

# Les rites d'inscription du lecteur

L'inscription du lecteur est un moment privilégié de contact entre la bibliothèque et son public et donne lieu à un certain nombre de rites.

Ce moment d'échange, de pause dans le rythme des circulations, est particulièrement significatif en lecture publique. En revanche, dans de nombreuses bibliothèques universitaires, cet acte étant préalablement assuré par le service des inscriptions et la carte d'étudiant servant de carte d'accès à la bibliothèque, les rites sont limités au strict minimum.

## Marielle de Miribel

Mediadix  
miribel@u-paris10.fr

Cependant, si, pendant un court instant, logiques de la bibliothèque et logique du lecteur se rencontrent, il n'en est pas moins vrai que le dialogue est parfois faussé, car elles sont différentes. Les rites qui accompagnent l'inscription, s'ils sont nécessaires et vécus comme un point de départ incontournable pour le personnel, sont parfois perçus par le public comme une barrière difficile à franchir, un passage quelquefois ressenti comme une mortification, même si les bibliothécaires n'en ont souvent pas conscience. Pourquoi cela ? Le malaise vient en grande partie du déséquilibre de la transaction, en matière de statut, d'objectif et d'attitude, entre le personnel et le futur lecteur.

Comment peut-on dire d'une personne fréquentant une bibliothèque qu'elle est un lecteur, et non un « simple » usager ? Quel pourrait être le signe tangible de son statut de membre de cette institution, en dehors d'un comportement de familier ? C'est la carte de lecteur : c'est elle qui signe, comme le ferait une carte d'étudiant sur un campus universitaire, son statut d'utilisateur habilité, ayant souscrit aux rites d'intégration codifiés de ce statut. L'attribution d'une carte de lecteur à

un usager procède de deux logiques, là aussi parallèles : celle de la bibliothèque, qui, dans le cadre d'une gestion informatisée, inscrit une nouvelle notice au fichier des utilisateurs, et celle du lecteur qui se voit doté d'un laissez-passer, d'un droit d'usage et d'appropriation temporaire sur l'ensemble du site.

## Des logiques différentes

Les formalités d'inscription d'un nouveau lecteur, ou celles, voisines, de renouvellement d'une inscription précédente, relèvent d'un processus de démarche préalable à l'activité principale de la bibliothèque.

### Le rite de passage

Cette antériorité à l'action principale s'inscrit dans un cadre spatio-temporel bien défini ; l'opération se déroule toujours au seuil de l'institution, « près du porche », comme le sont les fonts baptismaux dans une église, et pour les mêmes raisons. C'est le lieu obligé, le passage, entre le monde anonyme du « dehors » et le monde organisé du « dedans », au sein duquel le néophyte sera introduit après avoir sacrifié aux rites d'usage.

C'est aussi la raison pour laquelle, bien souvent, les fonctions d'accueil et d'inscription sont liées, alors qu'elles sont tout à fait différentes; l'une nécessite du temps et l'autre une attention toujours vigilante.

### La fonction d'information, et a fortiori d'inscription, exige une qualité d'écoute de la part du personnel

La fonction d'information, et *a fortiori* d'inscription, exige une qualité d'écoute de la part du personnel qui, en contact avec le public, doit décrypter la question réelle et la traduire en langage bibliographique, ou procéder aux formalités d'inscription, ce qui exige surtout du temps. La fonction d'accueil, *a contrario*, nécessite une disponibilité immédiate et permanente du personnel, qui doit donner à chaque visiteur, lecteur ou usager qui entre, les signes de reconnaissance (regard, sourire, geste...) qui lui permet de se sentir reconnu et accepté.

Or, la conception des rituels d'inscription participe, du point de vue de l'établissement, d'une logique interne héritée des bibliothèques patrimoniales. L'inscription est en effet le point de départ du circuit du lecteur dans la bibliothèque, en contrepoint du circuit du livre. En effet, dans l'esprit du professionnel des bibliothèques, le lecteur s'inscrit, puis, muni de sa carte, consulte les catalogues, sélectionne et choisit les documents qui l'intéressent. Enfin, satisfait d'avoir fait aboutir sa recherche de manière positive, il s'adresse au guichet ou à la banque de prêt, vers la sortie, pour faire enregistrer les ouvrages qu'il désire emprunter.

C'est l'introduction du libre accès qui a bouleversé ce schéma. Avant d'avoir gagné, du point de vue de la bibliothèque, son statut de « lecteur » en ayant souscrit aux rituels d'inscription, l'usager est avant tout un visiteur, un utilisateur protégé par son anonymat, même s'il se considère pourtant lui-même comme lecteur. Comme beaucoup d'autres utilisateurs qui jamais ne s'inscriront en tant que lecteurs actifs, c'est-à-dire emprunteur - et ils sont environ 20 % de la population des usagers, tout au moins en lecture publique -, il teste les services de la bibliothèque, selon une échelle de valeur qui est la sienne, avant de lui faire suffisamment confiance pour sacrifier aux rituels d'inscription. Même si certains s'inscrivent d'abord et regardent ensuite, même si le bouche à oreille fonctionne particulièrement bien en ce domaine, il faut tout d'abord qu'ils se sentent personnellement intéressés et sécurisés, que la bibliothèque gagne leur confiance. Sur un sujet qu'ils maîtrisent parfaitement bien, ils vont donc éprouver les services et les collections.

