

Quand bibliothécaires et usagers n'ont plus de limites: les comportements professionnels à l'épreuve du sexe et des affects

Amandine Wallon

SCD Université Paris Dauphine-PSL, Paris, France

E-mail address: amandine.wallon@dauphine.psl.eu



Copyright © 2019 by Amandine Wallon. This work is made available under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License: <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

Abstract

The question of love between librarians and library users is intriguing in many ways. Can a feeling related to the private sphere interfere in a professional sphere? When librarians interact with users, they must strive to maintain clear professional boundaries, especially since there may be an unequal balance of power. Considering that librarians are responsible for meeting the wants and needs of users, this can lead to ambiguity; there is a possibility/a risk of crossing the line.

What is at stake in the development of a personal relationship between a librarian and a user? Should the unintentional nature of this be taken into account? Once professional boundaries crossed or exceeded, should we consider that the service being provided is necessarily undermined?

The importance of the following statement has been neglected: personal interactions between librarians and users convey cognitive, affective and relational matters. It is all the more necessary to re-examine why and for what reasons librarians can engage in personal relationships with users as this issue is transgressive.

Our paper points out that establishing or pursuing personal relationships with library users is a quite common phenomenon even if it seems that librarians generally prefer to ignore or avoid thinking of it. Instead, librarians should be mindful of the potential risks that personal bonds with users may have upon their work. Being clear about professional boundaries and managing within them is a key skill for all library staff. In this regard, equipping librarians with sufficient training, information and guidance seem essential.

Keywords: Interpersonal relationships; Sex; Ethical issue; Rationality; Responsibility.

Introduction

Réfléchir à la bibliothèque comme lieu de rencontre et de séduction entre professionnels et usagers ne va pas de soi. Les bibliothécaires, quand bien même disposés à admettre que les interactions en bibliothèque contiennent la virtualité d'une circulation d'affects, n'évoquent presque exclusivement que des relations difficiles avec le public¹. Ils ne font jamais état de certaines attractions ou de séduction érotique. Or, loin d'être placés dans une institution totale qui prescrirait une façon de se comporter dans chaque interaction, ils disposent de marges de manœuvre pour exprimer leur désir, leurs ressentis et, incidemment, laisser émerger du sexuel. Comment expliquer alors que cette dimension affective à l'œuvre demeure largement un impensé dans la relation entre bibliothécaires et lecteurs ?

Les professionnels semblent éprouver une réelle appréhension à l'idée que ces expériences intimes soient dévoilées. L'occultation du désordre interstitiel de la séduction est déterminante car ils ont conscience d'adopter un comportement dissonant au regard de leurs collègues. Notre hypothèse de travail est que la mise en lumière des écarts et ajustements opérés par les bibliothécaires embarqués dans une relation romantique ou sexuelle avec des usagers serait au contraire bénéfique, offrant la possibilité de mieux comprendre la portée des affects et de doter les équipes et les encadrants des outils théoriques et pratiques permettant de gérer au mieux les situations engendrées.

Nous nous sommes proposé dans cette étude de confronter les pratiques réelles à la cohorte des attentes normatives attachées au métier de bibliothécaire pour interroger le rapport que les agents entretiennent avec leur propre rôle. Ce présent article s'appuie ainsi sur les déclarations de bibliothécaires². Nous avons travaillé avec un échantillon réduit de volontaires, à partir de réponses à un questionnaire diffusé par courriel et d'entretiens semi-directifs³. Ce choix méthodologique, contraignant car n'autorisant pas les généralisations, a été motivé par le fait que nous ne disposions pas de données sur les relations entre bibliothécaires et usagers dans la littérature professionnelle. Les principaux items retenus⁴ pour structurer le retour des enquêtés sur leur expérience concernaient leur situation professionnelle ; les conditions de la rencontre ; le rapport au corps ; la question du travail. Les entretiens touchaient à un matériau sensible lié à la sexualité et à l'intimité ; aussi ont-ils été menés auprès de personnes avec qui une relation de confiance s'était établie en amont, de sorte qu'elles puissent décrire ou expliquer des actes dont il n'est pas facile en d'autres circonstances de parler librement. Toutes ces considérations sont autant de limites à l'analyse, d'autant qu'il faut tenir compte de ce que les sujets reconstruisent leur expérience⁵. Notre démarche, nécessairement qualitative et forcément située – en raison de la spécificité d'un

¹ Voir à ce sujet : MIRIBEL, Marielle de, LIZÉE, Benoît et FARAGASSO, Tony, 2009. *Accueillir les publics, comprendre et agir*. Paris, France : Éd. du Cercle de la librairie.

² Les acteurs étant les mieux placés pour parler de ce qu'ils vivent et ressentent.

³ L'enquête a été réalisée avec Gaëtan GROS, bibliothécaire au Muséum national d'histoire naturelle en avril-mai 2019 auprès de professionnels de bibliothèques françaises. Les différentes étapes de réalisation de l'enquête - la construction du questionnaire et de la grille d'entretien ainsi que l'analyse des matériaux collectés - ont été menées de conserve.

⁴ Situation professionnelle (contractuel ou titulaire, nombre d'années d'exercice, type d'établissement) ; conditions de la rencontre (lieu, moment, durée, modalités) ; rapport au corps (manifestations affectives, pratiques sexuelles) ; travail (perception du niveau d'engagement pendant et après la relation, recours à la hiérarchie, confidences aux collègues).

⁵ Du fait des défaillances de la mémoire ou par effet de désidérabilité sociale.

regard porté sur les bibliothèques françaises -, cherche avant tout à mettre au jour des significations que les bibliothécaires donnent à leurs pratiques ou aux situations qu'ils rencontrent.

Il s'agira ici d'analyser la manière dont les affects s'expriment dans les relations entre bibliothécaires et lecteurs, tant d'un point de vue empirique que normatif, et d'interroger la place qui leur est faite dans les stratégies managériales.

Les domaines affectif et sexuel relèvent strictement de la sphère privée

Les exigences de la situation de travail excluent les affects

Le métier de bibliothécaire se décline en des positions et des rôles objectifs, déterminés. Pour reprendre la typologie de Dubet⁶, durant le temps de l'activité, le bibliothécaire est un « agent » qui incarne l'institution et se trouve entièrement défini par sa fonction. Son comportement doit être adéquat et exemplaire. Par ailleurs, le professionnel est un « expert » tenu de s'acquitter efficacement de ses missions en service public : orienter les lecteurs, procéder aux opérations de prêt-retour, offrir des renseignements bibliographiques⁷. Dans ces circonstances, le colloque singulier entre le bibliothécaire et l'utilisateur ne laisse pas de marge à la subjectivité, les deux personnes étant réduites à l'incarnation de leur rôle, dans un espace de représentation.

