interventions.

Ainsi, les chartes d’accueil des BVL et de la bibliothèque municipale de Vevey ont fait l’objet d’une comparaison en regard de leur potentiel opérationnel dans la prévention et la gestion des tensions. Cette comparaison met les deux chartes en parallèle selon plusieurs critères relatifs à leurs objectifs, aux comportements attendus et aux rôles des professionnelles face à des situations problématiques (Bibliothèque municipale Vevey 2022 ; Bibliothèques de la Ville de Lausanne 2024).

Tableau 4 : Comparaison des chartes d’accueil¹⁵

CRITÈRES	CHARTÉ BVL	CHARTÉ VEVEY
OBJECTIFS PRINCIPAUX	Informer sur les engagements du réseau envers les usagères et la qualité des services.	Présenter la bibliothèque comme un lieu de rencontre, d’échange et de cohésion sociale.
VALEURS AFFICHÉES	Qualité, disponibilité, respect, ouverture d’esprit, écoute, courtoisie et égalité d’accès.	Inclusion, accessibilité, convivialité, respect de la diversité et cohésion sociale.

¹⁵ Comme outils opérationnels de gestion des tensions et comportements discriminatoires.

CRITÈRES	Charte BVL	Charte Vevey
ENGAGEMENTS	Structurés (liste à point) et détaillés.	Très succincts.
COMPORTEMENT DES USAGÈRES	Invitation générale au respect de la charte, du règlement, des espaces et des personnes.	Accent sur le respect de la diversité avec exemples de comportements prohibés.
DISCRIMINATIONS	Outre le respect des personnes, aucune mention explicite.	Interdiction explicite de toute violence physique, morale ou verbale.
RÔLE DU PERSONNEL EN CAS DE CONFLIT	Non précisé.	Écouter, réagir ou aiguiller.
SIGNALEMENT DE SITUATIONS PROBLÉMATIQUES	Aucun dispositif annoncé outre un engagement à « l'écoute ».	Invitation à signaler directement au personnel ou anonymement par mail des comportements inadaptés.
RÉFÉRENCES	Label Culture inclusive ¹⁶ , politique d'accessibilité universelle de la Ville de Lausanne, code de déontologie et règlement.	Aucune référence.
UTILITÉ COMME CADRE D'INTERVENTION	Formulations très générales. Peu exploitable en situation conflictuelle.	Comportements interdits clairement définis à l'exception d'une formulation plus subjective (« [éviter] de regarder l'autre de manière insistante ou malveillante »).

CC BY Tidjian Scalzillo 2026

Cette comparaison met en évidence deux conceptions différentes de la charte d'accueil. Du côté des BVL, la charte décrit principalement les engagements de l'institution envers ses publics. Elle apparaît davantage comme une déclaration des valeurs et des engagements de son institution en matière de qualité d'accueil. La charte de Vevey accorde, quant à elle, davantage d'importance à la régulation des interactions entre les personnes fréquentant la bibliothèque. Elle est de nature plus prescriptive et prohibe clairement certains comportements. Ainsi, la première pourrait plutôt être décrite comme une charte de valeurs à

¹⁶ Encore présent sur la charte en date du 06.07.26. Selon M. Kohler adjointe de direction - responsable du service aux publics des BVL, cette mention devrait être retirée prochainement, car la bibliothèque ne possède plus le label.

visée déclarative, tandis que la seconde apparaît plus comme une charte de régulation à portée prescriptive et opérationnelle.

Ces deux chartes se distinguent également par la nature des valeurs qu'elles mettent en avant. Les BVL affichent des valeurs relevant davantage de principes généraux attendus de tout service public. Bien qu'elles constituent une base indispensable à un accueil de qualité, elles ne contribuent pas significativement à définir la position institutionnelle des BVL ni à établir un cadre permettant de faire face à des situations conflictuelles. La charte de Vevey met, quant à elle, davantage l'accent sur des valeurs liées au vivre-ensemble et contribue à affirmer un positionnement institutionnel en matière d'inclusion et de lutte contre les discriminations. Elle fournit ainsi aux professionnelles un cadre mobilisable face à des situations de tensions entre individus.

Du fait de son orientation prescriptive et opérationnelle, la charte veveysane décrit également le rôle des professionnelles dans son application. En indiquant explicitement que le personnel est chargé d'écouter, de réagir ou d'aiguiller les personnes concernées, elle légitime l'intervention des bibliothécaires en l'inscrivant dans un cadre institutionnel a priori connu des usagères. Les interventions gagnent ainsi en légitimité, car elles ne reposent plus exclusivement sur une appréciation personnelle, mais également sur un cadre rendu public et établi par l'institution.

5.2.2 Vers une charte d'accueil à visée régulatrice

La charte des BVL ne doit pas nécessairement perdre sa dimension déclarative, mais elle gagnerait à intégrer une dimension régulatrice assumée afin de mieux pouvoir répondre à certaines situations pouvant survenir au sein de la bibliothèque.

Ainsi, les recommandations suivantes visent principalement à doter la présente charte d'éléments rendant explicites les comportements attendus et renforçant tant la légitimité que l'agentivité des professionnelles dans les démarches de médiation.

Ces recommandations s'articulent autour de trois objectifs principaux appuyés par les résultats de l'enquête et de l'analyse comparative ci-dessus :

- **Expliciter les règles du vivre-ensemble** : en précisant de manière non exhaustive les comportements attendus et prohibés. Il s'agit de prévenir les comportements susceptibles de compromettre un environnement accueillant et sécurisé, en proscrivant notamment les comportements discriminatoires et autres violences physiques, morales ou verbales.
- **Expliciter le rôle des professionnelles** : en précisant leurs responsabilités et possibilités d'intervention en matière de prévention et de gestion des tensions.
- **Renforcer la légitimité des interventions** : en faisant de la charte un cadre institutionnel commun aux professionnelles et aux usagères en assurant sa diffusion et sa visibilité. Pour mener à bien cet objectif, il serait nécessaire d'accompagner la nouvelle charte d'une formation du personnel, notamment en matière de gestion de conflits et d'accompagnement de publics vulnérables. Une évaluation régulière de son utilisation serait également judicieuse (Courty 2026, p. 67).

Les éléments surlignés dans la proposition de charte ci-dessous constituent les ajouts. Le contenu restant est tiré de la version actuelle et n'a subi que quelques reformulations mineures ainsi qu'une réorganisation globale.

5.2.3 Proposition de charte

Bienvenue dans Les Bibliothèques de la Ville de Lausanne

La qualité de notre accueil est au cœur de nos préoccupations. Nous nous engageons à accueillir avec disponibilité, respect, ouverture d'esprit, écoute et courtoisie, tout en garantissant l'égalité d'accès à nos services.

Un accueil professionnel et inclusif

Nous mettons tout en œuvre pour offrir un accueil de qualité à toutes et tous. Le personnel bénéficie de formations continues régulières afin d'assurer un accueil respectueux des besoins spécifiques de chacun-e ainsi qu'un renseignement de qualité dans l'ensemble des sites des Bibliothèques du réseau. Les Bibliothèques s'engagent en faveur de l'inclusivité en suivant la [politique d'accessibilité universelle](#) de la Ville de Lausanne et suivent également le [code d'éthique](#) établi par Bibliosuisse.

Des ressources et des espaces pour toutes et tous

Les espaces de lecture, de travail et de rencontre sont accessibles à tout le monde. Nos collections comprennent une variété de documents régulièrement actualisés, pour tous les âges et en plusieurs langues. Celles-ci sont complétées par une offre numérique adaptée à des besoins de formation continue, en autoformation, ainsi qu'à la lecture plaisir.

Une fenêtre ouverte sur la société

En tant que lieux de découverte et d'échange, les Bibliothèques proposent des visites de groupes pour les différentes structures ainsi qu'une médiation et un programme culturel récréatif, pédagogique et citoyen en lien avec les enjeux contemporains de notre société.

Le respect de l'autre

Afin que chacun-e puisse se sentir accueilli-e et en sécurité, nous attendons de toutes les personnes fréquentant les Bibliothèques et leurs espaces qu'elles s'engagent à ne pas adopter de comportement discriminatoire ou portant atteinte à la dignité humaine dans leurs enceintes.

Aucune forme de violence physique, morale ou verbale envers les usagers et usagères ou le personnel n'est tolérée. Cela implique entre autres des remarques racistes, sexistes, liées à l'âge, à un handicap, à la classe sociale, à l'orientation sexuelle, au genre, etc.

Le rôle du personnel

Le personnel du réseau des Bibliothèques de la Ville de Lausanne s'engage à respecter et à faire respecter la présente charte. En cas de comportement contraire à celle-ci, le personnel est habilité à écouter les personnes concernées, à rappeler les règles de la bibliothèque, à intervenir lorsque la situation l'exige et à orienter les usagers et usagères vers les services compétents lorsque nécessaire.

Construire ensemble un accueil de qualité

La qualité de l'accueil dépend également de vous. En respectant la présente charte, notre règlement, les espaces et les personnes présentes, vous contribuez à faire des Bibliothèques des lieux accueillants, inclusifs et respectueux.

Cette restructuration a conduit à la mise en avant de cinq axes :

- **Des ressources et des espaces pour toutes et tous** : il réunit les différentes déclarations liées aux notions de qualité d'accueil, de professionnalisme et d'inclusivité. Les ajouts servent ici à accentuer l'engagement des BVL envers cette même inclusivité afin de la faire paraître comme une réelle plus-value. Pour la version numérique de la charte, des hyperliens ont été ajoutés afin de permettre aux lectrices de consulter également les cadres sur lesquels s'appuie le service.
- **Une fenêtre ouverte sur la société** : cet axe reprend les engagements déjà présents en matière d'accueil des groupes, de médiation et de programmation culturelle tout en renforçant leur portée inclusive et en précisant le caractère contemporain des enjeux adressés par la médiation.
- **Le respect de l'autre** : ce nouvel axe reprend dans les grandes lignes les éléments régulateurs présents dans la charte de la bibliothèque de Vevey et fixe ainsi un cadre en fournissant des exemples concrets de comportements prohibés. Cet axe permet ainsi à la charte de remplir l'objectif visant à expliciter les règles du vivre-ensemble.
- **Le rôle du personnel** : ce nouvel aspect reprend la formulation originale du document en y ajoutant l'idée que les professionnelles sont aussi chargées de faire respecter la charte. Le personnel n'est ainsi plus uniquement soumis à la charte ; il devient également acteur de son application. L'ajout suivant s'inspire ensuite de la charte de Vevey afin d'explicitier la légitimité du personnel à intervenir pour le bien du public et le maintien de la qualité d'accueil.
- **Construire ensemble un accueil de qualité** : ce dernier axe reprend également une formulation déjà présente dans le document d'origine. Il rappelle que la qualité de l'accueil constitue une responsabilité partagée entre les usagères et l'institution tout en mettant l'accent sur l'objectif de cette injonction au respect du cadre qui n'est autre que de proposer un lieu accueillant pour tout le monde.

Cette proposition permet de faire évoluer l'actuelle charte des BVL d'un document essentiellement déclaratif vers un outil opérationnel et mobilisable dans la prévention et la gestion de tensions à caractère interpersonnel.

5.2.4 Étendre la charte au numérique

Comme mentionné au chapitre 5.1.2, la suppression d'un commentaire peut potentiellement amplifier une polémique. Il convient donc, si telle est la stratégie choisie, de le faire en s'appuyant sur un cadre afin de réduire la perception d'injustice liée à cette action.

Les chartes d'accueil concernent en général les espaces physiques des bibliothèques, mais ces dernières sont également présentes sur le web et les réseaux sociaux. Dès lors, il peut être envisagé, soit d'étendre la portée de la charte d'accueil au numérique au moyen d'un simple ajout à la proposition précédente, soit de produire une nouvelle charte régulatoire destinée spécifiquement à la modération des réseaux sociaux.

À ce propos, les bibliothèques de Rolle & environs possèdent une telle charte. Celle-ci évoque spécifiquement une modération par les administratrices de l'équipe et précise les règles d'utilisation en précisant notamment que les modératrices se réservent le droit de supprimer tout commentaire jugé inopportun comprenant :

« -les commentaires hors-sujet ou incompréhensibles ;

-les commentaires contraires à la loi et à l'ordre public ;

- les commentaires visant à discréditer les autres commentaires dans un but non constructif ;
- les commentaires publicitaires ou à caractère commercial ;
- les commentaires à caractère obscène, pornographique ou relevant du harcèlement ;
- les commentaires fondés sur les races, les croyances ou leur absence, les origines ethniques, le sexe ou l'orientation sexuelle ;
- les commentaires portant atteinte à l'image de l'institution ;
- les commentaires insultants, les messages discriminatoires, haineux, agressifs ou choquants ;
- les commentaires portant atteinte au droit à l'image ou au respect de la vie privée ;
- les incitations à la haine ou à la discrimination raciale (art. 261 bis, Code pénal) ;
- la provocation publique au crime ou à la violence (art. 259, Code pénal). » (Bibliothèque de Rolle & environs 2019)

Cette charte propose une liste exhaustive de comportements prohibés et, à la manière de la bibliothèque de Vevey avec sa FAQ, elle s'appuie également sur le Code pénal afin d'amplifier sa propre légitimité. L'adoption d'un tel dispositif permettrait d'encadrer la modération des espaces numériques appartenant aux BVL et rendrait également transparentes et explicites les potentielles interventions des modératrices.

5.2.5 Au-delà de la charte : une approche relationnelle

La charte proposée constitue un premier outil opérationnel permettant aux professionnelles d'intervenir dans certaines situations de tensions. Cependant, elle se contente de déclarer les valeurs de l'institution, d'explicitier les attentes comportementales communes au personnel et aux usagères ainsi que d'explicitier le rôle des bibliothécaires dans le maintien des bonnes conditions d'accueil. Elle définit ainsi des attentes sans expliciter comment les remplir.

Dans sa fiche dédiée aux chartes d'accueil, Courty (2026, p. 66) propose la *roue de l'approche relationnelle* comme un outil alternatif ou complémentaire, car il traduit les valeurs déclarées dans une charte « en principes d'action, en attitudes concrètes, observables et partagées par l'équipe », c'est-à-dire, en pratiques professionnelles communes et concrètes.

Cet outil visuel à usage interne, développé dans le milieu des établissements médico-sociaux québécois, prend la forme d'un cercle déclinant sous plusieurs thèmes (les rayons) les comportements et attitudes spécifiques à adopter. Elle a notamment été adaptée au contexte des bibliothèques par les médiathèques de Massy en France (CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal 2018 ; Courty 2026).

Figure 5 : Exemple de roue de l'approche relationnelle



Adapté de (Médiathèque de Massy 2025 ; cité par Courty 2026, p. 68)

Cette roue reprend, à titre d'exemple, trois des neuf thèmes mis en avant par la Médiathèque de Massy. Bien que cet exemple comporte huit rayons, celui de la Médiathèque de Massy en comporte neuf, tandis que d'autres exemples québécois en comportent dix. Ainsi, cet outil peut être décliné ou adapté selon les besoins de l'institution.

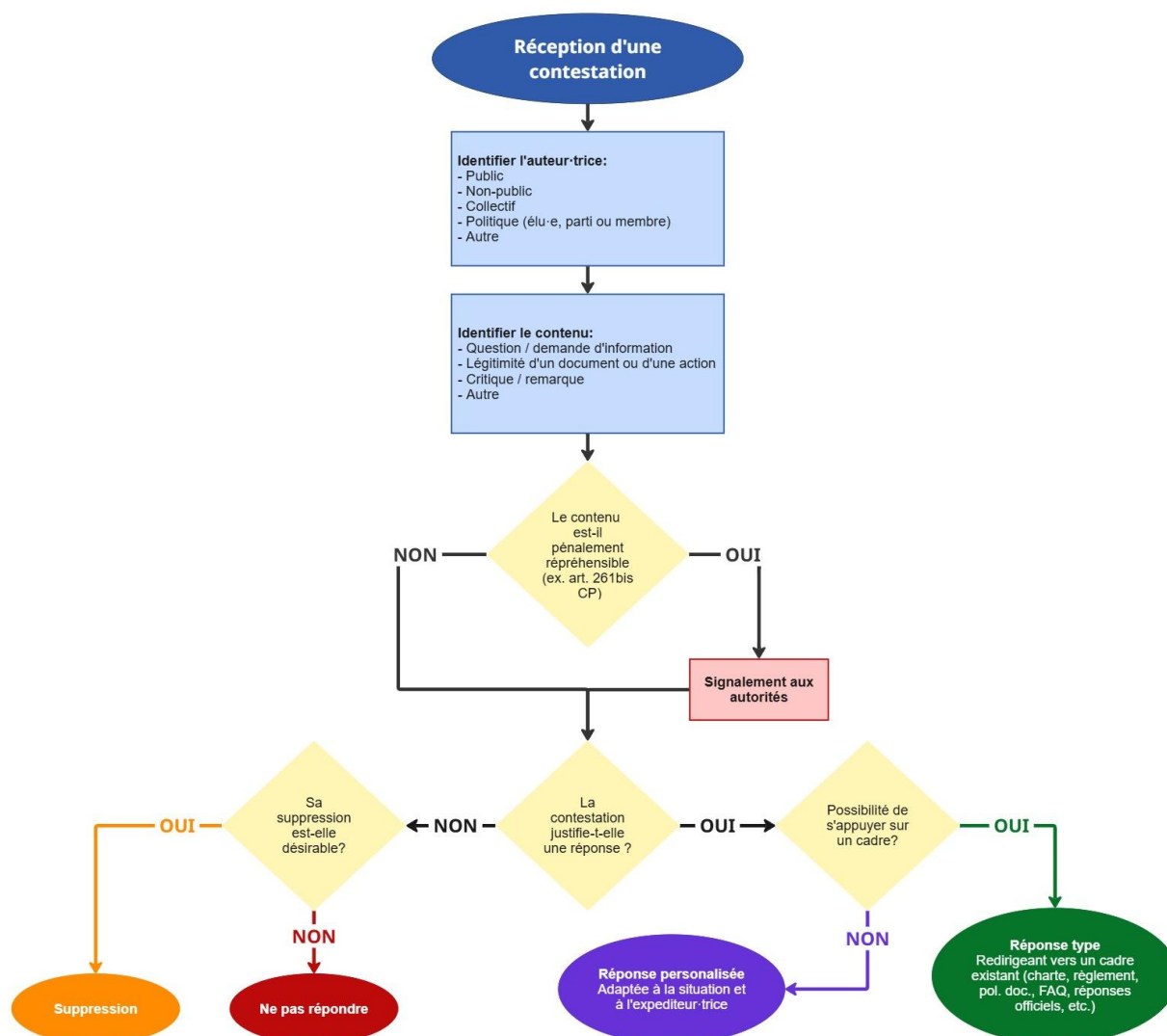
Bien réalisé, un outil visuel de ce type pourrait permettre aux BVL de traduire les valeurs et engagements déclarés dans la charte en comportements concrets à adopter dans certaines situations. Il constituerait un outil opérationnel à usage interne complémentaire à d'autres outils, tels que la charte d'accueil et le règlement.

Afin de prolonger cette démarche, les BVL gagneraient à faire élaborer à moyen terme, un outil similaire adapté à leur contexte. Il est recommandé de le faire élaborer par un groupe de travail et d'y associer la direction dans le but d'assurer la cohérence du projet avec les orientations institutionnelles (Courty 2026, pp. 66-67).

5.3 Réponses aux contestations écrites

Selon les entretiens, les courriers et les commentaires en ligne constituent des modalités fréquentes de contestations. Les répondantes ont, à ce sujet, exprimé plusieurs stratégies dont les détails se trouvent au chapitre 4.4. S'il s'agit avant tout d'une représentation visuelle des différentes stratégies adoptées par les répondantes, ce logigramme constitue une base à adapter selon le fonctionnement des institutions ainsi qu'un outil d'aide à la décision. Il peut également offrir l'occasion de formaliser et de faire valider ces processus auprès d'une hiérarchie ainsi qu'à définir des responsabilités et de potentielles étapes de validation.

Figure 6 : Processus de décision pour la réponse aux contestations écrites



CC BY Tidjian Scalzillo 2026

Les entretiens ayant montré que les stratégies adoptées peuvent varier selon que la tension émane d'une usagère, d'un non-public ou d'une autorité politique, le processus débute par l'identification de la partie prenante à l'origine de la contestation. Cette étape permet de situer le courrier dans son contexte, d'identifier d'éventuels événements connexes et, selon le fonctionnement de l'institution, de déterminer si une validation hiérarchique est nécessaire. L'identification et l'évaluation du contenu permettent ensuite de répondre aux quatre questions proposées, et ainsi, de déterminer quelle stratégie adopter.

Si le contenu écrit de la contestation est contraire à certaines dispositions du Code pénal et comprend notamment des propos discriminatoires ou des menaces, il conviendrait d'opérer à un signalement systématique auprès des autorités. Le caractère pénalement répréhensible d'une contestation n'impliquant pas nécessairement qu'il est justifiable de ne pas y répondre, le logigramme conduit ensuite à la question suivante.