N'y a-t-il, dans le domaine de la cuisine asiatique, par exemple, que des documents anciens, périmés, en nombre limité et qu'il connaît déjà tous? Le lecteur potentiel en déduira que la bibliothèque n'a pas grand-chose à lui apporter. « *À quoi bon subir les rituels d'inscription? Quel avantage en retirer?* » : telle est la question que chacun se pose avec d'autant plus d'acuité que l'inscription est payante. Si, en revanche, dans son domaine d'expertise, il trouve des informations nouvelles, sur de nouveaux supports, qui ouvrent sa curiosité et permettent un dialogue enrichissant avec des bibliothécaires agréables et performants, alors la bibliothèque peut mériter sa confiance sur des sujets qu'il maîtrisera beaucoup moins bien.

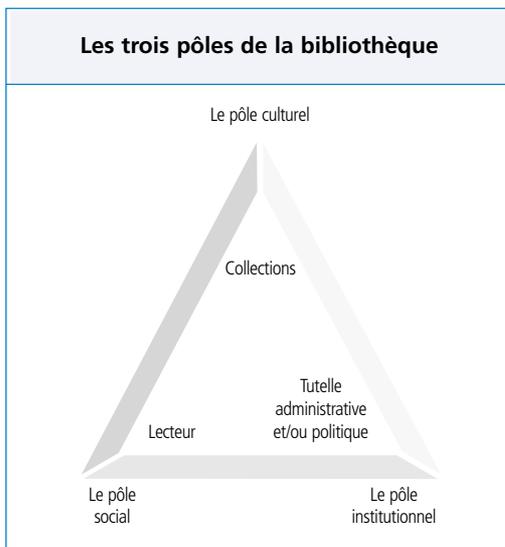
L'utilisateur teste la bibliothèque sur ses collections, mais aussi sur ses services. Avant d'accorder sa confiance, condition préalable à toute interaction future entre lui-même et la

bibliothèque, entre lui-même et les bibliothécaires, il voudra vérifier que les modes de lecture et d'appropriation des connaissances qui sont les siens seront acceptés et respectés dans ce lieu de fréquentation publique. Il vérifiera aussi que les relations interpersonnelles, entre lui-même et le personnel, entre lui-même et les autres lecteurs, lui conviennent. Le critère le plus fiable à ses yeux est sa propre perception du lieu, le degré de malaise ou de bien-être, personnel et social, qu'il ressent en le fréquentant.

On voit donc que les logiques de la bibliothèque et celle du lecteur utilisateur sont diamétralement opposées. Pour la bibliothèque, le rituel d'inscription est la démarche préalable à toute relation, toute prise en compte du lecteur; si ce dernier n'est pas inscrit, il n'a pas de nom, il n'existe pas, en tout cas pour ses statistiques. En revanche, pour le lecteur, le rituel d'inscription est l'aboutissement d'un processus d'appropriation personnelle du lieu, une fois que sa confiance est acquise, que sa curiosité est éveillée, et que les documents qu'il convoite sont trop longs à lire pour être dégustés sur place. L'inscription n'est utile et nécessaire pour lui que s'il a besoin d'emporter les documents chez lui.

### Les pôles prioritaires de la bibliothèque

Les rites d'inscription, selon la nature des missions prioritaires de la bibliothèque, sont extrêmement variables d'une bibliothèque à



l'autre. En effet, la bibliothèque doit intégrer et gérer trois pôles inhérents à ses missions, qui, dans la pratique, sont souvent contradictoires : les pôles culturel, social et institutionnel.

1. *La mission culturelle*, souvent prédominante – les bibliothèques ne sont-elles pas le plus souvent un service culturel? – place le livre et les documents au centre du système. Tout tourne autour de lui, le personnel comme les lecteurs sont pour ainsi dire à son service. C'est le circuit du livre, interne, qui est valorisé, devant les autres logiques. Cette logique, poussée à l'extrême, donnerait une bibliothèque sans lecteur, puisque ce dernier, par la consultation même du document, participe à sa dégradation.

Dans une bibliothèque qui privilégie avant tout la mission culturelle, centrée sur le livre, le lecteur est un élément accessoire de la bibliothèque. Tout le lui confirme : le concept de constitution des collections l'emporte sur la logique d'utilisation et d'efficacité immédiate, et le lecteur lui-même doit se conformer aux règles de la lecture studieuse. Il saura alors que, pour pouvoir être inscrit, il devra prouver qu'il est un « bon » lecteur, selon les critères définis par cette bibliothèque.

En termes d'aménagement de l'espace, les bibliothèques vouées aux documents consacrent près des deux tiers de l'espace aux différents rayonnages, ce qui donne un aspect étouffant aux lieux, tandis que celles qui sont ouvertes sur leurs publics proposent avant tout des espaces dégagés, lumineux, permettant la fluidité d'un espace à l'autre. Les unes signent la rupture de statut entre livre et lecteur, tandis que les

autres mettent en relation les uns et les autres à travers la fluidité de l'espace (cf. ill. ci-contre).

