

Mémoire d'étude / Décembre 2009

Diplôme de conservateur des bibliothèques

Halls d'entrée de bibliothèques : entre seuil et accueil

Élodie COLINET

Sous la direction de Marie-France PEYRELONG
Enseignant-chercheur, Département des études et de la recherche-Enssib

Remerciements

Je tiens à remercier la directrice de ce mémoire, Marie-France PEYRELONG, pour ses conseils, son écoute et sa disponibilité.

Mes remerciements chaleureux s'adressent aux équipes des bibliothèques pour leur accueil, le temps qu'elles m'ont consacré et le partage de leurs expériences. Je suis tout particulièrement reconnaissante à Sylvie THEVENOT et Anne-Marie ROUGE de la Médiathèque du Bachut, Michèle CHAPEAU de la Médiathèque de Mérignac et Jean-Marc VIDAL et Hélène CHAPUIS de la Bibliothèque Kateb Yacine.

Enfin, je remercie ma collègue Tiphaine TUGAULT pour son regard pertinent sur la thématique de l'accueil et son soutien amical.

Résumé :

Dans un contexte de bouleversements des bibliothèques, se pose la question de l'attraction de ces lieux publics et culturels. Comment le hall d'entrée des bibliothèques, espace fonctionnel, participe à cette séduction ? L'étude des perceptions et des représentations des usagers sur ce premier espace introduit la dimension sensible et affective dans la relation entre les bibliothèques et leurs publics.

*Descripteurs :**Bibliothèques publiques--France**Bibliothèques--Publics--Enquêtes--Thèses et écrits académiques**Vestibules**Perception***Abstract :**

When the libraries are going through some upsets, the question of the power of attraction of these public and cultural places is put. How the entrance hall, a functional space, is taking part of this appeal ? The study of the patrons' perceptions and representations on this first crossed place introduces a sensitive and affective outlook in the relation between libraries and audiences.

*Keywords :**Public libraries--France**Libraries-- Audiences--Investigations--Dissertations, academic**Entrance halls**Perception***Droits d'auteurs**

Droits d'auteur réservés.

| |
|--|
| Toute reproduction sans accord exprès de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée. |
|--|

Table des matières

| | |
|--|-----------|
| INTRODUCTION | 7 |
| 1. CONTEXTE ET CADRE DE L'ENQUÊTE | 9 |
| 1.1. LES ENJEUX DE L'ACCUEIL..... | 9 |
| 1.1.1. <i>La notion d'accueil</i> | 9 |
| 1.1.1.1. L'accueil dans les espaces publics | 9 |
| 1.1.1.2. Qu'est-ce que l'accueil ? | 10 |
| 1.1.2. <i>L'impact de l'environnement physique</i> | 12 |
| 1.1.2.1. L'espace de l'accueil..... | 12 |
| 1.1.2.2. La notion d'environnement physique | 15 |
| 1.1.2.3. La place et le rôle de l'environnement physique dans l'offre de service | 17 |
| 1.2. LE HALL D'ENTRÉE, ESPACE D'ACCUEIL..... | 19 |
| 1.2.1. « <i>Espace multiple</i> » | 19 |
| 1.2.2. <i>Premier espace franchi</i> | 21 |
| 1.2.3. <i>Espace intermédiaire</i> | 21 |
| 1.3. LE HALL D'ENTRÉE, OBJET D'ÉTUDE | 23 |
| 1.3.1. <i>Problématique</i> | 23 |
| 1.3.2. <i>Hypothèse de travail</i> | 24 |
| 1.4. MÉTHODOLOGIE..... | 25 |
| 1.4.1. <i>Lectures</i> | 25 |
| 1.4.2. <i>Entretiens exploratoires</i> | 25 |
| 1.4.3. <i>Observation</i> | 26 |
| 1.4.4. <i>Difficultés rencontrées</i> | 27 |
| 1.4.4.1. Une stratégie repensée..... | 27 |
| 1.4.4.2. La question de la valeur du regard | 27 |
| 1.4.4.3. La relation enquêteur/enquêté..... | 29 |
| 1.4.5. <i>Cadre d'analyse</i> | 29 |
| 1.4.5.1. Approche sémiotique..... | 29 |
| 1.4.5.2. Perceptions et représentations..... | 31 |
| 1.5. TERRAIN DE L'ENQUÊTE | 31 |
| 1.5.1. <i>Trois bibliothèques</i> | 31 |
| 1.5.1.1. Le choix des bibliothèques étudiées..... | 31 |
| 1.5.1.2. Médiathèque du Bachut..... | 32 |
| 1.5.1.3. Médiathèque de Mérignac | 33 |
| 1.5.1.4. Bibliothèque Kateb Yacine..... | 34 |
| 1.5.2. <i>Trois halls d'entrée</i> | 34 |
| 1.5.2.1. Description des halls d'entrée..... | 34 |
| 1.5.2.2. La « gravité joyeuse des enjeux » | 37 |
| 1.5.2.3. Discours de professionnels | 37 |
| 2. LES REPRÉSENTATIONS DU HALL D'ENTRÉE..... | 42 |
| 2.1. LECTURES DU HALL D'ENTRÉE | 42 |
| 2.1.1. <i>Éléments intérieurs</i> | 42 |
| 2.1.2. <i>Conditions ambiantes</i> | 43 |
| 2.1.3. <i>Décoration intérieure</i> | 44 |
| 2.1.4. <i>Dimension humaine</i> | 45 |

| | |
|---|-----------|
| 2.2. AXIOLOGIE DU HALL D'ENTRÉE | 46 |
| 2.2.1. Niveau référentiel | 47 |
| 2.2.2. Niveau substantiel | 47 |
| 2.2.3. Niveau interactionnel | 47 |
| 2.2.4. Niveau situationnel | 47 |
| 3. UNE CERTAINE VISION DE LA BIBLIOTHÈQUE..... | 49 |
| 3.1. UN ESPACE PLURIEL | 49 |
| 3.1.1. Un espace esthétique..... | 51 |
| 3.1.2. Un espace fonctionnel | 51 |
| 3.1.3. Un espace convivial | 52 |
| 3.1.4. Un espace culturel | 52 |
| 3.2. UN SEUIL EFFACÉ ? | 53 |
| 3.2.1. De la dédramatisation..... | 54 |
| 3.2.2. ... à l'appropriation | 56 |
| 3.2.3. Un nouveau type de visite..... | 59 |
| 3.2.3.1. Entre non-lieu et lieu de vie | 59 |
| 3.2.3.2. Entre ouverture et singularité | 60 |
| CONCLUSION..... | 62 |
| BIBLIOGRAPHIE | 65 |
| ACCUEIL..... | 65 |
| <i>Accueil des usagers/citoyens/clients.....</i> | 65 |
| <i>Accueil des usagers de bibliothèques.....</i> | 65 |
| ENVIRONNEMENT PHYSIQUE | 66 |
| <i>Penser l'espace</i> | 66 |
| <i>Habiller l'espace</i> | 67 |
| <i>Franchir l'espace</i> | 67 |
| <i>Ressentir l'espace.....</i> | 67 |
| ARCHITECTURE ET BIBLIOTHÈQUES | 68 |
| IMAGES DES BIBLIOTHÈQUES | 70 |
| BIBLIOTHÈQUES ÉTUDIÉES | 71 |
| <i>Médiathèque du Bachut.....</i> | 71 |
| <i>Médiathèque de Mérignac.....</i> | 71 |
| <i>Bibliothèque Kateb Yacine.....</i> | 71 |
| MÉTHODOLOGIE..... | 71 |
| TABLE DES ANNEXES | 73 |
| INDEX..... | 91 |

Introduction

À l'entrée de chaque bibliothèque devraient figurer ces vers de Paul Valéry gravés sur la façade du Palais de Chaillot :

*Il dépend de celui qui passe
Que je sois tombe ou trésor
Que je parle ou que je me taise
Ceci ne tient qu'à toi
Ami n'entre pas sans désir*

C'est le désir du lecteur qui fait la bibliothèque¹. Cette venue n'est donc pas une démarche vaine. La valeur que l'utilisateur accorde à la fréquentation de la bibliothèque tient à la valeur du cheminement qui le conduit à y entrer.

Les bibliothèques municipales sont des espaces publics ouverts à tous, qui remplissent différentes fonctions. Tandis que pour certains l'accès à la culture constitue l'une des missions premières, d'autres y voient un espace de divertissement, de formation, de socialisation. Chacun est libre de se créer une représentation de la bibliothèque, selon ses attentes et ses projections.

Entrer dans cet espace aux multiples fonctions engage aussi à s'introduire dans un espace « intérieur » caractérisé par ses aspects pratiques et esthétiques. L'utilisation du lieu rencontrerait ainsi les éléments affectifs. Ceci nous amène à nous demander quelle est la vision de l'espace dans une bibliothèque et comment « *l'esprit et les sens* »² deviennent alors des cadres de la perception du lieu. Cette perception est-elle déterminante pour les usagers ?

La bibliothèque est un espace « feuilleté » ; la façade, le hall d'entrée, les services publics et les collections, l'espace intime que l'utilisateur s'approprié, sont autant d'éléments à effeuiller. Pour notre part, nous avons choisi de centrer notre étude sur le premier espace franchi par les usagers, le hall d'entrée. Premier espace franchi, il est donc le premier espace perçu. Il apparaît ainsi intéressant de s'arrêter sur cet espace, à l'entrée de la bibliothèque, d'en observer l'agencement, la structuration et les choix esthétiques et de se demander comment ces options sont reçues par les usagers. De quelle façon les usagers vivent ce premier contact avec la bibliothèque ? Comment cette relation est-elle vécue, sentie par l'individu ? Si la venue à la bibliothèque répond à un cheminement à travers les différentes couches, que se joue-t-il au niveau de l'entrée ?

