

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

**La Médiathèque Valais-Sion en route...
vers un 3^e lieu !**

**un concept pour des espaces d'information,
de formation et de culture**

Vincent Luisier
Saxon

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 " Information et communication"
Bertrand Calenge, responsable de l'évaluation prospective et de la communication interne à la
Bibliothèque municipale de Lyon,
personne de référence pour le suivi pédagogique du travail

"Les bibliothèques sont aujourd'hui engagées, comme jamais, dans une course à l'évolution : évolution de leurs publics, de leurs collections, de leurs services, de leurs espaces. De lecteurs sagement assis en publics participatifs, de nouveautés technologiques en nouvelles médiations, de réaménagements en constructions ou restructurations, les bibliothèques cherchent avec obstination à s'adapter, comme des êtres vivants – merci Darwin – et à s'ancrer dans leur temps"

Marie-Françoise Bisbrouck

RESUME

La Médiathèque Valais de Sion vit un tournant dans son histoire avec l'intégration de différentes institutions culturelles dans un même bâtiment.

Face à l'omniprésence des nouvelles technologies comme internet, l'occasion est donc unique de se repositionner dans ce monde en mutation en explorant le concept de la "bibliothèque troisième lieu". Il est déjà largement répandu dans les pays nordiques et anglo-saxons et il rencontre un énorme succès auprès de la population.

Ce travail se compose de deux parties bien distinctes. Dans la première partie, il présente dans les grandes lignes ce concept de "troisième lieu" qui reste relativement méconnu en Suisse, avec ses spécificités et ses orientations. Dans la deuxième partie, ce concept est transposé au projet de la Médiathèque Valais de Sion et de ses partenaires.

Le but de ce travail est de pouvoir bénéficier d'un outil de réflexion sur lequel la Direction du projet ainsi que les membres du groupe de travail des Espaces aux publics puissent s'appuyer tout au long du déroulement du projet.

Table des matières

1. Introduction.....	4
2. La bibliothèque comme 3 ^e lieu	5
2.1 Qu'est-ce qu'une "bibliothèque troisième lieu" ?	5
2.2 Les attentes des publics d'aujourd'hui.....	5
3. Des espaces d'information, de formation et de culture.....	6
3.1 Les espaces d'information.....	6
3.1.1 Diversité des espaces.....	6
3.1.2 Le mobilier	6
3.1.3 Espaces thématiques.....	7
3.1.4 Quelle place pour les collections ?	7
3.1.5 Alternatives numériques	8
3.2 Les espaces de formation	8
3.2.1 Lieu d'échange.....	8
3.2.2 Les visites de classe	9
3.2.3 Les plus-values	9
3.2.3.1 L'autodidaxie	10
3.2.3.2 Les ateliers numériques	10
3.3 Les espaces de culture	11
3.3.1 La médiation d'information (importance du personnel)	11
3.3.2 La médiation culturelle (espaces d'animation).....	11
3.3.3 La médiation sociale (les nouvelles offres)	12
4. Un concept appliqué à la Médiathèque Valais–Sion.....	12
4.1 Le personnel	12
4.1.1 Le rôle à jouer	12
4.1.2 Les compétences à développer	13
4.2 Les espaces d'information.....	14
4.2.1 Les espaces et leur aménagement.....	14
4.2.2 La place des collections	14
4.2.3 Les ressources en ligne à la Médiathèque.....	15
4.3 Les espaces de formation	16
4.3.1 Les visites de classe	16
4.3.2 Les plus-values	17
4.4 Les espaces de culture	18
4.4.1 La médiation culturelle (espaces d'animation).....	18
4.4.2 La médiation sociale (les nouvelles offres)	18
5. Conclusion.....	19
6. Bibliographie	20
7. Annexes.....	22

1. Introduction

La Médiathèque Valais–Sion (anciennement Bibliothèque Cantonale du Valais) est une institution vieille de 150 ans. Ouverte à tous, elle se veut :

- un centre de documentation mettant à disposition du public des documents couvrant tous les domaines de la connaissance pour l'étude, la formation et les loisirs ;
- un centre d'information avec ses services de renseignements sur place et à distance avec notamment son guichet virtuel d'informations sur le Valais ;
- un centre de documentation pour le Canton du Valais : en tant que bibliothèque patrimoniale, dépositaire de fonds valaisans.

Sise depuis 2000 dans une partie des bâtiments du site des Arsenaux, en mettant en place son libre accès, la Médiathèque a définitivement pris possession des lieux et rapatrié tous ses bureaux et ses magasins en 2009.

Mais cette opération n'a été que les prémices d'un projet de plus grande envergure qui a fait l'objet d'un concours architectural lancé en 2008¹ et qui prévoit le réaménagement du site des Arsenaux en regroupant sous un même toit les Archives de l'Etat du Valais, la Bibliothèque Municipale de Sion, la Bibliothèque des Jeunes de Sion, la Bibliothèque interculturelle "L'Ardoise" et la Médiathèque Valais-Sion.

Cinq institutions, cinq missions différentes, mais elles ont toutes un but commun : proposer aux habitants de la ville de Sion et du Canton un "centre dédié à la culture, à la mémoire et à la connaissance", pour reprendre les termes de Jacques Cordonier, chef du Service de la culture.

Il s'agit là d'une opportunité unique d'offrir à la population quelque chose de neuf qui allie à la fois les savoirs et savoir-faire de ces entités ainsi qu'une diversité de l'offre dans un cadre qui donne envie de venir et d'y rester. Dès lors, il devient naturel de prendre exemple et de se tourner vers cette nouvelle génération d'établissements culturels qu'est la "bibliothèque troisième lieu"!

En tant que responsable du Service aux publics et chef de projet pour toute la partie des espaces aux publics du projet, ce travail est une très bonne occasion pour moi de mettre sur papier les idées qui ont été retenues ces derniers mois et qui font le lien avec ce concept de "bibliothèque troisième lieu".

¹ Le premier prix a été décroché par le bureau d'architecture Meier et associés de Genève avec son projet au nom énigmatique de "Pli ZZZ". Le projet des architectes mandatés prévoit la réutilisation des deux anciens arsenaux et la construction d'une liaison centrale sous forme d'un "pli" métallique, structure contenant essentiellement des passerelles et des escaliers et permettant une distribution efficace à travers les étages et entre les deux bâtiments

2. La bibliothèque comme 3^e lieu

2.1 Qu'est-ce qu'une "bibliothèque troisième lieu" ?

La notion de troisième lieu, traduite de l'anglais "The third place", fait véritablement son apparition au début des années 1980 sous la plume de Ray Oldenburg.² Il voit ce troisième lieu comme un complément à celui de la sphère familiale et du travail. Il est un endroit social et convivial propice à la rencontre et à l'échange.