2. *La mission sociale* des bibliothèques, valorisée depuis déjà de nombreuses années dans le concept de médiathèque, gagne peu à peu le monde des bibliothèques universitaires. Si cette mission est prédominante, c'est le lecteur emprunteur, l'utilisateur qui est placé au centre du système. Des espaces accueillants invitent à la rencontre des lecteurs entre eux, ainsi qu'avec le bibliothécaire devenu médiateur plus qu'expert. Ce n'est plus le livre qui prédomine, c'est l'espace comme lieu de vie, et les attitudes les plus diverses y sont encouragées.

Dans cette logique, les rituels d'inscription devraient être pensés comme un moment de rencontre privilégié entre l'utilisateur désireux de devenir lecteur et le bibliothécaire médiateur et conseil. Un espace convivial devrait être réservé à cette fonction, puisque c'est l'occasion pour la bibliothèque de

faire connaître à ses utilisateurs les règles élémentaires du lieu et du métier, mais aussi de s'intéresser aux attentes du futur lecteur, et à son degré de satisfaction. Est-ce toujours le cas?

À titre d'exemple, certaines bibliothèques, en particulier dans les pays scandinaves réputés pour le *design* du mobilier de leurs bibliothèques, ont aménagé cet espace de manière à le rendre le plus neutre et le plus familier possible, au point d'en faire un lieu qui appartient au monde quotidien de nombreux habitants de la ville : à la bibliothèque de quartier d'Orebrö, en Suède, le bureau, visible de l'entrée – mais pas juste à l'entrée, afin de ne pas constituer une barrière dissuasive –, est un vieux secrétaire en pin noirci par les ans, comme celui que possède votre grand-mère. Sur le dessus, une pile de papiers et un pot à crayons qui évoque les ouvrages d'art réalisés par les enfants pour les fêtes de fin d'année. De part et d'autre de ce « bureau d'inscription » qui ne se nomme pas, des fauteuils avachis, vieillis, incitent le lecteur à

spontanément s'y asseoir. Une fois assis, accueilli par les meubles, il se sent déjà accueilli par l'espace, accepté d'emblée comme un élément naturel du lieu. Il se sent prêt à parler, à communiquer avec la personne en vis-à-vis et le rituel d'inscription, vécu souvent comme une contrainte, est ici gommé par l'ambiance chaleureuse du lieu et de la relation humaine.

3. *La mission institutionnelle* des bibliothèques est omniprésente, même si elle est évoquée avec beaucoup plus de réserve dans les écrits professionnels. Services institutionnels, les bibliothèques sont intégrées dans un système administratif et politique. Les bibliothécaires titulaires sont des agents, des fonctionnaires, soumis aux règles de l'administration publique et de la vie politique. Affectés à un poste, mis à disposition d'un service particulier, leur vie professionnelle est soumise à des règles strictes. Ils connaissent l'importance et la valeur du « document administratif », et, dans cette logique, le rituel d'inscription permet de finaliser ce document, contrat signé et passé entre la bibliothèque, service municipal ou universitaire, et le lecteur. Dans cette optique, la présentation des « papiers » réglementaires nécessaires à l'inscription ne peut être évitée. Si, par ailleurs, la bibliothèque est soumise, de manière plus ou moins implicite, à des quotas d'inscription pour justifier des budgets qui lui sont alloués, l'inscription des lecteurs est pour elle une nécessité stratégique.

Ces trois logiques sont donc souvent contradictoires, et ce pour des bibliothèques les plus diverses possibles. Faut-il insister sur la mission culturelle et cadrer les rituels sur la notion de privilège liée à l'inscription d'un lecteur sélectionné? Faut-il mettre en valeur la mission sociale du lieu et travailler l'aspect convivial du rituel? Ou faut-il insister sur la notion de contrat écrit qui lie les deux parties, service public et lecteur selon des droits et des devoirs bien définis?

### Une transaction déséquilibrée

Lors de son inscription, le lecteur doit présenter un certain nombre de pièces administratives et justifier d'un certain nombre de garanties.

#### La légitimité du lecteur

Cette justification, qui paraît nécessaire et évidente au personnel de la bibliothèque, en raison de la possibilité virtuelle qu'a une personne de pouvoir emporter chez elle les collections qui lui sont proposées, est diversement vécue par les lecteurs. Devoir justifier de son identité et de son domicile est souvent perçu comme un contrôle de leur légitimité.

#### Légitimer son identité

Légitimer son identité implique de présenter une pièce d'identité. Cela est fort simple quand on possède une carte nationale d'identité. Mais de nombreuses personnes n'en possèdent pas, du fait du caractère non obligatoire de l'objet. D'autres encore doivent en raison de leur situation produire des pièces justificatives qui révèlent beaucoup plus qu'une simple identité : le livret de famille pour l'inscription des enfants mineurs, ou la carte de séjour pour les résidents étrangers, ce qui est une interprétation abusive de la notion de pièce d'identité.