Les lecteurs sont considérés à l'aune des demandes qu'ils émettent. Dans les documents à usage interne (règlements⁸ et procédures⁹), sont consignées les situations qui peuvent se rencontrer au bureau de renseignements¹⁰. L'intérêt porté à l'objet de l'interaction¹¹ ancre la situation dans le champ de l'opérationnel et de la performance. Les usagers apparaissent comme des individus interchangeables, des exemples, des cas pour l'application de règles générales. Cette tendance à une structuration des tâches et à la standardisation des procédures tend à formater la relation bibliothécaire – usager¹².

⁶ DUBET, François, 2002. *Le déclin de l'institution*. Paris, France : Éditions du Seuil, p. 78-79.

⁷ À l'expertise technique (maîtrise du Système Intégré de Gestion des Bibliothèques, des outils et techniques de traitement et de recherche de l'information, etc.) s'ajoute tout un ensemble de connaissances scientifiques (relatives aux collections documentaires et au cadre institutionnel, juridique et administratif de la bibliothèque).

⁸ Voir à ce sujet : SPIESER, Adèle, 2012. *Fais pas ci, fais pas ça : les interdits en bibliothèque*. [en ligne]. [Consulté le 27 mai 2019]. Villeurbanne, ENSSIB : Mémoire d'étude DCB. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56967-fais-pas-ci-fais-pas-ca-les-interdits-en-bibliotheque.pdf>.

⁹ Voir : MIRIBEL, Marielle de, LIZÉE, Benoît et FARAGASSO, Tony, *op. cit.*, p. 497-sqq. En appendice, exemples de chartes d'établissements documentaires.

¹⁰ Par exemple, communication exceptionnelle de documents, application de pénalités, facturation des demandes de Prêt Entre Bibliothèques, etc.

¹¹ Recherche de références bibliographiques, communication de document, etc.

¹² Comme toute culture professionnelle « socialis[e] les personnes dans des façons précises d'accomplir une série de tâches, ainsi que dans les valeurs, les attitudes, les intérêts, les compétences et les connaissances qui les accompagnent et les justifient¹² », la culture des professionnels des bibliothèques promeut une approche pragmatique de la relation au lecteur, tout entière tournée vers la résolution du problème ou la satisfaction de la demande émise. Voir : TRICE, Harrison Miller, 1993. *Occupational subcultures in the workplace*. Ithaca, N.Y., États-Unis: ILR Press, p. 145 : "occupational cultures socialize persons into specific ways of performing a series of tasks, as well as into the values, attitudes, interests, skills, and knowledge that accompany and justify them."

Les agents, contractuels ou titulaires, à l'instar des fonctionnaires dans leur ensemble, sont attachés à une « idéologie du "service public" [...] marquée, entre autres, par un fort sentiment d'être utiles aux autres¹³ ». Un investissement important est lié à la profession¹⁴. Parce qu'ils œuvrent à l'information, la formation, au développement personnel et culturel des lecteurs, ils ont le sentiment de leur offrir davantage de chances en termes d'éducation et de prospérité ainsi que la possibilité d'une meilleure appréhension du monde globalisé. Aussi les bibliothécaires sont-ils enclins à accorder à leur activité une valeur éthique.

Le climat éthique professionnel influe sur les réticences d'un bibliothécaire à l'égard des possibilités de vraie rencontre avec la personne de l'utilisateur

L'adhésion à un ensemble de valeurs¹⁵ qui relèguent dans l'ombre la part affective de l'interaction avec le lecteur prend racine tout autant dans des convictions personnelles que dans le besoin de se conformer aux attentes des autres¹⁶.

Globalement, la maîtrise des émotions vaut comme signal de compétences professionnelles¹⁷ mais en vérité l'exigence de suspendre ou mettre hors-jeu les émotions et sentiments est sociale et morale avant que d'être professionnelle. Le discrédit jeté sur les affects, renvoyés à la sphère de l'irrationalité et des pulsions naturelles¹⁸, va de pair avec la prédominance d'une conception relativement désincarnée du service public¹⁹. Les éléments personnels, émotionnels et affectifs, sont sanctionnés comme des écarts, des erreurs car ils trahiraient les exigences professionnelles. De ce fait, certaines situations ou évocations de la romance en bibliothèque avivent des tensions entre professionnels et polarisent fortement des opinions

¹³ BAUDELOT, Christian, GOLLAC, Michel, BESSIÈRE, Céline, COUTANT, Isabelle et GODECHOT, Olivier, 2002. *Travailler pour être heureux ? : le bonheur et le travail en France*. Paris, France : Fayard.

¹⁴ Comme chez les enseignants. Voir : CHRISTIN, Rosine, 1991. « Première génération : entretiens avec un professeur de lettres d'un collège de la banlieue parisienne ». In : *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 90, p. 37-52 ; SOULIÉ, Charles, 1996. « Précarité dans l'enseignement supérieur : allocataires et moniteurs en sciences humaines ». In : *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 115, p. 58-64.

¹⁵ Comme l'impératif de neutralité invoqué dans l'approche axiologique du travail des bibliothécaires que promeut le code éthique de l'IFLA : « 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. ». Voir : IFLA-Committee on Freedom of Access to Information and Free Expression (FAIFE), 2012. *Code d'éthique de l'IFLA pour les bibliothécaires et les autres professionnel(le)s de l'information*. [en ligne]. [Consulté le 27 mai 2019]. Disponible à l'adresse :

<https://www.ifla.org/files/assets/faife/codesofethics/frenchcodeofethicsfull.pdf>.

¹⁶ Des pairs comme de la direction.

¹⁷ Voir : BODIER, Marceline et GOLLAC, Michel, 2011. *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser*. Rapport du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du Ministre du travail, de l'emploi et de la santé, p. 111.

¹⁸ Qui renvoie à la conception kantienne du sentiment affectif : « pathologique », contingent et fluctuant, il n'est que pure inclination sans lien avec le devoir. Voir : KANT, Emmanuel, 1989. *Critique de la raison pratique*. Paris, France : Presses Universitaires de France.

¹⁹ Ce qui se rapproche du principe de l'activité bureaucratique tel que défini par Weber : « [...] *sine ira et studio*, sans haine ni passion, de là sans amour et sans enthousiasme, sous la pression des simples concepts de devoir, le fonctionnaire remplit sa mission, "sans considération de personne", formellement, de manière égale pour "tout le monde", c'est-à-dire pour tous les intéressés se trouvant dans la même situation de fait. » : WEBER, Max, 1971. *Économie et société: tome 1*. Paris, France : Plon, p. 231.

personnelles. Le soupçon de l'affect est plus vif encore quand il s'agit de sexualité²⁰. Le sexe en bibliothèque est de l'ordre de l'inénarrable, de l'innommable.

Une interdiction tacite semble en effet peser sur les relations romantiques et sexuelles qui dès lors relèveraient du tabou. Ne pas les penser, c'est nier les conditions de leur production et leurs impacts. Ne pas laisser la place pour imaginer que le bibliothécaire puisse éprouver d'attachement particulier pour un usager revient à empêcher toute atteinte à l'image du métier de bibliothécaire et borner la gamme des comportements et des manières de travailler admissibles. Les considérations rationnelles sur le métier se heurtent cependant à la réalité, comme viennent le prouver des expériences relatées²¹.

