

Diplôme de conservateur de bibliothèque

Mémoire d'étude / Janvier 2012

Fais pas ci, fais pas ça : les interdits en bibliothèque

Adèle Spieser

Sous la direction de Christine Détrez
Sociologue, Maître de conférence à l'ENS Lettres et Sciences Humaines,
Lyon 2

Remerciements

Un grand merci à Christine Détrez, qui m'a permis d'avancer en confiance et m'a aidée tout au long de ce travail.

Je remercie aussi les nombreuses personnes qui ont bien voulu répondre à mes questions, que ce soit lors d'une rencontre, d'un entretien téléphonique ou d'un échange de mails. J'adresse en particulier ma reconnaissance à Anne Verneuil et à toute l'équipe de la médiathèque d'Anzin, pour l'accueil agréable qu'ils m'ont réservé.

Merci aux gazouilleurs qui, tout au long des semaines, m'ont fourni de nombreux exemples d'interdits en bibliothèque.

Enfin, je voudrais remercier vivement les nombreuses personnes qui, sans le savoir, m'ont donné l'idée de ce mémoire, en mangeant des biscuits cachés sous leur table, en me réclamant sévèrement des pénalités de retard, ou encore en s'exclamant : « Vous travaillez en bibliothèque ? Vous devez aimer le silence ! »

Résumé :

La bibliothèque, espace de liberté ou de contrainte ? De nombreux usages sont interdits dans les bibliothèques (concernant le bruit, la nourriture, les boissons notamment) et témoignent de conceptions traditionnelles des missions des bibliothèques. Ces interdits sont souvent intériorisés par les professionnels et par les usagers eux-mêmes, mais peuvent être remis en question dès lors que l'on cherche à proposer des usages plus diversifiés des bibliothèques.

Descripteurs :

Bibliothèques

Bibliothèques -- accueil et orientation des lecteurs

Bibliothèques -- règlements

Bibliothèques -- signalisation

Lecture silencieuse

Sociologie de la culture

Abstract :

Are libraries places of freedom or of restriction? Many common practices are forbidden in libraries (especially regarding noise, food, drinks) and show the traditional conception of libraries. Those prohibitions are often internalized by professionals and also users, but can be in the balance again, as soon as one tries to propose more diversified customs for libraries.

Keywords :

Libraries

Libraries -- receptions and orientation of the readers

Libraries -- regulations

Libraries -- signals

Silent reading

Sociology of culture



Cette création est mise à disposition selon le Contrat : « **Paternité - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 2.0 France** » disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/deed.fr> ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

Sommaire

SIGLES ET ABREVIATIONS	9
INTRODUCTION	10
PARTIE 1 : POURQUOI TANT D’INTERDICTIONS ?	12
A l’origine : sacralisation de la bibliothèque	12
<i>Comment la bibliothèque est devenue silencieuse</i>	12
Chuchoter à la bibliothèque : une évidence?.....	12
De la lecture à voix haute à la lecture silencieuse.....	13
Métamorphoses et changements induits par la lecture silencieuse	13
L’influence de la lecture religieuse.....	14
<i>La sacralisation au détriment des usagers</i>	15
Décor et architecture : rupture avec l’extérieur profane	15
Le livre, cet objet sacré.....	16
L’ennemi public.....	17
Interdire : protéger les personnes, protéger les collections	18
<i>Restreindre l’accès à certains publics</i>	18
Les femmes et les enfants dehors.....	18
Légitimer certains usages	19
Assurer l’ordre public.....	19
Influence politique.....	20
<i>Limiter l’accès aux documents</i>	20
Le choix des documents proposés.....	20
Internet : verrous et cadenas	21
Prévenir la dégradation.....	21
<i>A chaque bibliothèque ses interdits</i>	22
Bibliothèques patrimoniales : conserver les documents.....	22
Bibliothèques universitaires : favoriser le travail	23
Bibliothèques municipales : quelle place pour le divertissement ?.....	23
Que la bibliothèque reste une bibliothèque	23
<i>La bibliothèque n’est pas un café</i>	24
Nourriture spirituelle vs nourriture terrestre	24
La peur du relâchement	25
<i>La bibliothèque n’est pas un espace privé</i>	25
A poings fermés.....	25
Pieds nus.....	26
Sur le dos.....	26
<i>La bibliothèque est-elle un espace de liberté ?</i>	27
Libre-accès et anonymat	27
Espace alternatif	27
PARTIE 2 : LA CAROTTE, LE BATON ET LE BIBLIOTHECAIRE	28
Signaler et formaliser les usages interdits	28
<i>Signalétique</i>	28
La représentation formelle des interdits.....	28
Figures et couleurs.....	28
Lisibilité du message	28
Instauration d’une relation de pouvoir	29
La signalétique autoritaire.....	29

« Pouvoir et devoir en bibliothèque »	30
Interdire et/ou autoriser	31
<i>Chartes et règlements</i>	31
Objectifs du règlement	31
Le choix des termes	32
Formulation des interdits	32
Présentation ludique des règles	32
<i>Force de l'implicite</i>	33
Prévention et dispositifs de surveillance	34
<i>La vidéosurveillance, à quel prix ?</i>	34
L'influence de la tutelle politique	35
Gestion des équipements de vidéosurveillance	35
<i>Recruter du personnel dédié à la surveillance</i>	36
Vigiles privés et agents de sécurité	36
Missions des agents de surveillance	36
<i>Privilégier la médiation</i>	36
De la différence entre l'accueil et la surveillance	36
Préserver les relations avec le public	37
<i>Prévention du vol</i>	38
Systèmes antivols	38
Copie et téléchargement	38
<i>Prévenir les usages d'Internet</i>	39
Filtres et logiciels de contrôle	39
Outre-atlantique : des dispositifs spécifiques	39
Gérer la transgression	40
<i>Comprendre la transgression</i>	40
Diversité des situations	40
Plaisir de la transgression	41
Interdire aux bibliothécaires	41
<i>Intervenir</i>	42
Réactions des professionnels	42
Réflexion formalisée en interne	42
<i>Sanctionner</i>	43
Recours à la menace	43
Pénalités de retard	44
Exclusion de la bibliothèque	45
PARTIE 3 : INTERDIRE MOINS POUR ACCUEILLIR MIEUX	46
Concilier des attentes antagonistes	46
<i>Maintenir des espaces de travail</i>	46
Le silence, un service attendu	46
Le fantasme du silence absolu	47
Exclure des usages, exclure des publics	48
<i>Proposer des espaces alternatifs</i>	49
Le calme des bibliothèques, un effet repoussoir	49
Lecture et brouhaha : une demande impensable	50
La bibliothèque, c'est les autres	51
Différencier les espaces, différencier les interdits	51
<i>Du côté des professionnels : enjeux et obstacles</i>	51
Intérioriser une nouvelle représentation de la bibliothèque	51
Obstacles matériels	52

Permanence d'anciens réflexes	53
<i>Zones chaudes et zones froides</i>	53
A chaque espace ses usages	53
Accepter des usages non documentaires	54
Occupation de la zone libre	55
Facilitation des relations avec les usagers	56
Créer un espace de vie : l'exemple de la médiathèque d'Anzin	57
<i>Un projet d'établissement</i>	57
Contre la bibliothèque traditionnelle	57
Préparation de l'équipe en amont	58
<i>Un règlement plus libéral</i>	59
Usages autorisés	59
Limites et réajustements	60
<i>Perceptions d'usagers</i>	61
Des règles supposées	61
Coexistence sur un plateau ouvert	61
Il est interdit d'interdire, encore	62
CONCLUSION.....	63
BIBLIOGRAPHIE	65
TABLE DES ANNEXES	71
TABLE DES ILLUSTRATIONS	83

Sigles et abréviations

ABF : Association des Bibliothécaires de France
APS : Agents Prévention Sécurité
BanQ : Bibliothèque et Archives Nationales du Québec
BM : Bibliothèque Municipale
BmL : Bibliothèque Municipale de Lyon
BMVR : Bibliothèque Municipale à Vocation Régionale
BnF : Bibliothèque Nationale de France
BNUS : Bibliothèque Nationale Universitaire de Strasbourg
BSI : Bibliothèque des Sciences et de l'Industrie
BU : Bibliothèque Universitaire
CDI : Centre de Documentation et d'Information
CNIL : Commission Nationale de l'Information et des Libertés
CREDOC : Centre de Recherches, d'Etudes et D'Observation des Conditions de Vie
DSI : Direction des Services Informatiques
ERP : Etablissement Recevant du Public
EPFL : Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne
EPST : Etablissements publics à caractère scientifique et technologique
FB : Facebook
FAQ : Foire Aux Questions
HADOPI : Haute Autorité pour la Diffusion des Œuvres et la Protection des droits sur Internet
IABD : Interassociation Archives Bibliothèques Documentation
MIOP : Médiathèque Intercommunale Ouest Provence
MLIS : Maison du Livre, de l'Image et du Son
NYPL : New York Public Library
OUBAPO : Ouvroir de BAnde-dessinée POtentiel
PUR : Promotion des Usages Responsables
SCD : Service Commun de Documentation
SIGB : Système Intégré de Gestion des Bibliothèques
UHA : Université de Haute-Alsace

Introduction

Lors d'une journée d'études consacrée aux learning centres¹, David Aymonin, directeur de la bibliothèque de l'EPFL, expliquait dans son intervention qu'il avait voulu créer un environnement qui soit un véritable « *biotope* », susceptible de répondre à l'ensemble des besoins des usagers : en termes documentaires, bien sûr, mais aussi en termes organiques (alimentation, détente, repos...). Lors de son intervention, il soulignait que le pari du « *biotope* » semblait en passe d'être gagné puisqu'après quelques mois d'ouverture, les bibliothécaires avaient constaté que certains étudiants avaient des relations sexuelles au sein de la bibliothèque. Un brin provocatrice, cette anecdote avait suscité des regards interrogateurs dans l'assistance. Elle permettait du moins de pointer la diversité des usages suscités par les établissements « *troisième lieu* », learning centres et autres idea stores, qui renvoient l'image d'univers très conviviaux, où la bibliothèque est pensée comme un lieu de vie à part entière. Or, s'il existe actuellement un réel intérêt pour ces modèles, la représentation traditionnelle de la bibliothèque reste encore très ancrée dans la culture professionnelle française.

En France en effet, la bibliothèque est un espace très réglementé, comme en témoignent les nombreux panneaux qui ornent les entrées des établissements : l'utilisateur se voit refuser de nombreuses pratiques pourtant autorisées dans l'essentiel des autres espaces publics : parler fort, manger, boire, téléphoner, rire... Ces interdits, intériorisés et la plupart du temps acceptés par les usagers eux-mêmes, émanent d'une vision sacralisée que l'on se fait souvent de la bibliothèque, temple du savoir plutôt qu'espace de découverte, et renforcent de fait cette sacralisation. Souvent, on se doit d'entrer dans une bibliothèque comme on entre à l'église, en chuchotant et en laissant à l'extérieur le bruit, le flux et l'animation de la rue. Les usagers français ne sont pourtant pas de purs esprits, dénués de besoins organiques, et ils ne se rendent pas nécessairement en bibliothèque pour lire et étudier seuls et en silence.

La question de savoir si l'on a le droit de manger en bibliothèque, aussi minime qu'elle puisse paraître au premier abord, est porteuse d'enjeux forts au sein de la profession puisqu'elle renvoie aux conceptions mêmes que nous nous faisons de la bibliothèque et de son avenir. Ces interdictions constituent-elles la plus-value des bibliothèques, permettant d'offrir à l'utilisateur un espace de calme précieux, ou au contraire représentent-elles une vision dépassée des pratiques des usagers, auxquelles la bibliothèque se doit de s'adapter?

Avant d'envisager un quelconque assouplissement des règles, il semble important de comprendre l'origine et la nature des interdictions, puis de définir les raisons pour lesquelles elles se sont maintenues. Il arrive en effet que l'on applique des règlements qui datent d'anciens usages (I). Dans un second temps, nous évoquerons la manière dont les professionnels gèrent au quotidien ces interdits (prévention, formulation des règles, intervention en cas de transgression...). La manière d'autoriser ou d'interdire certains usages joue un rôle important dans l'accueil des publics et détermine la nature des relations établies entre les professionnels et les usagers (II). Partant de là, nous nous intéresserons à des établissements qui ont décidé de renouveler les missions de leur bibliothèque en assouplissant leur règlement et en tolérant des usages traditionnellement exclus. Ce type de réorganisation implique avant tout une adaptation des personnels aux publics et des réorganisations en termes d'espaces (III).

¹ [Note concernant les bas de page : les liens sont cliquables, les liens ont été vérifiés le 16 décembre 2012] « [Learning centres : vers un modèle à la française ?](#) », Médiat Rhône-Alpes, 7 décembre 2010.

Afin de mieux comprendre certains positionnements, différents professionnels ont été contactés, notamment dans des bibliothèques qui cherchent à assouplir leur règlement. Certains entretiens ont eu lieu sur place, d'autres ont été menés au téléphone. S'agissant d'un établissement récent (un an d'ouverture), la médiathèque d'Anzin a fait l'objet d'une investigation plus approfondie. Bien qu'il soit encore tôt pour analyser avec un important recul le fonctionnement de cet équipement, il nous a semblé intéressant d'observer un établissement dont les règles d'usages sont plus souples qu'ailleurs. Inspirée par les établissements néerlandais, la directrice a souhaité créer un lieu de vie plutôt qu'une bibliothèque d'études. Deux journées d'observation ont été consacrées à cette médiathèque et à des entretiens (avec la directrice d'une part et avec des membres du personnel d'autre part). Enfin, des usagers d'âges et de profils divers ont été interrogés.

En plus de ces entretiens, un travail de recherche a également été mené sur Internet, tant sur les réseaux sociaux que sur des blogs, de manière à saisir la perception des interdits (par les professionnels comme par les usagers), autrement que par les canaux officiels que sont les enquêtes de satisfaction ou les revues professionnelles, où les points de vue sont parfois normés. Les témoignages trouvés sur Internet sont retranscrits ici dans leur syntaxe d'origine. De manière ponctuelle, des exemples issus de l'étranger seront évoqués, mais eu égard aux limites imposées par l'exercice, il ne s'agira pas ici de confronter les interdits français à ceux d'autres pays voisins.

Les exemples qui illustrent ce travail n'ont pas la prétention d'être exhaustifs et ne sauraient représenter à eux seuls l'ensemble de la diversité des situations rencontrées par les collègues en poste.

Partie 1 : Pourquoi tant d'interdictions ?

Les interdictions en vigueur en bibliothèque semblent aller de soi : il est communément admis qu'il est nécessaire d'être au calme pour pouvoir lire ou étudier. Pourtant, ce postulat de départ n'est pas aussi évident qu'il n'y paraît et témoigne avant tout des évolutions des pratiques de lecture et d'une certaine sacralisation de l'espace de la bibliothèque.

A L'ORIGINE : SACRALISATION DE LA BIBLIOTHEQUE

Comment la bibliothèque est devenue silencieuse

Chuchoter à la bibliothèque : une évidence?

« *Merci de respecter les règles de calme et de silence propres à toute bibliothèque* »² : en affichant un tel message dans les espaces publics, la BM centrale de Bordeaux illustre le fait qu'aujourd'hui, la bibliothèque est d'emblée associée au silence. Il en va de même pour d'autres établissements culturels comme le théâtre et l'opéra, où le comportement du public est très normé et synonyme de retenue. Pourtant, cette association immédiate entre ces établissements culturels et le silence n'est pas si évidente qu'elle n'y paraît. Pour le cas de l'opéra, le contraste est particulièrement fort entre la manière dont le public, toutes classes confondues, s'appropriait bruyamment les spectacles au XIX^{ème} siècle et la retenue avec laquelle les publics d'aujourd'hui, moins hétérogènes socialement, assistent en silence aux représentations³. Dans le registre qui nous intéresse, certains cabinets de lecture de la fin du XVIII^{ème} siècle proposaient des espaces où les usages étaient très diversifiés et non silencieux. Outre les salles de lecture, on pouvait ainsi trouver dans ces cabinets « *un salon où l'on pouvait bavarder et fumer, où des employés offraient des rafraichissements* » ou encore « *d'autres pièces où l'on pouvait se livrer à d'honnêtes distractions telles que le billard et autres jeux* »⁴. Certes, ce type de cabinets de lecture était minoritaire, mais leur existence souligne du moins la variation possible des conditions de lecture proposées aux publics. La transformation des usages d'un espace culturel révèle qu'il n'existe pas de comportements inhérents à cet espace.

Dans les bibliothèques, la norme de silence s'est imposée beaucoup plus tôt que dans le domaine du spectacle et témoigne avant tout de l'évolution des pratiques de lecture. En effet, comme le soulignent les auteurs de *l'Histoire de la lecture dans le monde occidental*, « *la lecture est toujours une pratique incarnée dans des gestes, des espaces, des habitudes.* »⁵ Ces pratiques varient historiquement, mais aussi géographiquement. Ainsi, Alberto Manguel observe une différence d'attitude importante entre les usagers de la bibliothèque ambrosienne de Milan, qui s'interpellent d'une table à l'autre et font claquer les livres sur les chariots, et ceux de la British Library qui font preuve du plus grand silence⁶. Il s'agit donc bien de considérer que les pratiques interdites ou autorisées dans les bibliothèques françaises ne sont ni universelles, ni intemporelles : elles relèvent d'une construction sociale.

² Panneau présent à la BM Mériadeck de Bordeaux

³ Voir à ce sujet l'ouvrage de L.W. Levine, *Culture d'en haut, culture d'en bas*

⁴ *Histoire des bibliothèques françaises, tome 2, 1530 – 1789*, p.362

⁵ *Histoire de la lecture dans le monde occidental*, G. Cavallo et Roger Chartier, p.8

⁶ *Une histoire de la lecture*, A. Manguel

De la lecture à voix haute à la lecture silencieuse

Les interdictions concernant les nuisances sonores en bibliothèque sont fortement liées aux manières de lire. Ainsi, dans l'Antiquité, la lecture à voix haute était la norme, dans la mesure où il s'agissait avant tout de déclamer le texte à un auditoire. De plus, la manipulation des tablettes et des parchemins créait une source de bruit supplémentaire. Les bibliothèques n'étaient donc pas silencieuses, et cela n'empêchait pas leur bon fonctionnement : « *Peut-être n'entendait-on pas le brouhaha ; peut-être ignorait-on qu'il était possible de lire autrement. De toute façon, il n'est nulle part fait mention de lecteurs se plaignant du bruit dans les bibliothèques grecques ou romaines.* »⁷ Chez les Romains d'ailleurs, les bibliothèques publiques étaient souvent situées à l'intérieur même des thermes, et constituaient un espace de loisir au même titre que les salles de conférence, les boutiques ou les jardins qui s'y trouvaient. Elles servaient aussi d'espaces de débats, de discussions et d'échanges. Comme l'écrit Catherine Salles, les personnes qui fréquentent la bibliothèque à cette époque « *ne sont pas toujours poussé[e]s par des préoccupations intellectuelles : nous n'en voulons pour preuve que le jeu de marelle et les graffitis obscènes gravés sur les dalles du portique bordant la cour de la bibliothèque de Timgad ! La bibliothèque publique, à Rome, participe étroitement de la vie de la cité et ne constitue pas un monde clos, réservé aux seuls intellectuels et érudits, mais un espace ouvert à tous.* »⁸ D'ailleurs, les collections sont alors en libre-accès et il est même possible, dans certaines bibliothèques, d'emprunter des documents.

La nécessité d'être au calme dans une bibliothèque, aussi naturelle qu'elle paraisse, témoigne avant tout d'une « *tradition de rapport méditatif au texte, propre à la culture lettrée* »⁹, dont elle est issue. La disposition des bibliothèques a été pensée en fonction de cette tradition.

Métamorphoses et changements induits par la lecture silencieuse

En s'imposant dans la société occidentale, la lecture silencieuse a peu à peu transformé la configuration des bibliothèques. Certes, dans l'Antiquité, les Grecs et les Romains avaient déjà recours à la lecture silencieuse, mais c'était pour mieux se préparer à une déclamation en public et cela faisait figure d'exception. Au V^{ème} siècle, ce mode de lecture constitue encore une véritable curiosité aux yeux de Saint Augustin, qui évoque dans ses *Confessions* la manière étonnante dont l'évêque Ambroise de Milan lit : « *Quand il lisait, ses yeux parcouraient la page et son cœur examinait la signification, mais sa voix restait muette et sa langue immobile. N'importe qui pouvait l'approcher librement et les visiteurs n'étaient en général pas annoncés, si bien que souvent, lorsque nous venions lui rendre visite, nous le trouvions occupé à lire ainsi en silence, car il ne lisait jamais à haute voix.* »

Au Moyen-Age, plusieurs types de lecture coexistent : « *La lecture silencieuse, in silentio ; la lecture à voix basse, appelée murmure ou ruminant, qui servait de support à la méditation et d'instrument de mémorisation : enfin, la lecture prononcée à voix haute qui exigeait, comme dans l'Antiquité, une technique particulière et se rapprochait beaucoup de la récitation liturgique et du chant.* »¹⁰ La coexistence des types de lecture influence la structuration des espaces dans la bibliothèque. Ainsi, au XII^{ème} siècle, pour

⁷ Ibid., p.62

⁸ *Lire à Rome*, C. Salles, p.189

⁹ *Sociabilité du livre et communautés de lecteurs*, M.Burgos, C. Evans, E. Buch, p.9

¹⁰ *Une histoire de la lecture dans le monde occidental*, p.126 - citation de A. Petrucci, « Lire au Moyen-Age », dans *Mélanges de l'Ecole française de Rome*, 96 (1984), p. 604-616

concilier les différents types de lecture, les bibliothèques proposent des « niches séparées par des murs de pierre »¹¹, permettant aux moines d'y lire à voix haute ou de dicter des textes à leur secrétaire sans déranger les autres moines. Cette configuration fait étrangement écho aux équipements actuels où l'on installe, en plus des plateaux, des carrels insonorisés à destination des groupes.

Ce n'est qu'à la fin du XIII^{ème} siècle que les bibliothèques entrent véritablement dans un univers silencieux : cette mutation se traduit par une architecture nouvelle et par des changements dans les règlements. La bibliothèque de la Sorbonne est alors constituée d'une grande salle centrale, où les lecteurs sont assis les uns à côté des autres et où les ouvrages sont ouverts et attachés à des pupitres. On peut encore entendre le cliquetis des chaînes et le bruit des pages tournées, mais la parole n'est plus autorisée dans l'espace de la bibliothèque. A cette même époque, le règlement de la bibliothèque de l'université d'Angers interdit absolument toute conversation, tandis que « *les statuts de la Sorbonne (...) proclam[ai]ent que la bibliothèque [était] un lieu auguste et sacré où le silence [devait] régner.* »¹² Aujourd'hui encore, le règlement de la BnF stipule d'ailleurs qu'un « *silence rigoureux est requis* » dans les salles de lecture, preuve s'il en est de la continuité de cette tradition.

Notre conception de la bibliothèque comme espace de silence est donc ancienne et s'appuie sur une certaine conception des usages (le travail, l'étude). L'influence de la lecture religieuse en la matière est également très forte.

L'influence de la lecture religieuse

La sacralisation du livre, et de ce fait, de la bibliothèque, tient beaucoup à ce que durant la période du Moyen-Age, la lecture n'existe plus que dans un contexte religieux, contrairement à l'Antiquité gréco-romaine où l'écrit était très présent dans l'espace public. Au Moyen-Age, l'essentiel des textes est lié au sacré, au religieux, à la méditation : les espaces de lecture sont donc exclusivement réservés aux ordres monastiques. De plus, de nombreux ordres de moines s'inspirent de la Règle de Saint Benoît, élaborée au VI^{ème} siècle, qui rend la lecture obligatoire au même titre que le travail manuel : « *A certains moments, les frères doivent être occupés à travailler de leurs mains. A d'autres moments, ils doivent être occupés à la lecture de la Parole de Dieu.* » (48,1). Cette lecture doit se faire en silence ou à voix basse, « *sans gêner les autres* » (48,5), et dans tous les cas, la lecture de la Bible est obligatoire : certains moines sont chargés de surveiller qu'aucun religieux ne « *passse son temps à ne rien faire ou bavarde au lieu de s'appliquer à la lecture. Ce frère se fait du tort à lui-même et, de plus, il distrait les autres* » (48,18). L'application de ces préceptes a ensuite inspiré les usages de la lecture et la nécessité d'être discret en lisant. De plus, l'assimilation du livre à la Bible, du fait même de son étymologie¹³, est un des éléments qui explique le respect suscité de manière symbolique par cet objet.

Enfin, le lien avec le religieux s'est fait également par le biais de l'architecture : lorsqu'au XIII^{ème} siècle les premières bibliothèques des ordres mendiants apparaissent, davantage destinées à la consultation qu'à la conservation, elles sont constituées d'une salle en longueur, d'un espace libre au milieu et sur les côtés, en parallèle, de pupitres. Ces espaces ressemblent alors beaucoup à ceux d'une église gothique.

¹¹ Ibid., chap. « Lire aux derniers siècles du Moyen-Age » - P. Saenger, p.162

¹² Ibid., p.163

¹³ Bible vient du grec *Biblion* (le livre). Par extension, la *bibliothèque* est l'espace où l'on conserve les livres.

La sacralisation au détriment des usagers

Décor et architecture : rupture avec l'extérieur profane

Encore aujourd'hui, l'influence de l'univers sacré joue un rôle important dans la perception que la société et parfois les professionnels eux-mêmes ont des bibliothèques. Si les bâtiments ne sont plus pensés comme des églises, l'architecture accentue parfois encore la monumentalité des bibliothèques et leur lien supposé avec le sacré. A propos de la bibliothèque Carnegie, construite en 1927 par Max Sainsaulieu, on lit ainsi sur le site de la BM de Reims que pour l'architecte, « *les choix décoratifs font de la bibliothèque un nouveau temple du savoir. On pénètre dans le bâtiment en gravissant quelques marches, symbole d'élévation vers la connaissance.* »¹⁴ Cette mise en espace de la bibliothèque sacralise sa mission (élever le peuple) et pousse le public à adopter une certaine attitude, imposée en partie par l'architecture du lieu.

Le fait de proposer des espaces qui, vus de l'extérieur, semblent très hermétiques, accentue également cette perception de sacralité du bâtiment : « *C'est en effet l'une des propriétés de l'espace sacré, tel que l'analyse Mircea Eliade, que de rompre avec la "fluidité amorphe de l'espace profane" et d'offrir à ses élus un lieu à part, en retrait du monde et hors du temps.* »¹⁵ Lorsque le projet de nouvelle Bibliothèque Nationale a vu le jour, certains usagers ont vu comme une « *profanation* »¹⁶ le fait de déménager les collections patrimoniales sur le site de Tolbiac. Cependant, aussi modernes qu'elles puissent paraître, les bibliothèques conçues par Dominique Perrault accentuent aussi, à leur manière, la sacralité de l'espace. En effet, la BnF a été pensée sur le modèle du « *cloître* »¹⁷ : comme dans un monastère, un déambulatoire fait le tour du jardin et permet le déplacement d'une salle à l'autre. Quant à la BM de Vénissieux, une autre de ses réalisations, il explique que « *de l'extérieur, elle apparaît fermée, comme un bâtiment protecteur du monde extérieur ; de l'intérieur, elle est baignée de lumière, elle est ouverte sur la ville, ouverte sur le monde* ». En effet, le bâtiment apparaît si fermé de l'extérieur qu'il est difficile d'en deviner la nature et même de trouver son entrée. Le cadre architectural marque fortement la différence entre l'extérieur et l'intérieur.

Ce lien souligné entre la bibliothèque et le sacré confère à ces établissements un prestige qui ne déplaît pas aux représentants politiques. Ainsi Charles Hernu, à l'ouverture de la MLIS en 1988, souligne qu'« *il faut venir à la bibliothèque comme on irait dans une cathédrale* »¹⁸, c'est-à-dire, suppose-t-on ici, avec respect et en silence. Pourtant, la bibliothèque est avant tout un espace public laïc, au service des usagers plutôt qu'un lieu de recueillement. De fait, si dans la représentation collective, la métaphore du sacré reste encore très ancrée, la position des professionnels à ce sujet est nuancée. On peut constater, chez certains bibliothécaires, le souhait de conserver cet aspect sacré, ou du moins de souligner la singularité des bibliothèques vis-à-vis d'autres services publics. Ainsi, un des professionnels interrogés par Hervé Renard au sujet des incendies de bibliothèques, témoigne : « *Il est dramatique de penser qu'une bibliothèque peut n'être pas considérée par un adolescent comme un lieu essentiellement différent, par exemple d'un concessionnaire de voitures ou d'un bureau de poste.* »¹⁹ De fait, en considérant la bibliothèque comme sacrée, sa destruction équivaut à une profanation.

¹⁴ Voir en ligne : [Plus d'informations sur la bibliothèque Carnegie et son histoire](#)

¹⁵ Cf. *Lire, faire lire*, ss la dir. de B. Seibel, « Lire à la BN, lire au plus haut niveau », C. Baudelot, C. Detrez, L. Léveillé, C. Zalc, p. 178

¹⁶ Id. Un professeur, en thèse de littérature française, indique ainsi : « *Je conçois difficilement une bibliothèque dans un immeuble moderne, mêler des livres anciens à un cadre de métal et de verre, ça me semble un peu difficile à concevoir* »

¹⁷ Ina, [la Bibliothèque de France](#), 21.08.1989

¹⁸ [De la quête d'un local à l'appropriation d'une architecture.](#) Gascuel, J., BBF, 2007

¹⁹ [Incendies volontaires en bibliothèques : bruit et silence des bibliothécaires](#), H. Renard, 2010

Aussi valorisante qu'elle puisse être pour le bibliothécaire dans sa mission, il semble cependant important de dépasser cette posture de sacralisation de l'espace de la bibliothèque. La désacralisation de l'espace apparaît comme un préalable pour changer la représentation de la bibliothèque et autoriser éventuellement de nouveaux usages. Sans ce repositionnement des professionnels, les pratiques des usagers peuvent générer une attitude d'incompréhension voire de consternation. En témoigne cette remarque d'un élève-conservateur dans son travail de mémoire à propos du bruit généré par les usagers : « *Les situations sonores qui émergent de ce nouvel ordre bibliothécaire sont en grande partie marquées par un relâchement de tout autocontrôle (...). Quant aux conversations, elles naissent sans le moindre complexe ni le moindre pressentiment d'une certaine sacralité du lieu.* »²⁰

Les règles imposées aux publics s'appuient souvent sur cette représentation traditionnelle et sacralisée de la bibliothèque. Dès lors que cette représentation n'est plus communément partagée, que ce soit par les publics ou par les professionnels, l'application de ces règles peut devenir problématique.

Le livre, cet objet sacré

De même que l'espace de la bibliothèque est régulièrement comparé à un espace sacré, l'objet-livre est considéré avec une révérence et un respect qui lui sont propres et qui touchent beaucoup moins les autres documents de la bibliothèque comme les CD ou les DVD, et encore moins les ressources numériques.