Ces pièces sont incontournables pour une inscription en bibliothèque, mais les bibliothécaires chargés des formalités d'inscription ont-ils conscience du nombre de personnes exclues de fait, faute de pouvoir présenter ces pièces? Ou qui se sentent exclues du fait d'une mauvaise compréhension de l'utilité de les présenter? Quel bibliothécaire pourrait imaginer la diversité des représentations négatives attachées à un service qui « exige », avant tout dialogue, comme dans tout service administratif, la présentation des

« papiers », acte qui, inévitablement, revêt un caractère répressif pour de nombreuses personnes? Faut-il s'étonner que des assistantes maternelles en formation, à qui l'on vantait les avantages qu'elles pourraient tirer d'une médiathèque parisienne, aient fini par répondre, une fois mises en confiance et avec une certaine réticence : « *C'est une bibliothèque réservée aux Français* », puisque les étrangers, pensaient-elles, devaient produire leur carte de séjour!

#### Légitimer son lieu de domicile

Légitimer son lieu de domicile implique que l'on ait un lieu de domicile, fixe et dûment déclaré. Sans parler des « sans domicile fixe », de plus en plus nombreux, cette pratique exclut les personnes qui vivent en sous-location plus ou moins déclarée. Or comment légitime-t-on son lieu de domicile? Avec des quittances de loyer, d'eau, de gaz ou d'électricité... Dans les bibliothèques de la ville de Paris qui, pendant une période de deux ans, ont exigé pour une inscription, non pas une, mais deux justifications de domicile, certains résidents, propriétaires de leur domicile, présentaient leur feuille d'imposition, document considéré comme tabou en France.

#### Légitimer sa recherche, légitimer son statut

La légitimité du statut, en bibliothèque de consultation, équivaut à la légitimité du domicile pour les bibliothèques de lecture publique pratiquant le prêt à domicile. C'est au candidat à apporter la preuve de la légitimité de sa recherche. L'adéquation entre le haut niveau d'étude et le haut niveau de la recherche à effectuer repose sur un *a priori* qui, lui, n'est pas toujours légitime. Elle exclut bien souvent l'érudit autodidacte qui ne peut se prévaloir d'aucun appui universitaire.

On voit donc que, sous couvert de justification d'identité, de domicile ou

de statut, les membres du personnel affectés à l'inscription ont en main des pièces personnelles, intimes et confidentielles, qui engagent profondément la personne qui les présente. Autant dire que la personne qui lit et vérifie la validité de ces pièces acquiert de ce fait une connaissance intime de la personne qu'elle a en face d'elle, connaissance non souhaitée *a priori* de part et d'autre.

### Le personnel à l'accueil

Qui sont les membres du personnel? Des enquêtes, comme celle d'Anne-Marie Bertrand<sup>1</sup>, permettent de mieux cerner les perceptions du personnel face au public. Mais quel est le sentiment des lecteurs et usagers sur ces personnels? Faute d'enquête, on ne peut que conjecturer. Le candidat à l'inscription en bibliothèque ne sait pas qui il a en face de lui, et ne connaît pas même son nom ni son statut. En effet, le bibliothécaire en service public, se considérant « à juste titre » occupé à travailler, se réfugie derrière l'anonymat sécurisant de la bibliothèque qui l'emploie, érigée là comme un service public. Bien peu de bibliothécaires, en effet, acceptent de porter un badge, même anonyme, indiquant simplement leur appartenance professionnelle au lieu.

### L'attitude et le statut

L'attitude du personnel affecté aux inscriptions est, elle aussi, prépondérante dans l'atmosphère du lieu. Une attitude assertive<sup>2</sup> est un gage de succès. Mais le statut même de la personne chargée de cette tâche n'est pas neutre. Deux fonctions différentes – accueil et inscrip-

tion – sont souvent mêlées – ce qui contribue à opacifier la seconde –, et sont effectuées par la ou les même(s) personne(s), au même endroit, près de l'entrée.

Là encore, deux stratégies impliquent des comportements de nature différente. Il est d'usage que, pour honorer une personne importante, comme une notabilité, un chef de service, un ministre, les responsables du lieu viennent à la rencontre du personnage important pour le saluer et l'accueillir. Les représentations médiatisées de conseils de ministres, avec les salutations filmées sur le perron d'entrée, en sont un bon exemple. Un futur lecteur serait donc sensible à cette marque d'attention et honoré d'être accueilli par une personne considérée comme importante dans l'échelle hiérarchique de l'institution. Il est de fait qu'un des critères de succès des bibliothèques de taille moyenne est la certitude qu'ont les lecteurs habitués d'être salués, reconnus, dès leur entrée.

Pourtant, pour pouvoir s'approprier librement l'espace, les services et les collections, le lecteur doit préalablement sacrifier aux rites de l'inscription et donner à voir, comme il a été dit précédemment, des papiers de nature privée, et ce de manière unilatérale. Cette opération, à caractère mortifiant pour le lecteur, ne peut se faire sans gêne que devant une machine ou une personne de peu d'importance. Voici, rapportée par Anne-Marie Chaintreau, la représentation que se fait le lecteur de la personne qui se trouve à l'accueil :

« À l'arrivée d'un visiteur, derrière la banque de prêt (appelée beaucoup plus communément "comptoir" ou "guichet"), l'employé(e) interrompt son tri de fiches. Timidité, scrupule à interrompre quelqu'un qui travaille, le lecteur se sent souvent gêné. C'est alors que tombe la question fatidique » : « Êtes-vous inscrit? Avez-vous une carte de membre? » « Alors

commence un long échange mi-courtois, mi-agacé entre l'employé et le lecteur autour du fait de donner son nom, de remplir le formulaire et des délais nécessaires avant de pouvoir emprunter le livre désiré. Trop impatient pour attendre, le petit garçon de Kes file à la librairie voler le livre »<sup>3</sup>.

