

MESSAGES DE LECTEURS

LE CAHIER DE SUGGESTIONS EN BIBLIOTHÈQUE

À quoi peut bien servir un cahier de suggestions ? A recueillir l'avis des lecteurs sur la bibliothèque, répondent généralement les professionnels. On lit, en effet, dans un classique de la littérature spécialisée : « *Que ce soit sous la forme d'un cahier ou d'une boîte à idées, il est important que le public puisse à tout moment disposer d'un moyen d'exprimer son opinion librement sur n'importe quel aspect de la bibliothèque* »¹. Les plus audacieux en font un outil de dialogue entre lecteurs et bibliothécaires, comme en témoignait récemment le serveur Internet de la BPI (Bibliothèque publique d'information)². Certains, plus pessimistes, voient dans ce cahier un « *tissu d'inepties, de bêtises et de mouvements d'humeur* ».

Un mode spécifique de relation

L'objectif du présent article est d'aborder le cahier de suggestions sous l'angle sociologique, en s'interrogeant sur ses usages en bibliothèque. Loin d'être anecdotique, une telle exploration permet de voir autrement la relation de service ; non plus en termes

d'agrégats statistiques, comme nous y invite l'approche quantitative, mais au quotidien, dans la succession ininterrompue des micro-événements, qui font la vie de la bibliothèque.

Source écrite, le cahier de suggestions constitue la mémoire inestimable d'une relation de service qui, sans lui, ne serait connue que par des témoignages indirects. Comme toute forme de correspondance écrite, le cahier de suggestions est un mode spécifique de relation, dont les propriétés diffèrent de celles du face à face oral. Les exigences de présentation de soi y sont fortement atténuées ; le lecteur et, dans une moindre mesure, le bibliothécaire, peuvent tricher avec leur identité ou demeurer dans l'anonymat.

Le champ de l'expression y est plus largement ouvert, en raison de la faiblesse du contrôle direct exercé sur le rédacteur ; l'usage du cahier recule en effet les frontières de l'exprimable, et grossièretés, transgressions et violences scripturaires peuvent y trouver place. En revanche, l'importance des contraintes de forme (style, orthographe) le réservent aux usagers familiers de la chose écrite.

Notre enquête repose sur le dépouillement systématique des cahiers de quatre établissements représentatifs de la diversité des bibliothèques françaises : pour la lecture publique, nous avons retenu la BPI et une importante bibliothèque municipale classée ; pour la lecture spécialisée, le service commun de la documentation d'une petite université, ainsi qu'un grand service interétablissements de coopération documentaire.

* Cet article a été rédigé à partir d'un mémoire de DCB : *Messages de lecteurs : à propos de quelques usages de l'écrit en bibliothèque*, sous la dir. de Martine POULAIN, Villeurbanne, ENSSIB, 1996.

1. Association des bibliothécaires français, *Le métier de bibliothécaire*, Paris, Ed. du Cercle de la Librairie. Dans l'édition de 1990, p. 236.

2. *Bibliothèque publique d'information, 20 ans de dialogue : les cahiers de réclamations, remarques et suggestions de 1977 à 1997*.

[http://www.bpi.fr/20 ans/lecteurs.html](http://www.bpi.fr/20%ans/lecteurs.html)

OLIVIER CHOURROT

Bibliothèque municipale
et interuniversitaire,
Clermont-Ferrand

Quels sont les usages effectifs de ces cahiers ? Quelles fonctions remplissent-ils dans la bibliothèque ? Au risque de décevoir, les cahiers de suggestions ne sont pas seulement – et même pas essentiellement – des outils d'acquisition ou de dialogue. L'écrit apparaît avant tout comme le régulateur nécessaire de la relation de service, dont il apaise les tensions et assume, en lieu et place des acteurs, les contradictions.

Les diverses formes du cahier

Si la libre expression des lecteurs est la fin affichée du cahier de suggestions, il faut remarquer qu'elle subit de fortes contraintes. Mettre un cahier à la disposition de ses lecteurs revient en effet, pour le bibliothécaire, à leur imposer des formes légitimes de participation. Ces formes non négociables sont le fruit de l'histoire et de l'organisation spécifiques de l'établissement.