Il convient ensuite de déterminer s'il est pertinent de répondre. Les entretiens montrent en effet que certaines professionnelles considèrent comme choix légitime de ne pas le faire lorsque cela peut conduire à alimenter une polémique ou lorsqu'un dialogue constructif est jugé impossible ou peu probable. Il convient également, dans une certaine mesure, de faire l'économie de ressources, étant donné que produire une réponse peut dans certains cas être une démarche administrativement lourde et chronophage. Dans le cas spécifique des réseaux sociaux, la question de la modération s'impose également, car il peut dans certains cas être légitime de considérer la suppression d'une publication ou d'un commentaire (cf. chap. 5.1.2).

Si une réponse est, à l'inverse, jugée pertinente, le logigramme conduit ensuite à déterminer si la situation trouve déjà une réponse ou une justification dans une ressource préexistante faisant office de cadre. Auquel cas, il est possible de préparer des réponses types dans le but de simplifier la procédure et économiser des ressources. Dans le cas contraire, une réponse personnalisée prenant en compte la situation dans son ensemble doit finalement être considérée.

Enfin, cette proposition ne peut être appliquée indépendamment des décisions hiérarchiques ou de procédures déjà en vigueur. Les entretiens ont en effet montré qu'il peut arriver qu'une autorité impose une stratégie particulière ou que les contestations leur soient directement adressées. Dans une institution où aucun processus n'est encore formalisé, il peut néanmoins constituer une base de discussion pour élaborer un processus partagé, pour clarifier les responsabilités des différentes parties impliquées, voire pour renforcer l'autonomie des bibliothèques dans un cadre validé par la hiérarchie.

5.4 Bibliographie commentée

La bibliographie ci-dessous contient les principales sources mobilisées dans la rédaction de la revue de la littérature. Elle vise à fournir une base théorique non exhaustive pouvant ultérieurement servir les BVL dans la création d'un workshop sur le thème de la neutralité.

5.4.1 Définition des concepts

ACADÉMIE FRANÇAISE, 2024. neutralité. *Dictionnaire de l'Académie française* [en ligne]. 9. Disponible à l'adresse : <http://www.dictionnaire-academie.fr/article/A9N0367> [consulté le 16 avril 2026].

Cette entrée de dictionnaire définit la neutralité comme une attitude impartiale consistant en une absence de prise de parti.

Elle peut servir d'introduction afin de confronter une définition courante de la neutralité à celle que les participantes de l'atelier attribuent à leurs propres pratiques professionnelles.

ACADÉMIE FRANÇAISE, 2024. pluralisme. *Dictionnaire de l'Académie française* [en ligne]. 9. Disponible à l'adresse : <https://www.dictionnaire-academie.fr/article/A9P2971> [consulté le 17 juin 2026].

Cette entrée de dictionnaire définit le pluralisme comme la coexistence de plusieurs modes de pensée, courants ou opinions au sein d'une société, d'une collectivité ou d'un système organisé.

Elle peut servir d'exemple de notion souvent utilisée de manière connexe ou interchangeable avec la neutralité.

ALA, 2023. Intellectual Freedom and Censorship Q & A. *American Library Association* [en ligne]. 24 juillet 2023. Disponible à l'adresse : <https://www.ala.org/advocacy/intfreedom/censorship/faq> [consulté le 17 juin 2026].

Cette FAQ publiée par l'ALA explique le principe de liberté intellectuelle souvent connexe au pluralisme et répond à des interrogations relatives à la censure en bibliothèques dans le contexte des *book bans*.

Cette ressource peut servir à animer une discussion sur les liens entre neutralité, pluralisme et liberté intellectuelle ainsi qu'à offrir des exemples concrets de situations de contestation auxquelles les professionnelles pourraient être confrontées.

MACDONALD, Stephen et BIRDI, Briony, 2019. The concept of neutrality: a new approach. *Journal of Documentation*. 30 septembre 2019. Vol. 76, no 1, pp. 333-353. DOI [10.1108/JD-05-2019-0102](https://doi.org/10.1108/JD-05-2019-0102).

Cet article identifie différentes conceptions de la neutralité et établit que les débats autour de ce concept sont polarisés et manquent peut-être de nuance. Il propose de réorienter les débats autour de ce que la neutralité permet ou empêche.

Cette lecture constitue une excellente ressource pour un atelier de discussion, justement parce qu'il propose de recentrer le débat sur les effets concrets de certaines conceptions de la neutralité plutôt que sur la possibilité de son application.

SCOTT, Dani et SAUNDERS, Laura, 2021. Neutrality in public libraries: How are we defining one of our core values? *Journal of Librarianship and Information Science*. 1 mars 2021. Vol. 53, no 1, pp. 153-166. DOI [10.1177/0961000620935501](https://doi.org/10.1177/0961000620935501).

Ce travail analyse la manière dont est définie la neutralité dans la littérature académique et professionnelle. Il montre qu'il n'existe pas de consensus sur sa définition et que les débats autour du terme sont principalement alimentés par son manque de précision.

Cette lecture peut servir de base pour animer une discussion autour d'une question comme « Parlons-nous toutes de la même chose quand on évoque la neutralité ? ».

5.4.2 Rôle démocratique

AUDUNSON, Ragnar Andreas et al., 2025. Public libraries as public sphere institutions in a period of crises, conflicts and wars. The theory of low-intensive meeting places revisited. *Journal of Documentation*. 30 septembre 2025. Vol. 81, no 5-6, pp. 1370-1382. DOI [10.1108/JD-03-2025-0067](https://doi.org/10.1108/JD-03-2025-0067).

Ce travail montre comment les bibliothèques peuvent jouer un rôle essentiel en tant qu'espace public dans des contextes de crise ou de polarisation sociale. Il explique que les bibliothèques sont des espaces favorisant les rencontres entre personnes de profils variés et contribuent ainsi à la cohésion sociale et à la vie démocratique.

Cette lecture permet de s'interroger sur le rôle que les bibliothèques peuvent jouer face à des tensions sociales contemporaines quand la neutralité constitue une valeur fondamentale.

AUDUNSON, Ragnar et al., 2019. Public libraries as public sphere institutions: A comparative study of perceptions of the public library's role in six European countries. *Journal of Documentation*. 13 août 2019. Vol. 75, no 6, pp. 1396-1415. DOI [10.1108/JD-02-2019-0015](https://doi.org/10.1108/JD-02-2019-0015).

Il s'agit d'une étude comparative menée dans six pays européens, dont la Suisse. Elle analyse la perception du rôle des bibliothèques et leurs utilisations concrètes. L'étude montre que les missions traditionnelles des bibliothèques sont généralement considérées comme les plus importantes. Mais que, parmi les personnes habituées aux bibliothèques, les missions liées à la cohésion sociale jouissent aussi d'une forte légitimité. Enfin, elle montre que les bibliothèques jouent un rôle démocratique concret en mettant à disposition des informations utiles à la citoyenneté ainsi qu'en tant que lieu de rencontre et de débat.

Cette ressource est intéressante, car elle apporte des données empiriques et permet d'interroger les professionnelles sur les missions qu'elles considèrent comme prioritaires.

BYRNE, Alex, 2018. Democracy and libraries: symbol or symbiosis? *Library Management*. 11 juin 2018. Vol. 39, no 5, pp. 284-294. DOI [10.1108/LM-09-2017-0088](https://doi.org/10.1108/LM-09-2017-0088).

Cet article explore les liens entre les bibliothèques publiques et la démocratie en suggérant qu'elles ont un rôle à jouer, notamment par l'accès à l'information. Il défend l'idée que les bibliothèques peuvent délibérément choisir de nourrir ces liens en mettant à disposition des ressources utiles à la citoyenneté active, comme celles relatives au droit, aux politiques publiques ou à la santé.

Cette ressource permet de discuter du rôle démocratique des bibliothèques et de questionner la relation qu'entretient l'accès à l'information avec la neutralité.

RASMUSSEN, Casper Hvenegaard et LARSEN, Håkon, 2025. Democracy as a Contested Concept in Public Library Research: An Overview. *The Library Quarterly*. juillet 2025. Vol. 95, no 3, pp. 329-344. DOI [10.1086/735800](https://doi.org/10.1086/735800).

Cette revue de la littérature est consacrée au concept de démocratie dans le contexte des bibliothèques publiques. Elle montre comment diverses conceptions de la démocratie affectent les missions attribuées aux bibliothèques.

Cette ressource peut alimenter une réflexion collective sur les fonctions publiques.

5.4.3 Cadres institutionnels et juridiques

ALA, 2021. *ALA Code of Ethics* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.ala.org/tools/ethics> [consulté le 16 avril 2026].

Ce code présente les principes déontologiques fondamentaux encadrant la profession aux États-Unis. Il défend notamment l'équité d'accès à l'information, la résistance à la censure, la liberté intellectuelle ainsi que l'impartialité des professionnels. La neutralité n'y est aucunement mentionnée en tant que telle.

Il permet de comparer le positionnement de la faïtière suisse avec celle d'un pays plus traversé par des tensions et de montrer la possibilité d'un code sans mention de neutralité.

BIBLIOMEDIA, 2025. *Stratégie de la Fondation Bibliomedia Suisse 2025-2028* [en ligne]. Disponible à l'adresse : https://www.bibliomedia.ch/fr/wp-content/uploads/sites/7/strategia_fr_2025-2028.pdf [consulté le 11 avril 2026].

La stratégie de Bibliomedia présente ses différents engagements et ses missions, notamment en faveur de l'inclusion et de la diversité, de la participation et du développement durable.

Elle permet d'aborder la question de l'engagement institutionnel des bibliothèques et leur compatibilité avec certaines conceptions de la neutralité.

BIBLIOSUISSE, 2020. *Code d'éthique pour les bibliothécaires et les professionnel-le-s de l'information suisses* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.bibliosuisse.ch/Portals/0/Code%20d'e%CC%81thique.pdf> [consulté le 11 avril 2026].

Ce code présente les cinq principes déontologiques fondamentaux devant, selon la commission d'éthique de Bibliosuisse, encadrer la profession en Suisse. Il défend l'accès à l'information, la responsabilité à l'égard des individus et de la société, la neutralité et les compétences professionnelles ainsi que les relations entre professionnelles.

Cette ressource constitue une base pertinente et locale pour discuter des valeurs professionnelles et interroger la place de la neutralité parmi celles-ci.

BIBLIOSUISSE, 2020. *Lignes directrices pour les bibliothèques publiques (2020)* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.bibliosuisse.ch/fr/shop/telechargement/lignes-directrices-pour-les-bibliotheques-publiques-2020#content> [consulté le 11 avril 2026].

Ces lignes directrices de Bibliosuisse définissent les missions des bibliothèques publiques suisses. Elles formulent des recommandations relatives au personnel, aux infrastructures ainsi qu'aux offres et services des bibliothèques publiques. Elles mettent notamment en avant l'inclusion, la participation et l'accès à l'information.

Cette source permet de comparer les missions officiellement attribuées aux bibliothèques avec celles perçues par les professionnelles ainsi que de discuter de leur compatibilité avec certaines conceptions de la neutralité.

BIBLIOSUISSE, 2025. *Prise de position relative au concept de « neutralité » du/de la bibliothécaire* [en ligne]. Disponible à l'adresse : https://www.bibliosuisse.ch/Portals/0/2025_04%20Neutralite%20Prise%20de%20position.pdf [consulté le 16 avril 2026].

Cette prise de position reconnaît la subjectivité inhérente à tout être humain et propose une définition spécifique de la neutralité professionnelle. Elle présente la neutralité comme un idéal vers lequel tendre grâce à une posture professionnelle consciente de ses biais et en s'appuyant sur des cadres légitimants.

Ce document est propice à alimenter une discussion autour de la définition proposée et la manière dont les professionnelles la comprennent. Il serait particulièrement intéressant de demander aux professionnelles si celle-ci satisfait leurs besoins de précisions.

IFLA, 2017. *Code d'éthique pour les bibliothécaires et les autres professionnel(le)s de l'information* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://cdn.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/faife/codesofethics/frenchcodeofethicsfull.pdf> [consulté le 6 mai 2026].

Comme celui de Bibliosuisse, ce code présente les principes déontologiques fondamentaux, mais à l'échelle internationale. Le code de Bibliosuisse étant basé sur celui-ci, ils sont similaires à quelques exceptions près (voir Tableau 1).

Cette ressource permet de comparer le positionnement de la faîtière nationale avec celle d'une communauté professionnelle internationale.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE, 2021. *Article 1, Loi n° 2021-1717 du 21 décembre 2021 relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique (1)* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2021/12/21/MICX2115869L/jo/texte> [consulté le 16 avril 2026].

Cet article de la loi française définit les missions des bibliothèques publiques de France. Il fixe ainsi dans le cadre légal certains rôles et principes, tels que « le pluralisme des courants d'idée et d'opinion » et « la neutralité du service public ».

Ce texte de loi montre comment certains principes peuvent être inscrits dans le droit et peut nourrir des discussions autour des potentielles conséquences et de la désirabilité d'un tel texte en Suisse.

5.4.4 Débat sur la neutralité

Travaux scientifiques

DUDLEY, Michael Quinn et WRIGHT, John, 2022. The Role of Multidimensional Library Neutrality in Advancing Social Justice: Adapting Theoretical Foundations from Political Science and Urban Planning. *Journal of Intellectual Freedom & Privacy*. 2022. Vol. 7, no 3, pp. 13-24. DOI [10.5860/jifp.v7i3.7840](https://doi.org/10.5860/jifp.v7i3.7840).

Estimant également que les débats autour de la neutralité résultent principalement de son manque de définition, cet article s'appuie sur les sciences politiques et l'urbanisme pour définir plusieurs dimensions pouvant être associées au concept. Il suggère qu'une conception de la neutralité permettant certains engagements envers des causes « socialement justes » est plus désirable qu'une neutralité absolue ou que son absence.

Cette ressource permet de concevoir la neutralité au-delà d'une opposition nette à toute forme d'engagement.

RASMUSSEN, Casper Hvenegaard et KANN-RASMUSSEN, Nanna, 2025. Neutrality vs. social justice: a democratic perspective. *Information Research an international electronic journal*. 19 mai 2025. Vol. 30, no CoLIS, pp. 271-277. DOI [10.47989/ir30CoLIS51919](https://doi.org/10.47989/ir30CoLIS51919).

Cet article examine les tensions entre la neutralité et la justice sociale sous l'angle de différentes valeurs démocratiques. Il montre que l'importance de ces deux principes varie selon les conceptions du rôle des bibliothèques au sein d'une démocratie.

Cette lecture couvre différentes perspectives et peut ainsi alimenter des débats, notamment sur l'arbitrage entre différentes valeurs.

SOLUM, Espen Eigil Barratt-Due, 2024. Negotiating neutrality and activism in Norwegian public libraries: the case of environmental sustainability. *Journal of Documentation*. 2 septembre 2024. Vol. 81, no 1, pp. 107-124. DOI [10.1108/JD-04-2024-0082](https://doi.org/10.1108/JD-04-2024-0082).

Ce travail analyse une étude sur la manière dont les professionnelles négocient les tensions entre neutralité et engagement. Il s'agit ici plus spécifiquement de l'engagement en faveur des questions environnementales dans les bibliothèques norvégiennes. Il souligne notamment qu'en dépit de la légitimité institutionnelle des ODD, certaines professionnelles considèrent tout de même cet engagement comme un militantisme indésirable.

Il permet d'aborder le sujet de la négociation entre neutralité et engagement, et ce, notamment sous l'angle d'un cadre légitimant comme celui des ODD.

THOMAS, Deborah A., 2019. Intellectual Freedom and Inclusivity: Opposites or Partners? *Journal of Intellectual Freedom & Privacy*. 2019. Vol. 4, no 3, pp. 7-10. DOI [10.5860/jifp.v4i3.7129](https://doi.org/10.5860/jifp.v4i3.7129).

L'autrice de cet article questionne les relations qu'entretiennent la liberté intellectuelle et l'inclusion à la suite d'une controverse liée à l'accueil d'une conférencière TERF. L'article montre comment la volonté de défendre le pluralisme des courants d'idées et d'opinions peut entrer en conflit avec la volonté d'offrir un espace accueillant.

Il s'agit d'une excellente ressource présentant un cas concret sur lequel il est possible de s'appuyer pour amener à une réflexion collective sur un arbitrage entre plusieurs valeurs.

Réflexions professionnelles

BOURG, Chris, 2018. Debating y/our humanity, or Are Libraries Neutral? *Feral Librarian* [en ligne]. 12 février 2018. Disponible à l'adresse : <https://chrisbourg.wordpress.com/2018/02/11/debating-y-our-humanity-or-are-libraries-neutral/> [consulté le 1 mai 2026].

Cette bibliothécaire s'oppose à la neutralité qu'elle considère comme impossible en soulignant que les politiques documentaires et les classifications traduisent des choix de valeurs. Elle considère qu'à partir du moment où les bibliothèques souhaitent promouvoir la vérité, le travail des bibliothécaires devient politique et cesse d'être neutre.

Cette lecture peut servir à inviter les participantes à un atelier à identifier quelles décisions quotidiennes prises dans le contexte de leur travail relèvent effectivement d'un arbitrage.

DEUCET, Voltairine, 2026. L'extrême-droite et le pluralisme en bibliothèque. *Nos histoires lesbiennes* [en ligne]. 6 avril 2026. Disponible à l'adresse : <https://voltairinedeucet.substack.com/p/lextreme-droite-et-le-pluralisme> [consulté le 5 juillet 2026].

Ce billet revient sur des conflits historiques qui ont opposé certaines bibliothèques françaises à des municipalités d'extrême droite dans les années 90. Il montre que le pluralisme peut autant être instrumentalisé pour se prémunir de la censure que pour légitimer la diffusion d'idées de partis d'extrême droite. Deucet soutient, pour s'en défendre, que les idées d'extrême droite ne relèvent pas du pluralisme, en misant sur l'argument de leur dangerosité.

Cette publication met en évidence les limites de certaines conceptions du pluralisme et peut permettre d'inviter les participantes à un atelier de discussion à discuter de critères permettant de justifier l'acquisition ou l'exclusion de certains documents.

GUEVEL, Quentin Le et PROST, Julien, 2026. Deux connards dans un bibliobus : Encore un podcast sur les bibliothèques ... *Deux connards dans un bibliobus* [en ligne]. 12 juin 2026. Disponible à l'adresse : <https://deux-connards-dans-un-bibliobus.lepodcast.fr/> [consulté le 17 juin 2026].

Ce podcast propose des réflexions engagées, critiques et contemporaines sur les bibliothèques. Plusieurs épisodes, notamment consacrés à des notions comme la neutralité,

le pluralisme ou l'antifascisme, interrogent les valeurs portées par certaines pratiques bibliothéconomiques en mobilisant des sources théoriques.

Ces ressources offrent des pistes de réflexion riches et variées et mettent en lumière des tensions concrètes, notamment entre neutralité et engagement.

PASQUIER, Guillaume A., 2025. Intervention au Colloque 2025 des bibliothèques de la Ville de Genève. *Biblog* [en ligne]. 9 décembre 2025. Disponible à l'adresse : <https://biblog.ch/intervention-au-colloque-2025-des-bibliotheques-de-la-ville-de-geneve/> [consulté le 16 décembre 2025].

L'auteur de ce billet de blog revient sur une intervention au Colloque 2025 des bibliothèques de la Ville de Genève au sujet de la neutralité. Il défend l'idée que, plutôt qu'une valeur, la neutralité est un outil au service des missions des bibliothèques. Selon lui, la neutralité doit être une posture professionnelle active et critique, consciente des rapports de force et de domination existants.

Cette ressource propose une lecture très nuancée de la neutralité et permet notamment de s'interroger sur les manières dont les professionnelles ne sont pas toujours pleinement conscientes des rapports de domination présents dans leurs pratiques.

WILLIAMS, Stacie, 2017. Librarians in the 21st Century: It Is Becoming Impossible to Remain Neutral. *Literary Hub* [en ligne]. 4 mai 2017. Disponible à l'adresse : <https://lithub.com/librarians-in-the-21st-century-it-is-becoming-impossible-to-remain-neutral/> [consulté le 22 mars 2026].

Stacie Williams s'appuie sur son expérience en tant que bibliothécaire afro-américaine pour montrer comment une neutralité institutionnelle masque des inégalités et des discriminations pourtant vécues au quotidien. Elle soutient que la neutralité ignore souvent les biais et les rapports de pouvoirs entretenus par nos pratiques professionnelles.

Cette lecture permet aux participantes d'interroger les biais et rapport de dominations entretenu par leurs pratiques professionnelles, et ce, particulièrement quand la neutralité est conçue comme une absence de positionnement.