¹ JACQUES, J.-F., Concevoir une bibliothèque. Aujourd'hui où en sommes-nous ?, *Bibliothèque(s)*, 2005, n°23/24, p. 13.

² EKAMBI-SCHMIDT, J., *La perception de l'habitat*, p. 173.

Se pencher sur cet espace et sur cette relation peut sembler trivial ; pourtant, interroger un espace à la fois habituel et marginal constitue un réel intérêt. Ne voulant laisser le terrain aux évidences et aux banalités, la nécessité d'une enquête s'est imposée : nous nous sommes intéressés à des éléments recueillis sur le terrain, auprès des usagers, afin de saisir l'image vécue de la bibliothèque, en tant qu'espace.

La question des espaces de la bibliothèque et de leur adéquation aux attentes des usagers émerge dans les débats des bibliothécaires. Le congrès annuel de l'Association des Bibliothécaires de France (ABF) de 2009³ interroge ainsi la physionomie des bibliothèques. Si elle se penche sur l'accueil et sur ces nouvelles « bibliothèques à vivre », sur les espaces, les usages et l'architecture des bibliothèques, la réflexion en est encore à ses balbutiements. En effet, peu d'auteurs s'attardent sur la structure spatiale des bibliothèques en général et sur l'espace d'entrée des bibliothèques en particulier. Dans les ouvrages qui en font mention, l'architecture, les choix esthétiques ou techniques, sont mis en évidence pour souligner l'idée que l'espace doit être soigné : le bâtiment bibliothèque devient un produit d'appel, un moyen de promouvoir la culture. Les médiathèques n'hésitent plus à mettre en avant leur « architecture remarquable » sur leurs sites Internet. Si des enquêtes sociologiques menées auprès des usagers ont posé la question de l'image des bibliothèques, en revanche, rares sont les auteurs à avoir étudié l'image du lieu bibliothèque et des différents espaces qui le constituent.

Cette lacune impose de définir dans un premier temps les notions de hall d'entrée et d'espace. Il convient de se poser la question : qu'est-ce que l'entrée de la bibliothèque ? Quel est l'enjeu de cet espace ? La recherche bibliographique et méthodologique nous conduira à replacer la notion de hall d'entrée non seulement dans la réflexion sur la politique d'accueil des établissements publics, mais aussi dans les analyses sociologiques et psychosociologiques qui interrogent la perception de l'environnement physique.

Dans un deuxième temps, nous chercherons à saisir les représentations que les usagers se font du hall d'entrée de la bibliothèque, en nous fondant sur notre enquête de terrain ; nous avons interrogé près d'une centaine de personnes dans trois bibliothèques municipales : la Médiathèque de Mérignac, la Médiathèque du Bachut et la Bibliothèque Kateb Yacine. L'enquête s'est attachée à provoquer des réponses spontanées, à mettre des mots sur des sensations. Ainsi, nous avons privilégié une perception du connotatif du hall d'entrée.

Dans la troisième partie, nous verrons comment l'idée d'appropriation et de familiarité participe à la représentation sous-tendue par le terme « hall d'entrée ». Nous évoquerons le cheminement de l'utilisateur au sein de la bibliothèque : il progresse suivant différents « degrés de privatisation »⁴. Cette appropriation personnelle se met en place dès les premiers pas du parcours de l'utilisateur au sein de la bibliothèque. Nous verrons comment ces perceptions spatiales contribuent à dresser le portrait d'une bibliothèque comme « établissement culturel familier »⁵ combinant culture et ouverture.

³ Congrès ABF 2009 : « Des bibliothèques à vivre : espaces, usages, architecture ». Programme en ligne sur le site de l'association : <<http://www.abf.asso.fr/IMG/pdf/programmeParis.pdf>> (consulté le 08.11.2009)

⁴ EKAMBI-SCHMIDT, J. *op. cit.*, p. 17.

⁵ BERTRAND, A.-M. *Les publics des bibliothèques*, p. 73.

1. Contexte et cadre de l'enquête

1.1. LES ENJEUX DE L'ACCUEIL

L'accueil se positionne comme un enjeu majeur dans les services publics. Relations humaines et dispositifs matériels font désormais l'objet de chartes, de congrès et d'écrits. Le premier contact entre le public et l'établissement apparaît crucial. Nous verrons que les bibliothèques n'échappent pas à cette question.

1.1.1. La notion d'accueil

1.1.1.1. L'accueil dans les espaces publics

La question de l'accueil trouve des échos importants dans la modernisation du service public. La Réforme de l'État de 1994 s'est engagée à repenser la relation de l'Administration avec les usagers ; le ministre de la Fonction publique, de la Réforme de l'État et de la Décentralisation, D. Perben, souligne qu'« *il en va de l'image des services publics* »⁶. Accueillir les citoyens devient ainsi un véritable enjeu, « *symbolique de l'ensemble de la prestation délivrée* »⁷. France Qualité Publique, observatoire partenarial de la qualité des services publics et services d'intérêt général, propose un guide pratique pour améliorer l'efficacité de la relation entre l'utilisateur/citoyen et le service public.

*Faciliter, simplifier, rapprocher, voilà bien quelques-uns des objectifs mobilisateurs de tous ceux qui, comme élus de proximité, et en lien avec l'État et des relais efficaces comme France Qualité Publique, souhaitent faciliter les démarches de la vie courante au premier rang desquelles l'accueil, sur lequel le service public joue souvent une grande partie de sa crédibilité et de son acceptabilité*⁸.

L'accueil constitue le point d'entrée pour l'utilisateur. Dans la perspective d'une approche centrée sur l'utilisateur, la notion d'accueil a acquis une nouvelle place au sein des problématiques des établissements culturels. Les musées et les bibliothèques engagent dans ce sens des démarches pour développer la fréquentation et satisfaire leurs publics.

*En termes d'accueil, il s'agit d'appivoiser le public, de le rassurer, de le renseigner, de le conseiller. Il faut lui donner les éléments nécessaires pour que la visite soit pour lui un loisir, qu'il ressente du plaisir quel que soit son degré de culture*⁹.

⁶ NANEIX, C. et LE GUEN, M. *Réussir la relation avec l'utilisateur*, p. 5.

⁷ NANEIX, C. et LE GUEN, M. *ibidem*.

⁸ France Qualité Publique. *L'accueil et la relation usagers/clients/citoyens – services publics*, p. 5.

⁹ *Ibid.*, p. 100.

Si les bibliothèques prennent conscience de l'enjeu de l'accueil, une dizaine d'entre elles seulement ont entrepris de suivre la Charte Marianne. La Bibliothèque publique d'information (Bpi) et la Cité des Sciences ont choisi d'intégrer cette démarche qui suit cinq grands engagements (un accès facile aux services, un accueil attentif et courtois, une réponse compréhensible aux demandes dans un délai annoncé, une réponse systématique aux réclamations, être à l'écoute des usagers). Cette volonté de certification vise à mettre la satisfaction des usagers au cœur de la politique d'accueil. Cependant, elle se révèle « *contraignante* » et « *peu mobilisatrice* »¹⁰.

N. Diament pointe plusieurs facteurs qui ont amené les bibliothèques à élaborer de véritables politiques d'accueil des publics¹¹. Multiplication des demandes, nouvelles attentes, hétérogénéité des besoins et des publics, développement de l'offre, encouragent une évolution des formes de l'échange. « *Face à la pression du public, l'accueil est devenu aujourd'hui une fonction majeure du métier de bibliothécaire* »¹².

*Valoriser la lecture, c'est avant tout valoriser les lecteurs, en tant que tels, par la qualité de l'environnement, essentiellement par l'accueil qu'on leur réserve en leur offrant les objets les plus adaptés à la réussite de leur démarche*¹³.

L'amélioration des conditions d'accueil constitue donc un enjeu important, aussi bien pour les usagers que pour les services. Ce nouveau pari amène à nous poser la question de la définition même du concept d'accueil.

1.1.1.2. Qu'est-ce que l'accueil ?

Le dictionnaire *Le Petit Robert* définit l'accueil comme « *la manière de recevoir quelqu'un, de se comporter avec lui quand on le reçoit ou quand il arrive* »¹⁴. La relation humaine qui s'établit entre ceux qui accueillent et ceux qui sont accueillis apparaît donc primordiale. « *L'accueil est le premier contact, celui qui donne le ton* »¹⁵, pourtant « *c'est encore une fonction dévalorisée par rapport au renseignement, qui demande une compétence technique, alors que l'accueil ne demanderait que des qualités humaines* »¹⁶. C. Garand montre dans son étude que « *la réussite des interactions dans les bureaux d'accueil constitue un enjeu de première importance pour l'image mais aussi pour l'impact de l'action de la bibliothèque auprès du grand public* »¹⁷. Elle s'intéresse ainsi aux mécanismes qui conditionnent le face-à-face entre le bibliothécaire et l'utilisateur.

¹⁰ Propos d'E. AZIZA recueillis lors du Congrès de l'ABF. Disponible sur : <<http://www.abf.asso.fr/IMG/ppt/09S6.pps>> (consulté le 08.11.2009)

¹¹ DIAMENT, N. (dir.) et al. *Organiser l'accueil en bibliothèque*, p.13-20.

¹² GARDEN, A. *Organiser l'accueil. Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, n°3, p. 95.

¹³ RIVA F. et RIVA J. La mise en vie des espaces de bibliothèques, *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2000, n°3, p. 72.

¹⁴ Dictionnaire *Le Petit Robert*, 1993.

¹⁵ QUATREBARBES, B. *Usagers ou clients ? Marketing et qualité dans les services publics*, p. 252.

¹⁶ GARDEN, A. *op. cit.*

¹⁷ GARAND, C. *Les interactions de face-à-face dans les bureaux d'accueil en bibliothèque*, p. 51.

