

**Ecole Nationale Supérieure  
des Sciences de l'Information  
et des Bibliothèques**

**Diplôme de conservateur de bibliothèque**

MEMOIRE D'ETUDE

**MESSAGES DE LECTEURS**

*A propos de quelques usages de l'écrit en bibliothèque*

par Olivier CHOURROT

sous la direction de Martine POULAIN,  
Bulletin de Bibliothèques de France, ENSSIB

1996

BIBLIOTHEQUE DE L'ENSSIB



8138953

**Ecole Nationale Supérieure  
des Sciences de l'Information  
et des Bibliothèques**



**Diplôme de conservateur de bibliothèque**

MEMOIRE D'ETUDE

**MESSAGES DE LECTEURS**

A propos de quelques usages de l'écrit en bibliothèque

par Olivier CHOURROT

sous la direction de Martine POULAIN,  
Bulletin de Bibliothèques de France, ENSSIB

Stage effectué à la Bibliothèque Publique d'Information,  
sous la responsabilité de  
Jean JOUFFRET, chef du service de l'accueil des publics

1996

## **RESUME**

L'écrit est une dimension essentielle et méconnue des rapports entre professionnels et usagers des bibliothèques. A partir du dépouillement des cahiers de suggestions de trois bibliothèques publiques et universitaires, la présente étude s'interroge sur les fonctions assignées à ces messages et aux réponses correspondantes. A travers la succession des plaintes, propositions et dénonciations, c'est la vie quotidienne d'une bibliothèque qui se dévoile.

## **ABSTRACT**

Writing is an essential but unknown aspect of the relationship between professionals and library users. Based on the examination of the books of requests of three public and university libraries, this study is devoted to the functions which are assigned to those short messages and their corresponding answers. Through the succession of complaints, suggestions and denunciations, the everyday life of a library is thus revealed.

---

## **INDEXATION RAMEAU**

Bibliothèques et lecteurs -- France -- Enquêtes

Ecriture -- Aspect sociologique

## **REMERCIEMENTS**

*A l'issue de ce travail, je tiens à exprimer ma gratitude à :*

*Martine POULAIN, pour son écoute et ses encouragements aux différents moments de construction de l'objet,*

*Jean JOUFFRET, pour m'avoir fait partager son expérience en matière d'accueil des publics,*

*Muriel AMAR, Anne-Marie BERTRAND et Agnès CAMUS, dont les relectures critiques m'ont permis de remanier ce texte,*

*Marie-Annick CAZAUX et Sylvaine FREULON, pour leur chaleureux accueil palois,*

*Jeanne BARTHELEMY, pour m'avoir ouvert sa maison et guidé dans les bibliothèques clermontoises,*

*Raymonde COURRIERE, Claire DARTOIS et Annick LEHIR, pour leur accueil à la BPI et leurs éclairages professionnels.*

## **PRINCIPAUX SIGLES ET ACRONYMES**

**BPI** : Bibliothèque publique d'information

**BMIU** : Bibliothèque municipale et interuniversitaire (Clermont–Ferrand)

**CDU** : Classification décimale universelle

**EG** : Economies de la grandeur

**OPAC** : Open access catalogue

**SCD** : Service commun de la documentation

**UPPA** : Université de Pau et des pays de l'Adour

---

## **A PROPOS DES NOTES DE BAS DE PAGE**

Conformément à une pratique de plus en plus répandue, nous avons choisi d'utiliser les notes de bas de page comme renvois à la bibliographie thématique située en fin de volume. Ces renvois sont ainsi présentés :

Nom de l'auteur [Année d'édition, Numéro(s) de page]

Le souci de ne pas alourdir les notes, déjà remplies de commentaires hors texte, et de rendre à la bibliographie sa fonction première, a guidé ce choix. Il semble en effet inutile d'indiquer à plusieurs reprises la même notice, lorsqu'elle est clairement présentée dans la bibliographie, contexte thématique à l'appui.

# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b>	<b>6</b>
1. LE QUESTIONNEMENT	6
2. LE MODELE THEORIQUE	9
3. LA METHODOLOGIE	11
4. L'HYPOTHESE	14
<b>IMAGES DE LECTEURS, CAHIERS DE BIBLIOTHECAIRES</b>	<b>16</b>
<b>1. L'ECRIT SOUS CONTRAINTES</b>	<b>17</b>
1.1. EN AVOIR OU PAS	17
1.1.1. Le service personnalisé	18
1.1.2. L'activation de mythes fondateurs.	20
1.2. PROXEMIQUE DU CAHIER DES LECTEURS	21
1.3. LA DIVERSITE DES CONTENUS	24
1.3.1. Usages prescrits et contenu des cahiers	24
1.3.2. Contenu du cahier, spécialisation du fonds et libre accès	27
1.4. LES EXIGENCES DE L'ECRIT	29
1.4.1. L'épreuve de l'expression écrite	30
1.4.2. L'acceptabilité d'une demande écrite	32
<b>2. LES USAGES PROFESSIONNELS DU CAHIER</b>	<b>39</b>
2.1. LE TRAITEMENT DU CAHIER	40
2.1.1. La réponse personnelle du bibliothécaire	40
2.1.2.. Le cahier des lecteurs comme reflet de l'organisation	42
2.2. LE CAHIER INSTRUMENTALISE	55
2.2.1. Les "demandes" mises en formes	55
2.2.2. Le contrôle hiérarchique	58

**CAHIERS DE LECTEURS, VISIONS DE LA BIBLIOTHEQUE** **61**

---

<b>1. LE LECTEUR ET L'INSTITUTION</b>	<b>62</b>
1.1. L'ACCEPTATION DE L'ORDRE INSTITUTIONNEL	62
1.1.1. L'institution problématisée	62
1.1.2. L'institution naturalisée	70
1.2. LA CONSTRUCTION IDENTITAIRE DU LECTEUR	70
1.2.1. L'écrit et ses adeptes	72
1.2.3. Les demandes légitimées	82
<b>2. MESSAGES ET CONFLITS</b>	<b>87</b>
2.1. LA COEXISTENCE DES PUBLICS	87
2.1.1. Les conflits d'usages	87
1.2.2. Les messages controversés	90
2.2. LES LECTEURS FACE AUX BIBLIOTHECAIRES	91
2.2.1. A la recherche du bibliothécaire	91
2.2.2. Les choix intellectuels en question	95

**CONCLUSION** **100**

---

**BIBLIOGRAPHIE THEMATIQUE** **104**

---

**ANNEXES** **I-XIX**

---

# Introduction

## 1. Le questionnement

Les relations entre usagers et professionnels des bibliothèques s'inscrivent habituellement dans l'oralité ; qu'il demande un ouvrage ou un renseignement, le lecteur se déplace, s'exprime, effectue les mille gestes caractéristiques de la relation orale. Pourtant, du point de vue pratique, de telles relations ne peuvent être envisagées sans recours à l'écrit ; de la fiche d'emprunt que l'on remplit à la réclamation que l'on rédige sur un cahier de suggestions, l'écrit apparaît comme un médiateur privilégié.

Les établissements publics ou privés exerçant une activité d'accueil ne s'y trompent pas, qui invitent l'usager ou le client à s'exprimer par écrit. Boîtes de suggestions, cahiers de réclamations, questionnaires d'évaluation du service rendu sont autant de moyens mis à la disposition des personnes accueillies. Ils ont souvent une double fonction : certes, ils permettent de recueillir les réclamations du public et de les transformer éventuellement en indices de satisfaction, surtout si l'établissement s'inscrit dans une démarche marketing ; mais ils peuvent aussi faire partie intégrante de la stratégie de communication de l'établissement, par la mise en valeur des relations clients-professionnels qu'ils opèrent. Du cahier d'écolier négligemment posé sur un coin de bureau à la boîte aux lettres fixée dans un espace réservé, le champ des démarches possibles est suffisamment large pour susciter la curiosité. De ces remarques parcellaires est né le projet d'une étude approfondie de la place et des usages des moyens d'expression écrite mis à la disposition des lecteurs dans les bibliothèques.



Cette recherche, première tentative d'exploitation des cahiers de suggestions des bibliothèques<sup>1</sup>, a été inspirée par la lecture d'un mémoire sur le vol et la dégradation des livres à la BPI, dans lequel l'auteur consacrait de longs développements aux graffiti ornant les ouvrages<sup>2</sup>. Elle se situe par ailleurs dans le prolongement théorique et empirique des recherches menées par L. Boltanski sur les lettres de dénonciation reçues par la rédaction du quotidien *Le Monde*<sup>3</sup>. A quelles conditions, se demande l'auteur, une "cause" défendue par un lecteur a-t-elle une chance d'être perçue comme "juste" par la rédaction du journal<sup>4</sup> ? La relation usager/service public (en l'occurrence la bibliothèque) peut utilement être envisagée sous cet angle, au prix d'un léger déplacement de la perspective ; alors que le plaignant du Monde doit apporter la preuve de l'injustice qu'il dénonce (avec de faibles chances d'être entendu), l'usager de la bibliothèque est normalement fondé à demander satisfaction (comme en témoignent les discours sur l'égalité devant le service). Un double questionnement structurera notre propos :

**1) Quelles fonctions les professionnels des bibliothèques assignent-ils aux cahiers de suggestions ?** Dans les bibliothèques visitées, les cahiers sont, à des degrés divers, les auxiliaires précieux de la relation entre le lecteur et l'institution. Défouloirs, ils canalisent son agressivité éventuelle ; lieux de mémoire, ils gardent traces des propositions d'achat et facilitent leur traitement ; utiles déviations, ils permettent au bibliothécaire d'esquiver une question orale difficilement traitable.

---

<sup>1</sup> POULAIN, M. [1991, p.134] note à cet égard que "l'exercice ordinaire de l'écriture semble aujourd'hui pour une part terra incognita.", et appelle de ses vœux un renouvellement des thèmes de recherche sociologique sur la lecture : "Quels sont aujourd'hui les types d'écriture quotidienne ? Ecrire une lettre, faire des listes, noter pour mémoriser, remplir un agenda, prendre des notes, nommer des photographies, consigner des renseignements médicaux, tenir un journal intime."

<sup>2</sup> DUMONT-FILLON, A. [1986]

<sup>3</sup> BOLTANSKI, L. [1990]

<sup>4</sup> Nous ne faisons ici qu'une brève allusion à des analyses qui seront largement utilisées dans nos développements.

2) Réciproquement, quels usages effectifs les lecteurs font-ils de ces cahiers ? Laissés entre leurs mains, les registres de suggestions peuvent être considérés comme des moyens d'appropriation de la bibliothèque. Conformes aux canons professionnels ou déviants, les messages fournissent quantité de renseignements sur la manière dont les lecteurs voient et vivent la bibliothèque.

L'orientation de recherche esquissée par ce questionnement conduit à voir le registre de suggestions non comme un objet d'étude, mais plutôt comme une source écrite permettant d'aborder le sujet plus vaste des relations entre usagers et professionnels, au travers de modalités spécifiques d'interaction. L'écrit semble en effet disposer de propriétés différentes de celles du face-à-face oral ; les exigences de présentation de soi y sont fortement atténuées, jusqu'à donner au lecteur la faculté de tricher avec son identité ou de demeurer dans l'anonymat ; le champ de l'expression y est plus largement ouvert, en raison de la forte médiatisation de la relation et de la faiblesse du contrôle de l'expression exercé sur l'individu au moment où il écrit ; enfin, l'absence de réaction immédiate du personnel de la bibliothèque confère un écho particulier aux messages, assourdi par le délai entre demande et réponse, amplifié par le caractère définitif de l'écrit qui contribue à objectiver les rapports entre les êtres<sup>5</sup>. En un mot, la relation écrite obéit à des règles différentes de celles du face-à-face oral, qui rendent rédigeable l'indicible, gèlent le sens des propos échangés. C'est cette différence même qui lie l'oral et l'écrit comme deux dimensions d'une même interaction. Sauf cas exceptionnels, la rédaction d'un message résulte d'une invitation faite au lecteur par le bibliothécaire. L'écrit a bien souvent une fonction de désamorçage d'un conflit prévisible ; le basculement de l'oral vers l'écrit se comprend alors comme la continuation discrète d'un dialogue mal engagé.

---

<sup>5</sup> LAHIRE, B. [1993, p. 115] écrit : "Les pratiques scripturales et graphiques introduisent historiquement une distance entre le sujet parlant et son langage et lui donnent les moyens de maîtriser symboliquement ce qu'il maîtrisait pratiquement jusque là : le langage, l'espace, le temps." En ce sens, elles structurent la vie quotidienne et objectivent certaines représentations du monde.

## 2. Le modèle théorique

L'une des caractéristiques de la bibliothèque, c'est l'interaction de dispositifs humains et matériels<sup>6</sup> fortement institutionnalisés avec des individus atomisés, dotés de dispositions sociales plus ou moins bien adaptées à l'univers qu'ils pénètrent occasionnellement. Dans la fluidité de ce face-à-face, l'écrit crée un lien tangible entre deux ou plusieurs individus. Mais sitôt écrit, le message et sa réponse échappent à ses auteurs et tombent dans une sorte de domaine public où ils sont lus, traduits, jugés, appropriés, etc. L'interaction écrite rebondit de mille façons, voulues ou non par ses protagonistes. Cette perspective nous conduit à centrer notre propos sur la question de la légitimité, conçue comme l'ensemble des représentations fondant en nature et en raison une situation donnée<sup>7</sup>. On s'interrogera notamment sur l'argumentation construite par le lecteur pour justifier sa demande, les critères d'acceptabilité mis en oeuvre par le bibliothécaire, et les dispositifs de preuve dans lesquels cette demande est ensuite réinvestie. De chaque message lu, on appréciera la justesse dans la situation d'interaction ; on se demandera aussi comment il est (éventuellement) traduit dans ses autres contextes d'usage. Le concept de **traduction**, emprunté à la sociologie des réseaux de M. Callon et B. Latour, désigne<sup>8</sup> :

---

<sup>6</sup> CALLON, M., LAW, J. [1989, p.110] nous invitent à considérer l'institution au travers de "réseaux stabilisés" qui lient inextricablement acteurs humains et matériels. Notre réflexion s'appuie sur cette conception en ce qu'elle envisage le cahier des lecteurs comme le maillon d'un vaste réseau, qui engage d'autres acteurs que le lecteur et le bibliothécaire.

<sup>7</sup> DOUGLAS, M. [1989, p.42]. La conception de cet auteur, fondée sur une relecture critique de Durkheim, diffère en un point essentiel de celle de M. Weber. Alors que ce dernier conçoit la légitimité en tant que croyance d'essence rationnelle en principe et confiance en des "choses artificielles" (WEBER, M., 1992, p.364), Mary Douglas introduit la notion de nature : est légitime ce qui semble naturel et "peut en dernier ressort être ramené au mouvement des astres dans le ciel".

<sup>8</sup> CALLON, M. [1986, p. 169-208]

a) L'établissement d'une équivalence toujours contestable entre des problèmes formulés par plusieurs acteurs dans des répertoires différents. Le message d'un lecteur, rédigé en vue de résoudre un problème singulier qui se pose à lui, peut être ensuite employé, dans un dispositif de preuve, par un bibliothécaire désireux de prouver à sa hiérarchie l'existence d'un problème plus général. Il s'agit bien là d'une équivalence, contestable car amalgamant des réalités distinctes, entre deux problèmes formulés différemment.

b) En mettant en équivalence ces deux problèmes, l'opération de traduction identifie et définit les différents acteurs humains ou matériels concernés par la formulation de ces problèmes et par leur résolution. Reprenant l'exemple précédent, on dira que la traduction opérée par le bibliothécaire enrôle d'autres acteurs, comme son chef de service ou les objets liés au problème ainsi posé. Elle contribue ainsi à structurer un réseau plus ou moins solide d'acteurs divers.

Pierre d'achoppement de notre modèle théorique, la traduction suppose que soient définies les réalités distinctes qu'elle met en relations. Le modèle des **Economies de la Grandeur (EG)**, proposé par L. Boltanski et L. Thévenot, constitue à cet égard un cadre possible de réflexion<sup>9</sup>. Refusant les interprétations monolithiques de la vie sociale (en termes exclusifs de stratégie, d'intérêt, de conflits de classes, etc.), ces auteurs se proposent de prendre au sérieux les discours des acteurs en passant d'une "sociologie critique" (fondée sur le dévoilement des ressorts cachés de la vie sociale) à une "sociologie de la critique" (fondée sur l'étude des modalités pratiques d'accord et de résolution des conflits). L'accord dans l'interaction n'est possible que parce qu'il s'inscrit dans un ordre de généralité appelé "nature", caractérisé par des états spécifiques de grandeur, d'équivalence et de petitesse. Dans la nature civique, la grandeur est par exemple conçue comme le triomphe de la volonté générale sur les intérêts particuliers, alors que la petitesse repose sur l'égoïsme individuel. Chaque nature (civique, industrielle, marchande, inspirée, domestique, etc.) est théoriquement établie grâce à une relecture originale

---

<sup>9</sup> BOLTANSKI, L., THEVENOT, L. [1991]

de grands auteurs de la philosophie politique, convoqués en tant que grammairiens du lien social (A. Smith, Saint-Augustin, J.-J. Rousseau, etc.). L'inscription dans une nature dépend alors de la situation (dont la définition peut être plus ou moins objectivée) et non de traits propres à l'individu (un même individu pouvant vivre successivement selon plusieurs régimes et activer plusieurs identités) ; identifié dans une nature, un problème peut faire l'objet d'une traduction dans une autre réalité. L'organisation, composée de rapports sociaux hétéroclites inscrits dans différentes natures, est l'un des domaines possibles d'application de la théorie des EG<sup>10</sup>, qui élargit la réflexion aux relations informelles autres que stratégiques.

### **3. La méthodologie**

Les méthodes qualitatives apparaissent mieux adaptées à une telle démarche que les approches quantitatives. Sans s'interdire le recours aux données chiffrées<sup>11</sup>, on privilégiera l'analyse des interactions concrètes. Les registres de suggestions se prêtent difficilement à la mesure statistique. Certains sont anonymes, d'autres pas ; ils émanent d'habitues de la bibliothèque, ou de visiteurs de passage qui ont laissé là une trace singulière, sans qu'on puisse toujours le déterminer ; ils ne fournissent aucun renseignement sur les publics qui fréquentent la bibliothèque ni les lectures que ces derniers affectionnent. S'ils ont un intérêt sociologique, c'est en tant que vestiges d'une action sociale unique, insaisissable par d'autres méthodes d'enquête.

La méthodologie la plus fidèle à cette perspective est essentiellement qualitative :

- Description, dépouillement et analyse de contenu des registres de suggestions.
- Séances d'observation directe de l'usage de cahiers et de leur traitement par les services de la bibliothèques.

---

<sup>10</sup> AMBLARD, P., BERNOUX, P., HERREROS, G. et al. [1996, p.74-100]

<sup>11</sup> De première ou de seconde main.

- Entretiens avec les professionnels assurant le suivi des cahiers de suggestions.

L'enquête a été conduite auprès de trois établissements, choisis en fonction de leur diversité et des possibilités que j'avais de m'y rendre :

- **Le Service Commun de Documentation de l'Université de Pau et des Pays de l'Adour (UPPA)**, au sein duquel j'ai effectué un stage d'immersion en février 1996. Avec 6 817 inscrits pour 12 659 étudiants, la bibliothèque a été construite en 1975 sur le campus à l'américaine de la jeune université de Pau. Ses 95 462 volumes et 1 621 périodiques la classent au 57ème rang national pour l'importance des fonds<sup>12</sup>. De taille modeste, elle comprend deux sections paloises (Droit-Lettres, Sciences) et une annexe interdisciplinaire délocalisée à Bayonne, installée dans de nouveaux locaux en 1995. Depuis le 9 mars 1989, la bibliothèque est intégrée à un Service Commun de Documentation qui, en dépit de son existence statutaire, n'a pas renforcé de manière significative la coopération avec les centres de documentation des UFR. Le dépouillement des registres de suggestions ne concerne dès lors que la bibliothèque stricto sensu. La relative autonomie de la petite section bayonnaise (17 000 volumes) par rapport à la direction paloise a favorisé certaines particularités, dont la conception du registre de suggestions.

- **La Bibliothèque Municipale et Interuniversitaire de Clermont-Ferrand (BMIU)** a été sélectionnée pour deux raisons. Grande bibliothèque universitaire par le nombre de lecteurs (20 446 inscrits pour 25 394 étudiants) et les fonds conservés (343 922 volumes et 5 194 périodiques), elle comprend des sections plus diversifiées et spécialisées que son homologue paloise (Santé, Sciences, 1er cycle Lettres, 2-3ème cycles Lettres, Droit-Economie); il était donc intéressant de mettre en rapport spécificité des publics et types de demandes. Ensuite, la BMIU avait l'immense avantage d'abriter aussi des structures municipales de lecture

---

<sup>12</sup> Source : Ministère de l'Education Nationale, de l'Enseignement Supérieur, de la recherche et de l'insertion professionnelle [1995].

publique, en vertu de la convention liant depuis 1903 l'Etat et la Ville (Médiathèque Jaude et son annexe des quartiers nord, fonds régional Lafayette), qui complèteraient notre échantillon.

- **La Bibliothèque Publique d'Information**, dans laquelle j'ai effectué mon stage trimestriel (service de l'accueil du public), a enfin été choisie pour ses caractéristiques particulières. Bibliothèque encyclopédique, elle n'exclut de ses fonds aucun domaine de la connaissance ; ouverte à tous sans distinction, elle propose en libre accès 350 000 ouvrages, 2 610 périodiques, 200 000 images, 10 000 disques et CD, 1 800 films documentaires. Structure de lecture publique, elle attire néanmoins une majorité d'étudiants et élèves (60%), le reste du public se répartissant de façon homogène entre "classes supérieures" (9,4%), "classes moyennes" (12,2%), "classes populaires" (8,9%) et "inactifs"(8,6%)<sup>13</sup>. Conséquence de cette diversité, les bureaux d'accueil ont des spécificités marquées quant à leur public, aux demandes qui leur sont adressées et à la fréquence du recours aux bibliothécaires<sup>14</sup>. La BPI recelait donc un riche gisement de messages de lecteurs. Par ailleurs, la longue durée du stage nous permettait de compléter le dépouillement des cahiers par de l'observation participante, à l'occasion de permanences<sup>15</sup> en service public.

La présente étude, qui s'appuie sur de nombreux extraits de cahiers, a été rédigée dans un esprit de fidélité aux sources écrites. Pour des raisons de lisibilité, nous n'avons présenté aucun fac-similé dans le corps du texte ; on en trouvera quelques-uns en annexe, représentatifs des différents cahiers. Cependant, certains

---

<sup>13</sup> BARBIER-BOUVET, J.-F. [1986, p.33]

<sup>14</sup> BOROZEE, C., LAURET, T. [1991, p.4].

<sup>15</sup> Après avoir été placé en surnombre dans différents bureaux (Accueil, 0 - généralités, 1/2 - philosophie-religion, 7 - arts, sports, loisirs) pendant le premier mois du stage, j'ai été affecté à l'accueil (où je remplaçais un agent en longue maladie) et au bureau 3 (en raison de ma formation initiale de juriste-politiste).

principes de transcription typographique ont été scrupuleusement observés. Tout d'abord, les imperfections initiales du texte ont été conservées ; **on ne s'étonnera donc pas des fautes d'orthographe, indications de ratures et autres bizarreries de style, qui émaillent les messages et en expliquent d'ailleurs certains usages.** Bien évidemment, l'anonymat des lecteurs et des bibliothécaires a été respecté, même dans le cas d'écrits nominatifs (on a alors remplacé les noms par des initiales, ou précisé "signature lisible"). Ensuite, ces messages ont été visuellement différenciés des développements analytiques par l'emploi d'une police et d'une mise en page particulières.

#### 4. L'hypothèse

Nous faisons l'hypothèse d'une ambivalence de l'écrit dans les relations lecteur / bibliothécaire. Sa fonction immédiate est consensuelle : commun aux lecteurs et aux bibliothécaires, il facilite l'ajustement mutuel. La rédaction de propositions d'achat s'insère dans le processus d'acquisition, et permet au lecteur de participer à la vie de la bibliothèque ; les plaintes écrites et autres dénonciations, qui favorisent l'évitement des conflits oraux, empêchent que le fossé se creuse entre lecteurs et professionnels. Le cahier est, d'une certaine manière, un régulateur. A cette fonction, immédiate car elle est attribuée au cahier dans l'urgence de l'interaction, se superpose une fonction de stabilisation, voire de durcissement, de l'interprétation des faits. En même temps qu'il permet d'éviter le conflit direct, le message donne au litige une existence objective et durable. Le cahier est un moyen de mise à distance du lecteur et d'objectivation de l'interaction ; désamorçant le conflit dans l'instant, il le perpétue et l'inscrit dans l'histoire de la bibliothèque.

L'usage des cahiers de lecteurs paraît donc remplir des fonctions bibliothéconomiques aux effets parfois pervers. Loin de donner la parole aux lecteurs, il canalise efficacement leurs demandes insolubles, leurs mécontentements ou leurs humeurs insupportables.



C'est pourquoi, si l'image du lecteur qui ressort des cahiers est le produit de leur conception initiale (*première partie*), ce dernier ne s'y conforme pas nécessairement et invente des formes inattendues d'appropriation de la bibliothèque (*seconde partie*) ; la légitimité de l'utilisateur provient alors de sa capacité à endosser le rôle qui est attendu de lui.

## Images de lecteurs, cahiers de bibliothécaires

Quels sont, dans une bibliothèque, les usages institutionnels des cahiers de suggestions ? Cette première interrogation peut donner l'impression que le problème est pris à l'envers ; qu'avant d'évoquer les usages des cahiers (traitement, suites données aux demandes, etc.), il faudrait examiner dans quelles conditions les lecteurs les remplissent. Cette démarche, logique en apparence, repose cependant sur une illusion dont il faut se déprendre : celle de la liberté totale d'expression laissée au lecteur, dans un cahier ouvrant une infinité de champs des possibles ; celle aussi de la dualité demande / réponse, qui donnerait au lecteur un rôle de quémandeur de renseignements et au bibliothécaire l'unique mission de fournisseur d'informations. On ne peut certes faire l'étude des messages sans considérer l'interaction usagers/bibliothécaires qu'ils présupposent. Mais cette interaction n'est rendue possible qu'à l'intérieur d'un cadre institutionnel contraignant, qui définit le dicible et impose des normes de comportement spécifiques à l'écrit. En retour, cette interaction produit des représentations du lecteur, véritables constructions épistolaires de la réalité qui nourrissent les discours des professionnels. Ce double mouvement constitue l'objet de notre première partie ; élaboré dans une institution particulière, produit dérivé de la bibliothèque, le message est avant tout un mode de typification<sup>16</sup> du lecteur. S'en dégagent certains traits propres au "lecteur", qui permettent au bibliothécaire d'aborder le "lecteur" au travers de modèles prédéfinis.

---

<sup>16</sup> Pour BERGER, P., LUCKMANN., T. [1986, p. 46-50], toute interaction routinière est constituée de modèles prédéfinis appelés "typifications" : "La réalité de la vie quotidienne contient des schémas de typification en fonction desquels les autres sont appréhendés et "traités" dans des rencontres de face-à-face. Ainsi j'appréhende l'autre en tant qu'"homme", qu'"Européen", qu'"acheteur", que "type jovial", etc." Si elles me permettent d'aborder autrui et d'inscrire ma relation à lui dans un cadre déterminé, les typifications n'en sont pas moins révisables : "Notre interaction en face-à-face sera modelée par ces typifications jusqu'au moment où elles deviendront

## **1. L'écrit sous contraintes**

La mise à disposition des lecteurs d'un cahier de suggestions ne va pas de soi. Elle suppose l'adhésion préalable des agents de la bibliothèque, qui n'est pas toujours acquise. D'autre part, comme tout acte social, elle est régie par des règles informelles qui contraignent le lecteur et le professionnel.

### **1.1. En avoir ou pas**

Pour la quasi-totalité des bibliothécaires rencontrés au cours de notre enquête, la mise à disposition des lecteurs d'un registre de suggestions semble naturelle ; même quand ils déplorent la médiocrité du contenu des registres, ils leur reconnaissent généralement une utilité. Le renvoi d'un lecteur vers l'expression écrite peut constituer le dénouement d'un conflit oral, ou au contraire sceller un accord tacite. Outil dans l'interaction, le cahier est parfois critiqué dans sa forme, mais son existence est rarement mise en cause. Dans certains contextes professionnels, il ne s'impose cependant pas comme canal légitime d'expression ; la médiatisation écrite de la relation entre usager et bibliothécaire peut apparaître néfaste à certaines catégories d'agents. Le cas de la section Santé de Clermont-Ferrand est à cet égard significatif. Jusqu'à l'arrivée du nouveau directeur de la BMIU, le bureau d'accueil de cette section avait toujours été dépourvu de registre de suggestions ; la communication entre les lecteurs et les agents de la bibliothèque s'inscrivait dans l'oralité, parfois relayée par la rédaction de petites notes manuscrites. Fortement objectivé, ce mode de relation n'avait jamais été discuté.

Issu de la lecture publique, le nouveau directeur prit un certain nombre de décisions, applicables à l'ensemble des sections, destinées à améliorer l'accueil des lecteurs. Il fut notamment demandé aux bibliothécaires de mettre à leur libre disposition un cahier spécifique, de le consulter régulièrement, et de répondre dans

---

problématiques à cause d'interférences de sa part." Le "lecteur" et le "bibliothécaire" peuvent être traités comme des typifications, susceptibles d'évoluer sous certaines conditions.

les plus brefs délais aux suggestions exprimées. D'autre part, la question des permanences de service public fut également évoquée : les magasiniers ne sont-ils pas trop nombreux en service public ? Ne peuvent-ils pas assurer une charge supplémentaire de travail interne ? Parmi les seize agents titulaires de la section, l'équipe des magasiniers affectés à l'accueil et au prêt manifesta très vite son hostilité aux mesures envisagées. Un cahier fut certes mis à la disposition du public, mais il fut intitulé "cahier de doléances". Dans le même temps, les membres de l'équipe menèrent une enquête statistique sur leurs propres pratiques professionnelles, dénombrant minutieusement les services rendus au public afin de montrer que leur présence au bureau était une nécessité de service. Les réactions aux mesures prises se caractérisèrent donc par la formalisation, destinée à faire preuve, d'usages empiriques.