### Les qualités requises

La neutralité de la personne chargée de valider ces documents est donc la première des qualités nécessaires à cette fonction. La deuxième est la bonne tenue générale, personnalisant la bonne tenue de l'institution. La troisième est une apparence d'efficacité et de compétence, susceptible d'inspirer confiance dans la qualité des services proposés par l'institution, en contrepartie de la confiance extrême dont a fait preuve le futur lecteur en livrant aux regards des éléments de sa vie privée.

La transaction est-elle équitable? Quand on connaît l'importance des premiers contacts dans toute relation, faut-il s'étonner du sentiment de frustration qui habite le lecteur potentiel? Il éprouve les émotions d'un candidat soumis à un rite de passage, situation souvent inconfortable. Il se sent rabaissé, jugé; il lui faut « mériter » la bibliothèque. Par ailleurs, la personne qui valide les pièces présentées est investie d'un pouvoir de décision qui la dépasse. Elle peut devoir refuser pour des raisons rationnelles – et vécues comme irrationnelles par le lecteur congédié – l'accès au « Jardin des Hespérides », et se voir investie du rôle peu enviable de « gardien-dragon » de ce fameux jardin.

1. Anne-Marie Bertrand, *Bibliothécaires face au public*, Paris, Bibliothèque publique d'information, 1995 (Études et recherches).

2. Une attitude assertive est avant tout une attitude neutre et positive vis-à-vis de soi-même et de l'autre. Cf. Dominique Chalvin, *L'Affirmation de soi*, Paris, ESF éditeur, 1995 (Formation en sciences humaines).

3. Anne-Marie Chaintreau et Renée Lemaître, « Images des bibliothèques à travers la littérature et le cinéma », *Bulletin d'informations de l'Association des bibliothécaires français*, n° 140, 3<sup>e</sup> trimestre 1988, p. 12-18.

### L'agencement de l'espace et les règles de la proxémie

La transaction qui lie le lecteur désireux de s'inscrire et la personne responsable de l'inscription ne se place pas uniquement sur le plan verbal. La disposition des lieux et des personnes est également significative.

L'agencement de l'espace où a lieu la transaction, ainsi que le statut des personnes affectées à cette opération, s'avèrent déterminants pour l'image que la bibliothèque veut donner d'elle-même. Le lieu d'accueil, qui est souvent celui où l'on s'adresse pour s'inscrire, est-il hospitalier? Les personnes désireuses de s'inscrire ont-elles des moyens de savoir à l'avance, à distance, rapidement, quelles sont les pièces nécessaires à cet acte? Les candidats peuvent-ils s'asseoir? L'espace entre le personnel et l'utilisateur est-il perçu par les candidats comme une barrière ou un point d'appui?

Selon les principes de la proxémie<sup>4</sup>, la distance qui sépare deux personnes engagées dans une transaction verbale n'est pas fortuite, elle répond à des règles implicites très précises, règles qui reflètent la teneur du message, le niveau des relations et les intentions des interlocuteurs.

Quatre niveaux de distance déterminent chacun un niveau de relation : les distances intime, personnelle, sociale et publique. D'une manière générale, seules les distances personnelle et sociale ont cours en bibliothèque; si la distance intime caractérise une relation entre deux amis, deux personnes proches, physi-

quement et intellectuellement<sup>5</sup>, la distance personnelle traduit le niveau de relations qui existe entre deux personnes de connaissance : quand elles se rencontrent dans la rue, elles s'arrêtent ordinairement à cette distance pour bavarder. La distance sociale est l'espace qui sépare, non plus deux connaissances, mais deux personnes. Elle est utilisée par toute personne qui doit communiquer avec une autre dans une situation sociale où l'échange est non personnel et peut

être entendu par d'autres. Le plus souvent, une barrière mentale matérialisée par un obstacle physique, table, banque de prêt, guichet, maintient les deux interlocuteurs à distance. Cette distance sociale permet une communication verbale sans contact physique.

Ainsi, si l'on observe la distance dans le rituel d'inscription, on s'aperçoit que la plus courante en bibliothèque est la distance sociale, caractérisée par la matérialisation

d'une barrière mentale. On peut considérer comme tels la banque de prêt, la banque d'accueil ou le bureau d'inscription. Personnel et lecteur potentiel se tiennent de part et d'autre de l'obstacle, debout ou assis ou l'un debout et l'autre assis, chacun protégeant ainsi son domaine, dans le cadre d'un espace strictement codifié (cf. ill. ci-dessous).

