

**CERTIFICAT EN GESTION DE DOCUMENTATION ET DE  
BIBLIOTHÈQUE  
2010-2011**

**Changer d'aire**

**Repenser l'aménagement des espaces publics de la Bibliothèque  
municipale de Lausanne**

Claire Philippe  
Lausanne

Septembre 2011

**TRAVAIL FINAL DE CERTIFICAT**

Déposé auprès de

Regula Feitknecht, directrice adjointe de la Bibliothèque cantonale et universitaire de Fribourg,  
responsable scientifique du module "Gestion de l'information et de la communication"

Jean-Philippe Accart, chargé de projet en sciences de l'information, personne de référence pour le  
suivi pédagogique du travail



**« J'aimerais qu'il existe des lieux stables, immobiles, intangibles, intouchés et presque intouchables, immuables, enracinés ; des lieux qui seraient des références, des points de départ, des sources :  
(...)**

**De tels lieux n'existent pas, et c'est parce qu'ils n'existent pas que l'espace devient question, cesse d'être évidence, cesse d'être incorporé, cesse d'être approprié. L'espace est un doute : il me faut sans cesse le marquer, le désigner ; il n'est jamais à moi, il ne m'est jamais donné, il faut que j'en fasse la conquête. »**

**Georges Perec<sup>1</sup>**

---

<sup>1</sup> Espèces d'espaces. Paris : Ed. Galilée, 1997, pp. 122

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Résumé</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Remerciements</b> .....	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>Introduction</b> .....	<b>1</b>
<b>4</b>	<b>Objectifs</b> .....	<b>2</b>
<b>5</b>	<b>Méthodologie</b> .....	<b>3</b>
<b>6</b>	<b>Organisation des espaces</b> .....	<b>3</b>
6.1	Espaces publics à l'intérieur de la bibliothèque .....	3
6.2	Espace d'accueil.....	6
6.3	Secteur de la référence (information-recherche-banque de prêt) .....	9
6.4	Zone de convivialité .....	11
6.5	Zone multimédia, postes informatiques et internet .....	12
6.6	Zone d'exposition et d'animation .....	14
6.7	Zone des collections.....	16
<b>7</b>	<b>Auto-évaluation/explicitation des limites du travail produit</b> .....	<b>19</b>
<b>8</b>	<b>Conclusion</b> .....	<b>19</b>
<b>9</b>	<b>Bibliographie sélective</b> .....	<b>22</b>
9.1	Monographies.....	22
9.2	Article tiré de revues.....	22
9.3	Documents électroniques .....	22
9.4	Sites internet .....	22
9.5	Emission radiophonique .....	23
9.6	Cours du Certificat en gestion de documentation et de bibliothèque.....	23
<b>10</b>	<b>Annexes</b> .....	<b>24</b>
10.1	Visites de bibliothèques et d'Apple Store .....	24
10.2	Photos .....	31

## 1 Résumé

Mieux aménager pour mieux accueillir, voilà l'idée fondamentale développée dans ce travail. Si l'on tient compte que l'aménagement des locaux est un des éléments de base de l'accueil, si l'on tend à devenir une bibliothèque troisième lieu et si l'on cherche à attirer des publics qui n'utilisent pas la bibliothèque pour l'instant, il importe dès lors de réorganiser les espaces en mettant l'utilisateur au centre et non plus les collections.

Il s'agit là d'un changement fondamental de point de vue qui passe d'un concept d'accueil basé sur le respect des interdits et le bon usage des documents à un accueil qui privilégie les publics, leurs besoins et leur confort. Par ailleurs, si l'on tient compte que l'utilisateur se comporte de plus en plus comme un client, on constate qu'il est sensible à l'esthétique et à l'architecture. Un accueil de qualité commence donc par un aménagement des espaces adapté.

## 2 Remerciements

**Frédéric Sardet**, directeur de la BML, pour rendre les choses possibles désormais.  
**La Ville de Lausanne** pour son infrastructure encourageant et facilitant la formation continue.

**Pauline Floret, Anne-Marie Rouge**, collègues bibliothécaires pour leur accueil lors des visites des bibliothèques lyonnaises.

**Bertrand Calenge** pour sa démarche initiale favorable à suivre mon travail.

**Patrick Tresch**, qui n'est pas utilisateur de bibliothèque, pour son regard critique, et pour les prises de vue des bibliothèques visitées.

**Jean-Philippe Accart**, pour sa disponibilité et sa bienveillance.

**Martine Guenin**, pour sa relecture précise, son œil avisé, ses conseils pertinents, son professionnalisme et son soutien en toute circonstance.

## 3 Introduction

Jusqu'à présent la Bibliothèque municipale de Lausanne ([BML](#)) correspondait à un modèle de bibliothèque remplissant la mission quasi unidirectionnelle qui consiste à mettre à disposition et prêter des documents. Ce qui signifie que les espaces existants offrent ([cf. annexe 10.2.9.](#)) :

- Une banque de prêt imposante unique face à l'entrée.
- Des rayonnages dans un alignement quasi militaire qui forment la grande majorité des espaces publics de la bibliothèque. Ceci s'explique par le fait que la force de la BML pendant longtemps a résidé dans les collections proposées et n'avait jusqu'à présent pas vocation à être un lieu de vie.
- Des tables de travail pour deux ou quatre usagers, des chaises plus ou moins confortables, plusieurs tables basses et quelques fauteuils [Eames](#) d'époque.

- Une salle de lecture à vocation hybride et peu claire : d'un côté silencieuse et dévolue à l'étude, ainsi qu'à la lecture de journaux et magazines, tout comme à la recherche d'emploi ; de l'autre, la consultation internet, plus bruyante par son cortège d'explications données au moment de l'inscription, suivie des crépitements de clavier au moment de la prise en main de l'utilisateur.

Si l'on tend à devenir une [bibliothèque troisième lieu](#)<sup>2</sup> et si l'on cherche à attirer des publics qui n'utilisent pas encore la bibliothèque, il importe de réorganiser les espaces en mettant l'utilisateur au centre et non plus les collections.

Dans cette perspective, l'accueil constitue un enjeu majeur pour la bibliothèque, puisqu'il devient alors le premier service visible par l'utilisateur. Il s'agit donc de passer d'un accueil qui tend à accorder la priorité au respect des interdits et centré sur les besoins de l'institution à un accueil plus ouvert, où la priorité est donnée à l'utilisateur, voire même de passer à un accueil qui privilégie les besoins et le confort de la personne.

Par ailleurs, si l'on tient compte que l'utilisateur se comporte de plus en plus comme un consommateur, dans une logique d'achat de service, on constate qu'il est sensible à l'image et au détail. Un accueil de qualité commence donc par des aménagements de locaux adaptés.

En bref, la BML c'est :

- 1 bibliothèque centrale, 1 bibliothèque jeunesse, 4 succursales, 1 bibliobus
- 325'000 documents (points forts : BD, polars, ésotérisme)
- 950'000 prêts/an
- 22'400 lecteurs inscrits actifs
- 44h30 d'ouverture au public (du lundi au samedi)

## 4 Objectifs

Décrire la situation actuelle de BML-Chauderon, proposer des pistes d'amélioration, étayées par des exemples pertinents dans différentes bibliothèques de lecture publique, dans l'idée de remettre en question les espaces existants et a fortiori dans le but d'offrir aux différents types de publics réels et potentiels des conditions d'accueil satisfaisantes.

En bref, ce que nous offrons actuellement comme types d'espaces (espaces publics, zone des collections) et comme environnement intérieur (organisation des espaces, mobilier, signalétique, confort de l'utilisateur), mis en perspective avec ce que nous nous devrions (ou ce dont je rêve) d'offrir comme types d'espaces publics dans une bibliothèque municipale en 2011.

---

<sup>2</sup> Le troisième lieu, évoqué par le sociologue Ray Oldenburg dès 1989, « hosts the regular, voluntary, informal, and happily anticipated gatherings of individuals beyond the realms of home and work. »

Cette réflexion aspire à être un document de travail proposant des pistes pour l'aménagement des espaces de la future nouvelle Bibliothèque municipale de [Lausanne](#) dont le déménagement est prévu en 2014-2015.

## 5 Méthodologie

La présente réflexion concerne l'aménagement des espaces publics du site de Chauderon, bibliothèque centrale des Bibliothèques municipales de Lausanne. L'idée de départ est de :

- Faire un état des lieux de la situation générale actuelle à la BML.
- S'inspirer des exemples existants d'autres bibliothèques de lecture publique qui ressemblent au modèle bibliothèque troisième lieu.
- Se baser sur les insatisfactions et besoins exprimés par les usagers et les professionnels.

## 6 Organisation des espaces

### 6.1 Espaces publics à l'intérieur de la bibliothèque

La fonction facilitatrice et l'autonomisation de l'utilisateur sont des notions primordiales des espaces d'une bibliothèque. Par ailleurs, orientation, information, communication, visibilité, promotion sont les mots-clés pour la définition des espaces. D'un point de vue pratique, il importe d'organiser les espaces publics dès l'entrée de la bibliothèque, en allant du plus bruyant au plus calme.

Désormais, demandons-nous ce que visualise le lecteur des différentes zones d'espaces quand il entre ? Lors d'un aménagement ou d'un réaménagement d'espace, il faut dans un premier temps commencer par définir les zones, et dans un deuxième temps seulement, réfléchir aux rayonnages nécessaires. Ainsi, les zones doivent éviter d'être déplacées, en revanche leur réaménagement interne est permis.

#### 6.1.1 Situation actuelle

La BML met à disposition 1'200 m<sup>2</sup> d'espaces publics, dont :

- 3000 mètres linéaires de rayonnages.
- 80 places assises.
- 10 OPAC vraiment opaques.
- Une salle de lecture de 200 m<sup>2</sup>.
- 2 postes de consultation internet gratuite en salle de lecture (30 minutes par personne sur présentation d'un papier d'identité).
- Un espace exposition de 80 m<sup>2</sup>.
- 2 toilettes (1 pour hommes et 1 pour femmes).

Ce que la BML ne met pas encore à disposition :

- Une zone détente avec un café.
- Des espaces clos pour travailler soit en silence, soit en groupe.
- Des salles de cours de formation.
- Un local réservé pour des activités artistiques.
- Un secteur informatique.
- Un secteur multimédia (aucun multimédia excepté livres sonores et les CD/DVD qui accompagnent des livres).

La BML-Chauderon occupe ses locaux actuels depuis 1984. Le bâtiment a été conçu à la base pour accueillir un fast-food, occupé par la suite par un magasin de meubles. Le bâtiment n'a donc en aucun cas été pensé dans l'optique « Service d'information documentaire ».

