

# Webinaire: usagers et bibliothèques: quelle relation?



« La Nation garantit l'égal accès de l'enfant et de l'adulte à l'instruction, à la formation professionnelle et à la culture. » (*Préambule Constitution de 1946*)

# SOMMAIRE

Partie 1 : Les droits et devoirs des usagers

Partie 2 : Les droits et devoirs des bibliothécaires

Partie 3 : La prévention des conflits en  
bibliothèque

*Présenté par Eva DUPOUEY et Elise BABARCZI, juristes au service action juridique du Conseil Départemental  
du Gers*

# Partie 1 : Les droits et devoirs de l'utilisateur

3



I. Les droits des usagers

II. Les devoirs des usagers

# I : Les droits de l'utilisateur

# 1 - Le principe d'égalité devant le service public et de l'égal accès de tous aux bibliothèques

## ➤ Dans une bibliothèque, les usagers bénéficient:

- D'un égal accès au service public – égal accès aux bibliothèques
- D'un traitement identique aux autres usagers se trouvant dans la même situation

→ Art. 1 et 6 de la déclaration des droits de l'homme et du citoyen « égalité de tous devant la loi »

→ Art. de la constitution La France assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion.

- D'un égal accès à la culture

→ Art. L 310-1 du code du patrimoine (art,1 de la loi ROBERT - 2021):

*« Egal accès de tous à la culture, à l'information, à l'éducation, à la recherche, aux savoirs et aux loisirs et favoriser le développement de la lecture »: article L310-1 du code du patrimoine (article 1 de la loi Robert)*

# Le principe d'égalité devant le service public et de l'égal accès de tous aux bibliothèques: dans le quotidien des bibliothèques

- **L'accès des personnes sans abris au regard du principe d'égalité devant le service public et d'égal accès aux bibliothèques:**
  - seule une atteinte à la loi ou au règlement intérieur peut justifier la sortie ou l'interdiction d'accès à la bibliothèque
- **Le dispositif «aidant connect», un dispositif qui contribue à favoriser l'égal accès de tous au service public**
  - permet un accompagnement personnalisé tout en sécurisant juridiquement les aidants sur les enjeux de confidentialité et de sécurité des données
- **Plus largement l'accompagnement des bibliothèques dans l'égal accès des usagers au service public:**
  - enjeu de la présence de personnels dédiés pour accompagner et informer l'utilisateur

# 2 – Le droit à un accès libre et gratuit aux bibliothèques

## ➤ Les usagers bénéficient:

- D'un accès libre aux bibliothèques municipales et intercommunales

→ **article L 320-3 du Code du Patrimoine (article 2 de la loi Robert)**

- D'un accès gratuit aux bibliothèques municipales et intercommunales et à la consultation sur place de leurs collections

→ **article L 320 - 4 du Code du Patrimoine (article 3 de la loi Robert)**

# Le principe de l'accès libre et gratuit aux bibliothèques: dans le quotidien des bibliothèques

## ➤ **Les modalités d'inscription et les pièces pouvant être demandées**

- La pièce d'identité: possibilité de prévoir dans le règlement intérieur la production d'une pièce d'identité lors de l'inscription
  - **application de l'article R 113-5 du code des relations entre le public et l'administration**
- Le justificatif de domicile: possibilité de le demander; cependant possibilité pour l'utilisateur de fournir une simple attestation
  - **article R 113-8 du code des relations entre le public et l'administration**

## ➤ **L'accès et l'inscription des mineurs en bibliothèque – absence de réglementation spécifique**

- L'accès des mineurs:
  - Les dispositions du règlement intérieur: une règle et une protection
  - tous les mineurs venant en bibliothèque sont sous la responsabilité de leurs parents ou représentant légal
    - **interprétation de l'article 371-1 du code civil**

L'inscription des mineurs:

- Les dispositions du règlement intérieur relatives aux modalités d'inscription des mineurs: une règle et une protection
- **Article 388-1-1 du code civil**: la notion d'acte de la vie courante

# 3 – Le droit d'exprimer librement ses convictions religieuses

- Dans une bibliothèque, l'utilisateur peut exprimer librement ses convictions religieuses
  - **article 10 de la déclaration des droits de l'Homme et du citoyen de 1789**
  - **article 9 de la Convention européenne des droits de l'Homme – droit de manifester sa religion**

