

Le règlement dans les marges :

→ RÈGLES INCERTAINES ET LIMITES FLOUES D'UN JEU COLLECTIF EN BIBLIOTHÈQUE

« Les bibliothécaires reconnaissent que le nouveau public est bien décevant : il dort, il ronfle, il est sale... [...] Au mieux, s'il vient à la bibliothèque pour un usage normé (documentaire), il n'a pas les compétences scolaires ou bibliographiques qui lui en faciliteraient la pratique. Il ne sait pas comment se tenir dans une bibliothèque. En somme, ce nouveau public n'est pas policé comme le public habitué des bibliothèques et il pose des problèmes particuliers aux bibliothécaires. »

(Anne-Marie Bertrand, *Bibliothécaires face au public*, BPI, 1995)

Trouver des paroles d'usagers qui d'une façon ou d'une autre questionnent le règlement de la bibliothèque nous fait forcément interroger les lecteurs contraints (certains étudiants, surtout quand ils viennent en groupe), fragiles ou les plus « éloignés » des bibliothèques. L'adhésion spontanée au règlement et aux règles d'usage ne suscite aucun commentaire, ni aucune étude d'ailleurs ! C'est ainsi auprès de ceux qui interrogent ou dérogent aux règles qui ne leur sont pas familières ou évidentes ou agréables que l'on trouve des témoignages ; ou encore, auprès de ceux dont les repères se situeraient loin des règles admises. Ce sont donc des verbatims extraits d'enquêtes menées auprès de jeunes (étudiants, lycéens), de publics « éloignés », de SDF que nous reproduisons ici. C'est cette distance aux règles implicites qui sont présentées parce qu'elles nous tendent un miroir sur nos pratiques et nos certitudes. Le choix a été pris de composer un pêle-mêle de voix qui se répondent, des citations volontairement extraites de leur contexte et c'est également volontairement que nous citons en vrac les sources de ces extraits. Sont mises en regard paroles d'usagers (encadrés blancs) et de professionnels (encadrés orangés).

Enfin, il s'agira de démasquer l'intrus qui se glisse dans cette sélection : un témoignage fictionnel d'un usager pas comme les autres qui entretient avec les bibliothèques une relation toute particulière. **Cécile Toutou**

« [Le règlement de la bibliothèque] c'est marqué en grand dès qu'on rentre à l'entrée. Je l'ai lu dès que je suis allée pour la première fois.

- Tu peux m'en donner des points ?
- Ne pas courir. Chuchoter. Faire attention aux livres [elle rit]. Heu. Comment ? Ne pas faire de bruit. Ne pas entrer dans les endroits privés [...]
- Et toi, tu le respectes ce règlement ?
- [Elle rit.] Non, je cours, je parle fort et je fais beaucoup de bruit. »

On ne vient pas pour manger quand même [...] même un goûter, ça ne se fait pas [...] c'est un lieu de culture tout de même !

I have tried to introduce a little etiquette in my library by having the teens change their requests from I want... or I need... to May I please... or Could you please...

[J'ai essayé d'introduire un semblant d'étiquette dans ma bibliothèque en demandant aux jeunes d'utiliser, plutôt que « je veux » ou « j'ai besoin », « permettez-moi » ou « pourriez-vous »...]

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

Les gens n'ont aucun respect dans cette BU, entre les téléphones qui sonnent, les gens qui y répondent, les discussions, les éclats de rire, les pronostics sur le match de foot du soir (spécial zone STAPS)... Faut vraiment que les gens acquièrent la discipline du silence et du respect du travail des autres. Étant passé par pharma je vous suggère d'aller travailler à la BU de Rockefeller, laisser juste un portable sur vibreur exposé à beaucoup de râlements... J'ai même entendu un jour, une discussion de filles qui disaient : « ah mais comment tu fais à la BU quand t'as des talons » réponse de l'autre : « ah ben moi j'ai acheté des coussinets spéciaux à coller aux talons ». Pour ma part après plusieurs essais j'ai (ré)opté pour le travail dans les salles de cours.

L'ambiance ? Ben c'est comme une bibliothèque, je sais pas, c'est normal... on entend rien. Forcément, comme une bibliothèque [...] c'est normal, c'est une bibliothèque, forcément y a du silence, c'est pas super pour l'ambiance, mais je sais pas c'est une bibliothèque, c'est normal.