Dans telle bibliothèque de médecine, la conception personnalisée du service exclut le recours aux cahiers de suggestions. Le nombre relativement faible de lecteurs (1 000 en premier cycle, 70 par promotion ensuite) aux besoins documentaires très pointus favorise l'interconnaissance, donnant visages aux publics et à la bibliothèque. L'usage de l'écrit comme auxiliaire de la relation de service apparaît superflu. Récemment introduit, un cahier de suggestions demeure sous-utilisé.

Quand elles existent, les formes de mise à disposition d'un cahier de suggestions sont extrêmement variées. En bibliothèque universitaire, la tendance est au contrôle strict de l'expression des lecteurs.

Dans telle section Droit, le cahier n'est accessible que sur proposition des professionnels ; faisant suite à une relation orale, il a pour seule fonction de mémoriser d'éventuelles demandes d'achat. Dans telle autre, le cahier est en accès libre, mais se compose exclusivement de bons de commandes reliés. D'une telle présentation, on conclut que l'acquisition d'un ouvrage est le résultat normal d'une suggestion (c'est



Médiathèque Jaude de Clermont-Ferrand Photo Christine Bigot

d'ailleurs vrai à 91 %), et que toute autre forme d'expression ne peut être que transgression. Les deux transgressions recensées sont des pétitions, respectivement consacrées à l'exiguïté des locaux (74 signatures) et à une grève de magasiniers ayant pénalisé certains étudiants (31 signatures). Comme si, ne pouvant légitimer

dû à l'usager, au détriment des questions d'intendance (locaux, confort, accueil, etc.), trop générales pour pouvoir être traitées au jour le jour.

L'ambivalence du cahier

Bien différent est le cas des bibliothèques publiques visitées, dont le personnel admet toutes sortes d'usages des cahiers de suggestions.

A la BPI, ceux-ci sont pour ainsi dire spécialisés : celui de l'accueil général est réservé aux questions d'organisation, tandis que ceux des bureaux d'information contiennent une forte majorité de demandes d'acquisition.

La faible fonctionnalité bibliothéconomique de ces cahiers étonne l'observateur : ils sont très irrégulièrement traités (les taux de réponses aux suggestions variant, selon les bureaux, entre 53 et 85 %), et les propositions d'achat restent généralement lettres mortes. Tout au plus certains professionnels leur reconnaissent-ils une utilité dans la gestion des collections, car ils permettent de recenser les ouvrages perdus.

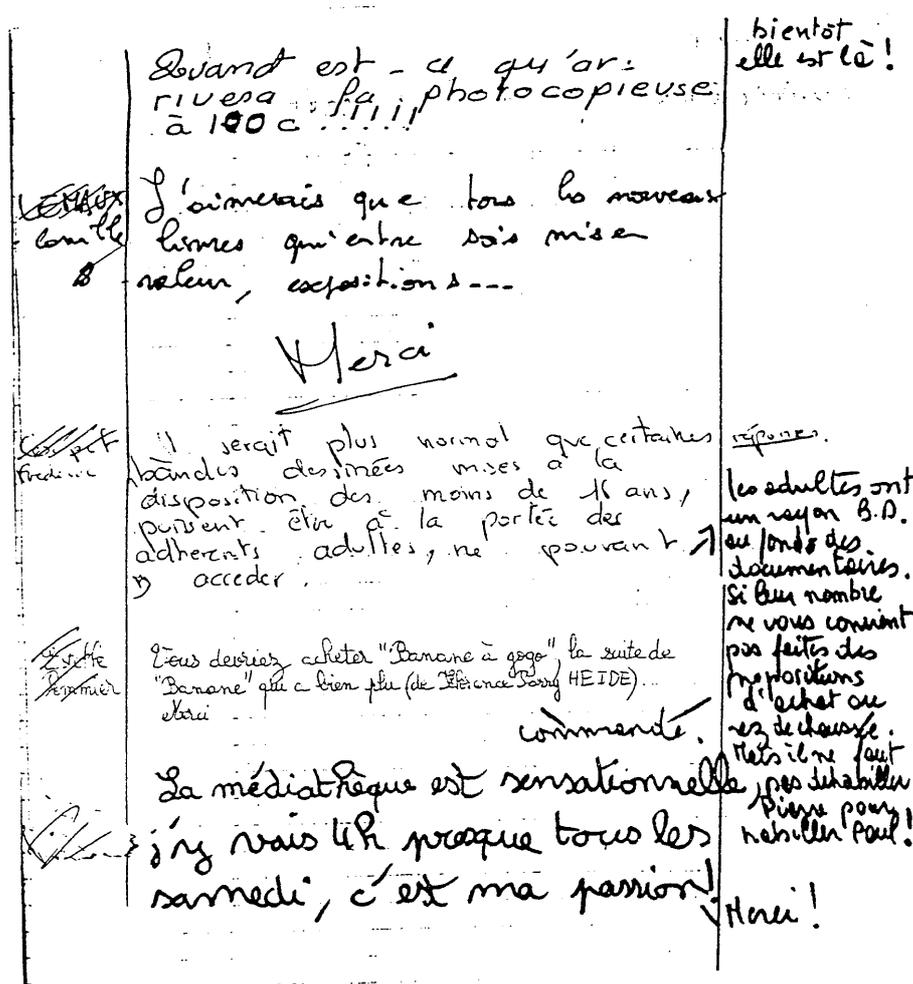
Aucun processus de traitement régulier des cahiers n'a jamais été mis en place, en raison notamment de l'autonomie de fonctionnement des groupes de service public par rapport au travail interne.