Mais si la distance sociale est conforme au statut de deux personnes qui ne se connaissent pas, le rituel de l'inscription vient bouleverser les données. En effet, le lecteur potentiel doit présenter des papiers personnels, confidentiels, et, de ce fait, devrait se trouver en distance intime ou personnelle avec son vis-à-vis. En distance sociale, il se sent confusément en porte-à-faux et, selon sa personnalité, choisit l'une ou l'autre de ces deux attitudes contradictoires. Soit il se met en retrait pour montrer par son attitude qu'il se désolidarise de ces procédés « inquisitoriaux » et qu'il ne se sent pas concerné par le traitement public de ses documents personnels, soit il cherche inconsciemment à réduire la distance entre lui et la personne à qui il les présente et les confie. Pour combler son malaise, il

cherche à entamer la conversation, à discuter avec la personne en face de lui, sur le mode amical ou agressif, pour réduire cette distance trop importante et ramener l'échange à une distance plus humaine. Certains éprouvent parfois le besoin de contourner le bureau et de regarder de près les manipulations opérées par le bibliothécaire, afin de réduire physiquement la distance, à la grande gêne du personnel qui, de ce fait, se sent souvent envahi.

À la bibliothèque de Malmö, en Suède, le hall d'accueil est aménagé de telle manière que deux comptoirs en demi-cercle, dos à dos, avec suffisamment d'espace entre eux

4. Edward Twitchell Hall, *La Dimension cachée*, Paris, Éd. du Seuil, 1978 (Points; 89 : Essais).

5. *A contrario*, la distance publique traduit la relation entre un professeur et ses élèves ou un acteur et son public.

pour que la circulation y soit fluide et naturelle, permettent les transactions les plus souples entre le personnel et le public : on peut y demander un renseignement, s'inscrire gratuitement à la bibliothèque selon des formalités rapides et allégées, et aucun espace n'est implicitement réservé à une fonction ou à un statut particulier.

Car cet échange - unilatéral - de données confidentielles, qui engage la personne même du lecteur, s'il s'effectue à une distance sociale, contribue à accroître la gêne du lecteur qui se sent analysé, dévoilé, comme on peut l'être dans le cabinet d'un médecin. Pour accepter cette intrusion non maîtrisable dans sa vie privée, le lecteur doit être convaincu du bien-fondé de sa propre démarche, qui repose sur une confiance raisonnable dans l'institution et sur la conviction d'un intérêt puissant à « posséder » les collections de la bibliothèque. S'il fait la démarche de s'inscrire, il a déjà en tête un projet personnel de formation, de culture, d'information dans un domaine ciblé. Seule la perspective de pouvoir, une fois ces rites accomplis, s'approprier par la consultation ou le prêt à domicile l'ensemble de ces collections publiques pour un usage privé, permet aux candidats de supporter avec sérénité ces opérations qui, dans l'imaginaire collectif, associent la bibliothèque à une caisse de sécurité sociale ou de retraite.

On voit donc que, dans un contexte aussi chargé, la pièce qui sera délivrée au lecteur, comme témoignage, comme garantie de l'issue favorable de ce rite de passage - la carte de lecteur - sera investie elle aussi d'une forte charge émotionnelle et symbolique.

### La carte de lecteur

Une fois que le futur lecteur a confié momentanément ses papiers personnels à l'opérateur affecté aux inscriptions, il voit, impuissant et

inquiet, ladite personne, non plus inscrire à la plume d'oiseau, comme on le faisait naguère, ses coordonnées dans le grand registre, mais dialoguer mystérieusement avec son ordinateur pour y entrer des renseignements (confidentiels) sur lui. Le voici « fiché », catalogué dans un répertoire institutionnel, les bibliothèques étant des organismes publics.

### L'initialisation de la carte

Quels sont les éléments biographiques et personnels dont la bibliothèque a réellement besoin pour inscrire un nouveau lecteur? Deux catégories de renseignements sont nécessaires : ceux qui doivent figurer dans la notice informatique ouverte au nom du lecteur et ceux qui sont appelés à figurer sur la carte de lecteur.

### Le rattachement à la base informatique

D'une manière simpliste, seuls un nom et un prénom suffiraient pour ouvrir une nouvelle notice et donc inscrire un nouveau lecteur en lui affectant un numéro de code. Cependant, la bibliothèque étant un service public, l'inscription à la bibliothèque doit répondre à des nécessités légales et réglementaires liées au statut et au tarif accordé à l'emprunteur.

Le lecteur est-il mineur? Il doit alors produire une autorisation parentale signée. Bénéficie-t-il d'un tarif préférentiel? Il doit produire les pièces justificatives. Par ailleurs, et d'une manière générale, les données entrées au nom d'un nouveau lecteur doivent servir de base aux études statistiques témoignant de l'activité de la bibliothèque : la localisation du lecteur - habitant ou non-habitant de la ville -, son adresse (pour pouvoir correspondre avec lui), son statut socio-professionnel, son âge, son sexe, et sa catégorie d'emprunteur (si les tarifs sont variables en fonction de la nature des supports choisis). Certains logiciels anglo-saxons permettent de définir le profil du lecteur et de suivre

son itinéraire personnel de lectures, mais en France, le respect des consignes de la Commission nationale de l'informatique et des libertés protège la liberté du lecteur.

Les notices informatiques d'un fichier de lecteurs doivent obéir à trois contraintes : identification, confidentialité et fiabilité des transactions. La notice détaillée remplie par le personnel de la bibliothèque sous les yeux du lecteur est donc assez complète au niveau de l'identification du lecteur, même si son numéro d'INSEE (Institut national de la statistique et des études économiques) n'y figure pas. La confidentialité est garantie par la loi. La fiabilité des transactions dépend de celle du logiciel utilisé et des possibilités de détournement des usages de la carte par les lecteurs.