Dans son ouvrage, il établit une typologie caractérisant les troisièmes lieux : un espace neutre et vivant, un lieu d'habités, comme à la maison..., l'œcuménisme social, un cadre propice au débat.³ Même si Ray Oldenburg ne classe pas la bibliothèque au nombre des "troisièmes lieux", la notion a été reprise par d'autres sociologues ou historiens, notamment Alistair Black, qui ont montré ou démontré que les bibliothèques officiaient véritablement comme des troisièmes lieux : *"... elles [les bibliothèques] constituent des territoires familiers, confortables, accessibles, qui favorisent l'interaction, la conversation (dans certaines limites) et une ambiance enjouée ; elles sont fréquentées par des "habités" et font fonction de second chez-soi, soulageant les individus du train-train quotidien, procurant réconfort et distraction"* (Alistair, 2008, p 27-41, traduction : Mathilde Servet)

Ces dernières années, ce concept a fait son bout de chemin et a été largement développé dans les pays anglo-saxons et nordiques ainsi qu'en Hollande⁴. Ce n'est que tout récemment qu'il fait son apparition dans les pays francophones. Pour étayer le sujet, Mathilde Servet a fait dans son mémoire d'études un panorama détaillé des évolutions du troisième lieu⁵. D'ailleurs, je m'appuierai sur son travail pour argumenter certains points du chapitre 3.

2.2 Les attentes des publics d'aujourd'hui

Aujourd'hui, selon l'Office fédéral de la statistique⁶, 85% des ménages suisses possèdent un accès à internet. Et ce chiffre ne comprend pas les accès que l'on trouve sur la place de travail ou avec les Smartphones. Cela montre bien que cette technologie fait partie quasi intégrante de nos mœurs. Via ses moteurs de recherche, nous pouvons « tout trouver sur internet » et je pense que c'est cela qui peut faire peur au monde des bibliothèques. D'ailleurs, le premier réflexe pour toute personne

² Ray Oldenburg est professeur émérite de sociologie urbaine à l'Université de Pensacola en Floride et est l'auteur notamment de l'ouvrage "Celebrating The Third Place"

³ On trouvera un développement de cette typologie dans l'article de Mathilde Servet paru dans le Bulletin des Bibliothèques de France en 2010 et intitulé « Les bibliothèques troisième lieu », BBF, 2010, n° 4, p. 57-63

[en ligne] <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001> (consulté le 12 septembre 2011)

⁴ J'ai eu notamment la chance de pouvoir visiter deux exemples de bibliothèques 3^e lieu en Hollande à l'OBA d'Amsterdam et la DOK de Delft.

⁵ Mémoire d'études de DCB (Enssib, 2009) de Mathilde Servet, « Les bibliothèques troisième lieu ». <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-21206> (consulté le 12 septembre 2011)

⁶ Chiffres détaillés sous :

http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/16/04/key/approche_globale.indicator.30109.301.html (consulté le 12 septembre 2011)

faisant des recherches est de se connecter à internet, d'ouvrir Google, de taper ses critères de recherche et de choisir les réponses qui lui paraîtront les plus pertinentes. Alors pourquoi est-il encore nécessaire de venir à la bibliothèque ?

Là réside l'enjeu principal, actuellement, pour toute bibliothèque face à cette montée d'internet. N'allons pas à l'encontre des nouvelles technologies, mais bien au contraire utilisons-les au mieux, pour nous faire connaître, faire connaître nos collections, nos services. Mais cela n'est pas suffisant. Pour donner l'envie aux publics de venir fréquenter les espaces, nous devons leur offrir des lieux accessibles avec des horaires adaptés ou élargis, 7 j/7 comme le font certains Learning Center. Les gens doivent se sentir bien dans une atmosphère "cosy" qui reste propice à l'étude, à la découverte et à la surprise. Chacun doit pouvoir trouver sa place que ce soit l'étudiant, le chercheur, l'enfant ou le simple lecteur. Il faut bannir les interdictions (ne pas manger, ne pas boire, ne pas parler, ne pas....). La bibliothèque doit être un lieu fait pour les publics et non pour les bibliothécaires. "Comme à la maison" résume bien l'esprit que devrait atteindre la bibliothèque.

Ce constat faisant, la Médiathèque Valais-Sion a donc pris l'option de se tourner vers ce nouveau type d'établissement qui répond le mieux aux attentes des publics.

3. Des espaces d'information, de formation et de culture

3.1 Les espaces d'information

3.1.1 Diversité des espaces

Dans cette quête du "Home-better-than-a-home", la diversité des espaces prend toute son importance. Si nous voulons que les publics s'approprient les lieux, nous devons leur mettre à disposition des espaces ad hoc. Dans son mémoire, Mathilde Servet parle d'un nouveau concept appelé le "zoning" et en apporte l'explication suivante : *"Il renvoie à un agencement de l'espace selon les pratiques (lecture, étude, musique, jeux vidéo, etc.) et les ambiances : espaces silencieux, aires d'apprentissage informel où les bruits de fond (éventuellement les musiques, les conversations au téléphone et avec d'autres usagers) sont tolérés, lieux de sociabilité comprenant souvent un café et zones de détente davantage dédiées aux pratiques récréationnelles rythment ces nouvelles bibliothèques"* (Servet, 2009, p. 35). Les rayonnages ne doivent donc plus prendre la majorité de la place, mais il faut trouver un juste équilibre entre les étagères et les espaces dédiés aux publics. Les exemples présentés en annexe 1 illustrent bien cette idée de "zoning".

3.1.2 Le mobilier

Comme on peut le voir dans toutes ces bibliothèques nordiques, un accent fort est mis sur le choix du mobilier et les couleurs. Il doit être à la fois séduisant par ses formes, ses couleurs, mais également confortable, sans oublier d'être fonctionnel.

C'est pour cela que l'on peut retrouver des fauteuils ou des poufs pour la lecture détente, des banquettes ou alors de simples chaises et tables pour l'étude et la recherche. Pour exemple, la DOK propose, pour la simple consultation des catalogues, trois ou quatre styles de mobiliers différents et modernes créant ainsi des ambiances différentes (annexe 2).

La couleur a également son grand intérêt car elle influence, de manière générale, notre esprit et nos émotions. Il ne faut pas en abuser mais essayer de garder une certaine harmonie entre les différents espaces. Nouvel exemple concret avec la DOK où une véritable réflexion a été faite dans l'utilisation de ces couleurs⁷ : l'orange est une couleur conviviale et joyeuse qui est associée à la soif, le mur de la cafétéria est donc orange (annexe 3), de même que le jaune crée des sentiments d'optimisme, de gaieté et de luminosité, d'ailleurs le bureau d'accueil est en jaune (annexe 3). Je pourrais encore analyser d'autres choix de couleurs dans cette bibliothèque, mais l'essentiel est de montrer qu'un espace coloré affecte bel et bien les publics.