Les opportunités de rencontrer l'autre en bibliothèque sont bien réelles

Les interactions entre bibliothécaires et usagers ont pour caractéristiques d'être limitées dans le temps, localisées, circonscrites à la réalisation d'un service. En dépit de ces contraintes, des rapprochements peuvent s'opérer jusqu'à faire basculer les protagonistes sur un plan sentimental ou sexuel.

La relation entre le bibliothécaire et le lecteur est faite d'amorces de jeux de pouvoir²², conscients et inconscients^{23 et 24}

Le bibliothécaire est travaillé par le désir d'être reconnu dans sa posture de « sachant » et c'est précisément dans la logique de mise en supériorité de soi par rapport à l'autre que peut s'opérer un phénomène de séduction²⁵. Symboliquement, le fait de se tenir derrière le bureau d'accueil octroie comme une prérogative du contrôle des corps²⁶. Par ailleurs, il est également celui qui est détenteur de la connaissance, qui entretient un « rapport privilégié au savoir et aux collections²⁷ ». Cette aura peut lui donner du charme et participer de l'attraction exercée sur le lecteur.

²⁰ Ce qui rappelle ce qu'en dit Foucault : « [...] tous les regards troubles qu'on porte sur lui [le sexe] et tous les caches dont on en oblitère la connaissance possible [...] ». FOUCAULT, Michel, 1976. *Histoire de la sexualité 1, La volonté de savoir*. Paris, France : Gallimard, p. 129.

²¹ Dans les paragraphes qui suivent sont retranscrits des extraits de réponses recueillies à l'occasion de l'enquête menée en avril-mai 2019 (voir note 3).

²² Voir : MIRIBEL, Marielle de, LIZÉE, Benoît et FARAGASSO, Tony, *op. cit.*, p. 359-sqq, « Les amorces de jeux de pouvoir entre bibliothécaire et lecteur ».

²³ Elle est prise en effet dans cette multiplicité des micro-pouvoirs qui travaillent le corps social selon Foucault. « [...] les relations de pouvoir ne sont pas en position d'extériorité à l'égard d'autres types de rapports (processus économiques, rapports de connaissance, relations sexuelles), mais [...] leur sont immanentes : elles sont les effets immédiats des partages, des inégalités et déséquilibres qui s'y produisent, et elles sont réciproquement les conditions internes de ces différenciations [...] ». FOUCAULT, Michel, *op. cit.*, p. 123-124.

²⁴ « Aucun professionnel n'est en mesure d'agir uniquement à partir de motivations qui seraient définies comme "pures". » : NADALIN, Valérie, 2017. Relation d'amour, relation de pouvoir et rapport de genre en travail social « Don d'amour et recherche d'amour ? ». In : *Empan*. 2 août 2017. Vol. n° 107, n° 3, p. 141.

²⁵ Voir : VIGARELLO, Georges, 2003. La séduction. In : *Le Portique. Revue de philosophie et de sciences humaines* [en ligne]. 1 septembre 2003. n° 12. [Consulté le 28 mai 2019]. Disponible à l'adresse : <http://journals.openedition.org/leportique/575>.

²⁶ « Celui qui peut circuler librement et à son aise dans les espaces de la bibliothèque, publics mais aussi privés, possède un avantage indéniable sur celui dont le désir de mouvements est entravé par une limite, par des contraintes ou un règlement. » : MIRIBEL, Marielle de, LIZÉE, Benoît et FARAGASSO, Tony, *op. cit.*, p. 361.

²⁷ *Ibid.*, p.365.

De façon plus prosaïque, le bibliothécaire est aussi celui qui veille à l'application du règlement intérieur. Dès lors que l'analyse se place au plus près des pratiques affleure la question des « passe-droits », souvent occultés et peu décrits. Des échanges informels, semi-privés, s'instaurent. Le bibliothécaire et l'utilisateur se retrouvent alors engagés dans un registre de l'action qui ne relève plus de l'interaction routinière mais de la connivence.

Mais l'initiative peut venir du seul lecteur, qui se sent d'autant plus autorisé à faire des avances que le bibliothécaire est « coincé » derrière son bureau. À cet égard, le déséquilibre femmes/hommes dans les effectifs de la profession²⁸ est à prendre en compte : la perpétuation de la domination masculine²⁹ tend à ce que les femmes se fassent plus aborder que les hommes.

La dynamique relationnelle à l'œuvre est engageante

L'interaction du bibliothécaire avec l'utilisateur fait appel au vécu, au ressenti, en dehors de tout schéma préétabli³⁰. Le travail de bibliothécaire est irréductible à une technique et la légitimité du professionnel n'est pas strictement instrumentale mais suppose un engagement profond de la subjectivité³¹ dans l'activité d'accueil des publics. C'est là une dimension du travail sinon méconnue, du moins quasiment pas reconnue. Parce que l'interaction se fait sur le mode de la constante (ré)invention, il y a déprise des expériences typiques et exploration des marges. De l'interprétation des affects à leur acceptation et partage, les variations contextuelles sont nombreuses.

La texture affective des interactions mérite d'être questionnée

Dans le processus en cours, en-deçà et au-delà des intentions explicites des acteurs, les émotions, les affects et les souvenirs passent. L'autocontrôle du comportement est parfois mis en défaut³², les scrupules éthiques ne faisant pas barrière à l'émergence d'un sentiment. Dans

²⁸ « Globalement, les femmes représentent plus des 2/3 de la filière bibliothèques de l'État » : CARBONE, Pierre, CLAUD, Joëlle, MICOL, Charles, et al., 2013. Rapport n°2012-020 : *Quels emplois dans les bibliothèques ? État des lieux et perspectives* [en ligne]. Inspection générale des bibliothèques. [Consulté le 30 mai 2019]. Disponible à l'adresse :

<http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid71309/quels-emplois-dans-les-bibliotheques-etat-des-lieux-et-perspectives.html>.

²⁹ "Si les transformations de la sphère de la sexualité dans les dernières décennies du XXe siècle ont rapproché les sexualités des hommes et des femmes, [...] les rapports de genre et de domination n'ont pas été modifiés radicalement." : GIRAUD, Frédérique, 2009. « Michel Bozon, Sociologie de la sexualité ». In : *Lectures* [en ligne]. 25 septembre 2009. [Consulté le 30 mai 2019]. Disponible à l'adresse :

<http://journals.openedition.org/lectures/797>.

³⁰ Cette interaction est considérée comme relevant d'un phénomène de co-construction en ce qu'elle suppose des deux parties engagées inférences et anticipations, allers et retours. Comme le souligne Borzeix, les usagers ont des habitudes, des exigences, sont capables de stratégies, de ruses et sont en outre doués de raison, d'intentions, d'attentes. BORZEIX, Anni, 2000. Relation de service et sociologie du travail — l'utilisateur : une figure qui nous dérange ? In : *Les Cahiers du Genre*. 2000. Vol. 28, n° 1, p. 30.