La rigidité des architectures et des aménagements intérieurs est manifeste et il n'a jamais été question de moduler les espaces différemment. Tout est très statique, très figé, à tel point qu'au moment de remplacer la moquette d'origine qui était devenue insalubre, le choix s'est porté sur une nouvelle moquette, posée sur la première, et découpée autour des rayonnages en place. Par ailleurs, l'organisation des espaces se révèle disciplinée, voire disciplinaire. Il faudrait pouvoir arrondir les angles. Marie-Françoise Bisbrouck<sup>3</sup> parle d'ailleurs d'alignement martial des rayonnages. C'est un peu comme si les rayonnages étaient indéboulonnables et la condition sine qua non de l'existence de la BML.

### 6.1.2 Propositions classées par ordre de priorité

Désormais, nous devons faire face à de nouveaux enjeux dus au caractère pluriel des lecteurs et à la diversité des supports. **A nouveaux usages, nouvelles solutions spatiales.** Les pratiques culturelles évoluent en termes de mobilité et de mode de fréquentation<sup>4</sup>.

La volonté principale est de proposer à l'avenir :

- *La multiplicité des espaces (cf. annexe 10.2.1.)*  
Salle de travail en commun mais suppression de la salle de lecture proprement dite, espaces de travail en groupe, salles de travail individuelles ou carrels, salles de formation, espaces dédiés à des ouvertures tardives, place privilégiée réservée au multimédia, salles de répétition de musique, zone détente, pour concilier loisirs, échange, débats, apprentissage, étude.
- *La multidisciplinarité.*  
La bibliothèque devient un nouvel espace communautaire de la cité qui collabore avec les milieux culturels, associatifs, littéraires, éditoriaux.

---

<sup>3</sup> Expert-consultante au niveau européen pour la construction des bibliothèques universitaires.

<sup>4</sup> Fréquenter une bibliothèque ne signifie plus obligatoirement emprunter des documents, mais également y séjourner par exemple.

- *L'évolutivité.*  
Espaces plus ouverts, polyvalents et susceptibles d'évolution vers plus de souplesse, et prise en compte de la possibilité pour l'utilisateur de choisir sa configuration de travail (penser notamment à ceux qui travaillent vautreés, comme le souligne [Bertrand Calenge](#)<sup>5</sup>).
- *L'aménagement informatique fort.*
- *L'accueil.*  
Il met en lumière le changement fondamental de paradigme dans le domaine des sciences de l'information, qui désormais ne place plus les collections au centre de notre attention en tant que professionnel, mais l'utilisateur.
- *La signalétique (cf. annexe 10.2.2.).*  
Notre dispositif actuel est insuffisant et ne répond pas complètement aux besoins d'orientation et d'information aux usagers ; par exemple, faute d'indication des WC sur notre panneau de signalétique générale, le visiteur doit demander au personnel une information que par pudeur il serait plus approprié de ne pas demander.

Nous devons prendre en compte que les lecteurs n'ont pas autant besoin de classement que les bibliothécaires, accepter de ne pas coder trop précisément l'information dans les bibliothèques et avoir conscience que la grande majorité des utilisateurs dans la plupart de leurs recherches ne se servent pas des cotes ni de la classification. Ce qui compte c'est le rassemblement au même endroit de documents qui traitent du même sujet, accepter donc que la classification reste étrangère au public et, qu'en bibliothèque, nous sommes trop souvent dirigés par des logiques documentaires que les lecteurs ne comprennent pas toujours.

- *L'accessibilité.*  
Appréhender les espaces et les outils, tel l'OPAC par exemple, au moyen de cours ou modes d'emploi aussi brefs que possible.
- *La fonctionnalité.*  
Dans un bâtiment peu fonctionnel, le personnel invisible qui permet le bon fonctionnement coûte cher.
- *La visibilité.*  
La sécurité reste par ailleurs un élément déterminant. Un aménagement des rayonnages et une hauteur adéquate, en plus d'une présence du personnel dispersée dans l'entier de la bibliothèque, plutôt qu'à l'entrée uniquement, sont des éléments qui permettent une surveillance adéquate pour s'assurer que tous les publics cohabitent et apprennent à vivre ensemble.
- *L'éclairage adapté.*

---

<sup>5</sup> Responsable de la communication interne et de l'évaluation à la Bibliothèque municipale de Lyon.

En bref, le souhait est de réintroduire une dose de flexibilité qui permette d'adapter plus facilement l'offre et les espaces aux usagers. Il semblerait obligatoire d'envisager un renouvellement régulier de nos espaces dans le but de suivre et devancer les publics tout à la fois, s'adapter, tester, en cherchant toujours à séduire davantage les utilisateurs réels et potentiels.

### 6.1.3 Implications/Conséquences

---

Un nouvel aménagement suit une réflexion concernant :

- *L'espace.*
- *Le service* (organisation et qualité des services offerts).
- *L'organisation du travail* (travail en tant que tel, santé et sécurité du personnel, accompagnement au changement, nécessité de faire penser l'évolutivité des choses, adhésion et implication du personnel, équipe enrichie par de nouvelles compétences).

### 6.1.4 Qu'est-ce que les bibliothécaires acceptent de libérer ?

---

- Accepter que la raison d'être de la BML ne consiste plus exclusivement à mettre à disposition des documents mais réfléchir désormais en termes de contenus.
- En proposant un nouvel aménagement des espaces, offrir de nouveaux services, s'adapter à de nouveaux publics, accepter de voir évoluer la profession, intégrer de nouveaux métiers et des professionnels autres que des bibliothécaires (médiateur culturel, médiateur informatique, médiamaticien, etc.).

## 6.2 Espace d'accueil

« *L'accueil est l'élément qui draine la bibliothèque.* »

Bertrand Calenge<sup>6</sup>

### 6.2.1 Situation actuelle

---

Il n'y a pas de zone d'accueil proprement dite. Le personnel qui officie derrière la banque de prêt est également chargé de l'accueil. Actuellement, un laissé aller semble s'installer dans notre bibliothèque au niveau de l'accueil formel (inscription, renseignement, conseil, etc.) ; un peu comme si l'accueil était censé aller de soi. Dans les faits, c'est peut-être bien là que le bât blesse, car on ne remet plus en question ce qui semble être une évidence. Par exemple, nous laissons encore trop souvent repartir le lecteur bredouille, sans l'information qu'il est venu chercher ; nous pouvons encore nous améliorer dans l'écoute et le dialogue.

---

<sup>6</sup> Cours du Certificat en gestion de documentation et de bibliothèque. Les services aux publics. Fribourg, 2011

## 6.2.2 Propositions classées par ordre de priorité

---

La bibliothèque centrée sur le public regarde celui-ci entrer et cherche à l'accueillir le mieux possible, sans se reposer exclusivement sur la signalétique, en mettant l'accent sur l'accompagnement, la médiation et l'information. Bertrand Calenge cite d'ailleurs deux notions importantes de l'accueil : l'empathie et la congruence (se mettre dans le cadre de référence de son interlocuteur).

Le nouveau et séduisant concept de bibliothèque troisième lieu, évoqué en cours notamment par Bertrand Calenge et [Jean-Philippe Accart](#), met en évidence non pas l'importance de la collection ou du service documentaire, mais fondamentalement l'accueil, ou en d'autres termes, la bibliothèque comme chez soi.

### Hall d'accueil (cf. annexe 10.2.3.)

Il fait le lien entre l'extérieur et l'intérieur de la bibliothèque et de ce fait il importe qu'il invite à découvrir les lieux et les services. Un poste d'accueil clair et distinct permet un contact plus évident avec le personnel. Il convient de doter le hall de quelques sièges, de panneaux de signalétique générale et de présentoirs ou vitrines comme amorce de ce qui se passe réellement dans l'espace exposition.

### *Accueil*

Imaginer un accueil le moins intimidant possible pour les non-habitués des bibliothèques. Pour exemple, une collègue de la [Médiathèque du Bachut à Lyon](#) relève la réussite architecturale en expliquant qu'à l'entrée de la médiathèque, le public se retrouve face aux canapés, au puits de lumière, aux collections, et seulement après aux bibliothécaires. Ceux-ci ne se révèlent pas intimidants pour les non-habitués des bibliothèques. En même temps, les bibliothécaires peuvent observer les entrants et s'approcher d'eux s'ils semblent perdus.

### *Médiation*

L'utilisateur possède un savoir peut-être étranger au bibliothécaire, qui lui, sait chercher et trouver. Il doit dans un premier temps fournir l'information au lecteur, mais aussi lui apprendre à être autonome dans ses recherches.

L'évolution actuelle des services d'une bibliothèque de lecture publique amène à mettre en lumière la médiation. Dans ce domaine, ce qui est intéressant ce n'est pas l'information fournie, mais l'accompagnement du lecteur pour trouver l'information. La médiation, qu'elle soit sociale, culturelle ou numérique consiste à avoir la bonne réponse, la bonne attitude en fonction de l'utilisateur.

D'après Jean-Philippe Accart, notre force réside dans l'humain. Pour conserver son public, pour continuer à exister, l'accueil et la médiation sont primordiaux. À aucun moment il ne faut oublier qu'une bibliothèque n'est pas pérenne. Rien n'est jamais acquis. En période de crise, des bibliothèques ferment pendant que d'autres offrent de nouveaux services et réfléchissent à évoluer.

L'élément primordial réside dans le fait que la direction de la bibliothèque prenne la médiation en compte comme un des axes forts de l'institution et qu'elle mette en place par conséquent une politique d'accueil ou une politique de médiation. Par ailleurs, les usagers sont de plus en plus compétents ou pensent l'être. Les bibliothécaires quant à eux sont toujours les plus compétents dans l'accès aux sources d'information. Une vraie relation de service peut s'établir.

Dans une idée de médiation réussie, il importe pour le professionnel de développer la compréhension du besoin d'information et ainsi favoriser l'autonomisation de l'utilisateur. Le professionnel doit par ailleurs tendre à valoriser ses propres compétences pour la formation en bibliothèque et transmettre ses connaissances en recherche d'information.

La médiation implique d'une part l'acquisition de nouvelles compétences par les professionnels et l'engagement de ceux-ci dans une logique de bibliothèque apprenante et d'autre part, l'intégration de nouveaux métiers qui permettent une véritable valeur ajoutée aux services proposés.

### 6.2.3 Implications/Conséquences

---

#### *Implications/Conséquences d'ordre pratique*

- Rendre la bibliothèque accessible à tous en expliquant clairement que le lieu bibliothèque est en accès libre, ce qui ne va pas de soi pour les non-usagers.
- Penser à limiter tout ce qui est repoussant pour l'utilisateur (horaires, interdictions, etc.).
- Proposer un règlement intérieur orienté usagers qui mette en lumière l'offre plutôt que les interdits et restrictions pour épargner les collections.