3.1.3 Espaces thématiques

La manière de présenter les collections dans le libre accès reste un motif important d'attractivité pour les publics. Les rayonnages alignés donnent une impression de monotonie, alors que si l'on casse cette linéarité, nous pouvons amener le lecteur à la découverte ou à la surprise en créant des espaces thématiques. Pour exemple, la Médiathèque Valais–Sion utilise déjà ce système de regroupements thématiques en ayant divisé le libre accès en cinq Pôles. Mais il faut aller encore plus loin en créant des sous- thèmes qui facilitent encore plus les recherches et l'idée de découverte et de surprise. Une nouvelle fois, la DOK a fait fort en créant, par exemple, un espace pour la littérature romantique avec son ambiance et sa couleur propre à savoir du rose pour le mobilier.

3.1.4 Quelle place pour les collections ?

Les collections gardent bien évidemment toute leur importance, mais elles vont dépendre surtout du type de bibliothèque. En effet, pour une bibliothèque universitaire ou spécialisée, le document numérique prend gentiment le pas sur le document physique car celui-ci peut vite devenir obsolète suivant le sujet traité. Par contre, pour une bibliothèque publique, le document physique reste bien présent, même si certains se plaisent à dire que l'arrivée du numérique annonce la mort du livre. Il est vrai qu'on constate une baisse de prêt pour les documentaires, mais il y a encore des collections qui fonctionnent très bien comme les romans, les bandes-dessinées, les films de fiction ou la presse. Dans les documentaires, les ouvrages pratiques ou les manuels restent également une valeur sûre.

En lecture publique, le numérique a sa place car la demande existe et il ne faut pas négliger ce besoin.

⁷ Sur ce site, on trouvera une explication intéressante de l'influence des couleurs : <http://www.decoracionmurale.com/mag/l-influence-des-couleurs/5> (consulté le 12 septembre 2011)

Une bibliothèque aux rayonnages aérés est plus attractive qu'une bibliothèque aux rayonnages remplis voir surchargés. Il est conseillé d'avoir un taux de remplissage de 70% maximum par rayon. Afin de garantir ce taux de remplissage, une bonne politique de développement des collections et politique de désherbage sont nécessaires. En effet, pour résumer le désherbage, pour chaque document intégrant le libre accès, un exemplaire devrait être retiré (soit mis en magasin, soit mis au pilon) selon des critères précis : nombre de sorties, état physique, actualité, etc. Concernant la politique de développement des collections, les critères de sélection doivent correspondre aux missions que s'est fixée la bibliothèque ou qui lui ont été attribuées par les autorités. A l'heure actuelle, une rubrique sur les documents numériques et/ou sur les ressources électroniques devient essentielle.

3.1.5 Alternatives numériques

Pour éviter l'engorgement des collections, si un désherbage systématique n'est pas effectué année après année, on peut avoir recours au numérique. Il a l'avantage de ne pas remplir inutilement les rayonnages, de pouvoir donner accès à plusieurs personnes simultanément et d'être très rapidement mis à jour.

Les documents qui méritent le plus, à mon avis, de passer sur supports numériques sont les CD, les méthodes de langues, les programmes informatiques et pourquoi pas les DVD. Le nombre de prêt des CD est en baisse constante ces dernières années, stoppons cette hémorragie en proposant des manières plus à la mode d'écouter de la musique, via des bornes d'écoute (avec téléchargement possible) ou via des postes dédiés où l'on retrouve de la musique en streaming. Le même principe pourrait être appliqué aux DVD. Pour les cours de langue, donnons l'accès directement en ligne et sur place à notre public en lui offrant des places de travail ad hoc ; je reviendrais sur ces points dans le chapitre 3.2.3.

Le numérique étant encore relativement cher, il peut également être une soupape pour les crédits d'acquisition qui sont alloués et qu'on ne veut pas perdre. Soit parce qu'on n'arrive pas à dépenser les sommes car les documents ne rentrent pas dans les critères de sélection ou soit lorsqu'on ne peut pas tout dépenser car il n'y a plus de place sur les étagères.

3.2 Les espaces de formation

3.2.1 Lieu d'échange

La bibliothèque troisième lieu étant, comme il a été mentionné plus haut, un espace neutre et vivant, des échanges peuvent se faire tout naturellement. Le fait de pouvoir discuter normalement, sans se faire réprimander par le personnel, facilite le contact avec autrui sans risquer de déranger les autres. Toutefois, il faut créer des zones qui permettent ce genre d'échanges informels comme une cafétéria, un espace périodiques où l'on peut commenter l'actualité avec son voisin, le hall d'entrée pourvu de fauteuils ou canapés, etc. A contrario, il ne sera pas possible d'avoir les mêmes échanges dans les zones dévolues à l'étude ou à la recherche, où là, la concentration et le calme sont de mise.

3.2.2 Les visites de classe

La bibliothèque reste aussi un lieu de formation. Il est très important de pouvoir faire découvrir les locaux et les prestations offertes aux des étudiants de la ville, voire de la région.

Une offre différenciée selon le niveau scolaire est bien évidemment nécessaire. Une approche ludique sera privilégiée pour les classes de primaire et une approche plus ciblée sur la recherche documentaire sera proposée aux étudiants du niveau secondaire ou en formation.

La formation ne doit pas être aussi développée et pointue que celle proposée par une Université mais elle aurait pour objectifs de :

- faire découvrir le lieu en lui-même et l'accueil du personnel
- localiser les documents identifiés et connaître les possibilités d'emprunt et de réservation (conditions générales de prêt de l'institution)
- maîtriser la recherche en ligne dans le catalogue de la bibliothèque
- se familiariser avec les ressources électroniques proposées
- initier à la méthodologie documentaire dans le cadre des recherches d'information nécessaires à la réalisation des travaux de maturité ou travaux finaux⁸
- sensibiliser les étudiants au droit d'auteur et au plagiat.

3.2.3 Les plus-values

La bibliothèque d'aujourd'hui doit apporter beaucoup plus aux publics que le simple fait de proposer des prêts de documents. En effet, si elle ne veut pas rester à la traîne face à la montée d'internet, elle doit jouer d'imagination pour attirer les gens. L'aménagement intérieur et ses espaces aérés sont peut-être un facteur de succès, mais il y a une plus-value des services à développer. Cela peut se faire par des actions en ligne avec la création de guichets d'informations en ligne⁹, la création de blogs¹⁰ écrits, rédigés par le personnel sur des sujets susceptibles de toucher les publics (les derniers romans, la musique, les films, la littérature pour la jeunesse, etc.) ou même des dossiers thématiques comme le fait la Bibliothèque municipale de Lyon avec ses "Points d'actu ! Des repères pour comprendre l'actualité"¹¹. Mais cette plus-value peut également se faire sur place, dans les locaux, en développant de

⁸ Source d'inspiration possible : <http://www.ebsi.umontreal.ca/jetrouve/> qui propose une très bonne méthodologie de recherche pour cette tranche de public (consulté le 18 septembre 2011).