La menace pesant sur l'organisation du travail se traduit par l'explicitation de savoirs et de pratiques jadis tacites, de manière à les rendre communicables et utilisables dans une stratégie d'auto-justification. Le passage du *modus operandi* (savoir-faire) au *modus operatum* (défini dans un langage formel)<sup>17</sup> est analytiquement indissociable d'un travail de réinterprétation des usages en vigueur et des mythes fondateurs de l'identité professionnelle locale. Les traits suivants caractérisent ce travail d'explicitation.

### ***1.1.1. Le service personnalisé***

Si l'introduction d'un "cahier des lecteurs" est ressentie comme une menace, c'est qu'elle porte atteinte à l'un des principaux rôles joués par les magasiniers du bureau d'accueil. Se considérant comme des intermédiaires entre le public et les services internes de la section, ces derniers revendiquent en effet une double

---

<sup>17</sup> BOURDIEU, P. [1979, p.136] et REIX, R. [1995, p.18] distinguent le *modus operandi* du *modus operatum* par son mode de transmission ; alors que le premier, échappant au discours, définit la maîtrise pratique et se transmet par la pratique, le second subit une formalisation suffisante pour accéder au niveau du discours, par lequel il est transmis.

compétence d'orientation des demandes et de conseil documentaire. Dans cette perspective, le lecteur n'a aucune raison de rédiger lui-même une proposition d'achat. Avec l'aide du professionnel, il doit avoir préalablement épuisé les autres options documentaires (pertinence de la demande par rapport aux missions de la bibliothèque, recherche dans le catalogue, précision de la demande, etc.). En dernier recours, la proposition d'achat éventuelle ne résulte pas d'une décision anonyme du lecteur, mais du souci du professionnel de satisfaire une demande spécifique. Elle est donc personnellement rédigée par le magasinier sur une petite fiche, puis transmise à l'agent chargé des acquisitions. Cette procédure de prise en charge complète de la demande, profondément ancrée dans la pratique quotidienne, se fonde sur l'engagement personnel du magasinier vis-à-vis du lecteur. Perçu comme l'aspect le plus intéressant et le plus valorisant du travail, ce rôle est mis en péril par l'introduction d'une forme écrite de médiation représentée par le cahier de suggestions. Si l'usage s'en répandait, les agents chargés des acquisitions viendraient directement consulter les demandes et la fonction médiatrice des magasiniers s'en trouverait amoindrie. D'où la réduction symbolique de la fonctionnalité prescrite du cahier :

*"Q : Mais vous en avez quand même mis un, de cahier ?*

*R : (Rire) Oui, mais on l'a appelé "cahier de doléances". Parce que s'ils [les lecteurs] écrivent quelque chose, c'est qu'ils n'osent pas nous le dire. Alors ça peut être que des doléances."*

*Magasinier, section Santé, BMIU*

Le plaidoyer pour la personnalisation du rapport au lecteur s'appuie par ailleurs sur un certain nombre d'indices dévoilés par les magasiniers, et destinés à "faire preuve". Un épais paquet de lettres de remerciements écrites par des lecteurs est conservé dans un tiroir du bureau d'accueil. L'étendue géographique du lectorat est également soulignée :

*"On a vraiment des demandes de partout. Les gens préfèrent d'adresser à nous. Souvent ils ont fait leurs études ici, ils s'installent ailleurs, mais il gardent contact. Y'a par exemple ce docteur de Rouen, qu'on a connu*

*étudiant, et qui téléphone pour des renseignements bibliographiques."*

*Magasinier, section Santé, BMIU*

Ce travail de formalisation n'est cependant pas isolé d'un contexte organisationnel plus large, notamment caractérisé par l'activation des mythes fondateurs de l'identité professionnelle locale.

### *1.1.2. L'activation de mythes fondateurs.*

Des travaux récents de sociologie des organisations<sup>18</sup> ont montré combien l'identité au travail était tributaire d'une composante mythique. En l'occurrence, la justification avancée par les magasiniers s'inscrit dans la fondation cognitive de l'institution sur un certain nombre d'images symboliques<sup>19</sup>. La plus forte d'entre elles est sans aucun doute la référence constante à J. Archambault, ancien responsable de la section et auteur d'ouvrages spécialisés sur la documentation médicale. L'esprit d'équipe et l'indépendance revendiqués par les agents de la section sont originellement attribués à l'action déterminante du fondateur. Le souci du lecteur, la rigueur dans la recherche documentaire, le service "clefs en mains" (articles photocopiés, pages pré-sélectionnées), l'élaboration d'outils efficaces (copies de sommaires des périodiques médicaux, fichier des thèses, ...) sont autant de traditions unificatrices du groupe, que ses membres font remonter à "l'époque d'Archambault". La cohérence de ce discours partagé est telle que s'y heurtent les tentatives d'innovation impulsées par la direction ; l'introduction d'un cahier de suggestions est suspectée de dépersonnaliser la relation avec le public ; le changement des conditions du service public est redouté comme possible remise en cause de l'efficacité d'un système qui a fait ses preuves. Ces pratiques de service au lecteur – jugées excessives par d'autres bibliothécaires de la BMIU – sont d'autant plus difficiles à modifier qu'ils paraissent totalement naturelles aux

---

<sup>18</sup> SAINSAULIEU, R. [1989]

<sup>19</sup> DOUGLAS, M. [1989, p.40-42]

membres du groupe, enracinées dans un ordre social nécessaire. On peut alors parler d'institutionnalisation au sens strict, c'est-à-dire de fondation cognitive du groupe en nature et en raison, selon des principes supérieurs et incontestables.

Comme on le voit, il est des systèmes de relations professionnelles dans lesquels la présence d'un "cahier des lecteurs" n'est pas perçue comme une évidence. Intéressante exception, la section Santé de Clermont-Ferrand montre qu'un cahier des lecteurs peut, pour certains agents, être dysfonctionnel. Le cahier des lecteurs n'a de sens que pris dans un réseau humain et matériel, dont l'étude constitue l'une de nos préoccupations.

## **1.2. Proxémique du cahier des lecteurs**

Les conditions physiques et humaines d'accès au cahier comptent parmi les principales contraintes qui pèsent sur l'expression écrite du lecteur. Quel que soit le discours du bibliothécaire, la parole donnée au lecteur est partiellement induite par les possibilités concrètes d'expression mises à sa disposition. Afin de mieux cerner cette première dimension explicative des usages des cahiers de suggestions, on peut recourir à deux variables inspirées des travaux d'Edward T. Hall<sup>20</sup>. Centrée sur l'étude des codes territoriaux qui structurent les relations interpersonnelles, la proxémique considère quatre types de "distances" (intime, personnelle, sociale et publique). Dans chaque culture existerait une définition cachée de ces distances et un rapport particulier des hommes à l'espace. Deux variables permettent alors d'appréhender ce dernier :

– L'organisation informelle de l'espace qui naît d'une interaction, en fonction de sa définition intime, personnelle, sociale ou publique. Cette organisation peut être décrite en termes de distance entre les individus (éventuellement mesurable), et de moyens humains permettant d'établir cette distance (toucher, parole, gestuelle, odeur, etc.).

---

<sup>20</sup> HALL, E.T. [1973]

– L'organisation fixe (murs, vitres, etc.) ou semi-fixe (portes, fenêtres, etc.) participe aussi à la signification donnée à l'espace et à la définition de la relation.

Quelle est, à partir de sa situation spatiale, la signification sociale attachée à l'usage d'un cahier des lecteurs ? Selon que ce dernier est en libre-accès ou en accès sur demande, cette signification peut varier considérablement. Le tableau suivant synthétise les configurations rencontrées ; elles seront ensuite analysées.

BPI	BPI Accueil	A plat sur le bureau
	Bureau 0	A plat sur le bureau
	Bureau 3	Accès sur demande
	Bureau 7	Accès sur demande
	Labo. langues	Présentoir vertical sur bureau
BMIU	Médiathèque Jaude	A plat sur tous les bureaux
	Santé	Pas de cahier
	Droit-Economie	Accès sur demande
	Lettres 1er cycle	Sur la banque de prêt
	Lettres	Sur la banque de prêt
	Sciences	Sur la banque de prêt
SCD	Droit-Lettres	Sur la banque de prêt
	Sciences	Sur la banque de prêt
	Bayonne	Sur la banque de prêt

La plupart des cahiers mis à la dispositions des lecteurs sont en libre accès, c'est-à-dire que quiconque peut en faire usage sans devoir le demander préalablement. Une constante doit, à cet égard, être soulignée : quelle que soit son appellation, le cahier est toujours placé sur le comptoir de prêt ou le bureau de renseignements, donc dans une zone qui sépare physiquement les lecteurs des professionnels. Cette localisation est généralement justifiée par des raisons pratiques : le bureau est l'endroit le plus visible de la salle de lecture, celui où les lecteurs se rendront le plus évidemment ; il faut par ailleurs que les agents en service public aient facilement accès au cahier, pour le consulter ou le donner à un lecteur ; garder le cahier au bureau est encore un moyen d'empêcher sa disparition.

En réalité, le cahier des lecteurs fait l'objet d'usages parallèles, observés au cours de nos activités de Service Public à la BPI ou à la section Droit-Lettres de



Pau. Aux heures creuses de la journée, les bibliothécaires de permanence feuilletent parfois le cahier des lecteurs, prennent connaissance des suggestions nouvelles et des réponses rédigées par le responsable du bureau ; ils s'amusent de l'incongruité de telle remarque ou se scandalisent d'une relation des faits qu'ils jugent inexacte. De même, sitôt qu'un lecteur a fait usage du cahier, il n'est pas rare que les professionnels présents se précipitent sur sa suggestion et en fassent, en aparté, le commentaire. Loin d'être anodines, ces pratiques permettent au bibliothécaire de mettre le lecteur à distance, voire de réinterpréter favorablement un épisode délicat.

A la BPI (bureau 0), un lecteur s'était ainsi exprimé :

*"L'agent de ce bureau ne voulait pas s'occuper de ma demande alors qu'il s'était empressé de chercher sur minitel la discothèque d'un monsieur. Nous sommes le dimanche 19 juin 1994, il est 10h50. NB : chercher l'adresse d'une discothèque pour quelqu'un ne fait pas partie de son travail à mon avis." (signature illisible)*

Comme de nombreuses remarques polémiques, celle-ci fit l'objet de plusieurs réponses. Avant même que le responsable du bureau n'eût répondu ("Si ! Notre rôle est aussi de réorienter vers d'autres établissements" (non signé) – sans voir l'ambiguïté possible du mot "discothèque"–), le permanent de service ce jour-là avait relaté sa version des faits :

*"Note du permanent de service : "l'agent de ce bureau" (vacataire) a répondu à la question du lecteur qui ne s'en est pas satisfait et s'est énervé ... Que faire de plus ?" (signature lisible).*

A travers cet exemple, nous voudrions souligner combien la localisation du cahier influe sur la signification sociale qui lui est conférée. A portée de main du bibliothécaire, ce dernier peut en contrôler le sens, par un double processus d'appropriation (feuilletage et lecture sélectives) et d'interprétation (sens légitime donné aux faits).

### 1.3. La diversité des contenus

Les conditions de mise à disposition d'un cahier des lecteurs impliquent la prescription d'un certain nombre d'usages. A la BPI la plupart des bureaux (Accueil, Bureau 0, Espace langues, ainsi que certains de ceux qui n'ont pas été sélectionnés) offrent un libre accès aux cahiers des lecteurs. D'autres (bureaux 3 et 7) ne proposent qu'un accès sur demande à des lecteurs qui, souvent, ne connaissent guère l'existence du cahier. De même, à Clermont-Ferrand, l'éventail varie de l'absence de cahier (Santé) à la libre mise à disposition (médiathèque), en passant par l'accès indirect (Droit). Deux questions, que nous aborderons successivement, sont alors posées :

1) Quel lien peut-on établir entre les usages prescrits et le contenu des cahiers ? Autrement dit, les conditions de mise à disposition fixées par les bibliothécaires limitent-elles la liberté d'expression du lecteur ?

2) Y a-t-il une relation entre spécialisation d'un bureau ou d'une section et contenu de son cahier ?

#### *1.3.1. Usages prescrits et contenu des cahiers*

Pour comprendre cette diversité, il faut tenir compte d'une variable essentielle : l'interaction entre usages prescrits et usages effectifs des cahiers. Nombreux sont les bibliothécaires qui considèrent la proposition d'achat comme seul usage légitime du cahier des lecteurs, surtout dans un bureau ou une section spécialisés :

*"Si vous voulez, la seule chose qui soit utile pour nous dans le cahier des lecteurs, c'est les propositions d'achats. A par ça, y'a quand même beaucoup de bêtises, ou des grincheux, c'est souvent d'ailleurs toujours les mêmes. A un moment, on était submergés par les bêtises, les étudiants écrivaient n'importe quoi. On en a eu marre, l'année suivante on a gardé le cahier. Maintenant, il faut nous le demander."*

*Bibliothécaire, Droit-Economie, BMIU*

Dans ces conditions, l'accès sur demande est le meilleur moyen de contrôler les usages du cahier. En fonction du type de demande, le bibliothécaire décide ou non de le proposer. Comme, par ailleurs, les usagers ne le demandent pas spontanément, sa seule fonction est de recenser les suggestions d'achats. Ainsi, à la section Droit-Economie de Clermont-Ferrand, la totalité des messages contenus dans le cahier sont des propositions d'achats (N=200). Une remarque similaire peut être faite pour les bureaux 3 (droit-sciences sociales-économie) et 7 (arts-sports-loisirs) de la BPI.

Mais l'usage prescrit évolue parfois en fonction des usages effectifs. Les responsables de la discothèque de Jaude (médiathèque de Clermont-Ferrand) ont totalement accepté les détournements subis par son cahier des lecteurs. Inauguré par de classiques suggestions d'achats, il est peu à peu approprié par un groupe d'habitues qui s'y donnent des rendez-vous, dessinent, font la critique peu académique d'une oeuvre musicale. Il fut même rebaptisé "l'Album Merdique" par une main anonyme. Les agents de permanence disent bien connaître leur public, et accepter l'usage "défouloir" du registre, sorte de carrefour où se rencontrent par écrit les usagers.

L'évolution des usages prescrits en fonction des types de demandes caractérise également le cahier du laboratoire de langues de la BPI<sup>21</sup>. Sous la pression d'usagers souhaitant afficher dans la bibliothèque des petites annonces proposant cours de langues, méthodes d'auto-apprentissage et autres séances de conversation, les bibliothécaires désignèrent le cahier comme "espace publicitaire" informel. Ces demandes d'un genre particulier pourraient ainsi être honorées, le plus discrètement possible.

---

<sup>21</sup> Le laboratoire de langues de la BPI est un espace d'auto-formation en libre accès. Doté de deux salles équipées, il permet de s'initier à 125 langues et dialectes. Il possède 685 méthodes audio, 88 méthodes multimédia, 381 documents sonores et 203 films en VO.

Outre les classiques suggestions et réclamations, on aperçoit dans le cahier du laboratoire pléthore d'annonces, manuscrites ou dactylographiées, sous forme de tracts collés avec numéros de téléphone détachables, en noir ou en couleurs, parfois richement illustrées. Artisanales ou professionnelles, elles émanent d'étudiants étrangers, d'associations culturelles ou d'organismes spécialisés :

*"Jeune étudiante canadienne parfaitement bilingue donne des cours d'anglais pour tous niveaux d'études et pour adultes.*

*Tél. 48 78 53 60"*

*(Tract collé avec papillons détachables)*

*Laboratoire de langues, BPI*

*"Réunion Franco-Chinoise.*

*Vous êtes français(es), la langue ou la culture chinoise vous intéresse, pourquoi ne pas assister aux réunions de conversation gratuite\* entre français et chinois. Si vous souhaitez vous inscrire écrivez-nous :*

*SWS 6, rue Saint-Bon 75004 Paris. Tél. 07.73.35.64*

*\*Contribution de 50Frs. à titre de frais publicitaires."*

*(Tract A4 collé, avec traduction en chinois)*

*Laboratoire de langues, BPI*

Comme les autres messages, ces petites annonces sont parfois annotées, commentées ou raturées. Cet usage détourné-prescrit du cahier s'est institutionnalisé au point de constituer le gros des messages. Il est parfaitement intériorisé par les agents de service public, qui renvoient les lecteurs demandeurs de cours de langues à la consultation du cahier.

Le dernier usage prescrit recensé, qui est certainement le plus répandu, conduit les bibliothécaires à présenter le cahier au lecteur dont on ne peut, ou ne veut, honorer la demande. Le passage à l'écrit résulte alors de l'échec de la relation orale, qui avait pris une tournure conflictuelle ou laissé le bibliothécaire impuissant. Dernier recours, le cahier apparaît comme le cimetière des espérances déçues : la climatisation, le confort du mobilier, l'absence prolongée d'un ouvrage, l'agressivité d'un lecteur sont autant de raisons de "botter en touche" – que l'on

pardonne cette métaphore sportive, empruntée à un bibliothécaire interviewé – en sortant le cahier. Son utilité, reconnue par les bibliothécaires, est certaine en ce domaine.

### *1.3.2. Contenu du cahier, spécialisation du fonds et libre accès*

Le contenu d'un cahier des lecteurs varie par ailleurs en fonction du degré de spécialisation du bureau ou de la section, et surtout des conditions d'accès aux documents. Plus le champ couvert par l'offre de documents est spécialisé, plus la proportion de suggestions d'achat augmente par rapport aux autres types de remarques ; l'accès libre aux documents entraîne quant à lui une forte proportion de demandes de localisation de l'ouvrage, soit qu'il manque effectivement, soit que le lecteur n'ait pas su le trouver. Dans les bureaux ou sections visitées, des échantillons de 200 suggestions ont été prélevés dans des cahiers récents ou en cours. Les comptages statistiques suivants ont été effectués :

- Proportion de réponses fournies par l'établissement par rapport au nombre de suggestions,
  
- Proportion de suggestions d'achats,
  
- Proportion d'autres types de suggestions (touchant au fonctionnement, à l'architecture, au personnel de l'établissement, etc.).

Un affinement de ces catégories avait initialement été envisagé, par un recensement des grands thèmes abordés (manque de place dans les salles de lecture, attitude du personnel, propreté des locaux, dégradation des livres, etc.). Nous avons dû y renoncer : de nombreuses suggestions, traitant simultanément de plusieurs sujets, ne se laissent pas facilement "cataloguer" ; les faire entrer tant bien que mal dans des catégories préconstruites eût impliqué une part d'arbitraire difficilement explicitable, sans respect pour les dynamiques de construction à l'oeuvre dans ces petits textes.

On peut toutefois dire que, dans les bureaux ou sections spécialisés, les suggestions sont plus précises et quasi-exclusivement consacrées aux questions documentaires. L'exemple du bureau 3 (Droit-Economie-Sciences sociales) de la BPI est, à cet égard, significatif :

- Le "mode d'emploi" du cahier est ainsi rédigé :

***"Mode d'emploi :***

***page de gauche : questions***

***page de droite : réponses***

***dernière page : questions difficiles***

[aucune au 10-07-96]".

- Sa physionomie est la suivante :

*Cahier des lecteurs Bureau 3, 1995-1996. N=200.*

Suggestions d'achats	52,3 %
Documents manquants ou indisponibles	34,5 %
Documents détériorés ou usés	12 %
Autres	1,2 %
Total	100 %
Taux de réponses fournies par le bureau	53 % (dont "vu" 14 %)

Les suggestions ou réclamations écrites des lecteurs du bureau 3 sont, on peut le constater, majoritairement utilitaires. Motivées par un besoin documentaire souvent ponctuel, elles sont concises et précises :

***"Le 16-4-96 : ça fait trois jours que je cherche un livre qui s'appelle Economics : Principles and Policy, William Baumol, J. Alan Blinders."<sup>22</sup> (Anonyme)***

***"Maurice KANTO, Pouvoir et droit en Afrique Noire." (Anonyme)***

---

<sup>22</sup> Sur les problèmes posés par le libre accès, voir MELOT, M. [1987, p. 34-39]

*"30-3-95 Question déjà posée le 27-2-95 : peut-on bientôt disposer de l'Encyclopédie Française d'Emmanuel Ratier, indiquée en traitement sur le GEAC depuis 2 mois ?" (Anonyme)*

A l'inverse, les bureaux ou sections plus généralistes reçoivent des demandes écrites beaucoup plus diversifiées. Au bureau d'accueil de la BPI, on ne compte guère plus de 8,6% de suggestions d'achats (N=200) ; surgissent en masse des plaintes relatives aux files d'attente, à la propreté des toilettes, à l'attitude du personnel (bibliothécaires ou agents de sécurité), aux heures d'ouverture, etc.

Il faut mettre à part le cas de la médiathèque municipale de Jaude. Le cahier des adultes, majoritairement réservé aux suggestions d'achats (87,6%, N=200), montre la pression exercée sur la bibliothèque par quelques habitués qui réclament régulièrement certaines modifications (politique d'acquisition, accueil, etc.). Cette pression laisse entrevoir un rapport de proximité à l'institution, beaucoup moins décelable dans les autres établissements visités. Mentionons enfin, avant de l'aborder de manière approfondie dans la seconde partie, la structure particulière du cahier "jeunesse" ; les suggestions d'achats précises (indiquant par exemple un titre et/ou un auteur) y sont rarissimes, au profit de demandes vagues sur un sujet donné (les chats, les voitures, etc.).

#### **1.4. Les exigences de l'écrit**

Comme nous l'avons souligné en introduction, l'expression écrite du lecteur n'implique pas les mêmes exigences de présentation de soi que la relation de face-à-face. Cela ne veut pas dire qu'elle est affranchie de toute contrainte formelle ; au contraire, l'usage du cahier implique le respect de règles strictes et – ce sera notre hypothèse – institue entre le lecteur et le bibliothécaire, ou encore entre lecteurs, un rapport de contrôle mutuel, fait de censure diffuse, de défense de l'orthographe ou du style, d'approbation ou de contestation.

### 1.4.1. L'épreuve de l'expression écrite

Temple de l'écrit, la bibliothèque est par excellence le lieu des pratiques culturelles considérées comme légitimes. M. Poulain (1990) et J.-F. Barbier-Bouvet (1986) ont montré qu'en dépit du discours "tous publics" et du multimédia, la BPI était majoritairement fréquentée par des personnes fortement diplômées, qui venaient surtout consulter des livres<sup>23</sup>. Même si nous n'avons pas de données similaires sur les autres bibliothèques de l'échantillon retenu, il est utile de rappeler les principales caractéristiques du public de la BPI. Sous l'angle de la catégorie socio-professionnelle, le public se compose à 60% d'étudiants, tandis que les "classes supérieures" et populaires s'équilibrent à 9% chacune. Peu représentées, les "classes moyennes" ne totalisent que 12% du public. Dans tous les cas, on note une forte hégémonie des travailleurs intellectuels au sens large, "qui exercent leur activité dans le secteur de la reproduction sociale" ou "contribuent directement à la production et à la diffusion de biens de services et de messages culturels"<sup>24</sup>. Le haut niveau de scolarisation (83% du public a un diplôme égal ou supérieur au baccalauréat) et la surconsommation de biens culturels sont par ailleurs caractéristiques de ce public (données recueillies en 1988).

Appliqués à l'approche statistique, les concepts du structuralisme génétique tendent à rabattre l'analyse sur la seule dimension de la domination ; en dernier ressort, ce qui se passe dans la bibliothèque est rapporté à des mécanismes sociaux globaux qui, eux-mêmes, demeurent inexplicables<sup>25</sup> : "hégémonie", "production",

---

<sup>23</sup> POULAIN, M. [1990, p.36-39] note à ce propos que 60% des personnes consultent des ouvrages, 22% des usuels et 16% ont recours aux deux. L'audiovisuel ne totalise que 8% des utilisateurs.

<sup>24</sup> BARBIER-BOUVET, J.-F. [1986, p.35].

<sup>25</sup> BOUDON, R. [1986, p.226-227] reproche notamment aux tenants du structuralisme génétique de postuler *a priori* l'existence de mécanismes de reproduction sociale, et d'en faire le principe explicatif de tout phénomène social.



"reproduction" sont autant de termes qui donnent sens aux données chiffrées, mais contribuent à présenter la bibliothèque comme un instrument de domination. Prendre les interactions concrètes pour objet suppose de mettre à distance ce modèle, et d'envisager ce que les gens disent et font autrement qu'en dénonçant leurs "intérêts cachés"<sup>26</sup>.

Centrée sur les formes d'accords et de ruptures, l'analyse proposée ici considère le cahier des lecteurs comme un lieu d'*épreuve*, c'est-à-dire de résolution d'un *litige* sur les grandeurs des personnes engagées dans une situation<sup>27</sup>, visant à établir "une nouvelle disposition juste des personnes". On le verra, l'exigence de réparation d'une injustice est une forme récurrente des messages dépouillés ; qu'il attende du bibliothécaire une meilleure écoute ou dénonce une défaillance du dispositif documentaire, le lecteur revendique la reconnaissance de sa grandeur particulière. Il convient alors de saisir la *nature* dans laquelle s'inscrit cette grandeur et son ajustement aux structures d'accueil de la bibliothèque. On verra notamment comment les lecteurs construisent leurs propos, et comment les critères pratiques d'appréciation des messages sont mis en oeuvre par les professionnels.

C'est pourquoi, sans ramener la relation lecteur/bibliothécaire à un rapport de domination, on peut cependant souligner son caractère inégalitaire. Le lecteur n'a pas toujours les dispositions cognitives et discursives requises pour justifier une demande documentaire ; recourant au cahier, il ne maîtrise pas nécessairement le "rapport scriptural au langage et au monde"<sup>28</sup> qui rendrait sa demande acceptable. C'est à partir d'une lecture minutieuse des messages que ces décalages seront étudiés ; les défaillances de l'expression écrite sont notamment à l'origine de sanctions discrètes exercées sur l'usager. L'agrément d'une demande est liée au respect de certaines attitudes et formes d'expression, qui dépendent du "capital de

---

<sup>26</sup> BOURDIEU, P. [1974, p.16-17] la causalité du probable, RFS XV

<sup>27</sup> BOLTANSKI, L., THEVENOT, L. [1991, p.168-174]

<sup>28</sup> LAHIRE, B. [1993, p.52]

familiarité que les visiteurs apportent avec eux dans la bibliothèque"<sup>29</sup> – pour reprendre l'expression de Jean-François Barbier-Bouvet.

A cet égard, il faut souligner les limites de notre corpus empirique. Les demandes contenues dans les cahiers ne disent absolument rien sur les affiliations sociales des lecteurs, pas plus que sur leur niveau de diplôme ; pour la plupart anonymes, elles constituent l'unique information dont on puisse disposer sur leurs auteurs. Elles ne nous renseignent que sur la manière dont le lecteur formule sa demande, et dont le bibliothécaire et/ou d'autres lecteurs la jugent.

#### *1.4.2. L'acceptabilité d'une demande écrite*

Pour cerner d'un peu plus près les critères d'acceptabilité d'une demande écrite, on ne développera pas ici l'aspect quantitatif ; il sera abordé ultérieurement. On essaiera plus simplement de comprendre à quelles conditions de forme et de fond (l'une n'étant pas dissociable de l'autre) la demande d'un lecteur est considérée comme légitime.

Le premier motif de "censure" d'une demande est constitué par le style et l'orthographe. Dans les cahiers de lecteurs, en marge des suggestions écrites et des réponses fournies, on lit une multitude d'annotations, de corrections, de commentaires touchant aux formes de l'expression. Ces notes sont rarement attribuables aux bibliothécaires : elles sont plus souvent le fait d'autres lecteurs, qui exercent ainsi un contrôle diffus. Cependant, et ce point est important, les demandes qui ne respectent pas certaines normes stylistiques ou orthographiques sont moins souvent honorées d'une réponse officielle. Les exemples suivants illustrent ces aspects :

*"Bonjour, je serais bref. Je regrette qu'il n'y ai pas plus de film "classés X" (sexe) car j'adore ce genre de film. Il met jouir des bons et délicieux moments de la vie"*

*Signature et adresse lisibles, Médiathèque adultes, BMIU*

---

<sup>29</sup> BARBIER-BOUVET, J.-F. [1986, p. 49-50]

Curieusement, aucune réponse concernant l'opportunité de telles acquisitions n'est fournie. Le texte est en revanche largement corrigé par un autre lecteur, avec la mention "apprend à écrire d'abord" dans la colonne réservée aux réponses : "t" ajouté à "ai", "s" à "film", "met" raturé, "s" barré à "serais". Le bibliothécaire quant à lui, s'il ne donne aucune suite à la demande, précise :

***"Signature ? Cette réponse n'a pas été écrite par les bibliothécaires."***

Il arrive que le bibliothécaire "arbitre" un différend entre lecteurs touchant au langage légitime, dictionnaire en main :

***"Problème fumeurs-non fumeurs à l'entrée de la bibliothèque. Suggestion : possibilité de sortir à l'extérieur pour un temps déterminé sans être contraint de refaire la queue pour rentrer à la bibliothèque."***

***Anonyme, BPI, accueil général***

***Annotation d'un autre lecteur : "Il serait plus logique, pour les personnes qui fréquentent une bibliothèque, de ne pas employer le mot queue, mais file d'attente !"***

***R : Le terme queue employé dans ce sens est tout à fait correct, selon le petit Larousse. Vérifié."***

Ce processus de censure diffuse est cependant plus fréquent en bibliothèque universitaire, peut-être en raison du lien à une institution dont les fonctions sont l'évaluation et la reproduction sociale. Les demandes à l'orthographe ou au style défailtants sévèrement annotées par d'autres lecteurs sont assez nombreuses :

***"On aimerait un peu plus de sérieux et de silence de la part du personnel employé à la bibliothèque. Merci."***

***Anonyme, Lettres 2-3ème cycles, BMIU***

***Annotation d'un autre lecteur : "Bravo pour le sympathique lecteur illettré !". (Pas de réponse de la bibliothèque).***

Le conservateur responsable n'a fourni aucune réponse, alors que ce type de demande, qui surgit fréquemment dans le cahier (nous en avons relevé 7 sur 400), reçoit généralement une réponse.

Trois pages plus loin en effet, on trouve la remarque suivante :

*"Les employés de la BU pourraient-ils être un peu moins bruyants ? (en particulier les personnes de l'accueil-enseignement).*

*R : "Ce n'est pas toujours facile quand il faut se faire comprendre dans le brouhaha général. Nous veillerons toutefois à "baisser le son".*

*Anonyme, Lettres 2-3ème cycles, BMIU*

Les dépouillements des cahiers n'ont jamais explicitement trahi un comportement "professoral" des bibliothécaires ; aucun ne semble s'autoriser à corriger un lecteur malhabile à l'écrit. En revanche, le suivi de la demande paraît dépendre, inconsciemment mais réellement, de la forme de celle-ci ; observation non quantifiable, mais confirmée par la lecture répétée des cahiers de suggestions.