L'intérêt encore récent pour l'accueil¹⁸ gagne la littérature professionnelle. B. Calenge¹⁹ consacre un ouvrage dans lequel il conçoit l'accueil comme une notion transversale, touchant à toutes les fonctions. Il distingue différentes « modalités d'expression »²⁰ de l'accueil : ce dernier peut être implicite quand il porte sur l'environnement ; technique, quand il se développe à travers les outils tels que la signalétique ou la présence d'une cafétéria ; enfin, humain quand il met en relation les personnels et les usagers.

Malgré cet effort de définition, persistent des difficultés à cerner les contours et les fonctions de l'accueil. Ce dernier consistait à apporter une réponse en matière « d'orientation, d'information, d'écoute, de service, ou d'assistance », dans une relation d'échange avec l'usager²¹. Cette approche a le mérite de souligner la place centrale de l'usager. Cet acteur, au centre des préoccupations de l'accueil, se définit par opposition au « consommateur (individu indépendant rationalisant l'utilisation de son pouvoir d'achat) et à l'administré (cellule dépendante du corps social), comme extérieur vis-à-vis de l'État en face d'un service auquel il a droit parce qu'il en a besoin »²². Nous utiliserons tout au long de cette étude le terme d'« usager » pour désigner toute personne fréquentant les établissements publics, et les bibliothèques en particulier, qu'elle soit inscrite ou non, qu'elle utilise les services de la bibliothèque ou non.

Dans le cadre des bibliothèques, les fonctions de l'accueil sont de cinq ordres : l'écoute, la séduction, l'assurance de la sécurité, du bien-être, de la gestion des flux²³. Ces fonctions demandent de bien connaître son public et de gérer l'affluence selon le taux d'occupation et les volumes de transactions. L'accueil concerne ainsi trois niveaux : le contact avec le public, l'adaptation des réponses apportées aux attentes et besoins des différents publics, et enfin une démarche qui s'inscrit dans une « stratégie d'organisation »²⁴. M. de Miribel évoque la nécessité de la fonction d'accueil²⁵. Celle-ci se trouve à la croisée des publics et de l'organisation de la bibliothèque, pratique ou fonctionnelle.

À cette complexité des contours et des enjeux, s'ajoute la multiplicité des modes de l'accueil : par le biais du téléphone, à l'écrit ou sur place. Ces différents moyens de contact demandent une organisation technique et humaine réfléchie. N'ayant jamais deux fois l'occasion de faire une première impression, chacune de ces démarches conditionne la relation entre l'usager et les services.

Le sentiment d'être ou non bien accueilli se joue dès le premier contact : c'est le sourire du policier à qui on demande un renseignement, le « bonjour » au bout du téléphone, la clarté de l'objet de la lettre que l'on reçoit, l'agrément du hall de la préfecture dans laquelle on vient d'entrer²⁶.

¹⁸ TUGAULT, T. *La pensée et l'organisation de l'accueil en bibliothèque universitaire*, p. 11-14.

¹⁹ CALENGE, B. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation de services aux usagers dans les bibliothèques*, p. 79.

²⁰ *Ibid.*, p. 84.

²¹ NANEIX, C. et LE GUEN, M. *op. cit.*, p. 12.

²² HORELLOU-LAFARGUE, C. *Consommateur, usager, citoyen : quel modèle de socialisation ?*, p. 14.

²³ CALENGE, B. *op. cit.*, p. 83.

²⁴ *Ibid.*, p. 83.

²⁵ MIRIBEL, M. de. *Accueillir les publics : comprendre et agir*, p. 49.

²⁶ France Qualité Publique. *op. cit.*, p. 15.

L'accueil sur place ou physique contribue à faciliter cette relation en élaborant « *un espace d'accueil bien conçu pour mettre l'utilisateur en confiance et respecter la confidentialité des échanges* »²⁷. Le réaménagement des espaces d'accueil dans les antennes ASSEDIC a intégré le point de vue des usagers, en soignant l'organisation de la circulation et en les orientant dans des zones d'attente distinctes selon leurs demandes²⁸. Il ne s'agit pas seulement de délivrer des prestations et des services, mais aussi « *d'accompagner l'utilisateur* »²⁹.

Au cœur de la relation avec les usagers, l'accueil passe donc aussi par l'espace et sa perception.

1.1.2. L'impact de l'environnement physique

1.1.2.1. L'espace de l'accueil

L'accueil est le point de passage de tous les usagers. Le premier contact avec l'institution est d'abord visuel et physique. L'accueil passe donc également par la mise en espace qui se doit d'être particulièrement soignée.

É. Pélegrin-Genel, psychologue et architecte, développe l'idée que l'espace n'est pas neutre : « *il contribue ou démolit sans que l'on s'en rende compte* »³⁰. Elle souligne ainsi l'attention qu'il faut accorder à l'espace, et aux messages qu'il délivre. Elle est persuadée que si l'espace est chaleureux, les gens seront spontanément chaleureux. Au contraire, un endroit qui mettrait trop en avant les portiques de sécurité, les vigiles, les avertissements et autres interdictions pourrait être source de tensions. L'aménagement de l'espace doit donc soigner cette « *enveloppe subtile* »³¹ d'autant plus que « *tous les espaces, notamment publics, ont un mode d'emploi* »³². Les gens qui habitent ces espaces ou qui y travaillent connaissent la règle d'utilisation du lieu ; ils l'ont intériorisée de façon inconsciente. Cependant, les personnes extérieures, qui se présentent pour la première fois ou qui ne fréquentent pas régulièrement ces lieux, peuvent se sentir intimidées car elles ne maîtrisent pas la lecture de cet espace.

Minimaliste, baroque, rationnelle ou avant-gardiste, les tendances de « l'architecture de commerce » dans le monde veulent être en adéquation avec les styles de vie. Les boutiques réinventent ainsi leur design et la façon de s'adresser à leurs clients³³. Les espaces d'accueil connaissent également de nouvelles évolutions en privilégiant l'effacement des guichets, la disparition des vitres de séparation et le mélange des activités. Les espaces d'accueil de La Poste, comme ceux des banques, témoignent de cette transformation.

²⁷ NANEIX, C. et LE GUEN, M. *op. cit.*, p. 54.

²⁸ NANEIX, C. et LE GUEN, M. *op. cit.*, p. 55.

²⁹ France Qualité Publique. *op. cit.*, p. 16.

³⁰ Entretien avec E. PÉLEGRIN-GENEL (le 25.09.2009).

³¹ PÉLEGRIN-GENEL, E. *L'angoisse de la plante verte sur le coin du bureau*, p. 15.

³² Entretien avec E. PÉLEGRIN-GENEL.

³³ PRINZ, J.-C. Les tendances 2008 de l'architecture de commerce [en ligne]. Publié le 24.11.2008. Disponible sur : <<http://www.admirabledesign.com/Les-tendances-2008-de-architecture>> (consulté le 08.11.2009).

Il y a d'abord eu les guichets polyvalents devant lesquels on s'agglutinait, en calculant le nombre de personnes devant soi et en se retrouvant toujours dans la mauvaise file, coincé par un monsieur ou une dame «qui avait des problèmes ». Puis la file unique. Une merveille. On pouvait surveiller le travail des agents du front office et faire une discrète pression, tendre l'oreille à la moindre altercation. [...] Un jour, ma poste ferme pour travaux. Quel coup ! Puis elle rouvre et là, c'est le choc ! Elle a complètement changé. Il n'y a plus de guichet ! Plus de front office et de back office, mais un bel espace blanc. Le bureau de poste n'a plus rien à cacher. On ne voit plus de lettres, de colis ou de paquets qui débordent des armoires, est-ce qu'ils les ont toujours ? On s'inquiète un peu. Voilà une façon élégante de tordre le cou à la mauvaise réputation des fonctionnaires planqués derrière leur bureau. Fini les stéréotypes, en route vers un nouveau service public ?³⁴

Les hôpitaux repensent également leur hall d'entrée. P. Riboulet, en évoquant l'architecture de l'hôpital Robert-Debré, proposait un lieu ouvert à la ville et à la lumière, aidant à surmonter les angoisses que suscite naturellement un hôpital.

L'hôpital est un lieu si dur à vivre, surtout pour un enfant, qu'il faut tout faire pour que ce lieu dépasse sa fonction et dise autre chose, pour qu'on s'y sente différent, soutenu par une force et une signification supérieures.³⁵

L'architecte P. Beau revient à l'origine du mot « hôpital » (hospitalier, « de l'hôte ») pour se détacher « d'un programme de fabrication tel, avec des exigences de fonctionnalité et de rentabilité telles, que l'architecture a failli en être définitivement bannie »³⁶. Ces nouvelles exigences tentent de faire en sorte que « l'hôpital redevienne un lieu éminent d'accueil ». En suivant l'exemple de la construction de l'hôpital pédiatrique Robert-Debré à Paris dans les années 1980, les architectes ont cherché à repenser l'espace et le sens qui lui était attaché.

L'hôpital du futur, malgré sa complexité, sera un lieu où l'harmonie et l'humanisation domineront... Tout devra contribuer dans son architecture à le rendre rassurant, accueillant et pourquoi pas... attractif ! Il doit être flexible et évolutif, car l'usage de l'hôpital doit désormais s'adapter.³⁷

Le Centre Hospitalier Universitaire Huriez, à Lille, innove en intégrant dans son hall d'entrée la Médiathèque de la Cité. Cette bibliothèque de consultation sur place propose un espace qui vise à apporter une réelle qualité de l'accueil ; il s'insère dans le parcours des visiteurs, des patients et des personnels de l'hôpital.

³⁴ PÉLEGRIN-GENEL, E. Ma poste en pleine privatisation, *Libération.fr* [en ligne]. Publié le 31.07.2009. (consulté le 19.09.2009).