⁹ Exemples : "Guichet du Savoir" à Lyon : <http://www.guichetdusavoir.org/GdS/> ou "le Valais en question" en Valais : <http://questions.mediatheque.ch/> ou encore le "SwissInfoDesk" de la Bibliothèque nationale suisse :

<http://www.nb.admin.ch/dienstleistungen/swissinfodesk/index.html?lang=fr> (consulté le 18 septembre 2011).

¹⁰ Exemples de blogs mis à disposition du public par les bibliothèques municipales de la Ville de Genève : <http://www.ville-ge.ch/bm/fr/savoirs/blogs.php> (consulté le 18 septembre 2011).

¹¹ Définition des Points d'actu : "Comprendre l'actualité : information, controverse, actualité brûlante...les bibliothécaires s'emparent du sujet, le mettent en perspective, proposent des références pour mieux comprendre et élargir le débat : des livres, des sites, des films, des revues, des dossiers, des images..." http://www.pointsdactu.org/rubrique.php3?id_rubrique=6 (consulté le 18 septembre 2011).

nouvelles prestations comme des ateliers didactiques, des outils pour l'autodidaxie (éléments expliqués ci-dessous) ou encore, et c'est une pratique qui se répand de plus en plus, le prêt pour une durée déterminée d'un/e bibliothécaire¹².

3.2.3.1 L'autodidaxie

L'autodidaxie est l'action d'apprendre sans maître. Dans ses collections, la bibliothèque met déjà à disposition de ses usagers un grand nombre de documents permettant cet apprentissage par soi-même. Un exemple concret et peut-être simpliste avec la collection "pour les nuls" dont les thèmes variés et parfois surprenants, ravit un très large public. Mais elle peut également leur offrir des espaces conçus spécialement pour cet apprentissage au moyen de supports numériques, comme mentionné plus haut.

Les cours de langues sont un très bon exemple dans ce thème de l'autodidaxie : apprendre une langue en ligne gratuitement et à son rythme dans un cadre calme et confortable avec la possibilité d'échanger ses impressions, ses doutes, voir s'entraider avec un voisin.

3.2.3.2 Les ateliers numériques

Proposer des cours initiatiques à l'internet n'est plus une offre suffisamment attrayante de nos jours. Par contre, proposer des cours en lien avec les outils du net, cela devient beaucoup plus intéressant : création d'un blog, création de pages web, faire son album photo, etc. Donner la possibilité aux publics de venir se former à certains outils ou programmes informatiques au sein de la bibliothèque, tel est l'enjeu de ces ateliers numériques. La Bibliothèque municipale de Lyon propose depuis quelques temps ce genre de prestations¹³ et cela fonctionne au-delà de leurs espérances. Avec les avancées technologiques, le programme n'est jamais figé mais il est ouvert à toutes nouvelles propositions des participants.

Un espace totalement équipé en PC, scanner, webcam, etc. est primordial pour dispenser ces cours. Pour le personnel, il n'est pas nécessaire d'avoir un informaticien pédagogue ou un médiaticien, mais il faut pouvoir utiliser les forces à disposition au sein du personnel. En impliquant le personnel à ces formations, il ne devient plus un simple figurant face aux nouvelles technologies mais bel et bien un acteur qui est à même d'aider et de renseigner le public sur les nouveaux outils mis à disposition.

¹² A lire sur le sujet: <http://bibliothequepublic.blogspot.com/2009/02/le-pret-de-bibliothecaires-quand-est-ce.html> ou <http://bccn.wordpress.com/2009/02/10/empruntez-un-bibliothecaire/> (consulté le 18 septembre 2011).

¹³ Programme des ateliers numériques sous <http://www.bm-lyon.fr/pratique/en/en.php> (consulté le 21.09.2011).

3.3 Les espaces de culture

3.3.1 La médiation d'information (importance du personnel)

Abandonnons dans les espaces publics ces bureaux de prêt/renseignements rigides et allons à la rencontre des utilisateurs, soyons disponible et à l'écoute !

Tel devrait être le leitmotiv du personnel travaillant dans une bibliothèque troisième lieu. En effet, depuis toujours, la banque de prêt/renseignements a fait office de barrière infranchissable entre le personnel et les publics, un lieu de refuge entre les lecteurs à "problèmes" et le personnel. Si la bibliothèque veut être un lieu social et d'échange, il faut casser ce stéréotype et permettre aux lecteurs d'avoir un contact direct avec le personnel, de préférence côte à côte, privilégiant ainsi l'écoute et l'échange et non plus le travail mécanique, répétitif et parfois non gratifiant des prêts et des retours.

Ceci n'est pas chose aisée à faire passer, surtout après des années, voire des décennies de pratique. Pour faciliter cette nouvelle façon d'appréhender le Service aux publics, il existe, avec les nouvelles technologies, des moyens techniques pour limiter ce travail derrière un guichet de prêt. En effet, la RFID, "Radio Frequency Identification" ou "identification par radiofréquence" en français, permet d'alléger le travail courant (prêts et retours) du personnel et de donner plus d'autonomie aux usagers pour ces opérations (exemples en annexe 4). Certaines institutions proposent même aux lecteurs de venir prendre eux-mêmes les documents à retirer sans passer par le personnel du prêt.

Le personnel étant en partie libéré du travail répétitif (un bureau d'accueil/information restant toutefois nécessaire pour les cas litigieux), il faut travailler sur sa manière d'être et sur son comportement. Comme je l'ai dit plus haut, le bibliothécaire ne doit plus se réfugier derrière une table, un guichet ou un ordinateur, mais il doit aller à la rencontre du public. Pour ce faire, il faut l'aider dans sa démarche avec de la formation continue.

3.3.2 La médiation culturelle (espaces d'animation)

La médiation culturelle en bibliothèque, n'est pas le simple fait de mettre en valeur les collections ou des fonds patrimoniaux, mais elle réside également dans le fait d'organiser des expositions, des conférences, des débats.

Pour avoir le plus d'impact possible autour de ses événements, la bibliothèque se doit de créer des bulletins d'information ou des papillons, de se faire connaître via des alertes ou des flux RSS ou alors via les réseaux sociaux qui deviennent un outil incontournable de notre société.