On peut se demander si, défenseurs et diffuseurs de pratiques culturelles, les bibliothécaires jugent la demande d'un lecteur à l'aune de ces pratiques. Autrement dit, la réponse fournie à une demande dépend-elle d'un jugement de sa conformité à des normes culturelles ? Une telle interrogation appelle une analyse nuancée ; dans beaucoup d'établissements, en particulier de lecture publique, le discours est à l'égalité de tous devant le service public, quel que soit le besoin documentaire exprimé. Nombreux sont en effet les bibliothécaires qui respectent ce principe. La direction de la BPI reçut par exemple une lettre ainsi rédigée :

*"Bonjour,*

*Nous sommes un groupe de filles hongroises de 18 ans, fans de "Hélène et les garçons" et nous aimerions beaucoup avoir l'adresse des acteurs et actrices suivants pour recevoir leur photo dédiée : Rochelle Redfield, Sébastien Roch, Hélénes Rolles, Patrick Puydebat. Merci à l'avance de votre réponse.*

*Avec nos meilleures salutations." Signature*

La réponse envoyée aux jeunes filles fut la suivante :

*"Mademoiselle,*

*Votre lettre a retenu toute notre attention. Toutefois, la Bibliothèque Publique d'Information, bibliothèque de consultation sur place exclusivement, ne peut donner*

*suite aux nombreuses demandes de travail qui lui sont faites. Nous vous conseillons néanmoins de vous adresser à la maison qui produit ce type de série, à savoir :*

***AB PRODUCTION***

*144, avenue du Président Wilson*

*93000 Saint Denis*

*En regrettant de ne pouvoir donner suite à votre courrier, veuillez agréer Mademoiselle, l'expression de mes salutations distinguées." Signature*

Si les bibliothécaires se gardent généralement de tout jugement de valeur porté sur les demandes exprimées, ils exercent néanmoins une forme plus discrète de contrôle fondée sur la stigmatisation de l'incompétence bibliographique du lecteur. Les réponses aux suggestions renvoient très souvent le lecteur aux défaillances de sa propre pratique, comme le montrent les deux interactions suivantes, l'une provoquée "expérimentalement", l'autre relevée dans un cahier.

Pour cerner les conditions d'accès au cahier des lecteurs de la section Droit-Lettres de l'UPPA, je me suis livré à une petite expérience, quelques jours avant le début du stage, alors que je ne connaissais aucun membre du personnel de la bibliothèque. Lorsqu'un lecteur entre pour la première fois dans le bâtiment de la section Droit-Lettres de la bibliothèque, il se retrouve dans un hall qui communique avec les deux salles de lecture et la salle des périodiques. Une longue banque de prêt en béton, située face à la porte d'entrée, barre le hall et constitue le centre géographique de l'établissement. Après avoir effectué une visite approfondie de la salle de Droit, je décidai de rechercher quelques ouvrages sur le catalogue informatisé, puis demandai à un magasinier si je pouvais effectuer une suggestion écrite. Il me désigna un recueil de format A4, intitulé Suggestions d'achats Droit, posé à l'extrémité de la banque de prêt. Les responsables de la section Droit-Lettres ont donc une conception très restrictive de la fonction d'un cahier de suggestions, limitée aux seules demandes d'achats. Le lecteur peut difficilement détourner l'usage officiel du cahier, car le cadre prévu pour chaque demande est structuré en champs (demandeur-date-auteur-titre-édition-justification de la

demande-réponse)<sup>30</sup>. Il n'existe par ailleurs aucun autre moyen d'expression écrite mis à la disposition des usagers. J'effectuai une demande en complète conformité avec la norme imposée, en demandant l'achat d'un ouvrage de base sur le droit des entreprises publiques qui ne figurait pas dans le catalogue informatisé. Une réponse ainsi rédigée me fut adressée dans un délai de six jours, par le biais du cahier :

***"La bibliothèque possède l'édition 1970 de cet ouvrage.  
Pensez à consulter le catalogue papier !"***

De cet épisode, plusieurs enseignements peuvent être tirés, qui seront généralisés par des observations ultérieures. La présence du cahier ne remplit d'abord qu'une fonction strictement utilitaire, palliant l'absence de module d'enregistrement des suggestions d'achats dans le système informatique. Sa localisation, sur la banque de prêt, surprend lorsqu'on sait par ailleurs que les bibliothécaires tiennent des permanences au bureau d'accueil situé dans le même hall. Le cahier de suggestions bénéficie ensuite d'une très faible visibilité, du fait de sa localisation à l'extrémité de la banque et de l'absence de signalisation, ce qui le rend difficilement accessible aux lecteurs, nombreux en premier cycle, qui fréquentent peu les bibliothèques. Enfin, la réponse fournie témoigne d'un malentendu entre le demandeur et le bibliothécaire, qui résulte de la contradiction deux logiques différentes. Le juriste qui recherche un ouvrage maintes fois réactualisé sur le droit des entreprises publiques se désintéresse complètement de l'édition 1970, très largement dépassée. Il n'a donc aucune raison de consulter le catalogue papier, dont il sait qu'il renvoie aux documents antérieurs à 1986. Le bibliothécaire se trouve au contraire dans une logique de justification (nous avons bien le document demandé) et de stigmatisation de l'incompétence du lecteur (ce mot n'étant doté d'aucun sens péjoratif), qui ne sait pas mener correctement une recherche documentaire.

---

<sup>30</sup> Voir en annexe le fac-similé d'une page du cahier.

Les bibliothécaires qui n'entrent jamais dans ce jeu de stigmatisation du lecteur sont rares, et le cas décrit précédemment est généralisable. Dans le cahier du bureau 0 de la BPI, une lectrice avait rédigé, en des termes virulents, la remarque suivante :

*"Je trouve inadmissible qu'on embauche du personnel qui n'est pas du tout capable de donner des renseignements d'une façon normale sans être agressif. En plus de refuser de donner des renseignements est illégal lorsque c'est leur travail. Si on veut se plaindre d'une personne parce qu'elle n'a pas donné le renseignement voulu, elle refuse de donner son nom, donc elle se cache, il n'est pas possible d'avoir le responsable, inadmissible. A part de Madame X qui se trouve au 2ème étage au bureau de l'Histoire à 16h15 et qui n'est pas capable d'exercer son travail correctement, il se trouve en même temps du personnel très gentil au 1er étage, mais ce qui n'excuse pas du tout le comportement de Mme X. Dommage et agaçant que personne (les responsables) ne puisse entendre ce qui se passe ici."*

*Anonyme, bureau 0, BPI*

Les remarques perçues comme polémiques par le personnel de la BPI reçoivent souvent une double réponse, émanant du responsable du service et de l'agent pris à partie :

*"R1 : Pour toute mésentente avec le personnel, veuillez contacter le responsable de service. Je me suis par ailleurs renseigné sur cet incident auprès de la personne concernée. Signature lisible*

*R2 : Vous n'avez pas apprécié que je vous fasse remarquer que vous "interprétiez" une référence bibliographique. Vous confondiez le titre de l'ouvrage et le titre de la collection et vous trouviez "inadmissible" que je vous en fasse la remarque. Et pourtant, vous avez tout intérêt à ce que le personnel, qui est compétent, quoi que vous en pensiez, corrige vos erreurs. Le sérieux et la rigueur d'une recherche bibliographique sont autrement plus importants que la susceptibilité d'une lectrice outragée parce qu'un membre du personnel ne se contente pas d'appuyer sur les touches d'un clavier de terminal."*

*Signature illisible*

Une telle interaction, qui est assez représentative des conflits dont la trace apparaît dans les cahiers, se caractérise par un enchaînement d'évitements réciproques. Chaque participant possède une "vision du jeu" spécifique, contradictoire avec celle de son vis-à-vis, sans que des principes communs puissent être définis. A la suite de L. Boltanski et L. Thévenot (1991), nous voudrions montrer que le conflit entre bibliothécaire et lecteur trouve son origine dans une double tension, entre le général et le particulier d'une part, entre diverses formes de généralités d'autre part. Par l'expression écrite, la lectrice essaie en l'occurrence de faire la preuve qu'une injustice a été commise à son égard. Or pour construire efficacement une preuve, il faut respecter "des contraintes de cohérence dans la généralisation d'une situation"<sup>31</sup>, et montrer notamment comment un déboire personnel engage le collectif. Une construction déficiente de la généralité du grief se traduit souvent par la non-reconnaissance de l'injustice dénoncée. Le propos de la lectrice est, de ce point de vue, caractéristique ; oscillant sans cesse entre le particulier (la spécificité de son déboire, la référence à Madame X, "je", le responsable) et le général (usage de la troisième personne de l'indicatif, "leur" travail, dénonciation d'une illégalité, les responsables), l'écriture ne parvient pas à l'ajustement des deux. Le comportement de Madame X est apprécié à l'aune de principes supposés généraux, qui renvoient tous à la spécificité de l'épisode décrit. De tels défauts de construction de la preuve sont fréquents dans les cahiers – un certain nombre d'extraits ont été placés en annexe – et s'expliquent par la position singulière du lecteur face à l'institution bibliothèque. Individu atomisé, dépourvu d'autre identité que celle – bien vague, on le verra en seconde partie – de "lecteur", il n'a aucun moyen institutionnel susceptible de dé-singulariser son "malheur" pour le transformer en cas exemplaire d'une cause collective<sup>32</sup>. C'est d'autant plus vrai que la BPI ne dispose d'aucune association de lecteurs, d'aucun canal institutionnel de communication avec les lecteurs, contrairement à d'autres

---

<sup>31</sup> BOLTANSKI L., THEVENOT, L. [1991, p.18]

<sup>32</sup> BOLTANSKI L., THEVENOT, L. [1991, p.19]



structures de lecture publique. La position des lecteurs face à l'institution permet également de comprendre leur insistance à demander la levée de l'anonymat des bibliothécaires, moyen pour eux de glisser du rapport individu/institution au rapport individu/individu.

La position du bibliothécaire est exactement opposée à celle du lecteur ; membre d'une institution aux normes et aux procédures bien définies, il dispose de ressources cognitives et discursives inconnues de son interlocuteur. L'aisance de la "montée en généralité" de son argumentation provient de ce qu'il dispose de répertoires fortement intériorisés, et activables de façon pragmatique en fonction des situations. Dans l'exemple précédent, l'attitude de la lectrice est jugée à l'aune de principes de méthode généraux et impersonnels. Le vocabulaire employé oppose ces principes, tenus pour évidents, à l'irrationalité de la lectrice ("vous interprétiez", "vous confondiez", "vos erreurs", "la susceptibilité", etc.), renvoyant sur un plan moral ou affectif ce qui, en bonne part, n'est que propriété de l'institution.

Des développements précédents, il ressort que la relation entre lecteur et bibliothécaire est marquée par l'inégalité. Inséré dans une forme sociale où s'établissent des principes qu'il maîtrise, le bibliothécaire dispose de compétences à double tranchant, à la fois justificatives de son rôle social et sources d'incompréhensions face à des lecteurs atomisés. L'acceptabilité d'une demande par les professionnels écrite dépend alors moins de critères dits "objectifs" que de façons de penser spécifiques au rôle qu'ils tiennent.

## ***2. Les usages professionnels du cahier***

Après avoir envisagé le cahier des lecteurs sous l'angle de l'interaction entre le public et les bibliothécaires, la question qui vient à l'esprit est celle de ses usages organisationnels. Porteur des revendications et des attentes de certains lecteurs, le cahier contribue à dévoiler les forces et les faiblesses de l'organisation. De quelles manières les bibliothécaires en tiennent-ils compte ? Se servent-ils du cahier pour faire émerger un enjeu ou aboutir une stratégie ? Deux types de réponses peuvent

être apportées : le traitement des cahiers de suggestions, dont les conditions varient selon les contextes, révèle certaines caractéristiques de l'organisation (modalités de coopération, division du travail, approche du public, etc.) ; dans un autre registre, l'étude des modalités d'appropriation du cahier par les professionnels montre qu'il participe d'un travail de mise en forme des enjeux ou problèmes.

## **2.1. Le traitement du cahier**

Le traitement des cahiers peut être envisagé de deux façons. Exercice solitaire du bibliothécaire, il engage ce dernier dans une relation personnalisée avec le lecteur. D'un autre point de vue, il est le fidèle reflet de l'organisation du travail dans la bibliothèque. Des configurations différentes de la division du travail correspondent à des traitements inégaux des demandes des lecteurs. Si, en situation de face-à-face, la qualité du service public dépend en partie de variables individuelles, le suivi systématique des demandes écrites engage surtout l'institution dans son ensemble et révèle ses forces et faiblesses.

### ***2.1.1. La réponse personnelle du bibliothécaire***

Pour rédiger une réponse, le bibliothécaire doit pour sa part recourir à une formulation définitive qui durcit le sens de ce qu'il exprime, et qui engage son individualité. Le traitement du cahier le place dans une situation instable, à mi-chemin entre les discours généraux sur "les publics" ou "la bibliothèque" et l'interpellation directe, personnelle, du face-à-face avec le "lecteur" concret. La difficulté d'ajuster deux dimensions parfois contradictoires transparaît des réponses ; d'une part, le bibliothécaire comprend le souci du lecteur qui, par exemple, regrette l'absence prolongée d'un ouvrage en rayon ; mais d'autre part, il ne peut rien faire pour résoudre un problème considéré comme la contrepartie des principes fondateurs de la bibliothèque (accès direct, tout public). Les réponses de bibliothécaires empruntent à des genres différents, qui n'impliquent pas le même rapport aux usagers (le lecteur v/s le public) et ne s'inscrivent pas dans le même

ordre de généralité (l'interpellation éthique du face-à-face<sup>33</sup> v/s la rationalité interne de la bibliothèque). Conscients de cette schizophrénie, les bibliothécaires considèrent généralement le traitement des cahiers comme un exercice difficile. Au cours de notre stage à la BPI, nous avons à plusieurs reprises assisté au traitement hebdomadaire du cahier de l'accueil par le bibliothécaire responsable. La rédaction d'une réponse apparaissait d'autant plus compliquée que le problème soulevé par le lecteur engageait de multiples acteurs, souvent incontrôlables, aux rationalités divergentes. L'attitude des agents de sécurité, l'inconfort de la file d'attente, l'inconfort du mobilier, la fermeture prochaine du Centre Beaubourg, l'abus de certains utilisateurs d'internet sont autant de problèmes qui jaillissent du cahier et auxquels le bibliothécaire ne peut apporter de réponse satisfaisante :

*"Il faut limiter la durée de l'utilisation que les gens emploient les ordinateurs (de internet précisément). J'ai attendu plus d'une heure et plusieurs fois j'ai demandé aux gens (gentiment) si ils finiraient et il disaient "non". Je crois que de trouver de personne n'est pas une très bonne solution.*

*Anonyme, BPI, Accueil.*

*R : - Le règlement d'utilisation a été affiché."*

Lors de l'installation des cinq accès internet à la BPI, on a affiché un règlement limitant l'utilisation des postes à 45 minutes. En l'absence de dispositif de régulation ou de surveillance, l'application du principe ne peut résulter que d'une impossible autogestion par les utilisateurs. Alors que quelques-uns monopolisent les PC, d'autres attendent longuement. La résolution d'un tel problème, qui ne peut résulter que d'une décision du service compétent, condamne le bibliothécaire à faire une réponse floue aux usagers lésés. Il serait facile de multiplier les exemples de la difficulté que le bibliothécaire éprouve à remplir la colonne "réponses" du cahier des lecteurs. Entre compréhension de l'utilisateur et logiques organisationnelles, le professionnel a du mal à trouver les justes équivalences.

---

<sup>33</sup> CORCUFF, P., L'interpellation éthique dans le face-à-face, note de recherche non publiée. 4 p., 1995.

### 2.1.2.. *Le cahier des lecteurs comme reflet de l'organisation*

Poursuivant notre réflexion sur les critères d'acceptabilité des demandes écrites, on peut faire l'hypothèse qu'ils tiennent aussi aux spécificités de l'organisation.

Au SCD de l'UPPA, seules les suggestions d'achats stricto sensu sont *toujours* jugées légitimes, et font toujours l'objet d'une réponse écrite. Sur les 400 suggestions adressées à la sous-section Lettres entre 1987 et 1995, 361 ont été suivies d'effets. Parmi les 39 autres, certaines sont illisibles ou trop incomplètes pour pouvoir être traitées ; les messages fantaisistes ou personnels, très peu nombreux, en font également partie. Cette restriction des usages provient moins d'une auto-censure des lecteurs que de la présentation même du cahier, qui exclut en principe toute suggestion libre. Chaque page contient trois formulaires dactylographiés, servant directement de bordereaux de commande lorsque l'acquéreur agréé la proposition d'achat (voir fac-similé en annexe).

– L'achat de l'ouvrage demandé couronne de succès la majorité relative des suggestions ; sur 108 demandes portant la mention "commandé" ou "noté", 94 ont été suivies de l'achat effectif de l'ouvrage, tandis qu'il était donné suite aux suggestions insatisfaites par des mentions de type "épuisé", "non trouvé", "non disponible".

– Il est répondu aux autres suggestions par des énoncés informatifs qui précisent le moyen de se procurer l'ouvrage demandé. On a ainsi relevé 49 mentions "passez nous voir au bureau n°7" [PEB], 11 mentions "en cours d'équipement", 13 "disparu", 41 "cherchez mieux dans le catalogue" ou "consultez le fichier papier". Les autres demandes font l'objet de réponses personnalisées de type "La Pléiade n'est plus exclue du prêt" ou "voir dans telle bibliothèque".

Mais alors, pourquoi d'autres usages du cahier de suggestions n'ont-ils pas émergé ? Anodine en apparence, cette question renvoie à certaines réalités du fonctionnement de la bibliothèque. Si seules les suggestions d'achats sont officiellement prises en considération, c'est en effet qu'elles sont l'une des rares catégories de demandes traitables par le service.

Depuis plus de deux ans, aucun conservateur n'assume plus la direction des sections paloises de la bibliothèque ; le directeur du SCD a tour à tour retiré aux deux conservateurs chefs de section leurs responsabilités, l'un pour cause de blocage grave avec la majorité de son personnel (Droit-Lettres), l'autre en raison d'un absentéisme répété et de difficultés à assurer des missions de direction (Sciences). Ces justifications de la mise à l'écart des deux conservateurs, avancées par la direction du SCD, ont été largement confirmées par la majorité du personnel. L'un d'entre eux a été nommé par le président de l'université au service de l'animation culturelle du campus, tandis que l'autre a conservé son bureau à la bibliothèque, sans mission particulière. C'est désormais le directeur du SCD qui assume en fait et en droit la responsabilité directe des deux sections. Les acquisitions ont été réparties entre les bibliothécaires et bibliothécaires-adjoints des deux sections. L'exemple de la section Droit-Lettres est significatif de la configuration des relations humaines dans une telle situation. Dépourvue de chef de section, elle comprend trois bibliothécaires, deux bibliothécaires-adjoints, deux secrétaires, un inspecteur de magasinage et deux magasiniers, tous en poste depuis plus de cinq ans à une exception près. Les trois bibliothécaires, issues de la promotion du nouveau statut de catégorie A, ont réintégré les postes qu'elles occupaient précédemment ; les relations hiérarchiques ne reflètent dès lors aucunement les positions statutaires, puisque le retour des promues s'est soldé par un respect du statu quo ante.

Cette situation est analysable en termes stratégiques<sup>34</sup>, dans lequel des agents dotés de ressources équivalentes luttent sans pouvoir l'emporter durablement. Si les

---

<sup>34</sup> CROZIER, M., FRIEDBERG, E. [1986, p.113] recourent au concept de jeu pour analyser la coopération humaine : "le jeu est l'instrument que les hommes ont élaboré pour régler leur coopération. [...] Le jeu concilie la liberté et la contrainte. Le joueur reste libre mais doit, s'il veut gagner, adopter une stratégie rationnelle en fonction de la nature du jeu et respecter les règles de celui-ci." Dans notre perspective, on peut considérer la vision stratégique comme l'une des natures possibles de l'organisation, qui définit la grandeur des individus par leur capacité à jouer avec les règles dans un contexte concurrentiel.

acquisitions et le prêt entre bibliothèques sont équitablement réparties, chacun veillant sur son secteur, les responsabilités plus générales de la section sont unanimement refusées, car pouvant porter atteinte à l'équilibre ainsi constitué. Ainsi toute tentative de déstabilisation s'avère très coûteuse, comme le montrent l'exemple du conservateur démis ou la nomination d'une bibliothécaire comme responsable de l'informatisation, très mal ressentie par ses collègues. Il y a donc, au sein de la section, un certain nombre de problèmes *non traitables*, sinon au niveau de la direction du SCD, dès que l'on quitte le terrain des acquisitions et du PEB. Les conséquences de cette situation sur le service aux lecteurs sont particulièrement visibles : hétérogénéité de la signalétique, interruption totale du PEB dès que sa responsable est absente, limitation du cahier aux suggestions d'achats, etc.

Si donc d'autres usages du cahier de suggestions ne sont donc pas apparus, c'est en raison de leur non-pensabilité, dans l'état actuel du dispositif organisationnel. Seules les suggestions d'achats sont considérées comme utiles, les membres du personnel estimant que les autres demandes peuvent être faites oralement, et que les cahiers de suggestions contiennent trop souvent des messages "sans intérêt".

Bien différent est cependant la configuration de l'annexe bayonnaise du SCD. La nouvelle section, dirigée par un conservateur, comprend en outre une bibliothécaire, une secrétaire et deux magasiniers. Créée en 1994, installée dans un bâtiment neuf, la section a été dotée dès le départ d'un cahier de suggestions portant en couverture la mention suivante :

***"Vous avez des besoins documentaires spécifiques :  
nouveaux achats d'ouvrages, achats en plusieurs  
exemplaires, nouvel abonnement, ...***

***Vous avez des idées concernant la bibliothèque,  
Faites-nous le savoir, nous vous répondrons."***

Posé en évidence sur le comptoir de prêt, relié toile, le cahier contient une grande diversité de messages qui permettent de cerner assez finement le comportement des lecteurs et, par ricochet, les modes de pensée des professionnels. L'accent ainsi mis sur la communication entre usagers et bibliothécaires se

manifeste également dans la distribution de l'espace. Les bureaux entièrement vitrés s'ouvrent sur les salles de lecture et de libre accès, mettant en contact visuel constant les protagonistes de la bibliothèque. Cette situation est ressentie comme une gêne par certains membres du personnel, qui regrettent de ne pouvoir s'isoler davantage et de devoir traverser les salles de lecture, au vu des lecteurs et des collègues, pour se rendre dans une autre partie du bâtiment. Cette absence de "coulisses"<sup>35</sup>, a débouché sur une demande unanime adressée au directeur du SCD et visant à l'installation de stores vénitiens dans tous les bureaux. Le petit nombre de bibliothécaires, l'impossible revendication d'un anonymat, la concentration des acquisitions et des décisions sont autant de facteurs facilitant le monopole de rédaction des réponses aux lecteurs. La lecture du cahier par le conservateur est hebdomadaire, et le taux de réponses avoisine 100%.

L'organisation du travail peut être un facteur déterminant l'emploi et le traitement des cahiers de suggestions ; au-delà de l'exemple du SCD de l'UPPA, il convient de poser plus généralement la question du traitement des demandes des usagers.

Il est possible, en première analyse, de faire une évaluation quantitative du traitement des cahiers. Le taux de réponses rapporté au nombre de demandes constitue un indicateur utile, qui fait apparaître des disparités importantes dans le traitement des cahiers. Par "réponse", nous entendrons toute note manuscrite de longueur variable rédigée à la suite d'une demande ; cette définition inclut donc les

---

<sup>35</sup> GOFFMAN, E. [1983, p. 110-111] définit les "coulisses" comme "un lieu, en rapport avec une représentation donnée, où l'on a toute latitude de contredire sciemment l'impression produite par la représentation" ; "C'est là – écrit-il encore – que l'acteur peut se détendre, qu'il peut abandonner sa façade, cesser de réciter un rôle, et dépouiller son personnage." Les bibliothécaires qui font du service public semblent apprécier l'existence de coulisses suffisamment séparées des salles de consultation ; les bureaux, la machine à café, le restaurant administratif, sont autant de lieux de décompression, où l'on raconte ses expériences de service public pour évacuer la tension accumulée.

mentions ponctuelles de type "oui", "vu", ou "merci" qui, souvent insatisfaisantes pour le lecteur, peuvent difficilement être catégorisées à part.

Quelques remarques préalables à la présentation des chiffres peuvent en faciliter la lecture. Les taux de réponses ont été établis comme suit :

- A la BPI, en raison du nombre important de demandes, nous en avons sélectionné une sur dix ; ce procédé nous a permis de balayer environ une année, et donc d'atténuer les effets des variations saisonnières.

- A la BMIU, une demande sur cinq a été prise en considération, en raison du nombre plus faible de demandes.

- Au SCD de Pau, dont les cahiers sont peu épais, nous avons tenu compte de toutes les suggestions, jusqu'à un total de 200.

D'autre part, il convient de ne pas isoler ces chiffres de leur contexte d'analyse ; pas question notamment de comparer sans discernement des actions sociales issues de contextes institutionnels, sociaux et politiques trop différents. Conformément à notre intention initiale, il s'agit plutôt de resituer la capacité d'une institution à répondre à son public dans un système particulier d'action. Une objection nous a souvent été opposée : si les bibliothécaires ne tiennent pas compte de certaines suggestions, c'est qu'elles sont fantaisistes ou déplacées ; il ne faudrait alors pas les comptabiliser. On ne peut souscrire à une telle objection, sauf à définir a priori la catégorie des demandes fantaisistes. Dans une perspective constructiviste<sup>36</sup>, on peut au contraire inclure dans l'analyse la façon dont les acteurs sociaux utilisent des catégories et mettent en oeuvre des critères. Si donc la catégorie "suggestions fantaisistes" est prise en considération, c'est telle que les bibliothécaires la conçoivent, et non en tant que fait objectif. On verra notamment comment la "fantaisie" justifie, dans le discours, la non-réponse. En résumé, si les comptages

---

<sup>36</sup> CORCUFF, P. [1991, p.89-95]



effectués permettent d'entrevoir des pistes d'analyse, ils ne font pas preuve en eux-mêmes.

Enfin, les délais entre demandes et réponses n'ont pu être évalués ; contrairement aux demandes, les réponses ne sont presque jamais datées.

*Taux de réponses aux demandes des lecteurs. N=200.*

BPI	Accueil	58 %
	Bureau 0	73 %
	Bureau 3	53 %
	Bureau 7	85 %
	Labo. langues	59 %
BMIU	Médiathèque	92 %
	Santé	Pas significatif
	Droit-Economie	93,5 %
	Lettres 1er cycle	98 %
	Lettres	97 %
	Sciences	95 %
SCD UPPA	Droit-Lettres	90 %
	Sciences	71 %
	Bayonne	97 %

Pour comprendre les logiques à l'oeuvre dans le traitement des cahiers, il convient de les rapporter aux différents contextes de travail. Après les avoir successivement examinés, nous dégagerons les principaux facteurs explicatifs des écarts observés.

a) Par la faiblesse générale des taux de réponses faites aux lecteurs, la Bibliothèque Publique d'Information est dans une situation apparemment paradoxale. Pionnière du libre-accès et du tous publics, elle semble négliger quelque peu les demandes écrites des usagers. Mais au lieu de sombrer dans la critique facile, qui consisterait à souligner l'écart entre l'idéologie du service public et les défaillances de la pratique, il convient de renverser la perspective. Si les messages des lecteurs restent si souvent lettres mortes, c'est peut être moins en dépit qu'en raison de la conception du service public qui prévaut à la BPI. Qu'il s'agisse de la division du travail ou des relations hiérarchiques, la BPI se caractérise par d'importants particularismes.

Tous ses agents, à l'exclusion des personnels administratifs<sup>37</sup>, doivent effectuer un peu plus du quart de leur temps en service public, dans un ou plusieurs bureaux d'accueil. Le service public est régi par un règlement spécifique, applicable à tout le personnel concerné et indépendant des structures hiérarchiques internes ; c'est pourquoi les membres d'un même service interne n'officient qu'exceptionnellement dans le même bureau. Chaque équipe de service public, autrefois composée de 12 personnes (hors vacataires d'accueil), n'en compte plus que 10 depuis la création d'un bureau supplémentaire en 1995. Les plannings sont gérés par deux agents du service Accueil des Publics (1 bibliothécaire-adjoint et 1 inspecteur de magasinage).

La physionomie de l'établissement rappelle le type idéal de la "bureaucratie professionnelle" décrit par H. Mintzberg, caractérisé par la forte qualification des employés, leur autonomie relative par rapport à la hiérarchie et l'existence de procédures de coordination fondées sur un "ajustement mutuel qui se réalise en grande partie à travers des comités, des réunions de groupe et d'autres dispositifs de liaison"<sup>38</sup>. On note en effet à la BPI une quasi-absence de technostucture, ainsi que de départements intermédiaires entre la direction et les services. Il est vrai qu'à l'exception de certaines opérations (catalogage, indexation, traitement des

---

<sup>37</sup> Le personnel de la BPI se décompose comme suit :

- 243 postes budgétaires (40 agents administratifs, 185 agents des bibliothèques, 3 personnes chargées d'études sociologiques, 1 attachée de presse, 1 graphiste, 3 informaticiens, 11 techniciens audiovisuel) :

Catégorie A : 80 titulaires, 35 contractuels

Catégorie B : 67 titulaires, 14 contractuels

Catégorie C : 48 titulaires.

- 24 personnes sous Contrat Emploi Solidarité.

<sup>38</sup> MINTZBERG, H. [1987, p.230-231]

ouvrages, etc.), le travail des bibliothécaires ne se laisse pas facilement formaliser ; le service public suppose la mobilisation de compétences spécifiques pour chaque bureau, transmises entre collègues au cours de "formations" individuelles. L'organigramme renvoie l'image d'une direction centrale dominant de nombreux services inégaux en nombre (de 3 pour les bases de données à 70 personnes pour l'imprimé) et en importance.