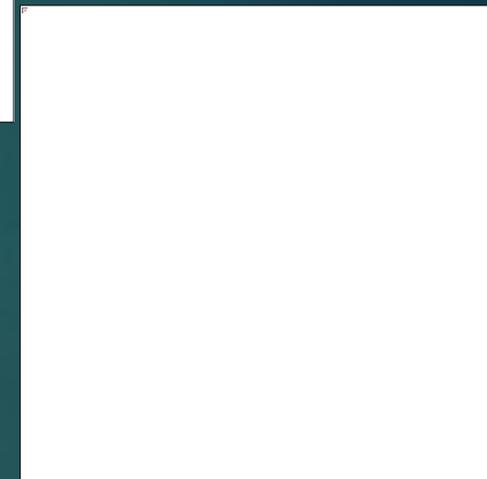
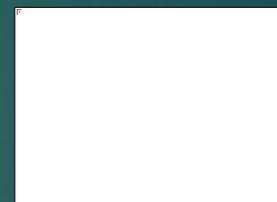
- Mais avec des limites

Restrictions résultant de textes particuliers ou liées à des questions d'ordre public

# II : Les devoirs de l'utilisateur

# 1- L'interdiction d'user de toute forme d'endoctrinement ou de prosélytisme

- ▶ Dans une bibliothèque, l'utilisateur peut:
  - Penser librement
  - Exprimer librement ses opinions
- ▶ Mais avec des limites :
  - Interdiction de faire de l'endoctrinement ou du prosélytisme
- ▶ Que faire face à un usager qui ne respecte pas cette obligation :
  - Alerter sa hiérarchie
  - Rester courtois
  - Ordonner à l'utilisateur de mettre fin à ses agissements
  - Lui demander de quitter la bibliothèque



# 2 - L'interdiction de dissimuler son visage

12

- ▶ Dans une bibliothèque, l'utilisateur peut:
  - Porter librement des vêtements ou signes religieux ostentatoires
  - **Art. 11 DDHC ; art. 10 CEDH**
- ▶ Mais avec des limites :
  - Interdiction de porter des vêtements dissimulant le visage (casque, cagoule, voile intégral...)
  - **Loi n°2010-1192 du 11 octobre 2010**
- ▶ Que faire face à un usager qui ne respecte pas cette obligation :
  - Demander à l'utilisateur de retirer le vêtement en cause
  - Rester courtois
  - S'il refuse, lui demander de quitter la bibliothèque
  - Contacter les forces de l'ordre si besoin



# 3 – L'obligation de respecter l'agent bibliothécaire

▶ Dans une bibliothèque, l'usager a l'interdiction formelle de :

- Manquer de respect à un agent ou de nuire à sa dignité

→ **Art, 433-5 Code pénal ; Loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse**

▶ Dès lors, l'usager doit absolument :

- Se conformer aux consignes données par l'agent bibliothécaire
- Sous peine de se rendre coupable : d'outrage ; d'injure publique ; et/ou de diffamation

→ **Art, 433-5 Code pénal ; Loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse (art. 2)**

▶ Que faire face à un usager qui ne respecte pas cette obligation :

- Demander à l'usager de se conformer aux consignes données, en restant courtois
- S'il refuse, lui demander de quitter la bibliothèque
- Contacter les forces de l'ordre si l'usager a commis un outrage, une injure publique, et/ou une diffamation
- Porter plainte en parallèle



# 4 – L'obligation de modération sur les réseaux sociaux

14

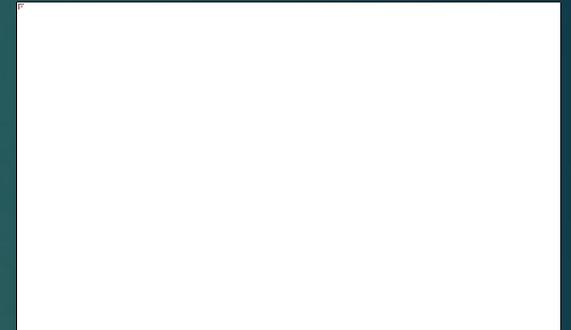
- ▶ Dans une bibliothèque, l'utilisateur a l'interdiction formelle de :
  - Manquer de respect à un agent ou de nuire à sa dignité
  - **Art, 433-5 Code pénal ; Loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse**
  