³¹ « Le professionnel est considéré comme un sujet défini par ses qualités personnelles, par ses convictions, son charme, sa patience, ses capacités d'écoute, [...] caractère véritablement humain, tour à tour épuisant et exaltant. » : DUBET, François, *op. cit.*, p. 79.

³² "Occurrent emotions are jointly caused by emotional dispositions and events that are outside the agent's control": ELSTER, Jon et ROEPER, Tom, 1999. *Strong Feelings : Emotion, Addiction and Human Behavior* [en ligne]. Cambridge: MIT Press, p. 153. Disponible à l'adresse : <http://ebookcentral.proquest.com/lib/univpsl-ebooks/detail.action?docID=3338881>.

un va-et-vient relationnel, les projections de l'un peuvent alimenter les projections de l'autre ou, au contraire, s'y heurter. Nous avons choisi de ne parler dans notre analyse que des relations consenties où les affects se conjuguent sur un mode heureux mais il n'est pas inutile de rappeler que la prégnance du stéréotype de la bibliothécaire sexy³³ peut être à l'origine de situations déplaisantes pour les professionnelles³⁴. Les imbroglios relationnels en tout cas existent, l'interaction avec les autres étant tissée de perceptions confuses et enchevêtrées, d'événements à comprendre³⁵. Ce qui peut laisser place aux malentendus ou, au contraire, ouvrir le champ des possibles pour des jeux de séduction.

Dans la trame banale des gestes et des transactions peuvent s'immiscer sexualité et relations affectives

Les rencontres sont le fruit d'opportunités. Sont ainsi favorables à l'avènement d'histoires - qui se tiennent entre désir fugace et engagement sur le long terme - les temps d'échange à l'accueil et les formations. Le bibliothécaire étant alors seul au contact du public³⁶, il lui est possible de créer un lien privilégié avec un usager³⁷. Ce sont des ouvertures ambiguës, plutôt que directes, qui font la trame des flirts naissants en bibliothèque. Le caractère itératif de ces situations de face-à-face facilite le rapprochement³⁸ et une redéfinition de la relation³⁹. Car quelque chose de soi se joue dans ces interactions qui ne sont pas purement utilitaires et le

³³ Voir les représentations de la bibliothécaire sexy dans la pornographie *pulp*, en littérature - avec les personnages de *pin-ups* supposément bibliothécaires, notamment dans les titres de la collection des *Greenleaf Classics* - comme au cinéma (films des années 1970 aux titres dénués d'ambiguïté, *Bang the Librarian Hard*, *Hot Pants Librarian*, *The Librarian Gets Hot* ou *The Librarian Loves to Lick*) : SQUIRES, David D., dans « From Sensuous to Sexy. The Librarian in Post-Censorship Print Pornography ». In: PAGOWSKY, Nicole et RIGBY, Miriam. *The Librarian Stereotype: Deconstructing Perceptions & Presentations of Information Work*. 1e éd. Chicago: Association of College and Research Libraries, A division of the American Library Association, 2014, p. 112-sqq. CITÉ par GARAMBOIS, Marie, 2016. *Le métier de bibliothécaire à l'épreuve des stéréotypes : changer d'image, un enjeu pour l'advocacy*. Villeurbanne, ENSSIB : Mémoire d'étude DCB.

Stéréotype érotique qui est aujourd'hui largement répandu dans la société civile : cf. le jeu "Leisure Suit Larry" où un des personnages, Victoria Principe, est une bibliothécaire nymphomane ; ou la publicité pour une liseuse Sony, dont le slogan est « Sexier than a librarian ». Voir : DELHAYE, Marlène, 2007. "Bibliosexy(ste)". In : Marlène's corner [en ligne]. 21 septembre 2007. [Consulté le 30 mai 2019]. Disponible à l'adresse : <https://marlenescorner.net/2007/09/21/bibliosexyste/>.

³⁴ "[...] it's not hard to see how the line between having access to information and having access to the librarian giving it to you is thin in some people's minds" : MACBRIDE, Katie, 2018. #TimesUp on Harassing Your Public Librarian. In : *Shondaland* [en ligne]. 31 janvier 2018. [Consulté le 2 mai 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.shondaland.com/act/a15876574/timesup-on-harassing-your-public-librarian/>.

³⁵ Si une attention particulière doit être prêtée à la dimension langagière de l'activité, les signes para-verbaux (intonations, mimiques, gestes) sont aussi importants.

³⁶ Selon la disposition du bureau d'accueil, le bibliothécaire n'est pas toujours « seul » avec l'utilisateur. "Reference transactions [...] take place in full public view." Néanmoins les échanges peuvent avoir lieu dans le bureau du bibliothécaire ou dans des endroits plus confidentiels. Voir : AUSTIN, Brice, 2004. Should There Be "Privilege" in the Relationship Between Reference Librarian and Patron? In : *The Reference Librarian*. 26 octobre 2004. Vol. 42, n° 87-88, p. 305-6.

³⁷ « Installée dans la salle de lecture pour préparer des fichiers à la rétroconversion, j'étais très facilement abordable. »

³⁸ De la distance sociale (transaction rapide entre deux inconnus) à la distance personnelle (qui relie deux personnes de connaissance).

³⁹ « Il est revenu plusieurs fois à la bibliothèque pour discuter [...]. » Les dialogues devenant plus fréquents, une complicité s'installe.

partage d'intérêts communs⁴⁰ ajoute à l'attraction initialement ressentie. Dans l'enseignement supérieur et la recherche, la proximité de la bibliothèque avec les lieux fréquentés tous les jours par les étudiants ou enseignants multiplie les occasions de rencontre⁴¹. L'intrigue se déploie majoritairement sur un mode mineur dans la bibliothèque : les échanges prennent la forme de plaisanteries, d'insinuations, de conversations libres, parfois des baisers sont échangés furtivement. Il ne saurait être fait abstraction du cadre dans lequel les partenaires se (re)trouvent et qui sert de toile de fond à la rencontre⁴². Le lieu bibliothèque⁴³ est investi de représentations et de clichés qui font jouer l'imaginaire et suscitent les fantasmes. Les personnes ont cependant pour la plupart rapidement fait évoluer leur histoire en dehors de la bibliothèque⁴⁴ et énoncent des conditions propices au développement de relations affectives ou sexuelles très normées. Un bibliothécaire qui fréquente depuis plusieurs mois une lectrice confie ainsi être « [...] des fois frustré de ne pas pouvoir se voir en cachette mais il vaut mieux éviter ».

Ces récits rendent compte d'expériences affectives et sexuelles qui paraissent banals mais sont quasi invisibles dans les présentations habituelles du métier.