Pour chaque événement, il est aussi souhaitable d'avoir un espace dédié afin de ne pas gêner les autres manifestations. Le choix du cadre permettra assez rapidement de donner une ambiance ou une atmosphère particulière. En effet, pour la lecture de contes, un espace clos et feutré sera préférable à un espace ouvert et très lumineux. Une cafétéria sera, quant à elle, propice à des débats ou des cafés littéraires.

3.3.3 La médiation sociale (les nouvelles offres)

La médiation sociale en bibliothèque se rapporte au rôle qu'elle doit avoir auprès de ses publics. En effet, elle doit pouvoir toucher tous les publics et permettre à tout un chacun de bénéficier des services qui leur sont offerts. La médiation sociale signifie également l'accueil des jeunes et des moins jeunes, des étrangers, en passant par les publics dits "empêchés" comme les handicapés, les malades, etc.

Mais pour offrir justement des services de ce type, il faut que ceux-ci soient adaptés avec, par exemple, des équipements ad hoc pour les malvoyants, des accès facilités pour les personnes à mobilité réduite, du mobilier ajusté à la taille des enfants. Il faut également songer à travailler avec des associations locales pour amener la lecture vers les personnes qui ne peuvent pas se déplacer, etc.

Mais la bibliothèque peut également développer d'autres offres qui créent un lien social fort entre la population et la bibliothèque.

La DOK à Delft est un très bon exemple ayant trouvé divers partenariats pour mettre sur pied de nouveaux services :

- Microsoft et Nintendo : mise à disposition du public de consoles de jeu ; les jeux sont testés par les clients de la DOK. Ils créent un lien social très fort, car il n'est pas donné à toutes les familles de pouvoir acquérir ce genre de console ; la bibliothèque permet donc de combler ce manque et d'offrir gratuitement au public des accès (annexe 6).
- En organisant périodiquement des manifestations ou événements sur un thème, la DOK fait venir des gens en lien avec le sujet concerné (ex. : thème sur la santé - des masseurs viennent à la bibliothèque pour masser le public).

4. Un concept appliqué à la Médiathèque Valais–Sion

Volontairement, je ne parlerai pas de l'espace patrimonial qui regroupera les Archives de l'Etat du Valais ainsi que le Service de la Documentation Valaisanne. En effet, cette partie du projet étant clairement définie dans les espaces et tellement spécifique, le groupe de projet est essentiellement constitué d'archivistes et de bibliothécaires spécialisés.

4.1 Le personnel

4.1.1 Le rôle à jouer

Dans un tel projet de transformation et de réorganisation des espaces, la place du personnel reste essentielle. Il doit pouvoir apporter ses suggestions, ses idées (qui

seront retenues ou non) ou alors ses craintes. C'est d'ailleurs pour cette raison que des sous-groupes de travail, comprenant des membres du personnel, ont été formés. Ce genre de projet étant quelque chose d'unique peut-être dans une vie professionnelle, il est important de ne pas se tromper et d'être au courant de ce qui se fait ailleurs et qui fonctionne bien. *"Les mots-clés de la démarche des bibliothécaires devraient toujours être ceux d'innovation", d'ouverture", de "changement", non pas pour le seul plaisir de changer mais pour coller le plus précisément possible aux différentes réalités qui se font jour au fil du temps, de "vigilance" quant aux évolutions de la vie des citoyens, quant aux besoins et souhaits des usagers et aussi de ceux qui ne le sont pas encore, car il faut bien se préoccuper de ceux-là aussi"* (Bisbrouck, 2010, p. 185).

Comme je l'ai déjà mentionné, dans une bibliothèque troisième lieu, le personnel ne doit plus être caché derrière des bureaux de prêt à accomplir des tâches répétitives, mais il doit aller à la rencontre du public, l'écouter, l'aider, le conseiller, connaître les nouvelles technologies et leur fonctionnement, etc.

Pour atteindre ce but, nous avons décidé d'automatiser au maximum les opérations répétitives de prêt (et de retour) en utilisant la RFID. Nous avons également prévu d'équiper nos espaces de postes de travail professionnels mobiles afin que le personnel soit le plus proche possible des clients. Pourquoi ne pas imaginer (comme l'a fait l'OBA d'Amsterdam) de mettre à disposition de notre personnel des signes distinctifs afin qu'il soit clairement repérable dans les espaces ?

4.1.2 Les compétences à développer

Pour être le plus en adéquation possible avec ce concept de troisième lieu, le personnel doit non seulement acquérir des compétences techniques, mais doit surtout faire preuve de compétences sociales.

En effet, dans ce monde où la technologie se développe à grande vitesse, le personnel doit pouvoir faire face à ces nouveautés et être constamment informé ou formé aux nouveaux outils de recherches, de type web 2.0, et aux nouvelles tendances. Il ne doit pas se sentir totalement démuni lorsqu'un lecteur lui parle par exemple de blogs, de tweets, etc. La mise sur pied d'ateliers numériques permettra au personnel de plus s'impliquer et de plus comprendre encore les attentes et les besoins des usagers, et ainsi pouvoir mieux se former.

"La bibliothèque d'Heerhugowaard a su générer un véritable climat d'échange entre personnel et usagers. Les usagers venant seuls se sentent donc les bienvenus et certains ont même développé un rapport privilégié avec les bibliothécaires. Le prêt se faisant de façon automatique, ils ne sont plus cantonnés derrière leurs comptoirs et circulent souvent entre les rayonnages. Les usagers sont plus en confiance et discutent plus aisément avec eux des collections ou des manifestations." (Servet, 2009, p. 41). Voilà typiquement l'exemple à suivre lorsque je parle plus haut de compétences sociales. Les usagers ne sont pas nos ennemis, mais ils doivent se sentir comme chez eux dans la bibliothèque (en respectant toutefois quelques règles de bon usage). Le personnel, je l'ai dit et je le répète, doit être attentif et à l'écoute. Il doit faire le pas d'aller vers et non pas de rester en retrait.

Cette attitude n'est pas donnée à tout le monde, d'où l'importance de formations spécifiques dans ce domaine afin d'améliorer l'accueil réservé aux publics.

4.2 Les espaces d'information

4.2.1 Les espaces et leur aménagement

La surface totale à disposition pour ce projet est d'environ 6'300 m² sur deux bâtiments, dont un peu plus du tiers est dévolu aux espaces publics (~2'500 m²) qui sont répartis de la manière suivante :

- un hall d'entrée de plus de 600 m² comprenant une cafétéria de 50 places
- une bibliothèque pour les jeunes de 300 m²
- un libre accès réparti sur 3 niveaux pour une surface de 2'000 m² environ
- une bibliothèque musicale de 300 m²
- une salle de conférence de 150 m²
- trois salles de groupe pour huit à dix personnes
- un pli reliant les deux bâtiments et faisant la liaison entre les différents niveaux.