6. Conclusion

6.1 Un problème de définition

Les notions de rôles démocratiques, de neutralité et de pluralisme sont si intriquées et si vastement débattues qu'il est souvent difficile de déterminer où l'une débute et où l'autre prend la relève. Heureusement, les cadres professionnels existants contribuent fortement à canaliser le champ de réflexion et servent de points d'ancrage essentiels à la cohérence de la revue de la littérature. Au final, l'exercice est aussi difficile que source de profondes réflexions professionnelles ainsi qu'éthiques et, malgré quelques probables maladresses, celui-ci n'est certainement pas vain. Ainsi, cette première partie théorique sert de base réflexive au reste du travail et se trouve également profondément enrichie par l'apport des entretiens.

Les conceptions des rôles des bibliothèques publiques sont multiples et reposent sur divers facteurs socio-culturels. En Suisse, les collections sont fortement mises en avant et un accès égalitaire à l'information semble être la mission démocratique perçue comme la plus importante et légitime, tant par l'analyse des cadres et de la littérature que par les retours des répondantes. Pourtant, d'autres conceptions se rapprochant plus des missions incarnées par la médiation culturelle, telles que l'inclusion et le vivre-ensemble, sont également valorisées et considérées comme fondamentales par les répondantes.

La neutralité est également un concept qui peine à être clairement défini. Elle est souvent confondue avec d'autres principes liés, comme le pluralisme et la liberté intellectuelle. Certaines professionnelles la comprennent en son sens le plus littéral : une absence de prise de position. Elles voient ainsi certains engagements sous l'angle d'un militantisme sans bornes, dépassant des limites qu'elles pensent définies par les cadres professionnels. D'autres, possédant une compréhension plus nuancée de la neutralité, la perçoivent comme une posture professionnelle consistant à limiter les biais personnels et à s'appuyer sur des preuves afin notamment de servir la mission de l'égalité d'accès à l'information. Enfin, les professionnelles les plus critiques de ce principe considèrent que son application est impossible et qu'il entretient les inégalités structurelles.

Les entretiens suggèrent que le problème ne découle peut-être pas tant de la neutralité en elle-même, mais plutôt de son manque de définition, qui permet, tant aux professionnelles qu'aux parties externes, de brandir ce principe pour disqualifier des pratiques qui perturbent le statu quo. Face à ce constat, la prise de position et la définition fournies par Bibliosuisse ne semblent pas encore satisfaire les professionnelles interrogées. Cette prise de position gagnerait donc peut-être à expliciter davantage, si tel est réellement son but, la façon dont une posture professionnelle détachée de ses propres biais peut également avoir pour finalité de combattre les inégalités d'accès.

6.2 Des situations, des réponses et des besoins

Grâce aux riches expériences des professionnelles impliquées, les entretiens effectués constituent des ressources rares, apportant un éclairage complémentaire à la revue de la littérature et proposant de profondes réflexions sur nos pratiques professionnelles. Ils illustrent concrètement la manière dont ces débats se traduisent dans certaines bibliothèques publiques vaudoises.

Ces expériences montrent que les tensions idéologiques ne relèvent pas d'un phénomène purement théorique et que, malgré une fréquence relativement limitée et une certaine accalmie depuis la fin de la tournée de Tralala Lita, ces conflits ne relèvent pas de cas isolés et ont réellement lieu dans l'écosystème de nos bibliothèques publiques. Ces tensions prennent des formes et des moyens d'expression aussi variés que les parties prenantes qu'elles impliquent et semblent davantage concerner les actions de médiations culturelles que les collections. Malgré ces observations, les contestations recensées concernent tout type d'objets et semblent principalement motivées par certaines thématiques, comme les personnes LGBTQIA+, le racisme ou le féminisme, qui perturbent certaines représentations plus traditionnelles de la société.

Ces entretiens témoignent également, tant de la résilience des institutions que de la solitude dans laquelle elles se trouvent lorsqu'elles sont confrontées à ces situations. Les bibliothèques développent ainsi diverses stratégies, telles que la non-réponse, le dialogue ou l'appui sur des cadres existants, comme des chartes d'accueil, des politiques documentaires ou, dans certains cas, le recours même au droit pénal. Ces diverses stratégies découlent cependant principalement de l'expérience individuelle des professionnelles ou reposent, dans certains cas, sur un soutien hiérarchique.

Ainsi, les professionnelles évoquent un manque de formation, notamment dans la gestion des conflits, et plusieurs des autres besoins exprimés convergent autour d'un même constat : le personnel des bibliothèques publiques, principalement celles ne faisant partie d'aucun réseau, se sent isolé et en manque de soutien. Les besoins exprimés ne relèvent donc pas uniquement d'outils ou de compétences individuelles, mais également de ressources collectives, de coopérations extra-institutionnelles et de soutiens externes. Face à ce constat, force est de constater que les possibles réponses à ces besoins semblent dépasser le cadre de ce mandat.

Malgré ces observations, un besoin sous-jacent aux multiples situations rencontrées a également été identifié : lorsqu'une bibliothèque fait face à des contestations ou intervient dans des situations conflictuelles, elle doit également être en mesure de prouver la légitimité de la pratique contestée ou de son intervention. Ce besoin de légitimation, notamment grâce à des cadres, traverse la plupart des situations étudiées et constitue, pour ce qui est des recommandations, le principal apport de cette enquête. Les recommandations proposées cherchent ainsi, chacune à leur manière, à renforcer cette légitimité.

6.3 Une boîte à outils

Les recommandations formulées cherchent à répondre directement au besoin de légitimité identifié et aux livrables attendus par la mandante. Elles s'inspirent majoritairement des stratégies développées par les répondantes et, dans un second lieu, de la revue de la littérature ainsi que de littérature complémentaire.

Elles privilégient, dans la mesure du possible, des outils concrets combinés à des recommandations générales concernant la posture professionnelle, la modération des réseaux sociaux et le recours au droit pénal. En termes d'outils, la charte d'accueil des BVL a été révisée à l'image de celle de la bibliothèque de Vevey, un processus de réaction aux contestations écrites a été réalisé et la bibliographie commentée de la revue de la littérature sert de base théorique supplémentaire à un futur projet d'ateliers.

La charte proposée comporte à présent plusieurs points visant à permettre la régulation, par le personnel, des comportements discriminatoires et généralement irrespectueux de la dignité humaine. Elle devient de cette manière un outil opérationnel mobilisable face à certains types de conflits se manifestant au sein de bibliothèques. Le processus proposé permet quant à lui d'assister les bibliothèques dans la prise de décision relative à la gestion des contestations écrites et peut être mobilisé comme point de départ pour discuter de la mise en place d'une procédure validée par une hiérarchie. Enfin, la bibliographie commentée vient compléter la revue de la littérature en précisant l'intérêt des ressources académiques dans un cadre dépassant celui de leurs mobilisations initiales.

Ces recommandations ne forment pas à elles seules une réponse définitive ou universelle aux tensions idéologiques rencontrées par les bibliothèques publiques. Elles constituent plutôt, en quelques solutions plus ou moins ciblées, une sorte de première boîte à outils ainsi que des pistes à adapter et à enrichir selon les besoins et les intentions stratégiques des institutions.

6.4 Vers un écosystème solidaire et résilient

Certains besoins exprimés par les répondantes dépassent le seul cadre de ce mandat et les limites d'un unique travail de Bachelor. Il s'agit cependant sans aucun doute des besoins les plus importants pour produire un écosystème de bibliothèques publiques résilient face aux enjeux des tensions idéologiques et d'une polarisation des débats publics.

Un renforcement des formations initiales et continues, intégrant des notions de bibliothéconomes critiques ainsi que des compétences en gestion de conflits et en accompagnement de publics vulnérables, contribuerait à constituer un corps professionnel préparé à gérer ces situations avec les compétences, le recul et l'esprit critique qu'elles nécessitent.

Une plateforme favorisant l'échange et la mutualisation des pratiques entre professionnelles de différentes institutions permettrait quant à elle de rompre l'isolement exprimé par les répondantes. Cela pourrait prendre la forme d'une plateforme de discussion professionnelle dédiée au partage d'expériences, d'outils, de procédures et d'autres ressources, ce qui faciliterait la diffusion des compétences et permettrait d'éviter que chaque bibliothèque ne doive développer ses propres réponses face à des situations suivant pourtant des schémas et des méthodes similaires.

Une telle plateforme pourrait être mise à disposition par une association professionnelle comme Bibliosuisse, ou sa section romande : Biblioromandie. Elle pourrait être complétée, à des fins d'*advocacy* et de documentation, par la création d'un répertoire national, ou du moins régional, recensant les cas de tensions rencontrés et les réponses apportées. Un tel outil constituerait une ressource inégalée pour les bibliothèques publiques. Les associations professionnelles pourraient également, dans cette perspective, renforcer leur mission d'*advocacy* auprès des autorités politiques et soutenir de manière forte et assumée le positionnement et la légitimité des bibliothèques publiques lorsqu'elles font l'objet de contestations organisées ou de rapports de force inégaux.

Enfin, le champ de la présente enquête mériterait d'être étendu par le biais d'une enquête quantitative, en faisant appel à plus d'institutions vaudoises ou romandes, afin de mieux documenter la fréquence réelle de ces situations, de mesurer le niveau d'engagement des institutions en faveur de différentes causes, et d'identifier d'éventuelles différences régionales.

En raison des enjeux et des rapports de force qui les caractérisent, les tensions professionnelles demeurent également une zone d'ombre qu'il conviendrait d'étudier plus amplement au moyen d'enquêtes anonymisées.

Les tensions idéologiques rencontrées par les professionnelles interrogées ne sont certainement pas des cas isolés et il est probable que les bibliothèques publiques continuent de manière ponctuelle à rencontrer des situations semblables. Dans cette perspective, il semble fondamental que les bibliothèques de demain construisent ensemble une culture professionnelle solidaire et résiliente, consciente de ces enjeux et préparée à y répondre.

Bibliographie

ABF, 2022. *Décryptage de la loi sur les bibliothèques territoriales* [en ligne]. Disponible à l'adresse : https://www.abf.asso.fr/fichiers_site/fichiers/ABF/textes_reference/decryptage_loi_robert.pdf [consulté le 11 juillet 2026].

ACADÉMIE FRANÇAISE, 2024a. neutralité. *Dictionnaire de l'Académie française* [en ligne]. 9e édition. Disponible à l'adresse : <http://www.dictionnaire-academie.fr/article/A9N0367> [consulté le 16 avril 2026].

ACADÉMIE FRANÇAISE, 2024b. pluralisme. *Dictionnaire de l'Académie française* [en ligne]. 9. Disponible à l'adresse : <https://www.dictionnaire-academie.fr/article/A9P2971> [consulté le 17 juin 2026].

ACPS, 2023. *Lecture publique à des enfants organisée à la Médiathèque du Mont le 29 mars 2023 « Tralala Lita, une drag queen à la Médiathèque »* [en ligne]. Lettre. Pully. Disponible à l'adresse : <https://collectifparents.ch/tralalita-lettre-a-la-syndique/> [consulté le 27 juin 2026].

ADDOR, Jean-Luc, 2023a. *Drag Queen financé par la Confédération pour faire de la lecture à des enfants ?* [en ligne]. Conseil national. Interpellation 23.7300. Disponible à l'adresse : <https://www.parlament.ch/fr/ratsbetrieb/suche-curia-vista/geschaeft?AffairId=20237300> [consulté le 22 juin 2026].

ADDOR, Jean-Luc, 2023b. *Mauvais usage des fonds publics par Bibliomedia* [en ligne]. Conseil national. Interpellation 23.7301. Disponible à l'adresse : <https://www.parlament.ch/fr/ratsbetrieb/suche-curia-vista/geschaeft?AffairId=20237301> [consulté le 25 juin 2026].

ADDOR, Jean-Luc, 2023c. *Pas de subventions fédérales aux lectures par des drag-queens!* [en ligne]. Conseil national. Motion 23.3904. Disponible à l'adresse : <https://www.parlament.ch/fr/ratsbetrieb/suche-curia-vista/geschaeft?AffairId=20233904> [consulté le 22 juin 2026].

ALA, 2021. *ALA Code of Ethics* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.ala.org/tools/ethics> [consulté le 16 avril 2026].

ALA, 2023. Intellectual Freedom and Censorship Q & A. *American Library Association* [en ligne]. 24 juillet 2023. Disponible à l'adresse : <https://www.ala.org/advocacy/intfreedom/censorship/faq> [consulté le 17 juin 2026].

AUDUNSON, Ragnar et al., 2019. Public libraries as public sphere institutions: A comparative study of perceptions of the public library's role in six European countries. *Journal of Documentation*. 13 août 2019. Vol. 75, no 6, pp. 1396-1415. DOI 10.1108/JD-02-2019-0015.

AUDUNSON, Ragnar Andreas et al., 2025. Public libraries as public sphere institutions in a period of crises, conflicts and wars. The theory of low-intensive meeting places revisited. *Journal of Documentation*. 30 septembre 2025. Vol. 81, no 5-6, pp. 1370-1382. DOI 10.1108/JD-03-2025-0067.

BIBLIOMEDIA, 2025. *Stratégie de la Fondation Bibliomedia Suisse 2025-2028* [en ligne]. Disponible à l'adresse : https://www.bibliomedia.ch/fr/wp-content/uploads/sites/7/strategia_fr_2025-2028.pdf [consulté le 11 avril 2026].

BIBLIOSUISSE, 2020a. *Lignes directrices pour les bibliothèques publiques (2020)* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.bibliosuisse.ch/fr/shop/telechargement/lignes-directrices-pour-les-bibliotheques-publiques-2020#content> [consulté le 11 avril 2026].

BIBLIOSUISSE, 2020b. *Code d'éthique pour les bibliothécaires et les professionnel·le·s de l'information suisses* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.bibliosuisse.ch/Portals/0/Code%20d'e%CC%81thique.pdf> [consulté le 11 avril 2026].

BIBLIOSUISSE, 2025. *Prise de position relative au concept de « neutralité » du/de la bibliothécaire* [en ligne]. Disponible à l'adresse : https://www.bibliosuisse.ch/Portals/0/2025_04%20Neutralite%20Prise%20de%20position.pdf [consulté le 16 avril 2026].

BIBLIOTHÈQUE DE ROLLE & ENVIRONS, 2019. *Charte de modération et d'utilisation des médias sociaux de la Bibliothèque de Rolle & environs* [en ligne]. Disponible à l'adresse : https://bibliotheque-rolle.ch/wp-content/uploads/2019/06/2019_charte-dutilisation-et-de-mod%C3%A9ration_m%C3%A9dias-sociaux_bib_Rolle.pdf [consulté le 10 juillet 2026].

BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE VEVEY, 2021. WC DÉGENRÉS. *Instagram* [en ligne]. 7 septembre 2021. Disponible à l'adresse : https://www.instagram.com/bibliothequevevey/p/CTg3UIYlgr_/ [consulté le 10 juillet 2026].

BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE VEVEY, 2022. *Charte Bibliothèque de Vevey* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.vevey.ch/sites/default/files/2026-04/Charte%20biblioth%C3%A8que.pdf> [consulté le 6 juillet 2026].

BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE VEVEY, 2023. *faq LGBTQIA+*. *Bibliothèque municipale Vevey* [en ligne]. 2023. Disponible à l'adresse : https://biblio.vevey.ch/faq-une.aspx?_lg=fr-FR [consulté le 3 juillet 2026].

BIBLIOTHÈQUES DE LA VILLE DE LAUSANNE, 2024. *Charte d'accueil des Bibliothèques de la Ville de Lausanne* [en ligne]. Disponible à l'adresse : https://www.lausanne.ch/dam/jcr:b468ab1b-6d79-47e8-ba6a-88aba127aa68/charte_accueil_service_bavl.pdf [consulté le 6 juillet 2026].

BOURG, Chris, 2018. *Debating y/our humanity, or Are Libraries Neutral?* *Feral Librarian* [en ligne]. 12 février 2018. Disponible à l'adresse : <https://chrisbourg.wordpress.com/2018/02/11/debating-y-our-humanity-or-are-libraries-neutral/> [consulté le 1 mai 2026].

CFR, 2021a. *Courriel LGBTphobe* [en ligne]. 2021-014N. Disponible à l'adresse : <https://www.ekr.admin.ch/prestations/f524/2021-014N.html> [consulté le 11 juillet 2026].

CFR, 2021b. *Insultes Transphobes et anti-membre du parti X* [en ligne]. 2021-009N. 2021-009N. Disponible à l'adresse : <https://www.ekr.admin.ch/f524/2021-009N.html#2021-009N> [consulté le 11 juillet 2026].

CFR, 2024a. *La norme pénale contre la discrimination et incitation à la haine*. *admin.ch* [en ligne]. 26 avril 2024. Disponible à l'adresse : https://www.ekr.admin.ch/bases_juridiques/f154.html [consulté le 10 juillet 2026].

CFR, 2024b. *Cas jugés et jugements définitifs*. *admin.ch* [en ligne]. 2024. Disponible à l'adresse : <https://www.ekr.admin.ch/prestations/f277.html> [consulté le 11 juillet 2026].

CIUSSS DE L'EST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL, 2018. *Roue de l'approche relationnelle : une approche de bientraitance en CHSLD* [en ligne]. Disponible à l'adresse :

https://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/cisss_laurentides/Soins_et_servic es/Abus_et_maltraitance/Roue_approche_relationnelle.pdf [consulté le 7 juillet 2026].

COMMISSION BIBLIO2030, 2017. Commission Biblio2030. *Bibliosuisse* [en ligne]. 2017. Disponible à l'adresse : <https://www.bibliosuisse.ch/fr/a-propos/commissions/biblio2030> [consulté le 15 juillet 2026].

COMMISSION DIVERSITÉ, 2023. Soutien à la liberté des bibliothèques d'organiser des événements, en particulier des heures de lecture avec des drag queens et des drag kings. *Bibliosuisse* [en ligne]. 19 janvier 2023. Disponible à l'adresse : <https://www.bibliosuisse.ch/fr/a-propos/commissions/diversite> [consulté le 4 juillet 2026].

CONFÉDÉRATION SUISSE, 2020. *Art. 261 bis Code pénal suisse du 21 décembre 1937* [en ligne]. RS 311.0. Disponible à l'adresse : https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/54/757_781_799/fr?print=true&printId=%23book_2%2Ftit_12%2Fivl_u10 [consulté le 1 juillet 2026]. État le 1er juillet 2020

COURTY, Héroïse, 2026. *Accueillir en bibliothèque : 38 fiches pratiques*. Presses de l'enssib. La boîte à outils, 57. ISBN 978-2-37546-196-9

DEUCET, Voltairine, 2026. L'extrême-droite et le pluralisme en bibliothèque. *Nos histoires lesbiennes* [en ligne]. 6 avril 2026. Disponible à l'adresse : <https://voltairinedeucet.substack.com/p/lextrême-droite-et-le-pluralisme> [consulté le 5 juillet 2026].

DFAE et DETEC, 2026. *Agenda 2030 : cibles de la Suisse* [en ligne]. admin.ch. Disponible à l'adresse : <https://www.agenda-2030.eda.admin.ch/fr/agenda-2030-pour-le-developpement-durable> [consulté le 17 juin 2026].

DUDLEY, Michael Quinn et WRIGHT, John, 2022. The Role of Multidimensional Library Neutrality in Advancing Social Justice: Adapting Theoretical Foundations from Political Science and Urban Planning. *Journal of Intellectual Freedom & Privacy*. 2022. Vol. 7, no 3, pp. 13-24. DOI 10.5860/jifp.v7i3.7840.

GRABET, Laurent, 2025. Clivage autour de la nouvelle programmation de la biblio. *Riviera-Chablais* [en ligne]. 2 avril 2025. Disponible à l'adresse : <https://riviera-chablais.ch/clivage-autour-de-la-nouvelle-programmation-de-la-biblio/> [consulté le 24 juin 2026].

GUEVEL, Quentin Le et PROST, Julien, 2026. Deux connards dans un bibliobus : Encore un podcast sur les bibliothèques ... *Deux connards dans un bibliobus* [en ligne]. 12 juin 2026. Disponible à l'adresse : <https://deux-connards-dans-un-bibliobus.lepodcast.fr/> [consulté le 17 juin 2026].

IFLA, 2017. *Code d'éthique pour les bibliothécaires et les autres professionnel(le)s de l'information* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://cdn.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/faife/codesofethics/frenchcodeofethicsfull.pdf> [consulté le 6 mai 2026].

JOST, Hélène, 2021. À Vevey, des WC «courageux» mais pour l'heure pas légaux. *24 heures* [en ligne]. 17 septembre 2021. Disponible à l'adresse : <https://www.24heures.ch/a-vevey-des-wc-courageux-mais-pour-lheure-pas-legaux-724721625794> [consulté le 23 juin 2026].

MABUT, Thibaud, 2023. «Il ne faut pas prendre les enfants pour des imbéciles!». *Blick* [en ligne]. 10 octobre 2023. Disponible à l'adresse : <https://www.blick.ch/fr/suisse/le-contreur-vincent-david-repond-a-celine-amaudruz-drag-queens-il-ne-faut-pas-prendre-les-enfants-pour-des-imbeciles-id19026424.html> [consulté le 18 juin 2026].