La prise en compte de la réalité des rapports affectifs en bibliothèque est pourtant un enjeu d'ordre managérial

Que la possibilité de l'émergence et de la construction de relations bibliothécaires – usagers soit réellement envisagée est un facteur important pour l'agent

La mise en lumière de la diversité des pratiques affectives et sexuelles en bibliothèque l'autorise à faire retour sur sa propre expérience, à s'interroger sur la signification qu'il lui donne pour mieux faire face aux éventuels risques induits sur son activité, sa santé physique et psychique.

Pour la majorité des bibliothécaires interrogés, la relation amoureuse ou charnelle avec un usager ne pose pas problème dans la mesure où la bibliothèque se révèle finalement n'avoir été que la scène de la rencontre initiale. D'après les normes sociales communément répandues, l'activité sexuelle doit pouvoir s'exercer dans des endroits définis, intimes et cachés, à des moments précis et avec des personnes socialement admises⁴⁵. La bibliothèque ne constitue pas pour le professionnel qui y travaille un lieu où s'adonner à une sexualité tranquille. Ne s'y réalisent que rarement certains actes sexuels – qui sont peu ou difficilement dicibles⁴⁶.

⁴⁰ Dont l'emprunt de livres peut se faire le révélateur ou, du moins, le support conversationnel.

⁴¹ Il est souvent question dans les entretiens des lieux de convivialité que sont les machines à café, la cafétéria et la cantine. Par exemple : « On se voyait dans l'école en-dehors de la bibliothèque et on mangeait ensemble le midi. ».

⁴² Ce qui vaut également pour les personnes qui utilisent des applications de rencontre géolocalisées, type Tinder ou Grindr.

⁴³ Bibliothèques à l'ancienne ou au contraire résolument modernes, temples du savoir aux décors prestigieux et évocateurs : rangées d'étagères pleines de livres, coursives à claire-voie, ambiances feutrées, etc.

⁴⁴ « [...] très vite on s'est vus à l'extérieur (il n'empêche qu'on se croisait tout de même à la bibliothèque) »

⁴⁵ BOZON, Michel, 2002. *Sociologie de la sexualité*. Paris, France : Nathan.

⁴⁶ Masturbations réciproques, partage de fantasmes érotiques, rarement rapports de pénétration. Le premier rapport sexuel est généralement différé pour se produire hors des murs. Aussi lorsque des enquêtés rapportent

La rencontre qui initie une relation entre un bibliothécaire et un lecteur peut être considérée comme une interaction détournée de sa finalité première (de service), donc comme transgression. Mais elle a généralement peu d'impact : l'entreprise de séduction n'est pas sous-tendue par une intention malhonnête, elle ne fait qu'exprimer un sentiment amoureux ou un attrait sincère⁴⁷. La décision de se voir en dehors, d'échanger des messages personnels mérite cependant d'être prise en pleine conscience. Mis à l'épreuve des affects, le professionnel ne peut-il en effet se retrouver confronté à des conséquences qui menacent le bon exercice de son activité ?

Si l'aventure s'ébruite, il prend le risque de faillir dans son engagement éthique aux yeux de ses pairs. Il s'agit ici bien plus de retombées sur la réputation et l'image que de la traduction d'une menace effective envers les intérêts de la collectivité⁴⁸. Néanmoins il est à souligner que les personnes interrogées optent généralement pour la discrétion et si elles confient leur aventure, ne le font qu'avec un collègue de confiance, avec qui ils se sont préalablement liés d'amitié. D'où le malaise qui se ressent à la lecture des témoignages des personnes qui ont répondu à notre enquête⁴⁹.

Toute cette agitation émotionnelle n'affecte qu'à la marge l'activité du bibliothécaire en termes d'engagement et de performance. Si les enjeux personnels sont parfois tellement forts que la productivité est compromise, cela ne s'installe pas dans la durée et n'est pas spécifique aux relations affectives ou sexuelles⁵⁰. Si le bibliothécaire se montre à l'occasion déconcentré, si les tâches à exécuter prennent du retard, il est tout aussi courant que le sentiment amoureux galvanise et ait une incidence positive sur la quantité de travail fournie et la créativité.

En revanche, des conséquences sont à déplorer lorsque les équilibres en place sont menacés. La fin d'une relation peut s'avérer difficile à gérer et être l'occasion de comportements inappropriés. La situation peut s'envenimer jusqu'à des représailles et un harcèlement potentiel. L'amant éconduit poursuit l'autre de ses attentions indésirables, se montre intrusif et ennuyeux, voire violent. La relation n'est donc pas toujours une parenthèse enchantée et la nécessité de se préparer à cette éventualité est renforcée dans un contexte professionnel.

dans leurs réponses au questionnaire diffusé en avril-mai 2019 (voir note 3) avoir eu un rapport sexuel à la bibliothèque, se manifeste souvent un désir de tester les limites.

⁴⁷ Sur les motivations amoureuses, se reporter à l'étude de Quinn (1977) qui a caractérisé différents types de relations romantiques au travail. Une histoire peut se nouer entre un bibliothécaire et un lecteur pour répondre à une motivation uniquement liée à l'*ego* : la relation est alors considérée comme un moyen de ressentir une excitation, de vivre une aventure ou une expérience sexuelle. Des témoignages viennent confirmer cette hypothèse : il n'est pas rare dans ce cas de figure que le rapport sexuel, unique, ait lieu dans la bibliothèque même. Une autre motivation peut consister dans le désir sincère de trouver un compagnon/une compagne sur le long terme et faire l'expérience de l'amour.

Quinn, R. E. (1977). Coping with Cupid: The formation, impact, and management of romantic relationships in organizations. In : *Administrative Science Quarterly*. 1977, 22, 3045. Cité par DILLARD, James P. et BROETZMANN, Scott M., 1989. Romantic Relationships at Work: Perceived Changes in Job-Related Behaviors as a Function of Participant's Motive, Partner's Motive, and Gender. In : *Journal of Applied Social Psychology*. 1 février 1989. Vol. 19, n° 2, p. 93 110.

⁴⁸ Les écarts par rapport à l'application du règlement, s'ils peuvent devenir sujets à caution, n'en demeurent pas moins symboliques.

⁴⁹ La relation avec l'utilisateur entraîne des formes de repli, de honte ou de culpabilité. Ce qui rend l'expérience incommunicable ou du moins difficilement partageable, c'est que les assises narcissiques sont en jeu.

⁵⁰ Il en va de même pour les situations de tension (frictions, colère, disputes) rencontrées à l'accueil.

L'engagement dans une relation avec un usager peut également provoquer la fragilisation des liens de confiance avec les collègues. Les positionnements des uns et des autres sont à même d'entraîner des attitudes défensives et de créer de fortes divergences. Ce qui est acceptable pour l'un au titre d'un rituel légitime de cour amoureuse ne l'est pas forcément pour l'autre. Le flirt et le badinage peuvent constituer des expériences déplaisantes pour certains agents. Le décalage dans la pratique du métier et l'éventuelle exclusion du collectif de travail représentent un facteur de risque pour la santé physique et mentale de l'agent⁵¹.