Le rattachement des agents aux bureaux d'accueil peut être indépendant de la répartition interne des tâches, et notamment de la distribution des secteurs d'acquisition. Il arrive aussi qu'un même agent soit rattaché à un service, effectue son service public dans un bureau et se charge d'un petit secteur d'acquisition relevant d'un bureau différent. Cette polyvalence, inscrite dans la tradition de l'établissement, comporte cependant des inconvénients. Elle engendre notamment un suivi très irrégulier des suggestions d'achats rédigées par les lecteurs ; l'agent chargé des acquisitions n'étant que très exceptionnellement celui qui a reçu la demande, l'enjeu attaché au traitement de celle-ci est relativement faible. Certains acquéreurs, chargés de secteurs restreints, nous ont avoué ne consulter le cahier des lecteurs que deux à trois fois par an. Le traitement des suggestions d'achats ne dépend alors que du seul bon-vouloir des acquéreurs, en l'absence d'incitation.

Des initiatives personnelles visant à améliorer le traitement des cahiers ont cependant été prises dans certains bureaux. L'un des membres du bureau 3 consulte régulièrement le cahier, et inscrit en face de chaque suggestion d'achat la cote CDU simplifiée du document demandé, afin de faciliter le travail des acquéreurs. Ces derniers, délivrés de la lecture séquentielle des messages, peuvent aller droit au but sans perte de temps. Lorsque l'acquéreur ne fait pas partie de l'équipe du bureau, il est informé oralement ou par écrit des nouvelles suggestions. Selon son promoteur, cette présélection n'a pas eu tout à fait les effets escomptés ; incitative, elle ne peut contraindre les acquéreurs à assurer une veille à laquelle ils ne sont pas habitués.

Il semble que les faibles taux de réponses des cahiers de la BPI puissent être expliqués par ces spécificités ; dans les autres établissements visités (SCD, BMIU) la plus forte correspondance entre travail interne et service public en équipes plus

restreintes de 2 à 4 personnes se traduit par des mécanismes de contrôle mutuel des agents. Lorsque l'un d'eux entend à plusieurs reprises la même réclamation, il en fait rapidement part au collègue concerné.

De surcroît, le responsable d'un bureau de la BPI n'a généralement aucun rôle de coordination de sa politique d'acquisition. La consultation des cahiers est donc laissée à l'appréciation personnelle de chaque acquéreur, ce qui explique les fortes disparités entre les domaines ; en fonction de la discipline concernée, une demande d'achat aura plus ou moins de chances de recevoir une réponse. Dans les rares bureaux où l'on note une certaine correspondance entre responsabilité des acquisitions et responsabilité du service public, les taux de réponses aux suggestions d'achats sont de très loin plus élevés (bureaux 7 et 0).

Dans un tel contexte de responsabilités croisées, on comprend dès lors mieux la fonction que remplit parfois le cahier des lecteurs. Lorsqu'une demande n'est pas traitable par l'agent de permanence en service public, celui-ci présente au lecteur le cahier de suggestions, lui assurant que la personne compétente lui répondra. Cette procédure de renvoi à l'expression écrite, qui participe d'une tactique ponctuelle d'évitement, a été observée à de très nombreuses reprises. Elle concerne surtout les réclamations liées au fonctionnement de la bibliothèque (files d'attente, inconfort du mobilier, attitude des agents de sécurité, etc.) et permet d'expliquer pourquoi les cahiers des différents bureaux renferment, à côté des suggestions d'achats, des réclamations plus générales qui devraient normalement être destinées au bureau d'accueil central. De manière significative, les messages les plus systématiquement traités sont ceux qui mettent directement en cause un membre du personnel, comme si l'impératif de justification face à la critique l'emportait sur la nécessité d'un suivi régulier des demandes bibliothéconomiques.

De nombreux bibliothécaires n'attachent qu'une importance relative aux enseignements fournis par les messages des lecteurs, privilégiant au contraire la relation orale et les données globales. S'interrogeant sur les modalités possibles

d'évaluation a posteriori des formations dispensées au personnel, une bibliothécaire de la BPI écrit dans son Projet Professionnel Personnalisé<sup>39</sup> :

*"Evaluation a posteriori : elle est plus difficile à mesurer dans le cas des formations d'accueil du public et les critères d'efficacité sont pour le moins subtils à observer. Par les chefs de services : le contrôle hiérarchique n'est pas envisageable, il serait perçu comme une contrainte supplémentaire pour le personnel. Pourra-t-on se fier davantage à la lecture des réclamations de toute nature portées sur le cahier des lecteurs ? Je ne le crois pas. Elles sont dans la plupart des cas des reflets d'humeurs et de comportements particuliers, qu'il convient d'interpréter avec prudence."*

La construction de l'argumentation est intéressante, car on y retrouve cette tension entre le général et le particulier<sup>40</sup> que nous avons relevée dans les messages et leurs réponses. S'il est ici question d'évaluer la formation dispensée au personnel, et non directement la satisfaction des lecteurs, le pôle général n'en est pas moins valorisé. Les considérations rattachables à un ordre de généralité, non

---

<sup>39</sup> AVRAIN, M. [1993, p. 9]

<sup>40</sup> Les problèmes posés par la définition du "service public" en bibliothèque sont une expression de la tension entre le général (public comme collectivité nationale) et le particulier (public comme ensemble de lecteurs individualisés). Les discours des professionnels tendent souvent à reproduire cette dichotomie BELTRAN, J., CAPUTO, F., GRUNBERG, G et al. [1986, p.336] :

"Josiane Beltran : l'expression "service public" est assez ambiguë ...

Gérald Grunberg : elle présente en effet deux types d'acceptions selon l'objectif considéré : soit que l'on parle du service rendu au public qui vient à la bibliothèque, soit que l'on fasse allusion à la bibliothèque dans sa fonction de service public destiné à l'ensemble de la collectivité. Selon que l'on considère l'un ou l'autre cas, les problèmes se posent différemment : si les critiques des usagers peuvent contribuer à améliorer le fonctionnement interne de la bibliothèque, elles ne permettront pas pour autant, ou très peu, de mettre en oeuvre les mesures qui feraient venir à la bibliothèque ceux qui s'en tiennent éloignés. Cela dit, le bibliothécaire doit naturellement avoir à l'esprit les deux types de préoccupations."

réductibles à des problèmes subjectifs (humeurs, comportements particuliers, etc.), sont choisies comme indicateurs.

L'inégalité de la relation, qui oppose un bibliothécaire disposant du discours légitime à un individu X seulement capable d'exposer un problème singulier, influe donc sur l'attention portée aux messages des lecteurs. Si ceux-ci ne sont pas toujours pris au sérieux, c'est moins en raison de leur mauvaise qualité intrinsèque que d'un déficit d'ajustement aux formes de légitimité en vigueur au sein de l'institution. Ce trait est particulièrement vif à la BPI, où le lecteur est placé dans l'anonymat le plus extrême. Peu de chances, dans ces conditions, de voir son problème se dé-singulariser.

b) A l'inverse de la situation observée à la BPI, le traitement des cahiers de la BMIU se caractérise par sa régularité. Deux cas de figures ont été observés. Dans certaines sections (Lettres 1er cycle, Droit-Economie), les demandes d'achats sont traitées par les bibliothécaires responsables des acquisitions, tandis les réclamations plus générales (horaires d'ouverture, conditions d'accueil, etc.) sont prises en charge par le conservateur chef de section. Ailleurs (Lettres 2-3ème cycles, Sciences, Médiathèque), le suivi des demandes est assuré par un agent unique, qui les répercute auprès des personnes compétentes. Cet agent peut être le conservateur responsable (Lettres, Médiathèque), ou un magasinier plus spécialement affecté à l'accueil du public (Sciences). Dans ce dernier cas, le traitement des demandes est valorisé par la personne qui en est responsable :

*"Il s'est constitué un groupe d'usagers qui a pris la plume. Ils avaient des idées sur le fonctionnement de la bibliothèque. On en a tenu compte, ils demandaient le libre-accès, nous on y a réfléchi.*

*Q : Qu'est-ce qu'on y trouve, dans ce cahier ?*

*R : Oh ! Beaucoup de choses ... à côté des demandes d'ouvrages, y'a des suggestions concernant le fonctionnement. Il y a aussi des attaques personnelles. Les gens, ils ne mettent pas de nom, ils ne distinguent pas entre les catégories d'employés. On répond, on a le devoir de protéger le personnel devant les usagers, quitte à sévir derrière. Ici, on a une personne stalinienne pour le règlement, elle ne peut pas comprendre qu'on ne peut pas*

*appliquer à la lettre le règlement. Les gens s'en plaignent, moi je temporise.*

*Q : Pourquoi avoir intitulé votre cahier "suggestions d'achats" ?*

*R : Je ne veux pas que ça devienne une tribune. Il faut limiter la frénésie. Peut-être que je manque d'humour ..."*

*Conservateur, Lettres 2-3ème cycles, BMIU*

Moyen de valorisation des suggestions des usagers, organe de régulation des rapports avec le public, le cahier est parfois présenté comme le révélateur ambigu des problèmes de fonctionnement de la bibliothèque :

*"Q : Quels sont, dans cette médiathèque, les principaux usages du cahier des lecteurs ?*

*R : Premièrement, beaucoup de demandes d'achats. C'est lourd et problématique. Je fais très attention au cahier. On répond en urgence. Il est dépouillé toutes les semaines, puis les agents du patrimoine font les commandes. On a un budget suggestions, et on achète tout, sauf la pornographie, jusqu'à épuisement du budget. On a aussi des demandes concernant l'atelier informatique, le responsable du service pousse même les gens à utiliser le cahier pour faire pression. Concernant le fonctionnement de la bibliothèque, on nous signale des ouvrages manquants ... ici, la rétroconversion a été faite sans récolement préalable alors on rectifie les erreurs. Il y a des problèmes plus difficiles à traiter ... la refonte de la signalisation, l'absence de liste de nouveautés. Les horaires d'ouverture<sup>41</sup> reviennent tout le temps sur le tapis. On a commis l'erreur d'annoncer trop vite la possibilité d'un élargissement des horaires, mais on n'a pas obtenu de consensus auprès du personnel. Depuis, on fait des réponses dilatoires. En fait, y'a pas d'entente avec la ville. On répond que la ville met du temps à traiter le dossier ... Ah oui ! Il y a aussi un individu, toujours le même, qui prend le cahier comme défouloir. J'ai fini par le lui dire. Il s'est arrêté un moment, et a recommencé de*

---

<sup>41</sup> La Médiathèque Jaude ouvre actuellement 22 h par semaine, de 14 à 18 h du mardi au vendredi, de 9 à 12 h et de 14 à 17 h le samedi. Des négociations sont en cours avec la municipalité pour obtenir une rallonge de 5 heures.

*plus belle. A part celui-là, le ton des suggestions est correct. Parfois les réactions sont un peu vives, comme celles qui ont fait suite à la limitation par les adultes de l'emprunt des BD et cassettes vidéo jeunesse<sup>42</sup>."*

*Conservateur, Médiathèque municipale, BMIU*

L'ambivalence du rapport du bibliothécaire au cahier des lecteurs transparait de cet extrait d'entretien. Ses conditions de traitement révèlent à la fois l'existence d'usages stratégiques, dont l'étude suit, et d'attitudes de justification vis-à-vis du lectorat. La mise en scène de la municipalité, par les professionnels ou les usagers, montre que le cahier ne s'inscrit pas seulement dans une relation de face-à-face, qu'il implique des acteurs inattendus convoqués pour donner cohérence à une argumentation. Il reflète de ce fait des constructions de la réalité qui peuvent être tour à tour politiques, sociales, littéraires, etc.

Il ressort des deux cas examinés précédemment que la régularité du traitement des cahiers de suggestions soit directement fonction de deux types d'interdépendances :

- L'interdépendance organisationnelle, qui suppose certaines modalités de contrôle mutuel des agents dans leur rapport aux lecteurs. Un contrôle fort, permis par la correspondance entre travail interne et service public, semble favoriser un meilleur suivi des demandes.

- L'interdépendance institutionnelle, qui désigne les modes d'insertion de la bibliothèque dans un système plus vaste d'acteurs institutionnels. De la capacité de ces acteurs à peser sur le fonctionnement concret de la bibliothèque peut dépendre le type de rapport au lecteur, et la qualité du suivi des demandes. Par exemple, l'influence d'une municipalité sur le fonctionnement quotidien de sa médiathèque est sans commune mesure avec celle de la tutelle étatique sur la BPI.

---

<sup>42</sup> Sur le décloisonnement entre section des jeunes et section des adultes, voir JACOBSEN H. [1994, p. 15-16]



## 2.2. Le cahier instrumentalisé

La question du traitement des cahiers n'a de sens que rapportée aux usages sociaux dont ils font l'objet. Le dépouillement d'une demande et la rédaction d'une réponse peuvent dépasser le cadre strict de l'interaction initiale pour prendre sens dans d'autres types d'interdépendances, notamment organisationnelles.

### 2.2.1. Les "demandes" mises en formes

Le cahier de suggestions peut être l'expression d'une forme d'alliance entre les lecteurs et les bibliothécaires, par un effet d'enrôlement réciproque.

Cas fréquent, la menace pesant sur un service ou une activité conduit à la mobilisation des acteurs intéressés à son fonctionnement, qu'ils soient usagers ou professionnels. L'exemple de l'espace informatique de la médiathèque municipale de Clermont-Ferrand peut aider à mieux cerner un tel processus. Au début des années 1990, la BMIU avait en effet acquis quelques micro-ordinateurs destinés aux lecteurs. Regroupées dans un espace réservé, gérées par une bibliothécaire, les machines étaient en libre-service et servaient aussi à des formations rapides organisées par la bibliothèque. En 1995, en raison du vieillissement du parc, la direction de la médiathèque avait évoqué son renouvellement et son accroissement ; le succès public remporté par l'espace informatique était l'un des arguments avancés. Il apparut vite que les élus seraient difficiles à convaincre, tant la fonction de l'atelier informatique leur semblait loin des missions traditionnellement confiées aux bibliothèques. D'autre part, la restriction des horaires d'ouverture de l'atelier fut décidée, économies de personnel obligées. On trouve de nombreuses traces de ce problème dans le cahier de la médiathèque, véritable outil de mise en forme des demandes relatives à l'atelier. Encouragés par la bibliothécaire responsable, certains lecteurs font émerger ces deux enjeux.

#### Horaires d'ouverture de l'atelier :

*"Il est vraiment dommage que la section informatique ne soit que si peu ouverte pendant les vacances. Etant donné le nombre croissant de personnes intéressées et la*

*difficulté à trouver des heures sur le planning de la semaine ... mettre l'atelier à la disposition du public sur plus de jours ne pourrait être que profitable à tout le monde !!!"*

*"Il est fort regrettable de ne pouvoir avoir d'autres heures pour l'atelier informatique. De plus, supprimer le vendredi après midi implique que beaucoup de personnes ne pourront se caser sur les horaires restants.*

*R : Nous transmettons votre demande à Monsieur le Maire."*

*Anonymes, Médiathèque municipale, BMIU*

Renouvellement et accroissement du parc :

*"Il serait bénéfique pour beaucoup de personnes d'installer d'autres ordinateurs. Merci. Signature lisible*

*R : Très forte demande pour de nouveaux ordinateurs. 1 à 2 machines nouvelles pour remplacer l'ancien parc sont indispensables." Signature lisible*

*"Serait-il possible d'installer d'autres micro-ordinateurs et surtout avec des logiciels comme Word 6 et Excel 5. Merci." Signature illisible*

*R : Le parc ne pourra être renouvelé dans sa totalité mais 2 nouveaux ordinateurs s'imposent." Signature lisible*

*Médiathèque municipale, BMIU*

Confirmant la demande écrite, la "réponse" du bibliothécaire s'adresse moins au lecteur qu'à l'autorité de tutelle. D'une certaine manière, le lecteur se trouve enrôlé dans un jeu qui le dépasse, et qui consiste à invoquer la loi du nombre pour légitimer une revendication ; car ce qui est ici en-jeu, c'est autant l'ouverture aux lecteurs d'un atelier informatique que la place d'un agent dans un espace de positions. L'enrôlement devient même actif, puisque le lecteur est invité à prendre la plume pour grossir le flot des demandes :

*"Il y a des ordinateurs très lents. Un tel service est utile dans une bibliothèque, car maintenant la plus part des travaux littéraires passent au minimum par un traitement de texte. Merci pour ce service ... gratuit. (Anonyme).*

*R : Oui l'espace informatique est très utile dans la bibliothèque. Soyez nombreux à l'écrire pour obtenir des ordinateurs adaptés." Signature lisible*

Cette sollicitation des usagers s'inscrit dans un régime de justification démocratique, comme si seul l'effet de nombre pouvait décider les élus municipaux ; de fait, les pages des cahiers sont parfois photocopiées et jointes aux dossiers de travail.

Inversement, les demandes des lecteurs sont considérées comme révélatrices des carences de la politique municipale de la lecture, comme le montre le témoignage d'un professionnel :

*"Les gens se plaignent du manque de documents, du manque de place, et surtout des horaires d'ouverture ... la question des horaires revient tout le temps. Pour comprendre, il faut connaître certains éléments de contexte, notamment le sous-développement de la lecture publique à Clermont-Ferrand."*

*Conservateur, Médiathèque municipale, BMIU*

Les demandes des lecteurs sont interprétées selon ce schème, et rapportées aux faiblesses des équipements municipaux de lecture publique. En matière de fonctionnement, les professionnels tendent à corroborer et appuyer les demandes des lecteurs. L'insuffisance des locaux (1400 m<sup>2</sup> pour la bibliothèque centrale, 700 pour l'annexe du quartier Nord), le manque de places assises (80 pour une commune de habitants), la forte proportion d'employés non titulaires (30 % du temps total de travail) sont avancées pour expliquer le comportement revendicatif des lecteurs, et justifier en retour l'appréciation professionnelle portée sur l'action municipale. Certains messages de lecteurs sélectivement choisis sont ainsi réappropriés et intégrés dans des dispositifs de preuve, traduisant les demandes en les généralisant. Cet usage des cahiers de suggestions, particulièrement net en médiathèque municipale, est en revanche beaucoup plus discret dans les autres bibliothèques considérées. Pour expliquer cette différence, il faut souligner que les bibliothécaires municipaux sont soumis à des exigences de traduction

particulières<sup>43</sup>. A destination d'élus locaux, leur argumentation doit quitter les rives de l'allant-de-soi professionnel pour s'ajuster aux règles de la décision politique ; l'adoption d'un langage particulier et d'une forme d'argumentation fondée sur les demandes d'électeurs sont les "investissements de forme" nécessaires à cet ajustement.

Les processus de mises en formes des demandes écrites n'est pas pour autant absent des autres contextes étudiés. Il n'est pas rare en effet que la parole réappropriée du lecteurs soit intégrée dans des dispositifs de preuve. On en trouve traces dans le cahier d'Hygiène et Sécurité de la BPI, lorsqu'un conservateur alerte la Direction de l'accroissement des problèmes de harcèlement sexuel et de voyeurisme dans les salles de lecture ; sont notamment cités, pour appuyer l'argumentation, des extraits de messages. L'instrumentalisation des demandes peut aussi être totalement pratique, et relever d'usages en vigueur dans un établissement ; au SCD de Pau, les suggestions d'achats des lecteurs, rédigées dans des cadres pré-imprimés servent directement de bordereaux de commande, quitte à les compléter si nécessaire.

### *2.2.2. Le contrôle hiérarchique*

Si les messages des lecteurs entrent parfois dans des dispositifs de preuve, on peut s'interroger sur leurs usages dans les relations hiérarchiques. Expressions instantanées du fonctionnement d'un service tel que le lecteur le perçoit, ils peuvent constituer un moyen de contrôle hiérarchique de la même manière qu'ils servaient à étoffer une demande en direction de l'autorité de tutelle (cf supra). Les responsables d'établissements ou de services consultent-ils les registres de suggestions ? Arrive-t-il qu'ils en assurent eux-mêmes le traitement ? Et, question corollaire, quel sens donnent-ils à ce travail ?

---

<sup>43</sup> CALLON M. [1986, p.108]

Dans les trois établissements visités, la tendance est nette d'un regain d'attention au service public en général, et aux signaux envoyés par les lecteurs.

a) A Clermont-Ferrand, le nouveau directeur (arrivé le 8 mars 1993) a demandé la généralisation de l'emploi des cahiers de suggestions, y compris dans la section universitaire qui en était dépourvue. A l'occasion de ses visites sur le terrain, il avoue consulter régulièrement les registres, pour "se faire une idée des attentes des lecteurs". Inédit avant sa nomination, cet usage est diversement apprécié des bibliothécaires ; s'ils saluent généralement le souci du terrain affiché par leur supérieur hiérarchique, certains s'inquiètent de cette proximité.

Cependant, le directeur ne répond jamais directement à une suggestion rédigée sur un cahier. Mais comme tout chef d'établissement, il reçoit parfois des lettres de réclamation auxquelles il est tenu de répondre. De telles lettres n'émanent presque jamais du public universitaire de la BMIU ; les lecteurs municipaux prennent en revanche plus facilement la plume. Ce n'est jamais directement au chef d'établissement qu'ils écrivent mais, nouvelle expression de la personnalisation du pouvoir municipal, à Monsieur le Maire. Les réponses, rédigées par la bibliothèque, ne sont pas envoyées telles quelles à l'é-lecteur. Transmises au secrétariat du Maire, elles sont vérifiées et recopiées sur du papier à en-tête de la municipalité. Lorsqu'une réponse ne satisfait pas le premier magistrat de la ville, elle est à nouveau renvoyée à la bibliothèque pour modification. On le voit, le rapport bibliothécaire / lecteur peut revêtir des formes complexes, qui engagent des interdépendances locales fortes.

b) Bien différent est, à ces deux égards, le cas de la BPI. Depuis son arrivée en 1993, le nouveau directeur a, dans une perspective d'amélioration du service public, porté une attention soutenue à l'accueil des publics. Un bureau supplémentaire d'accueil et d'orientation été créé à cet effet, sans apport de personnel nouveau, avec maintien de l'amplitude des heures d'ouverture. Chargé d'orienter le lecteur à l'intérieur de la bibliothèque, vers d'autres établissements ou de fournir des renseignements pratiques (transports, musées, hôtels), ce bureau a

été constitué grâce à l'augmentation des horaires de service public et à la réduction des équipes des autres bureaux de 12 à 10 personnes<sup>44</sup>.

Le cahier des lecteurs du nouveau bureau est intéressant de plusieurs points de vue. Contenant surtout des demandes concernant le fonctionnement général de la bibliothèque, il est consulté et annoté chaque mardi par le directeur (le mardi étant le jour de fermeture hebdomadaire). Ce dernier répond aux suggestions et remarques de manière sélective, en fonction de l'importance présumée des problèmes soulevés. Les messages restants sont pris en charge par le chef du service Accueil des publics.

c) Au SCD de l'UPPA, les cahiers ne peuvent officiellement accueillir que des suggestions d'achats, si l'on excepte le cas de Bayonne. Comme les sections sont dépourvues de conservateurs responsables (voir supra) et que, d'autre part, le directeur du SCD n'est chargé d'aucun secteur d'acquisition, il ne consulte généralement pas les cahiers de suggestions. Les détournements éventuels du cahier par les lecteurs constituent une exception (voir infra).

---

<sup>44</sup> AVRAIN M. [1993, p. 8]

## **Cahiers de lecteurs, visions de la bibliothèque**

L'usage des cahiers de suggestions est soumis à de nombreuses contraintes, qui pèsent sur le lecteur et ôtent à l'observateur l'illusion de la libre expression. Il est rare cependant que le lecteur se conforme strictement au rôle qui est attendu de lui ; pour peu qu'il exige les égards dus à son rang, se révolte contre l'attitude d'un professionnel, ou note certains dysfonctionnements, il met en cause le rapport à l'institution qui lui était prescrit de toutes parts (attitude des agents de service public, aménagement spatial, classifications en vigueur, etc.). S'esquissent alors des visions concurrentes de la bibliothèque et de ses services, nécessairement problématiques. Comment ces visions divergentes naissent, ce qu'elles impliquent et comment elles se résorbent, tel est l'objet de notre seconde partie. Nous faisons l'hypothèse que toujours elles se ramènent à un déficit d'ajustement de l'usager à l'institution ; que souvent, elles occasionnent des conflits dont les cahiers conservent traces. On pourra rétorquer que, peut-être, il est du devoir du service de s'adapter à son public et non l'inverse. En pratique, tout pourtant semble indiquer qu'il revient au lecteur d'apprendre à décrypter l'institution, sous peine d'exclusion de fait.

## **1. Le lecteur et l'institution**

Les cahiers de suggestions révèlent, avec une infinité de nuances, les attitudes des usagers face à l'institution. Loin des procédures classiques de représentation des lecteurs, ils permettent de saisir sur le vif l'émotion éprouvée, le ressentiment conçu ou la satisfaction exprimée. Ils livrent le rapport à l'institution dans sa pureté situationnelle, non émoussé par les reformulations postérieures, parfois brutal, tranchant toujours avec les discours professionnels convenus. Ne pouvant aborder les multiples facettes de ce rapport, nous l'étudierons selon deux points de vue complémentaires : l'acceptation de l'ordre institutionnel et l'identité du lecteur dans la bibliothèque.

### **1.1. L'acceptation de l'ordre institutionnel**

La découverte de très anciens cahiers des lecteurs de la BPI est à l'origine de ce questionnement sur les conditions d'acceptation de l'ordre institutionnel. Comment le centre culturel Georges Pompidou est-il passé du statut d' "usine" controversée à celui de lieu familier au public ? L'évolution du contenu des cahiers de lecteurs de la BPI permet d'esquisser certaines réponses à cette question. La naturalisation d'une institution semble dépendre – ce sera notre hypothèse – des catégorisations dont elle fait l'objet ; à incertitude classificatoire, difficulté à appréhender l'institution ; à stabilité cognitive, sentiment d'évidence concernant sa localisation et ses fonctions.

#### **1.1.1. L'institution problématisée**

Alors que, dans les milieux autorisés, l'ouverture du centre Georges Pompidou suscitait de vives polémiques médiatiques<sup>45</sup> les petites gens et usagers de base prenaient leur part au débat. Les colonnes des quotidiens nationaux ne leur furent certes pas ouvertes ; par un curieux détournement, ce fut le cahier de suggestions

---

<sup>45</sup> SEGUIN J.-P. [1987, p.126-127]



de la BPI qui servit de média aux plus déterminés d'entre eux. Sur 500 suggestions rédigées entre 1977 et 1978, bien peu sont des demandes d'achat (7,49%), qui manifestent surtout la surprise de lecteurs lâchés en terre inconnue :

*"Pas assez de séries de diapositives. Mettez-en en double ou en triple."*

*Anonyme, BPI*

*"Il vous manquerait quelques dictionnaires assez importants et surtout modernes : Littré, Encyclopaediae universalis. 30-03-77. Déçu croyait y trouver quelques romans et livres à emprunter."*

*R : Ces dictionnaires sont présents en classe 0, 2ème étage et au plot central d'information aux 1er et 3ème étages pour l'Encyclopaedia Universalis. -C'est une bibliothèque de consultation sur place. Les romans sont en classe 8 et en salle d'actualité pour les dernières parutions".*

*Anonyme, BPI*

*"Ce serait bien si il y avait des dictionnaires un peu partout ou il y a des choses à lire. Car toute confusion ou tout abandon d'un texte vient du fait qu'il y a des mots qu'on ne comprend pas dedans."*

*R: Des dictionnaires et encyclopédies se trouvent à chaque poste d'information (1er au 2ème 3)."*

*Anonyme, BPI*

Une majorité relative (44,75%) porte sur les innombrables problèmes de fonctionnement qui, si l'on en croit les lecteurs, affectent la jeune bibliothèque :

*"Il fait véritablement très chaud au 3ème étage. Les télés crient un peu trop fort."*

*R: Toute la climatisation est en cours de réglage et nous n'obtiendrons une température idéale que dans plusieurs semaines".*

*Anonyme, BPI*

*"Il manque des horloges.*

*R : Prévu et commandé".*

*Anonyme, BPI*

*"C'est très bien mais quand même un peu trop fouillis."*

*Anonyme, BPI*

*"Venues à 18h nous avons trouvé tout en pagaille. Impossible de consulter un sujet précis dans les diapos. Il faut absolument un rangement continu. Et plus de Lucky Luke !!!!*

*R: Le rangement continu pose des problèmes pratiques, que nous essayons de régler par un pré-classement sur des chariots. N. nous sommes aperçus que, très souvent, on range des documents en cours de consultation ou prêts à être consultés."*

*Anonyme, BPI*

Curieusement, les problèmes de lisibilité et de compréhension de la CDU sont rarement évoqués dans les registres. Il ne faut pas pour autant conclure qu'ils n'existent pas ; ainsi que le remarque E. Veron, le lecteur perdu éprouve des difficultés à avouer son ignorance du système de classement, et repart souvent sans avoir pensé ou osé demander conseil<sup>46</sup>. Au détour d'un message, des allusions à la complexité de la cotation surgissent cependant :

*"Un livre pris une fois par un lecteur se trouve sur une table. Le lecteur suivant trouve le livre absent sur le rayon ... et il lui faut revenir ... On se perd un peu quand on recherche une côte, surtout quand on ne voit pas très bien. Néanmoins une bonne initiative.*

*R: Un nouveau système de pré-classement sur chariots et étagères va être mis en place, dès que le matériel aura été livré."*

*Anonyme, BPI*

---

<sup>46</sup> VERON, E. [1989, p.120-121]

Les lecteurs furent également déconcertés par la conception nouvelle de la bibliothèque ; l'absence de formalités d'inscription, le libre-accès, la conception du service public désorientaient les habitués des bibliothèques, qui réclamèrent un statut spécial. Les réponses fournies par les bibliothécaires furent invariables, fidèles au principe de l'ouverture à tous :

*"Il serait souhaitable d'organiser à l'intérieur du centre un double-circuit dont l'un réservé aux "laissez-passer" permanents. Je ne vois pas très bien l'utilité d'éviter la queue à l'entrée si c'est pour la retrouver au bas des escaliers mécaniques. Le temps gagné à la bibliothèque par l'absence de fiches de demande est perdu dans les queues. Dommage !*

*R: BPI ouverte à tous pas question de créer une classe de lecteurs privilégiés. "*

*Anonyme, BPI*

*"La bibliothèque est vraiment phantastique. Mais pourriez-vous procurer une carte aux lecteurs qui viennent travailler ici tous les jours. Normalement on doit faire la queue plus d'une demi-heure, un temps qu'on pourrait utiliser pour la lecture. "*