MACDONALD, Stephen et BIRDI, Briony, 2019. The concept of neutrality: a new approach. *Journal of Documentation*. 30 septembre 2019. Vol. 76, no 1, pp. 333-353. DOI 10.1108/JD-05-2019-0102.

OIF, 2026. *Censorship by the numbers and top 11 most challenged books of 2025* [en ligne]. ALA. Disponible à l'adresse : <https://www.ala.org/bbooks/bannedbookweek/ideasandresources/freedownloads> [consulté le 17 juin 2026].

OXFORD UNIVERSITY PRESS, 2025. neutrality. *Oxford English Dictionary*. DOI 10.1093/OED/1832418834.

PASQUIER, Guillaume A., 2025. Intervention au Colloque 2025 des bibliothèques de la Ville de Genève. *Biblog* [en ligne]. 9 décembre 2025. Disponible à l'adresse : <https://biblog.ch/intervention-au-colloque-2025-des-bibliotheques-de-la-ville-de-geneve/> [consulté le 16 décembre 2025].

PELET, Jean-Éric et LUCAS-BOURSIER, Jérémy, 2017. *Communication digitale*. Dunod. Aide-mémoire. ISBN 978-2-10-076754-0 DOI: 10.3917/dunod.pelet.2017.01

PNUD, 2015. Objectifs de développement durable. *PNUD* [en ligne]. 2015. Disponible à l'adresse : <https://www.undp.org/fr/sustainable-development-goals> [consulté le 11 juin 2026].

RASMUSSEN, Casper Hvenegaard et KANN-RASMUSSEN, Nanna, 2025. Neutrality vs. social justice: a democratic perspective. *Information Research: an international electronic journal*. 19 mai 2025. Vol. 30, no CoLIS (2025), pp. 271-277. DOI 10.47989/ir30CoLIS51919.

RASMUSSEN, Casper Hvenegaard et LARSEN, Håkon, 2025. Democracy as a Contested Concept in Public Library Research: An Overview. *The Library Quarterly*. juillet 2025. Vol. 95, no 3, pp. 329-344. DOI 10.1086/735800.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE, 2021. *Article 1, Loi n° 2021-1717 du 21 décembre 2021 relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique (1)* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2021/12/21/MICX2115869L/jo/texte> [consulté le 16 avril 2026].

SCOTT, Dani et SAUNDERS, Laura, 2021. Neutrality in public libraries: How are we defining one of our core values? *Journal of Librarianship and Information Science*. 1 mars 2021. Vol. 53, no 1, pp. 153-166. DOI 10.1177/0961000620935501.

SILINI, Alberto, 2023. Une drag-queen fait criser l'UDC valaisanne: mais de quoi avez-vous peur? *Watson* [en ligne]. 26 mai 2023. Disponible à l'adresse : <https://www.watson.ch/fr/!860102952> [consulté le 18 juin 2026].

SOLUM, Espen Eigil Barratt-Due, 2024. Negotiating neutrality and activism in Norwegian public libraries: the case of environmental sustainability. *Journal of Documentation*. 2 septembre 2024. Vol. 81, no 1, pp. 107-124. DOI 10.1108/JD-04-2024-0082.

STEINDL, Christina et al., 2015. Understanding Psychological Reactance. *Zeitschrift Fur Psychologie*. 2015. Vol. 223, no 4, pp. 205-214. DOI 10.1027/2151-2604/a000222.

THOMAS, Deborah A., 2019. Intellectual Freedom and Inclusivity: Opposites or Partners? *Journal of Intellectual Freedom & Privacy*. 2019. Vol. 4, no 3, pp. 7-10. DOI 10.5860/jifp.v4i3.7129.

TROMME, Alizé, 2020. Être transgenre aujourd'hui. *Décadre* [en ligne]. 25 mars 2020. Disponible à l'adresse : https://decadree.com/le_webzine/etre-transgenre-aujourd'hui/ [consulté le 24 juin 2026].

VÉROLET, Ludovic, 2024. *La norme pénale contre la discrimination et l'incitation à la haine (art. 261bis CP)* [en ligne]. 20e Assises vaudoise de l'immigration. 28 septembre 2024. Disponible à l'adresse : https://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/organisation/dire/spop/coordination_integration/fichiers_pdf/3-pr%C3%A9sentaion_Ludovic_Ve%CC%81rolet.pdf [consulté le 8 juillet 2026].

WIKIPÉDIA, 2026. Marketplace of ideas. *Wikipédia* [en ligne]. Disponible à l'adresse : https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Marketplace_of_ideas&oldid=1364279787 [consulté le 16 juillet 2026].

WILLIAMS, Stacie, 2017. Librarians in the 21st Century: It Is Becoming Impossible to Remain Neutral. *Literary Hub* [en ligne]. 4 mai 2017. Disponible à l'adresse : <https://lithub.com/librarians-in-the-21st-century-it-is-becoming-impossible-to-remain-neutral/> [consulté le 22 mars 2026].

Utilisation d'outils assistés par l'intelligence artificielle

Dans le cadre de ce travail, l'auteur déclare avoir utilisé des outils assistés par l'intelligence artificielle aux fins suivantes :

- *Améliorations formelles (orthographe, syntaxe, reformulation) sur l'ensemble du travail*
Mention des outils d'IA utilisés : Antidote 12 ; ChatGPT (sauf annexes)
- *Transcription partielle des entretiens*
Mention des outils d'IA utilisés : Outil de transcription de OneNote
- *Synthèse de l'entretien avec Bibliomedia Lausanne (conformément à la volonté des répondantes)*
Mention des outils d'IA utilisés : ChatGPT (par les répondantes)
- *Synthèse de l'entretien avec la bibliothèque municipale de Vevey (conformément à la volonté des répondantes)*
Mention des outils d'IA utilisés : Claude

Annexe 1 : Guide d'entretien

Sujets	Questions
Cadrage	Pouvez-vous me décrire votre rôle au sein de la bibliothèque ? Depuis combien de temps travaillez-vous en bibliothèque publique ?
Rôle démocratique	Selon vous, quel est le rôle d'une bibliothèque publique dans la société aujourd'hui ? Est-ce que vous diriez qu'elle joue un rôle démocratique ? Si oui, comment ? Quels rôles vous semblent important ? Parmi ces exemples de rôles, lesquels vous semblent prioritaires dans vos pratiques (Si médiateur : et pour une bibliothèque ?) - L'égalité d'accès au savoir et à la culture - Lieux de rencontre - Lieux de débats - L'inclusion sociale / l'intégration Est-ce que vous percevez des tensions entre ces rôles dans vos pratiques ?
Neutralité, pluralisme, liberté intellectuelle	Qu'est-ce que signifie pour vous la notion de neutralité en bibliothèque ? Est-ce que vous avez l'impression de l'appliquer concrètement ? Si oui : comment (collections, médiations, interaction avec le public) ? Quelles difficultés rencontrées ?
Situations rencontrées	Avez-vous déjà été confrontée à des situations de remise en question de document, contenus ou animation ? (Quantité, fréquence, impression d'augmentation ?) Pouvez-vous me décrire un exemple concret ? Questions de relances : - De qui a émané la demande / réaction ? - Quel était l'objet du problème ? - Comment la situation a-t-elle été gérée ?

	- Qui a pris les décisions ? Qui s'est exprimé ? - Y avait-il des règles ou procédures Est-ce que vous qualifieriez cette situation comme une forme de censure ? Pourquoi ?
Arbitrage et gestion des tensions	Quand une situation pose problème, comment une décision se prend concrètement. Selon quels critères ? Comment arbitrez-vous entre : - Neutralité - Pluralisme - Liberté d'expression - Sensibilité des publics Est-ce que vous ressentez des pressions (politiques, institutionnelles ou sociales) ? Est-ce que vous vous sentez soutenu ?
Cadres et outils	Avez-vous des lignes directrices ou politiques internes pour gérer ces situations ? Si oui : vous semblent-elles suffisantes ? Est-ce que vous vous appuyez sur des cadres externes (code d'éthique, recommandations ?) Si oui, comment ces outils influencent-ils vos pratiques ?
Limites et difficultés	Y a-t-il des cas où la neutralité vous semble impossible à tenir ? Des situations qui vous semblent plus difficiles à gérer ? Est-ce que certaines thématiques vous semblent plus sensibles que d'autres ? Est-ce qu'il vous arrive d'éviter certains contenus ou thématique par anticipation ?
Recommandations et pistes d'amélioration	De quoi auriez-vous besoin pour mieux gérer ces situations ? - Quels outils / ressources ? - Des formations ? - Que recommanderiez-vous à d'autres bibliothèques ?

Annexe 2 : Entretien : Bibl. municipale de Vevey (synthèse¹⁷)

Entretien du 28.05.26 à Vevey

Répondant-e-s : Mylène Badoux et Eamon Byrne Jossen

Présentations

Mylène Badoux est responsable de la médiation culturelle à la bibliothèque municipale de Vevey et travail dans ce domaine depuis 15 ans. Eamon Byrne Jossen est quant à lui bibliothécaire depuis 8 ans.

Rôle de la bibliothèque publique et dimension démocratique

Mylène Badoux résume sa mission comme l'accès gratuit à l'information et à la culture, garanti à la fois par les collections et par la médiation culturelle. Eamon Byrne Jossen voit dans la bibliothèque un lieu de partage de savoirs variés : publiés, académiques, mais aussi issus de l'expérience, par le biais d'associations, de personnes et de conférences. Elle touche, selon lui, un spectre de publics particulièrement large. Il décrit les bibliothèques comme un outil de cohésion et de défense de causes à travers la promotion de la lecture, qui demeure le cœur du métier.

Pour MB, il va de soi que les bibliothèques jouent un rôle démocratique. EBJ inscrit la bibliothèque dans l'histoire de la démocratie moderne du 19^{ème} siècle et de l'instruction publique obligatoire. Selon lui, c'est grâce à des courants réformateurs et de valeurs démocratiques que la bibliothèque est devenue un moyen de garantir un plus grand accès à l'éducation et à la culture. Il rappelle que les bibliothèques viennent également de sociétés savantes, réservées à un public masculin et blanc. Il s'agit donc bien d'un outil démocratique, mais qui porte selon lui, divers biais liés à son histoire.

Face aux quatre rôles proposés (égalité d'accès au savoir et à la culture, lieu de rencontre, lieu de débat, inclusion sociale), les deux répondant-e-s refusent de les hiérarchiser. MB les juge complémentaires. EBJ précise qu'il n'y a pas d'égalité d'accès sans inclusion, sans quoi les collections ne reflètent pas la diversité de la population. MB trouve le terme « savoir » potentiellement élitiste. EBJ y voit un terme issu de l'histoire des institutions démocratiques qu'il faudrait reconsidérer.

Aucune tension entre ces différents rôles n'est perçue par les répondant-e-s. Cependant EBJ suggère qu'il s'agit plutôt de négociations, et que celles-ci dépendent aussi du type de bibliothèque et des moyens disponibles. Il cite par exemple le manque de postes informatiques, qui limite l'engagement contre la fracture numérique. MB situe quant à elle les principales tensions entre collègues. Elle remarque un débat qui se polarise entre les professionnelles en faveur d'une neutralité et celles qui souhaitent que cette notion soit revue. Il en va de même pour les rôles proposés dont l'importance peut varier selon les professionnelles.

EBJ ajoute qu'il s'oppose à l'idée selon laquelle inclure certains publics en éloigne d'autres, MB le rejoint sur ce point en relevant une formule fréquemment entendue : « mais il y a une catégorie de public qui risque de ne plus venir ». Selon elle, il faut nommer ces publics, car la

¹⁷ Générée par IA et retravaillée afin de répondre aux délais exigés pour la publication de ce mémoire.

formule est trop vague. S'agit-il d'un public qui ne vient plus à cause de la présence d'un public jusqu'à présent marginalisé ? Elle admet des cas réels où une mesure d'inclusion en pénalise une autre (par exemple les marqueurs au sol pour personnes aveugles, gênants pour les fauteuils roulants), mais refuse d'en faire une règle. Elle relève également que des formules fréquentes comme « nous n'avons pas ce public¹⁸ » traduisent surtout une méconnaissance et une absence d'action, alors que les efforts d'inclusion élargissent autant le public que les candidatures et la diversité de l'équipe.

EBJ souligne que la formation initiale aborde trop peu l'accueil, la médiation et l'inclusion, qu'il rattache à une logique de « care ». Les bibliothèques segmentent les publics pour attirer ceux qui ne viennent pas, puis les abandonnent parfois à la première difficulté sans s'interroger sur ce qui n'a pas fonctionné.

La neutralité

MB juge que la neutralité est bien intentionnée, mais qualifie la notion de leurre. Elle la pense incomprise et interprétée de façon très variable selon les établissements : certains cherchent à équilibrer un ouvrage féministe par un titre d'Alain Soral, ce qui peut éloigner une partie du public. Elle y voit un frein à l'audace et à l'innovation, dans un pays où la neutralité est une valeur très forte. Elle regrette l'absence de diversité d'opinions sur le sujet au sein des associations professionnelles, alors que de nombreux professionnels remettent la notion en cause.

EBJ approuve et ajoute que la notion est rarement définie. Il décrit la prise de position de Bibliosuisse sur le principe de neutralité comme « de la pensée circulaire » et ne comprend pas son objectif. Il dit comprendre dans une certaine mesure que la neutralité est liée à une recherche de légitimité pour les institutions. Il établit cependant un lien entre la neutralité et l'idéologie libérale du *Free Marketplace of Ideas*, qu'il juge inefficace, car elle laisse le champ libre à des forces réactionnaires et antidémocratiques. Il donne l'exemple de la presse nord-américaine avec la chaîne de télévision Fox News. Il cite un article de bibliothéconomie critique¹⁹ montrant que le principe de neutralité nous limite jusque dans l'indexation, en nous empêchant de définir le réel. Il finit par décrire la neutralité comme un mythe fondateur, comparable à ceux de la presse ou des universités, et plaide pour des pratiques assumées et situées. On confond selon lui à tort neutralité et objectivité : l'objectivité suppose de justifier ses choix par la construction d'un argumentaire alors que la neutralité conduit à la paresse intellectuelle. Il se dit par exemple légitime de refuser des ouvrages relevant de la désinformation dans sa politique d'acquisition et critique la pratique « d'équilibrage » précédemment mentionnée.

Les deux relèvent que la question des biais est centrale. MB décrit le travail d'analyse critique mené sur sa programmation relative aux cultures afrodescendantes, coconstruite avec des expert·e·s : l'équipe a reconnu que sa programmation et ses collections étaient « trop blanches ». Selon MB, l'argument de neutralité sert aussi à disqualifier certains publics, par exemple LGBTQIA+, comme « militants ». Elle y voit une forme de censure. Elle ajoute que

¹⁸ En références à des publics LGBTQIA+ ou racisés

¹⁹ Seeking Approval, Confronting Objectivity: Neutrality in the Library of Congress Subject Headings Approval Process – In the Library with the Lead Pipe, [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.inthelibrarywiththeleadpipe.org/2026/seeking-approval/> [consulté le 30 septembre 2026].

ne rien faire n'est pas neutre non plus. Elle finit par ajouter que la prise de position de Bibliosuisse a le mérite de reconnaître la question des biais, mais qu'elle ne définit pas mieux la notion de neutralité. EBJ préférerait que le terme disparaisse au profit d'une posture orientée vers l'advocacy et la défense des publics marginalisés, comme le fait l'ALA. Pour conclure, MB qualifie la neutralité de paresse, de maintien du statu quo, et dans certains cas, de lâcheté.

Situations rencontrées

MB indique avoir été confrontée à des contestations de la part des publics, des politiques et des collègues, principalement sur les thématiques LGBTQIA+ et afrodescendantes. Certains collègues jugent ces sujets marginaux ou militants. Une minorité de personnes très bruyantes a envoyé des courriers, fait des appels et écrit des commentaires violents et racistes lors de la programmation afrodescendante. Certaines personnes ont annoncé qu'elles ne reviendraient plus.

Du côté politique, une table ronde de 2019 sur les personnes transgenres, qui avait réuni environ 250 personnes, a suscité une lettre d'un micro-parti d'extrême droite (l'UDF) demandant son interdiction à la municipalité. Une lecture d'histoire en arabe a provoqué des craintes de radicalisation de la part d'élus de l'UDC. Des tensions sont aussi survenues lors de commissions et de rencontres avec des élus. MB exprime ressentir un contrôle croissant de la programmation et qu'elle doit désormais transmettre le programme à la municipalité avant impression, pour le moment à titre d'information uniquement. Elle prépare cependant un argumentaire pour les sujets sensibles.

Un journal de presse locale a consacré un article à deux événements queers isolé parmi 120 événements prévus dans l'année, sans mentionner la thématique de la programmation qui concernait l'inclusivité. L'article a proposé des encadrés « pour » et « contre » que les répondant·e·s jugent biaisés. La municipalité les a défendus par une interview, mais ne les a pas autorisés à répondre.

EBJ décrit peu de cas personnels : une personne aux propos transphobes et, en fin d'entretien, de fortes réactions du public face à une sélection d'ouvrages exposant les liens de certains auteurs avec l'extrême droite. MB invite à ne pas légitimer excessivement les publics contestataires et réactionnaires. Les statistiques de fréquentation attestent notamment d'une hausse des personnes racisées parmi les publics. Elle note surtout que la lassitude face à ces attaques peut mener à l'autocensure, qu'elle décrit comme une forme organisée de censure.

Gestion des tensions

MB et EBJ ont adopté quelques principes : ne pas se justifier sur la programmation, ne pas ouvrir de débat axé sur l'existence de personnes, répondre de façon factuelle et non émotionnelle. Sur ce dernier point, il s'agit notamment d'employer des FAQ publiques, élaborées avec des personnes concernées. Par exemple, les publics LGBTQIA+. Ces FAQ rappellent également le cadre légal et annoncent la transmission des propos discriminatoires aux autorités. Une charte d'accueil, également issue d'un groupe de travail LGBTQIA+ sert à encadrer les propos discriminatoires et autorise le personnel à intervenir auprès des publics. Cette charte est signée par les nouveaux collaborateurs et l'équipe a déjà pu l'utiliser face à des propos antisémites et islamophobes.

MB ajoute qu'elle tient à protéger les personnes impliquées dans la programmation en ne leur transmettant pas les messages violents reçus à leurs égards.

Elle ressent des pressions politiques sur la programmation, ce qui lui fait garder un œil sur les élections. Elle ressent également une pression sociale, positive comme négative, venue de collègues d'autres bibliothèques et mentionne aussi des attentes positives du public à l'égard de la thématique annuelle.

Les répondant·e·s expriment cependant se sentir pleinement soutenu·e·s par leur direction et la municipalité, malgré quelques remarques passives-agressives lors de rencontres informelles. Les thématiques les plus sensibles sont le genre et les questions raciales. MB dit ne pas éviter de sujets, mais anticipe la fatigue que certains entraînent ; le jour où cela deviendrait un obstacle, elle envisagerait peut-être de changer d'activité.

Besoins

Les répondant·e·s appellent à plus de solidarité entre collègues et à un soutien plus actif des associations professionnelles et de la HEG lorsqu'une bibliothèque est attaquée. Les deux relèvent que certaines prises de position, notamment de la commission de diversité de Bibliosuisse, existent, mais qu'elles restent limitées. MB reconnaît la difficulté d'une faïtière nationale confrontée à des réalités régionales différentes. EBJ souhaiterait aussi l'implication des grandes bibliothèques scientifiques. Il critique une forme de militantisme à faible coût lorsqu'il s'agit de parler des *banned books* et de la censure aux États-Unis et considère que des situations similaires en Suisse suscitent moins de réactions. MB ajoute que des cas de refus d'acquisition d'ouvrages féministes et LGBTQIA+ ne sont pas anecdotiques.

EBJ regrette la suppression des cours de littérature de la formation d'AID et l'absence de confrontation aux œuvres, dont les minoritaires. MB perçoit un décalage entre formation et terrain et recommande d'écouter les professionnel·le·s. Elle explique que la parole s'est libérée au sein de l'équipe grâce aux formations, ce qui a par la suite révélé des remarques sexistes jusque-là passées sous silence.

Enfin, les répondant·e·s soulignent la joie que leur procure ce travail. MB rapporte une forte hausse de la fréquentation de la médiation malgré une année de programmation réduite.

Annexe 3 : Entretien : P. Pittet (Bibl. publique et scolaire d'Yverdon)

Entretien du 21.05.26 à Yverdon-les-Bains
Répondant : Pierre Pittet

Est-ce que vous pourriez commencer par décrire votre rôle à la bibliothèque d'Yverdon ?

PP : Alors, je suis médiateur culturel de la bibliothèque d'Yverdon et donc je suis responsable du pôle médiation culturelle dans l'organigramme de la bibliothèque, qui est structuré autour des différents pôles : accueil, collections, communication, infrastructures et puis médiation culturelle.