Dans un tel contexte, les cahiers ont surtout une fonction immédiate d'auxiliaire de la relation de service

**L'ÉCRIT PARTICIPE
DES NOMBREUSES
TACTIQUES
D'ÉVITEMENT
QUI RENDENT
SUPPORTABLE
LA RELATION
DE SERVICE**

mement exprimer leurs plaintes par écrit, les lecteurs adoptaient une démarche collective pour leur donner un fondement démocratique.

De toutes les sections universitaires visitées, seule une annexe délocalisée nouvellement construite met à disposition de ses usagers un cahier entièrement ouvert. Les bibliothécaires justifient cette attitude par une survalorisation du service documentaire



Fac-similés de messages
Médiathèque Jaude Jeunesse, Clermont-Ferrand

public. L'écrit participe des nombreuses tactiques d'évitement qui rendent supportable la relation de service ; telle demande, non traitable par l'agent, est aiguillée vers le cahier ; tel usager, perçu comme particulièrement agressif, est invité à s'exprimer par écrit, etc. D'une certaine façon, le cahier apparaît comme le régulateur des rapports lecteur/bibliothécaire, dernier recours pour éviter à l'un des protagonistes de « perdre la face »³. On y trouve à la fois les traces de nombreux conflits, de questions insolubles liées à l'attitude des agents de sécurité du Centre Pompidou ou aux files d'attente, ou encore de recherches documentaires ayant échoué. Les messages demandent souvent réparation d'une injustice vécue par le lecteur⁴, à

laquelle le bibliothécaire est bien en peine de répondre. S'il éprouve de l'empathie pour l'usager lésé, il ne peut, pour des raisons d'organisation qui le dépassent, résoudre concrètement son problème. Le traitement des messages de lecteurs devient alors un exercice difficile, impliquant la conciliation de deux ordres contradictoires de réalité.

« Il faut - écrit un usager de la BPI - 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 ils disaient non »⁵ « Le règlement d'utilisation a été affiché », écrit le bibliothécaire, conscient de l'inadéquation de sa réponse.

Aux heures creuses de service public, le cahier devient outil de mise à distance du lecteur : le bibliothécaire lit

les messages, s'en moque ou les commente, s'en émeut parfois. Mais le cahier peut aussi signifier l'alliance du lecteur et du bibliothécaire, comme dans cette bibliothèque municipale dont l'atelier informatique était menacé : « 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 ». « Nous transmettons votre demande à Monsieur le Maire », répliqua le bibliothécaire, qui incita par ailleurs les usagers à exprimer massivement leur mécontentement. Les messages collectés furent photocopiés et transmis au maire. Le cahier de suggestions apparaît ainsi dans toute son ambivalence : outil d'évitement réciproque, lieu d'expression de l'indicible, il est parfois destiné à « faire preuve », de par la puissance de l'écrit.