³⁵ RIBOULET, P. *Naissance d'un hôpital* [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.sceren.fr/archivage/Valid/Videos/3432/3432-547-575.pdf>> (consulté le 08.11.2009)

³⁶ BEAU, P. L'architecture des espaces intérieurs : faut-il se perdre à l'hôpital ? In : Actes du colloque Hôpital, urbanisme et architecture, Grand Lyon Mission Prospective et Stratégie d'agglomération [en ligne]. Disponible sur : <http://www.millenaire3.com/uploads/tx_reesm3/textes_beau.pdf> (consulté le 08.11.2009)

³⁷ PARGADE, J.-P. Entretien réalisé par Claude Polak, Impact Médecine [en ligne]. Publié le 08.02.2006. Disponible sur : <<http://www.cyberarchi.com/actus&dossiers/entretiens/index.php?dossier=82&article=4745>> (consulté le 08.11.2009)

Une véritable réussite. La médiathèque de la Cité - c'est son nom de baptême - respire le calme et la sérénité. On en oublierait presque qu'on est dans un hôpital³⁸.

L'architecte P. Riboulet a travaillé aussi bien sur des programmes d'hôpitaux que de bibliothèques. Il a placé sa réflexion sur le terrain de la signification de ses réalisations. Il s'agissait pour lui de trouver une « réponse juste à l'endroit où l'on est, en fonction du programme qui est donné »³⁹.

Est-ce qu'on peut donner du sens au lieu dans lequel on vit ? Voilà la grande question posée aux urbanistes et aux architectes, à mon sens. Ces bibliothèques, elles, sont de vrais objets de sens⁴⁰.

Les bibliothèques sont donc amenées à dépasser elles aussi leur simple fonction. Elles sont désormais des *landmarks*⁴¹, des points marquants du paysage d'une ville.

Cities who wish to demonstrate their investment in knowledge infrastructure and educational development, may also invest in new library buildings⁴².

La nécessité d'attirer le public pose la question du choix qu'élus et bibliothécaires opèrent entre une tendance qui privilégie les bâtiments monumentaux, qui allie parti architectural et affirmation symbolique de la bibliothèque⁴³, et la tendance préférant des bâtiments modestes valorisant le fonctionnalisme au symbolisme du savoir. L'enjeu de l'architecture d'une bibliothèque semble donc se situer dans cette articulation entre élément visible dans la ville et ouverture au public le plus large possible.

Les années soixante et soixante-dix ont refusé les bibliothèques « cathédrale ». La proximité et l'intégration dans le paysage urbain et social imposaient des constructions modestes. Aujourd'hui, les élus portent un nouvel intérêt aux bibliothèques et misent sur l'architecture pour attirer et signaler.

On prône une architecture forte, une architecture signe, porteuse des valeurs et des symboles que la cité veut afficher et faire partager - souvent porteuse aussi de sa puissance et de son ego⁴⁴.

Ces réalisations cherchent à frapper les esprits. Le bâtiment et son espace intérieur modèlent une image, voire un imaginaire⁴⁵.

³⁸ MARTIN, Y. Une médiathèque à l'hôpital Huriez [en ligne]. Publié le 08.01.2009. Disponible sur : <<http://www.nordeclair.fr/Locales/Lille/2009/01/08/une-mediathèque-a-l-hopital-huriez.shtml>> (consulté le 08.11.2009)

³⁹ RIBOULET, P. Le caractère du bâtiment, *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 1996, n°5, p. 72-79. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1996-05-0072-014>> (consulté le 09.10.2009)

⁴⁰ *Ibid.*

⁴¹ KOREN, M. *Creating public paradises in Europe*. Juin 2008, Athènes, [en ligne]. p. 4. Disponible sur : <<http://www.goethe.de/mmo/priv/3518675-STANDARD.pdf>> (consulté le 12.11.2009)

⁴² *Ibid.*, p. 3. [Traduction : « Les villes qui souhaitent montrer leurs investissements dans des infrastructures touchant au savoir et à l'éducation, peuvent investir dans la construction de nouvelles bibliothèques ».]

⁴³ TAESCH-FÖRSTE, D. *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque*, p. 133.

⁴⁴ POULAIN, M. Éditorial, *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1996, n° 5, p. 7.

⁴⁵ FAYET, S. Les constructions de bibliothèques municipales, *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°5, 1996, p. 8-13.

Elles sont proches du manifeste, réunies autour de bâtiments imposants, dotées d'une forte visibilité dans le tissu urbain, souvent transparentes en façade. Ces réalisations ont aussi en commun de grands espaces d'accueil, de larges circulations intérieures qui renforcent le sentiment de grandeur, surtout à une époque où les mètres carrés sont devenus précieux⁴⁶.

É. Pélegrin-Genel souligne à quel point l'accueil passe par l'espace, son architecture et son organisation. « *Quand l'espace parle...* » ? Il paraît intéressant de s'attarder sur cette question et de voir en quoi l'environnement physique influence profondément la perception des usagers.

1.1.2.2. La notion d'environnement physique

Malgré une abondante littérature sur la thématique de l'environnement physique, cette notion reste peu traitée dans le secteur des bibliothèques. Dans sa synthèse⁴⁷ sur la conceptualisation de l'environnement physique, A. Temessek Behi rappelle que les études ont d'abord concerné l'environnement des lieux commerciaux. P. Kotler, avec son article *Atmospherics as a marketing tool*, marque le début de la réflexion sur le rôle de l'environnement dans les entreprises à vocation commerciale et son influence sur les consommateurs. La littérature s'est ensuite étendue au contexte des services. M. J. Bitner⁴⁸ a ainsi montré que le support physique joue un rôle majeur pour atteindre des « *objectifs organisationnels internes* » (le personnel) et des « *objectifs marketing externes* » (par rapport aux clients). F. D. Becker⁴⁹ ajoute que les lieux de service, comme les restaurants, les hôpitaux, les hôtels doivent prendre en compte cette « *ressource tangible* » : le client s'appuie sur des éléments tangibles comme l'environnement physique pour évaluer un service qui est par nature intangible.

La définition et la conceptualisation de la notion d'environnement physique doivent permettre de saisir le rôle et la place de l'environnement dans l'offre de service.

La littérature sur le sujet adopte une terminologie multiple, aux contours mal définis : *physical surroundings, physical settings, atmospherics, designed space, servicescape*. Étymologiquement, le terme « environnement » désigne l'ensemble des conditions naturelles (physiques, chimiques, biologiques) et culturelles (sociologiques) dans lesquelles les organismes vivants (en particulier l'homme) se développent⁵⁰.

Les études portant sur l'environnement physique proposent différentes définitions. P. Kotler étudie les effets de l'environnement sur les émotions des consommateurs et sur leurs comportements. En s'intéressant au niveau d'influence de l'environnement sur les

⁴⁶ SERRE-RAUZET, V. Essoufflement du modèle français des bibliothèques ? [en ligne]. Publié en mai 2009. Disponible sur : <<http://bibenfolie.wordpress.com/2009/05/29/work-done-2/>> (consulté le 08.11.2009)

⁴⁷ TEMESSEK-BEHI, A. *L'environnement physique des services : synthèse et analyse conceptuelle*. Actes du XXIIIème Congrès International de l'AFM – 31 mai et 1^{er} juin 2007, Aix-les-Bains [en ligne]. Disponible sur : <http://www.afm-marketing.org/actes/s28_temessekbehi39_14.pdf> (consulté le 08.11.2009)

⁴⁸ BITNER, M. J. Servicescapes : the impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of marketing* [en ligne], Avril, 1992, Vol. 56, p. 57-71. Disponible sur : <<http://www.auscampus.net/current-students/coursenotes/marketingsubjects/mkt30smk/Sydney%20campus/ZZ.%20-%20Bitner%20-%20journal%20article.pdf>> (consulté le 08.11.2009)

⁴⁹ BECKER, F. D. *Workspace*. New York : Praeger publishers, 1981, p. 130. Cité par Temessek-Behi, A., *L'environnement physique des services : synthèse et analyse conceptuelle*, Actes du XXIIIème Congrès International de l'AFM – 31 mai et 1^{er} juin 2007, Aix-les-Bains [en ligne]. Disponible sur : <http://www.afm-marketing.org/actes/s28_temessekbehi39_14.pdf> (consulté le 08.11.2009)

⁵⁰ Dictionnaire *Le Petit Robert*, 1993.

consommateurs, cette notion devient « *un ensemble d'éléments contrôlables qui exercent des réactions émotionnelles physiologiques ou comportementales sur les clients* »⁵¹. M. J. Bitner prend en compte les occupants des lieux et complètera cette définition avec l'influence sur les employés, et non plus seulement sur les consommateurs. L'environnement physique engendre une perception immédiate de la part des consommateurs qui forment ainsi un jugement et une évaluation.

T. Levitt⁵² montre que l'environnement physique joue un rôle majeur dans la formation des impressions des clients, mais aussi dans l'évaluation de l'espace lui-même et de toute l'organisation du service surtout dans les lieux où l'interaction avec l'environnement est plus forte qu'avec les agents.

Les définitions de l'environnement physique peuvent diverger selon qu'elles appréhendent l'environnement comme composé d'éléments tangibles ou intangibles. V. Aubert-Gamet et B. Cova⁵³ partent ainsi du principe que l'environnement est intangible puisqu'il dépend de celui qui le perçoit ; l'interaction devient un « *construit personnel* ». La notion d'environnement s'étend sensiblement vers « *l'expérience de l'environnement* »⁵⁴ : la perception devient holistique, elle prend en compte aussi bien les éléments naturels, non contrôlables et l'artificiel comme la musique, l'odeur ou l'éclairage.

Finalement, A. Temessek-Behi nous propose une définition de la notion d'environnement physique qui se veut la synthèse des différentes conceptualisations : « *l'ensemble des conditions artificielles, naturelle et sociales partiellement contrôlables et qui exercent (seuls ou en interaction) une influence sur les états affectifs, cognitifs, physiologiques et comportementaux des occupants du service (clients et employés)* »⁵⁵. Dans cette analyse, est ainsi mise en avant la prise en compte de différents niveaux : celui des émotions provoquées par l'environnement, celui des croyances, des attentes, et de l'évaluation et enfin celui des états de confort ou d'inconfort physique.