Il convient de noter que du côté de certains publics, le fétichisme est parfois encore plus fort que chez les bibliothécaires, comme en témoigne l'émotion régulièrement provoquée lorsque des ouvrages sont mis au pilon. En juillet 2011 par exemple, suite à une opération de désherbage menée par la bibliothèque municipale de Carcassonne, une lettre ouverte a été écrite par le Président de l'Académie des Arts et des Sciences de la ville, dénonçant « *l'acte de barbarie d'un autre siècle que constitue la destruction de milliers de livres.* »²¹ Suite à cette publication, de nombreux commentaires ont été déposés par des internautes, visiblement issus de milieux lettrés (enseignants, historiens, universitaires...), dont les propos témoignent clairement du rapport sacralisé que ces personnes entretiennent avec le livre : il y est question de « *crime* », d'« *autodafé* », de « *massacre* », de « *monstruosité* », de « *folie pure* », d'« *insulte à la Culture française* » ou encore de « *saccage* ». Un des internautes ajoute : « *Il faut avoir une bien mauvaise estime " du " livre pour agir de la sorte !* », soulignant à quel point cet objet mérite à ses yeux les meilleurs soins. Assimiler mise au pilon et autodafé est un moyen d'accentuer la gravité des faits, en s'appuyant sur la portée historique des destructions de livres²².

A ce sujet, le monde professionnel n'est pas en reste, comme en témoignent les nombreux débats qui ont lieu depuis quelques années autour du livre numérique, qui révèlent la persistance d'un attachement très fort au livre papier. Dans les discours, le livre est personnifié : on évoque sa « *santé* »²³, on prédit sa mort²⁴, et certains vont

²⁰ *Bruit et silence en bibliothèque*, R. Madoyan, 2010, p.27

²¹ [Lettre ouverte de protestation solennelle, à Monsieur le Président de la communauté d'agglomérations du carcaissonnais.](#) 17.08.2011

²² C'est aussi un moyen de confirmer la loi élaborée par Mike Godwin, selon laquelle « *Plus une discussion en ligne dure longtemps, plus la probabilité d'y trouver une comparaison impliquant les nazis ou Adolf Hitler s'approche de 1* » - [Article Wikipédia, loi Godwin](#)

²³ A la BIU Lettres et Sciences Humaines (Denis Diderot, Lyon 2), une affiche signalait ainsi à un moment donné que « *Le café nuit gravement à la santé du livre.* »

²⁴ La « *mort du livre* » est régulièrement prédite et ceci dès 1933 dans un ouvrage de Maurice Escoffier. La prédiction est relancée avec l'apparition du livre numérique : « *Le livre est mort, vive l'ebook* » (émission *Ça vous dérange*, sur France Inter, 18.08.2009), « *Le livre est mort, vive le livre* » (Books, 29.09.2011). Plus récemment, le livre de Frédéric Beigbeder, *Premier*

même jusqu'à défendre ses droits. L'association des éditeurs de la région Centre, Text'o Centre, a ainsi publié en 2009 une *Déclaration des Droits du livre* dont le premier article, très discutable, stipulait que « *les livres, tous les livres ont le droit d'exister* »²⁵.

Cette survalorisation du livre donne à cet objet un rôle souverain : dans l'histoire des bibliothèques, l'objectif prioritaire a longtemps été de protéger les livres des lecteurs, via de multiples interdictions, en vue de leur conservation.

L'ennemi public

Une des manières de protéger les documents consiste à les tenir éloignés de leur principal ennemi : le lecteur. Les manuels de bibliothéconomie témoignent d'une longue tradition de méfiance envers les usagers. Dans son *Philobiblion*, paru en 1340, Richard de Bury décrit le lecteur avec le plus grand dégoût, soulignant à quel point il ne semble pas digne d'avoir accès aux documents :

« Il a un ongle de géant, parfumé d'une odeur puante, avec lequel il marque l'endroit d'un plaisant passage (...). Il appuie ses coudes sur le volume et, par une courte étude, attire un long sommeil ; enfin, pour réparer les plis qu'il vient de faire, il roule les marges des feuillets, au grand préjudice du livre.

Il y a aussi des jeunes gens imprudents auxquels on devrait défendre spécialement de toucher aux livres, et qui, lorsqu'ils ont appris à faire des lettres ornées, commencent vite à devenir les glossateurs des magnifiques volumes que l'on veut bien leur communiquer. »

Longtemps, les interdits reposent sur la volonté de protéger et de conserver les documents plutôt que les communiquer au public. A la fin du XIX^{ème} siècle, le magazine américain *Life* publie ainsi une interview imaginaire²⁶ à propos de la bibliothèque Lennox de New-York, qui souligne avec ironie l'importance que prend la conservation des documents, au détriment de leur valorisation :

- *Qu'est-ce que c'est?*
- *Ceci, mon cher, est la grande bibliothèque de Lennox.*
- *Mais pourquoi les portes sont-elles fermées à clé?*
- *Pour empêcher les gens d'y entrer.*
- *Mais pourquoi?*
- *Pour que les jolis livres ne soient pas abîmés.*
- *Comment ça! Mais qui abîmerait les jolis livres?*
- *Le public.*
- *Comment?*
- *En les lisant.*

En 1900, à la bibliothèque de l'Ecole normale de Bourges comme dans beaucoup d'autres établissements, l'accès était tout simplement interdit au public : l'article 1 du règlement ordonnait que « *les élèves ne pénètrent pas dans la bibliothèque ; ils font la demande sur un registre d'inventaire* ». De fait, l'accès aux documents se simplifie au fur et à mesure que le livre est désacralisé et devient un objet de la vie courante.

Depuis quelques années, les publics prennent une importance nouvelle par rapport aux collections, et ce, même dans des bibliothèques patrimoniales, où l'attention portée aux

bilan après l'apocalypse évoquait également, de manière dramatisée, la disparition de l'objet livre au profit de la tablette numérique.

²⁵ [Déclaration des droits du livre](#), association Text'ocentre

²⁶ Numéro du 17 janvier 1884, cité dans *Culture d'en haut, culture d'en bas*, L.W Levine, p.166

conditions de consultation est particulièrement vive. Ainsi Sarah Toulouse, responsable de la section patrimoniale des Champs Libres, à Rennes, autorise des publics non accrédités à consulter des documents anciens et assume ainsi sa position : « *Il vaut mieux des livres un peu abimés mais qui sortent, que des livres en parfait état qui ne sont jamais consultés.* »²⁷

De plus, en ce qui concerne les collections non patrimoniales, la reliure cartonnée des ouvrages est de moins en moins courante ; il est également révélateur de constater que certaines bibliothèques se passent désormais de film protecteur pour protéger les ouvrages. Cette simplification des opérations d'équipement souligne que la dégradation de livres destinés à être régulièrement remplacés se dédramatise.

INTERDIRE : PROTEGER LES PERSONNES, PROTEGER LES COLLECTIONS

Les bibliothèques constituent un espace public, réglementées d'une part par la loi commune et d'autre part, par des normes spécifiques, liées aux usages de la bibliothèque. Ces interdictions sont liées à une volonté très forte de prévenir certains risques et en particulier de protéger : protéger le public, protéger les collections, protéger l'atmosphère traditionnelle des bibliothèques.

Restreindre l'accès à certains publics

Longtemps, les bibliothèques n'étaient accessibles qu'à un certain type de public, masculin et lettré. Aujourd'hui, les bibliothèques publiques sont généralement ouvertes au plus grand nombre sans condition. Dans certains établissements, il est cependant parfois nécessaire de remplir certaines conditions pour accéder aux espaces et aux collections.

Les femmes et les enfants dehors

Certains segments de publics ont parfois été écartés des bibliothèques, notamment les femmes²⁸ et les enfants, considérés comme trop fragiles et trop vulnérables aux dangereuses lectures qu'ils pouvaient faire en bibliothèque. Aujourd'hui, si les femmes sont autorisées à fréquenter toutes les bibliothèques publiques, l'accès reste toujours interdit aux jeunes dans certaines bibliothèques d'études. Ainsi, à la BnF, le Haut-de-Jardin est réservé aux personnes de plus de 16 ans, ce qui exclut d'emblée enfants et adolescents. Cette interdiction ne se justifie plus par la volonté de préserver les jeunes de certaines lectures mais plutôt par celle de préserver l'ambiance studieuse et calme des salles de lecture. De fait, les collections présentes en Haut-de-Jardin correspondent peu aux attentes des jeunes publics, qui ne sont pas visés par la politique documentaire, mais la restriction souligne que certains comportements, qui leur seraient propres, sont proscrits dans cet établissement. D'ailleurs, un bibliothécaire de la BnF avec lequel nous sommes entretenus²⁹ nous a signalé qu'il était possible, de manière dérogatoire, d'entrer dans les salles du Haut-de-Jardin si l'on a moins de 16 ans, à condition d'avoir le baccalauréat. En fait, cette exception n'est mentionnée nulle part dans le règlement et a été réfutée par les personnels de l'accueil – mais ce propos est révélateur et souligne que le jeune public ne pourrait être considéré par certains professionnels comme légitime à la BnF qu'à la condition d'être scolairement très doué.

²⁷ Entretien téléphonique du 27 octobre 2011

²⁸ Cf. *Histoire des bibliothèques*, tome 2, ibid. p.135

²⁹ Dans le cadre de l'UE « *Gestion de projet* » proposé par l'Enssib

Légitimer certains usages

Les bibliothèques d'études et certaines bibliothèques universitaires proposent des conditions d'accès qui sont souvent plus restrictives que les bibliothèques territoriales. Ainsi, dans les départements de recherche de la BnF, l'accès est soumis à accréditation³⁰. De plus, l'accès payant crée un obstacle supplémentaire à la fréquentation. Pour justifier cette sélection des publics, on évoque le problème du manque de places assises en BU à Paris, mais les restrictions d'accès témoignent également d'une posture de légitimation de certains publics (universitaires, de préférence) et de certains usages (studieux, de préférence)³¹. A la BIU Médecine de Paris 5 par exemple, lorsqu'il y a une longue file d'attente à l'entrée de la bibliothèque, les enseignants-chercheurs et les professionnels disposent d'une carte prioritaire qui leur permet de passer avant les étudiants de 3^{ème} et 4^{ème} année (ceux de 1^{ère} et de 2^{ème} année n'y ayant pas accès). Cet ordre de priorité assigne aux publics une légitimité et un accueil distincts en fonction de leur statut, puisque ce sont les personnes les plus diplômées qui sont les mieux accueillies.

Du côté des professionnels, il semble y avoir en effet une certaine réticence à élargir les publics des BU au-delà du milieu universitaire. A la BU Santé de Nantes, l'accès en soirée est réservé aux lecteurs inscrits : ce service vise explicitement et exclusivement les personnes issues de la communauté universitaire. Les règlements donnent une idée des conditions auxquelles le public non universitaire peut accéder aux services. Ainsi, celui du SICD de Strasbourg précise par exemple que l'accès est ouvert « *aux personnes extérieures dont la recherche documentaire justifie la fréquentation d'une bibliothèque universitaire* ». Certes, l'accès n'est pas explicitement interdit au grand public, mais la formulation souligne qu'il convient de justifier sa présence dans le SICD par une recherche légitime. Pourtant, les bibliothèques d'études pourraient être au service de publics plus larges que ceux de l'université. Dans les bibliothèques de lecture publique, dont l'objectif est précisément de desservir l'ensemble de la population, les conditions d'accès sont beaucoup moins normalisées. Un exemple parmi tant d'autres : l'article 2 du règlement de la BM de Sausheim, en Alsace, précise simplement que : « *l'accès à la Bibliothèque et la consultation sur place des documents sont libres et ouverts à tous.* »

Assurer l'ordre public

D'autre part, l'accès est parfois limité à certaines personnes pour des raisons de sécurité : il s'agit de protéger l'espace physique de la bibliothèque et les personnes y séjournant. Ainsi, hormis les chiens guidant les personnes malvoyantes, les animaux sont interdits dans les bibliothèques. La plupart des règlements soulignent aussi que l'accès peut être refusé à toute personne troublant l'ordre public. Or, la protection de l'ordre public ne concerne pas seulement les actes de violence ou d'agressivité, mais aussi la tenue même des personnes entrant dans les équipements. Ainsi à la BML, le règlement stipule que « *l'accès est interdit à toute personne qui, par son comportement ou sa tenue (saleté, ivresse, incorrection, bruit, violence physique ou verbale, acte délictueux), entraîne une gêne pour le public ou le personnel.* »³² Comme le souligne Vincent Chevallier dans son travail sur les publics sans-abri dans les bibliothèques publiques, ces articles de règlement visent principalement des publics marginaux : « *Dans le règlement intérieur, l'article sur l'hygiène s'applique à tout le monde, bien sûr, mais il est avant tout un outil réglementaire pour gérer au besoin la présence des SDF.* »³³

³⁰ Voir les [conditions d'accès et les documents à fournir pour être accrédité](#).

³¹ Lors d'un entretien mené à la BnF à propos de la réforme du Haut-de-jardin, un bibliothécaire nous a d'ailleurs expliqué que selon lui, l'ambiance studieuse de la BnF tenait en partie de l'accès payant aux espaces.

³² [Règlement intérieur BmL](#).

³³ [Les publics sans-abri en bibliothèques publiques](#), V. Chevallier, 2010

Dans ce cas, l'usage de la bibliothèque comme lieu chauffé permettant d'y faire sa toilette n'est pas autorisé. On peut noter cependant l'écart qui existe souvent entre le règlement écrit et son application effective : l'accès n'est pas interdit d'emblée, mais le règlement sert à légitimer une exclusion en cas de conflit ou de plainte d'usagers.

Influence politique

L'accès peut être limité à certains publics pour des raisons d'ordre législatif. Ainsi la loi du 11 octobre 2010 stipule que « *Nul ne peut, dans l'espace public, porter une tenue destinée à dissimuler son visage.* ». Les bibliothèques étant des espaces publics, elles sont devenues de fait interdites d'accès aux femmes intégralement voilées. Mais il est intéressant de noter que d'un établissement à un autre, et en fonction de la pression exercée par la tutelle politique, les professionnels ont réagi de manière variable à cette loi. Dans la circulaire du 2 mars 2011 relative à sa mise en œuvre³⁴, il est précisé qu'« *une affiche, distribuée sous format papier ou en version électronique par les ministères à destination de leurs réseaux respectifs, devra être apposée, de manière visible, dans les lieux ouverts au public ou affectés à un service public.* »³⁵ A la BMVR de Troyes, par exemple, l'affiche a été apposée à plusieurs endroits de la bibliothèque, tandis que d'autres ne l'ont pas du tout affichée. Or, le maire de la ville de Troyes est précisément M. François Baroin, également ministre du gouvernement qui a mis en place cette loi ; on peut émettre l'hypothèse que cela n'est pas sans rapport.

Les décideurs politiques peuvent influencer sur les règlements des bibliothèques, notamment concernant les conditions d'accessibilité et d'inscription. Il y a quelques mois en Belgique, le gouverneur de la province d'Anvers a ainsi demandé aux bibliothécaires de modifier un article du règlement, suite à une plainte déposée par un parti d'extrême-droite (le *Vlaams Belang*). Jusque là, le règlement stipulait que l'inscription était ouverte à tous, sur simple justificatif de domicile. Suite à la modification imposée par la tutelle politique, l'accès a été restreint aux personnes susceptibles de fournir des documents attestant de la légalité de leur séjour sur le territoire belge³⁶.

Limiter l'accès aux documents

Le choix des documents proposés

Les bibliothécaires ont longtemps joué un rôle d'autorité morale, chargés de contrôler les lectures des usagers et de les protéger de textes considérés comme dangereux. L'abbé Bethléem, au XIX^{ème} siècle, proposait aux bibliothécaires un *Guide général des lectures*, dont le but était de les guider dans leur sélection d'ouvrages. De même, au début du XX^{ème} siècle, des publications comme *Romans-Revues* (1908) ou *Romans à lire et romans à proscrire* (1904) servaient de supports pour proscrire des ouvrages en vertu de raisons morales et religieuses. Il était d'ailleurs interdit d'introduire de manière clandestine de nouveaux livres dans les rayons de la bibliothèque³⁷.

Sans rentrer dans des considérations sur la censure, qui dépasse le cadre de notre réflexion, on peut tout de même signaler qu'aujourd'hui encore, en définissant la nature des documents proposés, les bibliothécaires réglementent les usages possibles de leurs fonds. En effet, tous les documents n'appellent pas les mêmes usages : la lecture d'une

³⁴ [Circulaire du 2 mars 2011 relative à la mise en œuvre de la loi n° 2010-1192 du 11 octobre 2010 interdisant la dissimulation du visage dans l'espace public](#)

³⁵ Cf. [Illustration n°1](#)

³⁶ Cf. [Le gouverneur d'Anvers veut restreindre l'accès des illégaux aux bibliothèques](#), *La Libre*, 04.08.2010

³⁷ Cf. *Discours sur la lecture*, A.-M. Chartier, J.Hébrard

bande-dessinée se fait souvent dans une position du corps plus relâchée que celle d'un manuel. Le choix de proposer certains types de documents (romans, manuels, CD, DVD, jeux vidéo, périodiques...) suppose de proposer des conditions de consultation et d'usage spécifiques. De même, exclure certains types de documents, au-delà de jugements qualitatifs sur leur contenu, peut aussi être un moyen d'éviter certains usages.

Internet : verrous et cadenas

Si les professionnels des bibliothèques se sont peu à peu affranchis d'une longue tradition de contrôle des documents, la posture de réglementation s'est déplacée vers l'utilisation d'Internet. Ainsi, au début des années 2000, lorsque les bibliothèques ont commencé à proposer Internet dans leur offre de services, une série d'interrogations s'est posée pour savoir dans quelle mesure les établissements pouvaient tolérer un usage non documentaire du web : « *La consultation de courrier personnel est-elle du ressort de la bibliothèque ? La mission des bibliothèques est avant tout de donner accès à l'information, pas de favoriser l'échange de mails individuels (...). Le refus semble d'autant plus justifié pour l'échange de méls qui ressortent de la correspondance privée que cette fonction est de plus en plus utilisée et monopolise ainsi rapidement les postes Internet des bibliothèques, au détriment de la recherche documentaire qui se révèle être l'apport premier d'Internet dans ces établissements.* »³⁸ Aujourd'hui, un certain nombre de bibliothèques continuent de privilégier des usages considérés comme légitimes d'Internet en restreignant l'accès à des sélections de sites³⁹ ou en empêchant, via des filtres, l'accès aux messageries⁴⁰. C'est maintenant Facebook qui pose question en termes de restriction, comme en témoigne ce commentaire d'un usager relevé par E. Cavalié sur un cahier de suggestions : « *Merci de supprimer l'accès à Facebook : des ordis sont monopolisés pdt des heures.* »⁴¹ La réglementation en la matière se décide en fonction des équipes en place, des tutelles politiques et des DSI (Directions des Services Informatiques). Il arrive même que les accès soient également restreints pour les professionnels, comme l'illustre ce témoignage paru sur un blog : « *Notre DSI vient de décider de façon unilatérale de couper les accès à Facebook, Youtube, Myspace... à nous (c'est pas grave, on ira à la Fnac écouter les CD qu'on souhaiterait acquérir pour nos collections) mais aussi à nos usagers !* »⁴²

On le voit, les restrictions dépassent de loin la prévention d'usages illicites et témoignent d'une certaine appréhension envers les usages du web.

Prévenir la dégradation

Souvent, les interdictions en place en bibliothèque s'expliquent par une volonté très forte de protéger les documents de la dégradation et du vol.

Cette question est récurrente dans l'histoire des bibliothèques, mais a connu des évolutions : ce qui est interdit aujourd'hui ne l'était pas nécessairement hier. Ainsi, au début du Moyen-Age, il était autorisé d'écrire dans les livres, pour y faire des annotations ou des corrections. Les copistes eux-mêmes demandaient aux lecteurs de faire des ajouts dans les marges et de corriger les éventuelles erreurs. Cependant, ces pratiques finissent par être interdites à la fin du Haut-Moyen-Age car l'expansion progressive du nombre de lecteurs

³⁸ Offrir Internet en bibliothèque publique, G. Enjalbert, p.120. 2002

³⁹ Exemple à la BSI, qui propose une [sélection de sites scientifiques et techniques](#)

⁴⁰ Exemple à Sèvres : « Tout achat, toute transaction commerciale, chat, consultation des courriels, des forums sont interdits à partir des postes de la Bibliothèque-Médiathèque ». [Règlement de la bibliothèque de la ville de Sèvres](#)

⁴¹ @lully1804 (Etienne Cavalié), tweet du 24.11.2011

⁴² Desperate Librarian Housewife, [le bibliothécaire cet être pur](#), 08.06.2011

génère des corrections qui sont parfois elles-mêmes truffées d'erreurs⁴³ et qui ne favorisent pas la conservation des documents. Aujourd'hui, cette pratique est formellement interdite par les règlements.

La plupart d'entre eux précisent l'importance de prendre soin des documents. Si les conditions de consultation sur place sont souvent strictes à la bibliothèque, elles ne le sont pas à domicile, où les usagers sont libres de consulter les documents à leur guise, en consommant de la nourriture et des boissons par exemple.

Parfois, les règles de consultation sur place sont particulièrement strictes et nuisent finalement à la valorisation du document. Le site web de l'Alcazar, à Marseille, précise par exemple que « *Les micro-ordinateurs portables sont autorisés au sein de la BMVR mais le téléchargement, l'écoute ou le visionnage de CD et de DVD sur du matériel personnel sont interdits.* »⁴⁴ Dans un billet daté de 2007, Silvère Mercier, étonné par cette mesure, expliquait qu'une des raisons évoquées à ce sujet était la prévention des dégradations liées à l'usage sur place⁴⁵. En fait, cette position reflète davantage une peur du vol qu'une peur de la dégradation, dont on peut considérer qu'elle est le sort attendu de tout document rencontrant son public (voir *infra* concernant les dispositifs antivols).

A chaque bibliothèque ses interdits

D'un type de bibliothèque à un autre, il existe un certain nombre de convergences en termes d'interdits : dans chaque établissement, des règles visent à garantir la sécurité des biens et des personnes. Cependant, des variations existent d'une bibliothèque à l'autre, en fonction des personnalités des bibliothécaires en poste, de leur vision du métier, mais aussi du fait de la nature même des bibliothèques. D'une médiathèque de quartier à une bibliothèque d'études, les règles varient en fonction d'un public, réel ou fantasmé, souhaité comme légitime.

Bibliothèques patrimoniales : conserver les documents

Ce sont celles qui paraissent les plus fortement liées aux interdits puisque directement associées au travail, à la recherche et à l'étude. On l'a vu, c'est dans ce type de bibliothèques que les règlements sont les plus restrictifs en termes d'accès. Mais à une période où les chercheurs fréquentent de moins en moins les bibliothèques d'études⁴⁶, certains professionnels s'interrogent sur la pertinence de conserver ces limites d'accès (« *Tout le monde se prend pour la BnF* », explique ainsi Sarah Toulouse, responsable de la section patrimoniale des Champs Libres lors d'un entretien téléphonique) et cherchent à toucher davantage le grand public.

Les documents conservés dans ces établissements nécessitent des mesures de précaution particulières, qui imposent certains usages et en excluent d'autres. Ainsi, les personnes souhaitant consulter des manuscrits sont tenues de n'utiliser que des crayons à papier, pour éviter les tâches indélébiles que pourrait produire un stylo, et ne sont pas autorisées à effectuer des photocopies. De même, la consommation d'aliments et de boissons est formellement proscrite à proximité de documents patrimoniaux anciens. A ces interdictions, liées au principe de précaution, s'ajoutent des recommandations d'usage concernant la manipulation des documents (utilisation d'un lutrin, ouverture à un certain angle...). Parfois, le port de gants est aussi obligatoire, mais cette mesure de

⁴³ *Histoire des bibliothèques, tome 2, du VI^{ème} siècle à 1530*, p.533

⁴⁴ [Règlement de la BMVR de Marseille](#)

⁴⁵ [Le problème de l'article 12 à l'Alcazar de Marseille](#), Bibliobsession, 29.08.2008

⁴⁶ Cf. [Réaménagement des bibliothèques nationales](#), France Culture, 16.09.2011 : la fréquentation du Rez de Jardin de la BnF a sensiblement baissé ces derniers mois.

précaution n'est plus établie partout, depuis qu'un article de Cathleen A. Baker et Randy Silverman⁴⁷ a remis en question leur pertinence en termes de conservation.

Bibliothèques universitaires : favoriser le travail

Dans le décret paru le 23 août 2011, le rôle dévolu aux BU est étroitement lié aux activités de l'université. Elles ont notamment pour mission d'« *organiser les espaces de travail et de consultation* ». C'est à partir de cette fonction de travail et d'études que se construisent la plupart des interdits propres aux bibliothèques universitaires. Celles-ci se traduisent le plus souvent par de fortes restrictions en matière sonore, le silence étant imposé dans la plupart des espaces.

Si des espaces plus conviviaux sont aménagés, ils sont pensés en complémentarité de l'espace travail et ne s'y substituent pas. Comme l'explique Maxime Szczepanski, responsable de la BU Belle-Beille à Angers, « *La BU est un lieu qui est orienté de manière prioritaire vers le travail, l'étude sous toutes ses formes. Donc c'est sûr qu'il y a de la distraction, il y a des loisirs, c'est tout à fait légitime. Mais voilà, on ne veut pas que ces usages-là prennent le pas.* »

En ce sens, l'application des mêmes règles et des mêmes usages dans des bibliothèques de lecture publique (dont les publics, les missions et les collections diffèrent beaucoup) peut étonner.

Bibliothèques municipales : quelle place pour le divertissement ?

Si certains usagers viennent en BM pour travailler, notamment les étudiants, ces établissements ont vocation à accueillir un public plus hétérogène que celui des BU. Pourtant, les règles en vigueur sont souvent sensiblement les mêmes : silence et chuchotements, ambiance studieuse. Dans l'enquête sur *Les 11-18 ans et les BM*, un adolescent de 13 ans interrogé souligne l'association directe qui est faite pour lui entre la bibliothèque et le silence : « *L'ambiance ? Ben c'est comme une bibliothèque, je sais pas, c'est normal... on entend rien. Forcément, comme une bibliothèque (...) c'est normal, c'est une bibliothèque, forcément y a du silence, c'est pas super pour l'ambiance, mais je sais pas c'est une bibliothèque, c'est normal.* » En fait, cette association entre la bibliothèque et le silence n'est pas aussi « normale » qu'elle n'y paraît.

Les exceptions se situent généralement dans le secteur jeunesse, où l'on observe à l'égard des enfants un assouplissement des règles et une tolérance plus grande, notamment concernant le bruit et la position du corps. Parfois cependant, les règles sont les mêmes que dans le secteur adulte : à la BM de Vénissieux, le mobilier du secteur jeunesse a été dessiné par Dominique Perrault et correspond, en miniature, à celui du secteur adulte, ce qui induit des postures du corps plus contrôlées.

QUE LA BIBLIOTHEQUE RESTE UNE BIBLIOTHEQUE

Au-delà des modalités d'accès et de consultation de documents, de nombreux interdits concernent le comportement des usagers. Ces règles, susceptibles d'être remises en question, reposent sur l'idée qu'un certain nombre d'attitudes sont incompatibles avec l'espace de la bibliothèque tel qu'on l'entend traditionnellement.

⁴⁷ [Misperceptions about white gloves](#), C.A. Baker, R. Silvermann, 2005
SPIESER Adèle | DCB 20 | Mémoire d'étude | janvier 2012

La bibliothèque n'est pas un café

Nourriture spirituelle vs nourriture terrestre

Les bibliothèques disposent généralement d'un certain nombre de règles qui les différencient nettement du café. Les conversations ont lieu à voix basse et l'usage du téléphone y est sinon interdit, du moins réglementé. Des espaces fumeurs sont rarement aménagés sur les terrasses des bibliothèques et surtout, la nourriture et les boissons sont la plupart du temps exclus des espaces. Sur un plan très pragmatique, ces mesures sont prises pour éviter les salissures sur les documents et le matériel informatique (miettes, tâches de gras) et prévenir leur détérioration (notamment par des substances liquides comme le café). Autoriser la nourriture impliquerait en effet une réorganisation du ménage, avec un nettoyage plus fréquent des tables, un changement régulier des poubelles et si possible, un sol qui ne soit pas en moquette. Si ces dispositions ne sont pas prises, c'est souvent du fait de l'attitude de recueillement que l'on associe à l'acte de lecture, qui serait inconciliable avec les aliments. En témoigne cette fable⁴⁸, écrite par Daniel Bourrion :

« **Candide** : *Où puis-je trouver un petit quelque chose à grignoter ?*

Le conservateur : *Il n'y a que des nourritures spirituelles dans une bibliothèque.*

Candide : *Ah... Je vais aller chercher quelque nourriture à l'extérieur, et je m'installerai ici pour mon déjeuner.*

Le conservateur : *Il est strictement interdit de manger dans une bibliothèque.*

Candide : *Euh... pourtant, j'étais à ma table de travail dès potron-minet et je meurs de faim.*

Le conservateur : *Vous n'avez qu'à dévorer un livre !*

Candide : ... »

De fait, la question dépasse celle des risques potentiels de détérioration des documents : dans la représentation collective, la « *tempérance* » de la lecture s'oppose aux « *excès du boire et du manger* »⁴⁹. Il y aurait d'un côté le livre, digne de respect et porteur de savoir, de l'autre, la menace du gras, du collant et des odeurs inconfortables. D'ailleurs, il est intéressant de noter que cet écart persiste même lorsque l'on envisage d'autoriser la consommation. Lors des entretiens qui ont été menés, dès qu'est évoquée la possibilité de manger en bibliothèque, les personnes interrogées ressentent le besoin de préciser qu'il ne s'agit pas pour autant d'en tolérer les excès. Ainsi une internaute, au pseudonyme d'AM, précise, dans un commentaire, faisant suite à la fable citée plus haut : « *A quand un espace de restauration légère (je ne parle pas de la choucroute, du kebab ou du burger frites) au cœur de la bibliothèque ?* » puis, plus loin : « *Je ne propose pas de consulter un manuscrit médiéval en mangeant des chips...* » On constate rapidement qu'autoriser la nourriture ne revient pas nécessairement à autoriser tout type de nourriture, et en France du moins, certains aliments restent définitivement exclus des espaces de la bibliothèque. D'ailleurs, la signalétique interdisant la nourriture et les boissons représente souvent des aliments de fast-foods (hamburger et soda)⁵⁰. Au point qu'on peut finir par se demander si des aliments plus raffinés (par exemple, ceux d'un salon de thé) seraient autorisés dans ces espaces.