*Anonyme, BPI*

Nombreuses furent aussi les réactions des bibliothécaires qui vinrent visiter ce "rejeton non conforme à l'espèce, ce canard dans un nid de poulets"<sup>47</sup>. On ne vint pas à la BPI comme lecteur, mais pour se faire une idée. Les jugements émis par les professionnels extérieurs, soigneusement consignés dans le cahier des lecteurs, furent d'une extrême sévérité. La présence de "vigiles" suscita notamment les réactions les plus vives :

*"Service d'accueil à revoir sur toute la ligne. Nous ne sommes ni des illétrés, ni des moutons ! Lu et approuvé. Un groupe de bibliothécaires.*

*R: Réponse à la remarque : Apprenez d'abord à parler le français et à comprendre cette langue, ensuite vous*

---

<sup>47</sup> SEGUIN J.-P. [1987, p.39-40]

*pourrez faire des remarques justifiées de ce genre. Quand on à rendez-vous à 15h00, ce n'est pas 14h30. L'agent de sécurité en fonction devant la porte d'entrée."*

*Anonyme, BPI*

*"La première qualité d'1 bibliothèque qui veut proposer la "CULTURE POUR TOUS" est l'ACCUEIL (et non les vigiles ...). 1 bibliothécaire."*

*Approuvé le 16-7-77.*

*R: La très grande fréquentation nous oblige pour l'instant à faire appel à du personnel de surveillance. Par ailleurs, la totale liberté dont jouit le public à l'intérieur de la BPI vaut bien un contrôle à l'entrée et à la sortie."*

*Anonyme, BPI*

Mais surtout, le cahier des origines fut le moyen que trouvèrent les visiteurs pour exprimer leurs opinions sur Beaubourg. Véritable salmigondis de jugements éthiques, politiques ou esthétiques, l'imposante masse de messages restants fut l'écho tranché des débats entre partisans et opposants du projet :

*"L'esthétique n'a pas été le premier souci de la maison. On pète de chaud. C'est le foutoir on ne sait pas où se trouve les documents. Vert + bleu + gris = caca. Je ne donne pas deux mois à cette horreur pour subsister, je ne suis pas le seul. Question vol il doit y avoir une sacré mafia, j'ai plus de place dans mes poches ! Trop de bruit, trop cher, trop de monde, j'ai jamais trouvé les WC, il ne manque plus que l'agence matrimoniale. Un ami X".*

*Rem en marge : Faux tout de même pas exagérer."*

*Anonyme, BPI*

*"Je trouve que ce centre a été conçu avec un petit manque de coordination au niveau des entrées et sorties (voir quand on se trouve au 1er étage on est obligé de passer au second pour redescendre, ... bravo pour le fonctionnel !). D'autre part j'ai cru entendre parler qu'il y avait des petits problèmes de rouille au niveau de votre tuyauterie. Je vous suggère à titre tout à fait gratuit et naïf qu'il serait peut-être possible d'utiliser le recouvrement plastifié. D'autre part, il est triste que les architectes (mâles je suppose) ne se sont pas rendus compte qu'il était nécessaire de "refaire" l'architecture*

*de l'environnement [passage râturé] parce qu'il ne cadrerait avant ce qui était déjà là. Avant cependant de détruire complètement un quartier qui avait son charme il est peut être encore possible de remodeler la charpente Pompidou en style plus souple plus arrondi moins froid un matériau de plâtre par exemple pourrait peut-être améliorer cette architecture fort compliquée et trop symétrique. Tout ce que je souhaite c'est que l'architecte aille vers un environnement plus humanisant moins froid et moins imposant. Autrement bravo pour l'équipement c'est pas mal."*

*Anonyme, BPI*

*"Un peu trop biduloïdal (compliqué)."*

*Anonyme, BPI*

*"On se croirait plus dans une fête foraine sans attraction que dans un centre culturel. Pourquoi avoir mis des feuilles entre les couvertures des livres ? En effet, il est absolument impossible d'étudier, de s'instruire dans le brouhaha permanent. Un centre culturel devrait offrir un cadre plus en rapport avec les fonctions qu'il doit assurer. Les bibliothèques en général sont très adaptées à la lecture (par exemple, on n'y fait pas de visite organisée). En tant qu'étudiante, je suis peinée de repartir sans avoir pu trouver mon bouquin."*

*Anonyme, BPI*

*"Vu de l'intérieur, c'est l'obsession des évacuateurs de fumier, des ventilateurs, des conduits de désenfumage, de dépoussiérage, d'organes en tuyaux d'orgue, mais bien moins artistiques !"*

*Anonyme, BPI*

Si la majorité des messages est critique, on recense quand même de remarquables louanges :

*"Le centre Georges Pompidou est à la hauteur de l'humanisme de Pompidou. C'est bien."*

*Signé, BPI*

*"Fière comme française de cette magnifique façon de faciliter et de vulgariser la vraie culture, j'emporte de cette 1ère visite le désir de la renouveler souvent.*

*N. R ..., 77 ans.*

*R: Merci."*

*"Pas de commentaires. FANTASTIQUE !"*

*Anonyme, BPI*

*"C'est une excellente réalisation. C'est pas mal notre Dame des Tuyaux !"*

*Anonyme, BPI*

Le jugement esthétique, qui n'a d'autre référent que lui-même et prétend relever du goût inaliénable de chacun, se double fréquemment d'une appréciation politique sur l'opportunité du projet. Sont alors mises en avant des formes spontanées de rationalité utilitariste, présentant le centre Pompidou sous l'angle d'un bilan coûts/avantages et proposant même des alternatives :

*"Je trouve qu'un chef d'Etat d'une telle importance n'a pas eu bon goût, et il aurait mieux valu, faire autre chose de plus utile, des crèches par exemple, des centres pour personnes âgées, voir créer un centre de plus grande importance pour les handicapés. Cela ressemble trop à une usine."*

*"Nid de gauchistes !"*

*R : La Bibliothèque ?"*

*Anonyme, BPI*

Le contexte politique et social du moment surgit avec force des appréciations portées par les visiteurs. Alors que la gauche faisait de la décentralisation l'un des principaux enjeux des élections municipales de 1977, les plumes lectorales s'activaient pour vilipender ou regretter le parisianisme du projet, nouveau symbole du centralisme culturel :

*"Gros reproche : et la décentralisation, alors ?  
L'ignorance est réservée aux provinciaux.*

*M. G ..., Lyon.*

*suivi de : - D'accord. S ..., Lyon "*

*"Quelle magnifique initiative. Dommage qu'il ne soit pas possible d'avoir la même chose dans notre pauvre province (Aix-Marseille). Une contribuable."*

*Anonyme, BPI*

*"Heureusement qu'il y a la bibliothèque à Beaubourg sinon on deviendrait dégénérés ! 84200 Carpentras. Des provinciaux bien sûr, pas du tout évolués !"*

*Anonyme, BPI*

*"Construire le même centre en Province."*

*Anonyme, BPI*

*"Il faudrait des centres Pompidou en Province."*

*Anonyme, BPI*

*"Félicitations à cette gigantesque entreprise, vivement que tout soit fini\* et pourvu que Paris montre l'exemple à la Province !*

*\*Il faut je pense attendre quelques mois pour juger réellement l'installation, mais bravo !"*

*Anonyme, BPI*

*"Formule remarquable à tous égards. A reprendre en province dans les villes d'une certaine importance."*

*Anonyme, BPI*

Pendant les deux premières années de fonctionnement de la bibliothèque, le cahier des lecteurs fit office de tribune ouverte aux visiteurs anonymes.

### *1.1.2. L'institution naturalisée*

La problématisation parfois virulente de l'institution à ses débuts fit place à sa naturalisation progressive. Si les cahiers des lecteurs des années 1978–1988 avaient été plus systématiquement conservés, nous aurions pu analyser en détail l'évolution du contenu des messages. De toute évidence, dès la fin de l'année 1978, les jugements politico–esthétiques s'essoufflent au profit de réclamations plus classiques, relatives au fonctionnement et aux fonds de la BPI. Doit-on cette normalisation à l'évolution du public ? Cette hypothèse est improbable, si l'on considère l'étonnante stabilité de la composition du public des origines à nos jours<sup>48</sup> (sexe, âge, CSP, origine géographique, le seul changement notable étant l'accroissement du nombre d'étrangers). L'acceptation de l'institution, décelable par la baisse sensible du nombre de messages politico–esthétiques, paraît en fait coïncider avec la stabilisation de la fréquentation<sup>49</sup> à 3 200 000 entrées par an intervenue en 1979. L'intériorisation des principes, des usages et de l'esthétique semble aller de pair avec la normalisation statistique.

### **1.2. La construction identitaire du lecteur**

Individu relativement isolé, le lecteur ne dispose pas de rôle ni de statut bien définis dans l'univers institutionnel de la bibliothèque ; de cette différence avec le bibliothécaire découle d'ailleurs l'inégalité de leurs relations (voir supra). Il ne faut pas en déduire que le lecteur est totalement dépourvu de légitimité lorsqu'il franchit les portes de la bibliothèque. Bien au contraire, nous ferons l'hypothèse d'une légitimité duale. Celle, tout d'abord, qui lui est attribuée par les professionnels : n'appréhendent-ils pas le lecteur au travers de caractéristiques généralisables, appelées typifications par Berger et Luckmann<sup>50</sup> ? Ces typifications

---

<sup>48</sup> BARBIER–BOUVET J.–F., POULAIN M. [1986, p.43–44]

<sup>49</sup> BARBIER–BOUVET J.–F., POULAIN M. [1986, p.52]

<sup>50</sup> BERGER P., LUCKMANN T. [1986, p.47]



dessinent un "profil de lecteur" qui permet au bibliothécaire de classer d'emblée un individu dans cette catégorie (identification par autrui de l'usager). A cette reconnaissance par autrui s'ajoute l'identité de lecteur que l'individu se construit au fur et à mesure qu'il fréquente un établissement, par intériorisation de modèles, et que nous appellerons identification à autrui<sup>51</sup>. Cette dynamique de l'identité inscrit le lecteur dans des formes de légitimité variables selon le type de bibliothèque (la classification d'un individu comme "lecteur" est différente selon que l'on se trouve à la BPI ou à la BNF), et selon le moment de la socialisation (l'individu qui pénètre pour la première fois dans une bibliothèque n'a pas la même conscience de son rôle de lecteur que l'universitaire assidu). Partant de ces prémisses, et en tenant compte du caractère nécessairement limité de nos sources, nous proposons de répondre à la question suivante : quelles sont les formes de légitimité qui fondent la prétention du lecteur à émettre une demande ? Autrement dit, sur quelle conception de son identité le lecteur s'appuie-t-il dans son interaction avec le professionnel ?

Deux dimensions complémentaires seront envisagées :

1) Quels sont les lecteurs qui rédigent les messages ? Sont-ils reconnaissables par certains traits, explicites ou non ? Forment-ils un groupe restreint coutumier de la relation écrite, ou agissent-ils ponctuellement ? Comment se présentent-ils ?

2) Comment les lecteurs justifient-ils leurs demandes ? Eprouvent-ils le besoin de les argumenter ? Si oui, selon quelles formes ?

Un avertissement préalable nous paraît cependant nécessaire. Dans la première partie, nous avons montré combien le contenu des cahiers variait en fonction des normes implicites de rédaction imposées par l'institution ; le lecteur doit garder à l'esprit cette spécificité des sources pour aborder le présent paragraphe. Les deux questions posées (Qui ? Comment ?) ne peuvent être systématiquement traitées pour toutes les bibliothèques visitées. S'il est facile de cerner les demandeurs d'une petite section de BU dont l'identité est exigée par le cahier, cet exercice devient

---

<sup>51</sup> MUCCHIELLI A. [1986, p.31-40].

sans objet à la BPI. Également, une page blanche mise à sa disposition n'éveille pas chez le lecteur le même comportement scripturaire qu'un bordereau de commande d'ouvrage. On ne doit viser ici aucun comparatisme, mais plutôt l'adéquation aux sources écrites considérées comme des constructions de la réalité.

### *1.2.1. L'écrit et ses adeptes*

De quelques uns des cahiers dépouillés, il est possible de tirer des renseignements sur la manière dont les individus structurent leur identité de lecteur. Apparaît alors, commune aux bibliothèques correspondantes, l'existence d'utilisateurs réguliers des cahiers qui, d'une certaine manière, forment groupe.

Les cahiers des sections Droit-Lettres de l'UPPA, de par leur conception contraignante pour le lecteur, livrent un certain nombre de renseignements précis sur les suggestions d'achats. Quelques variables significatives peuvent être retenues, comme le nombre de suggestions par lecteur, la justification de la suggestion ou l'usage de celle-ci. Le nombre des lecteurs ayant effectué une demande est toujours beaucoup plus faible que le nombre total de suggestions. Les mêmes noms reviennent au fil des pages, comme si le cahier devenait un mode privilégié d'appropriation de la bibliothèque pour quelques individus. En sous-section Lettres, entre le 2 novembre 1987 (date de mise à disposition du cahier) et le 27 janvier 1993 (date de la dernière page), 247 demandes ont été rédigées par 125 individus différents, soit quasiment deux demandes en moyenne par personne. Quatre lecteurs manifestent une activité frénétique, avec respectivement 20, 12, 12, et 11 suggestions. Cette tendance est confirmée au cours de la période janvier 1994– juin 1995, puisque 79 lecteurs rédigent 153 demandes, dont 22 par un seul d'entre eux. Les travaux de recherche (mémoires de maîtrise ou de DEA, thèses) sont les principales justifications avancées par les lecteurs. Certains abusent du recours à la suggestion d'achat pour stigmatiser la faiblesse d'un fonds particulier de la bibliothèque. Une interférence de rôles sociaux peut parfois se produire, par incursion de la sphère domestique dans la relation lecteur/bibliothécaire : la fille de l'une des bibliothécaires, étudiante en anglais, a ainsi rédigé 16 des demandes de la deuxième période. Dans ces demandes

documentaires, on voyait affleurer des messages plus personnels indéchiffrables en dehors du contexte familial.

En section sciences, le diagnostic est inversé en raison de la très forte dispersion des demandes. Entre le 14 janvier 1994 et le 1er janvier 1996, 73 suggestions d'achats ont été faites par 62 lecteurs. Les justifications ne renvoient jamais à un travail de recherche en cours, mais au programme de tel ou tel cursus. On peut ainsi lire, au hasard des suggestions :

*"Indispensable aux étudiants de CAPES"*

*Anonyme, BU sciences, UPPA*

*"C'est le livre qui correspond au programme de licence d'EEA"*

*Anonyme, BU sciences, UPPA*

*"Important pour des UV de licence et maîtrise de chimie".*

*Anonyme, BU sciences, UPPA*

La faiblesse de certains fonds est stigmatisée, parfois avec virulence ; des étudiants s'associent pour effectuer une demande qu'ils jugent importante, comme ce groupe exigeant l'achat d'un manuel de thermodynamique *"introuvable à la BU"*. D'autre part, 41 suggestions, soit plus de la moitié, concernent des ouvrages d'informatique. Ce chiffre peut être rapporté à un dysfonctionnement de la section, dans laquelle les retards importants de catalogage et d'indexation qui s'accumulent ont un effet particulièrement désastreux sur un fonds rapidement périssable.

Les cahiers des deux sections confirment l'analyse menée par D. Renoult<sup>52</sup>, selon laquelle les étudiants littéraires ont un rapport à la bibliothèque universitaire différent de celui de leurs collègues scientifiques. Les premiers viennent y consulter une masse parfois importante de documents nécessaires à la rédaction

---

<sup>52</sup>RENOULT D. [1994, p.123]

d'un travail de recherche, tandis que les seconds recherchent ponctuellement un ouvrage conseillé par un professeur. Ces remarques ne concernent guère cependant les étudiants de troisième cycle qui, à l'instar des enseignants, fréquentent peu la bibliothèque, lui préférant les centres de documentation des UFR<sup>53</sup>. Parmi les suggestions d'achats des deux sections indiquant le cursus du lecteur, aucune n'émane d'un étudiant de troisième cycle et au-delà.

Les demandeurs ne sont pas toujours des individus isolés face à l'institution. Il arrive qu'ils forment groupe, lorsque se dégagent des préoccupations communes. A Pau, où les cahiers de lecteurs ne permettent que la rédaction de suggestions d'achat, les revendications groupales sont indissociables d'usages déviants de l'expression écrite.

En section Droit-Lettres, on ne compte que 4 messages déviants sur un total de 400. Rédigés par deux lecteurs différents, ils sont tous signés lisiblement. Trois d'entre eux se plaignent du manque de places assises dans les salles de lecture, le quatrième concernant l'absence de chauffage pendant une période donnée. Le très faible nombre de déviations va de pair avec l'absence de recours à l'anonymat, et tend à montrer que les lecteurs se conforment à la norme établie. A ces messages isolés, il faut cependant ajouter un détournement massif de l'usage du cahier, sous la forme d'une pétition située en fin de volume, et ainsi rédigée :

*"Pétition pour l'obtention d'un agrandissement des locaux, du nombre de tables et de chaises à la BU Lettres.  
Le 24-11-1993."*

Signée par 74 lecteurs, cette pétition fit suite à un certain nombre de réclamations orales faites auprès du personnel d'accueil. La capacité de la bibliothèque, construite en 1975, apparaît aujourd'hui nettement insuffisante. Comme le note de surcroît D. Renoult, les étudiants tendent à utiliser la bibliothèque comme salle de travail, en l'absence de locaux prévus à cet effet à l'université et souhaitent y trouver place suffisante, calme, silence, horaires

---

<sup>53</sup> RENOULT D. [1994, p.131]

adaptés<sup>54</sup>. Le cahier de suggestions devient alors le support d'une revendication pas toujours considérée comme légitime par les professionnels, qui continuent d'envisager la bibliothèque uniquement comme un lieu d'accès à des documents. A Pau, des étudiants en sciences viennent de plus en plus nombreux travailler ou relire leurs notes dans les salles de lecture de Droit et Lettres, plus calmes que celles de la section sciences. Un tel usage de la bibliothèque est très mal perçu par certains bibliothécaires. Le statut de "lecteur" leur est d'autant moins reconnu qu'ils occupent des places en nombre limité et accroissent le mécontentement des usagers "légitimes". La proximité des deux sections entraîne donc une interdépendance des problèmes.

En section sciences, les détournements du cahier de suggestions d'achats sont plus nombreux. En 1994–1995, sur 66 messages, 14 n'avaient aucun rapport avec une demande d'ouvrage. Le bruit dans la salle de lecture apparaît comme une source inépuisable d'inspiration, comme en témoigne cette série de messages anonymes :

*"Au nom de nombreux étudiants, pour la Xème fois, nous demandons je vous prie un peu de silence dans la salle de travail. S'il n'en n'est rien, nous créerons une milice qui s'occupera des étudiants bruyants, à leurs risques et périls."*

*Anonyme, BU sciences, UPPA*

*"Pour la X et unième fois, STOP AU BRUIT ou gare aux tapageurs. C'est le dernier avertissement."*

*Anonyme, BU sciences, UPPA*

*"Plus de bruit SVP merci. Vous allez mourir !"*

*Anonyme, BU sciences, UPPA*

---

<sup>54</sup> RENOULT D. [1994, p.126]

De style virulent et familier, ces messages ne s'adressent pas à l'institution, mais aux autres lecteurs. Certains étudiants n'hésitent cependant pas à stigmatiser l'attitude du personnel :

*"Un employé de la bibliothèque a refusé de prolonger deux livres par téléphone en disant que ce n'est pas une procédure courante. Je me suis trouvé donc pénalisé, dû aux trois jours de retard."*

*Anonyme, BU sciences, UPPA*

*"Objet : attitude très négative du CES (homme paramilitaire). Plusieurs fois au cours de ces dernières semaines, il a manifesté un certain agacement à servir correctement les étudiants désireux de faire un emprunt de périodiques par exemple. Pour un meilleur service et une meilleure ambiance. Un étudiant mécontent de ce genre de personne."*

*Anonyme, BU sciences, UPPA*

Ces messages, comme d'autres comparables, manifestent un manque de familiarité de certains étudiants avec les usages en vigueur dans les bibliothèques (conditions de prêt, communication sur place des périodiques, etc.). Les professionnels palois essayent depuis quelques années d'apaiser de tels mécontentements "illégitimes" en assurant des cycles de formation à la recherche documentaire, destinés aux étudiants. En Droit-Lettres, ces cycles sont très suivis et leurs organisateurs satisfaits les reconduisent d'une année sur l'autre. En Sciences au contraire, les tentatives effectuées ont été peu concluantes, les lecteurs n'y prêtant pas l'attention souhaitée.

Si le rapport des étudiants en sciences à la bibliothèque est manifestement plus distant, ils rejoignent leurs collègues littéraires pour demander une ouverture accrue de la section, comme le montrent plusieurs messages. La limitation des fermetures exceptionnelles est également souhaitée :

*"Objet : fermetures exceptionnelles (ou jours de grève) trop fréquents. La grève des magasiniers est justifiée, cependant il est très souhaitable de prendre les dispositions nécessaires qui permettraient d'éviter ces*

*fermetures. En effet de nombreux étudiants ont besoin d'utiliser ces centres d'informations pour assurer leur scolarité."*

*Signé, BU sciences, UPPA*

Enfin, quelques messages sont relatifs à divers problèmes rencontrés par les lecteurs (panne d'une photocopieuse ou d'un terminal de recherche informatisée). De tels exemples montrent que les usages déviants du cahier sont proportionnellement plus nombreux et plus diversifiés en sciences. Cette différence renvoie à la spécificité du public, mais aussi à certains modes de fonctionnement de la bibliothèque. La manière dont le lecteur se présente varie en fonction de la nature de la demande ; seul ou en groupe informel, anonyme ou non, conforme ou déviant par rapport à la norme d'usage, l'individu fait preuve d'une grande inventivité.

L'acte d'écrire joue un rôle dans la construction identitaire du lecteur au sein de la bibliothèque. Il le fait sortir du complet anonymat, et le dote aux yeux du bibliothécaire de caractéristiques individuelles qui, d'une certaine manière, le constituent comme usager. Les cahiers de la BMIU, section santé exceptée, révèlent que le passage à l'écrit ne peut être ramené à des motivations strictement utilitaristes ; ce qui s'y joue aussi, c'est le rapport de l'individu à l'institution, dans la façon dont ce dernier entend être reconnu. Pour comprendre ce rapport, certains sociologues se réfèrent à la démarche psychanalytique. E. Enriquez définit l'institution comme une "création imaginaire (au début était le Verbe), sur laquelle se projettent actes et phantasmes, pulsions de vie et de mort", qui forme un "pôle idéalisé (Eglise, Etat) offrant une image de père ou de mère, qui permet de dépasser le renoncement en le subordonnant à un ordre transcendant"<sup>55</sup>. Sans flirter avec un psychologisme naïf, qui substituerait à l'analyse sociologique le dévoilement des ressorts inconscients de l'action, on peut cependant noter que les schèmes psychanalytiques sont employés par les acteurs eux-mêmes. Il n'est pas rare qu'un bibliothécaire qualifie un multirécidiviste de la plume de "psychopathe",

---

<sup>55</sup> ENRIQUEZ E. [1992, p.77-87]

comme nous le montre le feuilleton épistolaire suivant. Son héros est un habitué de la médiathèque Jaude, qui fait un usage intensif du cahier des lecteur. Ses messages stigmatisent invariablement l'incompétence et la mauvaise volonté des agents de la bibliothèque :

*"Janvier 93. Il semble que ce cahier n'intéresse guère les responsables de la médiathèque. Aucune réponse n'a été faite depuis OCTOBRE 92, ou alors tellement évasives que les intéressés ne peuvent pas prendre en compte. AFFAIRE A SUIVRE. Mon écrit datant du 12 décembre 1992 est toujours valable. REPONSE ?*

*M. B..., Médiathèque municipale, BMIU.*

*R : - Il est vrai que souvent en fin d'année, ne disposant plus de crédits pour répondre aux demandes d'achat de livres, nous négligeons de consulter le cahier. Nous nous en excusons."*

Polies au début, les réponses des bibliothécaires se teintent d'humour au fil des messages :

*"Il serait sûrement bon de démêler le "FATRAS" sur les rayonnages "TECHNIQUES". TOUT EST MELANGE, ainsi que sur ceux de "JURIDIQUE ET SOCIALE" (Transports, électronique, etc.). NOTA : on retrouve des chemins de fer dans le rayonnage JURIDIQUE et SOCIALE. De meilleurs classements seraient FORTEMENT BIENVENUS.*

*Toujours aucune réponse de la médiathèque DEPUIS LE 24-02-93. A croire que les suggestions intéressent fort peu la MEDIATHEQUE.*

*M. B..., Médiathèque municipale, BMIU.*

*R : - La perfection n'est pas de ce monde, y compris dans les systèmes de classement ... D'autre part, l'accès libre aux rayons favorise le désordre, malgré les nombreuses heures que le personnel passe à reclasser ! 26-8-93."*

La persévérance du lecteur suscite ensuite un certain agacement :

*"Quel est le budget consacré à la Médiathèque de Jaude ? Comment se répartit-il entre les rayons ? Je continue à dire qu'il n'est toujours pas répondu aux*



*suggestions que font les utilisateurs de la  
MEDIATHEQUE. A QUAND LES REPONSES ?*

*M. B..., Médiathèque municipale, BMIU.*

*R : – Nous n'avons pas le droit de divulguer les chiffres du budget. – Nous faisons un effort, ces temps-ci, pour répondre plus vite et accélérer la mise en rayon des demandes de lecteurs, mais tout ce qui est formulé de manière plus ou moins agressive n'est guère un encouragement. Nov. 93."*

Le conservateur responsable de la médiathèque décide alors de rencontrer le lecteur récidiviste, pour connaître ses motivations et l'inciter à limiter ses assauts. L'entretien est vécu comme un succès par le personnel ; l'homme, plus aimable à l'oral qu'à l'écrit, ne se manifeste apparemment plus. Deux ans plus tard, les messages resurgissent cependant dans les pages du cahier. Lassés, les bibliothécaires râturent les espaces réservés aux réponses, manifestant leur refus de prendre ces messages en considération. La réaction du lecteur ne tarde pas :

*"POURQUOI DES "Z" à certains écrits en guise de réponses. VOUS ETES TOUJOURS AUSSI NEGATIFS. Veuillez répondre par écrit. VOUS ETES VRAIMENT INCORRECTES.*

*M. B..., Médiathèque municipale, BMIU.*

*R : – Monsieur B..., j'ai eu l'occasion de vous recevoir et de m'expliquer avec vous des nombreuses remarques que vous formulez dans ce cahier. Le cahier de suggestions n'est pas un défouloir ni l'outil du dialogue entre un seul usager et la bibliothèque. Les réponses que je vous ai faites sur les sujets que vous abordez sont toujours valables. Par exemple nous manquons toujours de l'outil permettant de faire des listes d'acquisitions correctes. Nous avons le souci d'améliorer le service qui, vous devez vous en apercevoir, a beaucoup développé son offre depuis deux ans. Les procès d'intention sont stériles. Le dialogue seul est positif. Le conservateur."*

Ce feuilleton à rebondissements a pour enjeu principal l'identité du lecteur en cause. A force de messages, les bibliothécaires l'identifient comme individu singulier, doté de caractéristiques psychologiques propres, et l'oublie comme lecteur. Il continue au contraire, comme le montre la forme souvent impersonnelle

de ses messages, de revendiquer le statut d'utilisateur ordinaire, s'offusquant même de sa singularisation. Encore une fois, le rapport usager/professionnel est lisible selon le couple singularité/généralité, qui permet de comprendre comment les acteurs sociaux en présence tentent de se délégitimer mutuellement en cas de conflit. Si trop d'anonymat nuit au lecteur (comme le montre l'exemple de la BPI), un excès d'individualisation peut également lui ôter son statut général de lecteur. Cet exemple, certes extrême, permet ainsi d'affûter les catégories d'analyse mises en oeuvre ; la légitimité d'une demande est à la fois tributaire de son inscription dans un ordre de généralité, et d'une identification suffisamment précise du lecteur. En l'absence de l'une de ces dimensions, une suggestion a peu de chances d'être traitée.

Puisque l'examen des cahiers livre le profil des lecteurs qui l'utilisent, il faut réserver une place à part aux messages d'enfants. Le dépouillement du cahier d'une section jeunesse (Médiathèque Jaude) montre combien le rapport des enfants à l'institution bibliothèque est différent de celui des adultes. La bibliothèque est d'abord perçue comme lieu de vie, où l'on passe d'agréables moments<sup>56</sup>. La fonction documentaire est fortement intériorisée, mais elle ne constitue qu'une dimension de la motivation des jeunes lecteurs. Tout naturellement, de nombreuses demandes portent sur l'aménagement intérieur, le confort ou la présentation des documents :

*"Il faudrait une légère musique de fond."*

*Anonyme, Médiathèque jeunesse, BMIU*

*"Je trouve que c'est génial d'avoir une bibliothèque où on peut faire des recherches et rencontrer des mecs."*

*Anonyme, Médiathèque jeunesse, BMIU*

---

<sup>56</sup> Voir à ce sujet : PARMEGIANI, C.-A. [1985, p. 117-118]

*"Je trouve que c'est un endroit qui évoque la chaleur du travail, collective ou individuelle. J'aime cette ambiance."*

*Anonyme, Médiathèque jeunesse, BMIU*

*"La médiathèque est sensationnelle. J'y vais 4h presque tous les samedi, c'est ma passion. Merci !"*

*Anonyme, Médiathèque jeunesse, BMIU*

Les besoins documentaires exprimés par écrit sont généralement thématiques. Il est rarissime qu'un ouvrage précis soit demandé. Les suggestions d'achat comportent très peu d'entrées par titre d'ouvrage, mais beaucoup par sujets, noms d'auteurs ou encore titres de collections :

*"J'aimerais que la collection "l'école des loisirs" soit plus abondante et que les livres de la collection soient rassemblés."*

*Anonyme, Médiathèque jeunesse, BMIU*

*R : – Tous les romans sont classés dans l'ordre alphabétique des noms d'auteurs et non par collection."*

*"Je voudrai qu'il est plus de livre sur les crotte de l'Ascot est des renseignements sur ces grottes."*

*Anonyme, Médiathèque jeunesse, BMIU*

*R : – Voir préhistoire."*

*"Je trouve qu'il n'y a pas asser de livres pour les 7-8 ans, de taille moyenne."*

*Anonyme, Médiathèque jeunesse, BMIU*

*R : – Le stock de livres est souvent renouvelé."*

L'utilisation de la médiathèque comme lieu de vie rend les enfants particulièrement sensibles aux problèmes de fonctionnement. Le manque flagrant d'espace et de places assises est un sujet de doléances plus fréquent que dans le cahier des adultes :

*"J'aimerais qu'il y ait plus de tables à la médiathèque car des fois quand j'arrive il n'y a plus de tables et je dois*

*repartir, et cela m'a coûté au collège un 9 sur 20 car je devais faire un exposé.*

*Anonyme, Médiathèque jeunesse, BMIU*

*R: – La prochaine fois que tu rencontres ce problème viens nous voir nous t'installerons dans une autre salle."*

*"+ de tables et de chaises !*

*Anonyme, Médiathèque jeunesse, BMIU*

*R : – Où les mettre ?"*

*"J'ai remarquer qu'il n'y a pas beaucoup de tables et de chaise alors débrouillez-vous pour en mettre."*

*Anonyme, Médiathèque jeunesse, BMIU*

Contrairement à l'adulte, l'enfant se préoccupe assez peu de son identité de lecteur au sein de la bibliothèque. Les messages sont muets sur l'âge, le prénom, le niveau scolaire ou le lieu d'habitation des lecteurs. Minimalistes, ils se résument à l'objet de la demande. Comme le paragraphe suivant le montrera, les adultes éprouvent quant à eux le besoin d'argumenter leurs messages, de leur conférer la légitimité qu'ils croient nécessaire pour s'attirer une réponse.