La configuration des lieux permet de créer aisément des zones sonores. En effet, le hall d'entrée sera la zone la plus bruyante et plus on montera dans les étages, plus on arrivera dans les zones calmes, les zones propices à l'étude ou à la recherche.

Le choix de l'emplacement des collections n'est pas encore totalement arrêté, mais nous savons déjà qu'au niveau du rez-de-chaussée, nous trouverons notamment la bibliothèque des jeunes (qui fera encore partie de la zone "bruyante"). Dans le hall d'entrée, un espace avec du mobilier attractif sera prévu pour toutes les nouveautés que ce soit DVD, romans, documentaires, coin ados, etc. Au 1^{er} étage, la littérature sera répartie par thématiques (policier, SF, théâtre) avec du mobilier adéquat ainsi que les bandes dessinées. Le deuxième étage comprendra des zones plus calmes avec les documentaires. De fait, plus on s'approchera de la zone patrimoniale, plus les espaces seront silencieux, reste maintenant à définir les documentaires qui seront proche de cette zone (la théologie, le droit, les encyclopédies ?). Et pour terminer, le dernier étage accueillera la bibliothèque musicale.

Pour l'ensemble du projet, il est prévu environ 600 places de travail. A chaque niveau, on trouvera du mobilier spécifique et si possible coloré : canapés ou fauteuils pour les coins de la presse ou les romans, des tables et chaises pour les zones plus silencieuses, des poufs, toboggans pour le coin enfant, etc.

4.2.2 La place des collections

C'est en faisant plusieurs visites de nouvelles bibliothèques que l'on peut véritablement se rendre compte de l'importance du nombre de documents ou de rayonnages qu'il faut mettre dans un libre accès par rapport à l'espace à disposition. En effet, et cela est une évidence, plus la bibliothèque sera remplie, moins on aura envie de rester, car l'impression d'étouffement, d'oppression se fera vite sentir. Pour exemple, la Médiathèque Jean Macé à Lyon propose pour 700 m² moins de 30'000 documents !

En regroupant les collections de nos quatre institutions, nous arrivons à un total de 160'000 documents environ ! Si nous reprenons le même barème que celui appliqué à la Médiathèque Jean Macé, nous devrions disposer de 3'700 m² ! Le constat est donc simple, si nous voulons garder un espace convivial et chaleureux, un désherbage de nos collections s'impose d'ici la réunification, le but étant d'arriver à 110 voire 120'000 documents en libre accès.

Une fois cette première opération achevée, il faudra la répéter d'année en année pour garder cet équilibre entre le nombre de documents et la place à disposition.

4.2.3 Les ressources en ligne à la Médiathèque

Depuis quelques années, la Médiathèque développe son cinquième site en mettant en valeur nos documents numériques avec l'e-Médiathèque. On y trouve :

- un Wikivalais (encyclopédie sur le Valais)
- Valais en question (guichet virtuel d'informations sur le Valais)
- la Mémoire audiovisuelle du Valais (films, photographies et enregistrements sonores)
- la Bibliothèque numérique Valais (patrimoine valaisan numérisé)
- Reselec (un répertoire de ressources électroniques)
- des podcasts (les manifestations de la Médiathèque Valais enregistrées)¹⁴.

Ces quelques exemples pour montrer que nous ne sommes pas en reste avec le numérique. Toutefois, ces offres restent principalement en lien avec le patrimoine valaisan, ce qui est essentiel mais qui ne va intéresser qu'une frange de la population.

Avec l'ouverture de notre centre dédié à la culture, notre but est d'élargir cette offre à d'autres domaines comme la musique qui est un domaine en pleine mutation. Même si les ressources électroniques musicales sont encore en phase test dans de nombreuses bibliothèques, il faut réellement étudier l'intégration de cette prestation soit en installant des bornes d'écoutes du style Automazic qui permettent l'écoute et le téléchargement¹⁵ au sein de l'institution ou alors mettre à disposition des sites de streaming comme MX3 ou Deezer par exemple.

Nous allons également mettre en phase test le prêt sur place d'iPad pour, principalement, la consultation des journaux en ligne. L'idéal serait d'ouvrir par la suite le prêt à domicile de ces tablettes.

Il est également prévu de tester et d'acquérir des tables tactiles comme on peut en trouver dans deux bibliothèques de Delft (annexe 7). Elles peuvent être une véritable valeur ajoutée pour la présentation et la valorisation de collections comme les films et les images ou la présentation de manifestations ou tout simplement la possibilité de faire des jeux seul ou à plusieurs. De plus, nous avons la chance

¹⁴ Offre détaillée sous <http://www.mediathèque.ch/valais/font-classtxtminusculefontressources.html> (consulté le 23 septembre).

¹⁵ <http://www.pragmazic.net/> (consulté le 23 septembre).

d'avoir à Sion l'entreprise Alpsoft¹⁶ qui est en train de développer ce type de produit avec un succès certain.

Cette mise en valeur des outils numériques ne peut se faire sans une infrastructure adéquate. C'est pourquoi, nous avons prévu d'équiper les espaces du Wifi et bien sûr d'une centaine de PC, que ce soit pour la consultation des catalogues et des bases de données ou pour la consultation d'internet.

4.3 Les espaces de formation

La bibliothèque en elle-même est un espace de formation. D'ailleurs, chaque jour, de nombreux étudiants viennent à la Médiathèque pour étudier donc pour se former. Comme je l'ai mentionné plus haut, plus de 600 places sont prévues pour accueillir ce public. Mais la formation passe aussi sur la mise sur pied de visites de classe afin que les étudiants ou les enfants puissent découvrir le lieu, les outils de recherche et l'offre qui leur est proposée.

4.3.1 Les visites de classe

Le Valais n'étant pas un canton universitaire, la formation des usagers se fait principalement pour les étudiants du secondaire II.

Offre actuelle :

a) Collège : nous avons mis en place depuis plusieurs années une collaboration active avec les classes de 1^{ère} année des deux collèges de Sion. En effet, en début d'année scolaire, nous organisons des visites qui ont pour but de :

- découvrir la Médiathèque et ses prestations
- se familiariser avec la recherche dans le catalogue en ligne
- découvrir les outils web de la MV (Wikivalais, Valais en questions, etc...).

b) Centre professionnel : les apprenants de dernière année bénéficient également du même type de visite que pour le collège, mais cette fois la recherche documentaire est plutôt axée sur les sujets qu'ils ont à traiter pour le travail final.

c) Outils en ligne : nous avons également mis en place depuis quelques mois des tutoriels en ligne.