⁴⁸ [Candide et le conservateur](#), D. Bourrion, Episode 11, Saison 02

⁴⁹ *Sociabilité du livre et communautés de lecteurs*, M. Burgos, E. Buch, C. Evans, p.112

⁵⁰ Cf. [Illustration n°2](#)

La peur du relâchement

L'association du lire et du manger est peu habituelle dans les établissements publics et c'est en quoi elle porte en elle-même une part de contestation : « *On a vaguement l'impression de désobéir* », témoigne un client d'un café-librairie, interrogé à ce sujet⁵¹. De fait, « *la satisfaction des besoins du corps produit une détente qui donne envie de s'installer dans le lieu, de profiter de l'espace.* »⁵² D'ailleurs, certaines personnes vont volontiers lire ou travailler au bistrot plutôt qu'à la bibliothèque, notamment pour pouvoir lire en buvant un café. C'est cette impression de chez-soi qui s'impose d'ailleurs petit à petit dans des bibliothèques dites de nouvelles générations, où l'on installe des services de petite restauration et des distributeurs de boissons en même temps que des canapés et des fauteuils confortables. C'est peut-être précisément cette même impression de chez-soi qui provoque des réticences auprès de certains bibliothécaires, méfiants à l'idée que les publics ne prennent trop leurs aises dans un espace public.

La bibliothèque n'est pas un espace privé

Certains comportements sont interdits ou mal acceptés, parfois tant du côté des usagers que des bibliothécaires, parce qu'ils donnent à voir en public des postures généralement réservées à la sphère privée. En France, il en va ainsi de la prière, qui est interdite dans l'espace laïc que constitue la bibliothèque⁵³. A la BPI, un extrait de règlement apposé sur une des portes rappelle ainsi qu'« *il est interdit de se livrer à des actes religieux ou politiques.* »

Le plus souvent, ce sont les postures du corps qui sont remises en cause : « *Il faut bien reconnaître que les bibliothèques, en France, sont un lieu d'ordre, de maîtrise de soi, qu'elles renvoient à des postures de travail classiques et peu variées, et semblent encore frileuses quand il s'agit de donner un rôle aux corps, malgré le confort qu'on y trouve.* »⁵⁴ L'opposition entre le confort proposé dans les équipements (fauteuils, poufs, etc) et la persistance de certains interdits peut poser question.

A poings fermés

Il en va ainsi du sommeil. Objectivement, la bibliothèque constitue un excellent endroit pour faire la sieste, dans la mesure où elle propose un espace silencieux, chauffé, et souvent doté de fauteuils confortables. Lors de la journée du Sommeil en mars 2011, la BPI a d'ailleurs été sélectionnée parmi les 10 meilleurs endroits où faire la sieste à Paris⁵⁵, avec ce commentaire d'un usager : « *Il y a plein de petits boxes où on peut dormir au calme avec un casque sur la tête. Même pas besoin de prendre un livre.* » Il est rare que l'acte de dormir soit explicitement interdit dans les règlements, mais il est souvent considéré comme malvenu. Ainsi, si le règlement de la BSI (Bibliothèque des Sciences et de l'Industrie) ne stipule pas qu'il est interdit de dormir, un document interne préconise une intervention pour « *les personnes (souvent des habitués), qui ne viennent que pour dormir* ». Une certaine tolérance est toutefois accordée pour les usagers qui se contentent de « *piquer du nez sur un ouvrage, sur une table ou dans un canapé* ». Le fait de dormir n'est donc toléré ici qu'à la condition d'être accompagné d'un usage documentaire (donc, légitime), de la bibliothèque.

⁵¹ Ibid., p.114

⁵² Ibid., p.127

⁵³ Dans d'autres pays, la prière est davantage tolérée. En Finlande, lors du Ramadan, une bibliothèque a ainsi mis à disposition de ses usagers une salle réservée à la prière. Cf. [Finlande : pour le Ramadan, prière dans la bibliothèque](#), Actualitté, 11.09.2010

⁵⁴ Leclaire, C. *S'asseoir, braconner, se courber*, BBF, 2010.

⁵⁵ [Top 10 : les meilleurs spots pour faire la sieste à Paris, 19.03.2011](#)

Parfois toutefois, ce sont les usagers qui protestent et les bibliothécaires qui défendent les dormeurs. En témoigne un article du *New-Zealand Herald*⁵⁶, où certains usagers expriment leur mécontentement d'entendre des ronflements à la bibliothèque:

*« It's not just the sleeping ... sometimes it's the snoring that I find irritating when you want to have a quiet read in the library (...) It's just rude and inconsiderate for people to be treating our public libraries like some cheap motel. »*⁵⁷

Ce qui choque dans le fait de dormir à la bibliothèque, c'est le relâchement du corps dans un espace de retenue : *« Le sommeil apparaît comme la fin des apparences. Les usagers qui s'y livrent confèrent à la bibliothèque une nouvelle définition ("dortoir") incompatible avec la manière dont elle se donne à voir. »*⁵⁸ C'est bien la représentation traditionnelle de la bibliothèque qui est remise en question lorsque ce type d'usages apparaît.

Pieds nus

Il arrive que certains usagers se déchaussent et marchent pieds nus dans la bibliothèque. Certains usagers témoignent de cela en ligne, comme cette personne qui explique sur un site Internet : *« J'étais à la bibliothèque, j'enlève mes tongs pour bosser à la cool. »*⁵⁹ L'intérêt de son témoignage réside dans les commentaires des internautes qui suivent cette remarque : *« Depuis quand ça se fait ? », « Dans les bibliothèques, je ne suis pas sûre que ce soit permis de se déchausser (me suis faite engueuler un jour pour ça ^^) »*, qui soulignent que parfois, ce sont les usagers eux-mêmes qui ont intériorisé certaines règles. Le fait d'être pieds nus à la bibliothèque peut être considéré, en fonction des personnes, comme une marque d'impolitesse ou au contraire, comme la preuve que l'utilisateur se sent à l'aise dans la bibliothèque, qu'il s'approprie le lieu.

Sur le dos

L'appropriation des lieux a des limites imposées par le cadre architectural. A la bibliothèque, le mobilier impose la posture à adopter : généralement, une position assise, sur un siège. Pour des raisons de sécurité, il est régulièrement mentionné dans les règlements qu'il est interdit de s'asseoir par terre tandis que la position allongée est réservée aux publics des sections jeunesse. Parfois, comme dans le déambulatoire de la BnF où les agents de sécurité interviennent rapidement, il est également interdit de déplacer les fauteuils. Les usagers adoptent alors une posture normée, différente de celle qu'ils ont en privé, en fonction du mobilier qui leur est proposé : si certaines personnes lisent chez elles en position allongée, dans un lit ou sur un canapé, ces positions sont généralement impossibles en bibliothèque.

Les modes de lecture en vigueur à la bibliothèque sont le résultat d'une éducation qui correspond à une véritable civilité du corps, qui consiste à apprendre à *« lire le buste droit, les bras posés sur une table, le livre devant soi, avec la plus grande concentration, sans bouger, sans faire de bruit, sans gêner les autres, sans occuper trop d'espace ; elle demande de lire d'une manière ordonnée, de respecter les partitions du texte, de passer d'une page à l'autre sans la plier, sans l'endommager. »*⁶⁰ Or, à la bibliothèque se côtoient des publics et des professionnels qui ont diversement intériorisé ou accepté ces normes. D'où l'émergence de certaines tensions à ce sujet lorsque des usagers adoptent des postures différentes.

⁵⁶ *Snoring snoozers upset library users*, New-Zealand Herald, 30.05.2011

⁵⁷ Catherine Jones, usager de la bibliothèque d'Auckland : *« Il n'y a pas que le fait de dormir... Parfois ce sont les ronflements que je trouve irritants quand on souhaite lire au calme à la bibliothèque (...). C'est tout bonnement impoli et irrespectueux de la part des gens de se comporter dans nos bibliothèques publiques comme dans des hôtels bas de gamme. »*

⁵⁸ *Usages des bibliothèques*, C. Poissenot, p.144

⁵⁹ Cf. Viedemerde.fr, 06.06.2008

⁶⁰ *Usages des bibliothèques*, C. Poissenot, p.421

La bibliothèque est-elle un espace de liberté ?

Libre-accès et anonymat

Malgré toutes les règles que l'on vient de citer, la bibliothèque peut aussi, et c'est important de le signaler, constituer pour les usagers un espace de liberté. Du fait de sa gratuité, la bibliothèque propose un accès plus facile que d'autres équipements culturels. Dans son ouvrage autobiographique, *33, Newport Street*, Richard Hoggart souligne ainsi la spécificité qui caractérisait à ses yeux la bibliothèque dans sa jeunesse :

« *Evidemment, personne, dans ma génération, n'allait aux concerts de l'Hôtel de Ville ; pas plus qu'au Musée des Beaux-arts, ou au poulailler du Théâtre royal, ou du Grand Théâtre, sauf lorsqu'on nous y incita, après notre entrée au lycée (...). Mais les grands jardins publics n'étaient pas socialement marqués, pas plus que la Bibliothèque Municipale. Ils nous appartenaient, aussi bien qu'à n'importe quel autre habitant de Leeds. (...) Nous ne nous sentions ni classés ni hiérarchisés quand nous y étions.* »⁶¹

En effet, s'il est indispensable de s'identifier pour s'inscrire, l'accès aux bibliothèques, notamment municipales, se fait sans formalité préalable et les usagers sont libres d'y circuler à leur guise, d'y rester le temps qu'ils souhaitent et d'y consulter les documents qui les intéressent, sans rendre de compte à personne. D'ailleurs, plus l'utilisateur est rendu autonome dans ses démarches, plus ce sentiment de liberté s'accroît. Ainsi deux ans après l'ouverture de la BPI, un article de *L'Education* soulignait les raisons de son succès : « *Pourquoi les lecteurs préfèrent-ils la bibliothèque de Beaubourg à toute autre ? Parce que, disent-ils, ils y ont un sentiment de liberté. Aucune formalité préalable : chacun se sert à son gré.* »⁶² Aujourd'hui, la mise en place de bornes RFID accentue l'autonomie induite par le libre-accès, car ces bornes permettent aux usagers d'effectuer eux-mêmes les opérations de prêt, de prolongation, éventuellement de retour, en toute confidentialité.

Espace alternatif

Cette autonomie, quand ils en disposent, est susceptible de profiter en particulier aux publics adolescents. La bibliothèque constitue parfois un espace distinct de celui de l'école, qui permet de se documenter de manière anonyme sur certains sujets comme celui de la sexualité. Dans une enquête menée auprès de publics de banlieue, une des personnes interrogées souligne l'intérêt qu'elle avait de fréquenter la bibliothèque quand elle était adolescente : « *La bibliothèque était un lieu fréquentable pour mes parents, et en même temps, où il y avait un monde pour moi ; c'était un lieu social.* »⁶³ La bibliothèque apparaît alors comme une alternative à l'environnement familial : « *C'est pas pareil qu'à la maison* », « *C'est mieux quand y a pas de grand frère...* »⁶⁴ Pour autant, cette perception varie beaucoup d'un établissement à un autre et d'un individu à l'autre et ne saurait être généralisée. Comme on peut l'observer dans les enquêtes sur les pratiques culturelles des adolescents, les usages de la bibliothèque varient en fonction de l'âge. En grandissant, les adolescents viennent moins pour emprunter des documents que pour rencontrer des copains⁶⁵.

⁶¹ *33, Newport Street*, R.Hoggart, p. 138

⁶² *L'Education*, 8 février 79, cité dans le *Discours sur la lecture*, A.-M. Chartier, J.Hébrard, p.27

⁶³ *De la bibliothèque au droit de cité, parcours de jeunes*, M. Petit, C. Balley, R. Ladefroux, p.217

⁶⁴ *Les adolescents et la bibliothèque*, C.Poissonot, p.204

⁶⁵ Cf. *Lectures et lecteurs à l'heure d'Internet*, collectif dir. Par C. Evans

Partie 2 : La carotte, le bâton et le bibliothécaire

Les interdictions d'usage sont souvent sensiblement les mêmes d'une bibliothèque à une autre. Par contre, la manière de signaler les usages interdits, de les prévenir et de réagir face à ce que l'on considère ou non comme des dysfonctionnements, diffère beaucoup. La signalisation des interdits témoigne, entre autres, de la nature des relations établies avec les publics.

SIGNALER ET FORMALISER LES USAGES INTERDITS

Signalétique

La représentation formelle des interdits

Figures et couleurs

En bibliothèque, la signalétique permet de repérer les collections, mais elle s'avère aussi nécessaire pour faire connaître les règles de fonctionnement du lieu. L'arrêté du 4 novembre 1993 relatif à la signalisation de sécurité et de santé au travail⁶⁶ normalise la signalétique dans les espaces professionnels, notamment en termes de couleurs et de formes. Ces normes sont intériorisées par les usagers et de ce fait, souvent reprises en bibliothèque pour indiquer d'autres signaux que ceux de la sécurité. Les interdictions sont souvent signalées comme le préconise l'arrêté : « *forme ronde / pictogramme noir sur fond blanc, bordure et bande (descendant de gauche à droite à 45° par rapport à l'horizontale) rouges* ». Les pictogrammes sont de nature aussi diverses que le sont les objets ou usages interdits en bibliothèque : rollers, nourriture, téléphone, cigarette, etc. De la même manière, le code de la route est une source d'inspiration importante dans la mise en place de la signalétique : le pictogramme du sens interdit est très courant.

En plus de la forme du panneau, les couleurs sont également significatives et aident à prendre rapidement connaissance du message envoyé :

- **la couleur rouge** renvoie un « *signal d'interdiction* »⁶⁷ et évoque le danger ou l'arrêt obligatoire. En toute logique, c'est cette couleur qui est généralement utilisée pour indiquer le silence dans les espaces de lecture, en particulier lorsque la bibliothèque a mis en place un système de zonage.
- **la couleur jaune ou jaune orangé** donne un « *signal d'avertissement* ». La vigilance est de mise, par exemple dans les zones dites calmes.
- **le vert**, voire le bleu, indiquent l'absence de ferme interdiction.

Pour exemple, au SCD de Nouvelle-Calédonie, ces trois couleurs servent respectivement à indiquer la « *zone de silence* », « *la zone de chuchotage* » et celle dédiée à la « *conversation* »⁶⁸.

Lisibilité du message

Chaque bibliothèque établit sa propre signalétique. Comme l'explique Claire Davy, chargée de la signalétique dans les BU de Lyon 3⁶⁹, les affichages sont souvent de

⁶⁶ [Arrêté du 4 novembre 1993 relatif à la signalisation de sécurité et de santé au travail](#)

⁶⁷ Cf. arrêté cité ci-dessus.

⁶⁸ Voir les « [devoirs et obligations des usagers](#) », sur le site du SCD.

SPIESER Adèle | DCB 20 | Mémoire d'étude | janvier 2012

diverses origines : parfois, ils ont été dessinés par l'architecte au moment de la construction du bâtiment, et sont plus ou moins modulables. En fonction des moyens alloués et des compétences en interne, des prestataires extérieurs ou le service édition de l'université ou de la collectivité peuvent également intervenir. A ces affichages officiels s'ajoutent souvent d'autres panneaux, d'origine plus artisanale, qui indiquent les interdictions, les événements à venir ou des informations sur les collections de la bibliothèque. Cette profusion d'informations peut générer des difficultés de lecture. En effet, comme l'écrit Michel Piquet dans son *Court traité de signalétique* : « Il y a toujours un nombre optimal de pancartes, i. e. en deçà duquel leur efficacité croît et au-delà duquel elle décroît. (...) Une signalisation par pancartes impeccables, et même lisibles, pourra être une signalétique inefficace. »⁷⁰

La lecture et la compréhension du message sont rendus encore plus difficiles lorsqu'il n'existe pas de réelle charte signalétique, ou lorsque celle-ci n'est pas respectée (c'est souvent le cas pour les affichages faits maison). Par exemple au Rolex Learning Center de Lausanne, il est frappant de voir le contraste entre la signalétique officielle et certains affichages, en format A4, interdisant la nourriture et les boissons. Ces affichages apparaissent très amateurs en comparaison avec l'image innovante et dynamique que cherche à renvoyer cet établissement⁷¹.

Si certains interdits restent les mêmes au fil du temps, la signalétique apparaît parfois clairement datée : le graphisme, les polices d'écriture utilisées et les illustrations donnent de manière indirecte des indications sur l'âge des panneaux, qui pourraient gagner à être renouvelés plus régulièrement. Lorsque des affichages de différentes époques se superposent, on devine l'historique des campagnes de communication menées. La permanence de supports anciens participe à donner aux yeux des usagers une image désuète de l'équipement. Cet effet est amplifié lorsque les interdits indiqués n'ont plus lieu d'être : c'est le cas en particulier lorsqu'en secteur multimédia, on indique que les disquettes sont interdites alors que les ordinateurs ne sont plus en mesure de les lire.

Certaines interdictions ou recommandations sont signalées de manière plus discrète à l'attention des usagers : directement sur les tables, par le biais de petits présentoirs ou par des billets collés sur les tables. L'idée est de toucher les usagers de manière plus individuelle, en posant l'hypothèse qu'un message personnalisé sera mieux pris en compte.

Instauration d'une relation de pouvoir

La signalétique autoritaire

La signalétique des interdictions varie tant sur le contenu que sur la forme. Le message renvoyé aux usagers révèle beaucoup sur la manière dont ils sont considérés, et s'avère parfois particulièrement injonctif. En décrivant l'une des bibliothèques qu'il fréquentait étant jeune, Richard Hoggart souligne clairement l'effet très négatif que peut produire, aux yeux des usagers, un affichage aussi inesthétique qu'autoritaire :

« Le lieu est si sombre que dès le début de l'après-midi le plafond disparaît dans la pénombre. Pénombre charitable puisqu'elle camoufle les innombrables affiches noires sur fond blanc qui sont toutes rédigées sur le mode impératif et qui énumèrent complaisamment les comportements prohibés. »

⁶⁹ Entretien du 19.12.2011. Claire Davy travaille la majorité de son temps en service public, mais elle dispose de certaines heures balisées pour travailler à la signalétique des différentes bibliothèques du SCD. Scénographe de formation, elle a été formée à l'ENSAT (Ecole Nationale Supérieure des Arts et des Techniques du Théâtre).

⁷⁰ *Court traité de signalétique*, Piquet M., p.108

⁷¹ Cf. [Illustration n°3](#)

Je connais une bibliothèque qui n'en arbore pas moins de huit avec des textes de longueur variable qui vont du simple SILENCE à IL EST INTERDIT AU PUBLIC DE CONSULTER DES OUVRAGES RELIES DANS CETTE SALLE DE LECTURE MAIS IL EST PERMIS DE FEUILLETER LES PUBLICATIONS AFFICHEES CI-DESSOUS. Le style de ces affiches qui utilise toute la gamme de la répression depuis l'avertissement ambigu jusqu'à l'interdiction péremptoire rend l'atmosphère de ces bibliothèques si déprimante qu'on est presque tentés de voir dans l'écriteau proclamant que LES CONVERSATIONS NE DOIVENT PAS DEPASSER LE NIVEAU DE CHUCHOTEMENT un exemple de bonté d'âme administrative ou une complicité souriante avec ceux des habitués qui parlent tout seuls. »⁷²

Obligé d'obtempérer, l'utilisateur donne là l'impression d'être simplement toléré par les bibliothécaires, ce qui ne l'incite sûrement pas à fréquenter et à s'approprier le lieu.

« Pouvoir et devoir en bibliothèque »

On le voit, l'enjeu de la signalisation des interdits repose sur l'instauration, ou non, d'une relation de pouvoir entre les bibliothécaires et les usagers. Or, cette perception peut varier en fonction des personnels, et il arrive qu'au sein d'un même établissement, des affichages aux contenus très différents coexistent. Ainsi, à la bibliothèque de la Manufacture des Tabacs de Lyon 3, l'objectif visé à terme est d'afficher uniquement la signalétique créée par Claire Davy et d'uniformiser les indications adressées aux lecteurs. Mais pour l'heure, d'anciennes affiches sont encore présentes. Certaines sont présentes simplement en quelques exemplaires mais donnent une image très autoritaire des bibliothécaires. Ainsi, une affiche intitulée « *Pouvoir et devoir... à la BU* »⁷³ a pour objectif de faire respecter les règles. Des sanctions sont envisagées : « *En cas de non respect du règlement, voir les peines encourues dans le règlement de la bibliothèque.* » Malgré les émoticônes colorées qui encadrent le texte, le message renvoie de la BU une image très coercitive - la marge de liberté offerte est extrêmement réduite :

- « *Je peux réfléchir (ou dormir... en silence).* »
- « *Je peux et je dois travailler.* »

Dans ce dernier cas, le travail est moins une possibilité offerte à l'utilisateur qu'un devoir. A l'inverse, les obligations et les interdictions sont bien plus nombreuses que les pouvoirs accordés :

- « *Je dois faire silence et éteindre mon portable.*
- *Je prends mes repas à l'extérieur de la BU.*
- *Je ne dois pas manger ou boire dans la bibliothèque.*
- *Je ne dois pas discuter à voix haute dans les salles.* »

Même lorsqu'il s'agit de donner des conseils de prudence aux usagers, concernant les vols, les termes utilisés renvoient davantage à l'interdiction qu'à la recommandation :

- « *Je ne dois jamais laisser mes affaires sans surveillance même pour 5 minutes.* »

Une telle formulation des règles est étonnante à plusieurs égards. Sur la forme d'abord, car l'utilisateur est infantilisé par le recours à la première personne du singulier – le procédé surprendrait moins dans un CDI que dans un SCD. Et sur le fond du message proprement dit, le verbe « *devoir* » renvoie à la notion d'obligation morale, qui semble excessive dans le contexte d'une BU. D'ailleurs, comme le souligne Marielle de Miribel, « *En quoi la bibliothèque et les bibliothécaires peuvent-ils agir sur les comportements des lecteurs ? En rien. La bibliothèque n'est pas mandatée et n'a pas les moyens d'éduquer les lecteurs.* »⁷⁴ Certes, le personnel de la BU peut à juste titre poser les limites et réglementer les usages, c'est le but de ce type de signalétique, mais il n'est

⁷² La culture du pauvre, Hoggart R., p.112

⁷³ Cf. [Illustration n°4](#).

⁷⁴ Accueillir les publics, M. de Miribel, p.239

plus dans son rôle lorsqu'il cherche à définir ce que l'utilisateur doit faire (en l'occurrence, travailler). Enfin, comme on l'a vu, cet affichage fait maison entre en opposition avec la signalétique officielle de l'établissement, et avec d'autres usages proposés par ailleurs par la BU (lire des bd, regarder des films).

Interdire et/ou autoriser

En s'en tenant à la signalétique, il peut sembler à l'utilisateur que la bibliothèque est un espace où rien n'est autorisé, où tout est interdit. Les entrées de bâtiment, point de rencontre entre le monde extérieur et celui de la bibliothèque, sont particulièrement riches en affichages et en restrictions⁷⁵.

A l'inverse, l'équipe de la médiathèque d'Hagenau a choisi de donner une image différente de ses espaces en pointant la liberté offerte aux usagers à la médiathèque : sur les affiches, on voit ce qui n'est pas toléré (« *Courir* », « *Crier* », « *annoter ou découper des documents* »), mais aussi ce qu'il est possible de faire dans cet espace (« *rêver* », « *écouter de la musique* », « *se rencontrer* », « *naviguer sur Internet* »...). Le même principe est d'ailleurs utilisé dans d'autres types d'établissements culturels : le Musée des Beaux-Arts de Lyon indique par exemple sur un panneau qu'il est possible de « *s'indigner* », mais non de « *manger* ». Sur 28 items, seuls 7 sont barrés et concernent des interdits : il paraît dès lors plus acceptable de les respecter.

Chartes et règlements

Objectifs du règlement

Le règlement intérieur définit les règles d'accès et d'usages de la bibliothèque et prévoit des sanctions éventuelles (pénalités de retard, exclusion temporaire, recours à des agents de sécurité ou à la police). Validé par la tutelle, ce document de taille variable dispose d'une légitimité institutionnelle forte et constitue le « *fondement juridique de la répression des abus* »⁷⁶. Dans les collectivités territoriales en particulier, l'un des intérêts principaux du règlement intérieur est de constituer un « *vecteur de relation entre les élus et les services* »⁷⁷, dans la mesure où il est le fruit d'une réflexion commune entre les agents et la municipalité. Cet acte administratif permet d'assurer le bon fonctionnement du service public par le respect des lois, dont il est parfois fait référence pour justifier les règles en place.

Au-delà de la portée décisive de cet acte administratif et du recours qu'il constitue en cas de litige, le règlement ne constitue généralement pas en tant que tel un outil de communication, dans la mesure où, comme le reconnaissent les professionnels rencontrés, « *par nature, un règlement c'est fait pour ne pas être lu* »⁷⁸. Certes, il est souvent affiché dans les locaux ou disponible en ligne, parfois fourni au moment de l'inscription et soumis à signature, mais il suscitera beaucoup moins d'intérêt qu'un document comme le *Guide du lecteur* qui, lui, apporte des informations nouvelles, pratiques et non contraignantes aux usagers. De fait, les règlements se ressemblent et sans les lire, on peut aisément deviner la nature de leur contenu.

⁷⁵ Cf. [Illustration n°5](#)

⁷⁶ *Bibliothèques de collectivités territoriales : guide de gestion administrative et financière*, « Le règlement intérieur », Belayche, C., Van Besien, H., p.191

⁷⁷ *Guide pratique pour la mise en place de règlements intérieurs*, Bonamy P., p.59

⁷⁸ Entretien avec William Amégnigan, en poste à la médiathèque d'Anzin. De même, Maxime Szczepanski, responsable de la BU Belle-Beille (Angers) disait lors de l'entretien : « *Dans tous les cas, le règlement officiel ne sera pas lu – on le met de côté, il existe en dernier ressort mais il ne sera pas lu.* »⁷⁸

Le choix des termes

Afin de paraître moins répressives, certaines bibliothèques préfèrent utiliser d'autres termes que celui de règlement, en proposant des « chartes », des « règles de vie » ou en insistant davantage sur les droits des usagers. L'énoncé préalable des services offerts par la bibliothèque confère une légitimité plus grande à celle-ci pour déterminer les usages autorisés du lieu⁷⁹. La plupart des guides de rédaction de règlement donnent ainsi des conseils pour atténuer le poids restrictif des règlements : Bertrand Calenge conseille ainsi d'« éviter les interdictions explicites » et d'adoucir « les décisions implacables ». L'objectif de cette atténuation est d'éviter de renvoyer un message trop répressif aux usagers : « Bien que normatif, ce document ne doit pas entacher l'image de convivialité de la bibliothèque. »⁸⁰ A l'inverse, d'autres bibliothèques, qui par ailleurs proposent des dispositifs d'accueil très innovants, se cantonnent dans leur règlement à l'énoncé des interdictions et des obligations⁸¹.

Légitimer les interdictions en s'appuyant sur les lois qui les ont suscitées est un moyen de justifier les règles par la législation (ex. loi Evin pour l'interdiction de fumer). Le règlement peut également s'accompagner d'explications pour justifier les règles en vigueur, mais à condition que ces explications soient acceptables pour les usagers. Ainsi l'article 20 du règlement du SCD de l'UHA (Université de Haute-Alsace) stipule que « Les bibliothèques sont des lieux de travail personnel. Le silence y est donc requis, pour permettre à chacun d'y travailler dans les meilleures conditions. »⁸² Un effet de causalité est exprimé ici pour justifier le silence demandé (bibliothèque = travail personnel = silence), mais selon un postulat de départ qui peut être discutable. En effet, les enseignants demandent de plus en plus aux étudiants de travailler en groupe, ce qui change la donne en matière de condition de travail (bibliothèque = travail en groupe = bruit) et remet en doute la pertinence du silence exigé.

Formulation des interdictions

La diversité des établissements en termes de taille, de publics mais aussi de représentation de la bibliothèque explique la diversité de nature des règlements. Certains proposent des inventaires détaillés de ce qu'il est interdit de faire (exemple à la BnF, où les précisions sont nombreuses, sans doute pour se protéger de tout recours : « se livrer à des courses, bousculades, glissades ou escalades ») - tandis que d'autres proscrirent de manière générale tout comportement inconvenant (ainsi la BM de Sèvres, on lit simplement que « Les personnes fréquentant la Bibliothèque-Médiathèque sont priées de respecter le calme et la tranquillité des autres personnes »). La manière de nommer la question des usages dans les règlements donne également des indications sur les relations de pouvoir établies avec les usagers : selon que l'on évoque la « discipline » (BM de Barberaz) ou la « tranquillité [et la] sécurité » des usagers (BnF), les usagers sont placés dans une situation renvoyant davantage à l'obéissance ou à la responsabilisation.

Présentation ludique des règles

Aussi austère qu'il puisse paraître au premier abord, le règlement peut cependant être présenté de manière humoristique, à des fins de promotion et de valorisation de la bibliothèque. Ainsi, dans le cadre de sa campagne de communication

⁷⁹ Cf. [Quelques réflexions à propos du règlement de bibliothèque](#) - Lecture Jeunesse, M. de Miribel.

⁸⁰ Voir en ligne : [Conseils de la BDP du Calvados](#).

⁸¹ Voir [Annexe 1 : Règlement des BM de Grenoble](#).

⁸² Voir en ligne le [Règlement du SCD de l'UHA](#).

ChoisirAvignon.com, l'Université d'Avignon a produit une vidéo originale⁸³, disponible sur la page Facebook de la BU, dont le but est à la fois de valoriser les ressources de la BU et de présenter ses règles de fonctionnement. Celles-ci sont mises en scène sur un mode volontairement humoristique : « *Par contre le jeune il peut croire que la bibliothèque c'est ennuyant tu vois, donc il faut un truc moderne, il faut du beau, tu vois : dynamisme, house, couleur. C'est comme ça que ça... [Claquement de doigts]* ». Du coup, la vidéo, extrêmement second degré, à grands renforts de couleurs fluo et d'étudiants dansants, s'efforce de donner au règlement un aspect festif. Ce faisant, les règles sont établies :

Autorisé et encouragé	Interdit
« y accéder de 8h à 19h50 du lundi au vendredi »	« manger un kebab »
« accéder à des plateformes numériques ou utiliser le wifi »	« taper un foot »
« traiter avec des documentalistes intéressés et accessibles »	« danser le zouk love dans la salle des imprimantes »
« Avoir accès à la totalité des périodiques et emprunter la plupart des ouvrages »	« faire du bruit »

Finalement, ce règlement non officiel reste traditionnel sur le fond (nourritures, boissons et bruit sont interdits), mais s'efforce de mettre l'accent sur les services offerts par la BU et justifie le sens des interdictions par la nature même du lieu : « *C'est une bibliothèque, pas une discothèque !* »

Ce détournement du règlement officiel par l'humour semble pertinent pour permettre une meilleure réception du message et dédramatiser les interdits. La bande dessinée offre également des ressources possibles à ce sujet : au début des années 2000, la BPI avait fourni son règlement aux artistes de l'OUBAPO (OUvroir de BAnde-dessinée POTentielle) qui se sont chargés de l'illustrer. Ainsi transformé, le règlement devient plus attractif : il a plus de chances d'être lu et de ce fait, d'être connu et appliqué. A la BanQ, en guise de règlement, une planche de bande-dessinée est proposée aux enfants, disponible en coloriage, où les interdits sont évoqués par le biais d'une courte histoire⁸⁴. Le code de conduite y est davantage participatif que répressif : « *Il fait bon vivre à l'Espace Jeunes et tu peux y contribuer. Voici comment.* »

La plupart du temps, les publics connaissent assez bien les règles d'usages de la bibliothèque, ou du moins les devinent rapidement ; le fait de leur rappeler sur le ton du second degré permet de dédramatiser la relation de pouvoir qui s'instaure entre les bibliothécaires et les usagers.