On voudrait avoir une autre relation avec ce public, pas uniquement dans des relations de respect du règlement.

J'ai perdu 4 livres qui appartenaient à ma bibliothèque ! Que faire ? [...] Aussi, même si je rembourse, est-ce que je risque d'être banni de ma bibliothèque et d'avoir mauvaise réputation ?

Si les gens ont du retard sur les livres, c'est qu'ils ont de bonnes raisons, ils le font pas exprès de rendre un livre en retard aussi ! [...] Je ne veux pas défendre la veuve et l'orphelin, mais moi-même j'ai souvent des retards sur les livres que j'emprunte donc et je reçois aussi des rappels !

Qu'il fasse chaud ou pas, que vous soyez venu dans la ferme intention de réviser ou pas, la bibliothèque c'est le lieu de la drague soft par excellence. Personne n'ose se l'avouer franchement mais c'est un terrain de jeu extra : la révision est un prétexte béton pour observer et éventuellement... battre en retraite.

À l'intérieur, on fait appel à la police quand le conflit n'est plus gérable. Il y en a qui nous pousse verbalement à nos limites, là on leur dit « ok, vous voulez pas bouger, on appelle la police ».

C'est ça le problème. Parce que moi je me souviens il y avait des gens à côté de moi ils avaient des cannettes, ils savaient pas que c'était interdit, et il y a une dame qui est venue, et elle est restée devant, elle leur a dit d'enlever cette cannette, que c'était interdit et elle est restée là [rires des autres]. Il fallait que les gens la jettent devant elle pour que... et moi j'ai trouvé ça franchement désagréable quoi.

Quelques-unes avaient le chewing-gum dans la bouche, elles faisaient des bulles avec les chewing-gums, les bulles qui éclataient, qui faisaient du bruit. Les chewing-gums sont interdits. Alors on leur demande de jeter les chewing-gums. Si il y a pas la poubelle à côté, elles vous les collent sous la table.

Je sais pas si je peux prendre un ordinateur et en même temps avoir une sorte de table où écrire sans forcément utiliser l'ordinateur ou pas, mais bon moi je m'installe sur les tables.

I would not have hesitated to come back with, Sorry, but it's against the rules here. I'm supposed to be as polite as possible to patrons, but I'm also required to enforce library policy

[Je n'hésiterais pas à revenir vers eux en leur disant : « *Désolé, mais cela va à l'encontre du règlement.* » Je suis censé être aussi poli que possible à l'égard des usagers mais je suis également tenu de faire exécuter les règles de la bibliothèque.]

C'est vrai que c'est vachement impressionnant, le bâtiment et tout... et les salles, on voit le silence... alors moi au début j'osais pas y aller...

Le problème que j'ai moi c'est que quand je dis à quelqu'un de sortir j'ai pas envie que ce soit définitif. J'ai toujours envie, quelquefois j'arrive à faire passer, à dire que le lendemain ils peuvent revenir, s'il a décidé de se comporter comme il faut. Comme on lui demande de se comporter.

Hier j'ai eu un problème... j'étais en train d'écouter de la musique avec un ami, apparemment c'était un peu fort... y a une dame qui est venu se plaindre que c'était trop fort, elle s'est mise à crier et tout... Genre une étudiante, 25 ans quoi... elle a trop pété un câble! Finalement elle est partie mais bon...

We also have a coffee shop inside our doors so can no longer say no to food and drink in the library. But we do ask people to treat the library's spaces like their own lounges. Mostly this works!

[La bibliothèque dispose d'un café dans ses murs, alors on ne peut plus dire aux usagers de ne pas manger ni de boire. Mais on leur demande de se conduire dans les espaces de la bibliothèque comme ils se comporteraient dans leur salon. Le plus souvent, ça marche!]