La légitimité des cadres à prendre en charge les enjeux des relations entre bibliothécaires et lecteurs doit être interrogée

Dans les faits, c'est la dimension collective des questions soulevées et des éventuels problèmes rencontrés qui attire leur attention, dans le souci de prendre les mesures qui s'imposent pour conforter leur posture managériale.

Les employeurs ne sont pas autorisés à questionner leurs agents sur leurs relations affectives. Celles-ci représentent un aspect fondamental de la vie privée d'un individu⁵². L'obligation de respecter une certaine distance avec l'usager n'étant pas absolue par ailleurs, la direction ne dispose pas de prérogatives pour interdire aux bibliothécaires de nouer des relations consensuelles avec les lecteurs. Pour autant, ces relations ne sauraient être simplement ignorées. Si le manager se met en position de comprendre les trajectoires d'entrée des agents dans la sexualité et l'intime, il peut dès lors veiller à ce que ces expériences n'aient pas d'incidence sur le fonctionnement du service⁵³, l'organisation du travail et l'esprit d'équipe.

L'exigence de conformité à la norme⁵⁴ pour un bibliothécaire qui s'investit dans une relation avec un usager passe par la dissimulation. Pour ne pas être découvert, il opère un certain nombre de contournements par rapport au prescrit⁵⁵. Il est susceptible de manifester des signes d'inquiétude et de surinvestir son activité pour compenser ce qu'il considère comme un manquement. À l'inverse, déconcentré, négligent, il peut se montrer davantage préoccupé par des questions d'ordre personnel⁵⁶. Dans un cas comme dans l'autre, le bibliothécaire peut cristalliser sur sa personne les crispations de ses collègues. La coexistence de générations ayant connu des parcours professionnels différents, la diversité des profils qui assurent des missions de service public représentent des facteurs d'aggravation des potentielles situations

⁵¹ Si le bibliothécaire ne bénéficie plus du soutien de ses pairs et de ses supérieurs, la satisfaction qu'il retire de son activité s'affaiblit considérablement, pouvant entraîner des arrêts de travail pour motif psychiatrique. Voir : BODIER et GOLLAC, *op. cit.*, p. 127.

⁵² Au titre de l'article 9 du Code civil, « chacun a droit au respect de sa vie privée. » Les seules restrictions apportées à ce droit des personnes sont celles rendues strictement nécessaires dans le cadre de la relation de travail (art. L1121-1, Code du travail).

⁵³ En bibliothèque, le collectif fonctionne comme un espace de compétition, non à titre économique, mais symbolique, l'estime des autres et de soi-même étant un puissant facteur de satisfaction au travail.

⁵⁴ Norme de la juste distance.

⁵⁵ Afin d'échapper au jugement des collègues ainsi qu'à la désapprobation de la hiérarchie, l'agent est amené à s'isoler, à passer sous silence certains événements, à invisibiliser ses pratiques transgressives. Le risque d'en venir à commettre une faute ou à s'enfermer dans un mal-être n'est pas avéré d'après les entretiens menés, car cette situation clandestine généralement ne dure pas, la relation se poursuivant en dehors de la bibliothèque.

⁵⁶ Un témoignage fait ainsi état du soin pris pour explorer et aménager des temps et des espaces non prévus pour rencontrer l'autre.

de tension existantes⁵⁷. Repérer ces formes d'exclusion et y remédier est de la responsabilité du manager qui veut préserver un cadre de travail détendu et convivial.

La direction doit intervenir si l'agent a des relations sexuelles sur le lieu de travail et pendant les heures de service⁵⁸. Les manifestations démonstratives et les gestes à caractère sexuel⁵⁹ peuvent être considérés par des tiers (usagers, collègues) comme déplacés et indécents et, par suite, jeter le discrédit sur le personnel dans son ensemble. Les mesures prises pour remédier à ces troubles doivent être proportionnées au but recherché, la hiérarchie disposant de la possibilité de recadrer l'agent en cause, de lui adresser un avertissement ou toute autre sanction disciplinaire.

Une question délicate a trait aux données à caractère personnel et à leur utilisation dans le cadre d'une démarche d'ordre privé. Il arrive que le bibliothécaire tire profit de son accès aux données personnelles de l'utilisateur pour prendre contact avec lui et lui proposer un rendez-vous. En détournant les informations personnelles de la fin pour laquelle elles ont été recueillies, le bibliothécaire contrevient gravement à l'obligation de discrétion professionnelle. Cette intrusion dans la vie privée du lecteur, même si elle est accueillie favorablement (par une acceptation du rendez-vous proposé, une poursuite des échanges), est une entorse à l'éthique professionnelle. Souvent ce type de violation des données est minimisé⁶⁰. Pourtant, les conséquences de tels agissements peuvent être graves. Même si la présente étude ne prend en considération que les relations consensuelles entre professionnels des bibliothèques et usagers, la hiérarchie doit être capable de protéger les uns comme les autres⁶¹. Les situations difficiles, bien qu'exceptionnelles, mettent l'accent sur l'importance du déploiement d'outils d'information, de formation et d'accompagnement des professionnels.

De quels outils peuvent disposer les managers pour répondre de façon adéquate à la problématique des relations entre bibliothécaires et usagers ?

Que des relations affectives ou sexuelles soient attestées n'est pas une raison suffisante pour imposer des procédures spécifiques ni des règlements en la matière⁶². La réaction de la direction à une relation d'un bibliothécaire avec un usager et à ses conséquences tant individuelles que collectives exige des règles de décision complexes et une sensibilité au cas par cas. Il serait contre-productif de contraindre le bibliothécaire à occulter encore davantage

⁵⁷ Une enquêtée rapporte ainsi le cas d'une jeune femme en service civique dans une bibliothèque de la Ville de Paris qui n'a pas réussi à s'intégrer dans l'équipe en raison d'un défaut de conscientisation de la relation à l'utilisateur comme relation professionnelle. Chargée de donner des cours de français à des fréquentants non francophones, elle a été perçue par plusieurs de ses collègues comme trop encline à se laisser complimenter. La manifestation d'un désir de plaire déroge aux règles communément admises et constitue le franchissement d'une limite.

⁵⁸ La jurisprudence condamne les agents publics ayant eu des relations sexuelles sur le temps de travail, car cela nuit à l'exercice des missions et à l'engagement au travail de l'agent, mais il est possible d'avoir des relations sexuelles sur le lieu de travail après la fermeture du service.

⁵⁹ Certains enquêtés qui ont témoigné avoir fait l'amour à la bibliothèque font part des difficultés rencontrées : les deux partenaires se retrouvent alors sur le qui-vive, cette intimité pouvant être brisée au moindre instant.

⁶⁰ Un enquêté s'exprime en ces termes : « il ne s'agit que d'un mail, cela ne prête pas à conséquence. »

⁶¹ En particulier d'éventuelles fausses accusations et allégations.