Force de l'implicite

Au-delà des documents formalisés, des règlements et de la signalétique, l'atmosphère d'une bibliothèque indique à elle-seule les interdits en vigueur. Comme le souligne Muriel Darmon⁸⁵, la socialisation se fait également par l'institution. Les

⁸³ Voir sur la [page Facebook de la BU](#)

⁸⁴ Voir [Annexe 2 : Code de conduite du secteur Jeunesse, BanQ, Montréal](#)

⁸⁵ *La socialisation*, M. Darmon

personnes entrant dans une bibliothèque découvrent par observation ce qu'il est toléré de faire et font preuve de mimétisme : « *C'est la somme et la nature de la fréquentation qui orientent l'atmosphère à laquelle les entrants sont confrontés.* »⁸⁶ Ainsi, un des adolescents interrogés par Chantal Balley dans le cadre de son enquête, explique son étonnement face à l'atmosphère jugée austère de la bibliothèque centrale de sa ville : « *C'était trop sérieux, trop, trop sérieux. Il n'y avait pas un sourire, c'était trop sérieux. Pas un bruit. Ils étaient au moins trente, mais en train de travailler. Pas un bruit.* » L'observation des personnes présentes situe facilement à l'arrivant la conduite à tenir dans le lieu et de fait, s'il peut y trouver sa place. D'ailleurs, les écarts avec les normes des nouveaux-venus sont généralement très vite remarqués et font l'objet de réprobation, parfois d'abord de la part du public. Sur Twitter, une bibliothécaire témoigne par exemple des frictions générées par l'écart d'un usager : « *Ouh là, deux lecteurs vont se friter parce que l'un d'eux a eu le malheur de chantonner pendant une seconde et demi.* »⁸⁷

Ces normes varient en fonction du public majoritaire et ne sont donc pas toujours explicites. Ainsi, pour l'adolescent habitué à sa bibliothèque de quartier, l'usage qu'il considère comme normal d'une bibliothèque ne correspond pas à ce qu'en font les lecteurs studieux de la centrale : « *Ça ne ressemblait pas à une bibliothèque... Alors j'ai dit : par rapport à la nôtre! Il y a du travail, mais il y a toujours de l'ambiance ici. Toujours.* »⁸⁸

L'intériorisation des normes d'usages de la bibliothèque demande un apprentissage et une acculturation. A la médiathèque Falala de Reims, par exemple, des affiches incitent les parents à « *apprendre la bibliothèque* » aux enfants en veillant à ce qu'ils parlent à voix basse, même dans le secteur jeunesse⁸⁹. Les personnes issues de milieux culturellement favorisés auront donc appris petit à petit ce comportement, intégré le silence comme intrinsèquement lié à la bibliothèque et le tiendront par la suite pour évident. Les usages qu'ils feront de la bibliothèque seront conformes aux normes attendues et leur accueil n'en sera que plus facile. Or, pour les usagers ne connaissant pas ce mode de fonctionnement traditionnel, la compréhension des codes peut s'avérer difficile : « *Ils découvrent, néophytes, un univers fortement réglementé, sans en avoir le mode d'emploi, ce qui conduit à des incompréhensions, des rancœurs et des conflits plus ou moins ouverts.* »⁹⁰ Volontairement ou non, à une échelle plus ou moins grande, des usagers en viennent à ne pas respecter le règlement de la bibliothèque, ce qui provoque des réactions et des dispositifs variés.

PREVENTION ET DISPOSITIFS DE SURVEILLANCE

La vidéosurveillance, à quel prix ?

De nombreuses bibliothèques sont équipées en caméras de vidéosurveillance ; leur but est de détecter les incendies potentiels, de prévenir les agressions ou les comportements suspects, mais aussi de rassurer les équipes et/ou les élus. Quelle que soit la raison de leur installation, les caméras influencent la nature des relations établies avec les publics et génèrent un coût supplémentaire pour l'établissement.

⁸⁶ *Usages des bibliothèques*, Poissenot C., p.171

⁸⁷ @Happy poulette, 04.07.2011

⁸⁸ *De la bibliothèque au droit de cité - Parcours de jeunes*, M. Petit, C. Balley, R. Ladefroux, p. 213

⁸⁹ Cf. [Illustration n° 6](#)

⁹⁰ *Accueillir les publics*, M. de Miribel, p.205

L'influence de la tutelle politique

Il arrive que les dispositifs de vidéosurveillance soient imposés par la tutelle politique. Les professionnels des bibliothèques peuvent exercer des actions de lobbying auprès des élus, soit pour soutenir ce type de dispositifs, soit au contraire, pour s'y opposer. Ainsi, dans le projet de construction de médiathèque de Viroflay, les élus avaient exigé des architectes qu'ils installent des caméras à divers endroits de l'équipement (parking, hall d'accueil, salles de travail, salle du conte...), craignant d'éventuels débordements à l'ouverture de l'établissement. En arrivant au poste de direction, en 2007, Marie-Christine Jacquet a mené plusieurs réunions avec les décideurs politiques pour les convaincre d'y renoncer. A l'inverse, à la bibliothèque municipale de Valenciennes, l'installation de caméras dans le hall d'accueil et dans la salle des Jésuites a été financée par la Ville à la demande de la directrice, Marie-Pierre Dion (un véritable « *soulagement* »⁹¹, selon ses propos). Sa demande s'appuyait sur l'organisation d'une exposition de manuscrits (dont les coûts en assurance étaient élevés) et entré dans le cadre d'un programme de vidéosurveillance urbaine monté à l'échelle de la ville. Le contexte politique a donc son importance. Ainsi à la Médiathèque Falala de Reims, l'installation d'un système de vidéosurveillance a été soumise à des fluctuations politiques : le Conseil Municipal a d'abord voté leur installation, suite à des plaintes d'usagers, qui avaient observé des comportements suspects en secteur jeunesse (exhibitionnisme). Mais au moment de leur mise en fonctionnement, un parti politique a réagi contre ce dispositif et fait en sorte que finalement, la vidéosurveillance ne soit pas effective. Les caméras sont toujours en place, mais sont éteintes, leur fonction étant exclusivement préventive. Des frais importants ont cependant été engagés pour installer ce matériel.

Le débat sociétal sur la légitimité et la pertinence de caméras de vidéosurveillance se transpose donc au sein de la profession et, dans les bibliothèques municipales, est tranchée par les élus. Au-delà des considérations idéologiques quant à la vidéosurveillance, l'influence du coût financier de ce type d'installation est à prendre en compte.

Gestion des équipements de vidéosurveillance

Si la vidéosurveillance a un coût élevé, c'est du fait de son installation, de sa maintenance technique, mais aussi et surtout, du fait des moyens humains qui doivent être mis en œuvre pour vérifier les moniteurs. Ainsi à Valenciennes, lors de l'ouverture après travaux du bâtiment en 1994, des caméras avaient été installées dans l'ensemble de la bibliothèque, mais lorsqu'elles sont tombées en panne au bout de 5 ans de fonctionnement, elles n'ont pas été remplacées. Ces caméras qui ne fonctionnent plus sont restées en place, à titre « *dissuasif* »⁹², comme c'est aussi le cas à Reims. En plus des frais qu'aurait engendré leur réparation, leur utilisation avait été jugée peu pratique car le visionnage se faisait en direct au bureau des bibliothécaires. Ceux-ci se trouvaient alors dans une situation délicate puisqu'ils ne pouvaient à la fois renseigner les usagers, s'occuper des prêts/retours et vérifier les écrans. De nouvelles installations, financées par la mairie, ont été récemment mises en place dans la Salle des Jésuites. La vérification des écrans est désormais effectuée par des agents de sécurité délégués à des missions de surveillance. La question de la gestion des images enregistrées nécessite donc d'être posée au préalable, avant toute installation de matériel.

⁹¹ Marie-Pierre Dion, directrice de la BM de Valenciennes – Entretien téléphonique du 23.11.2011

⁹² Id.

Recruter du personnel dédié à la surveillance

Vigiles privés et agents de sécurité

Au-delà d'une certaine taille et d'un certain seuil d'affluence, la présence d'agents de sécurité est obligatoire : c'est le cas pour les bibliothèques classées ERP1 (Équipement Recevant du Public de catégorie 1). A Marseille par exemple, la bibliothèque de l'Alcazar s'appuie sur cette obligation pour justifier dans la FAQ de son site Internet la présence d'agents de sécurité :

« La présence d'agents de sécurité est liée à la taille même du bâtiment et de l'affluence qui en résulte. (...) Ceci est valable pour les complexes cinématographiques, les grands magasins et... l'Alcazar, qui est ainsi doté d'un Poste de Contrôle opérationnel 24h/24. Ainsi, conformément à la loi n°83-629 du 12 juillet 1983 modifiée par la loi 2003-239 du 18 mars 2003 (JORF du 19 mars 2003), les APS (Agents de Prévention et de Sécurité) assurent des missions d'accueil et de contrôle d'accès, de ronde de surveillance, de contrôle du respect des consignes de sécurité du site, d'intervention de première urgence ainsi que d'alerte et de guidage des équipes de secours. Les autres bibliothèques du réseau ne sont pas concernées par ce dispositif. »⁹³

Des établissements plus petits peuvent néanmoins décider de faire appel à des personnels de sécurité, issus de sociétés privées ou recrutés en tant qu'agents dans la bibliothèque. Ces personnels peuvent être recrutés à plein temps ou intervenir simplement en soirée, lors d'ouvertures tardives, comme c'est souvent le cas dans des bibliothèques disposant du label Noctambu.

Missions des agents de surveillance

A Valenciennes, la bibliothèque a recruté son propre personnel de surveillance (actuellement, un agent, accompagné de deux personnes en contrat aidé). Leur mission principale est d'assurer la sécurité : ils vérifient les écrans de vidéosurveillance, gèrent au quotidien les « *problèmes de sécurité, de comportements, d'incivilité* »⁹⁴, interviennent lorsque le système antivol bipé. Si l'ensemble du personnel est responsable de l'application du règlement (« *C'est le premier qui voit le problème qui réagit.* »⁹⁵) c'est eux que l'on appelle en cas de difficulté. Ils constituent donc un recours: « *Les bibliothécaires n'aiment pas les incidents. Le fait de savoir qu'on est aidé, qu'on peut appeler en cas de problème (...), c'est quand même assez sécurisant et réconfortant pour le personnel.* »⁹⁶ Les agents de surveillance sont intégrés à l'équipe et participent également au fonctionnement de l'établissement par le biais de travaux techniques, de manutention, ou encore de visites ponctuelles proposées aux publics. En plus du badge que portent tous les membres du personnel, le gardien titulaire est vêtu d'un costume strict, fourni par la Ville mais qui n'est pas à proprement parler un uniforme.

Privilégier la médiation

De la différence entre l'accueil et la surveillance

Comme pour la vidéosurveillance, lorsque la présence d'agents n'est pas rendue obligatoire par la loi, le choix de recourir à des personnels extérieurs ne fait pas

⁹³ [Foire Aux Questions - BMVR Marseille](#)

⁹⁴ Marie-Pierre Dion, directrice de la BM de Valenciennes – Entretien téléphonique du 23.11.2011

⁹⁵ Id.

⁹⁶ Id.

l'unanimité dans la profession. D'une part, on l'a vu, parce que cela représente un coût non négligeable pour l'établissement et que le recrutement de vigiles prive par ailleurs la bibliothèque de personnels disponibles pour le service public. D'autre part, parce que les vigiles ont parfois une conception de l'accueil différente de celle des bibliothécaires : « *Dans certaines bibliothèques, le premier contact se fait avec le vigile, je trouve que c'est rédhibitoire, c'est déjà une barrière terrible à passer* »⁹⁷, soutient ainsi Anne Verneuil, directrice de la médiathèque d'Anzin. De fait, une bibliothécaire de la Cité des Sciences interrogée à ce sujet, constatait un décalage important dans l'application du règlement lorsque c'était les agents de sécurité qui s'en chargeaient. En effet, certains bibliothécaires tolèrent le fait que des usagers dorment à la bibliothèque : ce n'est pas le cas des agents de surveillance qui appliquent les règles de manière plus rigoureuse et réveillent les usagers endormis.

Installés au départ pour assurer une meilleure sécurité dans la bibliothèque, ces dispositifs de surveillance n'améliorent pas nécessairement l'accueil réservé aux publics. De fait, il semble rare qu'il y ait de réels échanges ou des pauses communes entre vigiles et bibliothécaires.

Préserver les relations avec le public

Comme on l'a vu plus haut, Marie-Christine Jacquinet, directrice de la médiathèque de Viroflay de 2007 à 2010, a convaincu ses élus de retirer les caméras de vidéosurveillance installées initialement dans la médiathèque et de renoncer au recrutement d'agents de surveillance.

Contactée par mail, elle explique que son argumentaire reposait sur différents points : d'une part, ces dispositifs allaient à l'encontre du projet d'établissement, très orienté vers les publics et dont l'objectif était de créer un « *lieu des mélanges, de la diversité, de l'intergénération* ». De fait, la mise en place de caméras peut, selon elle, susciter d'emblée un rejet de la médiathèque de la part des habitants : « *La bibliothèque doit être attractive : je doute que des caméras soient rassurantes, au contraire.* » Cela peut même être ressenti comme une forme de stigmatisation, comme ça a été le cas à Meudon, lorsqu'entre 2000 et 2001 deux équipements avaient été ouverts : l'un, dans un quartier chic, et l'autre, dans un quartier populaire. Seule la bibliothèque implantée dans le quartier populaire avait alors été pourvue d'agents de surveillance, ce qui avait généré des tensions et compromis la volonté initiale de conquérir les publics de ce quartier.

A la médiathèque de Viroflay, les dispositifs ont finalement été retirés (sous réserve que la situation soit satisfaisante, mais les élus ne sont pas revenus sur leur décision) et l'accent a été mis sur les missions d'accueil et de médiation des bibliothécaires. L'équipe a notamment suivi un stage de 15 jours avec un spécialiste de la négociation et travaillé à l'élaboration d'une charte d'accueil, à la définition de procédures d'accompagnement des publics et à l'anticipation des situations critiques.

La question de la prévention se pose donc de manière très différente en fonction des réactions et des usages que l'on imagine de la part de son public. Certaines de ces projections peuvent s'avérer autoprédicatives puisqu'elles définissent la nature des relations que l'on prévoit de construire avec les publics. Certes, miser sur « *l'autorégulation intuitive des publics* » (M.-C. Jacquinet) relève du pari, mais ce pari peut s'avérer gagnant et permettre de construire des relations équilibrées avec les usagers.

⁹⁷ Anne Verneuil, directrice de la médiathèque d'Anzin.

Prévention du vol

Systèmes antivols

La vidéosurveillance a pour but de prévenir le vol, mais d'autres systèmes existent en complémentarité : portiques de détection, miroirs, boîtiers entourant les DVD, prêt différé, etc. Certains lieux de la bibliothèque font l'objet de plus de surveillance, comme les seuils de sortie et les WC. Ainsi, à la BM de Vénissieux, des détecteurs sont installés juste devant l'entrée des toilettes et une plaque indique sur la porte : « *local sous protection antivol – ne pas rentrer avec des documents* ». Il convient de noter que, comme pour les caméras, ce type d'indication relève parfois du bluff. Ainsi, dans l'un des établissements visités, il a été décidé, suite à un vol de casques audio, de supprimer les antivols, jugés trop faciles à enlever, et d'indiquer à proximité des casques qu'ils sont pourvus d'antivols.

Parfois, la prévention du vol concerne même les ouvrages destinés au pilon. Un article de la *Voix du Nord* explique qu'à la bibliothèque Marcelline Desbordes-Valmore de Douai, les ouvrages désherbés sont « *détruits, c'est-à-dire déchirés en plusieurs morceaux, à la main, par les employés de la bibliothèque. Une méthode radicale qui a son explication : "A un moment, on retrouvait certains de nos livres, que nous avons simplement jetés, dans le circuit des bouquinistes, avec le cachet de la bibliothèque maquillé. En fait, des gens intéressés faisaient nos poubelles"* »⁹⁸. Dans cette situation, on peut se demander si la peur du vol de documents destinés à être jetés justifie cet investissement du personnel et le temps de travail passé à détruire les ouvrages manuellement.

Copie et téléchargement

La peur du vol concerne aussi l'appropriation de contenus numériques par la copie ou la gravure des documents. Certains usagers copient par exemple des contenus de la médiathèque et les diffusent en ligne⁹⁹. Mais aujourd'hui, ce n'est plus tant la question de la copie que celle du téléchargement qui se pose. En effet, la campagne du label PUR (Promotion des Usages Responsables) d'Hadopi prévoit d'associer les espaces publics numériques à la lutte contre le téléchargement. Or, comme le soutient Lionel Maurel sur son blog, les supports d'information utilisés à cette fin sont marqués « *par une vision complètement déséquilibrée de la propriété intellectuelle* »¹⁰⁰ et risquent de positionner les bibliothèques, à leur corps défendant, du côté de l'institution et de la répression plutôt que de la liberté d'information. En effet, du fait des dernières dispositions de la loi, les bibliothèques risquent de subir une pression de plus en plus forte de la part de leur tutelle pour mettre en place les logiciels de filtrage validés par Hadopi. Ces filtres seraient installés à titre préventif, afin d'éviter de faire l'objet d'une infraction de « *négligence caractérisée* »¹⁰¹, si des internautes venaient à télécharger illégalement des contenus depuis leurs postes. Ce mode de prévention aurait pour effet de restreindre l'accès à Internet et placerait les bibliothécaires dans une situation délicate de contrôle et de méfiance vis-à-vis des usagers.

⁹⁸ [Naissance, vie et disparition des romans de la bibliothèque municipale](#), La Voix du Nord, 29.08.2011

⁹⁹ Voir notamment cette [galerie de CD copiés](#) à la médiathèque par un usager

¹⁰⁰ [L'Hadopi met un pied dans les lieux publics d'accès à Internet](#), 06.06.2011

¹⁰¹ Définition de la négligence caractérisée, sur le [site Internet d'Hadopi](#) : « *L'abonné s'est abstenu, sans motif légitime, de mettre en place un moyen de sécurisation ou a manqué de diligence dans la mise en œuvre de ce moyen.* »

Prévenir les usages d'Internet

Filtres et logiciels de contrôle

La prévention d'usages indésirables du web se fait de manière très différente en fonction des établissements, des tutelles politiques et des DSI. Quand il a lieu, le contrôle se fait via des filtres informatiques. A la médiathèque l'Apostrophe, à Chartres, la charte d'utilisation d'Internet souligne ainsi qu'« *un filtre bloque l'accès à certains sites: sites faisant l'apologie de la violence, de discriminations, ou de pratiques illégales, sites pornographiques, sites de rencontres et sites de discussions instantanées non sécurisés...* ». Si ces filtres sont courants en bibliothèque, ils ne sont pas exigés par la loi et certaines bibliothèques s'abstiennent d'en mettre en place. Au SCD d'Angers par exemple, aucun filtre ne restreint l'accès au web¹⁰².

Certaines bibliothèques sont équipées de logiciels de contrôle comme *Cyberlux*. Conçu au départ pour les cybercafés, ce logiciel offre la possibilité au responsable de contrôler les connexions depuis le poste serveur et de verrouiller les ordinateurs. Il permet aussi de prendre contrôle d'un ordinateur à distance et de visualiser en direct, par des captures d'écran, les consultations des usagers. A la cyberbase de la médiathèque de Rochechouart, ce logiciel a été installé mais son responsable explique que ces fonctionnalités-là ne sont pas utilisées : le « *bon usage* » des postes informatiques est assuré par l'emplacement des ordinateurs, situés au sein de l'espace adulte. L'autocensure suffit à régler les consultations des usagers.

Dans un article paru en mars 2010, l'IABD prend clairement position contre les pratiques de filtrage et de contrôle des usages d'Internet et incite les professionnels à éviter de surencadrer les consultations des usagers : « *Le respect des usages traditionnellement admis dans les bibliothèques (...) reste compatible avec les obligations juridiques qui leur sont imposées, dès lors que les professionnels appliquent la loi, toute la loi, rien que la loi.* »¹⁰³ Aux yeux de cette association, il existe un risque réel, pour les bibliothécaires, d'endosser un rôle indésirable d'autorité morale à l'égard des usagers en utilisant de tels filtres.

Outre-atlantique : des dispositifs spécifiques

Le problème généralement soulevé par le libre-accès à Internet concerne la consultation de sites pornographiques par les usagers : la coexistence des publics adultes et enfants pose en particulier question. Aux Etats-Unis, la question de la prévention est posée de manière différente qu'en France, dans la mesure où la consultation de sites pornographiques est davantage tolérée, au nom de la liberté d'information : « *Les clients peuvent regarder ce qu'ils souhaitent sur un ordinateur.* »¹⁰⁴, déclarait ainsi récemment Malika Granville, porte-parole de la Brooklyn Public Library. Cette position ne fait pas l'unanimité¹⁰⁵, mais il est intéressant de noter que des bibliothèques américaines ont mis en place des dispositifs dont l'objectif n'est pas de restreindre l'accès aux contenus pornographiques mais d'éviter que les enfants puissent y être exposés. Des écrans à filtres ont notamment été installés, dans des endroits plus isolés des bibliothèques. La question de l'emplacement des écrans peut également s'avérer problématique : lorsqu'ils

¹⁰² Les usagers doivent cependant s'identifier avant de se connecter. L'accès au wifi est impossible pour les usagers extérieurs, inscrits gratuitement, car ils ne peuvent avoir accès aux bases de données et aux ressources électroniques de la BU.

¹⁰³ [Offrir l'Internet dans une bibliothèque, un service d'archives ou d'information : les conditions juridiques](#), IABD, 25.03.2010

¹⁰⁴ [Sexcapades sur sites porno en bibliothèques, c'est cadeau](#), Actualite.com, 27.04.2011

¹⁰⁵ Notamment Christian Zabriskie, fondateur du Groupe Urban Librarians Unite, qui explique : « *I personally think that this is a poor decision on the part of these libraries that are going this route. While they may be protecting the First Amendment rights of some patrons [the ones looking at porn], they are ignoring the rights of other patrons, say, the right to bring your children to the library without concern that they will be exposed to porn while they are working on a term paper.* »

[Should we allow porn in library ?](#), Tracy Clark-Flory, 29.04.2011

sont situés dans des espaces de passage, on vise l'autorégulation des usagers, mais ce faisant, on rend aussi plus difficile la confidentialité de leurs consultations.

GERER LA TRANSGRESSION

« *On n'a pas trop le droit (...). Oui mais on l'a fait quand même !* »¹⁰⁶ Même si la signalétique affiche clairement les interdits et que le règlement est connu des usagers, il arrive que ceux-ci outrepassent les règles imposées.

Comprendre la transgression

Diversité des situations

Les raisons qui poussent à ne pas respecter les règles d'usages de la bibliothèque sont nombreuses. En voici quelques-unes :

- **L'utilisateur ne connaît pas la règle** : la transgression peut être totalement involontaire, notamment si l'utilisateur n'a pas l'habitude de fréquenter les bibliothèques.

- **L'utilisateur ne reconnaît pas la règle** : si la règle est considérée comme illégitime, elle sera moins respectée. Dans l'espace patrimoine des Champs Libres, il est interdit à l'ensemble du public de boire de l'eau, même pour les étudiants qui ne consultent pas de documents anciens. Il arrive que ces derniers transgressent cette règle en partant du principe qu'« *ils ne gênent personne* »¹⁰⁷.

- **L'utilisateur a oublié la règle** – comme ces deux adolescentes rencontrées à la médiathèque d'Anzin qui racontent comment elles ont été rappelées à l'ordre :

« *On rigolait !*

- *On parlait fort et en fait on se rendait pas compte qu'on parlait fort alors on s'est fait...*

- *On s'est fait disputer, quoi... »*

- **L'utilisateur s'oppose aux règles** : le fait même de poser des interdits suscite chez certaines personnes la volonté de les transgresser : « *A la cyberbase [contrairement à la médiathèque], on sait être calme tant qu'ils ne nous disent rien, en fait. Tant qu'ils ne nous interdisent pas, on ne va pas le faire. C'est un cercle vicieux, en fait. En général c'est ça partout. Plus il y a de règle et plus... pour pas être vulgaire... on fait d'importe quoi.* »¹⁰⁸

En fonction des situations, la transgression se fera de manière plus ou moins voyante (en se cachant, ou non) et aura une incidence plus ou moins importante sur le bon fonctionnement de la bibliothèque. Si l'incidence est nulle, peut-être peut-on considérer que l'interdiction n'a plus lieu d'être.

¹⁰⁶ Entretien avec deux adolescentes à la médiathèque d'Anzin

¹⁰⁷ Entretien téléphonique avec Sarah Toulouse, le 27.10.2011. A terme, cette règle va probablement être amenée à être modifiée.

¹⁰⁸ [Les 11-18 ans et les bibliothèques municipales](#), Repaire V., Touitou C., p.17

Plaisir de la transgression

On l'a vu plus haut, la bibliothèque traditionnelle s'impose comme un lieu où le corps est contraint (posture droite, absence de bruit) et où les activités de l'esprit (l'étude, l'apprentissage) sont privilégiées au détriment de la détente. Ceci ne correspond pas à la réalité de nombreux établissements mais colle, dans la représentation collective, à l'image que certains publics se font de la bibliothèque.

Cette association entre la bibliothèque et les interdits génère des fantasmes de transgression, comme en témoignent certains internautes sur Facebook :

- « *Si toi aussi tu as déjà rêvé d'arriver en salle J, et te mettre à danser sur les tables, et que tout le monde se mette à guincher avec toi* »¹⁰⁹

- « *Si tu trouves que c'est un endroit propice pour avoir des relations sexuelles* »¹¹⁰

Un canular a d'ailleurs eu lieu récemment à la bibliothèque de l'Université Saint-Andrew, en Ecosse : un affichage à l'apparence très officielle invitait les étudiants à ne pas se masturber dans les toilettes¹¹¹, suscitant de très nombreux commentaires amusés sur la toile, à propos de la pertinence de se livrer, ou non, à une telle activité en bibliothèque. De fait, du fantasme à sa réalisation, il n'y a qu'un pas que certains sont prêts à franchir : il arrive que des bibliothécaires constatent que des couples utilisent les toilettes pour avoir des relations sexuelles¹¹².

Jouer avec les limites et les règles des bibliothèques, notamment sur les questions de bruit, semble provoquer un plaisir certain. Ainsi le programme télévisé *Chut, Chut, Chut !*, diffusé en France sur la chaîne télévisée W9 en 2009¹¹³ fonctionnait exclusivement sur cette idée : « *Une bande de copains, la bande à Fifi, se réunit dans une bibliothèque, lieu où le silence est roi. Ils se lancent des défis plus incongrus les uns que les autres et doivent les réaliser dans un silence total, afin de ne pas perturber la tranquillité des lieux.* » La version française atténue une part de l'aspect transgressif du jeu dans la mesure où elle tournée en studio, contrairement au programme japonais qui en est à l'origine, mais l'effet comique attendu repose précisément sur la tension générée par la transgression des règles.

Interdire aux bibliothécaires

Il convient de noter que les usagers adaptent aussi leur comportement en fonction des usages des professionnels présents en service public. Si les règles d'usage imposées aux publics ne s'appliquent pas aux personnels des bibliothèques (consommation de boissons et d'aliments entre autres), il est plus difficile de les faire appliquer par la suite. La justification donnée (ne pas abimer le matériel, ne pas gêner les autres) s'en trouve aussitôt décrédibilisée. Cela tient aussi concernant les nuisances sonores. Ainsi, un groupe d'étudiants d'une BU de Strasbourg a créé un groupe Facebook dont l'intitulé est parlant : « *Pour que le responsable de la bibliothèque de droit privé parle moins fort ! (...) Vous êtes agacés d'entendre le responsable parler à voix haute (tout en chuchotant !) au téléphone ou même avec ses collègues. (...) Vous vous faites réprimander pour le volume sonore de votre voix par cette même personne.* »¹¹⁴

¹⁰⁹ Simon, étudiant à l'Edhec business school – Groupe FB « *Si toi aussi la BnF est ta 2^{ème} maison* »

¹¹⁰ Groupe FB [Bibliothèque de l'université de Laval](#)

¹¹¹ Voir en ligne la photo de l'affiche en question : « [Masturbation Notice](#) »

¹¹² Voir à ce sujet ce billet de blog, [Les amoureux de la bibliothèque](#), 22.07.2010

¹¹³ *Chut, chut, chut !* s'inspire d'un programme télévisé nippon, *Sairento Toshokan*, qui a également inspiré la chaîne MTV aux Etats-Unis avec [Silent Library](#). Un groupe FB s'est créé [pour qu'un épisode se fasse à la BU d'Amiens.](#)

¹¹⁴ Groupe FB « [Pour que le responsable de la bibliothèque de droit privé parle moins fort !](#) »

Ce type de situation génère forcément un sentiment d'injustice de la part des usagers et peut expliquer, de leur part, une relativisation des règles imposées, voire leur transgression.

Intervenir

Réactions des professionnels

Il appartient au bibliothécaire d'intervenir en cas de dysfonctionnement constaté avec le règlement. Au sein d'un même établissement, la manière d'intervenir peut varier d'un collègue à l'autre : « *Moi, quand je vois qu'il y a du bruit et qu'ils commencent à s'agiter, je vais y aller mais en douceur, (...) je vais leur dire : "Écoutez vous faites un peu de bruit, vous pouvez baisser d'un ton quand même..." Il y en qui seront peut-être plus directs, plus fermes, plus... mais ça dépend du caractère de la personne.* »¹¹⁵ Le seuil de tolérance de chacun varie : si le règlement officiel proscriit certains usages, les situations sont parfois gérées au cas par cas. Cette souplesse témoigne de l'empathie dont font preuve les professionnels, mais trouve aussi ses limites dans la différence de traitement, plus ou moins consciente, qu'elle peut générer. A propos de la souplesse appliquée concernant la consommation de nourriture à la médiathèque d'Anzin, une des personnes en poste souligne : « *Après, il faut voir comment les gens utilisent le droit de manger, ça dépend des personnes. Mais ça, ça peut aussi créer de la discrimination.* » Le seuil de tolérance est-il en effet le même pour un public adolescent, venant en groupes, que pour des seniors ?