- ▶ Mais cette interdiction s'applique aussi sur internet :
  - Interdiction de manquer de respect ou de nuire à la dignité d'un agent par des propos tenus en ligne
  - Interdiction de dénigrer les services de la bibliothèque en ligne
  - Sous peine de se rendre coupable de : diffamation ; d'injure publique ; et/ou de dénigrement en ligne
  - **Art, 433-5 Code pénal ; Loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse (art. 29) ; art, 1240 Code civil**
  
- ▶ Que faire face à un usager qui ne respecte pas cette obligation :
  - Demander à l'utilisateur de retirer le contenu illicite
  - S'il refuse, demander directement à l'hébergeur de le retirer
  - Contacter les forces de l'ordre si l'utilisateur a commis une diffamation, une injure publique, et/ou un dénigrement
  - Intenter une action en justice pour obtenir réparation du préjudice + suppression du contenu illicite
  - Avoir recours à l'auto-modération des sites internet de la bibliothèque



# 5 – L'obligation de respecter le règlement intérieur (RI)

15

- ▶ Dans une bibliothèque, l'utilisateur a l'obligation évidente de :
  - Respecter et se conformer au RI
- ▶ Dès lors, tout usager entrant dans une bibliothèque :
  - S'engage automatiquement à se conformer au RI
  - Sans signature préalable de celui-ci
- ▶ Que faire face à un usager qui ne respecte pas cette obligation :
  - Demander à l'utilisateur de se conformer au RI en lui rappelant ses obligations
  - S'il refuse, lui demander de quitter la bibliothèque en restant courtois
  - Contacter les forces de l'ordre si besoin



# Partie 2 : Les droits et devoirs des bibliothécaires

I. Les droits des bibliothécaires

II. Les devoirs des bibliothécaires

III. Focus sur les devoirs des bibliothèques

# I : Les droits des agents bibliothécaires

# 1- Les droits généraux

18

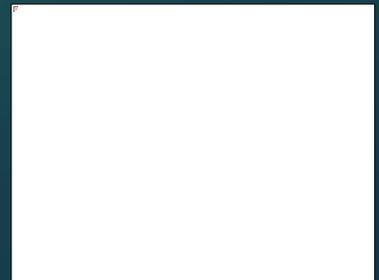
► Le bibliothécaire dispose des droits classiques attachés à sa qualité d'agent public :

- Droit à rémunération (art. 712-1 CGFP)
- Droit à la formation permanente (art. L.421-1 CGFP)
- Droit à la participation (art. L.112-1 CGFP)
- Droit syndical (art. L.113-1 CGFP)
- Droit de grève (art. L.114-1 CGFP)
- Droit de saisir un référent déontologue et/ou laïcité (art. L.124-2 et 3 CGFP)
- Droit à la protection du lanceur d'alerte (art. L.135-4 CGFP)

► L'agent bibliothécaire dispose des droits classiques attachés à sa qualité de citoyen :

- Liberté d'opinion (art. L.111-1 CGFP)
- Liberté d'expression (art. 11 DDHC 1789)

► Mais ces droits doivent s'exercer avec des limites strictes



# 2- La protection fonctionnelle et le droit de retrait

▶ Le bibliothécaire peut demander la protection fonctionnelle de son employeur :

- S'il est victime d'atteintes volontaires à l'intégrité de sa personne ; violences ; harcèlement ; menaces ; injures ; diffamation ; outrage
- S'il fait l'objet de poursuites judiciaires civiles ou pénales liées avec ses fonctions

→ Art. L.134-1 CGFP



▶ Le bibliothécaire a le droit de se retirer de ses fonctions :

- S'il est confronté à une situation de danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé
- S'il constate une défectuosité dans les systèmes de protection sur son lieu de travail

→ Art. 5-6 du Décret n°82-453



# II : Les devoirs des agents bibliothécaires

# 1 - Le devoir de neutralité

21

- **L'agent d'une bibliothèque est tenu à l'obligation de neutralité dans le cadre de l'exercice de ses missions:**
    - il a l'interdiction formelle de manifester ses opinions politiques, philosophiques ou religieuses
    - Il a l'interdiction formelle de se livrer à des actes de propagandes ou de prosélytisme
  