Depuis combien de temps travaillez-vous en bibliothèque publique ?

PP : 16 ans. Directement à Yverdon. Ça fait 16 ans que je suis dans ce poste en arrivant avec un autre background professionnel. Ma formation initiale, c'est animateur socioculturel. Et puis j'ai réalisé un CAS de médiation culturelle après un an ou deux de travail.

Selon vous, quel est le rôle des d'une bibliothèque publique dans la société d'aujourd'hui ?

PP : Bon, elle a plusieurs rôles parce qu'elle est polymorphe. La preuve, c'est que toutes les personnes qui viennent à la bibliothèque ne connaissent pas tout ce qu'il y a comme possibilités, comme différentes raisons d'être. Mais c'est quand même un des premiers lieux d'accès à la culture dans un sens, dans ses différents sens. Culture informationnelle, formation, culture littéraire, mais aussi différentes cultures populaires, films, ainsi de suite. Et donc elle est ce lieu, des fois, de premier endroit où arrivent les gens qui soit cherchent quelque chose, soit s'intéressent à ce qu'ils pourraient découvrir, en voulant s'intégrer, en voulant connaître un endroit.

Et donc, dans ce contexte, pensez-vous qu'elles jouent un rôle qui pourrait être défini comme démocratique ?

PP : Oui, parce que quand on parle de démocratie, ce n'est souvent pas que le fait de voter. C'est aussi un espace délibératif. Et puis, avoir un espace délibératif, c'est un endroit où des gens peuvent venir et participer d'une manière ou d'une autre. En soi, rendre un livre et s'installer, c'est déjà participer. Mais c'est aussi un lieu qui est caractérisé par une très grande mixité des publics, diversité des publics. Il y a des publics qui sont empêchés à la culture, qui viennent moins à la bibliothèque. On peut le voir numériquement. J'ai pas de données chiffrées sur Yverdon, mais il y a aussi des publics parfois particulièrement précarisés ou en problème d'insertion qui viennent à la bibliothèque parce qu'ils y trouvent des choses qui leur font du sens, notamment de l'espace, du temps, parfois de l'écoute et de la compréhension aussi.

Parmi les rôles suivants, lesquels vous semblent prioritaires dans vos pratiques en tant que médiateur ? Je vais en citer quatre et vous laisse me dire si certains vous semblent prioritaires dans vos pratiques et missions. Il y a « l'égalité d'accès au savoir et à la culture », le rôle de « lieu de rencontre », de « lieu de débat » et aussi un rôle « d'inclusion sociale et d'intégration ».

PP : C'est dur à dire honnêtement, parce que je dirais l'égalité d'accès en premier et en dernier. Parce qu'en fait, le social est extrêmement lié au culturel. C'est-à-dire qu'un endroit pour l'intégration sociale en est aussi un pour l'intégration culturelle. Ça veut dire qu'un endroit où les gens trouvent quelque chose qui fasse sens pour eux. Ça veut dire un endroit où les

gens se sentent représentés, dans le sens où ils s'y retrouvent, s'y reconnaissent. Et puis ils rencontrent d'autres, parce que ça reprend la double fonction de la fiction, qui est celle de se reconnaître, de développement identitaire, et puis de pouvoir appréhender un autre regard. C'est-à-dire d'inclusion. De pluralité.

Entre ces quatre rôles cités, pensez-vous qu'il y en a un qui empêche l'autre ? Qu'il y ait des tensions entre eux ?

PP : C'est une bonne question. Mais en fait, je pense qu'ils se renforcent. C'est-à-dire que si on ne les prend pas tous, ils perdent leur sens. Ça veut dire que sans inclusion sociale et intégration, un lieu de débat est un entre soi. Entre gens lettrés. Et puis, sans égalité d'accès au savoir et à la culture, ce n'est pas de la vraie inclusion sociale ni de l'intégration. Ça voudrait dire qu'on aurait deux choses séparées dans la bibliothèque avec, d'un côté, une sorte de programme en collection pour les gens qui veulent et peuvent lire, et à côté, on aurait un petit peu d'accueil des publics. Et puis rencontre... qu'est-ce qu'on met derrière le mot rencontre ? Si c'est juste de la cohabitation... ça veut dire quoi se rencontrer ? Je pense que se rencontrer, ça veut aussi dire rencontrer des œuvres artistiques, rencontrer d'autres cultures, pas que d'origines, mais bien d'autres regards sur le monde ! Et puis ainsi être sensibilisé à une société plurielle et puis aussi aux personnes fragilisées finalement. Ça permet de l'inclusion sociale. Peut-être qu'on pourrait dire que le fait de vouloir être un lieu neutre, si on l'entend dans le sens... enfin largement ouvert, neutre, où tout le monde vient et puis qui ne veut surtout pas se positionner, on arrivera à bien avoir tout le monde qui vient. Mais en fait, je ne pense pas. Je pense qu'une valeur forte pour la bibliothèque, c'est justement la prise en compte, non pas de tout le monde, mais de chacun. De chacun, chacune dans ses besoins, désirs et imaginaires.

Et donc, cette notion de neutralité en bibliothèque, qu'est-ce qu'elle évoque pour vous ?

PP : Ce que ça m'évoque comme ça, c'est que, parfois on cherche un mot, un argument pour ne pas faire quelque chose. C'est un terme qui pousse à l'inaction, à la passivité. On pose ce concept qui permet de solidifier une posture qui est construite non pas par une idée, mais plus par une peur. Ça veut dire que parce qu'on a peur des réactions, on va sortir le concept de neutralité pour justifier le fait de ne pas agir. Je pense que la bibliothèque ne doit pas être neutre dans le sens où elle doit être là pour ses publics. Elle doit prendre faits et actes pour ses publics. Ce qu'elle fait depuis longtemps si on y pense. Parce que typiquement, quand on pense à l'élargissement des collections, à l'arrivée de la bande dessinée, de la fiction ; les gens qui travaillent en bibliothèque ont dû militer pour qu'on puisse retrouver ces œuvres en bibliothèque. Des contenus qui conviennent à leur public. Militer contre, parfois, leur comité, leurs édiles et ainsi de suite, qui leur voyaient un but d'éducation, d'instruction plus large.

Avez-vous l'impression d'appliquer concrètement une forme de neutralité dans votre travail ? Ou bien c'est quelque chose que vous n'appliquez pas par choix ?

PP : En fait, j'ai une posture professionnelle qui justement, n'est pas neutre. C'est peut-être la meilleure compréhension. C'est que les gens pensent qu'une posture professionnelle doit être neutre, un peu à la française dans l'administration. Mais non. La posture professionnelle, ça veut dire que si je mets en valeur le vécu de telle personne ou tel pan de la culture, si je suis une demande de quelqu'un pour l'aider à s'exprimer, en fait, ma posture professionnelle c'est de m'arranger pour que ce soit reçu et que ça puisse provoquer un peu d'empathie, une compréhension d'un autre public. Donc ça veut dire qu'on a des manières de faire qui ne sont pas équivalentes à des milieux militants, parfois qui vont avoir d'autres vocabulaires, mais vu

qu'on essaie d'engendrer du changement, on est forcément pas neutre. Et surtout dans la médiation culturelle, parce que, en fait, on veut inviter les publics à la découverte et puis à leur donner une force, dans le sens d'avoir un pouvoir d'agir sur leur consommation culturelle, enfin, je veux dire leurs pratiques culturelles.

Merci ! Nous allons maintenant passer à ce qui concerne vos vécus. Est-ce que vous avez déjà été confronté à des situations de remise en question de contenu d'animations, par exemple ?

PP : Honnêtement, très peu. Il faut que je fasse des efforts pour bien m'en remémorer. Après, ça dépend comment, parce qu'il y a toute une partie liée à la censure, autocensure ou « l'institutiocensure » qui est encore un entre deux. Ça veut dire, les idées, enfin, ce qu'on se refuse de faire parce qu'on pense que ça va être difficile, par peur que l'institution freine l'habileté en tant que telle et par peur des réactions. Et enfin, ce qu'on veut faire, mais on est bloqué ou contesté au-delà de l'institution.

J'ai l'impression, selon le retour d'autres professionnelles, que les contestations peuvent venir autant de l'intérieur que de l'extérieur, autant d'au-dessus que par des gens au même niveau hiérarchique. Enfin, ça peut venir de partout.

PP : Par exemple, quand on a eu une lecture drag il y a une dizaine de mois avec le Professeur Bee, qui est un drag king. Quand on l'a programmé, on a mis en place un grand argumentaire. On en a beaucoup discuté en interne pour pouvoir réagir. Et puis on n'a eu aucune réaction négative, ce qui était étonnant. J'étais sûr que ça allait arriver, vu que c'est quand même un milieu assez organisé, les gens qui, il y a en tout quelques années, protestaient systématiquement contre tout ce qui touche à la théorie du genre, entre guillemets comme eux ils les mettent. C'est un petit groupe de gens très actifs qui ont fait des alertes Google et réagissent systématiquement. Bah on n'a rien reçu, c'est marrant quoi. Et on s'était dit que ça allait revenir pour la fête de la bibliothèque il y a deux semaines. On a fait un drag show, qui n'était pas une lecture drag, mais vraiment un vrai drag show dans le cadre de la fête sur le thème de la mode qui était largement communiquée. Et puis là rien non plus. On n'a rien eu. Et puis, juste après la lecture de Professeur Bee, on avait eu une réaction sur quelque chose qui n'avait rien à voir et qu'on ne penserait jamais que ça poserait un problème. C'était un commentaire sur les réseaux sociaux suite auquel il faut réfléchir à comment répondre. Je me souviens plus ce que c'était. Je vous le dis si ça revient. J'ai eu, par le passé, pour rester sur cette question LGBTQIA +... cet été, on a fait une activité autour des coups de cœur queers avec un groupe de VoQueer qui se retrouvait ici pour produire une bibliographie commentée de leur coup de cœur en deux soirées pizza. J'avais animé ça avec l'animatrice de VoQueer. On avait fait ça en entre-soi. Et après, c'était mis dans les rayons. Ah, mais non, je me trompe. C'était une autre fois où on avait organisé dans une autre action, une projection de courts-métrages queers avec des jeunes de VoQueer qui avaient choisi des courts-métrages pendant une journée pour jeunes queers que j'animais avec l'animatrice de VoQueer. Et là, il y a quelqu'un dans la bibliothèque qui s'était adressée à une collègue qui l'a redirigé vers moi en disant « il faudrait que tu lui parles à lui, il a des questions sur quelque chose qui se passe », et cette personne me disait « ah, mais alors vous faites des lectures aux enfants de livres LGBT ? », et j'ai expliqué ce que c'était. Après, ça a été parce qu'en fait, c'était pas une lecture pour enfants, mais un truc pour les ados. Enfin, il y a beaucoup de hasard quand même. En l'occurrence, à ce niveau-là, on n'a jamais eu vraiment de grands problèmes. On a eu deux-trois remarques comme ça, mais on n'a pas eu d'opposition par lettres typiquement.

Mais vous avez quand même des appréhensions en amont ?

PP : On a eu de grandes appréhensions. Et puis ce qui m'a aidé à le faire d'ailleurs, c'est que ça émanait toujours de demandes. Alors, une fois pour VoQueer, c'était une prise de contact lors d'une journée professionnelle qui fait que j'ai rencontré les gens de VoQueer et puis que les projets en ont émergé, de manière coconstruite, mais qui peuvent être présentés sous forme de demande. C'est VoQueer qui demande si on ne peut pas organiser un atelier avec elleux à la bibliothèque. Et c'est un projet en mixité choisie, mais après, il y a quelque chose de public qui arrive. En mixité choisie, on fait une bibliographie, et cette bibliographie est présentée publiquement, il y a un vernissage pour tout le monde. C'était le cas aussi pour d'autres actions en mixité choisie. On avait, par exemple, plusieurs ateliers d'écriture uniquement pour les femmes, mais après le produit a été publié et montré aux autres. Une autre fois, uniquement des personnes âgées entre elles. Et ça se justifie parce que l'entre-soi permet de mieux s'exprimer en fait, et puis ça libère la parole en créant un milieu plus accueillant. Moi, je le justifie. C'est que dans l'administration, c'est souvent compliqué de le justifier, mais nous, on n'a pas eu de problème. Mais ce que j'ai toujours utilisé comme argument, c'est que c'est pour préparer quelque chose qui après coup est présenté à toute la communauté qui le souhaite.

Donc, vous vous servez de la mixité choisie comme un moyen de sécurité, servant un peu à vous prémunir des mauvaises réactions ? Et vous n'avez aucun souvenir de réactions fortes ? Même en dehors des publics LGBT, comme par exemple, ce que vous avez pu faire autour de l'intégration, il me semble ?

PP : Oui, alors après plutôt à l'interne. Il y a eu des choses, mais ça fait depuis longtemps que je suis là donc les choses ont été petit à petit. Par exemple, une fois, j'avais tout un projet de festival de films et d'autres choses qui parlaient des dépendances à Yverdon. Et là, j'étais allé voir le comité d'organisation où il y avait des dizaines d'organisations sociales qui étaient présentes et j'avais parlé de différentes possibilités, notamment d'ateliers d'écriture et d'autres choses. Et là, l'institution avec laquelle ça s'était concrétisé, c'était Zone Bleue, qui est un centre. On appelle ça d'accueil bas seuil ou première ligne pour les personnes toxicodépendantes à Yverdon qui, d'ailleurs, est maintenant très contesté par l'extrême droite surtout. Qui est venue souvent pour dire « ça a attiré les tox à Yverdon ». Il y avait un peu de ça. Et donc j'ai dit qu'il y aura cet atelier qui va s'appeler « changer de place » où il y aura un travail d'écriture sur la Place d'Armes, la place devant la bibliothèque, là où il y a du deal, pour poser un autre regard dessus. Donc, je veux les faire venir à la bibliothèque et, depuis la fenêtre, ils vont regarder la place qu'ils connaissent, qu'ils pratiquent dans le cadre de leur vie quotidienne de personnes dépendantes. Et puis, au début, parfois on peut entendre « ah, mais du coup, ça va les faire venir », « il y en aura encore plus », « ils posent problème », et puis après, j'avais réussi en expliquant que ça avait passé quoi... Il peut parfois y avoir, typiquement pour la lecture drag, c'était des demandes de collègues qui étaient plusieurs à avoir envie après avoir entendu parler de Tralala Lita ailleurs. Et ça m'avait poussé à le faire. Il se trouve que c'est un moment où Vincent David arrêta. Il avait arrêté de faire ce spectacle et j'étais tombé sur cet-te autre performeuse qu'est Professeur Bee. C'est vrai qu'on peut s'appuyer sur des demandes du public, des demandes d'associations, des demandes de collègues, des analyses, des besoins un peu locaux. Mais il faut que je réfléchisse à ce qu'il y a eu comme problèmes. Pendant le COVID, on avait reçu des lettres de gens par rapport à des questions de politiques publiques, de comment est-ce qu'on ouvrait et fermait la bibliothèque, que ce n'était pas juste et qu'on faisait le jeu du lobby pharmaceutique. Des trucs comme ça. On a parfois eu une ou deux remarques... ah, on avait eu quelque chose qui s'était produit quand on avait un groupe d'Ukrainiennes qui avaient une association à Yverdon et qui

voulait proposer différentes choses à la bibliothèque et qui proposait notamment des cours d'ukrainien. Et nous, d'habitude, on n'héberge pas d'activités régulières de partenaires. On met au programme une ou deux activités, mais on ne va pas pouvoir proposer un local comme une maison de quartier, par exemple. Mais en l'occurrence, on avait réussi à leur trouver la salle dans laquelle on se trouve maintenant, pour une demi-douzaine de fois pour qu'elles fassent leurs cours et, à côté, elles avaient organisé une journée de découverte de la culture ukrainienne. Et là, il y avait eu un partage dans un groupe Facebook qui s'appelle « T'es d'Yverdon si » avec peut-être 20'000 personnes qui partent complètement en vrille très souvent. Et là, c'est parti dans des discussions infinies de gens qui disaient « pourquoi l'argent public part là-dedans », « pourquoi on fait ça pour ces Ukrainiens alors qu'il n'y a pas vraiment la guerre en Ukraine ». Des trucs délirants. Mais il y a quand même pas mal de gens qui avaient écrit et c'était de vraies gens... normalement sur ce genre de groupe, c'est pas trop des bots.

Pour revenir sur cette histoire de commentaire auquel vous aviez dû répondre...

PP : Faut encore que ça me revienne.

Mais est-ce que c'est vous qui aviez répondu ou quelqu'un d'autre ?

PP : Alors non, on doit souvent... ça prend beaucoup de temps parce que quand on doit répondre, même des fois à une personne qui écrit – je caricature un peu, mais – avant de s'endormir sur ses toilettes, un petit mail ou message assassin de deux phrases avec deux fautes. En fait, comme on est dans la ville d'Yverdon, on doit souvent préparer des réponses en collaboration avec le service de communication de la ville, en faisant intervenir plusieurs niveaux de relecture. Donc, on prend facilement 100 fois plus de temps que le temps d'écriture de la remarque. Sans vouloir non plus délégitimer toutes les remarques de gens non plus, parce que les gens ont le droit aussi de faire des remarques. Après ce qu'il peut se passer, c'est qu'on est dans une logique parfois de relation clientèle dans les administrations qui fait qu'il ne faut jamais dire de mal aux clients. Dans le sens où il faut d'abord dire oui avant de dire ce qu'on pense, même si c'est non, mais seulement après avoir dit oui. Et donc parfois, on ne répond pas comme il faut, typiquement quand il y a des remarques agressives, irrespectueuses ou insultantes, voire parfois illégales, parce que ça peut arriver, typiquement des remarques racistes, queerphobes ou autre.

On ne met pas suffisamment de cadres parce qu'on est trop dans la satisfaction des usagers ?

PP : Le cadre de la citoyenneté, parce que ça nous ramène à cet axe d'être un lieu de rencontre, un lieu de débat, mais un lieu de débat dans un certain cadre de citoyenneté. Par rapport aux livres, et c'est moins mon domaine, mais ça peut amener à des discussions autour de ce qu'on a ou pas dans nos rayons. La collection évolue avec de plus en plus d'ouvrages qui reflètent la diversité des publics et les besoins des minorités même. Sur la question de ce qu'on retire de nos rayons aussi, ça peut parfois amener des débats et on n'a pas une politique très claire permettant de dire qu'on va retirer un livre qui pourrait être insultant pour des publics, par exemple. En tout cas, ça n'a jamais été discuté de manière ouverte. Il y a peut-être certains ouvrages qui disparaissent un peu au fil du désherbage, suivant qui le fait. Mais on a longtemps eu, par exemple, « Tintin au Congo » à double alors que c'est quelque chose qui agresse certains publics. Mais en parlant à des collègues, il y en a qui répondent « oui, mais alors qu'est-ce qu'on fait de « Tintin en Amérique », et de « Tintin chez les Soviétiques ». On peut avoir des réactions à l'interne du milieu professionnel, donc dans la bibliothèque ou dans le

service, des personnes qui disent « on fait quand même beaucoup toujours pour les mêmes », sous-entendu pour ceux qui n'ont pas ou peu accès. Et puis c'est une critique qu'on fait parfois à la médiation culturelle, enfin en tout cas certaines formes, qui dit « mais en fait on fait toujours tout pour les gens hyper précarisés et on oublie les gens qui viennent déjà ». Mais je ne suis pas d'accord parce que le public qui vient déjà, en réalité, il trouve son compte. La bibliothèque a une offre. Et ce public y trouve quelque chose, ce qui est moins le cas pour des publics qui ne viennent pas, qui ont besoin d'activités, d'actions pour les accompagner. Ce qui ne veut pas dire qu'ils ne pourraient pas non plus faire des choses pour un public qui n'est pas exclu.

Donc ça, ce sont des remarques qui viennent des collègues ?

PP : Pas ces temps-ci, mais ça a pu arriver à un moment donné. Il y a quelques années, il y avait une analyse du climat de travail, puis une réorganisation du travail, et il y a des choses qui étaient sorties de collègues qui disaient « mais on a un peu oublié le public actuel pour faire des trucs pour les publics éloignés en étant toujours dans du hors murs ou avec des associations ». Mais c'est une question complètement légitime à discuter.

Dans le cas où vous devriez résoudre une situation qui pose problème, comment est-ce que la décision est prise concrètement ? Selon quels critères ? Comment arbitreriez-vous, par exemple entre neutralité, pluralisme – qui concerne plutôt les bibliothécaires – la liberté d'expression et la sensibilité des publics ?