L'intervention auprès du public est considérée comme un mal nécessaire mais n'est pas toujours aisée, car les professionnels ont parfois le sentiment « *d'aller faire la morale* »¹¹⁶. Ainsi, comme l'écrit Aurélie Delamarre à propos des « rondes » régulières effectuées dans les espaces de la BU : « *Ce n'est pas non plus la tâche préférée du personnel(...), mais le but est que l'ensemble du personnel y participe, et que les étudiants soient conscients du fait que nous nous efforçons vraiment de maintenir une ambiance studieuse là où elle est nécessaire.* »

Réflexion formalisée en interne

Afin d'uniformiser les réactions face aux transgressions des usagers et de faciliter le travail du personnel, certaines bibliothèques ont formalisé les règles via des chartes professionnelles. Ainsi, à la BU Belle-Beille d'Angers, un document interne à destination du personnel, définit, pour chaque espace de la bibliothèque, ce qu'il est permis ou non d'y faire, notamment en matière de nourriture et de boissons :

- « *Les étudiants ne sont pas encouragés à manger à la BU. Mais tolérance pour les en-cas de petite taille qui ne tachent pas et qui ne font pas de miettes (fruits secs, barres de céréales, fruits, petite confiserie...). Il ne doit pas y avoir de trace du passage de chacun.e dans les espaces de travail et de lecture.* »

- « *Boissons : Sont interdites les boissons aux contenants non hermétiques (c'est-à-dire sans bouchon): gobelets, tasses, verres, canettes, etc.* »

Pour Maxime Szczepanski, responsable de cette bibliothèque, ce type de formalisation écrite a pour objectif de « *clarifier la zone de tolérance* » et d'acter des usages qui

¹¹⁵ Entretien avec Christelle Anzalone à la médiathèque d'Anzin

¹¹⁶ Cf. Billet de Cécile Arènes, [Le silence des pages tournées](#), 13.01.2009

existent déjà, mais auxquels les agents réagissaient différemment jusque-là. La charte permet aussi de légitimer les interventions des agents : « *A partir du moment où ça va être clair pour les collègues, ça va être beaucoup plus clair pour les étudiants* », explique-t-il ainsi.

Certaines chartes de ce type prévoient également la réaction à tenir en cas de conflit avec un usager. Le guide interne de la médiathèque d'Hyères comprend ainsi une section spécifique : « *Pour vous aider à face aux situations difficiles, quelques attitudes à adopter pour gérer les conflits.* » S'en suivent un certain nombre de règles, déterminant à la fois les relations à tenir avec les usagers, mais aussi vis-à-vis des autres membres du personnel. Parfois, ces documents vont jusqu'à proposer différentes phrases-types à employer. C'est le cas notamment dans le Vade-mecum de la BSI (Bibliothèque des Sciences et de l'Industrie), document interne « *destiné à l'harmonisation d[es] pratiques pour assurer un meilleur service aux usagers de la bibliothèque* ». Voici un exemple de phrase-type proposée : « *Excusez-moi, M..., je vous demande de bien vouloir vous rechausser. Vous êtes dans un endroit public, les gens sont chaussés autour de vous.* »

Sanctionner

Recours à la menace

Au Moyen-Age, le vol de livres apparaissait comme un véritable sacrilège, passible d'une peine à la hauteur de cette gravité. Ainsi un message lourd de menace figurait en tête du catalogue des moines cisterciens de Vaux de Cernay, à destination des lecteurs : « *Si quelqu'un tente d'emporter l'un de ces livres par vol, par fraude ou de tout autre manière, que son nom soit rayé du livre des vivants, qu'il ne soit pas inscrit avec les justes mais que, livré aux feux de la géhenne, il y soit tourmenté sans fin.* »¹¹⁷ Aujourd'hui, le livre n'est plus cet objet précieux qui justifierait une telle peine et quand bien même, les sanctions ont naturellement radicalement changé de nature. Il semble cependant que de cet héritage ancien persiste dans certains discours la notion de châtiment et de culpabilité à faire ressentir à l'utilisateur en cas de perte, de détérioration, de vols ou de retard.

Sur son site Internet, le SCD de Savoie détaille ainsi par exemple les différentes étapes des procédures de retard : suspension de prêt, lettres de relance, frais de gestion, recouvrement¹¹⁸. Malgré un ton enjoué, dont témoignent les nombreux points d'exclamation présents dans le texte, les formulations tendent à culpabiliser l'utilisateur retardataire :

- « *Alors là, vous nous donnez du boulot!* »
- « *Au 30ème jour - mais là, avouez que vous exagérez* »
- « *Si vous y mettez vraiment de la mauvaise volonté* »,
- « *Finalement, le mieux, c'est de ne pas être en retard!!!* »

L'utilisateur est amené à devoir reconnaître son erreur, sa faute. A la manière des personnes frappées d'interdits bancaires, les retardataires sont menacés d'être « *interdits Apogée* »¹¹⁹ : « *Non seulement vous ne pourrez plus emprunter de documents à la*

¹¹⁷ *Histoire des bibliothèques, tome 1 : les bibliothèques médiévales du VI^{ème} siècle à 1530*, p.529

¹¹⁸ « [En retard ? Vous avez dit en retard ?](#) », site du SCD Savoie, 29.09.2011

¹¹⁹ « Application pour l'Organisation et la Gestion des Etudes et des Examens : APOGEE gère les dossiers individuels des étudiants (inscriptions, cursus, résultats), les inscriptions administratives et pédagogiques, les modalités de contrôle des connaissances, les résultats (saisie des notes, calculs, édition des PV, délibérations des jurys) et la structure des enseignements (décomposition des diplômes en étapes et éléments, détail des enseignements). » [Source : Medialille](#)

bibliothèque, mais vous ne pourrez pas obtenir les résultats de vos examens, ou un exeat si vous souhaitez changer d'université. » Le ton de la menace est ici explicite.

Pénalités de retard

Les sanctions les plus couramment appliquées concernent le non-respect des règles de prêt, et en particulier le retard dans le rendu des documents. Les pénalités peuvent être d'ordre financières : amende forfaitaire (prix par document et par jour de retard) ou liées au prêt : suspension de prêt correspondant au nombre de jours de retard.

Des assouplissements sont parfois prévus, mais dans les limites d'un certain cadre : au SCD Bordeaux 3, le SIGB est paramétré pour laisser deux jours de délai avant la suspension en cas de retard. Mais, nuance un agent en poste, cette mesure d'indulgence n'est pas totalement gratuite puisqu'il y a « *toujours le "bon, ça ira pour cette fois" du bibliothécaire, qui oblige l'usager à se sentir redevable du personnel.* » A la NYPL (New York Public Library), des opérations spéciales¹²⁰ sont proposées aux adolescents : à certains moments, ils sont libres de déposer leurs documents en retard, sans pénalité, leur dette étant rachetée par un sponsor (McGraw-Hill). Cette idée de rachat renvoie toujours symboliquement à celle de rédemption – le sponsor délivrant les usagers de leur faute.

De fait, même lorsqu'il n'y a pas de véritable sanction appliquée aux retardataires, le retour des documents en retard s'accompagne malgré tout parfois d'un discours de l'ordre du sermon. Or, ce sentiment d'être pris en défaut fait perdre la face à l'usager et parfois, peut créer un véritable traumatisme, susceptible de remettre en cause son retour en bibliothèque. Claude Poissenot explique ainsi que chez certains usagers, « *L'expérience de la perte d'un livre, avec tout ce qu'il en advient, conduit certains usagers à ne pas vouloir se réinscrire, comme pour marquer leur distance, voire leur méfiance, à l'égard de l'institution.* »¹²¹ Des stratégies de contournement de la sanction se mettent alors en place : ne plus venir, ou utiliser la carte de quelqu'un d'autre, ce qui permet d'éviter de payer les amendes et de ne pas perdre la face : « *Personne, en effet, n'aime se faire rappeler à l'ordre ni se faire montrer du doigt à cause de ses manquements.* »¹²²

Certaines bibliothèques choisissent cependant de ne pas appliquer de sanction en cas de retard, comme c'est le cas à la médiathèque d'Agneaux, où il n'y a pas de système de pénalité. L'accent est davantage mis sur la qualité des relations établies avec les publics. François Lemarchand, directeur de l'établissement, expliquait ainsi, lorsque l'établissement a reçu le Prix Livre Hebdo de l'Accueil : « *Nous ne sommes pas portés sur les chiffres, plutôt sur l'individu. Je dirais même que les gens m'intéressent plus que les livres. L'usager sait ce qu'il se passe.* »¹²³ La responsabilisation des usagers est une piste à suivre : lors de la dernière enquête Libqual+ menée au SCD d'Angers, un étudiant a ainsi suggéré de mettre en place un système plus incitatif, qui ne pénaliserait pas les retardataires mais bonifierait ceux qui rendent leurs documents à temps.

Sur Twitter, à la question de savoir quelle pénalité appliquer en cas de retard de documents, la majorité des collègues, sur le ton de l'humour, proposent des peines qui vont de la punition infantile au châtement corporel, comme pour mieux critiquer les sanctions souvent appliquées. En témoignent également les nombreuses vidéos circulant sur le net où des bibliothécaires appliquent des sanctions radicales en cas de non-respect du règlement : un coup de revolver mortel pour un usager répondant bruyamment au

¹²⁰ [Start a New Chapter!](#), site de la NYPL (New York Public Library)

¹²¹ *Les bibliothèques municipales et leurs publics*, C.Poissenot, p.185

¹²² *Accueillir les publics*, M. de Miribel, p.244

¹²³ [La médiathèque d'Agneaux. Prix du meilleur Accueil Livre-Hebdo](#), décembre 2010, Centre Régional des Lettres de Basse Normandie

téléphone¹²⁴, un coup de sabre pour un retard¹²⁵. Les professionnels eux-mêmes semblent bien conscients du décalage qui existe parfois entre la sanction et le fait reproché à l’usager.

Exclusion de la bibliothèque

Les exclusions de la bibliothèque sont parfois explicitement prévues dans les règlements, comme c’est le cas dans celui du SCD de Nantes : « *Tout lecteur dont la conduite contribue à la dégradation des conditions de travail des autres lecteurs sera convoqué par le responsable de section de la Bibliothèque Universitaire qui lui rappellera les règles de fonctionnement de la Bibliothèque. En cas de récidive, le responsable de section pourra, après avoir entendu le lecteur indiscipliné, prononcer une exclusion temporaire de la Bibliothèque ou bien déférer le lecteur devant la commission disciplinaire du Conseil d’Administration de l’Université.* »¹²⁶

Le vocabulaire employé ici est fortement lié à celui de la justice (convoquer, récidive, déférer, commission). En situation de crise, c’est-à-dire lorsqu’un usager a un comportement jugé incompatible avec la sécurité des personnes ou des biens de la bibliothèque, l’usager est généralement invité à quitter les lieux, de manière temporaire ou définitive. Seuls les services de police sont habilités à faire sortir *manu militari* les personnes qui refuseraient de sortir.

¹²⁴ Cf. Vidéo sur Youtube : [The Librarian](#)

¹²⁵ Cf. Vidéo sur Youtube : [Conan the librarian](#)

¹²⁶ Voir [règlement du SCD de Nantes](#)

Partie 3 : Interdire moins pour accueillir mieux

Certaines bibliothèques, tant universitaires que municipales, proposent depuis quelques années des règles d'usages plus souples, dans le but de s'adapter davantage aux publics. L'enjeu est de taille, tant au niveau de la coexistence des usagers que de la réflexion que cela nécessite auprès des professionnels.

CONCILIER DES ATTENTES ANTAGONISTES

Maintenir des espaces de travail

Le silence, un service attendu

L'obstacle majeur avancé lorsqu'est évoqué l'assouplissement des règlements est que certains publics apprécient précisément le calme et le silence propres aux bibliothèques. Il s'agit généralement de personnes fréquentant le lieu pour des raisons scolaires ou universitaires, et dont on s'imagine qu'elles s'en détourneraient si elles n'y trouvaient plus cette ambiance studieuse.

Sur les forums en ligne, de nombreux témoignages d'étudiants soulignent l'attrait des BU en tant qu'espaces d'études. Ainsi sur le blog d'une étudiante en orthophonie, en préparation de concours, la bibliothèque apparaît comme un espace de travail privilégié, surtout par rapport à l'espace privé : « *La bibliothèque... l'endroit où une heure de boulot équivaut à 2 heures chez soi. (...) J'arrive tôt dans ce lieu béni où le silence règne (rien à voir avec la pollution sonore de ma petite sœur qui fait des vocalises ^^).* »¹²⁷

Au-delà de la stimulation provoquée par le fait de voir travailler les autres, le règlement strict des bibliothèques favorise la concentration de certains usagers, qui ont du mal à adopter un rythme de travail chez eux :

- « *J'ai pas mal travaillé à la BU de ma fac pour la préparation de mon concours (CAPES), les 2 années dernières, tout simplement parce que je me connais : je suis une grosse feignasse qui se repose sur ses acquis et fais le strict minimum ; or dans un concours il faut être meilleur que les autres. En allant à la BU, je n'avais pas toutes les choses qui risquaient de me divertir de mon travail (ordi et boutiques principalement 📺).* »¹²⁸
- « *Vous vous êtes exilé dans une bibliothèque car vous ne pouviez vraiment pas travailler chez vous : être entouré d'un PC, d'une télé, d'une radio, et pour certains d'un frigo vous empêche d'être productif et de vous concentrer. L'ambiance studieuse et le silence qui y règne vous motivent pour travailler : c'est la combinaison gagnante qui augmente votre productivité!* »¹²⁹

Pour certains publics étudiants, le calme apparaît donc comme une plus-value, un service que les bibliothèques auraient tort de remettre en cause. Assouplir les règlements ne serait donc envisageable, notamment en BU, qu'à la condition de préserver des espaces réservés à des usages exclusivement studieux.

¹²⁷ [Ambiance studieuse à la bibliothèque](#), 07.10.2007

¹²⁸ Forum [Travailler en bibliothèque](#), 08.2010

¹²⁹ Groupe Facebook : « [Mademoiselle!! C'est une bibliothèque ici, veuillez enlever vos talons!!!](#) » (22 membres)

Le fantasme du silence absolu

Il convient de noter également qu'en BU, certains usagers semblent même en attente d'un durcissement des règles. L'analyse de certaines revendications étudiantes sur les groupes Facebook révèle à quel point certains peuvent s'avérer intolérants aux usages non-traditionnels de la bibliothèque. En témoigne l'existence du groupe FB intitulé « *Pour que la BNU de Strasbourg RESTE une bibliothèque* »¹³⁰, dont les 115 membres s'offusquent que la bibliothèque ressemble de plus en plus à « *un bar* », « *une agence de Speed Dating* », « *l'ANPE* » ou encore à « *un refuge pour SDF* ». Visiblement, tout autre usage que l'étude semble inapproprié à certains. C'est d'ailleurs cette même crainte qui s'exprimait lors du déménagement de la Bibliothèque Nationale de Richelieu à Tolbiac¹³¹. Du fantasme du silence absolu naît l'idée de mettre en place de nouvelles interdictions. En voici quelques exemples :

- **Porter des talons** : Pour les 22 membres du Facebook « *Mademoiselle!! C'est une bibliothèque ici, veuillez enlever vos talons!!!* »¹³², le bruit des talons sur le sol constitue une véritable source de distraction :

« *Vous êtes concentré, vous êtes sur quelque chose d'hyper important qui ne doit en aucun cas être dérangé : ET POURTANT! Vous les avez entendus venir de loin... NON, vous ne rêvez pas! Ce sont bien eux! LES TALONS! LES TALONS qui brisent le silence si vital! Votre concentration est mise à rude épreuve, votre travail est peut être foutu à l'heure qu'il est! (...) Alors s'il vous plaît mesdemoiselles, avant d'envisager une bibliothèque, pensez à porter des chaussures autres que les talons (ou les sandales, ça fait le même bruit)!* »

- **Flirter** : On l'a vu, les BU représentent des lieux particulièrement propice à la séduction. Ceci dérange certains usagers :

« *La BSG est de plus en plus bruyante, justement parce que l'on peut y draguer. On peut très bien tomber sur un couple en train de se peloter pendant qu'on en chie avec notre DM de Maths.* »¹³³

« *Le haut de jardin c'est un peu le bordel. (...) Des gens discutent, se promènent et draguent toutes les minettes qui viennent tellement maquillées qu'on se demande si elles viennent vraiment pour étudier. En effet, la BnF est devenu un lieu de rencontre à la mode chez les moins de 20 ans. C'est vraiment la folie. Moi-même je me suis fait déjà draguer plusieurs fois ! Tout ça pour vous dire que c'est un peu dur pour se concentrer dans son travail.* »¹³⁴

- **Utiliser du matériel informatique** : La gêne peut aller jusqu'à celle du bruit généré par le matériel informatique : dans un billet publié sur le blog lecteurs de la BnF¹³⁵, Ariane Wilson (lectrice régulière à la BnF et enseignante à la Faculté d'Architecture d'Aix-la-Chapelle, Allemagne) regrette le temps où « *le lecteur était lecteur* », et suggère des espaces où tout matériel informatique serait proscrit. A ses yeux, l'utilisation des ordinateurs nuit au silence absolu qui devrait régner au Rez-de-jardin : « *Ventilations des*

¹³⁰ Groupe FB : « [Pour que la BNU de Strasbourg RESTE une bibliothèque](#) » (115 membres)

¹³¹ Cf. *Lire à la BN, lire au plus haut niveau*, dir. par B. Seibel. Une chercheuse, spécialiste en théâtre, exprime ainsi ses craintes : « *La BN sera un Beaubourg bis, un endroit où on ne peut pas travailler* », p. 161

¹³² Voir supra, note de bas de page n°121

¹³³ [Bibliothèque Sainte-Geneviève, Paris](#), ciao.fr, 03.03.2003

¹³⁴ [Bibliothèque Nationale de France, Paris](#), ciao.fr, 23.04.2003

¹³⁵ « [Sonore, la BnF !](#) », 30.08.2011

ordinateurs voisins, cliquetis des touches, indicatifs sonores de Microsoft, sifflement d'imprimantes aux bornes d'accueil, conversations entre personnel et lecteurs au poste d'information... La bibliothèque n'est plus guère un lieu de silence. »

L'étude silencieuse constitue aux yeux de certains l'activité la plus légitime qui soit et la quête de silence absolu justifie en elle-même l'interdiction de tous les usages qui iraient à son encontre.

Or, ce silence absolu semble parfois relever du fantasme, que la seule présence de l'autre empêche de réaliser. Tous les bruits émis sont alors perçus comme une agression. Ainsi l'étudiante en orthophonie, dont il était question plus haut, se crispe-t-elle sur les moindres gestes des personnes qui l'entourent : « *Et vas y que je te racle la chaise bruyamment, que je fais tomber ma règle en métal par terre, que je lâche mes polys à un mètre au-dessus de la table, que je tousse pour me donner du courage et que je renifle (...) Ça à le don de me taper sur le système.* » Quand bien même les pratiques des autres ne produisent pas de bruit ni de gêne objective, les usages non-légitimes sont tout de même pointés du doigt. Au Rez-de-jardin de la BnF, « *on observe, on réprovoque, on dénonce volontiers le voisin qui lit son journal, rédige son courrier ou bien consulte Madame Bovary en Garnier Flammarion* »¹³⁶. De fait, dans ce cas, l'institution définit elle-même le profil du lecteur légitime et les usages qui le sont, par la mise en place du dispositif d'accréditation et de normes d'accès strictes. Ces contraintes « *contribuent à homogénéiser le public des lecteurs et à forger un sentiment d'appartenance à une communauté* »¹³⁷, et génèrent ce faisant, de manière indirecte, des phénomènes d'exclusion.

Ces demandes doivent être considérées avec prudence dans la mesure où le fait d'interdire certains usages revient parfois, implicitement ou non, à demander d'exclure d'autres publics.

Exclure des usages, exclure des publics

Dans certaines bibliothèques parisiennes, où les usagers doivent patienter dans de longues files d'attente avant de pouvoir entrer, la tolérance envers les autres semble moins grande qu'ailleurs. L'enquête menée par Philippe Galanopoulos, *Les publics étudiants à la Bibliothèque Publique d'Information (BPI)*, souligne qu'étant majoritaires, les étudiants ont tendance à se considérer comme plus légitimes que les autres, au point pour certains de réclamer la mise en place d'un accès payant, de manière à bénéficier d'un accès prioritaire. En s'appuyant sur cette enquête et en analysant d'autres groupes FB d'étudiants parisiens, on observe que certains types de publics sont considérés comme illégitimes du fait de leurs usages:

- **Les marginaux** : bien qu'ils fassent partie de l'identité de la BPI, les étudiants ne comprennent pas toujours pourquoi leur présence est acceptée à la bibliothèque, un étudiant demandant par exemple que les vigiles se placent au début de la file d'attente, pour filtrer le public.
- **Ceux qui ne viennent pas pour réviser** : la proposition de création d'une carte VIP vise à faire entrer de manière prioritaire ceux qui viennent à la BPI pour travailler : *Si toi aussi tu penses qu'il y a pas mal de gens ki viennent chiner au lieu de réviser et ki emcombrent la queue.* »¹³⁸ L'usage non universitaire de la bibliothèque est rejeté.

¹³⁶ *Lire à la BN, lire au plus haut niveau.* Baudelot C., Détrez C., Léveillé L., Zalc C., p.185

¹³⁷ Id.

¹³⁸ Groupe FB « [creation d'une carte VIP pour éviter la queue à beaubourg](#) »

- **Les lycéens** : bien qu'ils viennent pour réviser, ils sont considérés comme trop jeunes (« *Une garderie?*¹³⁹») pour occuper les précieuses places et sont donc indésirables : « *Oui mais ne 'inquiète pas j'ai installé un détecteur anti annales bac donc aucun lycéen ne passera la porte!* »¹⁴⁰
- **Ceux qui ne font pas partie des habitués** : une étudiante du groupe de la Bibliothèque Sainte-Barbe témoigne d'un vif rejet des nouveaux-venus : « *GRAND fut mon mécontentement en constatant que le public de la BSB s'élargit de jour en jour, tss tss... On est plus chez nous!* »¹⁴¹ Les habitués semblent parfois moins enclins que les bibliothécaires à diversifier les publics.
- **Ceux qui ne consultent pas les ressources de la bibliothèque** : « *Si t'en a marre de voir que ceux qui sont dedans sont des gens de prépa ou de médecine qui travaillent sur leurs propres bouquins alors que toi tu es à la recherche d'un livre dont il n'existe qu'un seul exemplaire à Paris et qu'il est dans cette bibli...* »¹⁴² Les lecteurs font un usage différent de la bibliothèque en fonction de leurs priorités (bibliothèque de premier secours, ou au contraire, de dernier recours).

L'accès à la bibliothèque semble soumis à l'obligation d'en faire un usage étudiant, qui serait seul légitime. Cependant, il faut noter que chacun peut être à son tour le public illégitime de l'autre. Ainsi, il arrive que les chercheurs appliquent à l'égard des étudiants le raisonnement que ceux-ci appliquent aux lycéens. A la bibliothèque Mazarine, par exemple, un groupe de travail d'élèves-conservateurs de l'Enssib¹⁴³ a recueilli dans des questionnaires des réactions hostiles de chercheurs à l'égard des étudiants : à la question de savoir comment améliorer les services, certains ont proposé d'interdire l'accès « *aux groupes d'étudiants qui viennent travailler en groupe* ». Les reproches formulés sont alors les mêmes que ceux formulés par les étudiants à l'encontre des lycéens (bruit, dilettantisme, illégitimité de leurs recherches...).

Jusqu'à présent, les publics souhaitant travailler en silence semblent avoir toujours été privilégiés, parfois au détriment d'autres publics.

Proposer des espaces alternatifs

Le calme des bibliothèques, un effet repoussoir

S'il convient de prendre en compte l'attente de calme et de silence de certains usagers, il paraît cependant important de ne pas exclure d'autres publics, majoritairement non usagers, dont les modes d'appropriation des lieux et des collections diffèrent. Or, les règles en vigueur en bibliothèques municipales s'apparentent parfois à celles de bibliothèques d'études, quelles que soient les différences entre elles. Comme le souligne Claude Poissenot, « *La règle du silence est impérialiste et parvient à s'imposer dans des espaces communs qui ne sont pas consacrés à la lecture.* »¹⁴⁴ Le fait d'imposer les mêmes règles dans des espaces différents et dans des bibliothèques aux missions variées interroge et amène à se demander si cela ne constitue pas un obstacle à la fréquentation des bibliothèques.

¹³⁹ Cf. supra, note n°122

¹⁴⁰ Groupe FB « [Pour la privatisation de la bnf par pharma en août](#) »

¹⁴¹ Page FB « [Bibliothèque Sainte-Barbe](#) »

¹⁴² Page FB « [Pour la libération des bibliothèques étudiantes de Paris](#) »

¹⁴³ Dans le cadre de l'UE « *Gestion de projet* », dirigée par Marie-France Peyrelong

¹⁴⁴ *La nouvelle bibliothèque*, Poissenot C., p.36

L'enquête du Credoc¹⁴⁵ de 2006 a révélé que 33% des personnes interrogées trouvent les bibliothèques municipales austères. Cette austérité ressentie peut s'expliquer, entre autres, par les règlements qui renvoient à un espace de contrainte. En effet, peu d'espaces publics, en dehors de l'école et des lieux de culte, sont aussi peu tolérants au bruit que les bibliothèques. Pour les adolescents en particulier, cette ressemblance avec l'institution scolaire peut générer un sentiment de rejet envers la bibliothèque. Ainsi un jeune homme de 17 ans, apprenti électricien, interrogé dans le cadre de l'enquête sur les 11-18 ans en BM, explique pourquoi il ne les fréquente pas davantage : « À la médiathèque, le souci il est là, c'est qu'on a l'impression que la médiathèque c'est comme l'école. On a l'impression de quitter l'école pour aller à l'école, quoi, ça sert pas à grand-chose. C'est ça, quand tu es là-bas, ils te disent "Ne fais pas de bruit et cætera". Donc voilà, trop de restriction, ça ne donne pas forcément envie d'y aller, quoi. »¹⁴⁶

Pour les équipements qui se donnent pour mission la démocratisation de la culture, ce type de réaction interroge. Il semble en effet que les publics en échec scolaire viendront d'autant moins à la bibliothèque si les règlements exigent un silence absolu : ce silence exclut ceux qui voudraient se livrer à d'autres usages que l'étude ou la lecture. L'espace de la bibliothèque apparaît alors réservé aux amateurs de livres, dont ne pourrait se satisfaire qu'un certain type de public, lecteur, étudiant, universitaire. Ainsi, pour un autre jeune homme interrogé dans l'enquête, en CAP de cuisine à Nanterre, la bibliothèque est exclusivement associée à l'univers du livre et de ce fait, lui est totalement étrangère : « Je viens pas parce que je n'aime pas les endroits trop calmes et à la bibliothèque il faut être calme et j'aime pas trop lire (...) j'aime pas beaucoup aller dans les bibliothèques parce que c'est trop calme et il n'y a que des livres (...) je ne suis pas dans mon élément. »¹⁴⁷

Lecture et brouhaha : une demande impensable

Au-delà de donner une image austère des bibliothèques, le silence imposé est justifié par le fait que la lecture se fait nécessairement dans un univers silencieux. Or, ce postulat correspond à une représentation donnée de la lecture, qui n'est plus nécessairement partagée par tous les usagers. Chez certains, le calme des bibliothèques produit même un effet repoussoir. Ainsi Sadika, une lycéenne nanterroise âgée de 16 ans, explique pourquoi elle ne vient plus à la bibliothèque : « Je ne viens plus depuis la 5^e ou la 4^e. C'est trop calme. Il n'y a pas un seul bruit. Je ne supporte pas quand c'est trop calme. Je ne peux pas travailler dans le silence. Je sais qu'il ne faut pas qu'il y ait du bruit, mais je n'aime pas. Je préfère faire mes devoirs chez moi avec la télé ou avec la musique. »¹⁴⁸

De fait, certains publics semblent justement rechercher ce que la bibliothèque prend soin de leur épargner : un bruit de fond d'ambiance. Ainsi, en juillet dernier, un article de la *Voix du Nord* évoquait les « fans de lecture [qui] préfèrent le Furet au calme d'une bibliothèque »¹⁴⁹. Dans cette grande librairie de Lille, un espace a été aménagé où les clients peuvent s'installer à une table, s'asseoir sur une chaise ou simplement s'installer par terre et consulter des documents autant de temps qu'ils le souhaitent. Cet espace a un réel succès puisque, selon les responsables, il arrive qu'il y ait plus de 40 lecteurs réunis en même temps. Le brouhaha de la librairie ne semble pas constituer de gêne pour les lecteurs - au contraire, comme en témoigne Julie, qui vient

¹⁴⁵ CREDOC : Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de vie

¹⁴⁶ [Les 11-18 ans et les bibliothèques municipales](#), Repaire V., Touitou C., p.17

¹⁴⁷ Id., p.15

¹⁴⁸ Id., p.16

¹⁴⁹ [Fans de lecture, ils préfèrent le Furet au calme d'une bibliothèque](#), la Voix du Nord, 20.08.2011

au Furet lire des romans de manière fragmentée : « *J'aime bien le bruit de magasin qui m'entoure. La bibliothèque, c'est trop calme, un peu archaïque même. Il y a toujours quelqu'un pour dire de faire attention au livre, alors qu'ici, c'est cool. Je tiens le livre comme je veux.* » De même, Corentin, étudiant en lettres et amateur de mangas, préfère l'animation de la librairie au silence de la bibliothèque : « *Le silence n'est pas imposé, il m'arrive d'être assis à côté de personnes qui lisent ensemble et commentent à voix haute, parfois de gens qui plaisantent au téléphone, ça ne me dérange pas.* » Les bibliothécaires ratent la cible de ces publics parce qu'ils projettent sur eux certains besoins (calme et silence) qui, finalement, ne sont pas les leurs. Est-ce du fait d'une différence générationnelle ou simplement, de la difficulté de se projeter dans d'autres usages ? Souvent, les changements dans les règlements de bibliothèques font craindre de perdre les habitués.

La bibliothèque, c'est les autres

Tolérer de nouveaux usages en bibliothèque pose de manière ferme la question de la coexistence des usagers. L'enjeu est de garder les publics traditionnels de la bibliothèque, qui apprécient le calme du lieu, le revendiquent parfois fermement, comme on l'a vu plus haut, tout en faisant venir de nouveaux publics – et qu'aucun ne chasse l'autre : « *Les usagers des traditionnelles bibliothèques étaient habitués à une certaine ambiance, un certain calme dans le lieu... des publics plus divers se côtoient maintenant et nous devons trouver les moyens de rendre ces rapprochements harmonieux, dans l'intérêt de tous.* »¹⁵⁰

Or, on l'a vu, les usagers ont parfois du mal à accepter le dérangement produit par les autres. Dans son blog de lecteur veilleur, Michel Heffe dresse par exemple le portrait de « *la papoteuse* »¹⁵¹, qui discute longuement avec sa voisine avant d'envoyer des regards lourds de reproches à son voisin lorsque celui-ci commence à son tour à parler. Le dessinateur conclut ainsi sur la difficulté de coexister avec d'autres usagers : « *Il y a des jours où la salle de lecture publique de la bibliothèque devient un Enfer.* » Tour à tour, l'utilisateur se trouve dans des situations diverses (lecture, rencontre, travail...) qui l'amènent à adopter des comportements différents. Comme l'exprime Hocine, un adolescent interrogé par Chantal Balley : « *Si on est seul, on apprécie le silence. Mais si on est en groupe, on est bien obligés de parler. C'est ça qui pose problème.* »¹⁵²

Le zonage en différents espaces est une piste de réflexion que certaines bibliothèques ont suivie pour concilier ces différentes attentes.