Différentes typologies ont cherché à tracer un cadre conceptuel pour guider le chercheur. P. Kotler dresse une typologie qui se concentre sur les seules qualités sensorielles de l'environnement en distinguant les facteurs visuels, olfactifs, sonores, tactiles et gustatifs⁵⁶. J. Baker⁵⁷ axe sa typologie sur la décomposition perceptuelle en incluant les facteurs d'ambiance, les facteurs de design et les facteurs sociaux ; il s'intéresse ainsi

⁵¹ BITNER, M. J. *op. cit.*

⁵² LEVITT, T. Marketing intangible products and product intangibles, *Harvard business review* 59 (3), 1981, p. 94-102. Cité par Temessek-Behi, A., *L'environnement physique des services : synthèse et analyse conceptuelle*, Actes du XXIIIème Congrès International de l'AFM – 31 mai et 1^{er} juin 2007, Aix-les-Bains [en ligne]. Disponible sur : <http://www.afm-marketing.org/actes/s28_temessekbehi39_14.pdf> (consulté le 08.11.2009)

⁵³ COVA, B. et AUBERT-GAUMET, V. Servicescapes : from modern non-places to postmodern common places, *Journal of business research*, n°44, 1999, p. 37. Cité par Temessek-Behi, A., *L'environnement physique des services : synthèse et analyse conceptuelle*, Actes du XXIIIème Congrès International de l'AFM – 31 mai et 1^{er} juin 2007, Aix-les-Bains [en ligne]. Disponible sur : <http://www.afm-marketing.org/actes/s28_temessekbehi39_14.pdf> (consulté le 08.11.2009)

⁵⁴ CLARKE, I. et SCHMIDT, R. A. Beyond the servicescape, the experience of place, *Journal of retailing and consumer services*, vol.2, n°3, 1995, p.149-162. Cité par Temessek-Behi, A., *L'environnement physique des services : synthèse et analyse conceptuelle*, Actes du XXIIIème Congrès International de l'AFM – 31 mai et 1^{er} juin 2007, Aix-les-Bains [en ligne]. Disponible sur : <http://www.afm-marketing.org/actes/s28_temessekbehi39_14.pdf> (consulté le 08.11.2009)

⁵⁵ TEMESSEK-BEHI, A. *op. cit.*, p. 7.

⁵⁶ KOTLER, P. Atmosphere as a marketing tool, *Journal of retailing*, winter, vol.49, 1974, p. 48-64. Cité par Temessek-Behi, A., *L'environnement physique des services : synthèse et analyse conceptuelle*, Actes du XXIIIème Congrès International de l'AFM – 31 mai et 1^{er} juin 2007, Aix-les-Bains [en ligne]. Disponible sur : <http://www.afm-marketing.org/actes/s28_temessekbehi39_14.pdf> (consulté le 08.11.2009)

⁵⁷ BAKER, J. The role of the environment in marketing services : the consumer perspective. In : *The services challenge : Integrating for competitive advantage*, Czepiel, J. A., et al., 1986, American marketing association, Chicago, IL, p. 79-84.

plus à l'interprétation des composantes physiques qu'aux composantes physiques elles-mêmes. L'accent est mis sur une triple dimension : physique, mentale, émotionnelle. La typologie de M. J. Bitner⁵⁸ analyse l'environnement selon les facteurs d'ambiance, l'espace et la fonction du lieu, et enfin les signes et les symboles. Le support physique devient mise en scène du service ou *servicescape*⁵⁹.

Cet effort de conceptualisation de l'environnement physique insiste sur l'importance qu'on doit lui accorder dans l'offre de service. Au-delà de la théorie, cette notion connaît des applications dans le domaine des services.

1.1.2.3. La place et le rôle de l'environnement physique dans l'offre de service

Les définitions et les typologies permettent de saisir l'importance de la notion d'environnement physique et d'entreprendre des actions ciblées en matière de design environnemental.

L'environnement physique peut être « *fortement ou faiblement chargé* »⁶⁰ et il a une influence affective, cognitive et physiologique⁶¹. Il joue donc un rôle dans l'offre de service « *comme élément fonctionnel, différenciateur et identitaire* »⁶². L'environnement physique ne se résume plus au support de l'offre ; il est indissociable de l'offre de service elle-même. En tant qu'espace de l'offre de service, il vise donc à faciliter la réalisation des opérations du service et la participation du client en donnant une valeur esthétique ; il se veut à la fois fonctionnel et esthétique.

Le marketing des services s'inspire largement de cette démarche expérientielle qui s'appuie sur les stimuli environnementaux de l'espace et des objets. M. B. Holbrook et E. C. Hirschman⁶³ soulignent que l'acte de consommation n'est pas seulement fonctionnel ; il est influencé par le vécu personnel et subjectif du consommateur.

*Le marketing expérientiel est un « état subjectif de conscience accompagné d'une variété de significations symboliques, de réponses hédonistes, et de critères esthétiques ».*⁶⁴

⁵⁸ BITNER, M. J. *op. cit.*

⁵⁹ Annexe 1.

⁶⁰ MEHRABIAN, A. et RUSSELL, J. A. *An approach to environmental psychology*, Cambridge, Mass : MIT Press, 1974. Cité par Temessek-Behi, A., *L'environnement physique des services : synthèse et analyse conceptuelle*, Actes du XXIIIème Congrès International de l'AFM – 31 mai et 1^{er} juin 2007, Aix-les-Bains [en ligne]. Disponible sur : <http://www.afm-marketing.org/actes/s28_temessekbehi39_14.pdf> (consulté le 08.11.2009)

⁶¹ DERBAIX, C. Le comportement de l'acheteur : voies d'études pour les années à venir, *Recherche et application en marketing*, Vol. 2, n°2, 1987, pp. 81-92. Cité par Temessek-Behi, A., *L'environnement physique des services : synthèse et analyse conceptuelle*, Actes du XXIIIème Congrès International de l'AFM – 31 mai et 1^{er} juin 2007, Aix-les-Bains [en ligne]. Disponible sur : <http://www.afm-marketing.org/actes/s28_temessekbehi39_14.pdf> (consulté le 08.11.2009)

⁶² TEMESSEK-BEHI, A. *op. cit.*, p. 19.

⁶³ HOLBROOK, M. B. et HIRSCHMAN, E. C. The Experiential Aspects of Consumption : Consumer Fantasy, Feelings and Fun, *Journal of Consumer Research*, vol. 9, n°2, 1982, p. 132-140. Cité par Carù, A. et Cova, B., Expérience de consommation et marketing expérientiel, *Revue française de gestion* [en ligne]. 2006/3, n°162, p. 99-113. Disponible sur : http://www.cairn.info/article.php?ID_REVUE=RFG&ID_NUMPUBLIE=RFG_162&ID_ARTICLE=RFG_162_0099 (consulté le 04.12.2009)

⁶⁴ MONYOSHI, *Les fondamentaux du design des services* [en ligne]. Publié le 29.06.2009. Disponible sur : <http://discovercom.jeblog.fr/article-113446-555818-les-fondamentaux-du-design-des-services.html> (consulté le 08.11.2009)

Des études dans le cadre de la distribution ont montré que l'environnement du point de vente est un des éléments qui conditionnent la formation de l'image d'un point de vente⁶⁵. L'environnement physique apparaît donc comme un élément de différenciation et de construction d'identité ; il participe à la formation d'une image spécifique.

Les objets font partie intégrante de l'environnement physique. Ils sont une des « données primaires du contact de l'individu avec le monde »⁶⁶. B. Blandin⁶⁷ souligne à quel point les objets font partie de notre quotidien, nous entourent, et participent de nos relations au monde et aux autres. A. Moles défend l'idée selon laquelle les objets sont « vecteurs de communications » : ils transmettent des messages. Il rejoint la psychologie allemande qui voit dans la forme, la *Gestalt*, un message. Selon C. Bromberger⁶⁸, l'objet est caractérisé par trois aspects : comme « technique » marqué par la forme, l'aspect matériel ; comme « signe » qui fournit une identification du statut ; comme « symbole » qui traduit des schèmes mentaux ou des thèmes idéologiques. Une « théorie des objets » apparaît et ouvre la sociologie à un nouveau domaine. Si les auteurs montrent la relation entre les objets et l'environnement social comme B. Latour⁶⁹, entre les objets et le statut économique ou social comme T. Veblen⁷⁰, nous nous attardons ici sur la prise en compte des objets comme « porteurs d'informations »⁷¹. Cependant, il faut se garder de valoriser à outrance la symbolisation et d'occulter la signification fonctionnelle de l'objet ; contrairement à ce que peut avancer J. Baudrillard⁷², les objets ne sont pas là que pour « représenter » mais aussi pour « faire ».

La décoration sort du domaine réservé des espaces intérieurs privés ou domestiques. A. Temessek-Behi⁷³ montre que le décor des hôtels est considéré comme un élément primordial dans la perception de l'atmosphère des hôtels.

La décoration de la chambre c'est ce qui donne pour certains une image distinctive à la chambre d'hôtel (« tous les hôtels ont plus au moins les mêmes équipements dans les chambres, les meubles généralement sont les mêmes, un lit, une coiffeuse, un tabouret et un miroir. Le côté agréable ou pas de la chambre c'est dans leur décor »).

⁶⁵ TURLEY, L. W. et MILLIMAN, R. E. Atmospheric Effects on Shopping Behavior, *Journal of Business Research*, 2000, vol.49, 193-11. Cité par A. Temessek-Behi, *L'environnement physique des services : synthèse et analyse conceptuelle*, Actes du XXIIIème Congrès International de l'AFM – 31 mai et 1^{er} juin 2007, Aix-les-Bains [en ligne]. Disponible sur : <http://www.afm-marketing.org/actes/s28_temessekbehi39_14.pdf> (consulté le 08.11.2009)

⁶⁶ MOLES, A. Objet et communication. *Communications* [en ligne]. 1969, n°1, p. 1. Disponible sur : <http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/comm_0588-8018_1969_num_13_1_1183> (consulté le 12.11.2009)

⁶⁷ BLANDIN, B. *La construction du social par les objets*, 2002.