### *1.2.3. Les demandes légitimées*

Les développements précédents suscitent une nouvelle interrogation : si l'acceptation d'une demande se joue dans l'équilibre entre le général et le singulier, les lecteurs rédigent-ils leurs messages en respectant cette grammaire implicite ? A travers l'exemple de Bayonne, nous montrerons que la référence à un ordre de généralité peut constituer l'argument fondamental d'un message.

A Bayonne en effet, où le cahier est ouvert à toute forme de réclamation, on constate que les suggestions d'achats ne représentent que 46 messages sur 104, entre le 8 mars 1994 et le 15 février 1996. En l'absence de contrainte de forme imposée par l'institution (aucun "champ" n'oblige le lecteur à fournir tel ou tel renseignement), les lecteurs rédigent de véritables petits textes, parfois solidement argumentés ; d'une certaine manière, ils respectent certaines contraintes de

formulation et de style auto-imposées. Ils invoquent à cet effet des formes de légitimité qui renvoient aux natures décrites par Boltanski et Thévenot, ainsi nommées parce qu'elles désignent ce qui paraît naturel dans un groupe. Les *natures* se fondent sur des accords durables qui, au sein d'un groupe, imposent des formes de généralité et constituent un univers cohérent et autosuffisant<sup>57</sup>. Le besoin de donner sens à leurs demandes afin qu'elles soient reconnues comme légitimes est omniprésent parmi les lecteurs :

La *nature civique*, caractérisée par l'union de tous dans la volonté générale, transparaît de nombreux messages. Le lecteur invoque la loi de la majorité du groupe auquel il dit appartenir pour donner sens à sa demande :

*"Pourquoi ne recevez-vous pas La Tribune ? (le seul quotidien sérieux consacré à l'économie et à la finance). Nous sommes 150 en Sciences Ecos + 250 en GEA à prétendre pouvoir disposer d'informations économiques (rien dans S.O. [Sud-Ouest], une page dans Libération, 2 pages dans Le Monde). De plus, c'est le seul quotidien à aborder le monde de l'entreprise au quotidien, ce qui est susceptible d'intéresser l'ensemble de l'IUT (faites un petit sondage si vous voulez...)"*

*Anonyme, BU Bayonne, UPPA*

On note en marge du message, écrit par une main anonyme : *"Bravo!"*

Toute l'argumentation tend à fédérer le plus grand nombre possible de personnes autour de la demande, afin de montrer son bien-fondé. Le lecteur s'auto-désigne comme porte-parole d'un groupe ("Nous sommes..."), et enrôle ensuite d'autres catégories d'individus. L'invocation du groupe pour justifier une demande est très répandue, comme en témoignent les messages suivants :

*"Il serait intéressant d'acheter le livre de Didier-Pierre MONOD paru dans la collection "commerce international" et qui a pour titre TECHNIQUES ADMINISTRATIVES DU COMMERCE INTERNATIONAL. En effet, ce livre nous permet de*

---

<sup>57</sup> BOLTANSKI L., THEVENOT L. [1991, p.58]

*cerner toutes les factures ou documents administratifs nécessaires à l'exportation ou l'importation de produits. Il est très utile et n'a pas d'équivalent à la bibliothèque. Il servira à tous les étudiants de la MST de commerce international pour les cours mais aussi pour les stages. Merci."*

*Anonyme, BU Bayonne, UPPA*

*"Abonnez-vous à "Option-Finance". C'est LA revue hebdomadaire obligatoire pour : IUT GEA+sciences eco+DP et DECF. Lisez-la une fois et comparez !"*

*Anonyme, BU Bayonne, UPPA*

De nombreux autres lecteurs argumentent leur suggestion en établissant une estimation coût/avantage. On peut identifier dans cette démarche l'expression d'une *nature marchande*, mettant en avant les débouchés potentiels de l'ouvrage suggéré, au travers d'une "étude de marché" miniature :

*"Il manque la gazette judiciaire du Pays Basque. Revue intéressante nous permettant d'avoir un aperçu de la vie judiciaire locale.*

*Une étudiante de licence. (NB : d'autre part, cette revue est très peu coûteuse : 100 F l'année !)"*

*Anonyme, BU Bayonne, UPPA*

Ce faisant, le lecteur fait sien ce qu'il croit être un critère de décision du professionnel. Il se fait de lui une représentation typifiée au sens de Berger et Luckmann, le dotant de caractéristiques supposées à partir desquelles le lecteur oriente son comportement et son argumentation. Une préoccupation gestionnaire est prêtée au bibliothécaire, qui conduit le lecteur à argumenter sa demande de façon très détaillée :

*"Je vous suggère de vous abonner au Bulletin d'Information de la Cour de Cassation, qui permet d'avoir les arrêts les + récents et surtout les conclusions de l'avocat général et parfois le rapport du rapporteur. Cette revue bimensuelle a aussi l'avantage de recenser les décisions des juridictions du fond et les articles de doctrine les + importants.*

*Coût de l'abonnement : 320 F PAR AN. Par ailleurs, je regrette aussi que la bibliothèque soit fermée pendant les vacances."*

*Signé, BU Bayonne, UPPA*

Faite à la lecture du registre bayonnais, la référence aux deux natures civique et industrielle permet de comprendre un peu mieux le mode d'insertion du lecteur dans la réalité institutionnelle de la bibliothèque. Individu en apparence isolé, il élabore en fait un rôle social adapté à la situation telle qu'il l'appréhende. Mode de présentation de soi, ce rôle est la composition de plusieurs procédés interprétatifs, c'est-à-dire de mise en relation entre un événement et un acte. La présentation que le lecteur fait de lui-même varie en fonction de la demande effectuée et de la conception qu'il a de l'attente de rôle du professionnel. Certaines demandes sont formulées au singulier (je), d'autres au pluriel (nous), voire impersonnellement. Les lecteurs peuvent, pour légitimer une demande, affirmer leur appartenance à un groupe (l'IUT, la MST, etc.), ou au contraire exprimer leur singularité (un fonctionnaire territorial, un ancien étudiant). Cependant, une partie des demandes sont parfaitement normalisées (du point de vue du bibliothécaire), et ne contiennent que les renseignements strictement nécessaires à la commande de l'ouvrage (auteur, titre, parfois édition).

La disparité des attitudes aperçues dans le cahier montre dès lors que le "rôle" de lecteur n'est ni institutionnalisé, ni intériorisé par les individus. Une incertitude semble demeurer quant à la "bonne" façon de se présenter et d'écrire.

Le dépouillement des registres de Pau et Bayonne montre par ailleurs clairement que la conception initiale du cahier influe considérablement sur son contenu. A "champs" délimités, suggestions standardisées selon l'attente du professionnel ; à pages blanches, grande diversité de présentations de soi et de justifications. Les conditions de mise à disposition du cahier sont porteuses d'une forte normativité, à laquelle les demandeurs se soumettent inconsciemment.

Dans de nombreux cas, la demande est anonyme et son argumentation repose sur la construction plus ou moins réussie d'un ordre de généralité. Mais il arrive que le lecteur utilise son nom et/ou sa qualité pour faire prévaloir ses vues :

*"Le 4 février 1995 : Plainte contre le service de reproduction de microfilms. Je m'appelle Franck X. Je suis avocat français établi à Londres, de passage à Paris pour quelques jours. Ce soir, je suis venu à la bibliothèque Beaubourg pour effectuer une recherche juridique. Pour avoir ma copie de 4 pages du Journal Officiel du 14 mars 1982, je me suis adressé au Service de Reproduction de microfilms à 20h32. L'employé de service (qui a refusé de dire son nom) m'a déclaré qu' "il est 20h32" et qu'il refuse de reproduire les 4 pages du microfilm. Je lui ai expliqué que je suis résident en Grande-Bretagne et que je devrai prendre un vol demain soir pour Londres. Il m'a répondu "JE M'EN FOUS". J'ai écrit ces quelques lignes pour établir les faits. Elles seront suivies par une lettre à Madame Blanc-Montmayeur, Directrice de la BPI. En effet, l'attitude que j'ai constaté ce soir ne me semble pas conforme à l'esprit de service public et de plus elle est injurieuse et offensante."*

*Signé, bureau 0, BPI*

Dans ce message, la légitimation de la plainte s'appuie sur la position sociale et ses signes extérieurs. Le lecteur multiplie à outrance les indices de sa dignité particulière (profession, mobilité internationale, objet de sa recherche documentaire), en même temps qu'il prétend faire appel au directeur nommément cité. La présentation qu'il fait de lui-même et des "faits" est très précise, mais s'ancre dans des références d'ordre plus général (l'esprit du service public). Le va-et-vient entre singularité et généralité recèle, ici comme précédemment, une défaillance ; le lecteur demande un traitement de faveur (être servi peu après l'heure de fermeture) en raison de sa dignité particulière d'avocat pressé. Mais il légitime cette demande en invoquant l'esprit du service public qui, pour le bibliothécaire, signifie l'égalité de tous devant le service (cf infra). Il n'est dès lors pas surprenant que le message n'ait reçu aucune réponse, à l'instar de la plupart des demandes pareillement construites.



## **2. Messages et conflits**

Les messages de lecteurs sont l'expression écrite de conflits récurrents, dont l'étude permet de dépasser les discours professionnels unilatéraux. Après les problèmes posés par la coexistence des publics, nous aborderons certains aspects saillants des rapports lecteurs/bibliothécaires.

### **2.1. La coexistence des publics**

Les problèmes posés par la coexistence des publics au sein de la bibliothèque sont l'un des thèmes favoris des lecteurs. Conformément à la démarche adoptée, nous ne définirons pas *a priori* le concept de "public" comme s'il s'agissait d'une tranche d'humanité aux contours incontestables. Comme toute réalité sociale, le "public" est une catégorie construite par les acteurs eux-mêmes au cours des interactions, à partir de formes cognitives acquises. S'il est difficile de définir avec rigueur "les" publics de la bibliothèque, on peut en revanche tenter de cerner comment les individus se différencient des autres, et quelles sont les dynamiques sociales qui structurent "des" publics à un moment donné. A la lecture des cahiers de suggestions, deux processus principaux ont été relevés. Le premier naît des conflits d'usages qui opposent les lecteurs de la bibliothèque ; plus diffus, le second renvoie à la censure intellectuelle exercée par certains lecteurs sur les goûts non légitimes des autres.

#### *2.1.1. Les conflits d'usages*

En dépit de leur diversité, les conflits d'usages<sup>58</sup> qui émergent des cahiers peuvent tous s'analyser comme des querelles de légitimité. Le discours officiel, qui fait de l'égalité l'une des trois lois d'airain du service public (avec la continuité et l'adaptation), n'est guère entonné que par les bibliothécaires (qui ont parfois du mal à l'appliquer). Les lecteurs ont souvent des revendications beaucoup plus élitistes,

---

<sup>58</sup> Voir : BOUCHARD, V. [1995, p. 20-24]

qui visent à limiter les usages hétérodoxes du livre et de la bibliothèque. Au nom d'attitudes et de manières considérées comme seules légitimes dans une bibliothèque, c'est l'exclusion d'autrui qui est demandée au personnel.

La présence à la BPI de personnes sans domicile fixe constitue un thème récurrent des messages contenus dans les cahiers des bureaux 0 et d'accueil, comme en témoigne le florilège suivant.

*"Il est toujours désagréable de constater que les équipements culturels sont aussi peu respectés. La salle Gershwin n'est hélas qu'un dortoir pour tous les SDF et clochards du quartier. Il serait souhaitable pour le confort des lecteurs qu'une surveillance plus vigilante soit exercée pour que ce lieu de culture reste convivial."*

*Signé, bureau d'accueil, BPI*

*R : – "Si les clochards, SDF, etc. perturbent par leur bruit, leur odeur, leur indiscipline, il faut le signaler à la sécurité. Sinon, ils ont le droit d'être ici. Annotation anonyme : "Bravo !".*

Dans cet extrait; le public illégitime est distingué par une double opposition (lieu de culture/dortoir ; lecteurs/SDF–clochards). L'état de SDF, incompatible avec celui de lecteur, semble exclure une utilisation "normale" de la bibliothèque. La réponse faite par le conservateur responsable n'est pas exempte d'ambiguïté, car si elle reconnaît aux SDF et clochards le droit de fréquenter l'établissement, elle ne leur restitue pas pour autant l'éventuelle dignité de lecteur. Tous les usages possibles de la bibliothèque sont implicitement admis, du moment que les individus s'abstiennent de certains comportements ou états gênants (bruit, odeur, indiscipline).

Comme tout stigmaté<sup>59</sup>, le qualificatif de SDF peut aussi être employé positivement et constituer une identité revendiquée par certains usagers :

---

<sup>59</sup> GOFFMAN E. [1975, p. 13 ; 121–122], qui définit le stigmaté comme "un attribut qui jette un discrédit sur la personne", insiste sur son ambivalence. La divulgation volontaire d'un stigmaté permet notamment à l'individu de s'identifier aux autres stigmatisés de même catégorie, tout en

*"Je m'étonne que les vestiaires soient fermés en période d'affluence. C'est inadmissible, car la BPI est mon lieu de villégiature privilégié ; étant SDF, je porte sur moi tous mes bagages et c'est lourd ! Pensez aux pauvres !! Un SDF de la rive gauche (quand même !)"*

*Anonyme, bureau d'accueil, BPI*

*R : - Réouverture du vestiaire le 1er octobre."*

Le statut de SDF devient alors protecteur, presque créateur de droits coutumiers. L'auteur du message ne cherche pas à camoufler l'usage qu'il fait de la bibliothèque, "lieu de villégiature" en soi. Cette forme particulière d'usage de l'institution est d'ailleurs largement reconnue par le personnel ; en témoignent la réponse faite au message cité, mais aussi le statut acquis au fil des années par certains SDF qui, usagers réguliers, ont tissé un réseau relationnel important. Ils connaissent la plupart des agents de sécurité, avec lesquels ils entretiennent de cordiales relations ; ils vont saluer tel bibliothécaire connu lors de son service public ; il arrive même qu'ils renseignent un lecteur désorienté.

*"Il y a trop de jeunes clochards au sein du centre (punks, voire drogués). Ne pourrait-on pas prendre certaines mesures (entrée payante, entre autres)"*

*Signé, bureau d'accueil, BPI*

*Réponse : "Non : l'accès à la bibliothèque doit rester libre et gratuit."*

*"Serait-il possible de mettre en place un laissez-passer spécial ou une file d'attente particulière pour les personnes qui se rendent au laboratoire de langues ? J'étudie une langue qui n'est pas très demandée et pendant l'attente à la BPI les places au labo sont vacantes. Merci."*

*Anonyme, bureau d'accueil, BPI*

*R : - Ce que vous dites est vrai et nous en sommes conscients. Ceci dit, nous ne pouvons pas changer du jour au lendemain l'architecture de la bibliothèque. Nous*

---

l'utilisant dans ses rapports avec les "normaux" ; le discrédit peut alors, dans certaines relations, se muer en crédit.

*tiendrons compte de ce problème lorsque nous réaménagerons nos espaces."*

*"Ne pourriez-vous pas donner la priorité d'entrée à ceux qui viennent ici pour des raisons professionnelles (professeurs de lycée ou d'université). C'est le cas dans toute bibliothèque publique."*

*Signé, bureau d'accueil, BPI*

*R : – Cela reviendrait à établir une carte de priorité pour certains lecteurs. Je ne crois pas que ce soit souhaitable ni conforme à la mission de l'établissement."*

*"Les lecteurs sont-ils autorisés à réserver des places pour leurs amis qui n'arrivent qu'à midi !!! Il suffit d'arriver à 10h, de répandre ses affaires sur 2 ou 3 places et le tour est joué ! Pour les lecteurs qui arrivent à 10h30 ils leur est répondu que les places sont prises !"*

*Signé, bureau d'accueil, BPI*

### *1.2.2. Les messages controversés*

L'expression écrite ne fait pas seulement entrer ces lecteurs en communication avec le personnel ; elle les engage aussi dans des relations mutuelles ponctuelles ou prolongées, à l'occasion de débats ou d'interpellations. A l'instar des bibliothécaires, les lecteurs peuvent utiliser transversalement les cahiers.

*"L'Astrologie et votre avenir – Didier Colin – Hachette ;  
Le Tarot et votre avenir – du même auteur ; Cassettes  
vidéo, une cassette sur chaque signe donc douze  
cassettes ; Cassettes relaxation de Michel Pépé :  
1) Révélation 2) Purification 3) Visions 4) Transcendance  
5) Alliance.*

*Signé, Médiathèque municipale, BMIU.*

*– Réponse d'un autre client : n'achetez pas ces nullités !"*

Le cahier est parfois le lieu de débats sur la bibliothèque elle-même. En Lettres 2-3ème cycles de la BMIU, des plaintes de lecteurs concernant l'attitude du personnel de service public avaient suscitées de nombreuses réactions contraires, louant la compétence et la gentillesse des agents. "Voilà des années, écrivait une

lectrice, que je fréquente la bibliothèque, et je n'ai jamais eu à me plaindre du personnel qui, pas assez nombreux, fait de son mieux pour satisfaire le public."

## **2.2. Les lecteurs face aux bibliothécaires**

Paraphrasant le titre de l'ouvrage récent d'A.-M. Bertrand (1995), on peut se demander ce que les cahiers nous apprennent sur l'attitude des lecteurs face aux bibliothécaires. Deux traits saillants retiendront notre attention. Pour le lecteur, le bibliothécaire n'est pas toujours un personnage bien identifié ; entre catégories et fonctions, titulaires et vacataires, agents de sécurité et bibliothécaire, il ne lui est pas facile d'endosser le rôle social adéquat au bon moment. D'autre part, le bibliothécaire est considéré par certains lecteurs comme un interlocuteur intellectuel, auteur de choix bibliographiques approuvés ou contestés. Loin d'être passifs face à l'offre, ils se donnent le droit de modifier jusqu'à sa structure.

### ***2.2.1. A la recherche du bibliothécaire***

Quelle que soit la bibliothèque considérée, les messages expriment la difficulté que peut éprouver le lecteur à identifier le professionnel. Certaines des distinctions familières aux agents de l'Etat (titulaire/vacataire, magasinier/bibliothécaire, etc.), totalement inconnues des usagers, peuvent être sources d'incompréhensions mutuelles.

Les cahiers des bibliothèques universitaires visitées regorgent de tels exemples, qui mettent souvent en cause les agents non titulaires ou magasiniers. Ici, un universitaire s'indigne de l'incompétence du "bibliothécaire X ...", en réalité CES embauché depuis peu. Là, c'est un étudiant qui se plaint du manque de disponibilité du "bibliothécaire de l'accueil", en fait magasinier préposé au prêt. Le manque de lisibilité des lieux ne fait parfois que renforcer les ambiguïtés de l'identification du professionnel. A la section Droit-Lettres de Pau, l'imposante banque de prêt est située face à l'entrée du public, alors que le petit bureau d'accueil est excentré derrière un pilier. Les lecteurs ont alors tendance à s'adresser aux magasiniers de la banque, qui souvent n'ont pas de temps à leur accorder.

Signe de l'indistinction apparente du personnel, les lecteurs emploient volontiers le terme "d'agent du bureau X. entre telle et telle heure" pour désigner quelqu'un.

La difficulté d'identification éprouvée par le lecteur est d'autant plus forte qu'elle se heurte à l'anonymat des professionnels. A la BPI, le refus du personnel en service public de porter un badge distinctif est catégorique :

*"4-7-96. De plus en plus nombreuses sont les administrations qui dotent leurs personnels d'accueil de badges mentionnant au moins leurs prénoms. Ici, en dehors des bureaux, impossible de reconnaître un bibliothécaire. D'autre part, le personnel tend à se cacher derrière l'anonymat pour éluder les remarques gênantes.*

*Anonyme, bureau 0, BPI.*

*R : C'est précisément lorsqu'ils sont dans les bureaux d'information que vous devez vous adresser aux bibliothécaires. N'hésitez pas à le faire."*

Il ressort de cet échange écrit que le bureau est l'unique lieu légitime d'interaction entre le bibliothécaire et l'utilisateur. Perçu négativement par le lecteur, l'anonymat est considéré par le bibliothécaire comme un moyen de protection de sa vie privée. Le seul moyen officiel et visible d'identification de l'agent devient alors le bureau.

Par contraste, la figure du "vigile" est décrite beaucoup plus vigoureusement par les lecteurs ; à trop dépouiller les cahiers de la BPI, l'impression qui se dégage est celle d'une omniprésence du "vigile", symétrique à l'effacement relatif du bibliothécaire. Ces figures sont souvent construites l'une par rapport à l'autre, comme en témoignent les morceaux choisis qui suivent :

*"Dimanche 21 janvier 1995. Pour la première fois depuis 16 ans que je fréquente la BPI, arrivé toujours les week-end aux heures d'ouverture donc je suis bien arrivé entre 10 et 11h. 2 de vos vigiles dont l'éternel Chinois vint me dire que quelqu'un les a dit que je sentais mauvais. Il y a une déontologie de la parole c'est-à-dire savoir parlé quelqu'un en public – mais il s'avère que votre vigile n'a pas cette délicatesse. Je ne suis pas n'importe qui. Il est vrai que j'ai mes chaussures un peu tâchées [deux mots illisibles] en saison de pluie et de mon itinéraire. J'aimerais bien savoir pourquoi ces deux vigiles sont-ils*

*venus me voir à 17h45 pour me tenir ce langage en un lieu si fréquenté. Qu'on accuse quelqu'un pourquoi ne vérifie-t-il pas par eux-mêmes ? Au fond une personne de mon état universitaire a un sens un peu rationnel du savoir-vivre. Croyez-vous que je viendrai en parler tout penaut ? Même les SDF se lavent . J'aurais aimé qu'il y ait un peu plus de respect. Je peux accuser n'importe qui – croyez-vous que ces vigiles sont plus propres que moi. Depuis plus de 16 ans que je fréquente cette maison jamais on m'a surpris jamais je n'ai commis la moindre infraction. En vérité votre vigile chinois n'a pas le sens du respect d'autrui. Serait-il content que je l'accuse en public de sentir mauvais ? On n'est pas universitaire ou chercheur pour rien. Non plus je n'aime pas qu'on me tutoie comme l'a fait ce Monsieur en question = le Vigile Chinois. Qu'il vienne à la Sorbonne ou bien à la Faculté de Droit il me retrouvera. Heureusement que la BPI a de nombreux agents bienveillants, courtois et vraiment très sympathiques toujours prompts à bien parler au public, à conseiller, guider ce qui n'a jamais été le cas de ce vigile Chinois qui parle fort et avec indélicatesse."*

*Anonyme, bureau 0, BPI.*

Par l'activation simultanée de plusieurs identités, le lecteur ne parvient pas à doter son discours d'une cohérence suffisante pour emporter la conviction. L'usage d'un langage emprunté<sup>60</sup>, qui trahit une tentative avortée de conformisation à l'idée que l'on se fait des attentes d'autrui, ôte encore de sa crédibilité à un message qui ne reçoit aucune réponse. En ressortent cependant les types symétriques du vigile et du bibliothécaire, l'un mieux identifié que l'autre en raison du conflit l'opposant au lecteur. De manière générale, les conflits avec les agents de sécurité sont un thème récurrent des cahiers :

*"28/5/88. Est-il normal qu'un membre du service de sécurité en poste à l'entrée de la bibliothèque prenne dans le paquet de journaux du jour Le Parisien et France-*

---

<sup>60</sup> BOURDIEU P. [1979, p.538] considère le "langage emprunté" comme un "langage détraqué où les "grands mots" ne sont plus là que pour marquer la dignité de l'intention expressive, et qui, ne pouvant rien transmettre de vrai, de réel, de "senti", dépossède celui qui le parle de l'expérience même qu'il est censé exprimer."

*Soir, qui sont à la disposition du public et les garde dans le tiroir du bureau à la sortie de la bibliothèque, qu'à la question : "est-ce que je peux lire un de ces deux journaux je vous le rapporterai", il eut été répondu : "pour l'instant on les garde parce qu'on n'a pas le temps de les lire", qu'une demi-heure après lors d'une deuxième tentative qui a été faite, avec un résultat négatif, il a été constaté qu'un des agents de sécurité faisait des "mots croisés" sur le "Parisien" appartenant à la bibliothèque. De tels faits sont sévèrement reprochés et sanctionnés lorsqu'ils sont imputés à des lecteurs. Un lecteur assidu depuis l'ouverture du centre."*

*Anonyme, bureau 0, BPI.*

*"Les barrières à l'entrée de la bibliothèque sont très mal situées. En effet, quelqu'un qui veut se rendre aux toilettes ou au téléphone en venant de l'intérieur, et qui porte des livres sans y penser, se fait arrêter par les barrières, ce qui est convenable, mais en plus il se fait insulter et maltraiter par les gardiens, ce qui est scandaleux ! Pour remédier à ce problème, il faudrait soit rééduquer les gardiens, soit leur donner de nouvelles consignes, soit encore déplacer les barrières de façon à les mettre devant les portes d'entrée, ce qui éviterait le problème que je soulève concernant les lecteurs se rendant aux toilettes ou au téléphone."*

De nombreux bibliothécaires de la BPI, témoins de ces scènes, déplorent l'attitude de certains agents de sécurité et prennent souvent secrètement parti pour les lecteurs. Ils regrettent aussi l'image négative de la bibliothèque qui en ressort. Pourtant, les messages incriminant tel agent de sécurité restent parfois sans réponse. Dans le meilleur des cas, ils sont ainsi annotés : "Transmis aux services de sécurité". De fait, les bibliothécaires n'exercent aucun contrôle sur ces agents, qu'ils ne connaissent généralement pas. Si, dans les coulisses comme sur scène, la distinction entre "vigiles" et bibliothécaires apparaît très nettement, il n'en est pas de même pour les subtiles différences entre agents de service public.

A la BPI en effet, le service public est assuré par deux catégories distinctes de personnels, les bibliothécaires et les vacataires d'accueil. Embauchés pour un période de cinq mois renouvelable après sept mois d'interruption, ces derniers ont un rapport particulier à l'institution. Placés en renfort dans les bureaux pour les



périodes de forte affluence, ils ne sont pas considérés comme de véritables collègues par les bibliothécaires. Les observations recueillies révèlent l'existence de distinctions imperceptibles, inscrites dans l'espace ou les comportements. Au cours du stage, j'ai assuré des permanences dans un bureau X en compagnie d'une vacataire ; stagiaire ENSSIB, j'avais été intégré dans le planning de service public comme agent des bibliothèques. Au début d'une plage, alors que je m'asseyais devant l'un des deux terminaux, la vacataire me dit :

*"C'est la place du vacataire. Asseyez-vous plutôt ici.*

*- Quelle différence ça fait ?*

*- Je ne sais pas. Mais une fois, R. est arrivée un peu en retard, j'étais déjà assise, et je me suis entendu reprocher d'être à la place du titulaire ... depuis je fais attention."*

Cet épisode ayant excité ma curiosité, je fis le relevé systématique de la territorialité des bureaux, à la manière dont N. Elias décrit la signification de l'habitat dans La société de cour<sup>61</sup>. La place du vacataire pas interchangeable avec celle du bibliothécaire ; à chaque rôle social correspond un positionnement déterminé dans l'espace délimité par le comptoir, exprimant une véritable distinction fortement intériorisée par ceux qui la vivent.

Pour l'usager en revanche, ces subtiles distinctions sont totalement invisibles. Les identités vécues en interne ne coïncident pas forcément avec ce que les lecteurs perçoivent d'elles, conférant à l'institution une lisibilité à géométrie variable. Ce manque de lisibilité n'est pas toujours favorable à la bibliothèque, le lecteur ne sachant pas qu'attendre de qui.