DIFFERENCIER LES ESPACES, DIFFERENCIER LES INTERDITS

Du côté des professionnels : enjeux et obstacles

Intérioriser une nouvelle représentation de la bibliothèque

« *Les interdits, ça concerne très peu les publics, ça concerne d'abord les collègues* »¹⁵³ : pour Maxime Szczepanski, responsable de la BU Belle-Beille à Angers, l'assouplissement des règlements de bibliothèque passe avant tout par une réflexion à

¹⁵⁰ *Les BM et leurs publics*, p.99 - propos d'une bibliothécaire d'Issy les Moulineaux, citée par Martine Burgos

¹⁵¹ [Les fâcheux : Fanny Larumeur](#) 05.01.2010

¹⁵² *De la bibliothèque au droit de cité, parcours de jeunes*, Balley C., p 231

¹⁵³ Entretien à Belle-Beille, 21.10.2011

mener avec l'ensemble du personnel. L'héritage historique et culturel est tel qu'il influence encore beaucoup notre représentation des bibliothèques et explique certaines réticences. Pour les uns, un tel changement est vu comme une capitulation face aux lecteurs, et les nouveaux usages comme autant d'atteintes à leur autorité. D'ailleurs, lorsque la décision a été prise à Angers de permettre aux étudiants de déposer les documents consultés sur un chariot, un collègue a protesté : « *On a déjà cédé sur le silence, on ne va pas non plus céder sur le rangement.* »¹⁵⁴ Ce sentiment de recul peut donc générer des frustrations et des incompréhensions.

Pour d'autres, les réticences s'expliquent par la crainte des débordements que générerait un assouplissement du règlement. Ainsi, à la bibliothèque de l'Ecole Nationale des Chartes, le règlement n'a été élaboré que tardivement, notamment lorsque des étudiants ont commencé à introduire de nouveaux usages dans la bibliothèque (consommation de boissons et de nourriture). La crainte de voir ces usages se généraliser a conduit l'équipe à redéfinir le seuil de tolérance et à mettre en place une nouvelle signalétique : « *Ce n'était pas méchant, mais on avait peur que ça prenne de l'ampleur* », explique ainsi Cécile Guinot-Delery, interrogée à ce sujet par téléphone.

Même si de nombreux voyages d'études sont organisés vers les Pays-Bas¹⁵⁵, de nombreuses réserves sont émises sur la transposition de ces modèles en France : « *Beaucoup de personnes disent : "oui mais c'est pas la même culture, les Néerlandais sont beaucoup plus respectueux, nous les Français de toutes façons on n'est pas pareils..." Nous on s'est dit : on va tester* » (Anne Verneuil). La médiathèque d'Anzin, qui s'est inspirée des modèles de bibliothèques hollandaises, a reçu de nombreuses visites, notamment lors du dernier congrès ABF ; à la vue des comportements des usagers, les réactions divergent. Certains considèrent que ce ne serait pas souhaitable dans leur bibliothèque, du fait de la nature de leur public, « *d'autres se disent : "C'est super, on devrait essayer..." mais si au niveau supérieur ils ne sont pas d'accord, eh bien ça ne se fait pas.* »¹⁵⁶ La position des équipes de direction joue donc un rôle essentiel à ce sujet.

Obstacles matériels

Au-delà d'oppositions de principe, certains assouplissements sont rendus plus difficiles à mettre en œuvre pour des raisons pratiques. La configuration du bâtiment rend le zonage plus ou moins pertinent : dans des espaces ouverts, il est plus difficile de séparer les espaces. L'aménagement d'espaces de petite restauration ou de distributeurs implique de déterminer d'abord où les installer, et à quel coût. Ainsi au SCD de Reims, la demande en distributeurs de boissons chaudes est récurrente, mais le hall d'accueil, où elles pourraient être installées, ne comprend aucune arrivée d'eau – l'investissement financier irait donc au-delà des frais d'installation. A cela s'ajoute un nécessaire ajustement en termes de ménage. La question de la rentabilité est également posée : à la médiathèque du Rize, à Villeurbanne, un espace cafétéria a été prévu lors des travaux, avec cuisines aménagées, mais du fait du nombre d'heures d'ouverture limitées de l'équipement, aucun prestataire n'a été intéressé pour exploiter cet espace. Plutôt qu'un service de petite restauration, des distributeurs automatiques ont donc été installés. Même les distributeurs automatiques posent la question de la rentabilité : à la médiathèque d'Anzin, ils ont été retirés par l'entreprise propriétaire, car les bénéfices qu'elle en retirait étaient insuffisants.

¹⁵⁴ Id.

¹⁵⁵ Cf. [Voyage organisé par l'ADBDP](#) en 2009, ou [celui organisé par l'ABF](#) en 2010

¹⁵⁶ Entretien à Anzin avec William Amégnan, assistant des bibliothèques. En poste depuis une quinzaine d'années dans les bibliothèques, il a été recruté dès 2005 à la médiathèque d'Anzin, soit 4 ans avant l'ouverture de l'établissement, et a donc participé activement à la conception du projet.

Permanence d'anciens réflexes

Même lorsque les personnels cherchent à assouplir les règles, certains réflexes professionnels semblent tenir bon. Ainsi, souligne Anne Verneuil à propos des règles de prêt en vigueur dans son établissement : « *Nous-mêmes, même si on est partis avec une équipe qui n'avait pas forcément de tabous, on a quand même des petits restes de bibliothécaires. Donc là, il faut qu'on se lâche.* » Un des réflexes connus en matière d'interdits concerne l'onomatopée « *chut !* », qui semblerait constitutif du métier si l'on en croyait le billet ironique des bibliothécaires jeunesse de Grenoble : « *Si toi aussi tu rêves de devenir bibliothécaire, sache qu'il te faudra acquérir une compétence indispensable pour l'exercice de tes fonctions : savoir dire "CHUT" !* »¹⁵⁷ Pourtant, ce geste apparaît de plus en plus comme une tare, un geste dont on pourrait se passer : « *Oh, je ne vais pas mentir, ça m'est déjà arrivé. Par exemple je vais en inscription, je vois que ça chahute un peu : « chuut ! »... mais quand je le fais, je me dis, oh, c'est vrai, c'est pas super...* »¹⁵⁸ De fait, cette onomatopée participe activement du cliché de « *la bibliothécaire chignon-à-lunettes-qui-fait-chut* »¹⁵⁹.

Dans l'enquête menée auprès des 11-18 ans, le portrait type du bibliothécaire est celui d'une « *femme (pas forcément âgée), (...) effectuant un travail ennuyeux, le plus souvent assise, dans un lieu très calme et silencieux.* ». Le fait de repenser les usages autorisés en bibliothèque serait aussi un moyen de revaloriser l'image de la profession : « *Les bibliothécaires passent pour des psychorigides* », résume Sarah Toulouse, à propos des interdictions traditionnellement en vigueur en bibliothèque.

Zones chaudes et zones froides

A chaque espace ses usages

En se fondant sur les principes mis en avant par Bernard Lahire, différenciant la culture chaude de la culture froide, Claude Poissenot propose, dans sa réflexion autour de la « *nouvelle bibliothèque* »¹⁶⁰, de mettre en place des espaces distincts, et de proposer à l'entrée des bibliothèques des zones chaudes, où les collections seraient davantage liées au divertissement et où les usages seraient plus libres. En marketing, cette notion de zone chaude s'applique d'ailleurs aux espaces de circulation qui attirent l'attention des clients.

Certaines constructions récentes illustrent cette différenciation des espaces, comme la médiathèque Marguerite Duras, où chaque étage propose une ambiance différente. Le rez de chaussée est un espace dédié aux loisirs, où les règles d'usage sont plus souples que dans les étages supérieurs : la discothèque y diffuse de la musique, les conversations à voix haute sont autorisées et à l'entrée se trouve un petit espace cafétéria. Les zones froides se situent davantage dans les étages (« *Il est plus facile d'aller d'une zone chaude vers une froide que l'inverse.* »¹⁶¹) et une salle est en particulier dédiée au travail individuel et silencieux. Là, les usages sont plus restrictifs, mais comme l'explique Colette Lindemann¹⁶², les usagers s'autorégulent et les bibliothécaires n'interviennent que très rarement dans cette salle : les personnes qui s'y installent y viennent pour le silence et de fait, le respectent et le font respecter. De même, à la médiathèque André Malraux de Strasbourg, le département *Actualités*, installé au rez-de-chaussée, est

¹⁵⁷ [CHUUUUUUUUUUUUUUUT](#), 05.04.2010

¹⁵⁸ Cf. entretien avec Naïma Boucif, médiathèque d'Anzin

¹⁵⁹ [Do you like to shush ?](#), 01.04.2011

¹⁶⁰ <http://penserlanouvellebib.free.fr/>

¹⁶¹ [Notes de lecture : La nouvelle bibliothèque](#), Utard J.-C.

¹⁶² Lors d'une visite d'élèves bibliothécaires et conservateurs de l'Enssib, le 01.12.2011

intégré à un espace de petite restauration. Cet espace constitue un espace intermédiaire entre l'extérieur et les étages supérieurs et propose des règles plus souples puisqu'on y encourage la consommation de nourriture et de boisson sur place.

Accepter des usages non documentaires

En termes de règles et d'espaces, les bibliothèques sont souvent pensées dans le but d'usages documentaires exclusivement. Or, « *la manière dont les visiteurs s'approprient ce lieu ne correspond pas nécessairement à la manière dont les professionnels aimeraient qu'ils le fassent.* »¹⁶³ De fait, que cela soit accepté ou non du personnel, la bibliothèque permet aux usagers des utilisations multiples, plus ou moins avouées. Dans les questionnaires sur les activités des usagers à la bibliothèque, les bibliothécaires indiquent généralement surtout des usages légitimes, et quand bien même ils proposent des activités plus diversifiées (ex. aller sur Facebook), il arrive que les usagers donnent une réponse qu'ils jugent plus convenable que la réalité. Ainsi, dans l'enquête menée par le SCD de Reims, l'analyse révèle que l'utilisation des réseaux sociaux figure très bas dans les réponses : « *Il n'est pas impossible que, sur ce sujet, une partie des répondants se soit auto-censurée...* »¹⁶⁴, concluent les membres de l'équipe.

La diversité des usages apparaît davantage sur les réseaux sociaux que dans les enquêtes de satisfaction. En BU, entre deux phases de travail, les étudiants font des pauses détente : micro-sieste, cigarette, discussions à plusieurs, jeux de séduction. Le premier motif de fréquentation est certes l'étude, mais il n'en reste pas moins que ces activités de détente jouent un rôle important dans l'appropriation du lieu. Ainsi un étudiant souligne sur un forum : « *Même si on y va pour réviser, on en profite pour voir qui est dans la fac et qui peut être intéressante à draguer.* »¹⁶⁵

De même, les adolescents peuvent choisir d'aller à la bibliothèque pour flâner plutôt que pour faire des recherches documentaires. L'enquête sur les 11-18 ans pointe ainsi l'usage spécifique des collégiens, non inscrits, qui se rendent à la médiathèque José Cabanis de Toulouse « *comme ils se rendent en ville : pour se promener, se balader, voire pour y passer une après-midi entière pour jouer aux jeux vidéo ou pour squatter les ordinateurs* »¹⁶⁶. Dans ce cas, il n'est possible de toucher ce jeune public (11-14 ans) que parce que la médiathèque a aménagé des espaces où ces groupes peuvent s'installer sans déranger les autres publics. Dans cette optique, aux Etats-Unis, certaines bibliothèques comme celle de Chicago, proposent des espaces dédiés aux adolescents où le niveau sonore n'est pas règlementé ; il est possible d'y jouer de la musique ou aux jeux vidéo. Pour les porteurs du projet, ce type de bibliothèque (« *Noisy library model* »¹⁶⁷) est une manière d'attirer les jeunes publics.

L'aménagement d'espaces de convivialité correspond à la reconnaissance d'autres types d'usages et redonne de la légitimité aux besoins du corps. Dans des établissements où les usagers restent plusieurs heures sur place notamment, les services de restauration apparaissent comme des services non-superflus. Ainsi, à la BPI, « *La cafétéria est, avec les salles de lecture, le lieu le plus fréquenté de la bibliothèque : plus de la moitié des usagers (54%) passent par la cafétéria, au moins une fois au cours de leur visite.* »¹⁶⁸

¹⁶³ *Usages des bibliothèques*, Poissenot C., Ranjard S., p.135

¹⁶⁴ [Enquête 2011 sur l'accueil et les services - Synthèse des résultats](#)

¹⁶⁵ [Draguer en bibliothèque universitaire](#), 08.11.2006

¹⁶⁶ Ibid.

¹⁶⁷ [Louder libraries for a digital age to open across US](#), 26.11.2011

¹⁶⁸ [Les publics de la BPI](#), 21.06.2010

Occupation de la zone libre

Le zonage des espaces est intéressant dans la mesure où il laisse le choix aux usagers de définir l'endroit où ils désirent s'installer. En 2008, la différenciation des espaces a été décidée à la BU Belle Beille d'Angers, suite à une enquête Libqual+ : le niveau sonore était le même d'une salle à l'autre et il en ressortait qu'une partie des étudiants souhaitaient moins de bruit. L'architecture de l'établissement se divise en 3 grandes salles, ce qui a favorisé la mise en place de 3 espaces sonores distincts : zone com', zone calme, zone silence. Des zones dédiées à l'usage du téléphone ont également été mises en place. Ce zonage est très visible du fait d'une signalétique très présente (à chaque salle est attribuée une couleur, un nom et un certain nombre d'affichages) ; la signalétique disciplinaire n'apparaissant que dans un second temps.

Initialement, l'espace Com' était appelé la « *Zone Libre* », mais cette appellation tranchait, d'une part, avec les deux autres termes car elle ne donnait pas d'indication sonore (contrairement à « *calme* » et « *silence* »). D'autre part, la zone « *libre* » pouvait laisser penser qu'absolument tout y était permis, ce qui posait problème, notamment vis-à-vis du personnel, qui n'approuvait pas ce terme et ne savait pas toujours comment réagir face aux usages des étudiants. En l'absence de référentiel, il est en effet plus difficile d'établir les limites de l'acceptable. En cela, l'usage traditionnel de la bibliothèque avait ceci de pratique qu'il s'appuyait sur des critères objectifs (le silence, plus facile à déterminer que le calme) et dont chacun, par la force de l'habitude, avait une représentation claire. Or l'organisation en zonage se fait en fonction de nouveaux critères qu'il s'agit de déterminer et auxquels il peut être difficile de s'habituer car ils entrent en opposition avec les représentations traditionnelles de la bibliothèque.

A Angers, l'organisation du zonage a été revue récemment, notamment pour redéfinir ce qu'il était autorisé, ou non, de faire en Zone Com'. Une charte d'accueil a été élaborée, définissant précisément les usages autorisés dans chaque espace (y compris le hall d'accueil et les espaces intermédiaires). Côté professionnels, ces règles ont été discutées en réunion et formalisées à l'écrit. A la rentrée dernière, une campagne de deux semaines a été menée auprès des usagers, avec flyers et présence du personnel en salle, de sorte que les règles soient connues de tous¹⁶⁹. Du hall d'accueil à la salle de travail, chaque espace est défini par une fonction spécifique, qui justifie le fait que les usages autorisés dans chacun de ces espaces soient différents. En fonction de la définition attribuée à chaque espace, le niveau sonore attendu et les règles en vigueur diffèrent. Le tableau qui suit indique la manière dont les espaces s'organisent au sein de la bibliothèque.

¹⁶⁹ Voir [Annexe 3 : « Campagne contre le bruit 2011 – Bibliothèque Belle-Beille »](#)
SPIESER Adèle | DCB 20 | Mémoire d'étude | janvier 2012

	Zone com' <i>travail, conversation et échange</i>	Zone calme <i>travail individuel ou collectif (4 max.)</i>	Zone Silence <i>travail individuel</i>
Conversation	Conversations à voix haute	Chuchotements	Non
Téléphone	- Sur vibreur - Possibilité de répondre dans cette zone	- Sur vibreur - Aller dans la « zone tél' » pour répondre	
Nourriture	Tolérée, si les aliments consommés ne tâchent pas et ne font pas de miettes.		
Boisson	Autorisée, s'il y a un bouchon		
Déplacer les documents	Autorisé, à condition de les déposer en retour sur les chariots prévus à cet effet		
Interdictions	<ul style="list-style-type: none"> - Jouer à plusieurs - S'asseoir sur les tables - Mettre les chaussures sur les tables et les chaises - Déplacer le mobilier 		
Obligations	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des consignes des bibliothécaires - Respect de la propreté du lieu 		

Pour ceux qui souhaiteraient vraiment le silence complet, de petites salles de travail insonorisées sont proposées au sein même de la zone silence (« *un monastère* », selon les mots de Maxime Szczepanski). Les usagers ont donc le choix de définir par eux-mêmes leur manière de travailler (seuls ou en groupe, silencieusement ou non) et s'assurent que les personnes autour d'eux auront le même type d'usages, ce qui est un moyen de prévenir les éventuelles tensions. On peut d'ailleurs émettre l'hypothèse que les étudiants circulent d'un espace à l'autre en fonction de leurs activités ou de l'heure de la journée.

Le constat est fait, la zone où la fréquentation est la plus importante est celle où les règles sont les moins contraignantes : « *On se rend compte à l'usage que ce sont les zones com' qui sont les plus fréquentées. Toujours, toujours, toujours... Et que la zone silence est la moins fréquentée.* » Du coup, l'espace proposé en zone silence semble presque trop important par rapport à la surface de la bibliothèque – il arrive en effet que l'essentiel des places assises de la Zone Com' soit occupé. La force de ce type de dispositif en zones est de ne pas préjuger par avance des besoins et des attentes des usagers. Par l'importance de leur fréquentation, les étudiants présents en Zone Com' ont donné leur légitimité à cet espace.

Facilitation des relations avec les usagers

Au SCD de Reims, le zonage a permis d'apaiser les relations avec les usagers. A son ouverture, le nouveau bâtiment de la BU Robert de Sorbon succédait à une bibliothèque plus petite, mais aussi plus compartimentée, dans laquelle des usages divers pouvaient facilement coexister. Lorsque le nouvel espace a été ouvert, il y a de cela 5 ans, le silence était exigé partout car la bibliothèque est organisée en plateaux ouverts. Le personnel devait donc régulièrement intervenir pour rappeler à l'ordre les

étudiants et leur demander de faire silence : « *Ce qui créait les tensions, ce n'est pas que les gens étaient particulièrement bruyants, c'était qu'on n'avait pas de solution à leur proposer pour d'autres usages de la bibliothèque.* », explique ainsi Jean-Christophe Brochard, responsable de la section¹⁷⁰.

Le choix de définir différents espaces (silence, calme, ouvert) a changé la donne¹⁷¹ : il est désormais plus facile et plus facilement justifiable d'inviter une personne à se déplacer vers un autre espace que de lui demander de se taire. De fait, « *l'idée, ce n'est pas d'avoir le silence pour le silence mais d'avoir des conditions de travail correctes* ». Les espaces où la conversation à voix haute est autorisée semblent d'ailleurs insuffisants par rapport à la demande, dans la mesure où les salles de travail en groupes, disponibles sur réservation, sont toujours occupées : « *On a 7 salles, ce n'est pas assez : on pourrait en avoir 12, ou 14, ou 15, on les remplirait.* » La demande des étudiants de pouvoir (aussi) travailler en parlant à voix haute semble donc très importante. Pour autant, la demande de silence absolu n'en est pas moins persistante : dans la dernière enquête de satisfaction réalisée par le SCD, certains usagers suggéraient une salle de travail fermée et absolument silencieuse, au point d'en exclure les appareils informatiques. Une salle de travail individuel a donc été mise en place à l'essai : au cours des 15 premiers jours, les étudiants venaient tout de même avec leurs ordinateurs, ce qui faisait dire à Jean-Christophe Brochard : « *Si ça ne répond pas à une demande, on supprimera cette salle.* » A Reims comme à Angers, il est intéressant de noter que le zonage mis en place n'est pas considéré comme immuable et permanent - l'innovation comprend une part d'expérimentation et de réajustements. Ainsi, le statut du hall d'accueil de la BU de Reims a changé à l'usage : « *Avant, on y interdisait les conversations au téléphone, ce qui suscitait des tensions avec les usagers qui prenaient la peine de sortir des salles de lecture pour téléphoner, et qui se faisaient rabrouer quand ils arrivaient dans le hall : il fallait qu'ils aillent dans le sas d'accueil ou dehors (...). Maintenant, on autorise les conversations et ça se passe très bien - les collègues sont moins tendus.* »

Proposer des règles différenciées en fonction des espaces peut donc être un moyen d'entretenir des relations plus sereines avec les usagers.

CREER UN ESPACE DE VIE : L'EXEMPLE DE LA MEDIATHEQUE D'ANZIN

Un projet d'établissement

Contre la bibliothèque traditionnelle

La médiathèque d'Anzin a ouvert ses portes en novembre 2010, après plusieurs années de préparation en amont. L'ensemble du projet, porté par sa directrice, Anne Verneuil, repose sur la volonté de proposer aux habitants un équipement adapté à leurs besoins et à leurs usages. Dès le départ, la volonté de proposer un mode d'organisation souple a été mise en avant : « *On s'est dit, on va faire en sorte que dans cette médiathèque on ait le droit de faire des choses qu'on n'a pas forcément le droit de faire traditionnellement en bibliothèque, parce que plus on met d'interdits, plus ça complique les choses pour l'utilisateur. Et puis on va partir du principe que les gens sont quand même un petit peu adultes et que c'est un cadeau qu'on leur fait avec cet équipement.* »¹⁷² Plusieurs

¹⁷⁰ Entretien téléphonique - 25 novembre 2011

¹⁷¹ Voir [Annexe 4 : Répartition des zones sonores, SCD Reims](#)

¹⁷² Entretien à Anzin - 25.10.2011. Avant d'être nommée à la tête du projet de construction de la médiathèque d'Anzin, Anne Verneuil a travaillé dans d'autres structures, qui fonctionnaient davantage en réseaux. Elle en apprécie d'autant plus la marge de manœuvre dont elle dispose aujourd'hui en tant que directrice (« *Il faut être directeur pour réussir à mettre en place des choses* »).
SPIESER Adèle | DCB 20 | Mémoire d'étude | janvier 2012

membres de l'équipe ont effectué des voyages d'études dans des bibliothèques néerlandaises, qui ont servi de modèle pour penser la médiathèque. Le projet d'assouplir le règlement s'intègre d'ailleurs à une volonté plus large d'adapter la médiathèque à ses habitants, plutôt que l'inverse. Cela se traduit notamment par une politique documentaire « *résolument tournée vers la demande* » (les ouvrages pratiques, les romans sentimentaux et de terroir trouvent une large place dans les rayons) : « *Tout converge vers ce principe : on a une population qui n'est pas familiarisée avec la bibliothèque, on va essayer de lui faciliter la vie et de faire en sorte qu'elle s'y sente bien* ».

L'objectif visé initialement, et toujours défendu de la même manière un an après l'ouverture, est de proposer un espace de liberté : « *On voulait que la médiathèque soit un espace de vie, qu'on ne soit pas à dire "chut !" toutes les 5 minutes.* » Sur son site Internet, la médiathèque est d'ailleurs présentée comme un « *lieu de vie et de convivialité* »¹⁷³ - cette notion de « *vie* » revient souvent dans les propos des membres du personnel de l'équipe interrogés, par opposition au mode d'organisation traditionnel des bibliothèques :

- « *Quand on va dans d'autres médiathèques, quand on rentre, il faut du silence, les portables sont vraiment interdits, (...) c'est calme par rapport à ici. Ici quand tu rentres tu dis, waouh, il y a de l'ambiance, les gens parlent à voix haute, c'est plus vivant.* »¹⁷⁴
- « *C'était froid... j'aimais pas l'ambiance, c'était pas une ambiance qui me plaisait, c'était trop studieux, trop silencieux donc du coup j'y allais comme ça, quand j'en avais besoin, mais pas pour le plaisir (...). Là, c'est tout le contraire, il y a de la vie !* »¹⁷⁵
- « *C'est un lieu vivant, ça c'est sûr, de toutes façons nous on n'aime pas quand c'est trop silencieux, c'est pas bon signe, (...) on aime bien quand ça bouge et que ça remue.* »¹⁷⁶

Le règlement créé, avec l'accord des élus, tolère donc certains usages traditionnellement interdits¹⁷⁷.

Préparation de l'équipe en amont

Dans la mesure où cet objectif a été défini très en amont, les membres de l'équipe ont été recrutés en conséquence, en fonction de leur perception du public et de leur pratique en termes de gestion de conflit : « *On a évoqué la question lors du recrutement : quels étaient leur rapport au service public, comment ça se passe, s'ils ont un ado, ou une personne âgée, ou un autre type de personne, qui commence à les houspiller parce qu'ils n'ont pas fait ceci, parce qu'elles n'ont pas trouvé cela, etc, etc. Ces personnes*

comme ça. ») Elle travaille en collaboration étroite avec le service culturel de la ville, intégré dans les locaux de la médiathèque et occupe également à mi-temps le poste de Directrice des Affaires Culturelles. Son parcours lui a permis d'observer les évolutions du métier : « *Quand j'ai commencé à travailler, c'était les collections les collections, les collections, les emprunts les emprunts... le reste c'était de la fioriture* ». Présidente du groupe ABF Nord-Pas-de-Calais, elle explique être influencée par les bibliothèques étrangères proches de ses frontières.

¹⁷³ [Présentation de la médiathèque d'Anzin](#)

¹⁷⁴ Entretien avec Naïma Boucif. Dans son parcours, elle a une grande expérience en animation en jeunesse et en particulier dans le domaine des Heures du Conte.

¹⁷⁵ Entretien avec Christelle Anzalone. Avant d'être recrutée à la médiathèque, elle travaillait à la cyberbase de la ville et proposait des initiations informatiques et des animations aux seniors.

¹⁷⁶ Entretien avec Anne Verneuil

¹⁷⁷ Voir [Annexe 5 : Règlement de la médiathèque d'Anzin](#)

ont été sélectionnées aussi sur leurs capacités d'ouverture d'esprit, le fait qu'elles puissent être posées, réagir sans se dire : mais il m'en veut, il m'en veut personnellement. »¹⁷⁸ L'équipe est constituée de 7 personnes, dont toutes ne sont pas issues de la filière des bibliothèques, ce qui correspond à un choix délibéré de la directrice : « Il faut arrêter de n'avoir que des bibliothécaires dans nos équipes. » Certains membres ont des expériences préalables en animation ou en médiation, avec des publics divers (seniors, jeunes enfants...), mais parfois, n'avaient jamais travaillé en bibliothèque auparavant. La directrice voit cela comme un atout : « Les bibliothécaires ont peur de certains publics, notamment des ados, et puis ils ont un fantasme de ce que doit être la bibliothèque, de ce qu'on a le droit d'y faire ou pas... Et puis il y a le côté habitude : on n'a jamais fait ça, donc pourquoi on le ferait ? » D'ailleurs, il convient de noter que du côté des publics, les Anzinois n'avaient qu'une représentation partielle des bibliothèques puisque l'équipement précédent était très petit, et que seuls 4% des habitants fréquentaient une bibliothèque. L'absence de préconçus, tant du côté du public que de certains membres du personnel, a facilité la mise en place d'un règlement plus libéral qu'ailleurs.

Avant l'ouverture de la médiathèque, un travail en interne a été mené pour rédiger une charte d'accueil, homogénéiser les réactions du personnel et définir les limites au-delà desquelles il convient d'en référer aux forces de police. De fait, la médiathèque s'est construite au cœur d'une ville dont la situation socio-économique des habitants est difficile et où certaines tensions peuvent naître à l'encontre des institutions. Les situations les plus problématiques ont été envisagées : « J'avais prévu de brosser un tableau le plus noir possible pour que finalement on n'ait que de bonnes surprises, et c'est vrai que ça se passe beaucoup mieux qu'on pouvait le penser (...). Donc on a fixé des limites en se disant voilà, il faut qu'on y aille avec autorité, fermeté, quand c'est nécessaire, on vire les personnes qui sont problématiques ; si ces personnes refusent de sortir, on insiste, si vraiment elles refusent de sortir, on ne s'en fait pas, ce n'est plus notre domaine, on ne va pas aller au conflit ouvert au risque d'échauffourées physiques, on appelle la police municipale. »¹⁷⁹

La réflexion autour de l'accueil et de la gestion des conflits se poursuit d'ailleurs au sein de l'équipe, puisque des séances de formation à l'accueil des publics adolescents sont prévues dans les prochains mois.

Un règlement plus libéral

Usages autorisés

Le règlement mis en place au départ visait à permettre une appropriation facile des lieux par les habitants : « On parle beaucoup du troisième lieu mais à Anzin, quand on a 25% de la population au chômage, pour beaucoup on est le second lieu, l'unique lieu en dehors du domicile, et c'est pour ça qu'on a d'autant plus intérêt à travailler pour ces publics-là et à ouvrir notre esprit. »¹⁸⁰ Pour les membres de l'équipe, le principe fondateur est qu'il est possible de tout faire à la médiathèque – à condition que cela n'abime pas le bien public ni ne perturbe les autres usagers ou le personnel. Les questions de sécurité justifient également les limites imposées : la raison invoquée pour justifier l'interdiction faite aux enfants de courir est avant tout celle du risque de tomber dans l'imposant escalier, proche de la section jeunesse. Sous réserve de ne pas déranger et de ne pas nuire au matériel, certains usages sont donc autorisés :

¹⁷⁸ Entretien avec Anne Verneuil

¹⁷⁹ Id.

¹⁸⁰ Id.

- **Niveau sonore** : il n'est pas nécessaire de chuchoter. Les usagers peuvent parler à voix haute dans l'ensemble des espaces – les discussions en groupe sont donc autorisées.
- **Téléphone portable** : « *On accepte l'usage du téléphone portable : après tout, quand les gens discutent entre eux, ça ne fait pas forcément moins de bruit que quand ils discutent dans leur téléphone* »¹⁸¹. De fait, lorsque le bâtiment a ouvert, les usagers répondaient spontanément au téléphone lorsqu'il sonnait.
- **S'allonger** : le mobilier choisi dans la médiathèque est résolument tourné vers la convivialité : en effet, les poufs invitent les usagers à adopter des postures relâchées et légitiment des usages non-documentaires de l'établissement, notamment pour les adolescents : « *Ils ont le droit de se mettre à l'aise, décontractés, ils peuvent parler, (...) ils sont en groupe, ils discutent. Ils ne prennent pas forcément de bouquins, mais ils sont là, ils discutent entre eux, c'est des ados.* »¹⁸²
- **Nourriture et boissons** : initialement, la consommation de nourriture et de boissons était autorisée dans l'ensemble de la médiathèque. A l'usage, cette tolérance s'est quelque peu resserrée (voir ci-dessous).