⁶⁸ BROMBERGER, C. Technologie et analyse sémantique des objets : pour une sémio-technologie, *L'Homme* [en ligne], janv-mars 1979, XIX (I), p. 105-140. Disponible sur : <http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/hom_0439-4216_1979_num_19_1_367930> (consulté le 12.11.2009)

⁶⁹ LATOUR, B. *Une sociologie sans objets ? Remarques sur l'interobjectivité*. Sociologie du travail, 1994, n°4/94, Montrouge, Dunod, p. 587-607. In : Blandin, B. *La construction sociale du social par les objets*, op. cit. p. 8.

⁷⁰ VEBLEN, T., *Théorie de la classe de loisir*, 1899.

⁷¹ BROMBERGER, C. op. cit., p. 105.

⁷² BAUDRILLARD, J. La morale des objets, *Communications*. 1966, n°13. Cité par Bromberger, C., Technologie et analyse sémantique des objets : pour une sémio-technologie, *L'Homme* [en ligne], janv-mars 1979, XIX (I), pp. 105-140. *L'Homme* [en ligne], janv-mars 1979, XIX (I), p. 105-140. Disponible sur : <http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/hom_0439-4216_1979_num_19_1_367930> (consulté le 12.11.2009)

⁷³ TEMESSEK-BEHI, A. et BEN ZINA KARAOU, S. *La perception du « servicescène », une approche exploratoire dans le cadre des services hôteliers* [en ligne]. p. 19. Disponible sur : <http://www.escep-ap.net/conferences/marketing/2006_cp/Materiali/Paper/Fr/TemessekBehi_BenZinaKaroui.pdf> (consulté le 08.11.2009).

Cette création d'une identité rejoint l'idée selon laquelle l'apparence physique, visuelle, contribue à engendrer une situation favorable. Comme le rappelle J. Kirby⁷⁴, les bibliothèques ne peuvent plus continuer à ignorer leur image ; il en va de la bonne estime qu'elles ont d'elles-mêmes et de celle qu'elles véhiculent auprès des financeurs et des usagers. Il s'agit donc pour les bibliothèques, comme pour une compagnie de chemins de fer, un supermarché ou une banque, de « *fournir une apparence facilement reconnaissable pour les activités de la structure* » dans un souci d'efficacité et de performance.

Facteur fonctionnel, esthétique et identitaire, l'environnement physique joue un rôle majeur dans la perception de l'espace. Il donne la première impression, avant même que les usagers ou clients entrent en contact avec le personnel. Ces éléments interviennent dans les croyances, les attitudes et les attentes envers le service. Saisir les effets de l'environnement physique sur les usagers permet ainsi de développer des stratégies et de créer des espaces plus adaptés et performants. Les auteurs de *Designing and space planning for libraries*⁷⁵ invitent les architectes, programmistes et bibliothécaires à prendre en compte cette influence de l'espace sur les usagers. Ils insistent sur les implications des objets et de l'aménagement de l'espace sur le comportement des personnes. Ils soulignent l'importance de faire tenir ensemble les aspects fonctionnels et esthétiques des espaces de bibliothèque ; c'est ainsi qu'ils mettent en avant le triptyque : esthétique, fonctionnalité et comportement.

L'environnement physique apparaît comme un enjeu primordial et un objet de recherche stimulant. En s'inscrivant dans cette démarche, nous concentrons notre attention sur le premier espace physique de la bibliothèque : le hall d'entrée.

1.2. LE HALL D'ENTRÉE, ESPACE D'ACCUEIL

Le hall d'entrée pose d'emblée les enjeux de l'environnement physique car il « *constitue l'espace d'accueil par excellence* »⁷⁶. Premier espace franchi, il conditionne dans une certaine mesure la qualité de l'accueil ; espace intermédiaire, il annonce et organise les autres espaces. C'est en cela un objet aux contours multiples.

1.2.1. « Espace multiple »⁷⁷

Il faut commencer ici par apporter une précision. Nous veillons à distinguer le hall d'entrée du hall d'accueil. Si ces derniers sont parfois un seul et même espace, nous entendons par hall d'entrée le premier espace franchi par l'utilisateur. Certains établissements font le choix d'intégrer les premiers services d'accueil comme la banque de prêt/retour ou le bureau des inscriptions dans cet espace ; d'autres conceptions prévoient une entrée principale qui débouche sur un hall de services d'accueil à proprement parler.

⁷⁴ KIRBY, J. *Creating the library identity : a manual of design*, p. 1.

⁷⁵ COHEN, A. et COHEN, E. *Designing and space planning for libraries : a behavioral guide*, 1979.

⁷⁶ CAROUX, H. et MELOT, M. *Architecture & lecture : les bibliothèques municipales en France, 1945-2002*, p. 146.

⁷⁷ GRUNBERG, G. et DUPUIT, J. S. *Bibliothèques dans la cité : guide technique et réglementaire*, p. 154.

Le hall d'entrée est un espace qui reste peu traité par la littérature professionnelle. Les ouvrages qui s'intéressent à l'architecture des bibliothèques consacrent des paragraphes sur le hall de la bibliothèque ; s'ils évoquent la présence du hall d'entrée dans la conception des bibliothèques, ces écrits développent surtout les aspects pratiques et physiques, tels que la superficie, le revêtement, le traitement des courants d'air, l'éclairage et l'acoustique ou la sécurité (surveillance, contrôle). N. Diament rappelle ainsi que l'éclairage doit être suffisamment puissant (400 à 700 lux)⁷⁸. M.-F. Bisbrouck préconise que le hall équivaille à 5 % de la surface des espaces accessibles au public⁷⁹.

L'étude de R. Burget sur le hall d'entrée de la Bibliothèque Universitaire Sciences du Service Commun de la documentation de l'Université Lyon 1 montre qu'un projet de modernisation d'une bibliothèque et de son service d'accueil passe aussi par l'agencement du hall d'entrée, « *première interface avec l'utilisateur* »⁸⁰.

Ces ouvrages qui se donnent pour objectif de penser les bibliothèques par espaces soulignent aussi les rôles et les fonctions du hall d'entrée. M.-F. Bisbrouck insiste sur son « *importance dans l'organisation des espaces et dans le fonctionnement quotidien de la bibliothèque* »⁸¹. Selon le Centre d'Études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques (Certu)⁸², l'espace d'accueil doit répondre à des usages multiples et à des usagers différents. Cet organisme du Ministère de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement durable et de l'Aménagement du territoire a mené un « *travail d'investigation* » ; il s'appuie sur des observations de terrain pour montrer les défauts et les qualités de halls d'entrée. Cette étude distingue ainsi différentes fonctions du hall d'entrée : faciliter la circulation entre les espaces (repérage, signalétique, lisibilité), favoriser le confort, et affirmer une identité (identification des différents espaces, architecture intérieure et image de la bibliothèque).

Cet espace d'orientation et de découverte, est aussi un lieu de déambulation, de rencontre, d'attente. Point d'entrée central du bâtiment, il doit faciliter la circulation, la lisibilité et la surveillance. Lieu de passage, d'allées et venues, le hall d'entrée « *représente à la fois un élément architectural autour duquel s'organisent les autres services et un élément d'information central sur le bâtiment, les services, les activités* »⁸³. Le hall d'entrée constitue donc un espace de communication ; des panneaux d'affichage, des plans, des présentoirs sont disposés pour informer le public. Ces informations culturelles, municipales, ou associatives font de cet espace un point de ressources. Des expositions d'œuvres d'art peuvent aussi venir enrichir cet espace.

Le hall d'entrée constitue donc au sein de la bibliothèque un espace public présentant une multiplicité de fonctions.

⁷⁸ DIAMENT, N. (dir.) *et al. op. cit.*, p. 93.

⁷⁹ BISBROUCK, M.-F. (dir.). *Les bibliothèques universitaires : évaluation des nouveaux bâtiments : 1992-2000*, p. 124.

⁸⁰ BURGET, R. *Rénovation de l'espace et amélioration de l'accueil*, p. 43.

⁸¹ BISBROUCK, M.-F. *op. cit.*, p. 29.

⁸² Centre d'études sur les réseaux. *Les bibliothèques : vers des réalisations durables adaptées aux usagers*, p. 50.

⁸³ CAROUX, H. et MELOT, M. *op. cit.*, p. 146.

1.2.2. Premier espace franchi

Le hall d'entrée représente le premier espace public franchi par l'utilisateur. Dans son analyse du parcours des usagers, France qualité publique⁸⁴ distingue différentes phases dans le processus relationnel : avant le contact, pendant le contact et après le contact. Le hall d'entrée se situe dans la première phase qui définit une offre de service, informe et prépare au contact.

L'accueil se joue dès cette première étape. J. Gascuel⁸⁵ souligne ainsi que le hall d'entrée donne le ton à l'ensemble des services et cite les propos du conservateur de la bibliothèque de Libourne : « *Unique entrée et sortie des lecteurs, il est, par sa configuration dans le bâtiment, notre premier contact avec le lecteur. Il donne le ton, en même temps qu'il invite à la découverte. C'est l'espace que nous avons choisi pour présenter l'ensemble des revues que nous recevons.* »

Le hall d'entrée introduit l'utilisateur dans la bibliothèque, il l'invite à découvrir les services et les activités de l'établissement. Il affiche l'image de la bibliothèque en même temps qu'il encourage une démarche de l'utilisateur. Au-delà de cette première impression, l'utilisateur est incité à franchir cet espace de médiation entre l'extérieur et l'intérieur.