### ***2.2.2. Les choix intellectuels en question***

S'ils éprouvent parfois des difficultés à identifier le bibliothécaire en action, les lecteurs lui reconnaissent en revanche l'indiscutable responsabilité du choix et de l'achat des documents. La contestation écrite des choix intellectuels de la BPI est

---

<sup>61</sup> ELIAS N. [1985 : p. 17-45]

l'une des activités favorites des usagers du bureau 0 – non que les autres bureaux ou sections visités ne soient pas touchés par le phénomène, mais de manière moins visible. Ce bureau, situé à l'entrée de la bibliothèque, joue un double rôle d'orientation et de documentation. Selon une étude sommaire réalisée en 1991 – la seule sur les bureaux de la BPI – le 0 reçoit 17,5% des demandes formulées par 11% des lecteurs<sup>62</sup>. Très allusive sur la composition du public de ce bureau, l'étude mentionne cependant qu'il "concerne l'ensemble des catégories socio-professionnelles dans une proportion équivalente". Lieu de consultation de périodiques généraux, le 0 semble attirer un public très diversifié qui, en prise directe sur l'actualité, réagit vivement aux choix d'acquisition de la bibliothèque. Tribune politique ou moyen de pression, le cahier du bureau 0 reçoit notamment les plaintes et recommandations d'étrangers de passage ou résidant en France ; il y est surtout question de respect du pluralisme :

*"26 juillet 95 "Haïti Observateur" est loin d'être un journal représentatif de la majorité combattante d'Haïti, celle qui a fait le choix d'une société de liberté, de justice, de démocratie et de tolérance dans ce pays qui n'en peut mais ! Puisqu'il est question de tolérance, je suggérerais qu'au moins les lecteurs de la BPI puissent avoir accès une information plurielle ("Haïti en marche" me paraît être un hebdomadaire susceptible de contrebalancer la position mesquine, réactionnaire, obtuse de "Haïti Observateur" ! Merci d'y penser !*

*Anonyme, bureau 0, BPI.*

*R : – Le mensuel édité en France "Haïti Information Libre" est consultable à la salle d'actualité."*

*"La réputation du Centre Georges Pompidou a naturellement dépassé les frontières françaises. Cette réputation est amplement méritée et ce, sur tous les plans. Cependant, permettez-moi de vous faire part de mon grand étonnement. En effet, la salle de documentation générale n'offre au lecteur intéressé par la grave situation en Algérie qu'un seul journal de ce pays. Le comble, c'est*

---

<sup>62</sup> BOREZEE C. et LAURET T. [1991, p.8-10]

*que le choix des responsables du Centre ou plutôt des abonnements s'est porté sur un quotidien connu pour sa langue de bois et sa servilité envers le pouvoir et le FLN, l'ex-parti unique algérien, responsable du drame actuel. Certes, je ne lui dénie pas le droit d'exister et de servir qui il veut, ni à vous de le mettre à la disposition du lecteur. Mais j'estime que, pour un meilleur équilibre de l'information, il est nécessaire de mettre dans vos étalages d'autres journaux algériens, plus ou moins indépendants. Je citerai entre autres "El Watan", "Le Matin" et "Liberté" qui doivent à mon avis avoir leurs places dans votre salle de lecture. C'est également le vœux de nombre d'exilés et réfugiés algériens ainsi que d'autres compatriotes se trouvant sur le sol français, de façon provisoire ou permanente, et qui souhaiteraient vivement s'informer de l'actualité de leur pays en proie actuellement à une guerre civile effroyable, et sans précédent dans son histoire contemporaine. Les trois journaux que je viens de vous citer ne coûtent pas plus de 15 francs (pour les trois). Je vous remercie de remédier à cette anomalie. Avec toutes mes amitiés.*

*Un journaliste algérien, bureau 0, BPI.*

*R : - Nous n'avons qu'un quotidien algérien au 2ème étage et ce choix est nécessairement réducteur, chacun des pays de l'Afrique du Nord anciennement française n'étant représenté que par un seul titre (pour des raisons de place essentiellement). Mais votre suggestion est notée pour les abonnements 1995. Outre le "Moudjahid", la salle d'actualité propose l'hebdomadaire "Algérie Actualité".*

Invariables, les réponses des bibliothécaires invoquent l'impossibilité de souscrire plus d'un abonnement par pays. C'est ce même principe qui les conduit à rédiger des réponses parfois ambiguës :

*"Pourquoi n'y-a-il aucun journal Danois ? Je vous propose de commander "Politiken" qui est un grand journal sérieux. Dagbladet POLITIKEN, 1577 Kobenhavn V, Danemark. Merci d'avance.*

*Signé, bureau 0, BPI, 15-3-95.*

*R : - Noté pour 1996."*

"Noté" signifie-t-il "oui" ? La subtilité du langage bibliothéconomique ne permet pas de le supposer : en 1996, la BPI n'est toujours pas abonnée à Politiken.

La contestation de choix intellectuels n'est cependant pas l'apanage des étrangers. Nombreux sont les individus qui font pression pour qu'un périodique politique ou religieux soit mis à la disposition des lecteurs :

*"Réveillez-vous et la Tour de Garde sont des revues d'information publiques et spirituelles, ce qui est rare. Etes-vous assez ecclésiastique pour le placer dans cette bibliothèque de renom et très fréquenté. Où sont-elles frappées d'ostracisme, propagandistes les Témoins de Jéhovah que je suis bien entendu étant si mal vu. [passage illisible]. Bref voilà ma suggestion, et merci pour tous les autres services."*

*Anonyme, bureau d'accueil, BPI (Pas de réponse).*

*"Nous pouvons constater qu'il n'y a toujours pas à consulter de quotidiens nationaux d'opposition nationale, comme "Présent" ou "Le Français". A quand un véritable esprit démocratique ?*

*Anonyme, bureau 0, BPI.*

*R: - Vous pouvez consulter 5 titres à la salle d'actualité."*

Il est rare que ces demandes soient honorées ; la réorientation fréquente vers la salle d'actualité, qui vaut refus, évite au bibliothécaire d'avoir à justifier sa réponse. Doit-il affirmer, comme il le fait volontiers en aparté, qu'il est des opinions qu'une bibliothèque ne doit pas véhiculer ? La question n'est pas posée, et il n'est jamais répondu sur le fond aux interpellations des lecteurs. En revanche, il arrive qu'un professionnel discute, pour des raisons éthiques ou morales, un choix d'acquisition effectué par un collègue. Nous avons trouvé le message suivant dans le cahier du bureau 5/6 :

*"3 juillet 96. 5/6 : j'ai vu qu'il y avait un film sur le Patriarche, la communauté qui sèvre les drogués. D'après le résumé, le film a l'air assez favorable au sujet. J'ai des choses à dire à ce sujet. Signé. (Je suis en SP en soirée, je ne sais pas qui s'occupe des films du 5/6)."*

Cet aspect des cahiers de suggestions nous semble symptomatique de la difficulté d'ajustement entre logiques internes et service du public. Les acquisitions, qui traduisent les choix intellectuels des bibliothécaires, sont souvent considérées comme une dimension noble du métier de bibliothécaire.



Bertrand Calenge n'hésite pas à écrire : "Aborder la question des acquisitions dans une bibliothèque, c'est plonger au coeur même des fondations, du fonctionnement, de la légitimité de cette bibliothèque."<sup>63</sup>, avant de souligner la difficulté d'ajustement entre la planification des acquisitions et les usages multiples et fugitifs qui sont faits des documents. L'étude des cahiers nous conduit à souligner une contradiction plus grande encore. En interne, les acquisitions sont formalisées à l'extrême, à l'aide d'un vocabulaire qu'un consultant en management ne renierait pas : "plans de développement", "politique d'acquisition", "protocoles de sélection", "méthodologie" etc. A la BPI, un document récapitule même "la Politique d'acquisition multimédia" de la bibliothèque, insistant notamment sur les opérations successives et les actions de coordination. A l'inverse, la bibliothèque est très généralement muette, voire mal à l'aise, lorsqu'il s'agit d'expliquer sa "politique" au public. Le travail interne de mise en forme est à la mesure de l'absence de clarté externe. Répondre au lecteur frontiste que le quotidien Présent est disponible en salle d'actualité, c'est refuser d'expliquer un choix d'acquisition ; ignorer une suggestion d'achat sur deux, comme au bureau 3 de la BPI, c'est réduire la valeur d'usage de la bibliothèque ; "noter" une proposition, c'est encore laisser le lecteur dans l'incertitude. Les bibliothécaires ne parviennent pas toujours à traduire ses options internes à l'intention des lecteurs singuliers. Entre la neutralité d'un service public respectant sans condition le pluralisme et son éthique quotidienne, le bibliothécaire choisit parfois, mais n'explique guère ses choix. Aussi longtemps que les choix d'acquisition demeureront opaques pour le public, pourra-t-on les regrouper sous le nom de "politique" ?

---

<sup>63</sup> CALENGE B. [1994, p. 9]

## Conclusion

Les trois établissements de l'échantillon choisi ont, malgré la diversité des fonctions remplies par les cahiers de lecteurs, un trait commun : celui de prédéfinir ce qui peut être écrit. Ici, l'usage du cahier est strictement limité aux propositions d'achat ; là, il suppose que le lecteur donne son nom ; quand le format est peu contraignant, c'est la réaction de la bibliothèque qui vaut sanction, positive ou négative. La liberté du lecteur n'est pas infinie, et ne s'exerce que selon des règles institutionnelles plus ou moins explicites ; sa chance d'être entendu dépend de sa capacité à fonder son déboire personnel dans une cause collective, reconnue comme juste par l'institution. Illustrée dans notre première partie, cette conclusion vaut aussi, d'une certaine manière, pour le bibliothécaire. Ce qui fonde en effet l'usage secondaire qu'il fait des messages, c'est sa capacité à les traduire et les insérer dans des dispositifs de preuve.

Ensuite, l'analyse des cahiers de lecteurs fait ressortir une pluralité de tensions entre le général et le singulier. Certains types de problèmes, comme les propositions d'achat, ne demandent au lecteur aucun effort particulier de justification ; ils s'accommodent fort bien d'une construction singulière et, sauf pour quelques lecteurs, constituent le service ordinaire que doit fournir la bibliothèque. D'autres au contraire demandent au lecteur une réelle capacité de construction de sa plainte qui, pour être agréée, doit respecter de fortes contraintes de forme et de fond.

Issues de la mise en correspondance de deux mondes, le monde subjectif du lecteur atomisé et le monde objectivé de l'institution, ces tensions donnent une

nouvelle image de la bibliothèque, écartelée entre les exigences du fonctionnement institutionnel et celles de la relation interindividuelle ; écartelée aussi entre plusieurs constructions des individus qu'elle accueille, tour à tour "public", "publics", et "lecteurs". Les usages des cahiers de lecteurs séparent ces deux mondes en même temps qu'ils les rapprochent. D'une part, ils officialisent des conflits ou des plaintes qui, sans traces écrites, auraient été oubliés ; ils consacrent la séparation entre le monde institutionnel de la bibliothèque et le monde atomisé des lecteurs. Mais d'autre part, ils fournissent aux acteurs sociaux les moyens de s'accorder ; l'évitement des conflits, la déviation vers l'écrit d'une demande insoluble, la participation du lecteur à la vie de la bibliothèque sont des moyens d'intégration qui, au quotidien, facilitent les rapports humains.

Ces conclusions nuancées nous conduisent enfin à poser la question du cahier des lecteurs comme outil d'évaluation du service rendu. Pour George D'Elia et Sandra Walsh, deux conceptions de la satisfaction subjective de l'utilisateur prévalent dans le monde des bibliothèques. Dans l'approche directe, "on demande à l'utilisateur d'indiquer son degré de satisfaction vis-à-vis d'un service, d'où l'on déduira la performance de celui-ci" ; le questionnaire d'enquête énumère les services de la bibliothèque, et attend de la personne interrogée qu'elle s'en déclare satisfaite ou déçue. Dans l'approche indirecte, "on demande à l'utilisateur d'évaluer la performance d'un service, d'où l'on déduira la satisfaction vis-à-vis de ce service"<sup>64</sup> ; le questionnaire part ici des besoins initiaux de l'utilisateur, en l'interrogeant sur ses démarches et leurs aboutissements. Une fois les mesures de satisfaction effectuées, on peut les croiser avec l'évolution de la fréquentation. Ces deux méthodes, qui se veulent *subjectives*, ont le trait commun d'imposer aux personnes interrogées les catégories *objectives* que sont les services proposés, et qui fondent l'appréciation du lecteur. A la mesure du taux de satisfaction, on peut adjoindre des questions ouvertes appelant les suggestions des lecteurs, comme le proposent Daniel Renoult

---

<sup>64</sup> D'ELIA G., WALSH S. [1984, p.16-17]

et Geneviève Safavi<sup>65</sup>. Provoquée, les réponses sont ensuite ventilées par grands types (horaires d'ouverture, orientation, photocopie, etc.).

L'avantage de ces méthodes, très répandues dans les bibliothèques, est de procurer à leurs commanditaires des données agrégées susceptibles de nourrir un discours cohérent sur l'offre documentaire, les publics, la fréquentation, sans se perdre dans l'anecdote. Bertrand Calenge souligne cependant certaines de leurs limites : "Les enquêtes de satisfaction laissent souvent l'analyste bien désemparé. Soit on découvre des vérités premières, comme le fait que les publics préfèrent des sièges confortables, une collection riche et variée, etc., soit on reste perplexe devant le fait que 56 % des usagers ont trouvé facile l'interrogation de l'OPAC."<sup>66</sup>

On pourrait ajouter que, focalisées sur des *résultats*, elles tendent cependant à écraser les *processus* qui, dans le cours quotidien de la vie de l'établissement, génèrent mécontentements et satisfactions. Situées à un haut degré de généralité, elles construisent des publics à partir de masses statistiques sans voir comment, individuellement, se structure le rapport concret du lecteur particulier à l'institution.

L'analyse des cahiers de lecteurs peut contribuer à un rééquilibrage du pôle singulier, dans la perspective d'une évaluation qualitative complémentaire. L'évaluation des services ne devrait pas se limiter à des enquêtes plus ou moins fréquentes, qui demandent de lourds dispositifs. Elle doit aussi devenir une attitude-réflexe quotidienne, par la consultation attentive des cahiers de suggestions et des demandes orales des lecteurs. On doit à cet égard saluer l'initiative des certaines équipes de service public (Droit-Lettres, SCD de l'UPPA) qui consignent les questions orales posées par les lecteurs et les réponses fournies dans un cahier spécial. Mémoire du service rendu, cette procédure permet à chacun d'évaluer l'adéquation de la réponse à la demande, et de s'inspirer des expériences passées. Des comportements similaires devraient être promus en matière de suggestions écrites ; la consultation régulière des cahiers de lecteurs, l'attention

---

<sup>65</sup> RENOULT D., SAFAVI G. [1987, p.29]

<sup>66</sup> CALENGE, B. [1996, p. 409-410]



portée à la rédaction des réponses, la relecture périodique du tout peut constituer l'outil efficace d'évaluation quotidienne d'un certain nombre de variables : image de la bibliothèque, pertinence de l'offre documentaire, principaux problèmes de fonctionnement, etc. Certains bibliothécaires l'ont compris, qui se livrent chaque jour à cette évaluation modeste mais utile.

## Bibliographie thématique

### A/ BIBLIOTHEQUES

AVRAIN, Madeleine. Elaboration et mise en oeuvre du plan de formation du personnel correspondant aux axes prioritaires définis par la direction de la Bibliothèque Publique d'Information. Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1993. 13 p. dactylographiées.

BELTRAN, Josiane, CAPUTO, Franck, GRUNBERG, Gérard et al. Qu'y a-t-il pour votre service ? *Bulletin des bibliothèques de France*, 1986, t. 31, n°3, p. 336-350.

BOREZEE, Chloé, LAURET, Thomas. Balises en bibliothèque : les bureaux d'information à la BPI. [Paris] : Bibliothèque publique d'information, 1991. 37 p. dactylographiées.

BOUCHARD, Véronique. Favoriser la cohabitation des publics : l'exemple de la bibliothèque municipale de Bron. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1995, t. 40, n°5, p. 20-24.

CALENGE, Bertrand. Les Politiques d'acquisition. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1994. 408 p. (Collection Bibliothèques)

CALENGE, Bertrand. Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1996. 429 p. (Collection Bibliothèques).

DARTOIS, Claire. Les documentaires en sciences sociales à la bibliothèque Mouffetard-Contrescarpe : quels lecteurs, quelles lectures ? Villeurbanne : ENSSIB, 1992. 68 p. dactylographiées.

D'ELIA, George, WALSH, Sandra. Content, pas content ? La satisfaction de l'utilisateur soulèvera-t-elle les bibliothèques publiques ? *Bulletin des bibliothèques de France*, 1984, t. 29, n°1, p.16-25.

DUJOL, Anne. Le clair et l'obscur : usages de la classification à la Bibliothèque publique d'information. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1986, t. 31, n°3, p. 222-237.

JACOBSEN, Hélène. Section des jeunes / section des adultes : décroisonner, pourquoi ? *Bulletin d'informations de l'association des bibliothécaires français*, 1994, n°165, p. 16-17.

LECOQ, Benoît. Un aspect de la crise des universités : l'interuniversitaire en question. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1996, t. 41, n°2, p. 16-19.

MELOT, Michel. Grandeur et servitude de l'accès libre. *Bulletin d'informations de l'ABF*, n°135, 1987, p. 34-39.

Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'insertion professionnelle. Annuaire des bibliothèques universitaires 1993. Paris : la documentation française, 1995. 95 p.

RENOULT, Daniel, dir. Les bibliothèques dans l'université. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1994. 358 p. (Collection bibliothèques).

RENOULT, Daniel, SAVAFI, Geneviève. Le public de la bibliothèque universitaire de Paris X - Nanterre en 1986-1987 : une enquête d'évaluation. *Bulletin d'informations de l'association des bibliothécaires français*, 1987, n°136, p. 29-35.

SEGUIN, Jean-Pierre. Comment est née la BPI : invention de la médiathèque. Paris : Bibliothèque publique d'information, 1987. 129 p.

## **B/ SOCIOLOGIE DE LA LECTURE ET DE L'ECRITURE**

BARBIER-BOUVET, Jean-François, POULAIN, Martine. Publics à l'oeuvre : pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou. Paris : la Documentation française, 1986. 295 p.

BARBIER-BOUVET, Jean-François. L'embaras du choix : sociologie du libre accès en bibliothèque. *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°4, 1986, p. 294-298.

BERTRAND, Anne-Marie. Les bibliothèques municipales : acteurs et enjeux. Paris : Cercle de la librairie, 1994. 157 p. (Collection Bibliothèques).

BERTRAND, Anne-Marie. Bibliothécaires face au public. Paris : Bibliothèque publique d'information - Centre Georges Pompidou, 1995. (Etudes et recherche).

CHARTIER, Anne-Marie, HEBRARD, Jean. Discours sur la lecture (1880-1980). [Paris] : Bibliothèque publique d'information, Centre Georges Pompidou, 1989. 525 p. (Etudes et recherche).

DUMONT-FILLON, Agnès. Le vol et la dégradation des livres en bibliothèque : l'exemple parisien de la Bibliothèque publique d'information du Centre Georges Pompidou. Villeurbanne : ENSB, 1986. 120 p. dactylographiées.

GOODY, Jack. Entre l'oralité et l'écriture. Paris : Presses Universitaires de France, 1994. 323 p. (Ethnologies).

LAHIRE, Bernard. Culture écrite et inégalités scolaires : sociologie de l'échec scolaire à l'école primaire. Lyon : Presses universitaires de Lyon, 1993. 310 p.

LAHIRE, Bernard. Pratiques d'écriture et sens pratique, in CHAUDRON, Martine, SINGLY, François de. In *Identité, lecture, écriture*. Paris : Bibliothèque publique d'information - Centre Georges Pompidou, 1993. p. 115-130.

PARMEGIANI, Claude-Anne, dir. Livres et bibliothèques pour enfants : guide de formation. Paris : Cercle de la librairie, 1985. 191 p. (Collection Bibliothèques).

POULAIN, Martine. La lecture, lieu du familier et de l'inconnu, du solitaire et du partagé. In PRIVAT, Jean-Marie, REUTER, Yves. *Lectures et médiations culturelles*. Villeurbanne : [Maison du livre, de l'image et du son], 1990. p. 127-136.

POULAIN, Martine. Constances et variances : les publics de la bibliothèque publique d'information, 1982-1989. [Paris] : Bibliothèque publique d'information, Centre Georges Pompidou, 1990. 77 p. (Etudes et recherche).

POULAIN, Martine, dir. Pour une sociologie de la lecture : lectures et lecteurs dans la France contemporaine. Paris : le Cercle de la librairie, 1988. 241 p.

ROBINE, Nicole. Relais et barrières : la perception et l'aménagement de l'espace et des classifications par les usagers dans les lieux de prêt et de vente du livre. In PRIVAT, Jean-Marie, REUTER, Yves. *Lectures et médiations culturelles*. Lyon : Presses Universitaires de Lyon, 1990. p.115-125.

SALAÜN, Jean-Michel. Marketing des bibliothèques et des centres de documentation. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1992. 132 p. (Collection bibliothèques)

VERON, Eliséo. Espaces du livre : perception et usages du classement et de la classification en bibliothèque. Paris : Bibliothèque publique d'information, 1989. 96 p. (Etudes et recherche).

ZWICK, Anne. Le comportement des usagers en bibliothèque publique : synthèse bibliographique. Villeurbanne : ENSSIB, 1992. 35 p. dactylographiées.

## C/ THEORIES ET METHODES DES SCIENCES SOCIALES

AMBLARD, Henri, BERNOUX, Philippe, HERREROS, Gilles et al. Les nouvelles approches sociologiques des organisations. Paris : Ed. du Seuil, 1996. 245 p. (Sociologie).

BERGER, Peter, LUCKMANN, Thomas. La construction sociale de la réalité. Paris : Méridiens-Klincksieck, 1986. 288 p.

BERNOUX, Philippe. La sociologie des organisations : initiation théorique, suivie de douze cas pratiques. Paris : Ed. du Seuil, 1990. 382 p. (Points essais).

BOLTANSKI, Luc. L'amour et la justice comme compétences : trois essais de sociologie de l'action. Paris : Métailié, 1990. 381 p. (Leçons de choses).

BOLTANSKI, Luc, THEVENOT, Laurent. De la justification : les économies de la grandeur. Paris : Gallimard, 1991. 485 p. (NRF essais).

BOUDON, Raymond. L'idéologie ou l'origine des idées reçues. [Paris] : Fayard, 1986. 330 p. (Idées-forces).

BOURDIEU, Pierre. Avenir des classes et causalité du probable. *Revue française de sociologie*, 1974, vol. XV.

BOURDIEU, Pierre. La distinction : critique sociale du jugement. Paris : Editions de Minuit, 1979.

CALLON, Michel. Eléments pour une sociologie de la traduction. In *L'année sociologique*. Paris : Presses Universitaires de France, 1986. p. 169-208.

CALLON, Michel, dir. La science et ses réseaux : genèse et circulation des faits scientifiques. Paris : La Découverte, 1989. 214 p.

CORCUFF, Philippe. Les nouvelles sociologies : constructions de la réalité sociale. [Paris] : Nathan, 1995. 126 p.

CROZIER, Michel, FRIEDBERG, Erhard. L'acteur et le système : les contraintes de l'action collective. Paris : Ed. du Seuil, 1992. 500 p. (Points essais).

DESROSIERES, Alain, THEVENOT, Laurent. Les catégories socio-professionnelles. Paris : La découverte, 1988. 124 p.

DOUGLAS, Mary. Ainsi pensent les institutions. Paris : Usher, 1990. 130 p.

DURKHEIM, Emile. Les règles de la méthode sociologique. Paris : Presses universitaires de France, 5ème éd. 1990. 149 p. (Quadrige).

ELIAS, Norbert. La société de cour. [Paris] : Flammarion, 1985. 330 p. (Champs).

ENRIQUEZ, Eugène. L'organisation en analyse. Paris : Presses universitaires de France, 1992. 334 p. (Sociologie d'aujourd'hui).

GOFFMAN, Erving. La mise en scène de la vie quotidienne : 1, La présentation de soi. Paris : Ed. de Minuit, 1973. 255 p. (Le sens commun).

GOFFMAN, Erving. Stigmate : les usages sociaux des handicaps. Paris : Ed. de Minuit, 1975. 175 p. (Le sens commun).

HALL, Edward T. Le langage silencieux. Paris : Mame, 1973. 222 p.

MINTZBERG, Henry. Structure en 5 points : une synthèse de la recherche sur les formes organisationnelles in CHANLAT, Jean-François, SEGUIN, Francine. *L'analyse des organisations : une anthologie sociologique*. Québec : Gaëtan Morin, 1987, p.213-242.

MUCCHIELLI, Alex. L'identité. Paris : Presses universitaires de France, 1992. 127 p. (Que sais-je ?).

QUIVY, Raymond, VAN CAMPENHOUDT, Luc. Manuel de recherche en sciences sociales. Paris : Dunod, 1988. 271 p.

REIX, Robert. Savoir tacite et savoir formalisé dans l'entreprise. *Revue française de gestion*, 1995, n°105, p.17-28.

SAINSAULIEU, Renaud. L'identité au travail : les effets culturels de l'organisation. Paris : Presses de la Fondation nationale des sciences politiques, 3ème éd., 1988. 476 p.

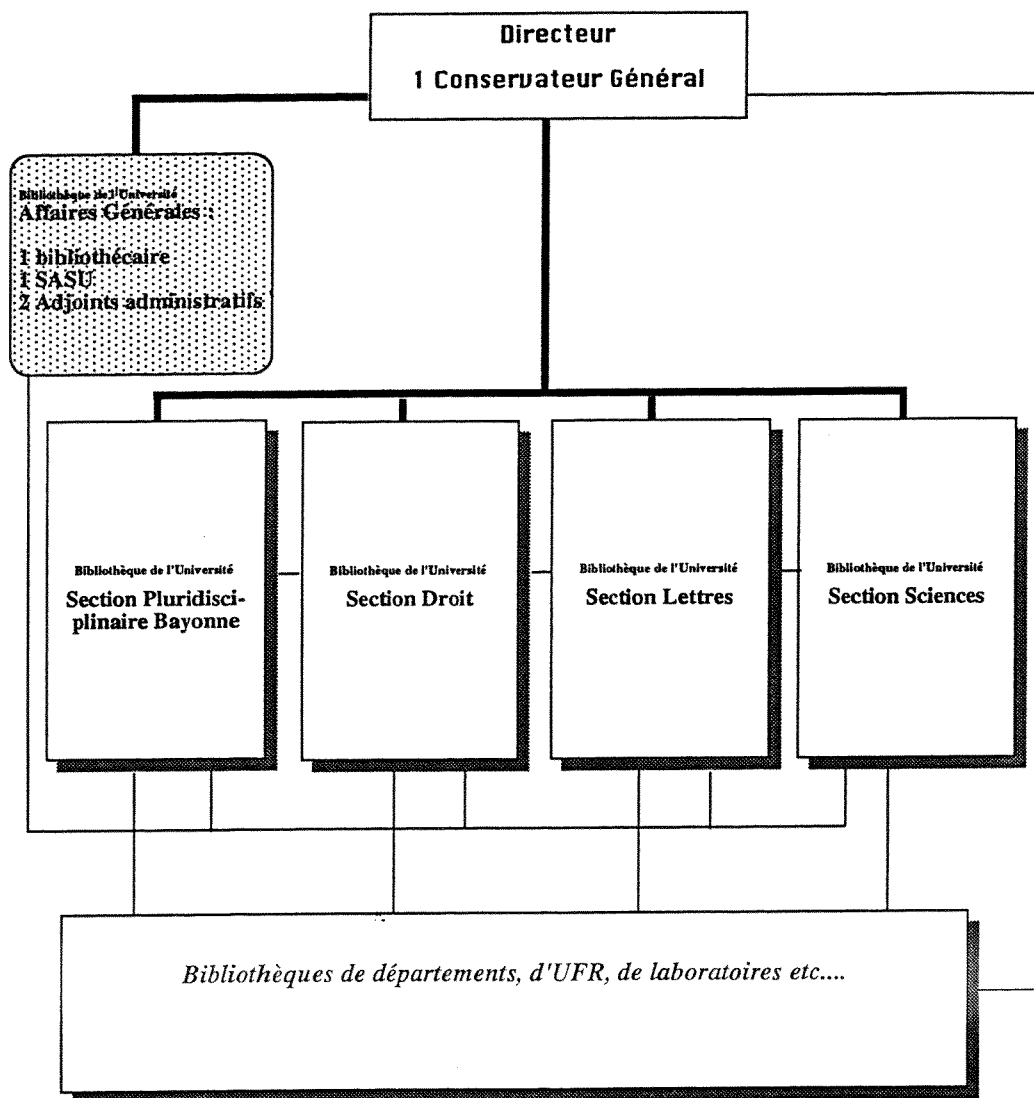
WEBER, Max. Essais sur la théorie de la science. [Paris] : Presses pocket, 1992. 478 p.



# **Annexes**

# Université de Pau et des Pays de l'Adour

## Service Commun de la Documentation



— Relation fonctionnelle

— Relation hiérarchique

COMMANDE - SECTION SCIENCES

AUTEUR (en majuscules): LA RECHERCHE

TITRE: Il m'a eu énormément de mal à trouver par informatique le n° d'inventaire de ce magazine alors que cela ne prend que quelques secondes avec le cas

EDITEUR: Année: N° d'édition:

Collection \*

ISBN \* Prix \*

Nom du demandeur: ~~LA RECHERCHE~~ Agnès

\* facultatif - Merci de bien vouloir écrire lisiblement

RESERVE AU SERVICE

Nombre d'exemplaires: Prix: Total: Crédit:

Fournisseur: Observations:

COMMANDE - SECTION SCIENCES

INSTALLATION à l'ordinateur

AUTEUR (en majuscules):

TITRE: CAHIER DES PERIODIQUES de la B.U. Sciences  
C'est perdu?

EDITEUR: Année: N° d'édition:

Collection \*

ISBN \* Prix \*

Nom du demandeur: Oscar ~~LA RECHERCHE~~

\* facultatif - Merci de bien vouloir écrire lisiblement

RESERVE AU SERVICE

Nombre d'exemplaires: Prix: Total: Crédit:

Fournisseur: Observations:

Fac-similés de messages – droit–lettres

COMMANDE - SECTION LETTRES

AUTEUR (*en majuscules*): .....

TITRE: .....

EDITEUR: ..... Année: ..... N° d'édition: .....

Collection \* .....

ISBN \*: ..... Prix \*: .....