Suggestions et acquisitions

Le cahier de suggestions est par ailleurs signe d'une contradiction du service public. Collection organisée pour le service d'une collectivité donnée, la bibliothèque ne répond, sauf exceptions limitées, qu'à des demandes strictement individuelles. Objet physique, le cahier de suggestions est la parfaite expression de cette constante oscillation entre l'individu, destinataire immédiat du service, et la collectivité, qui constitue son bénéficiaire ultime. Tous deux, individu et collectivité, appartiennent à des ordres de réalité et à des niveaux de discours sensiblement différents.

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

4. Sur l'utilisation de l'écrit pour dénoncer une injustice, voir : LUC BOLTANSKI, *L'amour et la justice comme compétence : trois essais de sociologie de l'action*, Paris, Métailié, 1990, 381 p. (Leçons de choses).

5. Par fidélité aux sources, le style et l'orthographe des messages ont été scrupuleusement reproduits.

L'appréhension collective appartient au travail interne, où se déploie l'organisation et se décident les acquisitions. Les choix bibliothéconomiques s'y fondent sur l'usage de catégories générales de perception (la politique d'acquisition, les publics, les mesures statistiques), qui sont autant de valorisations du collectif.

Le service au public obéit à des manières de penser diamétralement opposées à celles du travail interne : il suppose l'engagement du bibliothécaire vis-à-vis d'un lecteur singulier,

**LE CAHIER DE
SUGGESTIONS EST
LA PARFAITE
EXPRESSION DE
CETTE CONSTANTE
OSCILLATION ENTRE
L'INDIVIDU,
DESTINATAIRE
IMMÉDIAT
DU SERVICE, ET
LA COLLECTIVITÉ,
QUI CONSTITUE SON
BÉNÉFICIAIRE
ULTIME**

dont le besoin doit être satisfait. Il implique la mobilisation d'une éthique du face à face, fondée sur le rapport exclusif à autrui. Le cahier de suggestions relie ces deux mondes, qu'à la suite d'Erving Goffman nous appellerons « coulisse » et « scène »⁶, et révèle leurs contradictions. Des demandes singulières y sont expri-

mées, qui appellent des réponses générales qui leur sont inadaptées. En matière d'acquisitions, le décalage est particulièrement net.

Au lecteur de la BPI qui constatait « *qu'il n'y a toujours pas à consulter de quotidiens nationaux d'opposition nationale*, comme *Présent ou Le Français* », le bibliothécaire répondit : « *Vous pouvez consulter cinq titres à la salle d'actualité* » (qui reçoit gratuitement toute la production éditoriale mais ne la conserve pas). Le refus, exprimé en coulisse, d'abonner la bibliothèque à des titres extrémistes n'est pas explicitement formulé sur scène, comme si ce refus n'était pas autrement justifiable que par une prise de position subjective.

De manière plus générale, les cahiers dépouillés brillent par l'absence d'explicitation des critères d'acquisition des bibliothèques : la « vocation » de la bibliothèque suffit souvent à justifier un refus. Le mystère est parfois savamment entretenu : « *Nous n'avons pas le droit de divulguer les budgets d'acquisition* », répondit-on à un lecteur de bibliothèque municipale classée. Dans certaines bibliothèques enfin, les questions problématiques ne sont simplement pas traitées : ainsi ces demandeurs de littérature pornographique, qui ne reçurent jamais de réponse.

L'invisibilité du travail du bibliothécaire, la réticence à justifier publiquement les décisions prises font du

cahier de suggestions un outil de communication perfectible. Le cahier montre également la capacité du lecteur à comprendre et utiliser au mieux le processus d'acquisition en vigueur. Dans une section de bibliothèque universitaire entièrement nouvelle, les budgets d'acquisition étaient si faibles que les propositions d'achat des étudiants étaient majoritairement refusées. Certains usèrent alors de stratagèmes pour que leurs demandes soient prioritairement traitées (et elles le furent), invoquant par exemple la volonté générale pour obtenir satisfaction : « *Pourquoi ne recevez-vous pas La Tribune ? (le seul quotidien sérieux consacré à l'économie et à la finance). Nous sommes 150 en science éco + 250 en GEA à prétendre disposer d'informations économiques. 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'UT (faites un petit sondage si vous voulez)* ». Personnage de scène, le lecteur tente ainsi de se représenter la coulisse de manière à en tirer profit.

