



Fédération des Services Publics

Mairie de TOULOUSE

Syndicat CGT

18 rue St Rémésy 31000 TOULOUSE

Tél. : 05.61.52.53.96

Mail : secretariat@cgtmairiedetoulouse.fr



Recrudescence des incidents usager·e·s dans les bibliothèques : que font la Direction et la Mairie ?

La hausse de la fréquentation des bibliothèques de Toulouse, constatée depuis 1 an, s'est accompagnée d'une recrudescence d'incidents entre usager·e·s et agent·e·s des bibliothèques, et ce dans l'ensemble du réseau. Dans le même temps, l'expression de propos racistes et homophobes est en augmentation, notamment à la Médiathèque Cabanis, par le biais d'inscriptions dans les espaces publics.

Ces derniers mois, la nature des incidents envers les agent·e·s s'est aggravée : agressions verbales de plus en plus répétées, menaces, et tout récemment une agression physique à l'encontre de notre collègue régulateur à Cabanis. Les usager·e·s des bibliothèques sont aussi la cible d'incivilités : altercations, agressions et harcèlement (parfois de nature sexuelle), etc.

Ce climat, de plus en plus délétère, inquiète et génère un fort sentiment d'insécurité pour les agent·e·s comme pour les usager·e·s.

Dans ce contexte, nous déplorons les dysfonctionnements du service dans la gestion de ces incidents : défaut de coordination à l'échelle du réseau, procédures obsolètes et très méconnues des agent·e·s...

À Cabanis, le manque de coordination entre les différents acteurs (ADS, régulateur, médiateurs, SSIAP, service en charge de l'accueil) est particulièrement criant.

Ces manques nous amènent à une situation inacceptable : en l'absence d'une procédure claire un usager ayant frappé un agent a simplement été raccompagné à la sortie !

Par ailleurs, nous dénonçons le redéploiement ou la suppression de postes d'agent·e·s faisant de l'accueil, dans le cadre des 1607 heures comme du nouvel organigramme de la Direction. Cela fragilise l'organisation du service public, qui repose sur de moins en moins d'agent·e·s. Les conséquences : des conditions de travail qui se dégradent (augmentation du stress) et une qualité de l'accueil qui baisse.

La CGT a alerté à plusieurs reprises la Direction de la nécessité de recruter des régulateurs supplémentaires pour le réseau des bibliothèques. À Cabanis un régulateur prend seul en charge la gestion quotidienne des conflits, avec un volume de service public très élevé et une charge mentale importante. En son absence (2 soirs par semaine, 1 week-end sur deux), ses missions spécifiques ne sont plus assurées. Dans les bibliothèques de quartier, les conditions de travail des régulateurs ne sont guère plus réjouissantes : travail tous les samedi et tous les soirs. À la BEP c'est simple : ni régulateur ni ADS.

Face à ce constat, la CGT demande à la Direction de reconnaître la souffrance et le stress des agent·e·s.

La réponse à cette situation ne se trouve pas dans le tout-sécuritaire mais dans la priorisation des moyens humains ! C'est ce que la Direction devrait défendre auprès de la collectivité !

LA CGT REVENDIQUE

- L'harmonisation et la diffusion des procédures de suivi des incidents : ce doit être une priorité ;
- La création d'instances dédiées (coordination, temps de réunion, personnels référents) ;
- L'actualisation rapide du règlement intérieur de la Bibliothèque de Toulouse ;
- **Le recrutement immédiat d'un 2ème régulateur à Cabanis et d'un ADS pour la BEP.** Dans un deuxième temps une équipe de 4 régulateurs à Cabanis (1 par week-end), et au minimum 2 régulateurs dans les bibliothèques de quartier concernées.