#### *Implications/Conséquences d'ordre structurel*

- Remettre en question les conditions d'accueil, les rendre plus conviviales et inscrites résolument dans une approche « lecteur ».
- Faire confiance au visiteur. L'expérience prouve qu'agir de manière plus libérale n'engendre pas le mauvais usage. L'utilisateur est digne de confiance et ne doit pas être considéré d'emblée comme malveillant et désireux de détériorer les documents.

### 6.2.4 Qu'est-ce que les bibliothécaires acceptent de libérer ?

---

- Accepter une plus grande diversité des visiteurs et apprendre à faire cohabiter les différents publics.
- Accepter que les usagers boivent et mangent dans les espaces publics. Chez eux, ne lisent-ils pas le journal ou un livre en mangeant et buvant ?
- Accepter la personnalisation du service par un badge ou un t-shirt de couleur qui favorise l'identité visuelle vestimentaire.

## 6.3 Secteur de la référence (information-recherche-banque de prêt)

Dans l'un de ses cours, Bertrand Calenge a mis en avant une notion importante : *l'information dynamique*. Il s'agit de partir du principe que le savoir n'existe pas et qu'il est question uniquement d'appropriation de connaissances. Dès lors, la mission du bibliothécaire ne consiste pas simplement à fournir de l'information mais à aider l'utilisateur à s'en servir et ainsi à rendre l'information utile.

### 6.3.1 Situation actuelle

- Inscription, information, recherche, prêt/retour se dispensent indifféremment aux guichets du prêt. Une imposante banque de prêt unique se situe face à l'entrée.
- Point fort : *le conseil en lecture*. Un bibliothécaire circule dans le libre accès en proposant services et conseils aux usagers.

### 6.3.2 Propositions classées par ordre de priorité

#### *Prêt*

- Rendre lisibles et surtout simplifier les conditions d'emprunt, par exemple rendre gratuite la réservation à distance.
- Rendre le client lecteur plus autonome, par exemple dans le cas de bornes automatiques de prêt.
- Différencier le service Prêt/retour d'un service Accueil (information/recherche/inscription).
- Supprimer les banques de prêt au profit de postes d'information individuels «assis-debout», où le lecteur peut venir librement à côté du bibliothécaire. Cet aménagement est impératif en cas d'installation de bornes automatiques de prêt. Les bibliothécaires sont donc disponibles pour d'autres services d'accueil et d'orientation. Pour ce faire, il deviendra primordial d'être le plus possible hors de la banque de prêt, souvent considérée comme un refuge. Les plots de renseignements légers observés à la [OBA](#) à Amsterdam, à la [DOK](#) à Delft, à [l'Idea Store de Londres](#) et aux BM de Lyon, disséminés dans les collections, où des bibliothécaires ambulants délivrent les renseignements côte à côte avec les lecteurs en sont de bons exemples. ([cf. annexe 10.2.4.](#))

#### *Inscription*

- Inscription des usagers à distance sur le site de la BML.
- Inscription des jeunes dès 13 ans. Comme le dit Bertrand Calenge, il faut penser à la prégnance des usages sociaux répandus, à l'évolution de la société, et de fait à l'adaptation de l'offre et des services de notre lieu, en gardant à l'esprit que c'est à la bibliothèque de s'adapter et non pas au lecteur.

#### *Information-recherche*

- Offrir non seulement des documents mais aussi un savoir-faire, dans une idée d'échange d'informations entre bibliothécaire et usager.

- Rapprocher au maximum la disponibilité documentaire de l'utilisateur, y compris à domicile.
- Compter sur la sociabilité des usagers<sup>7</sup>.

#### *Exemples de nouveaux services*

- Guichet virtuel : service de renseignement à distance.
- Emprunter un bibliothécaire : prendre rendez-vous avec un bibliothécaire afin d'utiliser ses compétences de recherche pour un service personnalisé.

### **6.3.3 Implications/Conséquences**

---

#### *Implications/Conséquences d'ordre pratique*

- Formation des personnels et des usagers.
- Informer les lecteurs que l'installation de bornes automatiques de prêt/retour ne signifie pas la suppression de personnel et ne laisse pas les bibliothécaires désœuvrés pour autant.

Ne pas négliger les conséquences imprévues, ou encore une fois, faire confiance aux publics :

A la [BM La Duchère à Lyon](#), depuis l'installation des bornes automatiques de prêt, les lecteurs du troisième âge sont enchantés d'apprendre à être autonomes dans l'utilisation de nouveaux moyens techniques et les lecteurs de manière générale sont plus prompts à payer leurs taxes de retard puisqu'ils les visualisent eux-mêmes sur la borne automatique.

#### *Implications/Conséquences d'ordre structurel*

- Accompagnement du changement pour les personnels et les usagers.
- Nouvelles compétences des professionnels (formation à l'information) à développer et nouveaux métiers (médiation culturelle, informatique, etc.) qui permettent une véritable valeur ajoutée à nos services.

### **6.3.4 Qu'est-ce que les bibliothécaires acceptent de libérer ?**

---

- Installer une chute à documents pour rendre les documents 7j/7 et 24h/24.
  - Se libérer du rôle contrôlant des bibliothécaires en facilitant le retour plutôt qu'en contrôlant l'état des documents.
  - Se libérer de l'idée que les lecteurs vont en profiter pour rendre les documents en mauvais état.
- Accepter les bornes automatiques de prêt et de paiement de taxes ([cf. annexe 10.2.5.](#))
  - Se libérer de l'idée que la tâche principale des bibliothécaires consiste à enregistrer des livres.
  - Libérer les bibliothécaires d'un travail rébarbatif pour se concentrer sur l'offre des services.

---

<sup>7</sup> L'expérience prouve que les lecteurs qui maîtrisent les outils et les lieux se révèlent être de bons formateurs avec ceux qui ne savent pas.

- Se libérer de la banque de prêt, de notre rôle « supérieur » et en même temps protégé.<sup>8</sup>
- Accepter l'emprunt d'un document au moyen d'une carte de lecteur scannée sur Smartphone.
  - Se libérer de l'idée que le lecteur est malveillant a priori. Ce serait l'occasion de faciliter la vie des usagers et d'être en phase avec l'évolution de la société.
- Supprimer les frais de remplacement d'un document perdu ou abîmé.
  - Se libérer de l'idée qu'à priori il faut se prémunir contre la malveillance des usagers. L'idée est de partir du principe que les usagers prennent soin des documents et que dans le cas d'une perte ou d'un dégât c'est un accident. Faire payer des frais dans ce cas, pour des documents qui seront de toute façon éliminés devient dès lors aberrant, d'autant plus pour une bibliothèque de lecture publique sans vocation de conservation comme la BML.

## 6.4 Zone de convivialité

### 6.4.1 Situation actuelle

Aucune.

### 6.4.2 Propositions classées par ordre de priorité

Espace détente avec :

- Mobilier (cf. annexe 10.2.7.)
  - Mobilier adapté à une bibliothèque comme lieu de vie (solide, ergonomique, confortable, écologiquement durable, en harmonie avec les matériaux choisis pour le bâtiment, esthétiquement beau).
  - Mobiliers plus divers, parfois mobiles permettant des postures de lecture plus détendues.
  - Remplacement de places de lecture traditionnelles par des fauteuils et des espaces salons, développement de petites places de travail assez mobiles et connectables dans les espaces de circulation.
  - Confort des différents types de mobilier qui permettent des activités multiples (loisirs, détente, étude, travail).
  - Moins de rayonnages, plus de mobilier de détente (penser au confort de l'individu).
  - Maximum de places assises, tous types de mobilier confondus.
  - Homogénéité dans les formes et les couleurs.
  - Très grande modularité (en optant pour du mobilier sur roulettes, par exemple).
  - Identification du lieu par le mobilier.

<sup>8</sup> Contrairement à une information donnée au lecteur côte à côte, la position du bibliothécaire derrière la banque de prêt face au lecteur tend à donner une supériorité hiérarchique dans la relation professionnel-usager et dans la transmission d'information.

- Café (cf. annexe 10.2.6.).  
Dans les bibliothèques troisième lieu visitées, les cafés sont souvent un peu trop aseptisés, pourquoi ne pas imaginer un espace détente type bistrot ?
- *Journaux-revues.*
- *Ecrans multimédias.*
- *Facteurs d'ambiance.*
  - Privilégier autant que possible un éclairage naturel plus propice au travail sur place et à la lecture détente, déterminer des zones de bruit et de silence.
  - Bien penser température ambiante, ventilation, hauteur de plafonds, matériau pour les surfaces au sol, en gardant à l'esprit que ce sont des éléments importants dans la perception d'un espace et dans le confort d'un lieu.

### 6.4.3 Implications/Conséquences

---

#### *Implications/Conséquences d'ordre pratique*

- Achat de mobilier adapté.
- Accueil des nouveaux publics.

#### *Implications/Conséquences d'ordre structurel*

- Gestion externalisée du café.

### 6.4.4 Qu'est-ce que les bibliothécaires acceptent de libérer ?

---

- **Accepter que la bibliothèque soit un lieu de vie à part entière qui devienne multifonctionnelle, multi-usages et multi-utilisateurs.**

## 6.5 Zone multimédia, postes informatiques et internet

### 6.5.1 Situation actuelle

---

- *SIGB (système intégré de gestion de bibliothèque)*.  
SIGB inadapté aux pratiques de recherche actuelle, type Google, et peu convivial.
- *Internet.*
  - Zone wifi encore inexistante (en cours d'installation).
  - Fort manque de postes de consultation libre d'internet, alors que les dix OPAC (catalogue de bibliothèque informatisé) sont souvent inutilisés.
- *Multimédia.*
  - Prêt de livres sonores ; prêt de CD/DVD uniquement quand ils accompagnent un livre.

- Pas de supports musicaux ni de supports images.
- Pas d'appareils de lecture sur place.
- *Bureautique et outils.*
  - Pas de scanner.
  - Pas de photocopieuse couleurs à l'usage du public.
  - Pas d'utilisation de clés USB possible.
  - Pas de téléchargement possible.
  - Pas d'utilisation possible d'un traitement de texte, voire de Microsoft Office dans son entier.
- *Connectique.*
  - Pas de connectique ni d'installation électrique adaptées dans les espaces publics.