L'objectif affiché de cet assouplissement du règlement est de diversifier les publics susceptibles de venir et d'améliorer leur accueil : « *Si on veut avoir des ados dans nos médiathèques, il faut accepter qu'ils aient un comportement qui ne soit pas forcément celui auquel on est habitués. Et forcément, quand des familles viennent avec beaucoup d'enfants (...), c'est plus remuant.* » (Anne Verneuil).

Limites et réajustements

Pour autant, l'équipe ne se veut ni laxiste, ni angélique. Quelques semaines après l'ouverture, la médiathèque a traversé une situation de crise, comme l'exprime la directrice : « *On a eu le problème auquel on s'attendait, des bandes de jeunes qui viennent uniquement pour tester, pour mettre la zizanie.* » L'équipe a dû intervenir de manière ferme pour poser les limites et surtout, éviter que ces comportements problématiques ne suscitent la fuite des autres publics. Certains usagers ont donc été exclus de la médiathèque, la police municipale a été sollicitée à plusieurs reprises, ainsi qu'un médiateur du service jeunesse de la ville. Des réajustements du règlement ont aussi eu lieu à ce moment-là : le nombre de personnes consultant à plusieurs un poste informatique a par exemple été réduit à deux. En termes de nourriture, les paquets de chips et les sucettes ont été interdits. Pour des raisons d'ordre pratique, la consommation de café a été limitée à l'espace du rez-de-chaussée où se trouvent les distributeurs : l'étage est couvert de moquette, ce qui rend le nettoyage des taches difficile.

Dans tous les cas, les règles ne sont pas explicitées par une signalétique spécifique mais expliquées à l'oral par les bibliothécaires : « *C'est nous qui allons transmettre ces petites règles ou ces interdictions, donc du coup, comme il y a un dialogue, comme il y a un échange, c'est mieux perçu et ça passe beaucoup mieux.* »¹⁸³ L'application du

¹⁸¹ Id.

¹⁸² Entretien avec Christelle Anzalone.

¹⁸³ Entretien à Anzin avec Isabelle Branquinho. Recrutée à l'ouverture de la médiathèque, elle n'avait pas d'expérience préalable en bibliothèque mais travaillait auparavant comme ATSEM (Agent territorial spécialisé des Ecoles Maternelles). Certains SPIESER Adèle | DCB 20 | Mémoire d'étude | janvier 2012

règlement se fait donc de manière souple et évolue en fonction du contexte, mais peut également rendre la connaissance des règles moins transparente.

Perceptions d'usagers

Des règles supposées

Si de nouveaux usages sont tolérés dans l'établissement, ils n'en sont pas pour autant encouragés ni explicitement valorisés. On l'a vu, il n'existe pas de signalétique dans la médiathèque pour indiquer si tel usage est autorisé ou interdit – par correspondance avec d'autres établissements, un certain nombre d'usagers interrogés sur place considèrent donc que la consommation de nourriture est interdite (« *On n'a pas le droit de manger, je pense* », dit l'un). C'est d'ailleurs un usage qui reste très marginal et que visiblement, peu de personnes ont eu l'occasion d'observer. Deux jeunes filles racontent d'ailleurs s'être cachées pour manger, pensant transgresser un interdit : « *Si y nous auraient vues, à mon avis, ils nous auraient dit de plus manger, quoi... parce qu'ils ont peur qu'on salisse tout.* » D'autres nuancent les interdictions, comme cette collégienne qui explique qu'on peut manger « *certaines choses, comme des chewing-gums, des bonbons... on peut manger des chips* » à condition de ne « *pas salir...* » : tout est donc dans la mesure. Comme le soulignent les termes employés (« *je pense* », « *à mon avis* », « *j'imagine* »), les usagers formulent avant tout des suppositions : « *J'imagine qu'on ne peut pas manger aussi ce qu'on veut... (...) j'imagine qu'on n'a pas le droit de venir manger, s'installer à table, prendre son repas, quoi !* »

Les suppositions se concrétisent en action, et les usagers observent si les bibliothécaires acceptent ou non leurs usages ; ainsi une étudiante s'est installée avec une thermos de café, l'absence d'intervention du personnel équivalent à une autorisation : « *J'ai hésité à sortir ma thermos, je pensais qu'on me dirait de la ranger et en fait non, on m'a rien dit... mais en même temps je dérange personne !* » De même pour l'usage du téléphone : « *Si on m'appelle je décroche ici mais... on me dit rien. J'ai déjà entendu des téléphones sonner ici et il n'y jamais eu de problème. Y a quand même moins d'interdits que dans les bibliothèques municipales traditionnelles.* » En effet, tant que le personnel n'intervient pas, c'est que l'usage est autorisé. Une collégienne résume ainsi la manière dont le règlement se met en place dans cette médiathèque : « *Ils le disent à l'oral, mais ils l'écrivent pas.* »¹⁸⁴

Coexistence sur un plateau ouvert

L'enjeu de la coexistence des publics repose sur le fait que l'espace principal de la médiathèque est constitué d'un plateau ouvert (la section jeunesse est notamment intégrée aux autres espaces). Certains espaces sont cependant un peu à l'écart des autres, ou protégés par des parois, ce qui génère des usages différents en fonction des lieux. Une salle de travail fermée est également proposée aux personnes qui souhaitent être préservées du bruit. L'après-midi où nous avons observé les lieux, une étudiante en classe préparatoire s'est ainsi vu proposer par un membre du personnel de s'y installer pour être plus au calme. Le niveau sonore de la médiathèque est plus élevé que celui d'une bibliothèque d'études, mais l'étudiante a décliné la proposition. Elle-même travaille avec un casque de musique sur la tête et justifie ainsi son choix de rester dans

enfants l'ont connue à l'école d'Anzin et, devenus adolescents, la reconnaissent et l'appellent par son prénom. Cet élément facilite le contact qu'elle peut avoir avec eux.

¹⁸⁴ Le règlement est cependant accroché sur un panneau d'affichage à l'entrée.

l'espace commun : « *J'aime bien qu'il y ait un bruit de fond quand je travaille. Même là comme ça, les gens qui passent, qui parlent, ça me dérange pas pour travailler.* »

Par ailleurs, les publics semblent compréhensifs envers le bruit généré par les enfants : « *Il y a des écoles qui viennent, ça fait plus de bruit mais c'est tout à fait normal, nous on a eu des enfants... (...) Faut les laisser vivre aussi hein !* », explique un couple de retraités. De même, un quinquagénaire, qui vient une à deux fois par semaine lire des magazines : « *Y en a qui râlent mais enfin moi ça me dérange pas (...) ça arrive pas tous les jours non plus... moi personnellement je m'en fous.* » A la question de savoir qui sont ces personnes qui « râlent », il répond « *les employés* », signe qu'à ses yeux, les enfants ne dérangent pas les autres usagers. Du moins aux yeux des personnes rencontrées, la coexistence entre les publics semble se faire de manière non conflictuelle ; on constate une forte responsabilisation des usagers. Pour évoquer les usages éventuellement problématiques dans la médiathèque, une dame âgée s'incrimine ainsi elle-même : « *C'est plutôt moi, quand mon téléphone sonne !* ». Cela n'empêche pas une certaine méfiance à l'égard de quelques-uns : « *Il y a des gens pas très nets (...) C'est un peu des racailles en fait...* », exprime ainsi une adolescente, qui n'incrimine pas ces personnes pour des comportements ou des usages qui seraient dérangeants mais du fait de la gêne que suscite leur présence : « *Non, pas spécialement, mais on est... je suis un peu mal à l'aise quand ils sont là...* »

Il est interdit d'interdire, encore

On s'en doute, il ne suffit pas d'assouplir le règlement pour que la question des interdits soit tranchée. Pour certains adolescents, la médiathèque persiste à être un espace de contrainte, ou du moins, un espace lié à un certain ennui : « *Ya pas beaucoup d'ambiance à la médiathèque* », dit une jeune fille. Son amie rétorque : « *Mais ce n'est pas une boîte de nuit !* », reprenant sans le savoir l'argument avancé dans la vidéo de la BU d'Avignon. De même, sur le mur de la page Facebook de la médiathèque, une adolescente a écrit « *qu'on ne peut rien faire à la médiathèque (...): On ne peut pas crier, on ne peut pas parler fort.* »¹⁸⁵ Même si les limites sont quelque peu repoussées, elles n'en demeurent pas moins des limites que certains publics, souvent adolescents et probablement par provocation, chercheront à franchir. D'ailleurs, une collégienne qui fréquente régulièrement la médiathèque, associe le personnel de la bibliothèque à l'univers scolaire et appelle les bibliothécaires « *les surveillants* ».

A l'inverse, d'autres usagers, plus âgés, ont des prises de positions plus conservatrices que celle des bibliothécaires de l'équipe, refusant de manière plus ou moins explicite l'extension de la tolérance. Ainsi, un couple de retraités, qui a eu l'expérience d'autres bibliothèques au préalable, n'envisage pas d'associer la nourriture à l'espace de la médiathèque : « *On ne vient pas pour manger quand même (...) même un goûter, ça ne se fait pas (...) c'est un lieu de culture tout de même.* » Un lecteur occasionnel s'oppose à la consommation de nourriture, en évoquant les risques de détérioration éventuels : « *Les gens ne sont pas assez disciplinés pour apporter à manger ou à boire ici à proximité de... des livres. On nous met un très beau matériel à disposition, il faut l'entretenir aussi, donc non, je serais d'avis de séparer les deux.* » Il envisage très peu de dormir la médiathèque : « *parce qu'ici, c'est autorisé ? (...) ah bon ! c'est pas... ? Je ne conçois pas de faire une sieste dans une bibliothèque, mais pourquoi pas...* » A ses yeux, si la représentation des usages autorisés reste relativement traditionnelle, l'espace n'en est pas moins considéré comme un espace de « *liberté* » : « *Liberté, avec quelques règles de courtoisie et de bon sens à respecter dans une bibliothèque, mais liberté...* »

¹⁸⁵ Rapporté par Anne Verneuil

Conclusion

« *Les bibliothèques interdisent vraiment de tout...* »¹⁸⁶, écrivait récemment François Rénavier sur son blog, en citant l'exemple d'une bibliothèque new-yorkaise où un panneau indique qu'il est interdit d'entrer avec des ballons. Et de conclure ainsi : « *Continuons à faire chier les lecteurs comme cela et nous n'aurons plus besoin de décisions politiques ou institutionnelles ou de restrictions budgétaires pour fermer les bibliothèques ! Il nous suffira juste de continuer à ne pas nous adapter aux attentes légitimes de nos usagers ou à interdire, sans expliquer.* » De fait, les interdictions constituent autant de contraintes imposées aux publics ; si les services offerts ne contrebalancent pas le poids de ces contraintes, les usagers sont libres de refuser le règlement en s'abstenant de venir.

La question des interdictions soulève celle de l'accueil des publics, mais aussi celle des missions dévolues aux bibliothèques. En fonction des réponses apportées, différentes en fonction des établissements (étudier, se rencontrer, lire, se détendre, apprendre...), les règles d'usage seront différentes mais nécessitent d'être adaptées aux publics. Quoi qu'il en soit, la bibliothèque ne saurait se réduire à sa seule fonction documentaire.

En tolérant de nouveaux usages, les bibliothèques accroissent leur offre de services, valorisent leur image auprès des publics et d'une certaine manière, sont susceptibles de se rendre plus attractives aux yeux de certains qui s'en détournent. De même que le livre n'est plus le seul support légitime en médiathèque (où il côtoie des dvd, des cd, des jeux vidéo et même des tableaux), le fait de travailler en groupe, de jouer, de parler à voix haute ou encore de manger en bibliothèque peut être considéré comme aussi légitime que l'étude ou la lecture.

Pour autant, assouplir les règles ne signifie ni renoncer à la sécurité des biens et des personnes, ni supprimer les espaces calmes. Il ne s'agit pas de chasser les publics qui apprécient précisément ce silence, mais de laisser le choix entre différentes manières de s'approprier les lieux. En ce sens, la séparation des usages en espaces distincts semble nécessaire pour permettre à des personnes aux attentes diverses de se côtoyer de manière non conflictuelle. Dans cette nouvelle organisation, la répartition des espaces semble particulièrement importante, pour que les usages plus libres ne soient pas cantonnés à des espaces de passage et aux halls d'accueil, comme c'est actuellement souvent le cas.

Jusque-là, c'était nécessairement aux publics de s'adapter aux bibliothèques, faute de quoi ils n'y trouvaient pas leur place ou en étaient exclus (« *On demande à l'utilisateur réel d'être à la hauteur du projet qu'on a pour lui* »¹⁸⁷). Cette exigence semble devoir s'inverser, et ne pourra passer que par un changement de représentation par les personnels des usages légitimes en bibliothèque. En effet, comme le souligne Anne Verneuil, les bibliothèques sont placées en situation concurrentielle, ce qui exige des réajustements nécessaires de la part des professionnels : « *Il faut penser davantage le public en termes de clients que d'usagers, pas pour le côté marchand, mais parce que jusque-là, l'utilisateur était prisonnier du service public, s'il voulait lire il n'avait pas le choix, il était obligé de prendre la bibliothèque comme elle était et de faire avec son règlement. Alors que maintenant, il y a la concurrence d'Internet : si on veut pallier ça, c'est par une offre de service et un accueil soigné et individualisé.* »

A force de penser la question des interdictions, on s'autorise de menues provocations. Est-il avouable, en conclusion de ce mémoire, d'écrire qu'il a été rédigé en grande partie dans des cafés ? Contrairement à de très nombreuses bibliothèques pourtant à proximité,

¹⁸⁶ « [Les bibliothèques interdisent vraiment de tout](#) », Biblio|éthik, 6 décembre 2011

¹⁸⁷ Poissenot C., *ibid.*, p.5

on y trouvait des connexions wifi libres et gratuites, de quoi manger à midi, de la caféine à volonté, et un brouhaha stimulant plutôt que dérangeant.

Bibliographie

Histoire de la lecture et des bibliothèques

AUGUSTIN Saint, *Les Confessions*, Flammarion, 1993, 380 p.

BONFIL Robert, CAVALLO Guglielmo et CHARTIER Roger, *Histoire de la lecture dans le monde occidental*, [Ed. augm. d'une bibliogr. rev. et augm.], Seuil, 2001, 587 p.

CHARTIER Anne-Marie, HEBRARD Jean, FRAISSE Emmanuel, POULAIN Martine et POMPOUGNAC Jean-Claude, *Discours sur la lecture : 1880-2000*, 2000.

DE BURY, Richard, *Philobiblion : Excellent Traité sur l'Amour des Livres*, BiblioBazaar, 2009, 342 p.

PERRAULT Dominique, *Architecture - Médiathèque Lucie-Aubrac*, http://www.perraultarchitecture.com/fr/projets/2517-mediatheque_lucie-aubrac.html, consulté le 6 novembre 2011.

Grande Bibliothèque : un lieu de travail, de recherche, comme une abbaye, <http://www.mitterrand.org/Grande-Bibliotheque-un-lieu-de.html>, consulté le 15 décembre 2011.

JOLLY Claude, *Histoire des bibliothèques françaises. Les bibliothèques sous l'Ancien Régime, 1530-1789*, 2008.

MANGUEL Alberto, *Une histoire de la lecture*, Actes Sud, 2000, 432 p.

SALLES Catherine et MARTIN René, *Lire à Rome*, Payot, 2010, 331 p.

VARRY Dominique, *Histoire des bibliothèques françaises. Les bibliothèques de la Révolution et du XIXe siècle : 1789-1914*, 2009.

VERNET André, *Histoire des bibliothèques françaises. Les bibliothèques médiévales du VIe siècle à 1530*, 2008.

Accueillir en bibliothèques

BERTRAND Anne-Marie et HERSENT Jean-François, *Les bibliothèques municipales et leurs publics : pratiques ordinaires de la culture*, coll. « Études et recherche - Bibliothèque publique d'information », 2001.

ELBEKRI-DINOIRD Carine, *Favoriser la réussite des étudiants*, ENSSIB, 2008.

La médiathèque d'Agneaux, prix du Meilleur accueil Livres-Hebdo | Centre Régional des Lettres de Basse-Normandie, <http://www.crlbn.fr/2010/12/07/la-mediatheque-d%E2%80%99agneaux-prix-du-meilleur-accueil-livres-hebdo/>, consulté le 16 décembre 2011.

GARY Nicolas, *Finlande : pour le ramadan, prière dans la bibliothèque*, <http://www.actualitte.com/actualite/monde-edition/bibliotheques/finlande-pour-le-ramadan-priere-dans-la-bibliotheque-21390.htm>, consulté le 16 décembre 2011.

LECLAIRE, Céline, *S'asseoir, braconner, se courber : le vocabulaire des corps à la médiathèque*, *BBF*, 2010, n° 6, p. 59-64, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-06-0059-001>, consulté le 30 décembre 2011.

LECTURE JEUNE, *Les usages conflictuels en bibliothèque*, http://www.lecturejeunesse.com/index1024.php?page=revue_archives&menu=1&num_rvue=17, consulté le 16 décembre 2011.

MIRIBEL Marielle de, *Accueillir les publics : Comprendre et agir*, Editions du Cercle de La Librairie, 2009.

POISSENOT Claude, *La Nouvelle Bibliothèque - Contribution pour la Bibliothèque de Demain*, Territorial Editions, 2009, 110 p.

Règlements et signalétique

Règlements de bibliothèque

Bibliothèque de la Ville de Sèvres, http://www.villesevres.fr/ewb_pages/b/bibliotheque-reglement.php, consulté le 16 décembre 2011.

SCD Paris-Sud 11, http://www.upsud.fr/fr/biblio/service_commun_de_la_documentation/reglement_interieur.html, consulté le 16 décembre 2011.

Bibliothèque de l'Esssib, <http://www.enssib.fr/ressources/bibliotheque/informations-pratiques/reglement>, consulté le 16 décembre 2011.

Bibliothèque municipale de Lyon, http://www.bm-lyon.fr/accueil/organisation-BML/reglement_interieur.htm#biblio, consulté le 16 décembre 2011.

Service Commun de la Documentation Strasbourg - Règlement intérieur, <http://www-sicd.u-strasbg.fr/fonctionnement/reglement/#respectPers>, consulté le 16 décembre 2011.

Bibliothèque de l'Ecole des Chartes. <http://www.enc.sorbonne.fr/reglement.html>, consulté le 16 décembre 2011.

Création de règlements

BELAYCHE Claudine et BESIEN Hugues Van, *Les bibliothèques de collectivités territoriales : Guide de gestion administrative et financière*, Editions du Cercle de La Librairie, 2004, 318 p.

BIBLIOTHEQUE ANGELLIER, *Vocabulaire et règlement de bibliothèque*, http://angellier.biblio.univlille3.fr/travaillerbiblio_Internet/vocabulairebiblio.html#reglement, consulté le 16 décembre 2011.

BONAMY Patricia, *Guide pratique de la mise en place de règlements intérieurs*, Territorial, 2008, 96 p.

De Bibliotheca: *Du vol en bibliothèque...*, <http://sosbib.blogspot.com/2008/09/du-vol-en-bibliotheque.html>, consulté le 16 décembre 2011.

MIRIBEL Marielle de, *Quelques réflexions à propos du règlement de bibliothèque*, http://www.lecturejeunesse.com/index1024.php?archives=o&page=revue_detail_article&menu=1&id_article=86&id_revue=17, consulté le 16 décembre 2011.

LA VOIX DU NORD, *Naissance, vie et disparition des romans de la bibliothèque municipale*, http://www.lavoixdunord.fr/Locales/Douai/actualite/Secteur_Douai/2011/08/29/article_naissance-vie-et-disparition-des-romans.shtml, consulté le 15 décembre 2011.

PIQUET Michel, *Court traité de signalétique à l'usage des bibliothèques publiques*, Editions du Cercle de La Librairie, 2003, 121 p.

Savoir-Solidaire, *Rédiger son règlement intérieur*, http://www.savoirsolidaire.net/index.php?option=com_content&view=article&id=38:rediger-son-reglement-interieur&catid=4:regles-et-reglements-au-sein-de-la-bibliotheque&Itemid=9, consulté le 16 décembre 2011.

Bibliothèques et pratiques culturelles

BURGOS Martine, EVANS Christophe et BUCH Estebán, *Sociabilités du livre et communautés de lecteurs : trois études sur la sociabilité du livre*, coll. « Études et recherche - Bibliothèque publique d'information », 1996.

COLLECTIF, *Pratiques de la lecture*, Payot, 2003, 336 p.

DARMON Muriel, *La socialisation*, Armand Colin, 2007, 127 p.

EVANS Christophe, *Lectures et lecteurs à l'heure d'Internet : Livre, presse, bibliothèques*, Editions du Cercle de La Librairie, 2011, 255 p.

HOGGART Richard, *33 Newport Street*, Seuil, 1991, 288 p.

HOGGART Richard, *La culture du pauvre*, Les Editions de Minuit, 1970, 424 p.

HORELLOU-LAFARGE Chantal et SEGRE Monique, *Sociologie de la lecture*, Editions La Découverte, 2007, 122 p.

JEAN Gérard, *Lettre ouverte de protestation solennelle, à Monsieur le Président de la Communauté d'agglomération du Carcassonnais. : Académie des arts et des sciences de Carcassonne*, <http://academiedesartsetdessciencesdecarcassonne.blogs.midilibre.com/archive/2011/08/17/lettre-ouverte-de-protestation-solennelle-a-monsieur-le-pres.html>, consulté le 15 décembre 2011.

LAHIRE Bernard, *La culture des individus, dissonances culturelles et distinction de soi*, Editions La Découverte, 2004, 777 p.

LEVINE Lawrence W., *Culture d'en haut, culture d'en bas : L'émergence des hiérarchies culturelles aux Etats-Unis*, Editions La Découverte, 2010, 314 p.

PENNAC Daniel, *Comme un roman*, Gallimard, 1995, 197 p.

PETIT Michèle, *De la bibliothèque au droit de cité: Parcours de jeunes*, Bibliothèque Publique d'Information (BPI) du Centre Pompidou, 1997, 361 p.

POISSENOT Claude et Centre national d'art et de culture Georges-Pompidou (France). Bibliothèque publique D'INFORMATION, *Les adolescents et la bibliothèque*, Bibliothèque Publique d'Information (BPI) du Centre Pompidou, 1997, 360 p.

POISSENOT Claude, RANJARD Sophie et POULAIN Martine, *Usages des bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquête*, coll. « Les Cahiers de l'ENSSIB, ISSN 1634-9962 ; 2 », 2005.

POULAIN Martine et BARBIER-BOUVET Jean-François, *Publics à l'œuvre : pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou*, 1986.

REPAIRE Virginie et TOUITOU Cécile, *Les 11-18 ans et les bibliothèques municipales*, BPI, 2010, 37 p.

SEIBEL Bernadette, BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE (MARSEILLE), OBSERVATOIRE FRANCE-LOISIRS DE LA LECTURE et MONDE DIPLOMATIQUE (PERIODIQUE) LE, *Lire, faire lire : des usages de l'écrit aux politiques de lecture*, coll. « Rencontres (Paris. 1995), ISSN 1269-8954 », 1995.

Groupes Facebook d'usagers de bibliothèque

Bibliothèque Sainte-Barbe, Facebook,
<http://www.facebook.com/group.php?gid=60857660094&v=wall>, consulté le 16 décembre 2011.

Création d'une carte VIP pour éviter la queue à Beaubourg, Facebook,
<http://www.facebook.com/group.php?gid=11667353250>, consulté le 16 décembre 2011.

Pour la libération des bibliothèques étudiantes de Paris, Facebook,
<http://www.facebook.com/group.php?gid=12461602819>, consulté le 16 décembre 2011.

Pour la privatisation de la BNF par pharma en août!, Facebook,
<http://www.facebook.com/group.php?gid=20093936321&v=wall>, consulté le 16 décembre 2011.

SI pour toi aussi la BNF est ta deuxième maison ..., Facebook,
<http://www.facebook.com/group.php?gid=23942499809&v=wall>, consulté le 16 décembre 2011.

Mademoiselle!! C'est une bibliothèque ici, veuillez enlever vos talons!!!, Facebook,
<http://www.facebook.com/group.php?gid=117183058305132&v=info>, consulté le 19 décembre 2011.

Pornographie et séduction en bibliothèque

CLARK-FLORY TRACY, *Should we allow porn in libraries? - Pornography - Salon.com*, http://www.salon.com/2011/04/29/library_porn/, consulté le 16 décembre 2011.

Comment draguer à la bibliothèque? Forum au Féminin, http://forum.aufeminin.com/forum/couple1/_f131717_p2_couple1-Comment-draguer-a-la-bibliotheque.html, consulté le 15 décembre 2011.

Drague: quels lieux? - Célibat et vie en solo - FORUM psychologie, http://forum.doctissimo.fr/psychologie/celibat/drague-quels-lieux-sujet_156103_1.htm, consulté le 15 décembre 2011.

Draguer à la bibliothèque : Bibliothèque Sainte Geneviève, http://www.ciao.fr/Bibliotheque_Sainte_Genevieve_Paris_Avis_483982, consulté le 15 décembre 2011.

Draguer en bibliothèque universitaire - Forum Drague et Séduction, <http://www.forum-seduction.fr/topic/4806-draguer-en-bibliotheque-universitaire/>, consulté le 15 décembre 2011.

Les amoureux de la bibliothèque : Callyrhoé, <http://callyrhoe.hautetfort.com/archive/2010/07/22/les-amoureux-de-la-bibliotheque.html>, consulté le 15 décembre 2011.

VASSEUR AURELIE, *Pornographie en bibliothèque : dernière séance pour New York*, <http://www.actualitte.com/actualite/monde-edition/bibliotheques/pornographie-en-bibliotheque-derniere-seance-pour-new-york-26165.htm>, consulté le 16 décembre 2011.

Bruit, fureur et chuchotements

ARENES CECILE, *Liber, libri, m. : livre: Le silence des pages tournées*, <http://liber-libri.blogspot.com/2009/01/le-silence-des-pages-tournes.html>, consulté le 15 décembre 2011.

BARSHAY Jill, *Louder libraries for a digital age to open across U.S.* - *NashuaTelegraph.com*, <http://www.nashuatelegraph.com/newsworldnation/941340-227/louder-libraries-for-a-digital-age-to.html>, consulté le 15 décembre 2011.

BROCHARD, JEAN-CHRISTOPHE, *Bibliothèque = Public: En quête de services (Le retour)*, <http://bibliothequepublic.blogspot.com/2011/07/en-quete-de-services-le-retour.html?showComment=1310717035343#c8772201692639810913>, consulté le 15 décembre 2011.

BULLETTINE, *Do you like to shush ? avril 2011*, http://bulletine.blogspot.com/2011_04_01_archive.html, consulté le 14 novembre 2011.

FASQUELLE Stéphanie, *Fans de lecture, ils préfèrent le Furet au calme d'une bibliothèque* - *Actualité Lille* - *La Voix du Nord*, http://www.lavoixdunord.fr/Locales/Lille/actualite/Secteur_Lille/2011/08/20/article_fans-de-lecture-ils-preferent-le-furet-a.shtml, consulté le 15 décembre 2011.

HEFFE: *Les fâcheux* <http://michelheffe.blogspot.com/search/label/biblioth%C3%A8que>, consulté le 15 décembre 2011.

TAN Lincoln, *Snoring snoozers upset library users* - *National* - *NZ Herald News*, http://www.nzherald.co.nz/nz/news/article.cfm?c_id=1&objectid=10728879, consulté le 16 décembre 2011.

WILSON Ariane, *Sonore, la BnF !* - *Blog Lecteurs de la Bibliothèque nationale de France* - *BnF*, <http://blog.bnf.fr/lecteurs/index.php/2011/08/30/sonore-la-bnf/> consulté le 16 octobre 2011.

Internet et interdicts

ENJALBERT Gaëlle, *Offrir Internet en bibliothèque publique*, Cercle de la Librairie, 2002, 216 p.

IABD, *L'IABD contre le filtrage de l'Internet, pour la liberté d'expression* » *IABD...*, <http://www.iabd.fr/2011/02/01/1%e2%80%99iabd-contre-le-filtrage-pour-la-liberte-d%e2%80%99expression/>, consulté le 16 octobre 2011.

IABD, *Offrir un accès à l'Internet dans une bibliothèque, un service d'archives ou d'information : Les conditions juridiques* », <http://www.iabd.fr/2010/03/25/offrir-un-acces-a-1%e2%80%99Internet-dans-une-bibliotheque-un-service-d%e2%80%99archives-ou-d%e2%80%99information-les-conditions-juridiques/>, consulté le 16 octobre 2011.

MICHEL Béatrice, *Filtrer ou ne pas filtrer Internet en bibliothèque ? Le dilemme des bibliothèques londoniennes* | *enssib*, <http://www.enssib.fr/breves/2011/08/30/filtrer-ou-ne-pas-filtrer-Internet-en-bibliotheque-le-dilemme-des-bibliotheques-londoniennes#commentaires>, consulté le 15 décembre 2011.

POISSENOT Claude, *Qu'est-ce qu'une bibliothèque à l'heure du numérique ?*, <http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/06/21/59/HTML/>, consulté le 15 décembre 2011.

Table des annexes

ANNEXE 1 : REGLEMENT DES BM DE GRENOBLE	73
ANNEXE 2 : CODE DE CONDUITE DU SECTEUR JEUNESSE, BANQ, MONTREAL	74
ANNEXE 3 : « CAMPAGNE CONTRE LE BRUIT 2011 - BIBLIOTHEQUE BELLE-BEILLE »	75
ANNEXE 4 : REPARTITION DES ZONES SONORES, SCD REIMS.....	77
ANNEXE 5 : REGLEMENT DE LA MEDIATHEQUE D'ANZIN	78

Annexe 1 : Règlement des BM de Grenoble

REGLEMENT INTERIEUR

Les règles énoncées dans ce document s'imposent à tous les usagers des bibliothèques municipales de Grenoble, qu'ils soient ou non inscrits.

Les bibliothèques sont des lieux publics

Il est donc interdit :

- de fumer, boire ou manger dans les locaux
- de faire du bruit
- de faire usage d'un téléphone portable, baladeur, instrument de musique
- d'entrer avec un vélo, des rollers, une planche à roulette, ...
- d'utiliser un appareil photo ou une caméra
- de faire entrer des animaux, même tenus en laisse
- de perturber par son comportement le bon fonctionnement du service.

Toute personne refusant de respecter ces règles peut être temporairement ou définitivement exclue de la bibliothèque et se voir retirer sa carte d'abonné.

Les adultes sont responsables du comportement des enfants qu'ils accompagnent.

La bibliothèque ne peut être tenue pour responsable des vols concernant les effets personnels des usagers.

Les documents disponibles dans les bibliothèques appartiennent à la collectivité

Chaque abonné est responsable des documents empruntés avec sa carte. La perte ou le vol de celle-ci doit immédiatement être signalé dans l'une des bibliothèques.

Le non respect des délais de prêt est pénalisant pour les autres lecteurs. En cas de retard, une amende est due et doit être payée avant tout nouvel emprunt.

Tout document détérioré devra être remplacé par l'utilisateur.