Comme toutes les bibliothèques, la Bibliothèque de l'École a ses propres lois : ne pas boire, ne pas manger, ne pas parler, ne pas regarder ses emails, ne pas rendre les livres en retard. Comme toutes les lois, elles peuvent être dépassées. Nous n'entrerons pas dans les détails pour manger et boire sans se faire voir ; différentes écoles entrent en concurrence mais nous savons que vous pratiquez depuis le collège au moins. Malheureusement, il arrive que vous rendiez vos livres en retard. La confrontation avec le GB (Gentil Bibliothécaire) va tester alors votre aptitude à la compréhension de ses codes : vous êtes chanceux c'est la fin du semestre, les vacances, un départ en retraite, une bonne journée, le GB peut faire comme si de rien était. Bravo, vous avez réussi! C'est le début de l'année, vous êtes arrivé avec juste trois heures de retard sur votre prêt, vous vous la jouez, le GB est très mal luné, alors vous êtes suspendu de prêt (il vous faudra ruser en empruntant la carte de quelqu'un d'autre!). Tel un juge, le GB nous remet face à nos responsabilités et notre condition d'hommes.

La stratégie défensive de la bibliothèque, en effet, obligée par la loi et la coutume de permettre au lecteur autorisé par la possession d'une carte (obtenue non sans mal après une longue enquête de sécurité et le remplissage de l'insidieux questionnaire qui permettait d'en éliminer plus d'un) qui permettait la consultation des ouvrages qui lui appartiennent en propre, qui sont sa gloire, son trésor, et son trésor, et qu'elle ne cesse de caresser, de contempler, d'adorer dans le silence sombre de ses magasins, consistait à retarder le plus possible le moment où elle aurait à les sortir et à les soumettre aux regards salissants de ces ignares, dont elle soupçonnait d'ailleurs que l'intention secrète était de les barbouiller, de les lacérer, de les griffonner, de les détériorer ou tout simplement de les voler.

Notre souci reste de ne pas perdre ceux qui viennent chez nous pour pratiquer une activité culturelle ou travailler sur place. Car nous sommes bien obligés de hiérarchiser les pratiques de nos visiteurs...

Les paroles de lecteurs et de professionnels sont extraites des ouvrages suivants :

- Vincent CHEVALLIER, *Les publics sans-abri en bibliothèque publique*, mémoire d'étude DCB, Enssib, 2010. En ligne : www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-48190
- Nassira HEDJERASSI, « La fréquentation par la bande », in Martine BURGOS *et al.*, *Des jeunes et des bibliothèques : trois études sur la fréquentation juvénile*, Éditions de la BPI, 2003 (Études et recherche).
- Laurence JUNG, « La BU vue par les étudiants », *BBF*, 2010, n° 6. En ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-06-0006-001>
- Patrick PEREZ, Fabienne SOLDINI et Philippe VITALE, « Usages pluriels des bibliothèques : règles et conflits », in Martine BURGOS *et al.*, *op. cit.*
- Virginie REPAIRE et Cécile TOUITOU (avec la collaboration de Françoise BETTAHAR et Bernard SALLET), *Les 11-18 ans et les bibliothèques municipales*, Éditions de la BPI/Centre Pompidou, 2010. En ligne : <http://editionsdelabibliotheque.bpi.fr/livre/?GCOI=84240100884420&fa=complements>
- Corentin ROQUEBERT, *Les lycéens, le bac et la BnF : enquête sur les usagers lycéens à la Bibliothèque nationale de France*, BnF, 2012. En ligne : www.bnf.fr/documents/enquete_lyceens_bac_bnf.pdf
- Jacques ROUBAUD, *La Belle Hortense* cité dans : Jacques ROUBAUD, *Lire, écrire, ou comment je suis devenu collectionneur de bibliothèques*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib, 2012. Version accessible en ligne : <http://roubaudlireecrire.enssib.fr>
- Agathe ZUDDAS, *Préparer le bac à la Bpi : enquête auprès des usagers lycéens*, BPI, 2010. En ligne : www.bpi.fr/modules/resources/download/default/Professionnels/Documents/Etudes%20et%20recherche/Publics_lyceens_2010.pdf
- *LibraryThing*, rubrique Talk, « Annoying things that patrons do, say, don't say, etc. » : www.librarything.com/topic/64782
- Billet « La bibliothèque infernale de Sciences Po ! » : <http://invodkaveritas.metawiki.com/bibliotheque>
- Yahoo Questions/Réponses.
- Adèle SPIESER, *Fais pas ci, fais pas ça : les interdits en bibliothèque*, mémoire d'étude DCB, Enssib, 2012. En ligne : www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-56967