### Les éléments d'identification

La nature des éléments d'identification choisis par la bibliothèque pour figurer sur la carte de lecteur est assez variable d'une bibliothèque à l'autre. Une étude systématique, en 1997, des cartes circulant en Ile-de-France a permis de dégager des constantes et des variations particulièrement intéressantes : si sur 46 % des cartes émises sur cette région, figurent le nom et le prénom du lecteur et sur 21 % sa signature, c'est sur seulement 8 % que figure sa photo, 2 % contiennent ses coordonnées, et 1 % ses coordonnées téléphoniques.

Pourquoi une telle disparité entre les bibliothèques dans le jugement porté sur la nécessité ou l'utilité des éléments d'identification à faire figurer sur une carte de lecteur? Avant d'envisager des réponses à cette question, existe-t-il un ou des éléments nécessaires et suffisants?

La seule contrainte technique est la nécessité de porter sur la carte le numéro de code qui correspond à la notice du lecteur dans la base informatique, et qui permet de faire évoluer les informations en connexion avec cette notice, comme, par

exemple, la circulation des documents sous son nom ou la modification de ses identifiants. Le numéro de code est celui du code à barres, inscrit en clair. Les autres éléments d'identification du lecteur portés sur la carte viennent « en renfort » d'identification, pour des motifs divers.

À titre d'exemple, 8 % des bibliothèques demandent sa photo au lecteur pour valider sa carte. Cette mesure est justifiée par le personnel pour des raisons de sécurité et de fiabilité des transactions. Elle est considérée comme une précaution supplémentaire et nécessaire contre l'utilisation de la carte par une autre personne que son possesseur en titre. Cette pratique s'inscrit dans la continuité des usages en vigueur sur les anciennes cartes de prêt des bibliothèques à gestion manuelle : sur la fiche de carton gris ou rose que l'on tamponnait à chacun des prêts d'ouvrage, nom, prénom et photo du lecteur figuraient en bonne place.

L'utilisation de la photographie, même de la qualité la plus médiocre, comme représentation la plus immédiate de l'original, est révélatrice du système symbolique de représentation dominant : la photo est une icône, au sens sémiotique du terme. En comparaison des autres signes sémiotiques possibles, symbole ou indice, il est intéressant de mettre en relation la valeur donnée à chacun de ces signes, le choix qui en est fait, dans le domaine de la représentation et de l'identification du lecteur sur le support d'information qu'est la carte de lecteur.

### La personnalisation de la carte

La mise en fichier informatique des éléments d'identification, donnés par le lecteur et avalisés par la bibliothèque, a permis à cette dernière d'intégrer dans ses fichiers un nouvel élément. La carte de lecteur qui lui est délivrée est le symbole de son intégration dans l'univers de l'institution, de son acception en tant qu'usager, pouvant disposer à son gré

- dans le cadre d'un règlement intérieur - des services qui y sont proposés.

Parallèlement à cette action et en contrepartie des éléments d'identification personnels qu'il a bien voulu fournir, le lecteur reçoit une carte qui lui sert de laissez-passer à l'intérieur de la bibliothèque. Si l'on reprend la comparaison avec les fonts baptismaux, les rites du baptême accomplis, le nouveau baptisé, en devenant un membre de la communauté, peut circuler librement dans la partie publique de l'église, participer aux offices religieux. La carte nouvelle-

ment acquise permet au lecteur de se sentir intégré, chez lui, à l'aise, surtout, sans avoir à justifier sa présence. Tous les documents et les services proposés sont potentiellement à lui, il n'a qu'à choisir. Grâce à son nouveau sésame, le lecteur se trouve comme dans la caverne d'Ali Baba, il se sent riche, tout à coup.

La carte donnée au lecteur en contremarque de toutes ces richesses, est, par métonymie, la représentation, le symbole et l'indice même de la bibliothèque. C'est pourquoi le sentiment de fierté, qui, après tant d'efforts, doit venir le récompenser, doit être soutenu, accompagné, par la possession d'un objet digne de cette fierté. Peu de bibliothèques se préoccupent de la qualité graphique et esthétique de la carte de lecteur qu'elles diffusent<sup>6</sup>. Cette négligence est dommageable à leur image de marque et à la qualité de leur notoriété dans la mesure où la carte de lecteur est rangée soigneusement dans un portefeuille, au voisinage immédiat de cartes à forte valeur ajoutée comme les cartes bancaires

et les cartes de fidélité, qui sont autant d'indices de la surface sociale de leur détenteur.

Dans un deuxième temps, la bibliothèque ne ménage pas ses efforts pour initier le nouveau lecteur aux arcanes de la localisation des documents et des moyens d'y accéder. Tout est fait, en principe, pour faciliter l'intégration du nouveau venu et le processus d'appropriation des lieux ; des visites sont organisées, des exemples de recherche lui sont proposés et un guide d'utilisation, sorte de livret d'accueil, lui est remis. La carte joue, elle

aussi, un rôle prépondérant dans la prise de possession des lieux par le lecteur. Divers éléments d'identification traités comme des éléments de reconnaissance peuvent en effet faciliter le processus d'appropriation. La carte étant la clé d'accès symbolique à l'espace, la façon dont le lecteur se l'approprie et la fait sienne préfigure de la future appropriation de l'espace.