  - **L'agent d'une bibliothèque exerce ses fonctions dans le respect du principe de laïcité**
    - Si les agents bénéficient de la liberté de conscience, le principe de laïcité fait obstacle à ce qu'ils disposent du droit de manifester leurs croyances religieuses.
- **Art. L,121-2 CGFP**
- **l'article 1er de la Constitution qui garantit le caractère laïque de la République française.**

# 2 – L'obligation de discrétion professionnelle

- « L'agent public doit faire preuve de discrétion professionnelle pour tous les faits, informations ou documents dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions »  
→ **Art. L.121-7 CGFP**
- Risque d'une sanction disciplinaire en cas de divulgation non autorisée d'informations

# 3 – L'obligation d'information du public

- « L'agent public a le devoir de satisfaire aux demandes d'information du public »  
→ **article L121-8 CGFP**
- Pour les agents des bibliothèques:
  - aider les usagers dans leurs démarches et dans l'accès à leurs droits
- En cas de demande de communication de documents administratifs:  
→ **cf article L 311-1 et suivants du CREPA**
- Devoir limité par le secret professionnel et la discrétion professionnelle

# 4 – Les conséquences du non respect de ces obligations

La dérogation aux devoirs et obligations expose l'agent à des sanctions disciplinaires  
(**article L 530 du code général de la fonction publique**)

- Certains agissements peuvent également constituer une infraction pénale
- Possibilité de présenter un recours contre une sanction disciplinaire
- En cas de dommage causé aux usagers du fait du non respect des obligations, 2 cas de figure:
  - Responsabilité de l'administration en cas de faute de service
  - Responsabilité de l'agent en cas de faute personnelle

# III : Focus sur les devoirs des bibliothèques

## 1 – Le nombre de personnes devant être présentes à l'accueil

- Aucun texte de portée générale n'interdit le travail isolé
- Cependant nécessité pour l'employeur de mettre en place des mesure de prévention (**article L 4121-1 du code du travail**) et d'organisation des secours

## 2 – L'accès public à internet

- Sur le filtrage des sites internet: en tant qu'opérateurs de communications électroniques (article L32-15 du code des postes et communications électroniques): obligation pour les bibliothèques de respecter la neutralité du net ((article L 33-1 du CPCE)
- Sur la conservation des données: en tant qu'opérateurs de communications électroniques, les bibliothèques sont tenues de conserver les données relatives au trafic (article R10-13 CPCE): obligation limitée à certaines données et pour une durée maximale d'un an.

## 3 – La modération des réseaux sociaux

- Exemples d'actions mises en place par les bibliothèques pour favoriser la modération des réseaux sociaux

# Partie 3 : La prévention des conflits

- I. L'outil phare de prévention des conflits : le règlement intérieur (RI)
- II. Les autres mesures préventives

# I : Le règlement intérieur (RI)

# Le règlement intérieur comme outil phare de prévention des conflits

29

- Le règlement intérieur: quelle nature et régime juridique?
  - un acte réglementaire qui édicte les règles du jeu
  - Un acte créateur de droits et d'obligations
- Quels contenus?
  - Les conditions d'accès à la bibliothèque, à la consultation des documents, aux prêts
  - Les conditions d'inscription, les tarifs, les conditions d'utilisation des documents et autres matériels (espaces multimédia avec accès internet)
  - Les sanctions prévues en cas de transgression des règles. Ces sanctions peuvent être une amende à payer, un document à racheter, une interdiction temporaire d'emprunter, une interdiction temporaire ou définitive d'entrer à la bibliothèque en cas de conduite irrégulière répétée.
- Le règlement intérieur: un acte opposable aux usagers après l'accomplissement des formalités de publicité

# II : Les autres mesures préventives

# Les autres mesures préventives

31

## ▶ Mesures internes de signalement:

- Tenir à jour des fiches de signalement d'incidents ou d'usagers problématiques

## ▶ Formation continue des agents :

- Former les agents à la prévention et à la gestion des conflits en bibliothèques

## ▶ Le recours à un médiateur :

- Tierce personne neutre afin d'aider les parties à trouver une issue au litige

## ▶ Le recours à un agent de sécurité :

- Recruter un professionnel qualifié en prévention, surveillance, et protection des usagers et des agents