### 6.5.2 Propositions classées par ordre de priorité

---

- *SIGB.*  
Changer et actualiser le SIGB (en cours d'élaboration).
- *Internet.*
  - Consultation libre d'internet. Comme le disait une collègue de la BM La Duchère à Lyon : « On a le droit d'entrer librement dans une bibliothèque et de lire un livre sans présenter de papier d'identité, mais pas d'accéder à internet librement, c'est insensé ». Conclusion : il faut proposer le libre accès et l'accès aux contenus et permettre une familiarisation aux outils d'accès à la connaissance.
  - Rendre évident le lien internet-bibliothèque.
  - Guichet virtuel. Exemples : [Guichet du savoir](#), [SwissInfoDesk](#). [Le Valais en question](#).
  - Présence marquée sur le Web et à travers les réseaux sociaux.
  - Blogs. Exemple : [Les blogs des BM de Genève](#).
  - Portails Netvibes. Exemple : [Univers documentaires](#).
- *Multimédia (cf. annexe 10.2.8.).*
  - Mettre à disposition sur place et à distance, sur supports physiques et numériques de la musique et des films.
  - Mettre à disposition sur place des appareils de lecture.
- *Bureautique et outils.*
  - Grand nombre d'écrans multimédia, qui n'appartiendraient pas obligatoirement à une zone multimédia prédéterminée.
  - Travail sur les propres documents des visiteurs et de fait accès possible à Microsoft Office, un câble USB, un scanner, une imprimante, du téléchargement.
  - Prêt sur place d'ordinateurs, de tablettes, liseuses (ex. : Rolex Learning Center, Lausanne).
  - Accès à l'information sur place et à distance amélioré.
  - Nouveaux supports généralisés.

- *Connectique.*
  - Installations connectiques et techniques.

### 6.5.3 Implications/Conséquences

---

#### *Implications/Conséquences d'ordre pratique*

- Information et formation des bibliothécaires et des publics sur les nouvelles pratiques.

#### *Implications/Conséquences d'ordre structurel*

- Bibliothèque apprenante avec développement de nouvelles compétences des professionnels et intégration de nouveaux métiers.

### 6.5.4 Qu'est-ce que les bibliothécaires acceptent de libérer ?

---

Diversifier les usages des postes de consultation de l'OPAC :

- Se libérer d'activités contrôlantes, telle l'utilisation d'internet par les usagers à la bibliothèque, par exemple.
- Accepter l'idée qu'une personne, même si elle n'est pas inscrite, puisse venir à la bibliothèque pour passer sa journée sur un poste informatique pour s'informer, écrire des mails, une lettre de motivation, un CV, visionner un DVD, voire même pour s'adonner à des jeux.

## 6.6 Zone d'exposition et d'animation

### 6.6.1 Situation actuelle

---

Espace exposition (80 m<sup>2</sup>).

Des pratiques d'exposition et d'animation existent déjà ; une collaboration en partenariat avec les milieux associatifs, socioculturels, littéraires et artistiques de la région a été mise en place. Toutefois, les locaux sont encore peu adaptés aux besoins.

- *Type d'expositions existantes.*
  - BD (la BML possède un fonds patrimonial de bande dessinée et collabore avec des dessinateurs suisses, des éditeurs, le festival [BD-FIL](#), etc.).
  - Photographie (collaboration avec Association du Quart-Monde de l'ouest lausannois, Fondation Sentinelles, etc.).
  - Thématique (mode, écologie, mur de Berlin, etc. ; collaboration avec le [Musée suisse de la mode](#), [Archives de la ville de Lausanne](#), [Musée historique de Lausanne](#), [Cinémathèque suisse](#), etc.).

- *Type d'animations existantes.*
  - Journée mondiale du livre avec la collaboration étroite avec des comédiens de la région, avec la [Manufacture](#) (Haute école de théâtre de Suisse romande).
  - « [Carte blanche à un écrivain romand](#) ».
  - « [Né pour lire](#) ».
  - Lectures de contes.

### 6.6.2 Propositions classées par ordre de priorité

---

- Se doter d'espaces d'animation/exposition flexibles et évolutifs, conçus pour accueillir tous types de manifestations (conférences, rencontres, expositions, projections, mini-concerts, ateliers créatifs, temps forts littéraires, etc.), qui permettent la multidisciplinarité des espaces de la bibliothèque et favorisent les collaborations pour les animations.  
Exemple : [Library 10 à Helsinki](#) dont les 80% des animations sont proposées et organisées par les usagers de la bibliothèque.
- Nouer des partenariats hors les murs.
- Communiquer autrement auprès du public qui ne fréquente pas les bibliothèques.
- Prévoir des locaux techniques pour le stockage du matériel (sonorisation, vidéo projecteurs, etc.).

### 6.6.3 Implications/Conséquences

---

#### *Implications/Conséquences d'ordre pratique*

- Accueillir des nouveaux publics dans des locaux adaptés.

#### *Implications/Conséquences d'ordre structurel*

- Développer les nouvelles compétences des professionnels et intégrer des nouveaux métiers.

### 6.6.4 Qu'est-ce que les bibliothécaires acceptent de libérer ?

---

- Se libérer de l'idée que la bibliothèque est un lieu silencieux, d'étude, où l'on vient emprunter des documents.
- Accepter que la bibliothèque soit un lieu de vie où se côtoient des publics différents, avec des attentes et des besoins divers, et avec des activités sociétales autres que la lecture.

## 6.7 Zone des collections

« Sommes-nous là pour conserver une collection ou pour offrir des services ? »

Bertrand Calenge<sup>9</sup>

### 6.7.1 Situation actuelle

96'000 documents en libre accès sur 1200 m<sup>2</sup> d'espaces publics.  
3000 mètres linéaires de rayonnages.  
600'000 francs de budget d'acquisition sur un budget global de 5 millions.

#### *Politique d'acquisition*

En 2007, Valérie Tête, bibliothécaire, a été engagée comme chargée de projet pour la gestion des collections ([GESCOL](#)). Nous commençons dès lors lentement à inverser la tendance qui consistait à favoriser l'accroissement des collections pour plutôt axer nos forces sur leur mise en valeur. A noter toutefois que l'utilisation d'un dépôt extérieur dès 1995 n'a pas aidé au changement de perspective.

Dans le cadre de GESCOL, il était prévu notamment de déterminer le nombre de mètres linéaires par domaine d'acquisition, mais cela reste lettre morte pour l'instant. La conséquence directe à cela est qu'on ne remet jamais en cause le nombre de rayonnages. En 2010, un important désherbage des collections en libre accès a été mené. Celui-ci était indispensable avant l'inventaire prévu en 2011 (d'ailleurs premier inventaire jamais effectué à la BML). Cet important désherbage n'a pas été sans provoquer une sorte de choc psychologique pour quelques collègues, tandis que pour d'autres, il apparaissait comme la base évidente de l'évolution de notre bibliothèque vers un lieu qui privilégie une offre documentaire plus ciblée et plus actuelle et qui réponde mieux à la demande de nos usagers. Si l'on compte repenser l'aménagement des espaces dans une optique résolument bibliothèque troisième lieu, les conditions sine qua non sont le désherbage sans complexe et une offre plus diversifiée au niveau des supports.

Par exemple, à la BM de la Duchère à Lyon, où le fonds de documentaires adultes, entre autres, a complètement été remis à neuf, les lecteurs ont constaté une diminution du stock mais apprécient qu'il soit très actuel.

A la Médiathèque du Bachut, la responsable Anne-Marie Rouge, donne le nombre d'ouvrages en libre accès (80'000 documents pour 2500 m<sup>2</sup> de surface) et ajoute : « C'est bien assez ».

#### *Organisation des collections*

L'organisation des collections des documentaires est strictement linéaire en fonction de la CDU. Aucun regroupement thématique n'a été prévu. L'aménagement des collections sur les rayonnages semble indissociable desdits rayonnages.

---

<sup>9</sup> Cours du Certificat en gestion de documentation et de bibliothèque. Les services aux publics. Fribourg, 2011

## 6.7.2 Propositions classées par ordre de priorité

---

### *Politique d'acquisition*

Si l'on se réfère aux BM de Lyon, le nombre moyen de documents au m<sup>2</sup> se situe entre 30 et 40. D'ailleurs, les normes préconisent une surface minimale de 100 m<sup>2</sup> pour 3000 volumes, 500 m<sup>2</sup> pour 10'000 livres. En ce qui concerne la BML-Chauderon, cela signifie qu'en théorie nous ne devrions offrir dans le libre accès pas plus de 36'000 volumes contre les 96'000 actuels. A noter encore que d'après [Hubert Villard](#)<sup>10</sup>, une diminution des collections de 30% ne diminue le taux de satisfaction des usagers que de 1%.

### *Organisation des collections*

- Diminuer progressivement les documents matériels et augmenter les places assises et les postes informatiques pour les utilisateurs.
- Opter pour les niches ou alvéoles qui remplacent l'alignement rigide des rayonnages et qui permettent des regroupements thématiques, dans une logique plus orientée « lecteur ».
- Prendre en compte que la disposition influence la perception du classement et segmenter de manière visible.
- Proposer une offre résolument de loisirs dès l'entrée de la bibliothèque (par exemple les BD, comme dans les BM de Lyon).
- Mettre en valeur les collections qui vont façonner une image de la bibliothèque. L'offre et le cadre de l'offre ont une forte influence sur l'utilisateur. La vitrine, les présentoirs et les tablettes de présentation sont alors des éléments déterminants, le moyen le plus sûr de la promotion et de la visibilité des choix des bibliothécaires.
- Renforcer sa vocation d'information pratique et sociale, en rassemblant par exemple toute la documentation sur les formations et les carrières et en développant celle qui facilite la recherche d'emploi et la vie dans la cité.

### *Exemple d'organisation des collections à la BML*

- BD/Mangas
  - Langues/Littératures : Langues + Littératures + Romans en français + Romans fantastiques, science-fiction, fantasy, policiers + Lectures Faciles + Livres bilingues + Livres en anglais + Livres en allemand + Livres en italien + Livres en espagnol.
  - Arts/Loisirs : Cotes 700+91
  - Multimédias : Livres sonores, musique, films (supports matériels et numériques). Option : à proximité, des studios fermés de répétition de musique.
  - Espace numérique avec animateur numérique : Emploi/Formation-entreprise-informatique. Exemple : Code de la route en autoformation.
  - Civilisation/Société/sciences : Cotes 100, 200, 300, 500, 600, 900, 92
- Avec niches :
- Développement personnel-psychologie-philosophie-religions.
  - Sciences-techniques.

---

<sup>10</sup> Directeur de la Bibliothèque Cantonale et Universitaire à Lausanne de 1986 à 2008. C'est sous sa direction que se sont formalisées une politique d'acquisition et une politique de conservation des collections, entre autres projets ambitieux qu'il a menés à bien.

- Sociologie-politique-histoire-biographies/témoignages.