Il est notamment interdit :

- de souligner ou de surligner le texte dans les livres ou revues, d'écrire des commentaires dans les marges
- de déchirer ou découper des pages, des photos ou des reproductions
- de décoller les étiquettes

Les documents doivent être rendus complets. Le remboursement des accessoires manquants sera exigé.

Il est recommandé de manipuler les documents avec le plus grand soin lorsqu'il est fait usage de la photocopieuse. Certains documents ne peuvent être photocopiés que par le personnel.

Toute personne prise en flagrant délit de vol ou de détérioration de document se verra interdire l'accès à la bibliothèque.

Les collections des bibliothèques sont soumises à la législation sur le droit d'auteur

Il est interdit de photocopier ou numériser un document dans son intégralité.

Les photocopies sont réservées à un usage personnel.

Il est interdit de faire usage d'un graveur pour dupliquer des CD musicaux, des cédéroms ou des DVD des bibliothèques.

Les documents vidéo en prêt sont destinés exclusivement à un usage privé dans le cadre du cercle de famille.

Internet en bibliothèque

Les bibliothèques proposent l'accès aux sites web comme aux autres supports et types de documents dans le cadre de leurs missions de diffusion de l'information et de la culture.

Les postes Internet des bibliothèques Kateb Yacine et Centre-Ville et de la bibliothèque d'Etude sont réservés aux abonnés de plus de 13 ans.

La consultation d'Internet en bibliothèque, sur les postes informatiques de la bibliothèque ou sur ordinateurs personnels, doit être conforme aux lois en vigueur : respect de la personne humaine, délit d'incitation à la haine raciale, droit d'auteur... Tout usage non conforme à ces lois engage la seule responsabilité de l'utilisateur.

La Direction des bibliothèques municipales de Grenoble, octobre 2006

Annexe 2 : Code de conduite du secteur Jeunesse, BanQ, Montréal



Annexe 3 : « Campagne contre le bruit 2011 - Bibliothèque Belle-Beille »

Dans toutes les zones:

- Respect des règles et usages liés à chaque espace.
- Pas de déplacement du mobilier.
- Respect de la propreté des lieux.
- Possibilité d'emporter les ouvrages et revues situés dans une autre salle et de les laisser là où l'on a travaillé, en fonction des besoins.
- Nécessité d'acheter 6 chariots, un par espace (janvier 2012).
- Respect des consignes données par les bibliothécaires.

Par ailleurs:

- On s'assoit pas sur les tables.
- On ne met pas les pieds sur les chaises ou les tables.
- Les jeux collectifs sont interdits.
- Les étudiants ne sont pas encouragés à manger à la BU. Mais tolérance pour les en-cas de petite taille qui ne tachent pas et qui ne font pas de miettes (fruits secs, barres de céréales, fruits, petite confiserie...). Il ne doit pas y avoir de trace du passage de chacun.e dans les espaces de travail et de lecture.

HALL :

Le hall est un espace d'accueil et de passage vers les autres espaces.

- Les discussions sont autorisées dans le hall.
- A partir du moment où les portes sont franchies (Galerie 5, zone com), nécessité de se conformer aux règles en usage.

ZONE COM :

C'est une zone de travail, de conversation et d'échange. Il est possible de:

- Travailler, échanger, discuter en groupe. Mais en limitant les éclats de voix.
- Vidéo au casque de préférence, volume sonore dans tous les cas limité.
- Ecouter de la musique au casque.
- Téléphoner ; portable sur vibreur.
- Nourriture tolérée
- Boisson: sont interdites les boissons aux contenants non hermétiques (c'est-à-dire sans bouchon): gobelets, tasses, verres, canettes, etc.

ZONE CALME :

C'est un espace de travail individuel ou collectif. Il est possible de:

- Parler, échanger à voix basse (comprendre: sans faire fonctionner ses cordes vocales).

- Travailler en groupe de quatre maximum.
- Téléphone sur vibreur. Mais en passant ses appels en zone tél.
- Nourriture: boissons autorisées, nourriture tolérée (voir préconisation zone com). Dans l'idéal, ce sont les usages de la zone silence qui doivent imprégner ceux de la zone calme, et non les usages de la zone com qui doivent se diffuser dans la zone calme.

ZONE SILENCE :

C'est un espace de travail individuel.

- Pas d'échanges ni de discussions.
- Pas de téléphone.
- Pas de nourriture.
- Boissons autorisées (mêmes préconisations que dans les autres zones).

Galerie 5, espaces presse et DVD = zone calme (signalétique prévue).

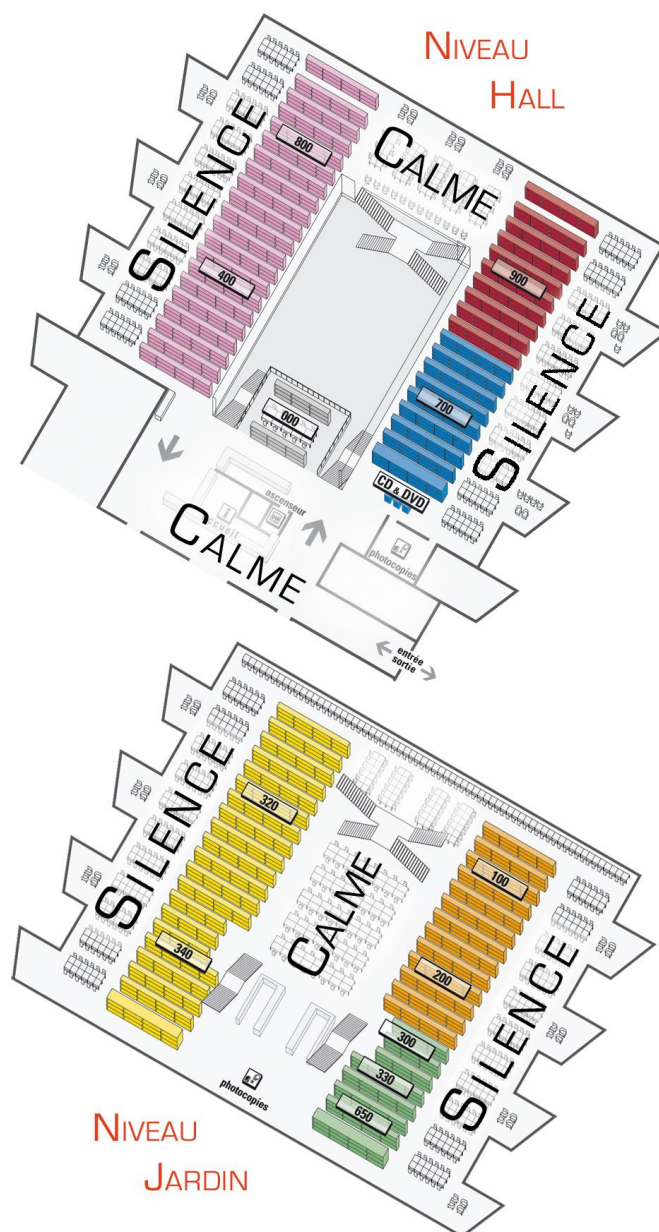
Passerelles entre A1 et B1 et B1 et C1 = zone téléphone, avec installation d'une paroi phonique (janvier 2012) dans chacune.

Temps de montage d'expo et de vernissage = temps spécifiques, à annoncer impérativement sur FB et affichage dans la BU (deux jours avant, par exemple).

Annexe 4 : Répartition des zones sonores, SCD Reims

BU ROBERT DE SORBON

UN ESPACE DE TRAVAIL POUR TOUS



La bibliothèque est divisée en zones **SILENCE**, zones **CALME** et zones **CONVERSATION** pour les travaux de groupes. Merci de respecter les règles d'usage affichées dans chaque zone.

Annexe 5 : Règlement de la médiathèque d'Anzin

Le Conseil Municipal de la ville d'Anzin,
Vu le Code général des Collectivités Territoriales,
notamment les articles L 2212-1, L
2212-2,
Vu la Loi n°76.616 du 9 juillet 1976 et le décret du 29 mai
1992, relatifs à la lutte
contre le tabagisme,
Vu la Loi 75-546 du 1^{er} juillet 1972 et la Loi 90-165 du 13
juillet 1990 réprimant les
discriminations et les actes racistes, antisémites ou
xénophobes,
Vu le décret 88-1037 du 9 novembre 1988 relatif au
contrôle technique des
bibliothèques des Collectivités Territoriales
Considérant la nécessité d'organiser le service public de
la lecture en réglementant les
conditions d'accès à la médiathèque et les conditions
d'usage de ses collections et
services,

DELIBERE MEDIATHEQUE MUNICIPALE D'ANZIN

Article 1. Les missions de la médiathèque municipale

La médiathèque est un service public municipal destiné à toute la population, sous la responsabilité administrative de la ville d'Anzin. Elle participe à la vie culturelle et sociale de la commune par une politique d'animation qui contribue à en faire un lieu de vie et d'échanges.

Elle constitue et organise en vue du prêt à domicile et de la consultation sur place des collections encyclopédiques et pluralistes adaptées aux besoins documentaires courants et réguliers du public, à des fins d'information, de formation, de culture et de loisirs. Elle assume ses missions en se fondant sur des valeurs d'égalité et de laïcité. Elle complète ses ressources propres en donnant accès à des ressources documentaires extérieures ou en orientant l'utilisateur vers celles-ci.

Elle met à la disposition du public tous les moyens nécessaires aux recherches documentaires et notamment un personnel chargé de le conseiller, de l'aider et de le former à l'utilisation de la médiathèque.

Article 2. Accès à la médiathèque municipale et règles d'usage du lieu

L'accès à la médiathèque et la consultation sur place des documents sont libres de toute formalité, sous réserve de se conformer au présent règlement.

Les jours et heures d'ouverture de la médiathèque sont fixés par Monsieur le Maire par voie d'arrêté.

Conformément à la loi n°76.616 du 9 juillet 1976 et le décret du 29 mai 1992, relatifs à la lutte contre le tabagisme, il est strictement interdit de fumer dans la

médiathèque. Il n'est pas autorisé non plus d'y circuler en rollers ou équipement assimilé et d'y introduire des objets dangereux ou illicites.

L'usage des téléphones portables est strictement soumis à une utilisation discrète. En cas d'usage abusif, l'appareil devra être éteint sous peine d'exclusion.

L'accès des animaux n'est pas autorisé, sauf en accompagnement de personnes handicapées.

Les usagers sont tenus de respecter le calme à l'intérieur des locaux et d'y avoir une tenue correcte. Ils ne devront en aucun cas être cause de nuisance pour les autres usagers et pour le personnel. Des comportements irrespectueux ou agressifs entraîneront une interdiction d'entrée temporaire ou définitive, sur décision de Monsieur le Maire.

L'accès des services internes est interdit aux personnes étrangères au service.

L'affichage dans les espaces publics est soumis à autorisation de la direction de la médiathèque. Il est effectué par le personnel de la médiathèque, sur des panneaux prévus à cet effet.

Toute prise de photographie, film ou enregistrement de quelque type que ce soit sera soumise à autorisation préalable de la direction.

Toute propagande de nature politique, religieuse, syndicale ou commerciale est interdite dans les espaces ouverts au public en dehors des manifestations publiques autorisées par la commune, selon le principe de neutralité de l'établissement.

Les dégradations occasionnées sur le bâtiment, les collections, le matériel mis à la disposition du public seront sanctionnées. La consommation d'aliments et de boissons est tolérée dans la limite des règles

d'hygiène et du respect de l'équipement et de son contenu.

Les usagers de la médiathèque étant responsables de leurs biens personnels, la ville d'Anzin ne pourra être poursuivie en cas de vols commis au préjudice des utilisateurs à l'intérieur des locaux de la médiathèque.

Les parents ou les accompagnateurs demeurent expressément responsables des allées et venues et du comportement des enfants dont ils ont la charge. Le personnel de la médiathèque n'est pas chargé

d'assurer leur surveillance et l'établissement ne peut être assimilé à un lieu de garde.

L'ascenseur est à la disposition de tous entre le rez-de-chaussée et l'étage. Les enfants non accompagnés ne peuvent l'utiliser.

Sous l'autorité du chef de service et dans le cadre légal, le personnel peut être amené à :

- contrôler les issues et demander aux usagers de vider leurs poches et sacs dans le cas d'un constat d'infraction, notamment en cas de disparition de documents ou de déclenchement du portique antivol.

- refuser l'accès de l'établissement en cas d'affluence ou de danger pour la sécurité des personnes et des biens

- demander à toute personne ne respectant pas le règlement de quitter l'établissement

- exclure du bénéfice du service public toute personne qui, par son comportement, ses écrits ou ses propos manifesterait un manque de respect caractérisé au public ou aux membres du personnel

En cas de refus de se conformer à ces consignes, le personnel se réserve le droit de faire appel aux forces de l'ordre.

Les usagers veilleront à respecter la personne et les fonctions du personnel. Il est rappelé que, soumis aux contraintes du service, le personnel est dans l'exercice de ses fonctions placé sous la responsabilité de la commune. Celle-ci garantit la protection des agents de médiathèque contre les menaces, violences, voies de fait,

injures, diffamations ou outrages dont ils pourraient être victimes à l'occasion de leurs fonctions. Tout agent estimant être l'objet d'une agression rapportera les faits et circonstances précises qui pourront conduire la commune à requérir les sanctions prévues par la loi.

Article 3. Inscriptions

Le prêt à domicile est soumis à l'accomplissement des formalités d'inscription décrites ci-après.

L'utilisateur doit justifier son identité en présentant une pièce d'identité munie d'une photographie (carte individuelle d'identité, passeport, titre de séjour ou permis de conduire) et attester de son domicile par un justificatif de moins de trois mois.

De plus, pour les mineurs, une autorisation écrite du responsable légal devra être remplie et signée.

L'inscription donne lieu à la remise d'une carte individuelle de médiathèque. Cette carte est strictement personnelle. Elle est exigée pour les opérations de prêt.

L'utilisateur ou son responsable légal est responsable de tous les emprunts effectués sur cette carte.

La perte ou le vol de la carte doit être signalée à la médiathèque. La responsabilité de l'utilisateur sur les emprunts faits avec sa carte n'est levée que pour les emprunts postérieurs à la déclaration de perte formulée par écrit ou enregistrée en sa présence sur le système informatique. Le remplacement d'une carte perdue donne lieu à une contribution dont le montant est fixé par délibération du conseil municipal. L'inscription est valable douze mois de date à date.

Les usagers sont tenus de signaler leurs changements d'état-civil et de domicile. L'inexactitude de ces déclarations entraîne la perte des droits associés à l'inscription et toute fausse déclaration donne lieu à des poursuites (articles 433-19 et 441-7 du code pénal).

Les données relatives à l'identité des usagers et à leurs opérations d'emprunt sont confidentielles. Elles peuvent être utilisées dans le cadre de publipostage ou mailing afin d'informer les utilisateurs des différentes activités de la médiathèque. Les fichiers informatisés donnent lieu à une déclaration à la CNIL. Tout usager a un droit de regard sur les données le concernant, qui ne sont conservées que pendant la durée légale prévue.

Les tarifs d'inscription sont fixés par délibération du conseil municipal. Les tarifs en vigueur sont portés à la connaissance des utilisateurs par voie d'affichage dans l'enceinte de la médiathèque et sur son portail web.

La médiathèque permet aux organismes d'Anzin d'emprunter des documents dans le cadre de leurs activités professionnelles, sous réserve d'une convention préalablement établie. Pour pouvoir en bénéficier, ces collectivités doivent fournir le formulaire dûment complété par le responsable de l'organisme, désignant le titulaire de la carte qui devra s'identifier par une pièce d'identité.

Article 4 : Prêt de documents et consultation sur place

La consultation sur place est libre, gratuite et ouverte à tous.

Les différentes modalités du prêt (durée, nombre de documents...) sont indiquées dans un guide du lecteur et sur le portail web de la médiathèque. Certains documents sont **exclus du prêt** (dernier numéro des périodiques en cours, quotidiens, usuels, etc.). La commune ne peut être tenue pour responsable des manquements au **droit définissant les conditions d'utilisation des documents et**

des sources d'information qui viendraient à être commis par les usagers, dans l'enceinte de la médiathèque ou à l'extérieure de celle-ci.

Il est rappelé aux usagers :

- que la duplication des documents prêtés ou consultés sur place est soumise au respect de la législation en vigueur sur les conditions d'utilisation des copies et sur les droits des auteurs, éditeurs, interprètes, producteurs et autres ayants droit.
- que l'utilisation des documents sonores, audiovisuels et multimédia est consentie dans le cercle de famille uniquement.
- que la consultation de sites Internet contraires à la législation française, notamment ceux qui font l'apologie de la violence, de discriminations ou de pratiques illégales, et celle des sites pornographiques ou portant atteinte à la dignité humaine, est strictement interdite. Le personnel de la médiathèque est autorisé à contrôler le caractère licite des sites consultés par les usagers et à interrompre le cas échéant les connexions.

L'utilisation du **matériel multimédia et d'Internet** peut être soumise à une inscription et des limitations en nombre et en durée pour ménager l'accès optimal de tous les usagers à ces ressources.

L'usage de supports numériques privés et amovibles pourra être proscrit pour des raisons de sécurité. Il est interdit aux usagers d'utiliser leurs propres logiciels sur les postes mis à leur disposition ou de modifier en quoi que ce soit leur configuration.

La copie de l'intégralité de la base de données bibliographiques est interdite : l'exportation de celles-ci est limitée à des besoins privés.

Un accès sans fil à Internet (wifi) sera proposé aux personnes apportant leur propre ordinateur portable, sous réserve d'identification et selon les mêmes modalités réglementaires que l'accès filaire.

L'activité des **mineurs** dans la médiathèque s'exerce sous la responsabilité de leurs responsables légaux. Le personnel de la médiathèque n'exerce pas de contrôle sur la consultation, la lecture ou l'emprunt de documents, physiques ou numériques. Les transactions se font sur des automates de prêt en libre-service, garantissant la confidentialité des emprunts et sous l'entière responsabilité des usagers. L'ensemble des collections est accessible à tous et les responsables légaux sont tenus de vérifier eux-mêmes les emprunts effectués par leurs enfants.

Article 5 : Retards, pertes et détériorations

Les emprunteurs sont tenus de respecter la date de restitution des documents.

Tout **retard** donne lieu à une suspension temporaire du prêt pour une durée égale au retard. En cas de non-restitution, et à la suite de courriers ou e-mails de réclamation, un titre de recette est émis par le Trésorier municipal à l'encontre de l'emprunteur. Le non-respect de ces modalités entraîne la suspension du droit d'emprunt. Le système informatique de prêt de la médiathèque fait foi pour les dates et la réalité des emprunts.

En cas de **perte ou de dégradation** d'un document, l'utilisateur est tenu de le rembourser à l'identique au Trésor Public, au prix d'achat majoré du coût forfaitaire de l'équipement, après émission d'un titre de recette par la Trésorerie principale.

Il est demandé aux usagers de prendre soin des documents qui sont mis à leur disposition. Il est strictement interdit d'écrire, de dessiner ou de faire une quelconque marque sur les documents ou d'en corner les pages. Tout document dégradé doit être restitué. Il est demandé aux emprunteurs de signaler toute détérioration. En aucun cas ils ne doivent procéder eux-mêmes aux réparations.

En cas de détériorations répétées, l'utilisateur peut perdre son droit au prêt de façon provisoire ou définitive.

Article 6. Information et expression des usagers

Un registre est mis à la disposition des usagers pour leur permettre de formuler des remarques ou des suggestions concernant le fonctionnement du service et les choix de documents. Il sera répondu à ces remarques dans un délai n'excédant pas la durée du prêt.

Les usagers sont prévenus autant que possible des modifications d'horaires d'ouverture dans des délais au moins égaux à la durée du prêt.

Les horaires d'ouverture et leurs modifications ponctuelles sont affichés de manière visible à l'extérieur de la médiathèque et sur son portail web.

Article 7. Validité et application du règlement

Tout usager de la médiathèque, qu'il soit inscrit ou non, s'engage à se conformer au présent règlement.

Des infractions graves à celui-ci ou des négligences répétées peuvent entraîner la suppression temporaire ou définitive du droit au prêt et, le cas échéant, de l'accès à la médiathèque.

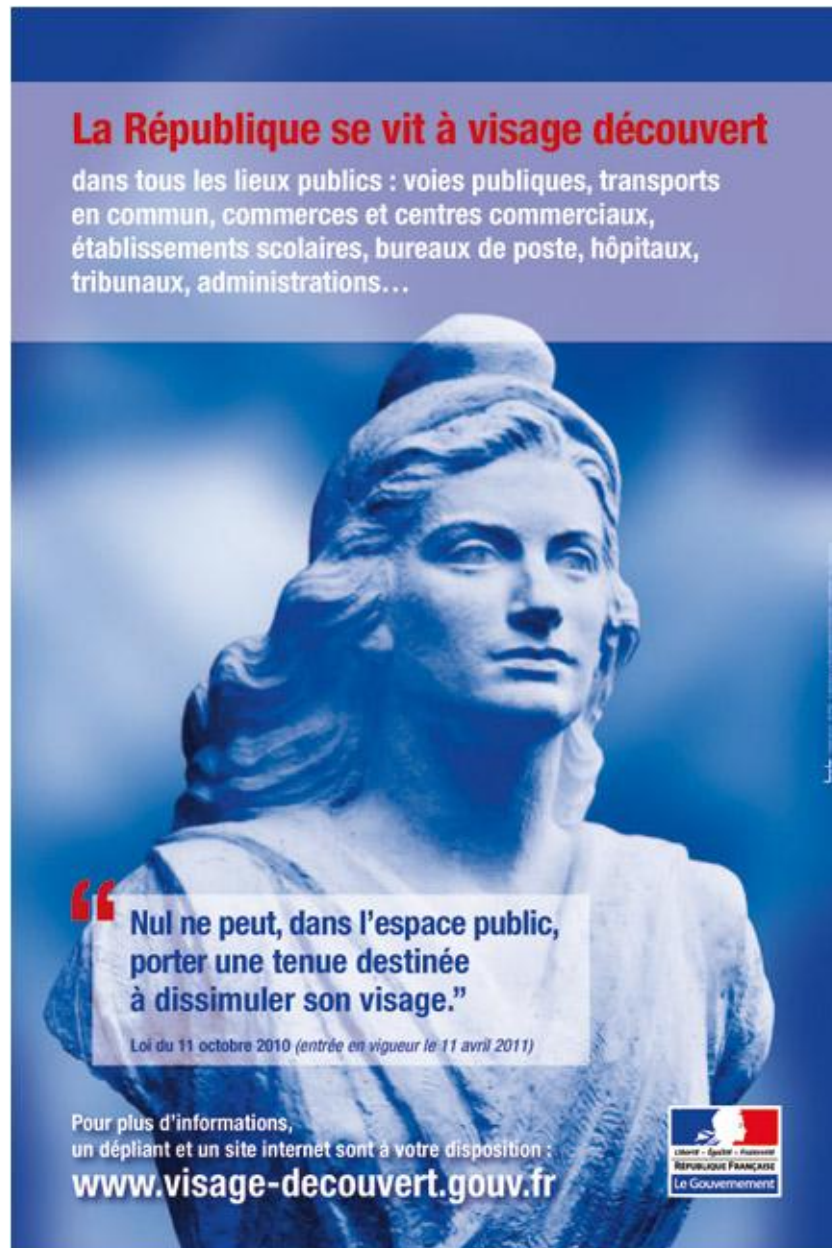
Monsieur le Commissaire de police, Monsieur le Directeur Général des Services de la mairie, la Police Municipale, Madame la Directrice de la médiathèque municipale et ses représentants sur place sont chargés, chacun en ce qui les concerne, de l'exécution du présent arrêté.

Un exemplaire est affiché en permanence dans les locaux de la médiathèque à l'attention du public ainsi que sur son portail web. Sur demande, une copie en sera remise aux utilisateurs.

Règlement intérieur adopté par la délibération n°20 du conseil municipal d'Anzin le 25 mai 2010

Table des illustrations

Illustration 1 : « La République se vit à visage découvert »



Affiche apposée dans certaines bibliothèques

Illustration 2 : Représentation de la nourriture dans la signalétique



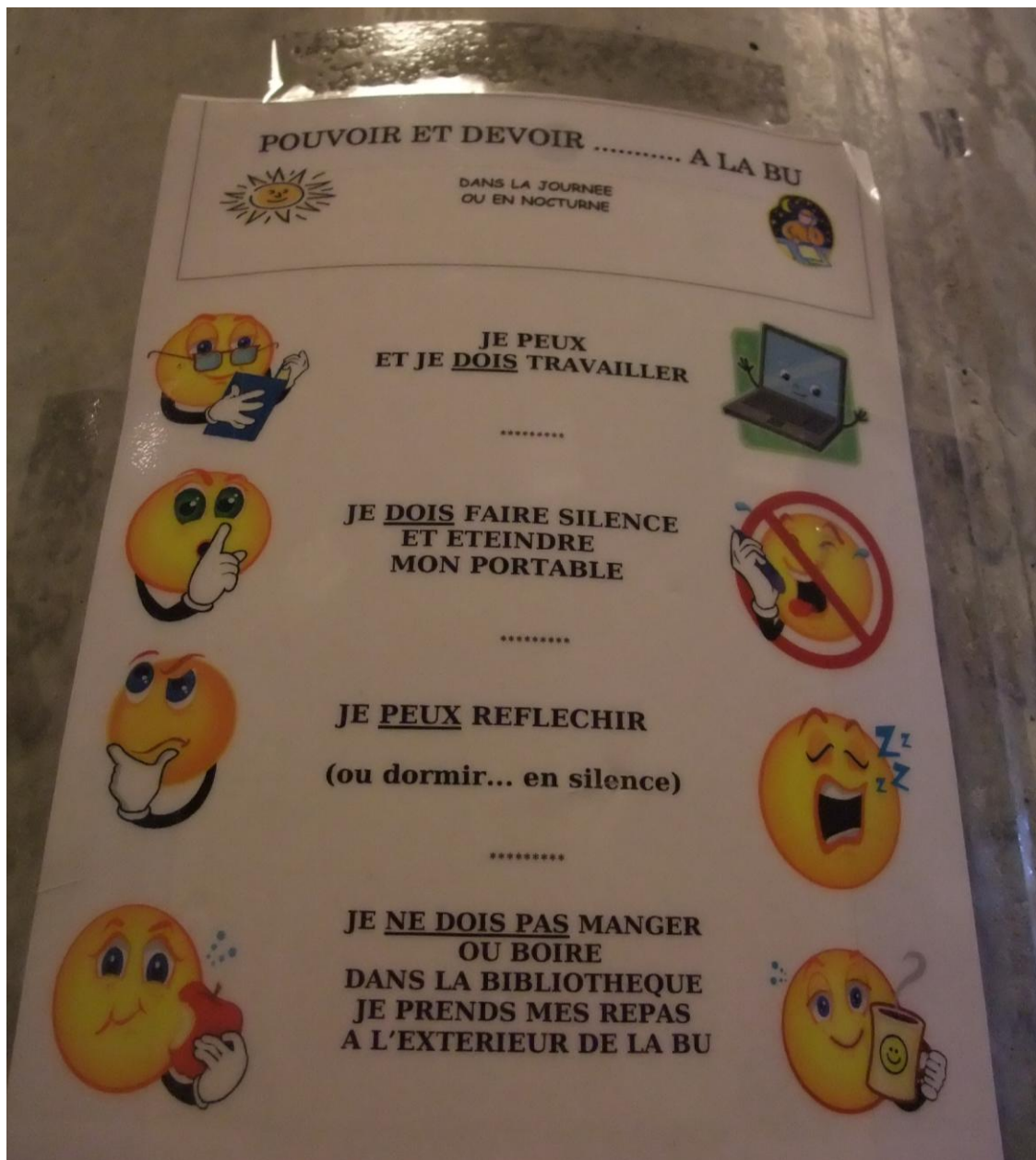
La signalétique signifiant l'interdiction de manger représente souvent des aliments très populaires comme les hamburgers (de haut en bas : BMVR Troyes, BU Lyon 3, BM Marguerite Duras, Paris, Bibliothèque du Bachut – Lyon, BPI)

Illustration 3 : Signalétique officielle et signalétique « maison »



Deux affichages présents au Rolex Learning Center de Lausanne

Illustration 4 : « Pouvoir et devoir... à la BU »



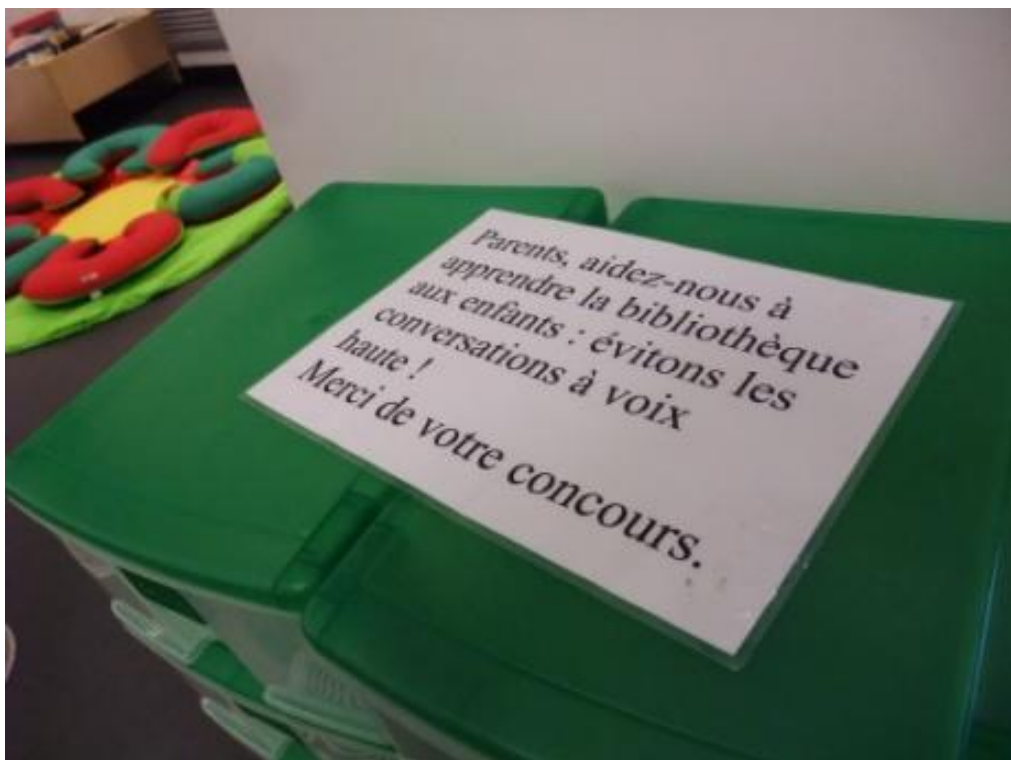
Manufacture des Tabacs, Lyon 3

Illustration 5 : Logos d'interdictions à l'entrée des bibliothèques



Médiathèque du Bachut, BML – Photo : Guillaume Delaunay, tous droits réservés

Illustration 6 : Signalétique en section jeunesse



Médiathèque Falala, Reims