⁶² Contrairement aux soignants et aux travailleurs sociaux, les bibliothécaires ne sont pas dans un rapport de prise en charge avec un usager vulnérable.

ce qui a trait à l'affect dans ses interactions en service public. Seuls les comportements déplacés et les dérives doivent faire l'objet d'un diagnostic préalable à la mise en place de dispositifs de prévention. Articuler ce qui est approprié au travail n'est pas aisé puisque ce qui est considéré par une personne comme sexuel ne l'est pas forcément par une autre⁶³. Il est plus simple d'appréhender le négatif de cette problématique : quels agissements sont répréhensibles en bibliothèque ?

Le modèle de Murphy⁶⁴ peut être repris pour décliner deux niveaux d'intervention possible :

1. Agir sur les conséquences avec repérage, identification et sanction des comportements délictueux
2. Agir sur les causes et les facteurs de risque et donc informer les bibliothécaires des complexités des expériences affectives et sexuelles avec les usagers et porter à leur connaissance le niveau des risques

Les membres du personnel des bibliothèques n'ont pas nécessairement les compétences pour faire face à des situations qui les mettent aux prises avec des sentiments et des désirs pour des usagers. Ils ne les acquièrent pas non plus dans le cadre de leur formation initiale. Un programme efficace et continu de formation du personnel devrait comprendre des séquences dédiées aux manières de gérer les avances des usagers. Il s'agirait d'offrir des outils de décalage, de décentrement, facilitateurs de la réflexivité. Par l'examen des moments de glissement du professionnel vers l'intime, le repérage des points de bascule, la mise au jour des résonances avec l'intime, l'agent apprendrait à remettre en question ses pratiques en service public et à voir ce qui s'y passe. Pour que ce changement de perspective se produise véritablement⁶⁵, il a besoin d'un accompagnement et une méthode. La prise de recul est d'autant moins évidente qu'elle touche aux représentations profondes de l'individu et dérangeant l'intime. Il s'agit de s'autoriser à y penser vraiment et ne pas réduire cette question à la singularité d'une expérience vécue mais plaider pour reconnaître que le sexuel et l'affectif ne sont pas une dimension autonome du comportement du bibliothécaire au travail.

Conclusion

Au premier abord, il paraît frivole, sinon inconvenant, de s'interroger sur la place qu'est faite aux expériences affectives dans les pratiques et représentations du métier de bibliothécaire. Les relations entre les bibliothécaires et les lecteurs seraient strictement professionnelles ; les cas où l'interaction inaugurerait une intimité affective ou sexuelle seraient rares, circonstanciels. La question embarrasse. Pourrait être retrouvés ici les effets de la « pieuse hypocrisie » dénoncée par Bourdieu⁶⁶. Reconnaître au contraire que la rencontre avec l'utilisateur ouvre sur des espaces de trouble, d'ambiguïté, voire de plaisir, c'est assumer la perspective d'un dérangement de l'ordre commun des choses. L'idéal rationnel ne tient pas,

⁶³ « les limites même du sexuel sont culturellement et socialement mouvantes » : BOZON, Michel, *op. cit.*, p. 8.

⁶⁴ MURPHY L.R., 1988. Workplace interventions for stress reduction and prevention. In : COOPER C.L. et PAYNE R. (dir.), *Causes, coping and consequences of stress at work*, New York, Wiley.

⁶⁵ Tant les émotions sont des sources puissantes de déni et d'auto-illusion.

⁶⁶ [La vision sociologique] ne « peut pas rester aveugle pour autant aux effets de cette norme qui demande aux agents de sacrifier leurs intérêts privés aux obligations inscrites dans leur fonction [...] ou, de manière plus réaliste, aux effets de l'intérêt au désintéressement et de toutes les formes de la « pieuse hypocrisie » que la logique paradoxale du champ bureaucratique peut favoriser. » : BOURDIEU, Pierre, 1993. Esprits d'État. In : *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*. 1993. Vol. 96, n° 1, p. 62.

une fois examinées attentivement les interactions entre les différents acteurs en présence et les pratiques concrètes qui mettent en jeu le corps désirant/désirable et une langue capable de susciter tous les ralliements passionnels possibles⁶⁷.

Qu'il s'agisse de satisfaire un désir immédiat ou d'inscrire la rencontre dans l'horizon d'une relation amoureuse durable, le bibliothécaire a à composer avec une contrainte intériorisée qui a trait à son rapport au public, aux valeurs, au rôle qui lui est prescrit. Encore que les managers interviewés ne se soient pas saisis de la question et qu'aucune formation d'encadrement d'équipe n'évoque la problématique, il est cependant nécessaire de s'interroger sur les incidences d'une relation intime sur l'activité professionnelle. Notre travail a permis d'aller au-delà des considérations qui laissent habituellement les pratiques romantiques et sexuelles dans la boîte noire des situations d'accueil. Le sexe et l'amour entrent en conflit avec les logiques sociales et les exigences subjectives à l'œuvre dans le quotidien des professionnels et les organisations du travail en bibliothèque. Il semble important de pacifier cette dimension pour que non seulement les comportements individuels mais l'attitude collective soient adaptés à la situation et ses éventuelles dérives. Si la difficulté de notre étude a bien consisté à dépasser le simple inventaire des expériences et à lui donner un sens dans la visée d'une démarche managériale, l'investigation empirique a permis de montrer combien l'engagement sensible des bibliothécaires dans leur activité participe de la prise de conscience d'un nécessaire retour éthique.

References

ABZUG, Rikki, 2016. Extramarital affairs as occupational hazard: A structural, ethical (cultural) model of opportunity: In : *Sexualities* [en ligne]. 24 janvier 2016.

[Consulté le 2 mai 2019]. Disponible à l'adresse :

<https://journals-sagepub-com-s.proxy.bu.dauphine.fr/doi/abs/10.1177/1363460715583586>.

ANDRÉ, Sophie, 2012. Relations entre professionnels et usagers : décisions récentes de jurisprudence. In : *Actualités sociales hebdomadaires*. 29 juin 2012. n° 2766, p. 39-42.

ANTELL, Karen, STROTHMANN, Molly, AHMED, Nedda H. et EDWARDS-JOHNSON, Adriana, 2013. Should Librarians Friend Their Patrons? In : *Reference & User Services Quarterly*. 1 septembre 2013. Vol. 53, n° 1, p. 9-12.

ARNDT Jr, Donald A., 2001. Problem Patrons and Library Security. In : *Legal Reference Services Quarterly*. 1 mai 2001. Vol. 19, n° 1-2, p. 19-40.

AUSTIN, Brice, 2004. Should There Be "Privilege" in the Relationship Between Reference Librarian and Patron? In : *The Reference Librarian*. 26 octobre 2004. Vol. 42, n° 87-88, p. 301-311.