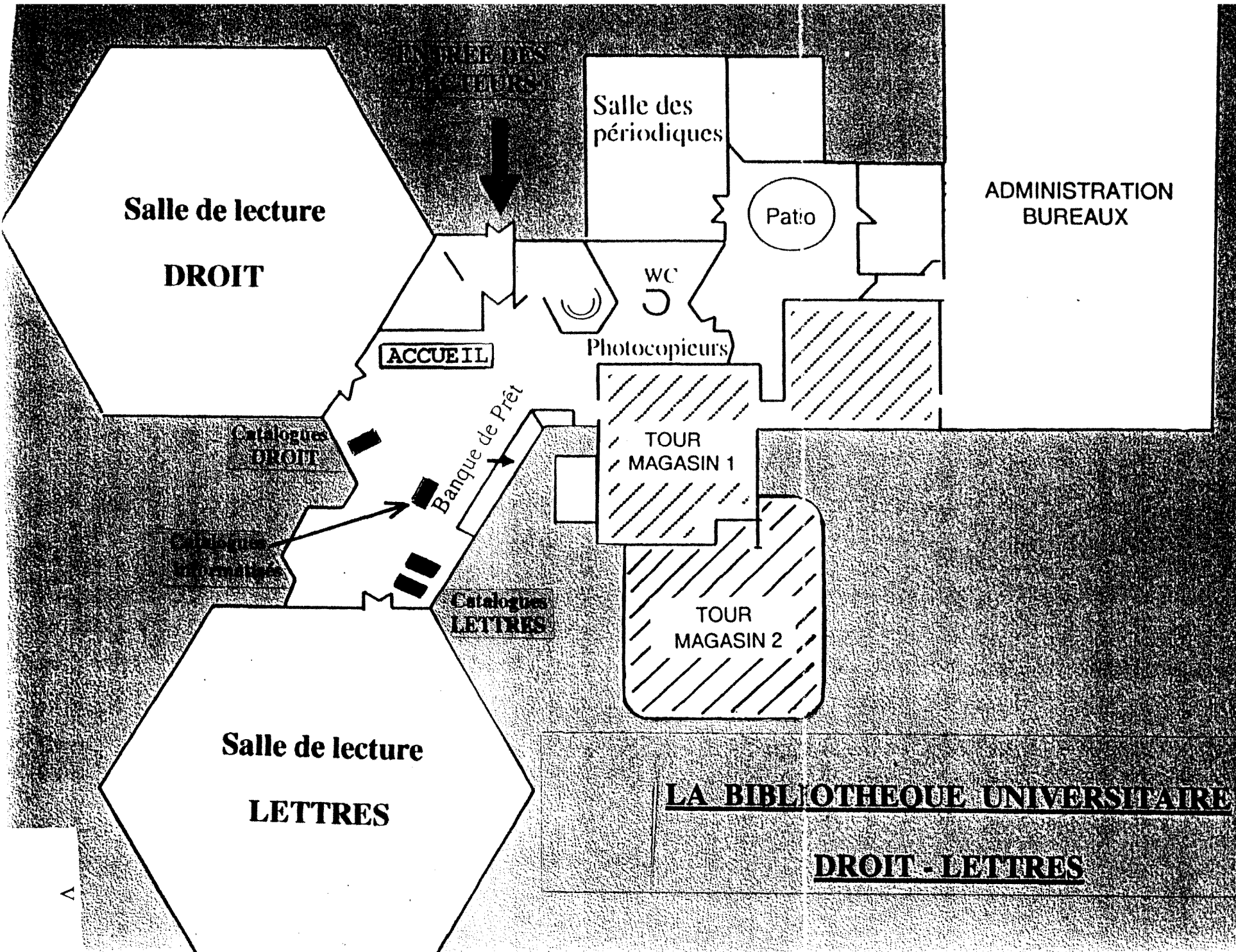
Nom du demandeur: .....

*\* facultatif - Merci de bien vouloir écrire lisiblement*

RESERVE AU SERVICE

Nombre d'exemplaires : ..... Prix : ..... Total : ..... Crédit : .....

Fournisseur : ..... Observations : .....

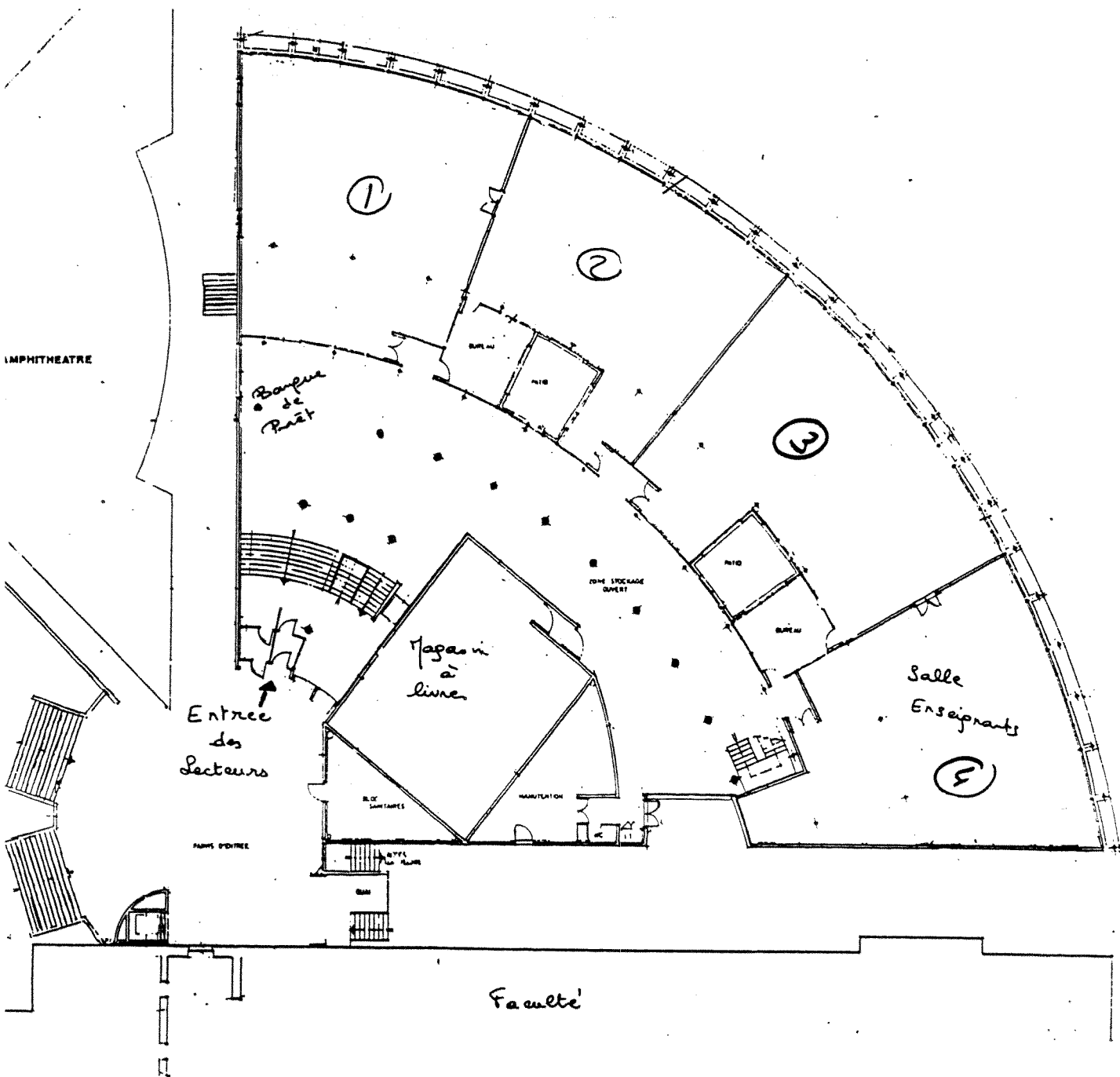


Plan du bâtiment Droit-Lettres

Fac-similés de messages - Bayonne

Date	Vos suggestions	Réponse 3
3 mars	Il manque le <u>jurisclasser de Procédure Pénale</u> ainsi que le <u>J.C.P. est Française</u> (périodique important) → lierne de droit privé de même la <u>Revue Droit Pénal</u>	En commande - En cours
8 mai	Il faudrait des livres d'histoire des faits économiques	Veuillez regarder dans les rayons et catalogues (comme le bois). Vous pouvez nous donner des références exactes.
8 mai	L'abonnement d'Allemagne manque à l'appel  Livres sur les logiciels Excel, Word autres	En commande Reçu En salle 1  on y pense. Vous pouvez donner des réfé- rences
29 mars	Pourquoi ne pas instituer un système (pour un) d'abonnement pour les non-étudiants (acheteurs livres ou numériques ...) qui souhaitent avoir des ouvrages? Ce système existe déjà à Bordeaux par exemple.	cela que nous n'avons pas assez d'ouvrages ACTUELLEMENT. Dans l'avenir, ce devrait être possible de le faire.
29 mars	<del>Annuaire des Associations Culturelles des Etudiants ( + artistes, orchestres ...) avec les adresses et les personnes à joindre.</del>	T-Rouvé
10/3/94	Faute réparé la machine de carte, merci →	Le technicien est déjà venu 4 fois
10/3/94	SVP, "Ce dois-je" n° 2488, financement	Nous sommes désolés, nous essayons de faire au mieux → FAIT

Plan du bâtiment - Bayonne



Quand est-ce qu'arrivera la photocopieuse à 100c!!!!

bientôt elle sera là!

~~Et les~~  
bouteilles

J'aimerais que tous les nouveaux livres qui entre soit mis en valeur, expositions...

Merci

~~Les~~  
pct  
frederic

Il serait plus normal que certaines bandes dessinées mises à la disposition des moins de 16 ans, puissent être à la portée des adhérents adultes, ne pouvant y accéder.

réponses.

Les adultes ont un rayon B.D. au fond des documentaires. Si un nombre ne vous convient pas faites des propositions d'achat ou rez de charge. Mais il ne faut pas déshabiller Pierre pour habiller Paul!

~~La~~  
stelle  
Remuer

Tous devriez acheter "Banane à gogo" la suite de "Banane" qui a bien plu (de Florence Sassy HEIDE) et...

commentaire.

La médiathèque est sensationnelle j'y vais le presque tous les samedis, c'est ma passion!

Merci!



Votre NOM	Vos SUGGESTIONS	Réponse de la Médiathèque
<p><del>XXXXXXXXXX</del> suggestions <del>XXXXXXXXXX</del></p>	<p>il vaut évidente de faire faire des marques pages, tricot, etc de la presse opulente, fait aéro-poste tél: 43.84.30 T2 fax 43.61.30.39. vous pouvez en faire. dette de mon compte bancaire 6310 etudiant-Ferland</p>	<p>Vous en avez au mois de septembre 93! 26/8/93.</p>
<p><del>XXXXXXXXXX</del> 17 AVRIL 93</p>	<p>Il serait surment bon de demander le "FATRAS" sur les rayonnages "TECHNIQUES" TOUT EST MELANGE ainsi que sur ceux "JURIDIQUE ET SOCIALE". (Traus part électroniques, etc...): <u>NOTA:</u> en retourné au chemin de Fer dans le rayonnage JURIDIQUE ET SOCIALE. De meilleurs classements seraient FORTEMENT BIENVENUS. Toujours aucune réponse de la Médiathèque <u>DEPUIS LE</u> <u>24.02.93</u> <del>à</del> A croire que les suggestions intéressent fort peu la MÉDIATHÈQUE</p>	<p>La perfection n'est pas de ce monde, y compris dans les systèmes de classement... D'autre part, l'accès libre aux rayons favorise le désordre, malgré les nombreuses heures que le personnel passé à reclasser! 26/8/93</p>
<p><del>XXXXXXXXXX</del></p>	<p>TORGA, officiel - La création d'un monde Aubier-Montaigne, 1985 - 25,00</p>	<p>• en commande oct 93 en rayon Nov 93 cote: R TOR C</p>

Pour vos suggestions d'achats :  
 Veuillez écrire lisiblement  
 noms d'auteurs, titres,  
 éditeurs, collections et prix,  
 si possible,  
 Afin que vos demandes soient prises  
 en considération.

M E R C I

Date

Suggestions

07.04.94

Jacques Plessen Promenade et poésie :  
 expérience de la marche et du mouvement  
 dans la poésie de Rimbaud  
 ed. Mouton, 1967

Réponses

- 1) Voir sous la cote [102206
- 2) Cet exemplaire a été emprunté le 7.4.94.
- 3) Votre suggestion indique-t-elle la nécessité d'en acheter un autre exemplaire ? (s'il est toujours disponible...) Réponse, s'il vous plait.  
 Non, inutile. Autant pour moi, c. Dalet, 9.4.94
- 4) Remarque : l'ouvrage ne figure plus dans le CD-R001  
 Electre, Cat. des ouvrages disponibles à la vente.

Noms et adresses

M ~~XXXXXX~~  
8 rue Dushin Niwand  
57000 LORRES

P. ~~XXXXXX~~  
ESWARY  
59400 CARBRAS

~~XXXXXX~~ Antoinette  
72120 Montreux

M ~~XXXXXX~~  
115 R. Pellegrin

Remarques ou suggestions  
moyenne d'âge au bat-on Celine Verme  
des machines - - - -

L'accueil au restaurant n'a pas été brillant  
en ce qui nous concerne

Ne serait-il pas possible d'acquiescer davantage  
d'avances traitant de la sulfure contemporaine.  
Le cas d'Église de la région constitue une bonne  
fleur.

Pourriez-vous supprimer ce bruit dû au cliquet à l'entrée ?

C'est stupide !

Seul regret c'est que le 9<sup>e</sup> ART (La Bande Dominic)  
soit mise en VRAC sur des tables !!

Peut-être que des Rayons seraient mieux !!!

Ajust -

qu'ils soient arrivés au pays, leur présence, leur nombre,  
leur façon de jouer au grand jeu sont au peloton  
avec leurs petites routines, tout cela est odieux, ridicule  
et profondément choquant. On voulait trouver à Beaulieu  
quelque chose de différent, on trouve pire.

Réponses

5

toutes les réflexions sur  
la ventilation ont été prises.  
peuvent noter. Tous  
allons reprendre ce  
problème avec la société  
partenaire

nous allons essayer de  
le résoudre

Un centre qui reçoit plusieurs  
dizaines de milliers de visiteurs  
par jour ne peut guère se  
passer d'un service de  
sécurité

DATE	Question ou suggestion	Réponse
01/09/96  dimanche 1 Août 96	<p>Pièce d'identité  <u>DIOP</u> Raymond Cheikh                      44 rue Traversière 75012-Paris                      Tel. 43.07.08.64</p> <p>Ce bureau a donc perdu sa carte d'identité                      et demande qu'il lui la fournisse si elle                      est retrouvée. <u>B3</u></p>	<p>14 AM</p>
Mardi 4 sept. 96	<p>Votre nouvelle organisation de la queue                      de la bibliothèque est sans doute très                      bien. Mais avec un rendez-vous                      pour sortir un document à 17h                      il est 17h et je me vois contrainte                      d'attendre sans avoir reprenue                      de ketch pour entrer à nouveau                      à 17h50. Ainsi il n'est impossible                      de prendre tranquillement un café                      assise, ou de consulter un des                      méso pour meubler ce temps.                      De plus pour boire un café à                      cette "Pause BPI" je ne bénéficie pas                      de la réduction de ma carte                      d'honneur.</p> <p>Beaucoup de choses à                      régler il me semble.</p>	<p>Noté. Le problème                      n'est pas simple. Nous                      ferons notre possible.</p> <p><u>4/9</u></p>

17-4-94

Étant traductrice et travaillant souvent en néerlandais, je trouvais très utile d'avoir 1 encyclopédie néerlandaise rangée avec les autres encyclopédies - alors quel ya 1 grosse encyclopédie d'Afrique du Sud! En plus, l'Apikaans et le Néerlandais sont des langues un peu différentes -  
 Les dictionnaires de néerlandais sont à la cote  
 839.3 (CD) ~~839.3~~ (au 1<sup>er</sup> étage) -  
 et ~~839.3~~ (O) SCH

20/04/94 J'ignore si c'est pour des raisons budgétaires que le disque informatique a disparu. Il permettait néanmoins de consulter très rapidement la liste alphabétique des noms patronymiques répartis sur l'ensemble du territoire. Il serait souhaitable de trouver de nouveau ce merveilleux outil, mais avec plus de possibilités d'exploitations dans une optique de recherche historique (traduction par régions et pays). En clair à la manière du nouvel outil pédagogique de demain un C.D. ROM. Voir un C.D.

	OBSERVATIONS	D'absence	mea! RÉPONSE
21.04.94	→ l'état de toilettes est déplorable (homme surtout). Pour constater ceci rentrer dans la toilette hommes pris dans celle de femmes. faut-il <u>augmenter</u> la fréquence de nettoyage? Certainement.		
Veru! 2 étudiants			

QUESTIONS

REPONSES

39 (631) INI  
Igor de CARINE  
Enthousiasme et de passage  
inbouvable de le 13017

(F) (HS)

OUI Ce titre fera l'objet de suppression  
ble des suppressions qui ont lieu chaque  
est supprimé, comme on peut le constater

Anthropologie de l'espace F. Paul Lamy  
391 PAU 1988 Paris. Centre G. Pompidou 1988  
absent depuis 15 jours

(33)

Le Monde "Nouvelles" 1973, en 2 volumes

(P) (ODIQUES)

"Annuaire statistique" sur l'Algérie "

(33) ?

Impression de l'Etat

(A) (N) (A) (R) (S) ?

Où sont les derniers n° de la revue "Séances Françaises"  
3 (6) 55 ?  
A/ber/jé: rien n le présenter  
P.C.

(P) (E) (R) (I) (O) (D) (I) (Q) (U) (E) (S)

Maque de NOCI OERGS pgs 48 à 83  
microfilm

(P) (E) (R) (I) (O) (D) (I) (Q) (U) (E) (S)

~~DI ALIETO A~~  
~~Histoire économique du Dahomey~~  
19 de Raoul DALLOZ-SIREY 1993  
chronique p. 105-106

(P) (E) (R) (I) (O) (D) (I) (Q) (U) (E) (S)

34 (6) REC

9 le rayon "Analyse monétaire"  
unique LACQUE LAFARTE cote 333.41  
LAC

(33)

origine "la logique de l'homme" d'IRIBARNE → sera recommandé BR

(30)

Parque série N°1 Bulletin des lois (191 à 65)

(P) (E) (R) (I) (O) (D) (I) (Q) (U) (E) (S)

Fac-similés de messages - bureau 3

XIV

Fac-similés de messages - espace de langues

18/01

Pour préparer le British Proficiency, il n'y a qu'un seul livre, datant de 1987. Le choix est très limité. Dans quand on s'aperçoit, au fur et à mesure de la progression de livre que les parties les plus importantes des cours ont été tout simplement annulées, là on craque! Pourriez-vous considérer la possibilité de proposer aux lecteurs, un livre (minimum) plus récent, et si possible, en bon état?

Vous pouvez emprunter celui de l'abo: "Preparen for Proficiency" Cambridge UP.

25/01

Jehomy

Ne pourrait-il pas y avoir une distribution de brochures et de guides au cœur du hub de langues? Pas fois j'ai un petit creux vers 4h de l'après-midi. Merci d'avance.

Impossible car contraire au règlement de la bibliothèque "il est interdit de boire et de manger dans les espaces publics". J'ai l'impression d'entendre celle des messages des hauts-parleurs et la signification.

ETUDIANT MAITRISE DONNE COURS  
D'ESPAGNOL, TOUS NIVEAUX.  
(LANGUE MATERN)

A SON DOMICILE. TÉL: 42-06-77-29

80 F  
H

18:00 — 22:00 h.

Francisco

42-06-77-29  
FRANCISCO.

42-06-77-29  
FRANCISCO.

42-06-77-29  
FRANCISCO.

42-06-77-29  
FRANCISCO.

42-06-77-29  
FRANCISCO.

42-06-77-29  
FRANCISCO.

42-06-77-29  
FRANCISCO.

42-06-77-29  
FRANCISCO.

42-06-77-29  
FRANCISCO.

42-06-77-29  
FRANCISCO.

42-06-77-29  
FRANCISCO.

42-06-77-29  
FRANCISCO.

42-06-77-29  
FRANCISCO.

42-06-77-29  
FRANCISCO.

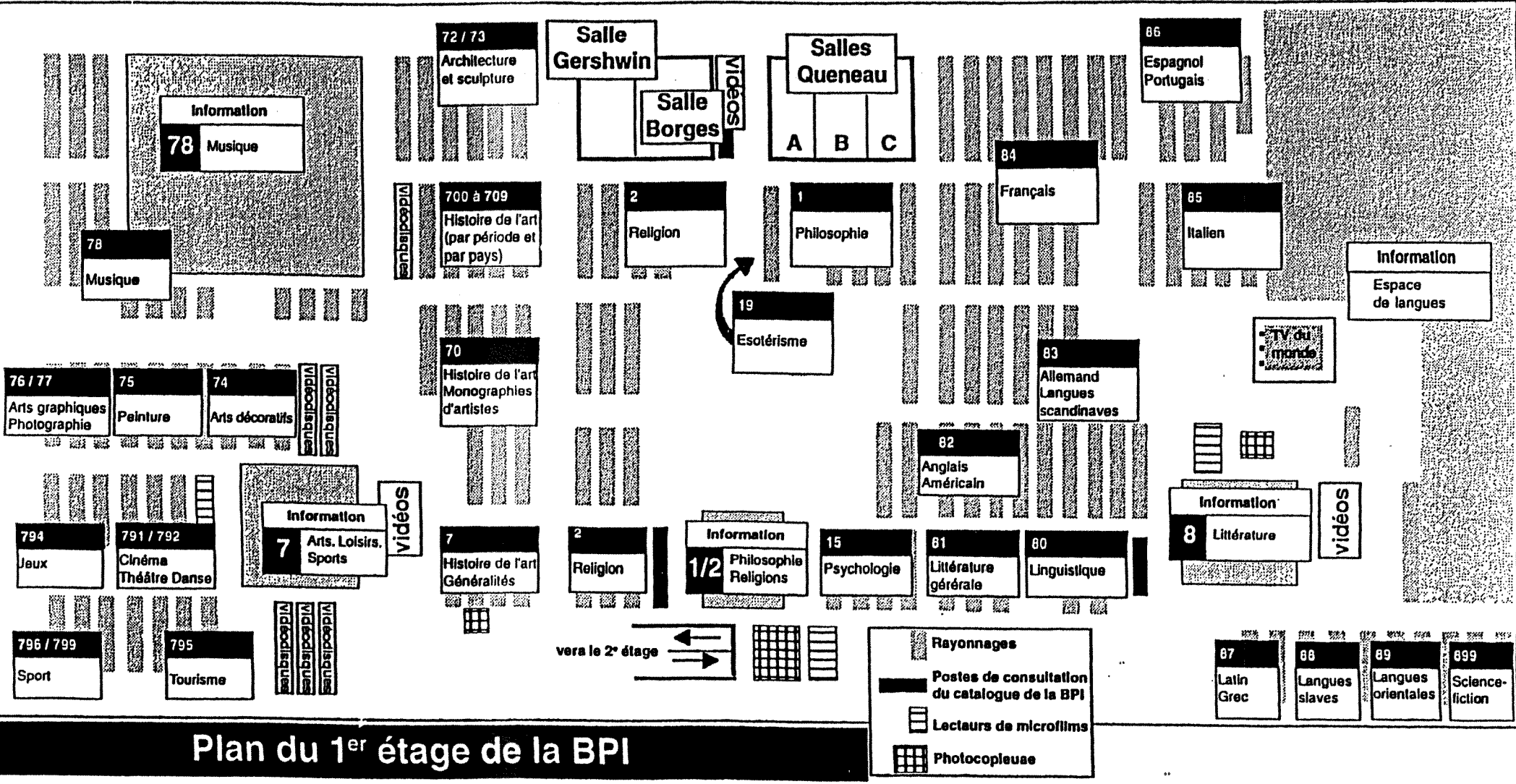
42-06-77-29  
FRANCISCO.

42-06-77-29  
FRANCISCO.

42-06-77-29  
FRANCISCO.

42-06-77-29  
FRANCISCO.

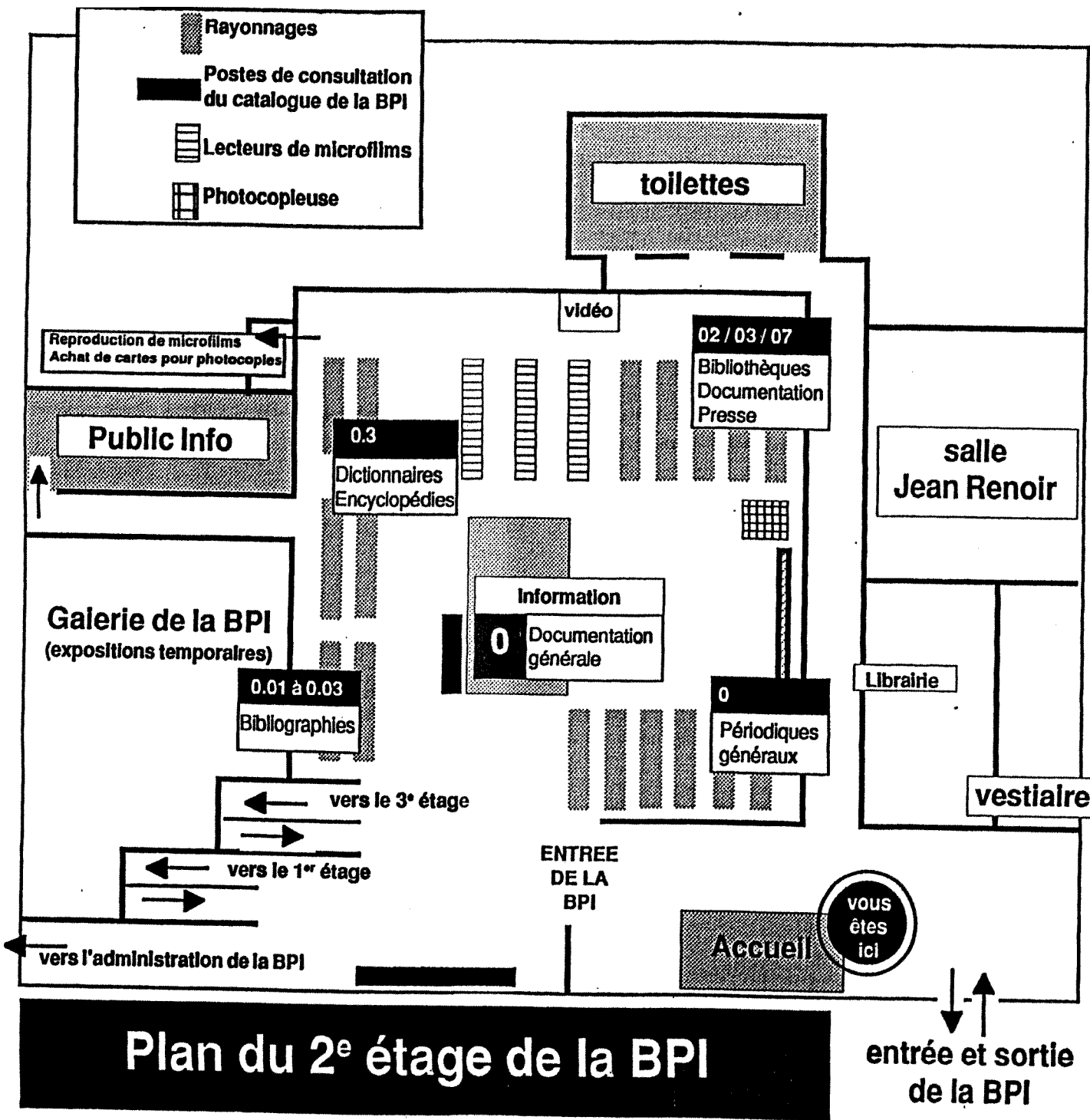
# RUE BEAUBOURG



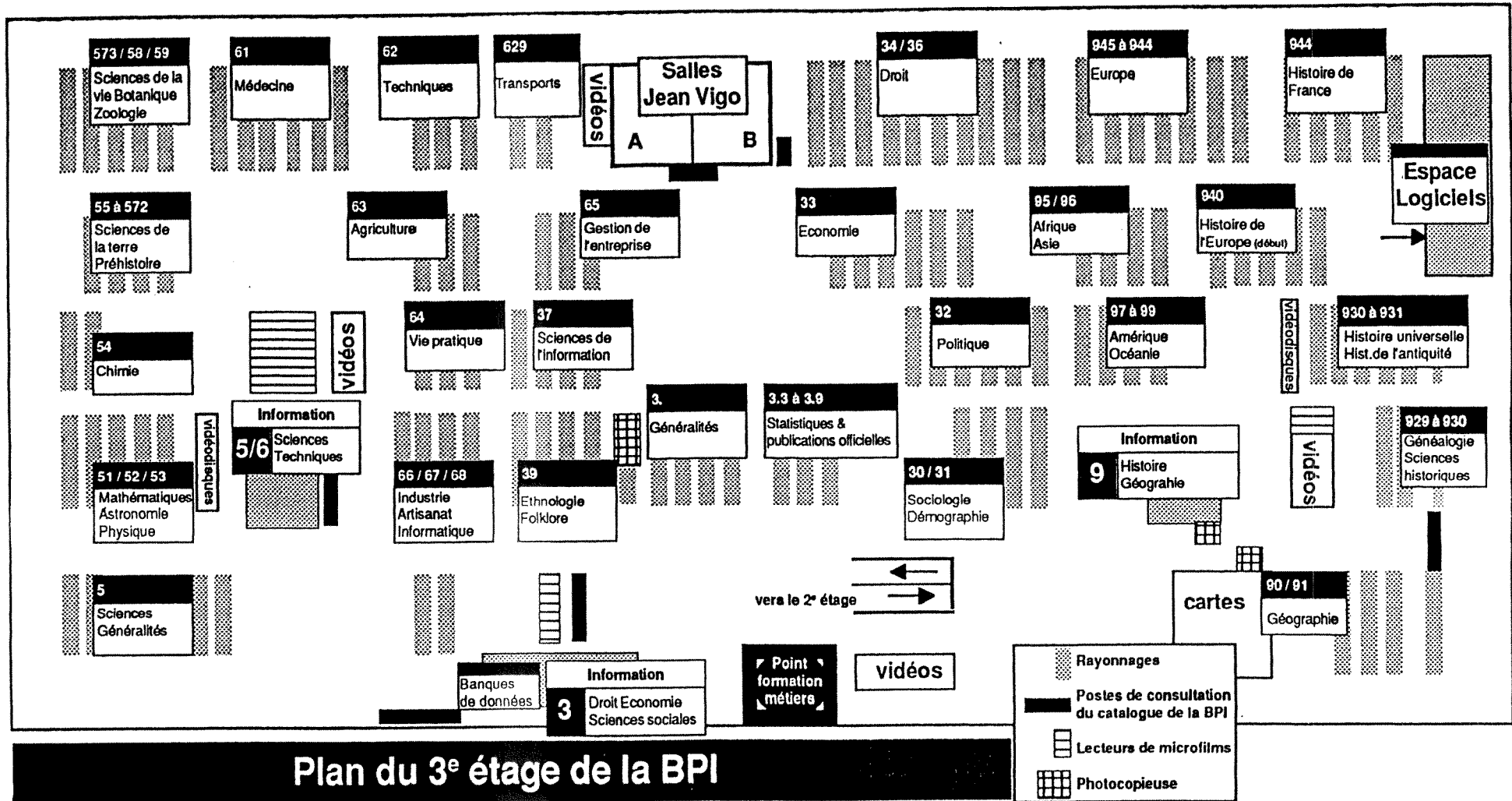
Plan du 1<sup>er</sup> étage de la BPI

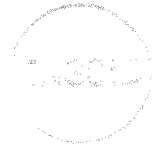
PIAZZA





# RUE BEAUBOURG





**ORGANIGRAMME DE LA BPI - JUILLET 1995**

