

La signalétique et la règle :

→ PETIT VOYAGE EN TERRITOIRE BALISÉ

REINE BÜRKI

Bulletin des bibliothèques de France
reine.burki@enssib.fr

Reine Bürki, conservateur des bibliothèques, est responsable des rubriques « Tour d'horizon » et « Critiques » au BBF.

Ambassadrice du règlement, la signalétique redessine une cartographie des usages et des espaces dans la bibliothèque : elle délimite des frontières physiques (privé/public), intellectuelles (secteur adulte/secteur jeunesse) ou symboliques (zone de silence/coin détente) qui ne sont pas toujours marquées architecturalement. Elle informe, elle oriente, elle conditionne, elle autorise, elle interdit. Mais qu'est-ce qu'on interdit... vraiment ?

Déchiffrer la signalétique qui guide et règle les usages du lieu fait émerger une typologie distinguant des grandes catégories d'interdiction, avec

leurs propres codes graphique et chromatique.

Des interdictions topographiques

Ce sont des interdictions de circulation et d'accès, empruntant bien souvent leur signalétique au code de la route (le sens interdit, le cercle barré, la ligne continue ou pointillée...). On les retrouve apposés aux frontières des espaces délimités : seuils, portes, escaliers, tourniquets, vitrages, ou même au sol (comme, par exemple, avec l'apparition de « zones de confidentialité »

dans certaines bibliothèques). Ils ont à la fois un rôle restrictif strict (interdire ou conditionner la circulation, sécuriser une zone) et cartographique en délimitant un espace (public/privé, ouvert/fermé, libre/réservé) dans lequel l'utilisateur est en quelque sorte « institutionnalisé ». Car le règlement intérieur s'exerce toujours dans un périmètre donné, en l'occurrence la bibliothèque. La signalétique balise ce territoire de droits et de devoirs, dont les contours sont symboliquement cadastres par ces petits ronds rouges barrés de blanc qui recouvrent les portes de service ou les panneaux d'indications de sortie. Ainsi, la fréquentation du lieu implique tacitement la reconnaissance de ses frontières.

Des interdictions fonctionnelles

Il s'agit souvent plus de prescriptions que d'interdictions s'appliquant aux usages (et mésusages) du lieu, du mobilier, ou des documents. Dans les faits, la signalétique utilisée vise à accompagner le visiteur dans son expérience de la bibliothèque, plutôt qu'à le contraindre. Il s'agit, par exemple, de conseils sur la façon de positionner un ouvrage à photocopier, de pancartes incitant à déposer les livres sur un chariot, d'invitation à ne pas déplacer les tables ou les chaises... Cette réglementation recourt bien souvent à un affichage de type institutionnel (avec logo ou charte graphique) qui officialise l'information sans lui donner le caractère autoritaire des interdits de circulation, et offre plus de souplesse qu'une signalétique fixe pour s'adapter à l'évolution des consignes.

Des interdictions de comportement

Ces interdictions (bruit, nourriture, téléphone...) sont à la fois les plus détournées et les plus récurrentes, très souvent point d'achoppement et de crispation des bibliothécaires avec les usagers, mais également des usagers entre eux. La signalétique des interdits de comportement (boire, manger, parler...) se déploie à l'intérieur du terri-

toire quadrillé par la signalétique topographique. Cependant, l'évolution des pratiques côté usagers et des services côté bibliothèques repousse et brouille les frontières entre la sphère domestique (l'intime, la vie privée, l'individu technologiquement « connecté ») et la sphère institutionnelle (le lieu public, le vivre ensemble, l'anonymat de l'utilisateur). Parce que la bibliothèque se veut elle-même multidimensionnelle, lieu d'accès au savoir mais également lieu de loisir, de culture, d'échange, de lien social, elle est confrontée à une pluralité d'usages qui peuvent s'affronter, voire se contredire dans un même espace. L'utilisateur venu travailler ou consulter une ressource est lui-même susceptible de faire varier ses usages du lieu : discuter, retrouver des connaissances, faire une pause, pratiquer une lecture studieuse ou de loisir, visiter une exposition ou téléphoner. De plus en plus de bibliothèques adaptent ainsi leur signalétique à cette polyvalence des usages, notamment en délimitant des espaces (ou « zonages ») avec une gradation des droits et des devoirs, recourant à des codes couleurs (zones froides ou chaudes) et une signalétique de l'autorisé plutôt que de l'interdit.

Cette signalétique recourt à une grammaire de symboles lisible par tous, se révélant parfois inventive (humoristique, au second degré, ou décalée), à la recherche d'une connivence graphique avec l'utilisateur pour adoucir le message transmis. On retrouve des déclinaisons variées de pictogrammes stylisés pour les interdictions de manger ou boire (le classique couple

« hamburger-canette », les cornets de frites, les couverts barrés... jusqu'aux affichages « *No food in the library*¹ »), ou bien encore le doigt sur la bouche pour demander le silence – le chut! (ou *shush!*)² international des bibliothécaires – comme en témoignent les exemples de la Biblioteca Pública Municipal Conde Duque (Madrid) ou l'Openbare bibliotheek (Amsterdam)...