PP : Alors, le pluralisme déjà n'est pas une notion que nous utilisons beaucoup en médiation, qui fonctionne pas mal sur des demandes, des opportunités et du lien avec le tissu local. Après seulement on peut faire une analyse méta pour voir si on n'a pas oublié certains champs qu'on devrait développer, puis renforcer des partenariats. Donc, on ne cherche clairement pas à tout représenter. Je n'ai pas besoin de me dire que j'ai besoin d'avoir de tout, seulement ce qui fait le plus sens. Mais comme vous le dites, ça correspond plus aux bibliothécaires et ce qui doit être représenté dans les collections. La sensibilité des publics, c'est avant tout les publics concernés. Je veux dire qu'il faut amener dans une logique respectueuse de leur sensibilité, de leur envie d'être dans une activité publique ou non, c'est-à-dire d'intégrer une activité publique ou bien d'avoir une activité un peu exclusive de découverte ou de sur mesure.

Mais par exemple, dans une situation où la liberté d'expression d'un individu serait opposée à la sensibilité d'un autre public, est-ce que vous prendriez une position ?

PP : Alors, j'ai un exemple, mais ça date. J'avais organisé toute une série d'activités à la bibliothèque autour des gens du voyage, peuples du voyage. Et puis, à un moment donné, il y avait une rencontre entre des jeunes d'un cours de théâtre qui avaient créé quelque chose sur la scénographie avec une jeune femme yéniche militante de la cause des Yéniches – comme il y a les Manouches, les Gitans, les Roms – c'est une communauté de gens du voyage. Et puis, à un moment donné, un des jeunes lui avait dit quelque chose du genre « mais en fait, c'est normal que les gens réagissent mal parce qu'il y a des vols, parce que vous volez des choses ». Alors ça, dans des rencontres en tant que telles, il faut arrêter, dire les règles, dire que c'est une remarque du ressort des stéréotypes. Elle avait un peu l'habitude, en allant souvent dans des classes, etc. Les personnes minorisées ont l'habitude de l'agressivité, c'est comme ça, mais parfois c'est une question de positionnement. On doit se positionner du côté de la personne qui peut être blessée en expliquant à la personne ayant une attitude blessante, que son attitude est blessante, mais d'une manière qui puisse engendrer un changement. Ça veut dire éviter d'être trop assertif et braquer la personne. Aussi, dans une rencontre type cercle de lecture et de lecteurs et lectrices avec une femme juive, quelqu'un a commencé à parler d'un point de vue anti-Israël qui était clairement antisémite. Là aussi c'est pareil. Il faut

assumer une posture professionnelle, c'est-à-dire protéger, être assertif, sans braquer ou blesser l'honneur. Ce n'est pas facile, mais, dans ces deux cas, ça a bien marché. Mais c'est important de ne pas blesser l'honneur pour qu'il puisse y avoir une transformation.

Donc, plutôt que de rechercher la neutralité, vous recherchez simplement le respect de l'autre ?

PP : Oui, c'est ça.

Vous avez expliqué ce processus de réponse aux commentaires qui nécessite de passer par le service de communication ainsi que plusieurs niveaux de validation et de relecture. Est-ce que c'est quelque chose dans laquelle vous vous sentez plutôt soutenu ou empêché ?

PP : Je me sens soutenu parce que, déjà, j'ai une collègue qui est responsable du pôle communication qui doit piloter tous ces allers-retours avec la communication. Ce sont souvent des réponses individuelles, donc à des individus. Et au fond, pour une personne qui écrit quelque chose d'absurde, je m'en fiche. Je veux dire, si ce n'est pas public, si ce n'est pas quelque chose qui implique de défendre une position publiquement. Enfin, je n'ai pas la prétention de changer les rancuniers rancunières comme ça. Là je parle dans le cas de public qui se rend compte que c'est bien d'avoir une attitude qui peut amener le changement. Des fois, il y a des réactions débiles. Des gens qui parlent fort. En fait on accompagne souvent les publics qui manquent de légitimité, non pas de droit, ils ont des droits comme tout le monde, mais ils n'ont pas le sentiment d'être légitimes parce qu'on ne leur donne pas le sentiment qu'ils ou elles sont légitimes. Et il y a d'autres personnes qui souffrent de surlégitimité, qui sont certains, certaines, mais souvent certains... qui sont hyper intégrés et qui vont aller parler au conseil communal, qui ont tous les leviers qu'il faut pour parler directement au niveau politique sans être forcément suivis, qui peuvent être vus comme des embêteurs / embêteuses. Mais mon travail, il concerne les gens qui manquent de légitimité.

Est-ce que vous avez eu des commentaires ou fait face à des motions de la part de Ruben Ramchurn ?

PP : Alors je sais pas, j'ai l'impression qu'il n'a pas vu notre programme parce qu'il a déjà fait des remarques sur les bibliothèques qui « n'arrêtent pas d'inviter des drags », mais il n'a pas parlé de nous quand on l'a fait. Alors que c'est bien un sujet pour lui parce qu'il a déjà écrit dessus, mais de manière générale, sauf qu'il n'était pas attentif au moment où ça se passait chez nous.

Est-ce qu'en interne, vous avez des politiques ou des lignes directrices, une quelconque documentation qui vous sert peut-être à gérer ce type de situations ?

PP : Alors on s'est défini un certain nombre de missions, valeurs, etc. Enfin, de missions pour lesquelles on peut s'inscrire et dire qu'on travaille sur telle ou telle mission qui peut être « accompagner les publics éloignés » ou ce genre de choses. Quand on s'inscrit dans les missions, ça aide à trouver sur quoi s'appuyer. Aussi, comme démarche d'équipe, on a choisi trois valeurs qui sont l'accueil, l'inclusion et l'audace. Et c'est assez cool d'avoir l'audace comme valeur, parce que même si ça ne tombe pas de soi, on est en bibliothèque et on peut se demander ce qu'il y a d'audacieux dans cette bibliothèque, mais ça peut permettre de se dire qu'on essaye et puis si on se plante, et bien on se plante. On fait un truc où peut-être il n'y aura personne, mais au moins on aura tenté un truc et on aura été audacieux. Du moment qu'on respecte les personnes, qu'on est sensible aux gens, on ne risque pas de faire de grands

dégâts. On n'est pas des chirurgiens cardiaques. On ne voudrait pas trop d'audace en chirurgie cardiaque.

Marina Jovanovic de Bibliosuisse parlait justement d'oser commettre des erreurs.

PP : Oui, on peut en faire franchement. Du moment qu'on est dans une attitude ouverte, en discussion avec les autres, on peut jamais vraiment trop se tromper.

Et donc, ces valeurs et ces choses que vous avez mises en place, elles vous semblent suffisantes ou est-ce qu'il y aurait d'autres outils ou cadres, externes peut-être, comme les codes d'éthique qui vous seraient utiles ?

PP : Alors, ce serait quelque chose qui serait très utile pour argumenter, d'avoir un code d'éthique professionnelle à jour. Quelque chose qui soit pour les bibliothèques d'aujourd'hui, pour la société actuelle en fait. Qui prend en compte qu'on ne peut pas parler de citoyenneté ou de cohésion sociale sans parler des inégalités et des situations minoritaires. Quelque chose qui puisse nous protéger nous, en tant que bibliothèque communale. Là, il y a un changement de législature, un changement de majorité, on ne sait pas, peut-être qu'il n'y aura pas de soucis. Ici, à un moment donné, il y a eu une législature de droite et ça allait, c'est pas forcément lié, mais on a quand même une météo politique à laquelle on est assez soumis. Peut-être que sous une certaine législature, la bibliothèque deviendra un sujet très important pour la municipalité et, d'un coup, on sera beaucoup plus contrôlé, que ce soit par la droite ou la gauche. Certains parleront peut-être de cas où à gauche, ça devient plus dur parce que les personnes de droite regardent surtout les budgets, les sommes générales et font de la gestion budgétaire sans vraiment s'intéresser aux contenus parce qu'ils n'ont pas le temps pour ça. Et puis, pour eux ça n'a peut-être pas d'importance parce que ça n'a pas de valeur dans le sens financier. Parfois il peut y avoir ça à droite, il peut y avoir de la gestion financière et puis l'action vaut autant que son poids dans la ligne budgétaire. Quelque chose qui est gratuit n'existe pas.

Et donc l'existence d'un code qui prendrait en compte ces inégalités servirait de rempart ou d'argumentaire contre cette météo politique ?

PP : Oui ! Un milieu, parce qu'on peut être un peu seul, chacun dans sa commune, bibliothécaires comme médiateurices, donc, pouvoir être en communication. Quelque chose qui permettrait assez rapidement, en cas de besoin, de faire des prises de parole communes, en tant que professionnels. Et je dis bien en tant que professionnels parce que ça, on pourrait le faire de manière plus autonome, on n'a pas besoin forcément de référer à nos supérieurs, qui ne sont pas des professionnels du milieu, pour prendre position et défendre un professionnel qui serait en faiblesse ailleurs. Mais peut-être qu'il faudrait être plus assertif, dire plus fermement et clairement les valeurs qu'on défend. Dire qu'on est là pour la vie culturelle de toutes et tous, pour la médiation culturelle. Parce que l'argument, c'est vraiment l'accès à la vie culturelle de toutes et tous qui est un droit humain.

Donc vous parlez de codes. Vous avez dit un « code d'éthique à jour » parce que vous avez lu l'actuel code d'éthique de Bibliosuisse ?

PP : Je sais que ça parle de neutralité, mais je ne le connais pas bien. Mais je pense qu'avec un bon code, si on est remis en cause, on peut s'y référer et dire « mais le milieu professionnel est comme ça ». Nous, on avait le cas, par exemple, pour la gratuité. Parce qu'ici, c'était très longtemps payant et pour moi, en tant que Valaisan, c'était très bizarre, les bibliothèques payantes parce qu'elles sont toutes gratuites en Valais, enfin presque. Et je voyais le public qui vient et pour qui ce n'était pas du tout un problème, parce qu'il ne savait pas que ça pouvait

être gratuit, juste, ils n'avaient pas cette connaissance. Et puis ils disaient « ouais, c'est normal de payer un peu pour ce que j'ai », alors que si c'était comme je crois que c'est en France, avec la gratuité et l'accès qui sont écrits dans un code suprarégional, on aurait pu plus vite passer à la gratuité. Là, on a dû attendre un changement de majorité au conseil, à la municipalité et c'était une des priorités des socialistes qui sont arrivés et qui ont voulu rendre gratuite la bibliothèque. C'est comme ça que ça a marché. À Vevey il y avait le PLR qui avait fait une motion pour rendre payante ou plus chère la bibliothèque. Ils avaient fait un tableau comparatif et ils avaient mis Yverdon dedans à l'époque où on était payant.

Donc, il n'y a actuellement pas de cadre externe sur lequel vous vous appuyez dans vos pratiques ?

PP : Quand j'argumente en tant que médiateur, je m'appuie sur les demandes publiques, sur la collaboration, la co-construction avec des partenaires associatifs, sur des analyses, sur d'autres services de la ville qui connaissent bien le tissu local. Et puis, ça amène à faire un programme engagé. Je veux dire assez clairement quand même, quand on le lit. Pourtant, Yverdon est quand même une région avec une forte présence évangéliste. Il y a plein d'églises, l'église des Saints du dernier jour, l'église-ci, l'église-ça, etc. Il y a toutes ces petites églises protestantes, enfin évangélistes qui sont très présentes dans le nord vaudois, j'ignore pourquoi. Et pourtant, on a quand même énormément de monde qui nous dit aimer la bibliothèque, aimer ce qu'on propose. Et je ne parle pas de gens forcément militants. Je sais pas... peut-être qu'on a juste de la chance. Et j'ai un autre petit exemple au sujet des réponses. Il y a un an, on avait fait une exposition dans les cabines téléphoniques à la bibliothèque, d'un fanzine : La Bûche. C'est un fanzine fait par des dessinatrices de bandes dessinées. C'était un retour d'une résidence à Brazzaville, entre dessinatrices romandes et dessinatrices africaines. Il y avait une cabine qui avait été partagée sur Facebook où c'était quelqu'un qui écrivait « encore des petits gribouillis faits par des bobos pleins d'argent qui croient qu'ils savent dessiner comme mon petit neveu sait dessiner, en croyant qu'ils vont sauver le monde », et puis des commentaires acerbes disant que « la culture c'est que pour la gauche », que « c'est n'importe quoi ce qu'ils font ». Et je ne sais pas... c'est pas une agression. Je crois qu'on n'avait même rien répondu. Finalement, qu'est-ce que tu veux répondre à ça ? Et puis ils ont le droit de penser ça en fait. D'autant plus qu'ils ne représentent pas tout le monde.

S'il y avait demain une situation de tension, vous vous sentiriez suffisamment armé pour la gérer ? Est-ce qu'il vous manquerait des outils ou des ressources ?

PP : Mais un code d'éthique, je ne sais pas... des valeurs professionnelles un peu affirmées, ça pourrait aider. Mais surtout, est-ce qu'on peut imaginer quelque chose qui permettrait l'aide d'autres collègues ? Déjà, il y a le fait de pouvoir discuter quand il y a des points de tensions, de pouvoir relativiser aussi les problèmes. Relativiser, ça veut dire mettre en perspectives avec d'autres endroits. Parce que peut-être qu'une particularité des bibliothèques par rapport au reste du monde culturel, c'est qu'on a ce côté documentaire qui fait que, souvent on s'intéresse à des thèmes, on a des expositions thématiques, on parle de thèmes de société de manière plus directe qu'à travers des œuvres d'art ou que dans des milieux plus artistiques où ils vont dire « on programme cet artiste », « cet artiste crée dans cette perspective et donc on parle dans cette perspective ». Donc, ces milieux sont plus « cachés » derrière l'artiste qu'en bibliothèque.

À travers la diversité des documents qu'on propose, on est plus traversé par les discours contemporains ?

PP : Ouais, et plus directement avec les livres, les documentaires, les œuvres et ainsi de suite, il y en a tellement que c'est nous qui choisissons aussi un peu... Mais ce qu'il nous faut, c'est peut-être être en contact avec d'autres acteurices, surtout culturel·les, mais aussi sociaux et éducatifs pour pouvoir nous-mêmes nous montrer solidaires quand les professionnelles rencontrent un problème. Et puis ça offre des soutiens, des solidarités en retour. Je cherche un exemple. Il y a un an et demi. On avait notre mini cinéma qu'on devait placer dans l'espace public avec des courts-métrages qui parlaient d'une manière ou d'une autre de santé psychique. Ce mini cinéma, il y avait des films qui avaient été choisis. J'avais trouvé des jurys avec des personnes de diverses institutions qui avaient envie de participer au choix des films. Il y a un film qui avait été choisi, c'était une expérience assez cool, étrange, faite par des détenus du pénitencier de Bochuz aux plaines de l'Orbe. Des gens qui font de longues peines. Ils avaient choisi un court-métrage. Un autre court-métrage avait été choisi par des gens du Grapp, un centre d'aide pour les personnes ayant des problèmes psychiatriques au quotidien. Et puis, je devais choisir un film avec la Kipole qui s'occupe des personnes marginalisées dans la ville d'Yverdon et qui étaient à l'époque vers le kiosque qui est là. Et c'était à un moment donné où Ruben Ramchurn a fait tout un pataquès incroyable. C'était un feuilleton avec plusieurs trucs par jour. Mais très agressif. Par exemple, il avait fait une vidéo où il y avait des toilettes à la Kipole qui étaient fermées. Il y avait un message pour dire que les toilettes étaient réservées aux usagers de la Kipole et d'appeler la travailleuse sociale si besoin avec son numéro de téléphone. Lui, il a partagé le numéro de téléphone sur les réseaux sociaux en disant que ça n'allait pas que ces toilettes soient réservées pour un public spécifique et qu'il invitait les gens à l'appeler. Et elle recevait des téléphones la nuit et tout. Du coup, le service jeunesse et cohésion qui s'occupe de la Kipole a pris peur. Nous, on voulait mettre le cinéma à la gare, devant la gare, mais ils ont dit « non il ne faut surtout pas ». Il y a eu trois changements en 24h presque. « Oui », « non », « oui », « non », « il ne faut surtout pas qu'il y ait d'usagers de la Kipole qui aident à ouvrir et fermer le cinéma ». Ils devaient faire ça, l'ouvrir, le fermer, s'en occuper un peu et accueillir le public. Ça devait être une tâche valorisante. Et puis, finalement, on a déplacé le cinéma devant la bibliothèque. Et ça allait. C'était juste triste de devoir faire ça comme ça. Et c'était un moment où moi, je suis allé dire à ma collègue, la travailleuse sociale hors les murs, que je regrette la situation, que son travail devrait être plus valorisé. Entre elle et moi, par oral, mais quand même se montrer solidaire des choses difficiles qu'elle vit avec sa hiérarchie en son cas. Ou alors si quelqu'un est attaqué par une opinion publique, Le Castrum par exemple, qui a d'un coup quelque chose dans le programme qui va être un peu critiqué, bah je vais le dire aux gens que je croise, pour me montrer un minimum solidaire de par la voix et puis dire que je suis content de collaborer avec, que je veux que ça continue, et puis ça peut-être que ça offre une solidarité en retour.

Est-ce qu'il y a des thématiques qui vous semblent plus sensibles que d'autres dans vos pratiques ?

PP : Je pense que c'est quand même les thèmes queer et LGBT qui cristallisent pas mal. Je vois surtout ça parce que j'ai pas directement travaillé en thématisant sur la grande précarité ou les inégalités. Et ça, je pense que c'est quelque chose qui est assez tendu aussi d'en parler. Surtout si on parlait de la richesse, par exemple, parler de la pauvreté aussi, mais encore plus si on parlait de la richesse.

Plus tôt vous parliez de phénomène d'autocensure. Est-ce que ça vous est déjà arrivé d'éviter certains contenus ou thématiques par anticipation ou est-ce que vous jouez l'audace et le faites quand même ?

PP : Je pense les deux. On joue l'audace et puis parfois... qu'est-ce qu'on a évité ? C'est dur parce que l'autocensure est beaucoup intériorisée. Et puis c'est beaucoup une question de quantité d'énergie à disposition parce qu'on se dit, « si on fait ça, on risque de devoir passer 20 heures en plus à gérer ça en plus de tout le reste qu'on aura en cours ». Donc, il faut surtout pas avoir deux trucs chauds en même temps. C'est une question d'économie des moyens parfois. Donc oui, c'est certain qu'on s'autocensure, mais c'est dur à percevoir. Typiquement par rapport aux enfants et la question de quel contenu va pour quel âge, qu'est-ce qui est accessible à qui ? On peut parfois être trop frileux. J'ai aussi un exemple de censure. Par exemple, une fois, j'ai dit que j'aimerais bien qu'on fasse une fois par an un spectacle de contes qui soit aussi traduit en langage signé. Et puis, à ce moment-là, le retour de ma direction, au-delà des questions de coût, c'était de dire « mais ça va déconcentrer les autres », « ça risque d'être embêtant pour les autres ». Et puis après, c'est pas que je n'ai pas voulu le faire, mais une chose entraînant l'autre, entraînant l'autre, etc., je ne suis pas revenu dessus. Et puis il y a des choses que je garde un peu en arrière et pour lesquelles j'attends le moment, ou bien à quoi je ne pense plus, mais qu'il faudrait ressortir plus tard, éventuellement en les retravaillant un peu et puis en les expliquant. Des fois, pour faire accepter un projet, il faut prendre le temps de l'expliquer et le réexpliquer et parfois, on n'a pas le temps pour ça.

Merci beaucoup ! Finalement, est-ce qu'il y a quelque chose que nous n'avons pas abordé qui vous semblerait important d'ajouter ?

PP : Il faudrait plus que jamais continuer à œuvrer pour les publics minorisés, les publics en manque de légitimité, même s'il y a un changement de météo, un changement d'époque, que ce soit localement avec une nouvelle législature, il ne faut surtout pas freiner ce qu'on fait. Il faut surtout pas nous freiner nous-mêmes au niveau international, quand on voit qu'il y a pas mal de grandes entreprises qui suppriment leurs programmes de diversité et d'intégration des minorités. Il ne faut surtout pas suivre cet élément-là. Il faut affirmer l'importance de l'intégration sociale, d'avoir une inclusion culturelle, et que les bibliothèques pourraient être un des éléments clés du dispositif parce que c'est un lieu largement ouvert dans tous les sens. Ouvert à divers imaginaires. Ouvert avec une grande amplitude horaire. Ouvert avec une grande variété d'usage et ça peut être un cocon, ça peut être accueillant. Et puis, enfin, ces bibliothèques sont l'élément clé pour cette inclusion culturelle.

Annexe 4 : Entretien : A. Berto (Bibl. de La Sallaz – Lausanne)

Entretien du 02.06.26 à Lausanne

Répondant : Alexandre Berto

Est-ce que vous pourriez commencer par décrire votre rôle à la bibliothèque de La Sallaz ?

AB : Moi, ça fait six ans que je suis responsable ici à la Sallaz. Je décris mon rôle comme, essayer de faire en sorte que l'équipe ait des conditions optimales, que la bibliothèque puisse fonctionner. Ça peut passer par organiser les plannings, faire en sorte que l'informatique soit à jour, veiller à ce que toutes les conditions soient optimums pour les collègues.