### La signature

21 % des cartes de lecteur ont une place prévue pour la signature du lecteur. Le geste de signer est hautement symbolique : la signature est un sceau moderne ; preuve, forme symbolique d'acception d'un contrat passé entre deux parties, elle est l'acquiescement d'un engagement, celui du droit d'utiliser dans la limite de règles établies et consenties, les services offerts par la bibliothèque, en contrepartie des formalités d'inscription. En ce sens, elle est un symbole sémiotique.

La signature est aussi un signe, un indice sémiotique, une empreinte, qui représente le lecteur, le signifiant, au moyen d'une trace privilégiée qui l'identifie, qui le résume. Signer sa carte revient pour le lecteur à se l'approprier, à s'approprier par

La carte donnée au lecteur est le symbole et l'indice même de la bibliothèque

6. Cf. l'article de Marielle de Miribel « Que mettre sur une carte de lecteur ? », *BBF*, 1995, n° 1, p. 56-59 (Ndlr).

extension la bibliothèque dont elle est le symbole.

De plus, contrairement à son nom et son prénom transcrits sur sa carte par le personnel de la bibliothèque, c'est le lecteur lui-même, *intuitu personae*, qui signe sa carte. C'est lui seul qui peut tracer sa propre signature, c'est un de ses signifiants qu'il est le seul à pouvoir produire, dont il reste le maître.

C'est pour cet ensemble de raisons que la version informatisée originale de la première carte de lecteur de la bibliothèque de Bagnex, conçue par le collectif de *designers* Grapus, a laissé une place de choix à la signature du lecteur, une des seules marques typographiques autorisées sur cette carte minimaliste. À part le logo de la bibliothèque et la signature du lecteur, on ne trouve en effet comme indication de réglementation, au verso, que : « *Le prêt est gratuit* ». La signature dont la place a été choisie sur le recto de la carte, le côté noble, est contiguë au logo de la bibliothèque, mettant sur le même pied d'égalité les identifiants de la bibliothèque et ceux de son utilisateur, le troisième tiers de l'espace étant consacré, par la reproduction symbolique d'un texte, aux collections. Ainsi, de manière immédiate, grâce à la composition rigoureuse du texte comme une image, le lecteur

retrouve ici les trois pôles de la bibliothèque, répartis de manière égale : social, culturel et institutionnel (cf. ill. ci-contre).

La place réservée sur la carte à l'identification personnelle du lecteur est une manière de traduire sa place dans la bibliothèque et le statut qui lui est donné. Une

bibliothèque qui multiplie les signes d'identification du lecteur, multiplie les éléments de contrôle et traduit ainsi sa crainte de la fraude. En affirmant de cette manière sa propension à considérer le lecteur avec soupçon, elle exprime les impératifs amenés par une vision en priorité patrimoniale et institutionnelle de la bibliothèque.

*A contrario*, une bibliothèque qui conçoit sa carte de lecteur comme un objet digne d'attention, par le jeu de métonymie, considère le lecteur et respecte son libre arbitre. L'importance du sens donné au choix du traitement des éléments d'identification est porteuse du sens de la mission dont elle s'est investie.

Le lecteur est-il au centre de l'institution, comme l'affirment de nombreuses bibliothèques de lecture publique? Ou le livre et ses avatars, les autres supports de l'information? N'est-ce pas plutôt l'institution qui retrouve ici l'occasion de rappeler son omniprésence? De nombreux signes, implicites, montrent au lecteur sa place réelle dans l'organisation générale de la bibliothèque; et les rites d'initialisation et de personnalisation de la carte de lecteur en sont des marques pertinentes, au même titre que l'aménagement des espaces ou le libellé du règlement interne.

## Conclusion

Les rites d'inscription du lecteur peuvent être considérés comme un test de l'adéquation de la bibliothèque à sa mission de service public. La bibliothèque est-elle au service de la gestion des collections, de celle des publics ou de celle de l'institution? Plus la démarche d'inscription s'opère dans la gêne, du point de vue du lecteur, plus la bibliothèque montre sa prédilection pour les collections et la réglementation au détriment des publics.

Du point de vue du lecteur, qui doit « montrer patte blanche » au prix d'un rite d'initiation plus ou moins accepté, il faut en contrepartie que la bibliothèque propose des trésors ailleurs inaccessibles. Est-ce toujours le cas? En tout état de cause, pour le prix consenti, humain autant que financier, il leur en faut « pour leur argent », que ce soit en termes de collections, de services, ou de notoriété.

Les rites d'inscription en bibliothèque, du point de vue du lecteur, participent autant d'une logique utilitaire que d'une logique sociale. Si la fréquentation d'une bibliothèque répond à des besoins de culture, d'information ou de formation, elle s'inscrit tout autant dans une logique sociale. En venant à la bibliothèque, en acceptant de s'y inscrire et de se soumettre aux rites d'inscription, le lecteur exprime aussi la réalisation d'un besoin de reconnaissance et d'un besoin d'appartenance : besoin d'être connu et reconnu, et besoin d'être accepté comme membre d'une communauté « culturelle » valorisante.

Mars 2000