La question du bruit, point crucial en bibliothèque, échappe parfois au simple domaine de la signalétique pour donner lieu à des plans de communication. C'est particulièrement le cas dans les bibliothèques universitaires, comme à Angers et au Mans³

1. Campagne « *No food in the library* » de la University of the Fraser Valley Library : <http://ufvlibrary.blogspot.fr/2012/03/reminder-about-no-food-in-library.html>

2. À ce sujet, on peut lire le débat qui a animé récemment la communauté des bibliothécaires américains autour de la question « *Should libraries shush?* » (le 6 février 2013). En ligne : <http://libraries.pewinternet.org/2013/02/06/should-libraries-shush>

Ainsi, on apprend dans la récente enquête réalisée par *Pew Internet & American Life Project* qu'une majorité des Américains (61 %) déclarent que les bibliothèques devraient « certainement » avoir des espaces complètement séparés selon les usages tels que l'espace jeunesse, l'espace informatique, les espaces de lecture et les salles de réunion. 27 % estiment que cela devrait « peut-être » être nécessaire.

3. www.univ-lemans.fr/fr/campagne-anti-bruit-bu-vercors.html

(zones de gradation du bruit, slogan « *Le bruit, c'est l'affaire de tous* »), ou à la bibliothèque universitaire Paris-Est Créteil Val-de-Marne⁴ qui a lancé une campagne pour sensibiliser les étudiants à la qualité de leur environnement de travail, relayée par un affichage et des dépliants : « *Et si... ils n'avaient pas pu s'entendre ?* » (voir illustration). L'apparition de distributeurs de bouchons d'oreille dans de nombreuses bibliothèques fait paradoxalement signe du besoin de concentration et de silence des étudiants dans un environnement dont ils détournent eux-mêmes les règles...

Des formes et des couleurs...

Les formats (et formes) des supports utilisés constituent également une indication sur l'interprétation à donner : le cercle du sens interdit qui barre l'accès aux espaces privés ne permet aucune échappatoire, ni angle ni faille. La taille et/ou la récurrence des affichages contre le bruit peuvent surtout révéler l'énormité du problème, tout autant qu'ils transmettent une consigne. La miniaturisation des étiquettes (sur les tables de lecture par

4. <http://bibliotheque.u-pec.fr/vos-bibliotheques/campus-centre/campagne-de-communication-contre-le-bruit-en-bibliotheque-et-si--449150.kjsp>

exemple) rentre en confiance avec le lecteur et transmet son message «entre soi».

Ces rappels graphiques du règlement utilisent généralement une palette bien identifiable de couleurs⁵ :

- Le rouge – qui arrête l'œil et le geste, et met en garde – est surtout utilisé pour les interdictions formelles d'accès ou pour assurer la sécurité :

5. Sur les couleurs en bibliothèque, voir : Hélène Valotteau, *Couleurs en bibliothèque : architecture, signalétique, esthétique, mémoire d'étude* DCB, Enssib, 2011. En ligne : www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-49067

il n'autorise aucun détournement du règlement.

- Le jaune – souvent utilisé en fond d'affichage – est surtout destiné à faire ressortir le message et à se démarquer dans l'environnement souvent chargé en écriteaux de la bibliothèque : il signale l'information à ne pas rater.

- Le noir – institutionnel et distant – est moins chargé en affects, et permet de transmettre des informations courantes.

Au miroir du règlement

Les intitulés des articles régulant le comportement dans la formulation des règlements intérieurs traduisent à leur façon le positionnement attendu par l'institution : « code de bonne conduite », « du bon usage de la bibliothèque », « obligations des usagers », « responsabilités des usagers », « comportement des usagers », « les devoirs de l'usager », « accès à la bibliothèque », « recommandations et interdictions », « tranquillité, sécurité »... La déclinaison des interdictions ou des restrictions dans les règlements cristallise à la fois la réalité des usages observés (« *il est interdit de se déplacer en patins ou en planche à roulettes* ») et un certain désir de bibliothèque (on la voudrait silencieuse, on l'aimerait sans miettes, on la rêverait paisible, et même, dans certains cas, on la préférerait sans armes⁶). Ce qui se dessine

6. Voir : Michael Kelley, « No Guns in Library », *Library Journal*, vol. 138, janvier 2013, p. 8. L'auteur relate dans son article la situation de plusieurs bibliothèques américaines dont le

également à travers ces articles, ce sont les points de frottement entre le lieu – institutionnel – et l'individu, qui ne devient véritablement usager qu'en adoptant ledit règlement : un miroir à interroger pour mieux anticiper les usages réels du lieu, comprendre l'attente des visiteurs, imaginer de nouveaux services ou d'autres espaces, percevoir dans le détournement du lieu et ses transgressions une autre vision de la bibliothèque.

De même, c'est dans le traitement des restrictions de comportement que la signalétique est la plus singulière, souvent porteuse d'un discours et d'une image portée par l'institution. Ainsi que le suggère Adèle Spieser, « *Les interdictions d'usage sont souvent sensiblement les mêmes d'une bibliothèque à une autre. Par contre, la manière de signaler les usages interdits, de les prévenir et de réagir face à ce que l'on considère ou non comme des dysfonctionnements, diffère beaucoup. La signalisation des interdits témoigne, entre autres,*

règlement intérieur interdisant le port d'armes est en contradiction avec la loi.

*de la nature des relations établies avec les publics*⁷. » De cette signalétique plus ou moins restrictive, l'usager perçoit implicitement les frontières invisibles plus ou moins extensibles de son libre usage du lieu. Et la formulation du message (sur le mode direct de l'interdiction ou celui plus implicite de la consigne), son objet (plus ou moins décliné), et ses périmètres d'application (absolue, ou circonscrite par zonage, ou avec des tolérances) modèlisent à leur façon une certaine idée de la bibliothèque. ●

Juin 2013

7. Voir : Adèle Spieser, *Fais pas ci, fais pas ça : les interdits en bibliothèque*, mémoire d'étude DCB, Enssib, 2012, p. 28. En ligne : www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-56967