L'usager en quête d'identité

Déplaçant l'angle de vue, on peut s'interroger sur la motivation du lecteur qui rédige un message.

Encore une fois, l'apparence peut être trompeuse : individu rationnel,



Médiathèque Jaude de Clermont-Ferrand
Photo Christine Bigot

6. Erving GOFFMAN, *op. cit.*

le lecteur sait que la formulation d'une proposition d'achat n'est pas le plus sûr moyen de se procurer un document. L'acte d'écrire est, par lui-même, porteur d'une démarche identitaire qui dépasse sa fonction purement utilitaire. Laisser une trace, donner un avis, influencer sur le contenu intellectuel d'une collection sont autant de moyens de s'approprier la bibliothèque⁷.

Les propositions d'achat manifestent très souvent un désir de reconnaissance institutionnelle. Tel auteur demande que son dernier ouvrage soit acheté. Cas de figure fréquent, tel ressortissant étranger se scandalise que la bibliothèque ne soit abonnée qu'à l'organe de presse gouvernemental de son pays d'origine ; tel autre, témoin de Jehovah, s'étonne de l'absence de représentation de sa croyance, etc.

Au fil des pages, le cahier apparaît comme un lieu de construction d'une cité, dont le bibliothécaire serait le censeur attiré. Très hétérogènes, ces démarches de type identitaire peuvent reposer sur la dignité individuelle de l'usager, ou sur l'invocation d'un collectif quelconque. En quête de statut, le lecteur construit une argumentation qui, le plus souvent, heurte les conceptions égalitaristes des bibliothécaires : « *Ne pourriez-vous pas donner la priorité d'entrée à ceux qui viennent pour des raisons professionnelles (professeurs de lycée ou d'université) ? C'est le cas dans toute bibliothèque publique* ». Réponse : « *Cela reviendrait à établir une carte de priorité pour certains lec-*

teurs. Je ne crois pas que ce soit souhaitable ni conforme à la mission de l'établissement » (BPI, accueil).

Revendiquer son appartenance à un groupe (nous étudiants, professeurs, jeunes, handicapés, etc.) revient toujours à réclamer des droits particuliers dans la bibliothèque. A la BPI, le « statut » de SDF (sans domicile fixe) est même avancé à cette fin : « *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 !)* ».

Le florilège de réclamations de la BPI montre que l'usager éprouve des difficultés à « trouver sa place » dans la bibliothèque ; que, pareillement, il ne parvient pas toujours à identifier les « professionnels » : les bibliothécaires de la BPI sont appelées « *hôtesses d'accueil* », les CES d'une bibliothèque municipale assimilés aux bibliothécaires, etc. Sources de déboires, ces erreurs d'identification sont en partie imputables au manque de lisibilité des rôles et des lieux au sein des bibliothèques⁸.

Des rapports humains facilités

Les quatre établissements étudiés ont, malgré la diversité des fonctions remplies par les cahiers de lecteurs, un trait commun : celui de pré-définir 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 fondre sa demande particulière dans une cause collective, traitable par la coulisse de la bibliothèque qui, contrairement à la scène, ne reconnaît pas l'usager individuel.

Issus de la mise en correspondance de deux mondes, le monde subjectif du lecteur atomisé et le monde objectif de l'institution, les messages donnent une nouvelle image de la bibliothèque, écartelée entre les exigences du fonctionnement institutionnel et celles de la relation interindividuelle. Écartelée aussi entre plusieurs définitions des usagers qu'elle accueille, tour à tour « *public* », « *publics* », et « *lecteurs* ».

Les usages des cahiers de suggestions 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.

Avril 1997

7. Une hypothèse semblable a été développée à propos de la dégradation des livres à la BPI. A. DUMONT-FILLON, *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.

8. Comme l'a aussi souligné Eliséo VÉRON à propos de la classification dans *Espaces du livre : perception et usages du classement en bibliothèque*, Paris, Bibliothèque publique d'information, 1989. 96 p.