### 6.7.3 Implications/Conséquences

---

#### *Implications/Conséquences d'ordre pratique*

- *Organisation des collections*
  - Déplacement important de documents. Pour exemple, lors du dernier réaménagement des espaces de la Bibliothèque Publique d'Information à Paris ([BPI](#)), 180'000 documents ont été déplacés.
  - Certains secteurs pourraient souffrir d'être éloignés les uns des autres.
  - Complémentarité plutôt que concurrence entre l'offre matérielle et l'offre virtuelle. De toute façon, la médiation du bibliothécaire semble utile dans les deux cas.

#### *Implications/Conséquences d'ordre structurel*

- *Politique d'acquisition*
  - Répartition du budget global de la BML différente, à savoir :
    1. Une part plus grande allouée aux ressources informatiques et multimédia, au mobilier, aux animations, au graphisme, à la formation du personnel, à l'accompagnement du changement.
    2. Une part redimensionnée du budget attribué aux acquisitions.
  - Diminution progressive des documents physiques et mise à disposition de plus en plus de places assises<sup>11</sup> et de postes informatiques pour les utilisateurs.
  - Accompagner le changement pour le personnel.

### 6.7.4 Qu'est-ce que les bibliothécaires acceptent de libérer ?

---

- *Politique d'acquisition*
  - Se libérer d'une culture d'entreprise forte basée sur la conservation, alors que cela n'a jamais été notre mission.
  - Accepter que la BML ajoute à ses missions, outre celle d'offrir une collection pertinente, celle de proposer un lieu de vie et d'accueil.
- *Organisation des collections*
  - Se libérer d'une organisation des collections qui a du sens plus pour les bibliothécaires que pour les utilisateurs du lieu.
  - Accepter de s'adapter aux habitudes de consommation des clients lecteurs afin de leur rendre l'appropriation de la bibliothèque aussi évidente que possible.

---

<sup>11</sup> La BML-Chauderon met à disposition actuellement 70 places assises, alors qu'il en faudrait au moins 130.  
Source : Bisbrouck, Marie-Françoise. Bibliothèques d'aujourd'hui : à la conquête de nouveaux espaces. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 2010. « Bibliothèques »

## 7 Auto-évaluation/explicitation des limites du travail produit

Pour construire un service, il importe de :

- Se demander ce que les publics attendent d'une bibliothèque.
- Identifier des utilisateurs potentiels.
- Identifier un public et des besoins (pour qui ? pour quoi ?).
- Toujours partir des besoins des usagers.

Dans le cadre de mon travail final, j'ai choisi de privilégier les visites en bibliothèques, afin de voir ce qui se fait ailleurs, ce qui existe, ce qui est expérimenté, plutôt que de mener une enquête sur les besoins et attentes de nos visiteurs, faute de temps imparti et de moyens à la BML. Cependant, les besoins et insatisfactions exprimés par nos usagers se sont révélés être une autre source fructueuse d'informations.

J'ai donc sciemment laissé de côté les insatisfactions et besoins, non exprimés, par nos usagers et par les non-usagers. De fait, une enquête de satisfaction qui détermine les besoins des publics, réalisée dans le cadre d'un bachelor de la HES à Genève, serait plus que profitable et permettrait de confirmer mes suppositions ou de donner un autre éclairage.

## 8 Conclusion

### **Evoluer vers...**

#### **...un nouveau lieu**

Il importe de repenser la bibliothèque comme lieu de vie que les usagers fréquentent, et non plus de réfléchir en nombre de lecteurs inscrits, qui empruntent des médias. Pour ce faire, une bibliothèque de lecture publique comme la BML se doit d'offrir à ses publics des espaces multifonctionnels et des contenus multi-publics. Désormais, la bibliothèque cherche à attirer vers elle des fonctions réparties auparavant entre des services distincts et à tendre vers une polyvalence. De multimédia, les bibliothèques sont devenues multiservices et prennent en compte la mixité des usages. Par exemple, de nouveaux services ont vu le jour : formation, animation, services directs à un public individuel.

La mutation du concept de médiathèque publique, outil de culture, de formation, d'information vers une définition d'un espace de connaissances partagées, espace social, convivial, relationnel, ludique, alimentaire... en un mot espace de vie est aujourd'hui avérée, ce qui n'est pas sans influence sur l'évolution de nos bibliothèques.

#### **...de nouveaux services**

Si l'on tient compte que la valeur d'un service ne vaut que s'il est consommé, la priorité est de répondre à l'attente des usagers en matière d'accès facilité à la documentation, de confort de travail et de consultation, de surprise et d'accompagnement.

### **...de nouveaux publics**

A nouveaux espaces, nouveaux services, nouveaux publics : les fréquentants, les multi-fréquentants, les emprunteurs, les séjournants et les passagers, aux différentes formes de comportement (ceux qui travaillent sur place, assis, vautrés, ceux qui empruntent, etc.).

L'évolution de la société et de l'habitat urbain toujours plus dense a pour conséquence des espaces privés plus réduits. La bibliothèque comme lieu de vie prend de ce fait tout son sens, dans une idée évolutive, qui s'adapte à la société et qui joue un rôle fort dans la cité, dans un mouvement de coaction avec ses habitants.

Par ailleurs, quand bien même la future BML correspondrait à un lieu esthétiquement beau, accueillant, confortable, où il fait bon vivre, cela n'aurait aucun sens sans une plus grande amplitude d'heures d'ouverture. Imaginons, par exemple, que la bibliothèque réussisse à faire passer l'idée auprès de la population qu'elle est un espace de détente, et ouvre ses portes le dimanche. Gageons que, de la sorte, cela fasse venir des habitants qui n'ont pas l'habitude de fréquenter la BML, même un public relativement ou très défavorisé.

### **...de nouveaux professionnels**

J'ai la nette impression que nous sommes, nous bibliothécaires, notre propre frein à l'évolution de nos bibliothèques. Le plus difficile est de faire évoluer nos mentalités de bibliothécaires. Nous devons passer d'une logique axée sur les collections à une logique axée sur l'utilisateur. Par exemple, depuis le début de cette formation, qui a résolument changé mon point de vue sur l'accueil en bibliothèque<sup>12</sup>, j'expérimente le sourire et le « faire plaisir au lecteur » : ça marche et c'est gratifiant ! Il apparaît donc primordial aujourd'hui que les bibliothécaires soient des facilitateurs d'accès.

Par ailleurs, face à la modification fondamentale de notre bibliothèque en lieu de vie, nous voyons notre métier évoluer de façon multiple. C'est, d'après moi, une formidable occasion de diversifier nos pratiques professionnelles et de donner une nouvelle impulsion, une nouvelle cohérence, un nouveau sens à notre travail quotidien.

En conclusion, dans ce travail, le but n'était nullement d'accuser ni de critiquer négativement les choix opérés à la BML jusqu'à présent, mais plutôt de prendre le temps de remettre en question nos pratiques, nos habitudes, nos manières de penser, en insistant résolument sur une approche « lecteur ». Nos pratiques prenaient un sens à un moment donné et les usages répandus dans notre société ayant changé, c'est aux bibliothèques de s'adapter au lecteur et non l'inverse.

Aussi ouverte d'esprit que je croyais être professionnellement avant de commencer ce Certificat, cette formation continue a littéralement fait voler en éclats mes préjugés, mes croyances. Quel bonheur, quel souffle, quelle chance ! Un peu comme si j'avais acquis une nouvelle liberté de penser.

---

<sup>12</sup> Je perçois désormais le visiteur qui entre dans la bibliothèque comme un ami, une personne qui a des besoins à satisfaire (loisirs, détente, étude, formation) et que je vais accompagner dans sa recherche d'information, et non plus comme un empêchement de tourner en rond qui vient déranger les bibliothécaires.

Dans un avenir que j'espère proche, je me plais à rêver à la BML comme lieu pour lézarder, écouter de la musique, regarder la télé, jouer à des jeux vidéo ou sur internet, se reposer, manger en répétant ses cours, boire en regardant un DVD, utiliser un traitement de texte pour rédiger un CV, prendre un cours sur l'utilisation d'internet ou s'initier à la reliure de livres, siroter un café en lisant une revue, répéter un instrument de musique, étudier en étant vautré, assister à un concert de musique ou à une lecture de conte et toujours lire un bon roman ou une bande dessinée.

## 9 Bibliographie sélective

### 9.1 Monographies

**Alix, Yves (2011).** Bibliothèques : les nouveaux usages. Paris. Archimag, 2011. Coll. «Guide pratique / Archimag, no 42»

**Bertrand, Anne-Marie (2002)** Les bibliothèques municipales : enjeux culturels, sociaux, politiques. Paris. Ed. du Cercle de la Librairie. Coll. «Bibliothèques»

**Bisbrouck, Marie-Françoise (2010).** Bibliothèques d'aujourd'hui : à la conquête de nouveaux espaces. Paris. Ed. du Cercle de la Librairie. «Bibliothèques»

**Calenge, Bertrand (1996).** Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques. Paris. Ed. du Cercle de la Librairie. Coll. «Bibliothèques»

**Chaintreau, Anne-Marie, Gascuel, Jacqueline (2000).** Votre bâtiment de A à Z : mémento à l'usage des bibliothécaires. Paris. Ed. du Cercle de la Librairie. Coll. «Bibliothèques»

**Gascuel, Jacqueline (1993).** Un espace pour le livre : guide à l'intention de tous ceux qui construisent, aménagent ou rénovent une bibliothèque. Paris. Ed. du Cercle de la Librairie. Coll. «Bibliothèques»

**Ledoux, Elise (2006).** La bibliothèque, un lieu de travail : guide pratique en ergonomie pour concevoir les espaces. Montréal. Ed. ASTED ; APSAM

**Taesch-Förste, Danielle (2006).** Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque : mémento pratique à l'usage des élus, des responsables administratifs et des bibliothécaires. Paris. Ed. du Cercle de la Librairie. Coll. «Bibliothèques»

### 9.2 Article tiré de revues

**Thorel, Christian (2008).** Mise en espace des collections. BBF, t.53, no 4, pp. 6-56.

### 9.3 Documents électroniques

[Bisbrouck, Marie-Françoise \(2011\). Les bibliothèques : espaces publics d'un genre nouveau ?](#) [En ligne]

[Guilbaud, Didier \(2000\). L'aménagement d'une petite bibliothèque rurale](#) [En ligne]

[Lamy, Jean-Philippe \(2000\). Les espaces d'information](#) [En ligne]

[Servet, Mathilde \(2009\). Les bibliothèques troisième lieu](#) [En ligne]

[Wagner, Pascal \(2008\). Mise en espace des collections dans une médiathèque](#) [En ligne]

### 9.4 Sites internet

[Actualité des univers du livre](#)

[Bibliobsession](#)

Sites internet de bibliothèques (+ recherche d'images sur Google) :