BODIER, Marceline et GOLLAC, Michel, 2011. *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser*. Rapport du Collège d'expertise sur le suivi des risques

⁶⁷ « [La séduction] est, quoi que ce soit qu'elle affecte, scintillement, frémissement, au ras du corps, comme à celui du langage, du mot. » : SCHÉRER, René, 2003. La composition du charme. In : *Le Portique. Revue de philosophie et de sciences humaines* [en ligne]. 1 septembre 2003. n° 12. [Consulté le 28 mai 2019]. Disponible à l'adresse : <http://journals.openedition.org/leportique/571>.

psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du Ministre du travail, de l'emploi et de la santé. 2011.

BORZEIX, Anni, 2000. Relation de service et sociologie du travail — l'usager : une figure qui nous dérange ? In : *Les Cahiers du Genre*. 2000. Vol. 28, n° 1, p. 19-48.

BOURDIEU, Pierre, 1993. Esprits d'État. In : *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*. 1993. Vol. 96, n° 1, p. 49-62.

BOZON, Michel, 2002. *Sociologie de la sexualité*. Paris, France : Nathan.

CLARKE, Linda, 2006. Sexual relationships and sexual conduct in the workplace. In : *Legal Studies*. 2006. Vol. 26, n° 3, p. 347-368.

DELPH, Edward W., 1981. Preventing Public Sex in Library Settings. In : *Library & Archival Security*. 12 mars 1981. Vol. 3, n° 2, p. 17-26.

DILLARD, James P. et BROETZMANN, Scott M., 1989. Romantic Relationships at Work: Perceived Changes in Job-Related Behaviors as a Function of Participant's Motive, Partner's Motive, and Gender. In : *Journal of Applied Social Psychology*. 1 février 1989. Vol. 19, n° 2, p. 93-110.

DUBET, François, 2002. *Le déclin de l'institution*. Paris, France : Éditions du Seuil.

ELSTER, Jon, 1995. Rationalité, émotions et normes sociales. In : PAPERMAN, Patricia et OGIEN, Ruwen, *La Couleur des pensées : sentiments, émotions, intentions*. Éditions de l'EHESS. Raisons pratiques. p. 33-64.

ELSTER, Jon et ROEPER, Tom, 1999. *Strong Feelings : Emotion, Addiction and Human Behavior* [en ligne]. Cambridge, UNITED STATES : MIT Press. Disponible à l'adresse : <http://ebookcentral.proquest.com/lib/uni-vpsl-ebooks/detail.action?docID=3338881>.

FAIFE (Committee on Freedom of Access to Information and Freedom of Expression), 2012. *IFLA Code of Ethics for Librarians and other Information Workers* [en ligne]. [Consulté le 2 mai 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.ifla.org/FR/node/11092#colleague>.

FOUCAULT, Michel, 1976. *Histoire de la sexualité. 1, La volonté de savoir*. Paris, France : Gallimard.

GAGNÉ, Leary, 2007. Non-rational compliance with social norms: sincere and hypocritical. In : *Social Science Information*. 1 septembre 2007. Vol. 46, n° 3, p. 445-469.

GALLO, Amy, 2019. How to Approach an Office Romance (and How Not To). In : *Harvard Business Review Digital Articles*. 14 février 2019. p. 2-8.

GUERN, Perrine Le, 2013. *L'éthique du métier de médiateur scientifique. Étude de cas : La Cité des Sciences de la Villette* [en ligne]. 24 juin 2013. [Consulté le 29 mai 2019]. Disponible à l'adresse : https://memic.ccsd.cnrs.fr/mem_00983016.

HARRISSON, Denis et LEGENDRE, Camille (éd.), 2002. *Santé, sécurité et transformation du travail: réflexions et recherches sur le risque professionnel*. Sainte-Foy, Canada : Presses de l'Université du Québec.

HOCHSCHILD, Arlie Russell, 2003. *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley, États-Unis d'Amérique : University of California Press.

HOPPER, Jennifer, NICOLE SALVAGGIO, Amy et PACKELL, Kathryn M., 2011. Coworker reactions to observing sexual behavior at work. In : *Journal of Managerial Psychology*. 27 septembre 2011. Vol. 26, n° 7, p. 604-622.

IFOP (Institut français d'opinion publique), 2018. *Enquête sur la drague au travail* [en ligne]. mai 2018. [Consulté le 2 mai 2019]. Disponible à l'adresse : https://www.ifop.com/wp-content/uploads/2018/06/115501-Analyse_Ifop-19.06.2018.pdf.

JENNY, Jacques, 1995. Rapports sociaux de sexe et autres rapports de dominance sociale : pour une intégration conceptuelle des rapports sociaux fondamentaux. In : *Les Cahiers du Genre*. 1995. Vol. 13, n° 1, p. 109–130.

KANT, Emmanuel, 1989. *Critique de la raison pratique*. Paris, France : Presses Universitaires de France.

LOBEL, Sharon A., 1993. Sexuality at Work: Where Do We Go from Here? In : *Journal of Vocational Behavior*. 1 février 1993. Vol. 42, n° 1, p. 136-152.

LOS ANGELES PUBLIC LIBRARY, [sans date]. *Library Patrons Share Their Stories* [en ligne]. [Consulté le 2 mai 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.lapl.org/stories>.

MACBRIDE, Katie, 2018. #TimesUp on Harassing Your Public Librarian. In : *Shondaland* [en ligne]. 31 janvier 2018. [Consulté le 2 mai 2019]. Disponible à l'adresse : <https://www.shondaland.com/act/a15876574/timesup-on-harassing-your-public-librarian/>.

MIRIBEL, Marielle de, LIZÉE, Benoît et FARAGASSO, Tony, 2009. *Accueillir les publics, comprendre et agir*. Paris, France : Éd. du Cercle de la librairie.

NADALIN, Valérie, 2017. Relation d'amour, relation de pouvoir et rapport de genre en travail social « Don d'amour et recherche d'amour ? ». In : *Empan*. 2 août 2017. Vol. n° 107, n° 3, p. 139-142.

PAPERMAN, Patricia, 2000. La contribution des émotions à l'impartialité des décisions. In : *Social Science Information*. 1 mars 2000. Vol. 39, n° 1, p. 29-73.

PARLIER, Michel et ULMANN, Anne-Lise (éd.), 2013. *Réflexivité et pratique professionnelle: construire l'expérience (1)*. Arcueil, France : Éducation permanente.

PIERCE, Charles A. et AGUINIS, Herman, 2009. Moving beyond a legal-centric approach to managing workplace romances: organizationally sensible recommendations for HR leaders. In : *Human Resource Management*. mai 2009. Vol. 48, n° 3, p. 447-464.

PLAUT, S. Michael, 1997. Boundary violations in professional—client relationships: Overview and guidelines for prevention. In : *Sexual and Marital Therapy*. 1 février 1997. Vol. 12, n° 1, p. 77-94.

WEBER, Max, 1971. *Économie et société: tome 1*. Paris, France : Plon.

WILSON, Fiona, 2015. Romantic Relationships at Work: Why Love Can Hurt: Romantic Relationships at Work. In : *International Journal of Management Reviews*. janvier 2015. Vol. 17, n° 1, p. 1-19.