Depuis combien de temps travaillez-vous en bibliothèque publique en général ?

AB : Les bibliothèques publiques, ça fait 11 ans.

Selon vous, quel est le rôle d'une bibliothèque publique dans la société d'aujourd'hui ?

AB : Alors déjà, je pense que pour la bibliothèque publique, la notion principale doit être l'accueil. On doit avoir une politique d'accueil la plus large possible. Et puis, en parallèle de ça, je pense qu'il faut aussi combattre le sentiment d'inéligibilité que certaines personnes peuvent avoir. Ça veut dire que certaines personnes ont encore de la peine à passer le seuil de la porte d'une bibliothèque. Elles se disent « j'ai pas l'habitude », « j'ai pas la pratique d'une bibliothèque publique », « comment ça fonctionne ? », « moi j'ai jamais eu l'éducation, l'accès à des livres ou à ces espaces-là », « je sais pas comment ça fonctionne », « on va certainement me regarder de travers », et puis « j'ai pas les bons codes ». Du coup, c'est à nous aussi de sortir de la bibliothèque pour aller chercher les gens ou en tout cas les encourager à venir chez nous.

Est-ce que vous diriez que la bibliothèque joue un rôle qui est démocratique ?

AB : Je pense qu'elle participe à la démocratie. Je pense qu'en effet, elle a un rôle à jouer.

Sauriez-vous dire comment ?

AB : C'est déjà une chose toute simple. De faire en sorte que les gens se connaissent, aient une habitude, un habitus à être ensemble et à communiquer ensemble. Là, on est justement dans l'espace de médiation de la bibliothèque. C'est un endroit où on peut avoir une mixité des publics en termes de démographie, en termes d'origine, d'âge, d'activité professionnelle. On peut avoir des enfants qui lisent des albums à côté de personnes plutôt seniors qui lisent le journal. Là, au milieu, il y a des collégiens qui révisent leurs cours avec aussi simplement des enfants qui traînent à la bibliothèque. Et ça, c'est très bien. Et à mon avis, ça participe déjà à une première marche dans la pratique de la démocratie.

Dans la littérature que j'ai pu lire, un auteur a fait une typologie de rôles dont je vais vous en proposer quelques-uns. J'aimerais que vous me disiez s'il y en a qui vous semblent prioritaires dans vos pratiques. Il y a « l'égalité d'accès au savoir et à la culture », le rôle de « lieu de rencontre », de « lieu de débat » et aussi un rôle « d'inclusion sociale et d'intégration ».

AB : Alors, je pense que faire les débats, c'est peut-être la chose qui viendra en dernier. Parce que nous, en tant que bibliothécaires, on n'est pas formés à accompagner un débat. C'est-à-dire qu'il faudrait avoir une personne de l'extérieur ou alors un collègue qui se forme pour pouvoir accompagner des personnes qui échangent des idées peut-être contradictoires et de faire en sorte que ça ne soit pas simplement une personne qui aime le vert, une personne qui aime le bleu et on leur dit « discutez ». Fournir et garantir l'égalité d'accès au savoir et à la culture, c'est facilement en deuxième position. Et le premier, c'est vraiment de fournir un espace où les gens peuvent se rencontrer. Pour moi, ça fait vraiment partie de ce concept de troisième lieu où les gens vont... On va pas forcément être dans une utopie où les gens vont se serrer la main tout de suite, etc. Mais petit à petit, ils vont avoir l'habitude de croiser des personnes peut-être différentes que s'ils allaient de chez eux au boulot et du boulot à chez eux en passant peut-être par la Migros. Là, ils peuvent être en contact de manière plus régulière et importante.

Est-ce que vous percevez des tensions entre ces différents rôles ?

AB : Typiquement, le fait d'organiser des débats ou de fournir un espace propice aux débats, je ne peux pas dire que je constate une crispation par rapport à ça, vu qu'on ne l'a pas ici. Et puis, entre les autres rôles, ça fonctionne relativement bien.

On va passer à la question de la neutralité. Qu'est-ce que signifie pour vous cette notion de neutralité en bibliothèque ?

AB : C'est très large, c'est vraiment une question qui me questionne énormément. Parce qu'en début d'année, j'ai été invité par Bibliomedia pour participer à une table ronde sur la censure aux États-Unis. Et c'est vrai que je me suis retrouvé avec différentes chercheuses et bibliothécaires qui avaient vraiment des idées diverses, dont des bibliothécaires qui étaient vraiment très militantes. Et c'est vrai que moi, j'étais un peu là naïvement, avec toujours mon idée, sortant de la HEG de « il faut qu'on soit ouvert à tous », « il faut qu'on reflète toutes les idées », « qu'on puisse fournir à toutes les personnes l'information à laquelle elle veut avoir accès ». Mais pour peu, c'est vrai qu'il faut aussi faire attention, on ne peut pas mettre à disposition typiquement des livres qui font l'apologie du nazisme. Donc, la neutralité à ce niveau-là, je pense que c'est en effet un vœu pieux, un but à atteindre. Mais justement, il faut faire attention à jusqu'où elle va cette neutralité.

Avez-vous eu l'occasion de lire la prise de position de Bibliosuisse sur la définition de la neutralité ?

AB : Non. Mais c'est une chose qui me questionne beaucoup et j'ai envie de creuser le sujet justement.

Avez-vous l'impression d'appliquer la neutralité dans vos pratiques ?

AB : Aussi bien que possible. Après, justement, vu que c'est aussi un « work in progress », je dirais que là, j'essaie de faire en sorte de me dire « on essaie d'avoir tous les sujets » et « on essaie d'éviter les textes, les ressources qui font l'apologie de la haine, du racisme, etc. » Là-dessus, il faut qu'on soit attentif. Mais autrement, j'ai l'impression qu'on applique relativement bien la neutralité, mais on fait un peu, j'ai l'impression, le minimum syndical.

Est-ce que vous arriveriez à partager quelques difficultés que vous rencontrez dans cette application ?

AB : Alors actuellement, je ne pourrais pas dire que j'ai vraiment de difficultés parce que justement, j'ai l'impression de ne pas être non plus tout à fait au clair sur ce que c'est d'être

totallement neutre. Donc j'identifie pas encore de manque, mais je pense que c'est justement ça en fin de compte, c'est que si maintenant je mets un peu le nez dedans sur ce que je souhaite faire, j'identifierais des points sur lesquels je me dirais « ben là, on n'est pas encore tout à fait bon ». Il faut savoir aussi qu'on est dans un site de quartier et, en tout cas pour tout ce qui est des collections, ce n'est pas moi qui fais les acquisitions. Je peux faire des demandes aux acquéreurs, mais les acquisitions sont vraiment centralisées à Chauderon ou alors à la bibliothèque Jeunesse. Je conçois que je peux ne pas forcément être très au clair sur ce que peut être la neutralité. Je peux entendre que certaines personnes, je parle de professionnels, ont vraiment envie d'avoir une posture engagée et ça, il faut le faire, je pense. Mais il faut aussi faire attention que cet engagement n'exclue pas d'autres publics. Je pense qu'il peut y avoir un engagement, il peut y avoir une visibilité. Typiquement, on est le 2 juin, on a commencé le mois des fiertés. Je sais que potentiellement, il y aura des personnes qui vont m'interroger sur « pourquoi on a mis le drapeau des fiertés ? », « pourquoi on a toutes ces activités sur la visibilité ? ». Et au lieu de leur rentrer dans le cadre et d'avoir une posture militante qui peut être agressive à dire « vous n'avez rien compris », « vous êtes une personne réac », plutôt leur dire « mais vous comprenez, vous êtes une personne qui avez des privilèges, qui avez déjà une visibilité acquise », « imaginez maintenant que vous avez des personnes qui n'ont pas de visibilité et n'ont pas de possibilité de se sentir accueillies dans une communauté ou en tout cas dans des lieux d'accueil » et « notre but c'est juste, pendant un mois, de dire à toutes les personnes, "vous venez comme vous êtes, vous serez les bienvenus", donner une marque d'attention particulière pendant ce mois-là ». Et je pense qu'il y a vraiment un travail d'accompagnement à faire pour tous les publics.

Avez-vous déjà été confronté à des situations de remise en question, de contestation de vos contenus, par exemple, documentaire ou de médiation ?

AB : Alors, pour commencer avec les documents. C'est vrai qu'on a en fin de compte des documents qui s'adressent à tous les publics en termes d'âge. On a vraiment des livres qui commencent avec les cartonnés, des albums, des documentaires de zéro à neuf ans pour l'espace petit. Et en fait, j'ai eu ça l'année passée. Une personne qui est venue et qui a dit, au sujet d'un livre de fiction, un album qui reprenait le conte des trois petits cochons, mais transposé à l'époque préhistorique. Donc, les trois petits cochons avec des peaux de bêtes, en train de faire du feu et puis c'est un livre qui s'adresse à des enfants de trois à cinq ans à peu près. Alors notre représentation de la préhistoire quand on a trois-cinq ans, c'est bien sûr les hommes de Néandertal, mais il y a également les dinosaures, il y a le feu et plein de trucs comme ça, c'est les Pierrafeu quoi. Et cette personne n'est malheureusement pas venue vers moi, mais vers des collègues et leur a dit que c'était un scandale, que c'était n'importe quoi. Qu'on induisait la jeunesse en erreur, car à l'époque préhistorique, il n'y avait pas encore le feu et surtout, les dinosaures n'existaient plus. Alors, il a fallu expliquer à la personne que ce n'était pas un documentaire, qu'il n'avait pas une côte, et donc qu'on ne revendiquait pas ça comme un fait. Qu'il s'agit vraiment d'une histoire, d'une fiction. Alors j'ai retrouvé les références de la personne via notre système et je lui ai fait un mail pour lui expliquer. Il m'a répondu une première fois et ensuite, en fin de compte, je ne veux pas rentrer dans un conflit par écrit. J'ai pas envie de perdre 15-20 min à écrire un mail d'une page. Je lui ai simplement dit « nous avons une politique documentaire », « je me ferai un plaisir de vous l'expliquer la prochaine fois que vous passez à la bibliothèque, n'hésitez pas ». En parallèle, j'ai aussi mis un message sur son compte, ça veut dire que maintenant, à chaque fois qu'il va au prêt, il y a un message qui dit « bonjour, suite à votre visite du 14 mai 2024, n'hésitez pas à revenir me voir concernant les trois petits cochons ».

Et le message est toujours là ?

AB : Il est toujours là et le monsieur est régulièrement repassé depuis. C'est quelqu'un qui aime bien un peut tester les limites, mais il n'est jamais revenu vers moi et il n'a jamais fait la demande auprès de mes collègues de dire « j'ai ce message sur mon compte, est-ce que je peux parler à M. Berto ? ». Donc, il y a un peu ce truc où on peut être un peu challengé, défié sur nos collections et nos choix documentaires. Mais une fois qu'on prend, le temps d'expliquer à la personne qu'on a une politique documentaire, on a quand même une logique dans le choix de nos acquisitions. Et c'est un temps qu'on ne prend pas forcément par écrit parce que c'est chronophage. Et en même temps ça n'apporte pas grand-chose. Je suis plutôt client de prendre 5-10min avec une personne, et de se limiter à 10min parce qu'argumenter avec une personne qui ne veut finalement pas écouter, c'est problématique. Mais prendre 5-10min avec une personne pour vraiment expliquer notre posture en tant que professionnel, en tant qu'institution, explique la politique documentaire, ça me semble capital. On pourrait simplement rester derrière notre bureau d'accueil et dire « ah bah c'est comme ça », « et puis vous savez on est pas responsable de ce qu'on achète », « c'est Chauderon qui fait les acquisitions », etc. Mais non, on a un devoir d'explication envers nos usagers. Sinon, c'est vrai qu'on a eu un épisode où des livres sur la question du féminisme, de l'égalité homme-femme ont été déplacés. C'est arrivé, on n'a pas réussi à mettre la main dessus. Moi, j'ai demandé que mes collègues fassent plus de rangement. Moi-même, dans mon rayon, je suis plus allé ranger et mettre en place les collections. Mais je n'ai pas l'impression que c'est quelque chose qui a continué. Mais c'est vrai que dans d'autres sites des bibliothèques de Lausanne, il semblerait qu'il y a eu vraiment une volonté de cacher des livres sous les étagères et ailleurs.

Donc, ici ils ont simplement été déplacés et non cachés ?

AB : En fait, on a vraiment de l'espace sur ces tablards, donc il est très facile de mettre des livres derrière, et de le faire, c'est une volonté de cacher vraiment des livres. Mais on a eu peut-être cinq cas au maximum. Et c'est un phénomène qu'on a aussi avec des usagers qui veulent garder les livres pour eux ou qui n'ont pas forcément la possibilité d'emprunter certains livres. Ou alors des jeunes qui veulent lire de la new romance, de la dark romance et qui n'ont pas tout à fait 16 ans ou qui n'ont pas la possibilité de prendre les livres chez eux pour différentes raisons qui restent purement liées à la famille ou au cercle familial. Donc, ils veulent les lire à la bibliothèque, se posent ici pour lire pendant plusieurs heures et à la fin de la journée, les cachent pour les reprendre le lendemain. Et finalement, pour revenir à ces histoires de tensions, je dirais que c'est vrai, il y a deux-trois ans on a fait venir Vincent David avec sa performance de Tralala Lita. C'est des lectures d'albums avec son personnage de drag queen. C'est très important de garder dans le bilan, de garder objectivement le résultat de cette animation. Il y avait huitante personnes qui sont venues. C'était vraiment énorme. C'est l'animation qui a le mieux fonctionné depuis que je suis ici en termes de retours, tant par la présence, mais aussi par le témoignage des gens, qui ont vraiment trouvé ça génial. Les gens sont reconnaissants sur la plupart des animations et nous disent « merci beaucoup », puis « belle journée ». Mais là, vraiment, j'ai des gens qui sont spécifiquement venus témoigner du fait qu'ils étaient déçus en bien, surpris ou alors reconnaissants, vraiment contents de cette animation. Mais c'est vrai qu'on en a fait tout un pataquès. Et je pense qu'on a eu raison. Je parle au niveau de la ville, d'avoir été prudent parce que l'animation de Vincent David avait été faite au Mont-sur-Lausanne deux semaines avant notre animation et il y avait des personnes qui étaient présentes devant la bibliothèque avec des pancartes pas forcément très engageantes, on va dire, tout juste pas insultantes, mais quand même assez fortes. Et

c'est vrai que la ville a été assez proactive. C'est-à-dire qu'il y a eu la police qui est venue. Deux inspecteurs de police en uniforme et deux en civil. À l'extérieur de la bibliothèque. En fait, le grand enjeu, c'est que nous, en tant que bibliothécaires, on aurait pu réagir du moment que les personnes rentrent dans la bibliothèque avec des pancartes. Dans ce cas on peut leur dire non et qu'ils ne répondent pas aux conditions d'accueil. « Merci de sortir. » Ou alors « si vous voulez suivre l'animation, vous pouvez mais s'il vous plaît, ne la perturbez pas », « laissez les autres personnes profiter de l'animation ». Où c'est plus tendu, c'est que Tralala Lita était là sur la petite estrade. Cette estrade est devant une baie vitrée qui est assez grande et qui donne sur l'espace public. Typiquement on aurait rien pu faire. Il y aurait pu avoir des personnes devant la baie vitrée, dans le dos de Tralala Lita avec des pancartes et ça aurait cassé l'ambiance de cette animation. Donc la parade que j'ai trouvée, j'ai fait ce que j'appelle un champ de mines « anti-fachos » où j'ai sorti mes quatre transats de Lire à Lausanne, des parasols, des chaises de bistrot et des petites tables pour faire une terrasse et vraiment occuper l'espace. Comme ça il n'y avait pas la possibilité de s'installer avec leurs messages. À côté de ça, on a reçu trois lettres adressées directement au secrétariat municipal : une qui était signée et deux anonymes. Donc finalement, en termes de contestation, comme on n'a pas l'habitude, on s'est très vite échaudé. J'ai eu de la chance parce que la direction a été aussi très active. Mais dans l'absolu, on n'a pas eu d'incident, juste trois courriers.

Est-ce que vous pourriez me parler du contenu de ces courriers ?

AB : C'est des gens qui faisaient preuve d'une certaine méconnaissance de ce qu'on allait proposer. On se rend compte aussi que c'est vraiment quand il y a des associations de concepts qui sont liés que ça électrise des réactions. Je pense que, si on avait simplement fait un spectacle de drag queen, il n'y aurait pas eu de problème. Par contre, l'association de Tralala Lita et du public destinataire, ici c'était dès six ans, c'était clairement l'association drag queen et enfants qui ne marchaient pas. Et puis ces courriers portaient dans tous les sens. C'était vraiment l'idée qu'on allait pervertir la jeunesse, donner de nouvelles idées de transgenres à des enfants qui n'étaient pas en mesure de se former une opinion sur leur sexualité alors qu'il n'a jamais été question de sexualité. Donc c'était vraiment une méconnaissance. Et là aussi, je pense que ça aurait été intéressant de pouvoir discuter avec ces personnes et de dire « non, mais attendez, on fait juste des lectures d'albums, je peux vous montrer l'album qu'on va lire. C'est juste "Bravo maman pingouin". C'est juste un pingouin dont la maman va combattre des phoques pour lui apporter son goûter. C'est tout. C'est juste pour dire qu'il y a un potentiel pour les populations féminines. »

Donc, ces lettres ont été adressées à la commune. Est-ce qu'il y a eu des réponses ?

AB : Pour les deux anonymes, on n'avait pas la possibilité de réponse. Ensuite, pour celle qui a été signée, je ne sais pas s'il y a eu une réponse. Pour décrire le fonctionnement, ça veut dire que la personne a écrit au secrétariat municipal qui s'est dit « OK, qu'est-ce que c'est ? », « d'accord, ça concerne tel service au sein de telle direction », « OK c'est les BAVL », et donc c'est retombé sur la cheffe de service Nadia Roch. Nadia Roch est remontée vers le secrétariat municipal pour expliquer « on a fait cette animation, il n'y a rien de mal à ça, donc on peut répondre à la personne que ça colle avec nos missions de médiation culturelle et qu'on est libre de faire ce qu'on souhaite du moment que ça ne va pas à l'encontre de la loi ». Mais le contenu de la réponse, je ne l'ai pas exactement. Par contre je sais que Bibliomedia ont un argumentaire complètement fait.

Oui, elles m'ont dit qu'elles ont fait une FAQ.

AB : Exactement, donc, on a repris sauf erreur les éléments de leur réponse pour répondre à cette personne. Après, c'est quand même une situation relativement mineure et marginale en tout cas pour la réalité de La Sallaz. Moi, je fais une réponse un peu au cas par cas finalement, et je dis aux personnes que je pense qu'il faut éviter de rentrer dans le cadre des personnes. Qu'il faut essayer de ne pas non plus dire tout de suite que les gens ont tort et sont des réacs. Dire que l'on comprend leurs positions mais que, cependant, voici la nôtre. Qu'ils ont le droit de ne pas être d'accord.

Donc, quand vous rencontrez ce genre de situations, même si elles sont rares, comment arbitrez-vous entre les concepts de neutralité, de pluralisme, de liberté d'expression et de sensibilité des publics ?

AB : Justement, l'arbitrage est assez dangereux à mon avis. Parce qu'on peut être bien luné un jour. Par exemple, quand quelqu'un rend un document en retard et qu'il faut arbitrer. Est-ce qu'on lui demande ses quatre francs ou on lui demande quelle était la situation et on enlève la taxe parce que son petit-fils était à l'hôpital ? C'est un exemple, mais je me repose plutôt sur les conditions d'utilisation de la bibliothèque. Je dis aux personnes que je comprends leur situation, mais que, « voici les conditions d'utilisation » et je l'applique. Il n'y a pas vraiment d'arbitrage. Par contre, c'est vrai que quand il y a un truc qui sort un peu du cadre des conditions d'utilisation, comme avec cette personne et l'album des trois petits cochons, si elle vient nous dire « c'est n'importe quoi », « vous n'avez pas le droit d'avoir ça chez nous », non... « chez vous »... Quoique si elle dit « chez nous », c'est bien ; ça veut dire qu'elle s'approprie la bibliothèque et c'est plutôt bon signe... Mais à ce moment-là je ne fais pas d'arbitrage. Je fournis une explication en pointant les conditions d'utilisation, la politique documentaire et le fait que nous sommes des professionnels. Je vais plutôt prendre du temps, pas forcément pour convaincre, mais pour expliquer. Une fois que j'ai le sentiment d'avoir donné toutes les explications à la personne, soit on a réussi à se mettre d'accord, soit on reste sur nos positions. Et à ce moment, ça ne m'appartient plus. Dans la grande majorité des cas, les personnes partent parce que j'ai de la patience, j'ai du temps à revendre quoi.

Est-ce que vous ressentez des pressions, qu'elles soient politiques, institutionnelles ou sociales – alors vous ne faites pas forcément de choix documentaire – mais dans le choix des animations ou la mise en avant de documents ?