*En Suisse*

[Kantonsbibliothek Baselland, Liestal](#)

[Kornhausbibliothek, Bern](#)  
[Stadtbibliothek, Winterthur](#)

*En France*

[Bibliothèques de la ville, Boulogne-Billancourt](#)  
[Bibliothèque Marguerite Duras, Paris](#)  
[Bibliothèque municipale de l'Alcazar, Marseille](#)  
[Bibliothèque municipale de Lyon](#)  
[Bibliothèque de Toulouse](#)  
[Bibliothèque Multimédias à Vocation Régionale, Caen-la-Mer](#)  
[Bibliothèque Multimédias Intercommunale, Epinal-Golbey](#)  
[La Médiathèque, Gradignan](#)  
[Médiathèque départementale de la Haute-Garonne](#)  
[Médiathèque Jean Falala, Reims](#)  
[Médiathèque Le Quai des Arts, Rumilly](#)  
[Médiathèque Neudorf, Strasbourg](#)

*Au Benelux*

[Bibliothèque publique, Anvers](#)  
[DOK, Delft](#)  
[OBA, Amsterdam](#)  
[TU, Delft](#)

*Au Danemark*

[Hjørring Bibliotek](#)

*En Finlande*

[Library Ten](#)

*En Tchéquie*

[National Technical Library, Prague](#)

*Dans le reste du monde*

[Bibliothèques et Archives Nationales Québec, Montréal](#)  
[National Library Board, Singapour](#)  
[Seattle Public Library](#)

## 9.5 Emission radiophonique

[Réaménagement des bibliothèques nationales : le canapé aura-t-il raison du livre ?](#)  
(Diffusion 04.09.2011). France Culture

## 9.6 Cours du Certificat en gestion de documentation et de bibliothèque

**Accart, Jean-Philippe (2011).** La médiation culturelle en bibliothèque  
**Bisbrouck, Marie-Françoise (2011).** Concevoir et construire une bibliothèque  
**Calenge, Bertrand (2011).** Les services aux publics  
**Good, Martin (2011).** Concevoir et construire une bibliothèque  
**Michel, Jean (2011).** Stratégies marketing et développement des bibliothèques  
**Monbaron, Jacqueline (2011).** Etre professionnel-le dans une société en mutation  
**Thiébaud, Marc (2011).** Les freins et les moteurs de changement  
**Villard, Hubert (2010).** La gestion dynamique des collections imprimées et numériques (expérience de la BCU Lausanne)

## 10 Annexes

### 10.1 Visites de bibliothèques et d'Apple Store

#### 10.1.1 Visite de l'Idea Store, Whitechapel, Londres/8 juillet 2011

##### **Première impression**

On voit l'Idea Store depuis la sortie du métro.

On le repère bien.

On y entre comme dans un moulin.

**Contexte** : population très majoritairement indienne et pakistanaise. D'ailleurs, la population du quartier fréquente en masse l'Idea Store.

Bonne visibilité, bonne signalétique (en grand sur les vitres on voit qu'il y a un café, internet, des livres, des films dans ce bâtiment).

Entendu de la part d'une fille de 4 ans en pleurnichant à sa maman en sortant de l'Idea Store : « I want to stay ! »

Le **personnel** de sécurité assez présent porte un t-shirt noir avec le logo Idea Store.

Nombre restreint de bibliothécaires.

##### **Postes automatiques de prêt.**

Dans le **Surfing space** : uniquement des hommes, jeunes, de toutes nationalités.

Secteur de livres en bengali. Femmes voilées qui lisaient seules dans ce coin.

**Crèche** + bac pour mettre les poussettes.

Partout l'on peut boire et manger.

Il y a un **café** au 4<sup>e</sup> étage (avec journaux, magazines + fauteuils, canapés et TV).

Prix peu prohibitifs pour les repas et boissons.

Possibilité d'y organiser un anniversaire.

Au café toujours, entre 5 et 10 postes internet libres et gratuits (il y en a partout dans l'Idea Store).

**Jobcenter** dans l'Idea Store sponsorisé par Crossrail.

Canapés, fauteuils disséminés un peu partout où certains visiteurs dorment.

**Choix** de documents sélectionnés par **des bibliothécaires** partout dans l'Idea Store.

Salle de danse.

Beaucoup de cours organisés proposés aux usagers.

Rayon Arts dans **l'espace expositions**.

**Points négatifs** : mur du coin expo qui tremble, comme s'il y avait une machine à laver le linge derrière le mur.

Etage « Ouvrages de référence » pas très réussi (ex. : étagère « Afrique » vide).

#### 10.1.2 Visite de l'Apple Store, Londres/8 juillet 2011

##### **Première impression**

**Espace** ouvert, engageant avec **lumière** zénithale et **meublement** en bois.

Le tout est très reposant pour l'œil.

Grande agitation à l'intérieur : ordinateurs portables, iPhones, iPad en quantité à disposition du public librement sur deux étages.

**Personnel** Apple très visible par leur t-shirt bleu roi.

**Publics** résolument adolescent (garçons, filles confondus) et masculin (entre 20 et 45 ans).

#### **Première impression**

Décentrée mais en même temps à côté de la gare.

Enseigne gigantesque qu'on voit loin à la ronde.

Quand on est devant l'entrée, ce que l'on repère en premier ce sont le café et sa terrasse.

En entrant, j'ai demandé à une personne de la sécurité si je pouvais prendre des photos, il a accepté d'emblée, sans me demander quoi que ce soit.

Impression de calme mais sans devoir faire silence.

Grand bureau « nouveaux lecteurs » sur la gauche de l'entrée.

Escalator

Atrium

Chaises pour handicapés + poussettes à disposition du public.

**Signalétique** belle et claire de prime abord.

Signalétique adaptée aux publics. Uniquement des mots clés, pas de CDU, excepté sur les rayonnages.

**Bornes automatiques de prêt/retour.**

Bureau des réservations.

**Mobilier**

Etagères basses. Livres pas reclassés par les lecteurs, simplement posés sur le dessus des étagères.

Niches au rayon jeunesse.

Sièges très agréables et des mobiliers différents disséminés un peu partout.

Beaucoup face aux baies vitrées et au port.

**Internet**

Postes internet partout, en masse, aussi au rayon jeunesse.

**Personnel**

Personnel restreint à chaque étage mais disséminé.

Uniforme du personnel très mode.

Espaces pour le personnel paysagés, avec coin cuisine, fauteuils, qui semblent de prime abord assez agréable.

**Exposition**

Belle exposition interactive (un grand nombre d'habits dont les enfants peuvent se servir librement), sponsorisée par une entreprise privée.

**Studio radio** au 5<sup>ème</sup> étage. Quand je suis passée, il y avait un concert live « on air » que l'on entendait dans toute la biblio par l'atrium.

Il y a des **pianos** disséminés (au moins 2 dans la bibliothèque) où tout un chacun peut s'installer et jouer.

Salle fermée pour répéter un instrument de musique à l'étage **Multimédia**.

Beaucoup d'usagers à l'étage multimédia pour les dvd.

Point négatif : **toilettes** uniquement en sous-sol et PAYANTES (20cts d'euros).

#### 10.1.4 Visite de la DOK à Delft/23 juillet 2011

##### **Première impression**

DOK signalée sur les panneaux indicateurs dans la ville de Delft.

Elle est située dans une rue piétonne au centre de Delft en face d'un théâtre et d'un cinéma.

On la repère facilement.

A l'entrée (avant d'entrer dans la DOK à proprement parler, petit choix de nouveautés d'un côté et 3 **bornes automatiques** de l'autre.

**Personnel** très sympathique et disponible. Pas de problème pour prendre des photos (petit bémol pour prendre les personnes).

Bureaux disséminés dans la DOK avec UN seul bibliothécaire.

Bibliothécaire installé sur une chaise haute à un petit bureau d'information très central dans la DOK, qui n'hésite pas à se déplacer et à aborder les usagers.

**Signalétique** claire et belle. Comme à la OBA (classement des romans par catégories ou centres d'intérêt au moyen d'icônes).

Ici sujet en grand + CDU (600, 612, 500, etc).

**Classement** linéaire mais avec niches (ex. : 700)

**Café** en haut incroyablement sympathique sous cette voûte vitrée avec tables, revues, journaux ; fauteuils sur la scène, prévue pour des concerts et autres animations.

**Mobilier** fixe avec quelques meubles sur roulettes (en particulier au rayon jeunesse).

**Couleurs** sur certains murs et certains mobiliers ; tables en bois modernes.

Plafonds avec beaucoup de fils électriques, mais peu gênants ; utilisation de néons mais lumière agréable.

##### **Postes informatiques**

Ordinateurs avec connectique un peu partout (avec sièges et tables différents suivant dans quel espace l'on se situe).

Xbox et PlayStation à divers endroits au niveau supérieur, notamment chez les jeunes.

Ecrans d'information à chaque section.

Possibilité pour les visiteurs d'acheter pour une somme modique les livres éliminés.

Photocopieuses aux étages inférieur et supérieur.

Zones où l'on peut parler/Zones de silence.

Pas de zones fermées mais plus par niches.

Artothèque.

Beaucoup d'espace entre les rayonnages.

Permis de boire et manger dans toute la DOK (il y a même de la vaisselle sale qui traîne sur des plateaux).

## 10.1.5 Visite de la Bibliothèque de La Duchère, Lyon avec ma collègue Martine Guenin/26 août 2011

(Notes prises par Martine Guenin)

Responsable Pauline Floret

### **Personnel**

12 EPT : 3 bibliothécaires section enfant.

3 bibliothécaires section adulte.

1 AMP : agent prévention médiation qui joue le rôle de gardien du bon fonctionnement de l'institution, poste à plein temps. Effectue aussi différents petits travaux. Nouvelle profession.

1 médiateur culturel.

2 animateurs multimédias (section adulte/enfant, proposent de la formation, des ateliers, et initient à l'utilisation de l'outil informatique).

1 personne dont l'occupation consiste à plastifier les livres.

La directrice.

Bibliothèque ouverte en juin 2011.

### **Espaces/collections**

30'000 documents/ 735 m<sup>2</sup> pour une population actuelle de 9'000 habitants en cours de croissance, quartier en construction, réservé plutôt à la classe moyenne : livres, dvd-films (gratuit pour les enfants, 35 euros/an pour les adultes), livres lus, partitions, cd-audio pour toutes les sections. 20 documents pour 3 semaines, combinaison compliquée et croisée pour l'emprunt des dvd.

1 seul espace, de plain-pied, deux sections adultes et enfants se côtoient, séparées par l'agencement intérieur. La zone informatique sépare les 2 sections. Cette bibliothèque évolutive possède du mobilier fixe pour les étagères et sur roulettes pour les bacs, les présentoirs et certaines étagères d'exposition. La zone « Documentaires » est signalée par la couleur violette, la zone « Romans » par la couleur verte.