1.2.3. Espace intermédiaire

Le hall d'entrée apparaît également comme « *un espace ambivalent dans la mesure où il est à la fois un espace de transition avec l'espace urbain [...] et un espace protégé, tourné vers l'intérieur du bâti* »⁸⁶ ; il s'inscrit donc dans « *le paradigme du passage* »⁸⁷. Étymologiquement, le terme de « passage » désigne le déplacement : un cheminement, un processus. Le mot « seuil » est tiré de l'italien « *soglio* », le soulier, puis par extension le pied, le mouvement, l'entrée, le commencement. La littérature s'intéresse aux différentes phases qui composent ce processus. Ainsi, A. Van Genep distingue trois étapes : un avant (période de séparation), un pendant (un « entre-deux ») et un après. Le lieu de passage s'inscrit donc dans une dualité, une ambivalence entre séparation et passage.

*Loin de les réduire à de simples circulations fonctionnelles, distributives, comme l'a beaucoup fait la modernité triomphante, il nous faut les considérer comme un parcours nécessaire, jalonné de multiples éléments signifiants, développant la phase liminaire du passage de l'être intime à l'être public et sociable, et réciproquement, des rituels de politesse, d'agrégation*⁸⁸.

Cette gestion des limites à la fois symboliques, spatiales et sociales, peut s'accompagner de rituels comme se déchausser, ou de dispositifs matériels ou architecturaux comme la sonnette ou le porte-parapluie.

⁸⁴ France Qualité Publique. *op. cit.*, p. 26.

⁸⁵ GASCUEL, J. *Un espace pour le livre : guide à l'intention de tous ceux qui construisent, aménagent ou rénovent une bibliothèque*, p. 248.

⁸⁶ GRUNBERG, G. et DUPUIT, J.S. *op. cit.*

⁸⁷ SOUDIÈRE, M. de la. Le paradigme du passage, *Communications*, 2000, n°70, p. 5-31.

⁸⁸ SEGAUD, M. Espaces intermédiaires. In : *Dictionnaire critique de l'habitat et du logement*, p. 149.

Ces espaces sont riches de tous les dispositifs nécessaires que l'on peut ranger en quelques catégories : les dispositifs d'accueil (miroirs, cendrier, tapis, paillason, plantes et fleurs, matériaux remarquables, ornementation des murs et du sol), de filtrage (codes et connaissance des modes de fermeture et d'ouverture, sécurisation), les dispositifs « à dépôts » pratiques et symboliques : marquages des identités (panneau de localisation des locataires, noms sur les sonnettes, boîtes à lettres, indications réglementaires)⁸⁹.

Le statut du hall d'entrée est particulier puisqu'il constitue à la fois le premier lieu de réception et celui où l'on prend congé.

Cette réflexion sur les franchissements et sur la matérialité des passages a amené P. Bonnin⁹⁰ à questionner les seuils des maisons japonaises traditionnelles et modernes, et à en montrer « *l'imprégnation topologique de la pensée japonaise* ». Son observation s'attache d'abord au seuil « fondateur », premier et exemplaire, celui qui sépare l'espace extérieur et l'espace intérieur. L'entrée en relation est donc marquée par le franchissement de la porte et par de multiples dispositifs matériels. L'étude de P. Bonnin s'interroge aussi sur la transformation des seuils au Japon, et en montrent aussi les permanences. En évoquant l'hypothèse d'une « *dématérialisation des limites* », de l'affaiblissement des rituels de passage, de l'oubli d'un système de signes, P. Bonnin avance l'idée d'un déplacement du seuil : un durcissement de sécurité et d'opacité du premier seuil contraste avec la disparition des seuils intérieurs du fait d'une « *dématérialisation de l'architecture* ».

M. Segaud⁹¹ montre que le seuil sert aussi à organiser les relations sociales, à distribuer les individus dans l'espace. Elle rappelle que la tendance à la suppression des entrées d'appartements dans les années 1970 a parfois été mal accueillie ; certaines personnes ressentent le besoin d'aménager un sas, une transition, une entrée bien identifiée. Dans une approche anthropologique, C. Rosselin⁹² a étudié les entrées d'appartements modernes à Paris comme des espaces intermédiaires. Elle montre que cet espace ritualisé par ses objets, son ameublement, mais aussi les interactions qui s'y établissent, est « *le siège de stratégies, de négociations* »⁹³.

À l'image des gares, le hall d'entrée est un lieu de transit qui « *s'inscrit comme un ralentissement, une pause dans une trajectoire. Il en est un des jalonnements en termes d'espace et de temps. Mais cette dimension cinétique reste à géométrie variable ; passage, escale, station, étape... selon le temps passé et la vitesse adoptée, selon les ressources prodiguées en termes de praticité, de confort, d'ambiance, de qualité du temps* »⁹⁴.

⁸⁹ *Ibid.*, p. 149.

⁹⁰ BONNIN, P. Dispositifs et rituels du seuil, *Communications*, 2000, n°70, p. 65-92.

⁹¹ SEGAUD, M. *Anthropologie de l'espace : habiter, fonder, distribuer, transformer*, p. 118-124.

⁹² ROSSELIN, C. *The in and out of the Hall, a Parisian experience*. Cité par Segaud, M., *Anthropologie de l'espace : habiter, fonder, distribuer, transformer*, p.134.

⁹³ SEGAUD, M. *op. cit.*, p. 135.

⁹⁴ MARZLOFF, B. Cité par Bonescu M., *Questionner les pratiques d'information et de communication. Agir professionnel et agir social*, p. 104.

Toutes ces caractéristiques font du hall d'entrée un espace d'une importance critique.

L'aménagement du hall concentre des questions liées à la fois à la circulation du public, à la première image donnée du lieu, aux fonctions « matérielles », mais les choix d'aménagement reflètent aussi le statut que les responsables d'équipement ont souhaité donner à cet espace : dans quelle mesure favorise-t-on non pas le simple passage mais la possibilité d'installation même temporaire (en proposant des sièges, voire une cafétéria, une salle d'exposition, un espace d'animation) ?⁹⁵

Ces différentes études montrent l'intérêt de questionner les espaces d'entrée. Loin d'être banals, les halls d'entrée apparaissent comme des objets complexes qui invitent à approfondir notre réflexion.

1.3. LE HALL D'ENTRÉE, OBJET D'ÉTUDE

Espace de l'entre-deux, ni tout à fait dedans, au cœur des collections, ni tout à fait dehors, sur la place publique, le hall d'entrée des bibliothèques apparaît comme un espace peu légitime. Ce postulat nous amène à nous emparer de l'espace d'entrée comme un objet d'étude et à nous demander comment les usagers reçoivent la configuration de ce premier espace franchi.

1.3.1. Problématique

Le hall d'entrée des bibliothèques est abordé dans un premier temps comme un espace qui va de soi. Son aménagement, sa mise en espace et ses fonctions ne semblent pas poser question. Pourtant, comme le rappelle É. Pélegrin-Genel, l'espace n'est pas neutre : il impose, il oblige, il dissuade ou il attire. Premier espace franchi, espace intermédiaire entre l'extérieur et l'intérieur, le hall d'entrée donne le ton. Se pose alors la question des impressions et des représentations : comment l'utilisateur perçoit-il cet espace ? Si « l'espace parle » et influence, que dit-il à l'utilisateur ? Il paraît intéressant de savoir ce qu'il se joue en termes de perception et de représentation quand l'utilisateur entre dans une bibliothèque. Est-il sensible à l'espace d'entrée ? Comment l'espace modèle son expérience du lieu ? M. de Miribel se demande « *ce qui incite un passant, un inconnu, un quidam, à pousser la porte de la bibliothèque* »⁹⁶. Nous nous interrogeons ici sur ce que perçoit l'utilisateur qui franchit le seuil de la bibliothèque. Quelle est son approche de cet espace ?

Espace de passage, d'orientation, le hall d'entrée est la première zone de contact entre l'utilisateur et la bibliothèque. Se pose alors la problématique de la spécificité de cet espace : peut-on parler d'une « fonctionnalité affective »⁹⁷ qui, au-delà de la fonctionnalité du lieu, participerait à l'attrait de la bibliothèque et donc à la fréquentation des utilisateurs ?

⁹⁵ GERMAIN, M. et LORIUS, M. Architectures des bibliothèques municipales à vocation régionale [en ligne], *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne], 2000, n°3, p. 39-48.

⁹⁶ MIRIBEL, M. de. *op. cit.*, p. 156.

⁹⁷ EKAMBI-SCHMIDT, J. *op. cit.*, p. 105.

Les bibliothèques sont curieuses de connaître leurs usagers et les non-usagers. Elles multiplient les enquêtes de publics afin de cerner les besoins, les attentes et les expériences. L'enquête sur « les habitués » de la Bpi se propose ainsi de recueillir les témoignages d'usagers, d'explorer les « représentations et les pratiques de celles et de ceux qui connaissent bien la Bpi pour la fréquenter souvent »⁹⁸. L'enquête menée par l'ARCmc⁹⁹ en 1979¹⁰⁰, à la demande de la Direction du Livre au Ministère de la Culture et de la Communication s'est intéressée à l'expérience et à l'image des bibliothèques municipales. Elle dresse une étude sur les représentations des bibliothèques municipales chez les Français et s'attarde aussi sur l'image de la bibliothèque idéale et les freins à la fréquentation. L'accueil et l'ambiance apparaissent comme des paramètres non négligeables. Nous nous inscrivons dans cette démarche d'enquête auprès des usagers : au-delà de l'étude d'un lieu, nous questionnons ceux qui le pratiquent, ceux que cet espace accueille. Lister les caractéristiques techniques et esthétiques de halls d'entrée aurait peu d'intérêt. Nous cherchons plutôt à en décoder les signes perçus par les usagers eux-mêmes.