Offre à développer :

Après les étudiants de 1^{ère} année du Collège, il devient important de travailler avec ceux de 4^{ème} année qui doivent préparer leur travail de maturité. La formation ne serait pas aussi développée et pointue que celle proposée à l'Uni mais elle aurait pour objectifs :

¹⁶ <http://www.alpsoft.ch/Solutions.aspx/Surface> (consulté le 23 septembre 2011).

- initier à la méthodologie documentaire dans le cadre des recherches d'information nécessaires à la réalisation des travaux de maturité
- maîtriser la recherche en ligne dans le catalogue de la Médiathèque Valais et dans celui des bibliothèques du réseau romand
- localiser les documents identifiés et connaître les possibilités d'emprunt et de réservation
- se familiariser avec les ressources électroniques proposées par la Médiathèque Valais
- sensibiliser les étudiants au droit d'auteur et au plagiat.

Dans l'idéal, ce genre de formation devrait être intégré au programme scolaire. Un cours d'une durée de 2 heures suffirait à ce niveau. D'ailleurs, cela se fait déjà au niveau des HES à Sierre qui propose un module sur la recherche documentaire pris en charge par les bibliothécaires de l'école.

Avec l'arrivée de la bibliothèque municipale, de la bibliothèque des jeunes et celle de l'Ardoise, il ne faut en aucun cas mettre de côté les jeunes publics, bien au contraire. Ne sont-ils pas nos lecteurs du futur ? Il faut donc prévoir des visites adaptées, comme des présentations ou des lectures de livres, une présentation de la classification avec des exercices pratiques, des recherches sur internet sur des thèmes donnés, etc. On pourrait même envisager d'organiser une petite compétition entre les classes au moyen d'un jeu en ligne du style "Letterheinz"¹⁷. Mais à ma connaissance, il n'existe pas encore d'équivalent en français.

4.3.2 Les plus-values

Les ateliers numériques de la Bibliothèque municipale de Lyon sont l'exemple sur lequel nous devons nous baser pour établir notre offre dans ce domaine. D'autant plus que nous avons prévu des espaces totalement équipés pour organiser ce genre d'atelier.

Une idée que nous avons trouvée fort intéressante lors de nos différentes visites, et que nous avons d'ailleurs intégrée dans notre programme, ce sont les "Project Room" que l'on retrouve à la TU de Delft (annexe 8) : il s'agit de la mise à disposition sur réservation d'une salle pour huit à dix personnes pour des travaux de groupe ou pour des séminaires ; toutes ces salles sont équipées d'écrans tactiles, beamer, sono.

Les deux points mentionnés ci-dessus étant prévus dans le programme, il est encore possible d'imaginer d'autres prestations comme la collaboration avec des associations locales pour mettre sur pied des ateliers didactiques : cours de massage, de cuisine, de poterie, etc.

L'acquisition d'un piano droit numérique serait une plus-value pour la bibliothèque musicale. En effet, ces pianos prennent moins de place que des pianos ordinaires et ils disposent d'un port pour casque audio afin de s'écouter jouer. Les utilisateurs peuvent ainsi tester les partitions musicales avant de les emprunter (annexe 9).

¹⁷ <http://www.letterheinz.de/>

4.4 Les espaces de culture

4.4.1 La médiation culturelle (espaces d'animation)

Ce type de médiation se développe de plus en plus au sein de la Médiathèque et plus encore au niveau du Service de la Culture. Pour faire connaître à un plus large public ces manifestations et animations, nous avons marqué notre présence sur Facebook ou Twitter depuis bientôt une année maintenant. Et cela va se développer encore dans le futur, in situ cette fois, avec les perspectives que je présente ici :

- le hall d'entrée de notre projet prévoit un espace d'exposition modulable de plus de 200 m²
- une petite scène du côté de la cafétéria est prévue pour y accueillir des "events". 50 places assises ou 250 personnes debout
- une salle de conférence pouvant accueillir cent places est également prévue dans le bâtiment
- une synergie sera aussi envisageable avec la ville de Sion qui va construire à côté de notre institution une salle de spectacle de plus de cinq cents places.

4.4.2 La médiation sociale (les nouvelles offres)

Reprendre l'idée de la DOK en trouvant un partenariat avec les grands fournisseurs de jeux vidéo est quelque chose qui nous titille quand même pour faciliter le lien avec les enfants qui n'ont pas accès à ce genre de divertissement.

Quand nous parlons de médiation sociale et le rôle que doit avoir la bibliothèque auprès de ses publics, je pense que l'offre et les infrastructures proposées à la Médiathèque Valais existent déjà et correspondent à leurs attentes, même si nous essayons d'améliorer la qualité de l'offre jour après jour pour être plus performants. Par contre, là où il y a encore du travail à faire, c'est auprès des publics qui ne viennent pas fréquenter la Médiathèque. Avant de créer de nouvelles offres, je pense qu'il est important de connaître leurs attentes. En règle générale, les enquêtes de satisfaction sont adressées aux personnes qui ont utilisés au moins une fois les services de la Médiathèque. Il faudrait donc changer le fusil d'épaule et proposer une enquête auprès des gens qui ne sont jamais rentrés dans le bâtiment afin de savoir la ou les raisons de cette non utilisation de nos services qui sont pourtant gratuits et d'identifier quelles sont les prestations que nous pourrions développer. Les moyens concrets pour lancer ce type d'enquête et le public cible ne sont pas encore clairement définis.

Nous sommes en train de mettre en place un projet sur l'intégration culturelle des migrants et nous nous sommes vite rendus compte, en essayant d'analyser le problème, que cette intégration pouvait également se faire auprès de la population locale. Mais s'agissant-là d'un chantier énorme, nous avons essayé de réfléchir à des événements ou des prestations qui peuvent nous aider à nous faire connaître, comme des journées thématiques lors d'une fête nationale d'une communauté, ou bien le prêt de livres dans des salles d'attente comme les hôpitaux.

Pourquoi ne pas organiser au sein de la Médiathèque des soirées football sur grand écran lors de grands événements sportifs ? Ou des soirées Tupperware, bougies, etc.

En collaboration avec les Musées cantonaux, nous aimerions mettre en place une artothèque afin de promouvoir les artistes valaisans contemporains, soutenir la création artistique et favoriser la présence de l'art sur les lieux de vie de chacun.

5. Conclusion

De passer d'une bibliothèque traditionnelle à une bibliothèque troisième lieu n'est pas une mince affaire, car ce concept bouleverse en profondeur nos pratiques et nos habitudes acquises depuis des décennies.

Le parallèle fait dans ce travail entre des exemples de bibliothèque troisième lieu rencontrés en Hollande et le concept appliqué à la Médiathèque montre que nous sommes dans la bonne direction avec notre programme. Même s'il reste encore une grande part d'idées conceptuelles aujourd'hui, gardons encore un peu de rêve et d'idéal dans notre projet. Le budget alloué et les aléas du chantier risquent fort, on l'espère le moins possible toutefois, de nous confronter à des frustrations ou des désillusions.