### **Zone informatique**

Postes mis à disposition gratuitement durant 1 heure, plus s'il n'y a pas de monde, pas d'inscription officielle avec carte et signature, simplement s'annoncer. Se sont heurtés aux mêmes problèmes que nous en demandant une vraie inscription et ont donc cessé de le faire. L'argument utilisé pour faire passer cette mesure est le suivant : on peut lire librement sans s'inscrire dans une bibliothèque, pourquoi ne pourrait-on pas utiliser internet de la même manière ? Ils ont également cessé de faire de la censure quant aux sites visités. Tout à fait possible d'aller sur Facebook ou de lire ses mails librement. Les sites pornos quant à eux sont bridés.

Il est possible d'utiliser les applications Office, possibilité d'utiliser une clé USB, de photocopier (mais coûte 1.15 euro/page, trop cher et pas utilisé), de se faire former, de suivre des cours en auto-formation, de regarder des dvd. Un animateur multimédia – nouvelle profession – est à la disposition des utilisateurs de cet espace durant la durée d'ouverture de la bibliothèque.

Un scanner est à disposition, notamment pour permettre la lecture de la presse pour le poste réservé aux malvoyants (reconnaissance vocale).

## **Section jeunesse**

La section jeunesse est classée par mots et non par DEWEY, ce qui est plus parlant pour les enfants : préhistoire, pays, sports, loisirs, arts, société, santé (alimentation), littérature, transports, animaux, nature, sciences, techniques dont les sous-sections sont matière, énergie, communication, informatique. Une étagère est réservée aux parents (éducation, psychologie, etc.). Les biographies sont classées dans les thèmes exclusivement. Les premières lectures sont classées par éditeurs, les BD par séries, les albums par titres. Les cd-rom documentaires ont été abandonnés parce que remplacés par l'utilisation d'internet. Dès 13 ans, le lecteur peut utiliser à la fois la section adulte et la section jeunesse.

Tout le mobilier est en rapport avec la taille des enfants. De nombreux poufs Fatboy sont mis à la disposition. Un lecteur adulte s'est d'ailleurs endormi une fois dans l'un d'entre eux. Le fonds a complètement été renouvelé, le fonds désherbé est passé par le pilon ou a été donné à diverses associations. Souhaitent insérer une tablette présentoir par travée.

La bibliothécaire est à un poste de travail à chaise haute. L'inconfort réel oblige le collaborateur à beaucoup être présent dans les rayons.

L'utilisation des espaces est aérée, l'occupation des rayons tout autant. Signalétique très claire, très simple et amusante. Les bureaux sont openspace.

### **Bornes automatiques de prêt**

3 collaborateurs assurent l'accueil : un collaborateur pour l'inscription, 2 collaborateurs pour les renseignements. Retour et emprunt des livres effectués par le lecteur (3 bornes) ce qui libère du temps aux collaborateurs et évite les tâches répétitives. Gain de temps consacré à d'autres tâches. Très bien compris par les lecteurs, notamment les jeunes, qui se sont piqués au jeu, mais également les personnes âgées, très intéressées par l'idée de rester dans le coup. Paradoxalement, cette manière de faire a responsabilisé le paiement des taxes par les lecteurs qui pour l'instant doivent s'annoncer auprès des bibliothécaires. Plus tard, un automate permettra le paiement direct. Apparemment, le défaut de ce système réside dans sa lenteur : inimaginable chez nous, sous cette forme. La responsable a précisé que tout était en rodage et des améliorations sont prévues. Une boîte 24/24 h. est prévue et sera prochainement installée. La fonction d'accueil est très importante car les lecteurs craignaient ne plus retrouver l'ambiance conviviale de l'ancienne bibliothèque en passant notamment à une superficie doublée. L'atelier écriture fondé il y a 10 ans a été maintenu parce qu'il représente un très fort lien social.

Bibliothèque très visible de l'extérieur, aérée et agréable à l'intérieur, modulable dans son espace rectiligne. Mobilier moderne, confortable, coloré.

## 10.1.6 Visite de la Médiathèque du Bachut, Lyon avec ma collègue Martine Guenin/26 août 2011

(Notes prises par mes soins)

Responsable Anne-Marie Rouge

Taille de la médiathèque:

Avant : 800 m<sup>2</sup>

Maintenant : 2500 m<sup>2</sup>

Personnel : 29 ETP

Heures d'ouverture : 36h/sem.

80'000 documents sur 2500 m<sup>2</sup>

### **Première impression :**

Depuis l'arrêt de tram, la médiathèque trône et illumine avec une enseigne qui fait tout le côté du bâtiment.

Point faible : la médiathèque n'est pas indiquée sur les panneaux indicateurs dans la ville, ni à l'arrêt Bachut.

Elle existe depuis 4 ans.

Elle est la seule dans le 8<sup>e</sup> arrondissement et cela ne risque pas de changer.

Inconvénient : manque de proximité pour certains quartiers du 8<sup>e</sup> arrondissement.

**Point fort :** grâce à la médiatrice culturelle (importance des nouveaux métiers dans les bibliothèques), des actions sont menées dans les quartiers défavorisés de cet arrondissement (bibliothèque hors les murs).

Besoin de personnel à cause des nombreux paliers.

Postes de renseignement pas utilisés, faute de personnel.

Pas de silo de la médiathèque mais silo central de la Bibliothèque de la Part-Dieu.

### **Prêt**

Prêt automatisé : 78%

Prêt manuel : 22%

Tous les retours se font manuellement.

3 postes retour + 1 poste pour les inscriptions.

Postes individuels d'information disséminés dans toute la médiathèque.

Point fort:

**Secteur jeunesse :** 40% des prêts globaux et est toujours en pleine croissance.

Et pourtant espace dévolu au rayon jeunesse très petit (seulement 225 m<sup>2</sup>)

Jeunes = 0-13 ans.

Accueil des classes.

Animations jeunesse thématique commune pour tous les sites.

Rayon Parents-Educateurs.

### **Animations-expositions**

Auditorium pour animations-expositions très bien équipé.

Bonne idée : Bandeau Coup de cœur des bibliothécaires avec le logo au dos des livres.

### **Secteur documentaires**

- Littératures/langues
- BD/mangas
- Ados (un peu vide) mais plus qu'un rayon ado l'idée est de créer un secteur où l'on accepte le bruit et les discussions, vivant, près de l'accueil.

Pour ce secteur il faudrait plus de canapés, fauteuils, poufs.

- Arts et loisirs  
Sous-secteur : Maison (architecture, décoration, bricolage, mobilier, design).
- Musique ressemble à un magasin de musique où il y a de la musique par haut-parleurs.  
Matériel pour écouter cd et regarder dvd.
- Civilisation/Société/Sciences  
Sous-secteur : Témoignages/Biographies:  
Témoignages femmes, criminalité, santé, société
- Salle des revues/Salle d'actualité  
Pas de **café** mais un automate à boissons/snacks disponible au rez-de-chaussée (en panne quand on a fait la visite).
- Espace numérique avec animateur numérique :  
Emploi/Formation  
Entreprise  
Informatique  
Ex. : Code de la route en autoformation
- Salle de travail en groupe

Point faible des BM de Lyon : la multitude de forfaits et le fait que le prêt de documents ne soit pas gratuit.

### **Architecture**

Inconvénients architecturaux : le grand puits de lumière, apprécié par les lecteurs, a pour conséquence de rendre les surfaces par étages plus confinées.

Espaces peu modulables. Difficile à rattraper, à changer.

Réussite architecturale : entrée de la médiathèque (le public se retrouve face aux canapés, au puits de lumière, aux collections, et seulement après aux bibliothécaires). Ceux-ci ne sont dès lors pas intimidants pour les non habitués des bibliothèques. Et en même temps, les bibliothécaires peuvent observer les entrants et s'approcher s'ils semblent perdus.

Pas de **boîte de retour des documents** accessible depuis l'extérieur. Projet de retour 24/24.

Les mots de la **directrice** :

« **C'est important que ce soit beau** ».

« **80'000 livres c'est bien assez** ».

### **10.1.7 Visite à la Bibliothèque Jean Macé, Lyon/26 août 2011**

**Mauvaise première impression :**

Entrée sur une rue adjacente et non pas directement sur la place Jean Macé.

Espace petit mais bien agencé avec canapés et table basse au milieu de la bibliothèque.

**Point fort :** espace Expo/animations (bonne dimension, cosy, feutré).

**Point positif :** les BD sont à l'entrée (loisirs à l'entrée).

**Point négatif :**

- s'adresser au guichet du prêt pour l'utilisation des toilettes.
- Police utilisée pour la signalétique pas uniforme, têtes de gondoles trop volumineuses.
- Protège-revues trop rigide et empêche la lecture agréable de la revue.