AB : Alors typiquement pour les collections non, comme je ne fais pas les acquisitions. Par contre, c'est vrai qu'on peut imaginer une situation où, tout d'un coup, il y a un livre que l'acquéreur a jugé opportun d'avoir dans la collection et moi, j'aurais peut-être de la peine à l'avoir. C'est vrai qu'on s'est posé la question quand Oskar Freysinger a sorti un roman. Parce qu'il fait quand même l'apologie d'une idée qui est quand même... pas forcément en adéquation avec le vivre-ensemble. J'essaie de rester politiquement correct. Et puis bon, on l'a gardé six mois, il ne sortait pas, puis on l'a enlevé. C'est comme ça qu'on a coupé la poire en deux. Pour la médiation, c'est vrai que c'est moi qui ai les coudées franches et du moment que c'est une animation que je pense utile pour les publics, moi, je suis ouvert au dialogue. Je peux facilement défendre mon point de vue et s'il y a des personnes qui disent que c'est n'importe quoi, je leur dis « d'accord, très bien, je vous propose un café et on va prendre le temps d'en discuter ». Les personnes ont le droit de ne pas être d'accord. Et je ne ressens pas de pression, en tout cas de la part de la direction ou de la ville.

Vous n'auriez pas forcément d'appréhension à faire une vitrine ou une mise en valeur, par exemple pour le mois des fiertés, de documents LGBT ?

AB : Aucunement, non. Par contre, c'est intéressant parce que moi, je reprends ma casquette de responsable et je rebondis avec ce qui a été dit au début : c'est à moi de faire en sorte que mon équipe soit à l'aise pour fonctionner. Et je sais que, typiquement, malgré le fait qu'on ait pris le temps d'expliquer ce que c'était le mois des fiertés, pourquoi on le faisait et l'importance de la démarche ; je peux avoir des collègues qui me disent « mais moi je suis pas à l'aise de défendre cette vision de la bibliothèque ». Ça ne veut pas dire que ce sont de mauvais bibliothécaires ou des personnes réfractaires ou réacs, mais simplement que ce sont des personnes qui n'ont pas les outils, n'ont pas la formation pour accompagner la posture de la bibliothèque par rapport à certains publics qui ne comprendraient pas. C'est pour ça que, typiquement hier, on était le premier juin, on débutait le mois des fiertés et je n'ai pas mis le drapeau tout de suite. Parce que je ne pouvais pas accompagner mon équipe. Aujourd'hui on est le 2, je vais le mettre, je pense, à côté du panneau « exit », comme ça, les gens devront passer sous le drapeau et je leur expliquerai. Je leur dirai « c'est pas contre vous », « vous avez le droit de ne pas aimer les publics LGBTQIA+ », « je trouve ça dommage », « cependant on n'exclut pas les autres et on leur donne une visibilité ». Mais ça, je pense que c'est une chose pour laquelle il faut avoir les outils, il faut des formations pour pouvoir bien accompagner et accueillir les publics.

Et vous vous êtes senti soutenu dans ces quelques situations ?

AB : On a actuellement de la chance, je pense. C'est aussi le fruit d'une situation qui a été peut-être moins bien accompagnée par le passé. Mais actuellement on a de la chance parce que je trouve que, pour le peu de cas que j'ai eu, j'ai toujours pu faire appel à des collègues, soit des pairs, soit des supérieurs hiérarchiques, pour avoir un avis, un soutien ou une protection. Pour l'histoire des trois petits cochons, j'ai directement parlé avec la responsable de la bibliothèque Jeunesse Marie-Jeanne Pahud. On a commencé par rigoler un bon coup et après on s'est dit « bon, qu'est-ce qu'on donne comme réponse ? », « qu'est-ce qu'on fait ? », etc. Et ça nous a permis aussi de mettre en place un tableau Excel où on relève ces situations, et ça ne constitue pas une base de données. Mais c'est un document qui nous permet d'observer si c'est un phénomène qui augmente ou non.

C'est un fichier qui est partagé seulement avec la jeunesse ou c'est généralisé ?

AB : Non, c'est ouvert à tout le monde. Mais c'est vrai que je ne suis pas sûr que toutes les bibliothèques soient au courant que ce fichier existe.

Compte tenu de ce dont on a déjà discuté, est-ce qu'il y a des situations où la neutralité vous semble impossible à tenir ?

AB : Je reviens sur cette histoire du roman de Freysinger. C'est vrai que là, ça pose vraiment une question, parce que si Freysinger avait sorti un essai qui disait vraiment... qui fait de l'apologie et de la xénophobie ou qui tient des thèses de ce genre qui sont quand même, d'après la loi, pas permises, pas tolérées, là c'est assez clair, on dit que la loi dit qu'on ne peut pas faire d'apologie de la haine raciale, donc on ne prend pas de livres qui font l'apologie de la haine raciale. Simple, efficace, c'est carré. Mais quand Freysinger sort un roman, une fiction qui, je ne l'ai pas lu, mais il semblerait que le livre en soit ne fait pas l'apologie de ce genre d'idées... Donc, je me dis que potentiellement, on peut quand même l'acheter et le mettre à disposition. On a un peu le même cas avec les présidentielles en France qui vont gentiment arriver. Il y a vraiment cet outil du livre. Il y a le livre de Ciotti, le livre de Bardella, de Gabriel Attal. On sait que Bardella et Ciotti ne sont pas forcément des enfants de chœur en termes de vivre-ensemble et de diversité. Et là, leur livre, c'est vraiment leur programme politique. Donc

on sait que, dans ces livres, il y a vraiment des thèses qui sont présentées, qui sont défendues et du coup, c'est assez clair que là, c'est plutôt des documents que l'on ne va pas acquérir parce qu'ils vont contre les lois du vivre-ensemble qui combattent la xénophobie. Et c'est là où je pense qu'on peut faire une distinction, entre un document qui fait la présentation ou la thèse de quelque chose qui n'a pas sa place en bibliothèque, et un livre de fiction écrit par une personne problématique.

Est-ce qu'il y a des thématiques qui vous semblent plus sensibles que d'autres ?

AB : C'est vrai qu'ici à La Sallaz... est-ce que c'est tendu ? Je ne sais pas. Mais tout ce qui est livres qui font une certaine visibilité des communautés LGBT, on peut avoir des publics qui ne comprennent pas. À qui ça ne plaît pas. Puis il faut leur dire « vous avez le droit que ça ne vous plaise pas, mais on ne vous force pas à les lire. Et sauf preuve du contraire, ce ne sont pas des documents qui vous empêchent de vivre ou qui font l'apologie d'une idéologie qui serait contre la loi ». Mais oui on a des gens qui réagissent dès qu'on sort, met en vitrine, met en facing, en évidence, un document avec un arc-en-ciel. C'est minoritaire, mais toujours présent.

Est-ce qu'il y a des outils ou ressources qui vous permettraient de mieux gérer ces situations si elles venaient à revenir peut-être de manière plus intense dans le futur ?

AB : Déjà, je trouve qu'on a une certaine chance aux bibliothèques de la ville. Ça peut toujours être amélioré, mais il y a quand même cette communication entre pairs. Je me sens personnellement très proche des responsables de la Jeunesse, des collègues responsables de site et de l'équipe de cadres. Donc, je peux très facilement arriver vers Mme Kohler ou Mme Pahud pour leur faire part de ma situation et leur demander leurs avis, et on construit quelque chose ensemble. Et si ce n'est pas ensemble, parce qu'on est tous un peu sous l'eau, elles peuvent me relayer vers d'autres ressources. En dehors du service, j'ai du bon contact avec Bibliomedia. Je connais bien les médiatrices là-bas qui, justement, ont beaucoup réfléchi à comment réagir et comment accompagner ce genre de situations qui peuvent être conflictuelles.

Vous parliez aussi de vos collègues, qui ne sont peut-être pas formés à accueillir certains publics ou répondre aux questions d'autres publics à leurs sujets.

AB : Oui. Le problème, c'est qu'on est avec des profils de bibliothécaires qui sont à temps partiel. Ce sont des bibliothécaires qui sont souvent engagés sur la deuxième partie de la journée et donc vraiment orientés service public avec potentiellement moins de disponibilité pour des formations. C'est vrai que c'est un peu la prérogative du responsable de site, de faire en sorte que l'information descende. Malgré tout, il y a des sensibilités et je ne suis pas forcément pédagogue. Je peux essayer de donner au mieux les informations avec toute la conviction dont je suis capable. Mais c'est vrai que ça ne va pas forcément toucher mes collègues de la même manière. Mais en effet, je pense qu'il peut y avoir des formations qui peuvent être données. Ça peut être par le SPEL, en interne de la ville ou du service, ou alors via Bibliomedia. Mais il faut voir si on a les disponibilités quand on est bibliothécaire C. Quand on est vraiment orienté sur le service public, c'est toujours compliqué de se faire remplacer pour aller suivre une formation.

Auriez-vous des recommandations pour d'autres bibliothèques qui rencontreraient des situations de ce type ?

AB : Ça dépend un peu des configurations. Il y a d'autres bibliothèques sur la Côte et le Lavaux qui ont peut-être moins eu de ressources. Et la ville ou municipalité peut dire qu'elle ne veut

pas que telle ou telle animation soit faite. Dans ces situations, les bibliothèques peuvent vraiment se retrouver un peu handicapées et contraintes d'annuler la venue, par exemple, de Tralala Lita. Si tout un coup, il y avait eu peut-être une meilleure communication avec Bibliomedia... Ou alors si Bibliosuisse avait peut-être fait son travail de lobbyiste auprès des municipalités... mais ce sont vraiment des si.

Finalement, est-ce qu'il y a quelque chose que nous n'avons pas abordé et qui vous semblerait important d'ajouter ?

AB : Toute cette conversation qu'on a eue a touché plusieurs domaines, comme la neutralité et l'accessibilité, qui peuvent être liés, mais qui sont quand même deux choses différentes. Moi, j'en reviens vraiment à cette mission de vivre-ensemble en bibliothèque, de faire en sorte que tout le monde se sente bienvenu. Et je me demande dans quelle mesure cette notion de vivre-ensemble ne va pas contre la neutralité. Et c'est là où, personnellement je m'interroge beaucoup en fait.

Annexe 5 : Entretien : Bibliomedia Lausanne (synthèse²⁰)

Entretien du 07.05.26 à Lausanne

Répondantes : Marina Jovanovic et Céline Cerny

Céline Cerny et Marina Jovanovic sont coresponsables du service de médiation culturelle de Bibliomedia. Leur expérience de longue date dans le domaine des bibliothèques et de la médiation culturelle nourrit leur réflexion sur les missions actuelles des bibliothèques publiques.

Selon elles, la mission fondamentale d'une bibliothèque publique est de garantir un accès libre, égal et sans discrimination à la culture et à l'information pour toutes et tous. Les bibliothèques occupent ainsi une place essentielle dans une société démocratique, car elles contribuent à la diffusion et à la démocratisation des savoirs. Elles précisent toutefois que leur rôle n'est pas de « faire vivre » directement le débat démocratique, mais de permettre les conditions d'accès aux connaissances et aux ressources.

Dans cette perspective, la question de l'inclusion est centrale. Pour elles, il ne peut pas y avoir d'accès réel aux savoirs sans une démarche active d'inclusion. Elles distinguent clairement l'inclusion de l'intégration : l'intégration demande aux personnes de s'adapter à l'institution, tandis que l'inclusion implique que l'institution s'adapte à la diversité des publics. Cette approche rejoint la vision d'une bibliothèque comme lieu ouvert, attentif aux besoins des personnes et en évolution constante.

Elles ne définissent pas la bibliothèque comme un lieu de confrontation systématique des opinions, mais plutôt comme un espace d'accueil, d'échange et de discussion.

La question de la neutralité est, selon elles, complexe et souvent mal définie dans le contexte des bibliothèques. Elle est fréquemment associée à d'autres valeurs comme la démocratie ou l'inclusion, alors même que ces notions peuvent entrer en tension. Elles estiment qu'il est plus pertinent de réfléchir aux pratiques professionnelles concrètes et aux responsabilités des bibliothécaires qu'à une neutralité institutionnelle abstraite.

Elles distinguent ainsi la neutralité des institutions et l'éthique des professionnel·les. Les bibliothécaires doivent agir avec rigueur et distinguer leurs opinions personnelles de leurs missions professionnelles. En revanche, une bibliothèque publique ne peut pas être totalement neutre, car elle fait déjà des choix structurants : dans ses collections, dans ses priorités et dans ses formes d'accueil.

Elles observent que la question de la neutralité est devenue plus présente dans les débats professionnels récents, notamment depuis la période du COVID-19. Cette exigence est toutefois moins marquée dans d'autres champs liés au savoir, comme l'université ou la recherche. Cette notion reste donc floue et peut créer des incertitudes dans les pratiques professionnelles.

Dans certains cas, cette ambiguïté peut conduire à des formes d'hésitation ou d'autocensure. Des projets peuvent être ralentis ou abandonnés par crainte de réactions extérieures. Pour elles, cela peut freiner l'innovation, la créativité et la capacité des bibliothèques à répondre aux besoins des publics.

²⁰ Synthèse réalisée par Marina Jovanovic et Céline Cerny avec ChatGPT.

Elles rappellent que les bibliothèques publiques sont issues d'un projet historique de démocratisation des savoirs. Leur objectif a toujours été d'élargir l'accès à la culture. Dans cette perspective, elles portent nécessairement des choix et des valeurs, notamment dans la constitution et la médiation des collections.

Leur travail de médiation culturelle consiste justement à aller à la rencontre des publics qui fréquentent peu ou pas les institutions culturelles. Il s'agit de réduire les obstacles d'accès, de comprendre les freins et de proposer des outils pour rendre la bibliothèque plus accessible et plus inclusive.

Elles soulignent que la question de la neutralité ne traverse pas toutes les pratiques professionnelles de la même manière. Beaucoup de bibliothécaires exercent leur métier sans être directement confrontés à ces débats. Elles constatent néanmoins une tension entre les discours institutionnels valorisant fortement l'inclusion et la diversité, et l'usage simultané du principe de neutralité.

Les bibliothèques ont pourtant une histoire marquée par une ouverture progressive à de nouveaux publics : enfants, publics éloignés, publics spécifiques. Ces évolutions montrent que l'accès à la culture n'est pas un état figé, mais le résultat d'adaptations et d'engagements successifs.

Elles reconnaissent que la diversité des publics peut parfois créer des situations de cohabitation complexes. Mais elles considèrent que cela fait partie intégrante de la mission des bibliothèques publiques en tant qu'espaces partagés, ouverts et accessibles à toutes et tous.

De manière générale, elles estiment qu'une bibliothèque gagne à assumer ses choix et ses priorités plutôt qu'à revendiquer une neutralité difficile à mettre en œuvre dans la réalité. Les institutions culturelles financées par des fonds publics ont la responsabilité de garantir un accueil réel, inclusif et respectueux de toutes les personnes.

Les démarches d'inclusion peuvent parfois susciter des questions ou des critiques. Toutefois, elles constatent que ces projets bénéficient en réalité à l'ensemble des publics et enrichissent les pratiques professionnelles.

Elles observent également que les bibliothèques sont aujourd'hui plus exposées aux réactions du public, notamment en raison des réseaux sociaux. Cela peut renforcer certaines inquiétudes et encourager des formes d'autocensure. Elles insistent sur l'importance de disposer de repères professionnels clairs pour soutenir les équipes.

Dans ce sens, elles soulignent le rôle essentiel des outils professionnels tels que les chartes ou les politiques documentaires. Ceux-ci permettent de clarifier les choix institutionnels et de soutenir les professionnels dans leurs décisions.

Parmi les enjeux futurs, elles identifient notamment l'accueil des personnes en situation de précarité ou de marginalité sociale. Ces publics fréquentent les bibliothèques, qui restent des espaces publics accessibles, mais leur présence interroge les conditions concrètes d'accueil et de cohabitation.

Cette réalité met en lumière une tension entre l'ambition d'inclusion et les contraintes du fonctionnement quotidien des institutions. Elle oblige les bibliothèques à réfléchir à leurs limites, à leurs responsabilités et à leurs pratiques d'accueil.

Elles insistent aussi sur la nécessité de ne pas réduire les publics marginalisés à leurs difficultés, mais de reconnaître la diversité de leurs situations et de leurs parcours.

Enfin, elles soulignent l'importance du partage entre professionnel·les. Elles constatent un manque d'espaces d'échange sur les pratiques, les outils et les difficultés rencontrées sur le terrain. Le développement de formats collectifs, de publications ou de réseaux professionnels contribuerait à renforcer les compétences du secteur.

Elles encouragent également une approche critique des savoirs. Sans remettre en cause les connaissances scientifiques, il s'agit de les replacer dans leurs contextes historiques et sociaux afin de développer l'esprit critique des publics.

De manière générale, elles invitent les bibliothèques à rester attentives aux évolutions de la société et à adapter leurs pratiques en conséquence, afin de continuer à garantir un accueil ouvert, digne et inclusif pour toutes et tous.

Annexe 6 : Tableau de codage des cas de tension

Cas	Objets de tension	Thématiques	Parties prenantes	Manifestations	Type de tension
Action sur la place du marché de Vevey	Médiation	n.d.	n.d.	Remarques	n.d.
Activité autour des gens du voyage	Personne ou groupe	Stéréotypes	Intervenant	Remarques	Idéologique
Activités en mixité choisie	Médiation	LGBTQIA+; Féminisme	Responsable	Demandes de justification	Idéologique; Politique
Album 3 petits cochons	Document	Désinformation	Public	Remarques	Professionnelle
Cabines téléphoniques à Yverdon	Exposition	Esthétique; Politique	Non-public	Commentaires	Idéologique; Médiatique
Cercle de lecture	Personne ou groupe	Antisémitisme	Public	Remarques	Idéologique
Cours d'ukrainien à la bibliothèque	Dépense publique	Politique	Public; Non-public	Commentaires	Idéologique; Politique
Décor afro-descendants	Décor	Racisme	Public	Mails; Courriers; Téléphones; Commentaires; Remarques	Idéologique; Médiatique
Demandes d'acquisitions refusées	Acquisition	LGBTQIA+; Féminisme	Responsable	Interdiction	Idéologique; Politique; Professionnelle
Événements avec artistes queers (articles)	Médiation	LGBTQIA+	Journaliste; Politique	Articles	Idéologique; Médiatique
Histoires en arabe	Lecture de contes et histoires	Racisme; Religion	UDC	Remarques	Idéologique; Politique
Interpellations au CN	Lecture de contes et histoires; Dépense publique	LGBTQIA+	UDC	Interpellations	Idéologique; Politique
Lettres à la municipalité	Lecture de contes et histoires	LGBTQIA+	Individu n.d.	Courriers	Idéologique
Lettres pendant la pandémie COVID	Règlementation	Politique	Public	Courriers; Remarques	Idéologique; Politique
Livres cachés ou déplacés	Document	Féminisme	Public	Obstructions	Idéologique
Livres LGBTQIA+ en facing	Mise en valeur documentaire	LGBTQIA+	Public	Remarques	Idéologique
Manifestation au Mont-sur-Lausanne	Lecture de contes et histoires	LGBTQIA+	Non-public	Manifestations	Idéologique; Politique
Manque d'outils et de compétences	Accueil des publics	LGBTQIA+	Professionnelle	Organisation interne	Idéologique; Professionnelle

Mini cinéma à Yverdon	Emplacement; Personne ou groupe	Marginaux	UDC; Professionnelle; Non-public	Pressions; Téléphones; Commentaires	Idéologique; Politique; Médiatique
Motion au CN	Lecture de contes et histoires; Dépense publique	LGBTQIA+	UDC	Motions	Idéologique; Politique
Programme « On a plus votre temps ! »	Programme	Racisme	Public; UDC	Mails; Courriers; Téléphones; Commentaires; Remarques	Idéologique; Médiatique
Projection de courts métrages queers	Médiation	LGBTQIA+	Public	Questions	Idéologique
Propos racistes à Vevey	Personne ou groupe	Racisme	Public	Mails; Courriers; Téléphones; Commentaires; Remarques	Idéologique; Médiatique
Propos transphobes et anti-lgbt à Vevey	Personne ou groupe	LGBTQIA+	Public; Professionnelle	Mails; Courriers; Téléphones; Commentaires; Remarques	Idéologique; Médiatique
Remarques de collègues	Programme	LGBTQIA+; Marginaux	Professionnelle	Remarques	Idéologique; Professionnelle
Remarques de politiques	Flyers ; Programme	n.d.	Politique	Remarques; Pressions	Politique
Sélection Sylvain Tesson	Mise en valeur documentaire	Politique	Public	Remarques	Idéologique
Table ronde « Être transgenre aujourd'hui »	Médiation	LGBTQIA+	UDF	Courriers; Demandes d'interdiction	Idéologique; Politique
Toilettes dégenrées	Aménagement	LGBTQIA+	TERF; Non-public	Commentaires	Idéologique; Médiatique