Nous tendons vers :

- un personnel accueillant et disponible
- des espaces conviviaux qui suscitent la curiosité, l'envie, le plaisir
- des espaces pour la culture
- des espaces pour la formation et l'autoformation.

Quelles que soient les difficultés (architecturales, financières, personnelles, etc.) rencontrées, si nous arrivons à atteindre ces 4 objectifs, nous pourrions dire que nous aurons réussi à faire de notre institution un 3^e lieu !

Quoiqu'il en soit, notre slogan est et restera :

AIDER A LA DECOUVERTE AVEC SIMPLICITE ET DYNAMISME !

6. Bibliographie

Monographies

Bertrand Baschwitz, Maria Antonia : Comment me documenter ? / Maria Antonia Bertrand Baschwitz. Bruxelles. 2009. 174 p.

Bibliothèques d'aujourd'hui : à la conquête de nouveaux espaces / sous la dir. de Marie-Françoise Bisbrouck. Paris : Cercle de la Librairie, 2010. 394 p.

Les **collections électroniques**, une nouvelle politique documentaire / sous la dir. de Pierre Carbone... [et al.]. Paris. 2009. 311 p.

Concevoir et construire une bibliothèque : du projet à la réalisation / sous la dir. de Laure Collignon ... [et al.]. Paris : Le Moniteur, 2011. 339 p.

Racine, Bruno : Google et le nouveau monde / Bruno Racine. Paris. 2010. 149 p.

Mémoire d'étude

Servet, Mathilde : Les bibliothèques troisième lieu / Mathilde Servet, sous la dir. de Yves Desrichard. Enssib. 2009

Articles

Servet, Mathilde (2010) : « Les bibliothèques troisième lieu ». In : Bulletin des bibliothèques de France, t. 55, n° 4, p. 57-63. [En ligne]
< <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001/>> (consulté le 23 septembre 2011)

Servet, Mathilde (2011) : « La bibliothèque troisième lieu, vers une redéfinition du modèle de bibliothèque ». In : Argus, vol. 39, n° 3. [En ligne]
< <http://revueargus.qc.ca/index.php/2011/01/20/la-bibliotheque-troisieme-lieu-vers-une-redefinition-du-modele-de-bibliotheque/>> (consulté le 23 septembre 2011)

Sites consultés

Les blogs des BM (ville de Genève). [En ligne].
<http://www.ville-ge.ch/bm/fr/savoirs/blogs.php> (consulté le 18 septembre 2011)

Bornes d'écoute et de téléchargement de musique libre. [En ligne].
<http://www.pragmazic.net/> (consulté le 23 septembre)

Chercher pour trouver. [En ligne].
<http://www.ebsi.umontreal.ca/jetrouve/> (consulté le 18 septembre 2011)

eRessources de la Médiathèque Valais[En ligne].

<http://www.mediathèque.ch/valais/font-classtxtminusculeefontressources.html>
(consulté le 23 septembre 2011)

Guichet du savoir . [En ligne].
<http://www.guichetdusavoir.org/GdS/> (consulté le 18 septembre 2011)

L'influence des couleurs. [En ligne].
<http://www.decorationsmurale.com/mag/l-influence-des-couleurs/5> (consulté le 12 septembre 2011)

Jeu en ligne pour bibliothèques. [En ligne].
<http://www.letterheinz.de/>

Office fédérale de la statistique . [En ligne].
http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/16/04/key/approche_globale.indicator.30109.301.html (consulté le 12 septembre 2011)

Points d'actu. [En ligne].
http://www.pointsdactu.org/rubrique.php?id_rubrique=6 (consulté le 18 septembre 2011)

SwissInfoDesk . [En ligne].
<http://www.nb.admin.ch/dienstleistungen/swissinfodesk/index.html?lang=fr> (consulté le 18 septembre 2011)

Tables tactiles Alpsoft. [En ligne].
<http://www.alpsoft.ch/Solutions.aspx/Surface> (consulté le 23 septembre 2011)

Le Valais en question. [En ligne].
<http://questions.mediathèque.ch/> (consulté le 18 septembre 2011)

7. Annexes

Annexe 1 : concept du "zoning"



Médiathèque Jean Macé (Lyon)



Espace musical, DOK (Delft)



OBA (Amsterdam)



Médiathèque Marguerite Duras (Paris)

Annexe 2 : mobiliers pour la consultation des catalogues à la DOK de Delft



Annexe 3 : utilisation des couleurs à la DOK de Delft



Cafétéria



Bureau d'accueil

Annexe 4 : exemples de bornes RFID



Système combiné pour prêt/retours (TU Delft)



Système de prêt (OBA Amsterdam)

Annexe 5 : bibliothèques aérées



Médiathèque Jean Macé (Lyon)



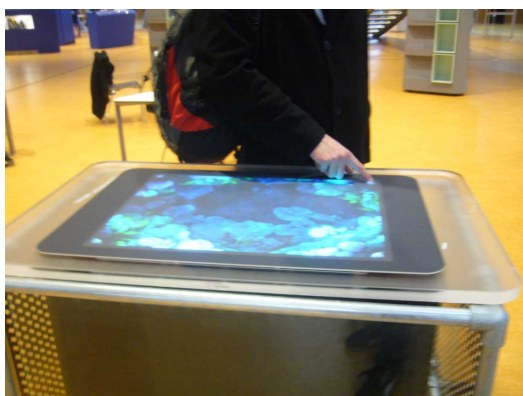
Médiathèque Marguerite Duras (Paris)

Annexe 6 : consoles de jeux vidéo à disposition du public



DOK (Delft)

Annexe 7 : tables tactiles



TU (Delft)

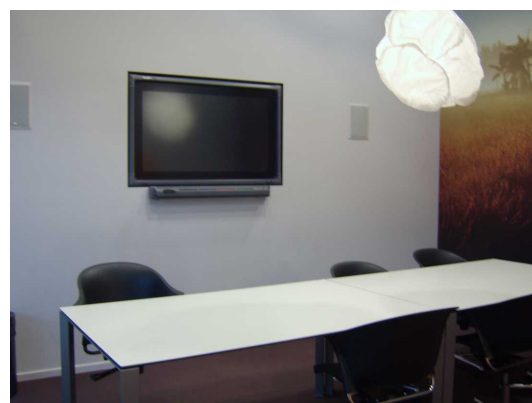


DOK (Delft)

Annexe 8 : Project Room à la TU de Delft



TU (Delft)



TU (Delft)

Annexe 9 : piano droit numérique



DOK (Delft)