## 10.2 Photos

### 10.2.1 Espaces publics



Figure 1 OBA, Amsterdam



Figure 2 DOK, Delft



Figure 3 DOK, Delft



Figure 4 Rolex Learning Center, Lausanne



Figure 5 Rolex Learning Center, Lausanne

## 10.2.2 Signalétique



Figure 6 Idea Store, Londres



Figure 7 OBA, Amsterdam



Figure 8 DOK, Delft



Figure 9 BM La Duchère, Lyon



Figure 10 Rolex Learning Center, Lausanne

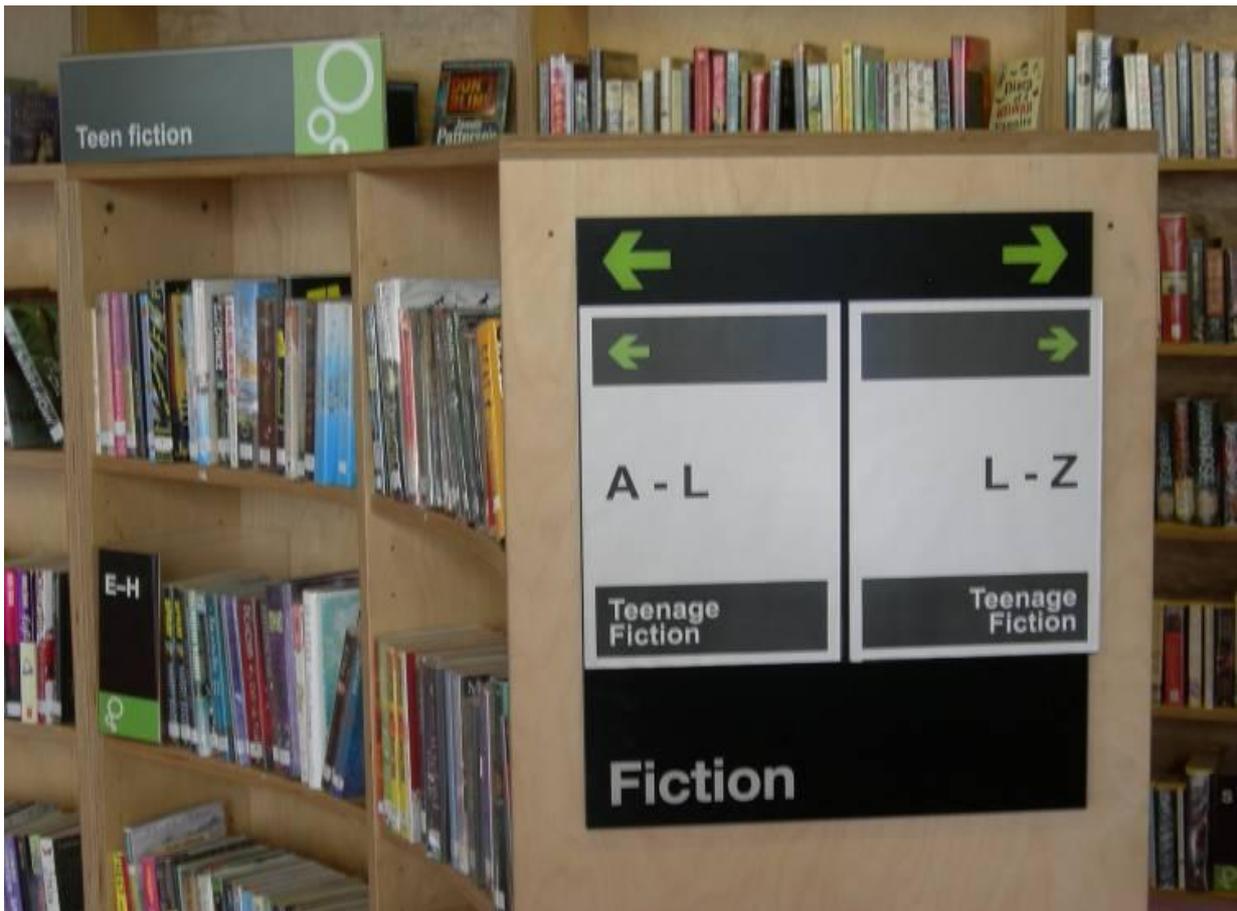


Figure 11 Idea Store, Londres



Figure 12 Médiathèque du Bachut, Lyon



Figure 13 OBA, Amsterdam

## 10.2.3 Accueil



Figure 14 Idea Store, Londres



Figure 15 Idea Store, Londres



Figure 16 Idea Store, Londres

## 10.2.4 Secteur de la référence



Figure 17 DOK, Delft



Figure 18 Idea Store, Londres

## 10.2.5 Bornes automatiques de prêt



Figure 19 Idea Store, Londres

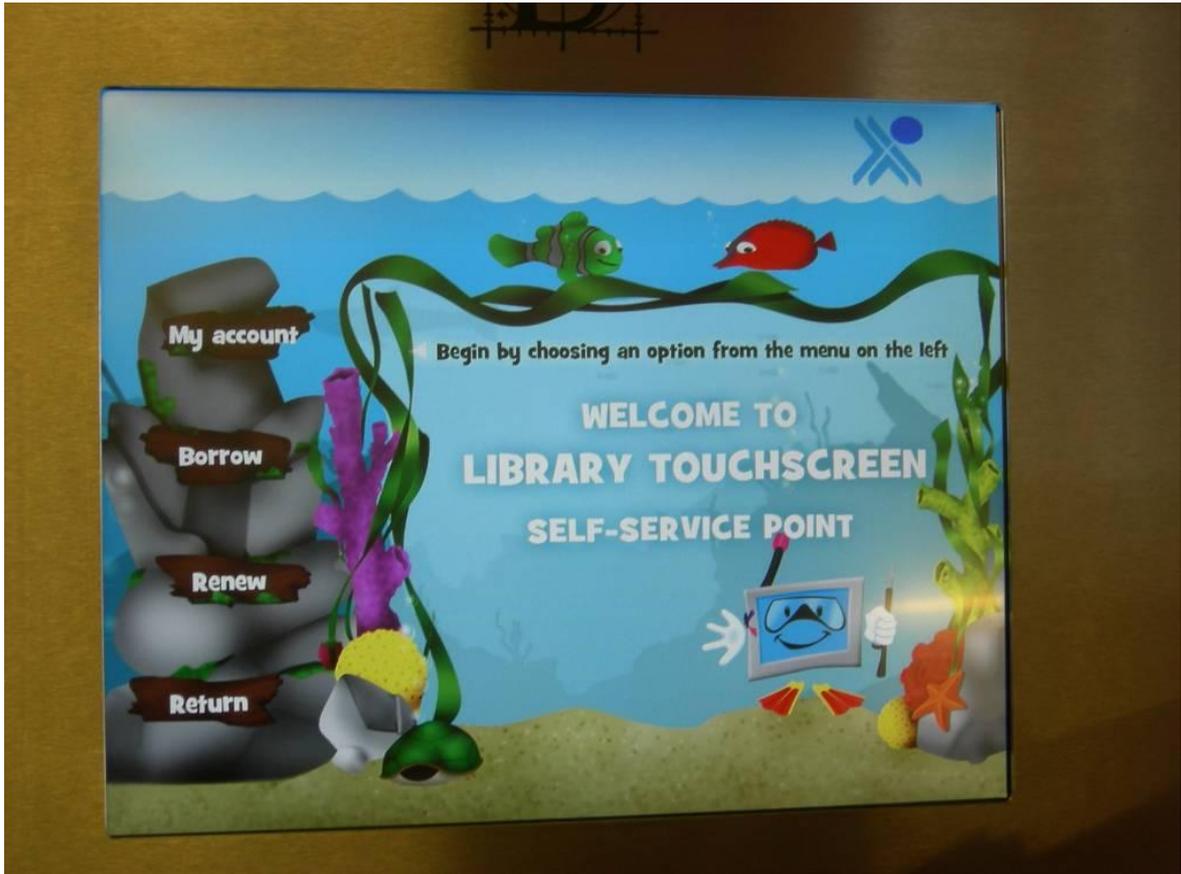


Figure 20 Idea Store, Londres



Figure 21 DOK, Delft

## 10.2.6 Café



Figure 22 DOK, Delft



Figure 23 Idea Store, Londres

## 10.2.7 Mobilier



Figure 24 OBA, Amsterdam



Figure 25 DOK, Delft



Figure 26 Rolex Learning Center, Lausanne

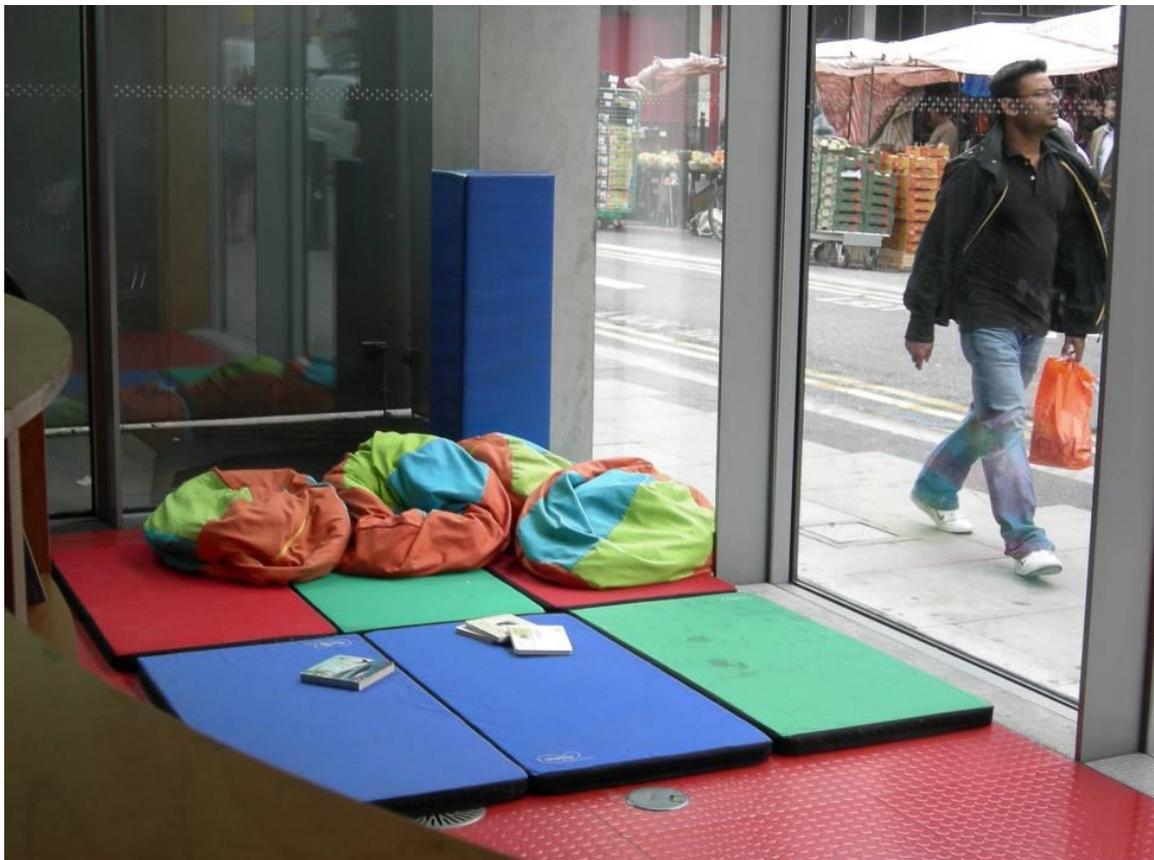


Figure 27 Idea Store, Londres



Figure 28 BM La Duchère, Lyon



Figure 29 BM La Duchère, Lyon



Figure 30 Idea Store, Londres



Figure 31 DOK, Delft

## 10.2.8 Zone multimédia-postes informatiques-internet



Figure 32 Apple Store, Londres



Figure 33 Idea Store, Londres



**Figure 34 OBA, Amsterdam**



**Figure 35 Rolex Learning Center, Lausanne**



Figure 36 DOK, Delft



Figure 37 DOK, Delft

## 10.2.9 BML-Chauderon



Figure 38 Banque de prêt unique face à l'entrée



Figure 39 Rayonnages dans un alignement quasi militaire



Figure 40 Exemple de table et de chaises plus ou moins confortables



Figure 41 Exemple de table et de chaise dans des couleurs disparates



Figure 42 Salle de lecture