1.3.2. Hypothèse de travail

L'hypothèse de départ pose l'idée que les logiques de mise en scène de l'espace d'entrée jouent un rôle en termes d'expériences et d'attentes. Dans la perspective d'un questionnement des perceptions et des représentations des usagers, nous avançons le principe que le hall d'entrée est perçu comme le premier espace « *culturel familier* »¹⁰¹ de la bibliothèque. De simple lieu de transit, le hall d'entrée devient une vraie porte d'entrée dans une bibliothèque qui re façonne son image et se veut lieu de vie.

J.-C. Passeron évoque la notion de « *capital de familiarité* » pour décrire le potentiel d'un lieu à inspirer la confiance et le bien-être. Le concept de familiarité recouvre des notions d'ambiance, de confort, de reconnaissance d'un lieu comme étant accessible et attrayant. Les usagers peuvent projeter dans ce lieu leurs propres attentes, ce qui contribue à leur envie et leur plaisir de fréquentation de la bibliothèque. « *Une bibliothèque est, en effet, un bâtiment qui fonctionne, qui vit, dans lequel l'usager pénètre et « habite » l'espace d'un instant* »¹⁰². Nous travaillons donc sur l'hypothèse que se sentir « presque » comme chez soi, à l'aise et en confiance, serait ce à quoi aspirerait un usager qui pénétrerait dans le hall d'une bibliothèque.

Pour vérifier cette hypothèse, nous devons tester la perception du hall d'entrée : s'il inspire la confiance et le plaisir, il devient un lieu où il fait bon vivre, et pas seulement beau à voir ou fonctionnel. À l'inverse, un hall d'entrée présentant un faible capital de familiarité aura tendance à dissuader l'usager ou à le rendre indifférent à cet espace trop peu « habitable ». Le hall d'entrée sera alors réduit à sa fonction de lieu de passage, de circulation.

⁹⁸ EVANS, C., CAMUS, A. et CRETIN, J.-M. *Les habitués. Le microcosme d'une grande bibliothèque*, p. 19.

⁹⁹ Société ARCmc : analyse, recherche et conseil en marketing et communication.

¹⁰⁰ L'expérience et l'image des bibliothèques municipales, *Bulletin des Bibliothèques de France*, n°6, 1980, p. 265-299.

¹⁰¹ BERTRAND, A.-M. *op. cit.*, p. 73.

¹⁰² CHAINTREAU, A.-M. Stage cycle de directeur de bibliothèque, CNFPT, Strasbourg, 2006. Cité par Taesch-Förste, D., *Organiser, réaliser et organiser une bibliothèque*, p. 133.

1.4. MÉTHODOLOGIE

Notre travail exploratoire a consisté à faire un état de la littérature et à procéder à des entretiens afin de clarifier notre objet d'étude. Pour répondre à la problématique posée et tester notre hypothèse, nous avons mené à une enquête auprès d'usagers. La collecte des données qualitatives demande de considérer les conditions de leur élaboration, et les limites qu'elles posent.

1.4.1. Lectures

La recherche de littérature sur la question de départ retenue fut orientée vers les thèmes « espace », « architecture », « hall d'entrée », « décoration », et « bibliothèque ».

Les ouvrages et articles découverts sur le thème « espace » portent essentiellement sur son appropriation, son organisation et ses représentations. Cette thématique touche aussi bien le champ de l'anthropologie, de la psychologie, de l'architecture que de la géographie. Notre analyse s'est focalisée sur la perception de l'espace ; dans ce sens, nous avons exploré la question de l'influence de l'environnement physique.

Sur le thème de l'architecture intérieure et de la décoration, la littérature s'attarde surtout sur les espaces intérieurs privés ou domestiques. Ces analyses s'inscrivent dans des problématiques classiques des sciences sociales, celles de la parenté et de la famille, de la transmission, de la circulation et des échanges, de l'articulation des sphères privé/public, de l'individuel et du collectif, enfin de la construction identitaire. Une analogie semble possible entre ces espaces domestiques et l'espace public de la bibliothèque dans le sens où tout espace répond à des codes.

Sur le thème du hall d'entrée, la littérature des bibliothèques formule des conseils d'aménagement ; la réflexion se veut pragmatique. Le hall d'entrée intéresse aussi les sciences sociales en montrant cet espace intermédiaire comme un seuil, un entre-deux marqués par un rituel de franchissement.

1.4.2. Entretiens exploratoires

Dans un souci de complémentarité avec nos différentes lectures, et afin de définir plus clairement notre sujet et de saisir toutes les dimensions qu'il recouvre, nous avons procédé à des entretiens exploratoires. Leur contenu sous-tend la réflexion et nous a permis de construire nos hypothèses de travail. Nous avons favorisé la rencontre de personnes ressources, « *témoins privilégiés* »¹⁰³ de par leurs fonctions, leurs responsabilités ou leurs actions.

Nous avons rencontré les directeurs des trois établissements étudiés : S. Thevenot et A.-M. Rouge, nouvelle directrice de la médiathèque du Bachut, M. Chapeau à la Médiathèque de Mérignac, et enfin J.-M. Vidal et sa collaboratrice H. Chapuis à la Bibliothèque Kateb Yacine. Nous avons visité avec eux les locaux avant de procéder aux entretiens. Nos questions portaient essentiellement sur leur vision du hall d'entrée, sur les fonctions attendues et les évolutions souhaitées. Tous se sont montrés très attentifs et

¹⁰³ QUIVY, R. et VAN CAMPENHOUDT L. *Manuel de recherche en sciences sociales*, p. 65.

demandeurs des résultats d'une telle enquête. Curieux du regard des usagers, ils cherchent aussi à en capter toutes les nuances pour confirmer ou infirmer leurs propres projections, dans le but d'améliorer le service offert, dans un souci de satisfaction des usagers.

Nous avons également eu un entretien avec D. Vial, chef de projet de l'agence AABD chargée du programme de la Médiathèque du Bachut à Lyon. Notre entretien téléphonique a été complété par une visite commentée de l'équipement en présence de S. Thevenot, ancienne directrice de la médiathèque, dans le cadre d'une journée d'étude. Lors de ces échanges, nous avons cherché à connaître les motivations de la conception du hall, de son articulation avec les autres espaces. Cela nous a permis de cerner les enjeux de l'aménagement d'un hall d'entrée en général, et de celui de la Médiathèque du Bachut en particulier.

Nous n'avons pas pu multiplier, pour des raisons d'agenda et de disponibilité, les entretiens auprès des architectes des bibliothèques étudiées. Nous avons privilégié la proximité de l'architecte lyonnais pour trouver un écho du côté de la conception et de la production.

Enfin, nous avons contacté É. Pélegrin-Genel. Architecte et psychologue sur les espaces de travail, elle nous a apporté un éclairage sur la perception de l'espace et sur l'influence de la conception des lieux sur les individus.

1.4.3. Observation

L'enquête s'est déroulée entre le mois de septembre et le mois d'octobre 2009. Nous avons cherché à concilier différentes contraintes pour fixer les jours d'entretiens : les horaires d'ouverture des bibliothèques, la disponibilité de l'enquêteur et celle des directeurs d'établissements. Nous avons ainsi commencé l'enquête à la Médiathèque de Mérignac, le vendredi 11 septembre 2009. Puis, nous nous sommes rendus à la Médiathèque du Bachut à Lyon le mardi 15 septembre 2009, et enfin à la Bibliothèque Kateb Yacine à Grenoble le vendredi 2 octobre 2009.

L'entretien semi-directif a été préféré aux questionnaires afin de laisser place à la production de discours.

L'entretien, qui va à la recherche des questions des acteurs eux-mêmes, fait appel au point de vue de l'acteur et donne à son expérience vécue, à sa logique, à sa rationalité, une place de premier plan¹⁰⁴.

L'objectif recherché par les entretiens tient à inscrire les propos recueillis dans un système de signification. « *Il ne s'agit pas alors de faire décrire, mais de faire parler sur* »¹⁰⁵.

Nous avons établi un plan d'entretiens qui reprend l'ensemble des thèmes que nous souhaitons aborder et les questions qui visent à récolter l'information recherchée. La consigne qui lance l'entretien est la suivante : « Que pensez-vous du hall d'entrée de la bibliothèque ? Complétée par la question : « Que vous inspire-t-il ? ». L'amorce de

¹⁰⁴ BLANCHET, A. et GOTMAN, A. *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*. p. 23.

¹⁰⁵ *Ibid.*, p. 27.

l'interview se veut volontairement générale afin de ne pas à influencer le regard de la personne interrogée. Il revient en effet à l'utilisateur de formuler ce sur quoi porte sa sensibilité. Il doit aussi garder la liberté de ne pas répondre sur le sujet ou de ne pas répondre du tout. La forme de ces entretiens a pu déstabiliser certains usagers qui s'attendaient à répondre à un questionnaire à choix multiples. Nous avons donc cherché à dédramatiser l'interview, à encourager la formulation d'une opinion en se gardant de forcer ou d'influencer la personne interrogée.

1.4.4. Difficultés rencontrées

Les difficultés tiennent aux entretiens menés auprès des usagers. Si cette méthode de recueil des données s'avère particulièrement souple, elle crée un contexte d'échange difficile à maîtriser.

1.4.4.1. Une stratégie repensée

Il est question de recueillir la réaction du public face à un environnement physique, à un espace particulier de la bibliothèque. Nous avons envisagé, dans un premier temps, d'interroger longuement une dizaine d'utilisateurs franchissant la porte de la bibliothèque. En nous situant dans le passage du flux entrée/sortie du hall d'entrée, notre position s'inscrit dans un espace mouvant, et dans un instant court. Nous avons voulu privilégier la spontanéité, les premières idées et impressions et laissé libre cours à l'expression de la sensation. Cette posture en est venue à modifier notre démarche. Les usagers ont pu développer leur idée ou s'en tenir à quelques adjectifs qualificatifs. Nous avons ainsi décidé de multiplier les entretiens pour obtenir un matériau plus conséquent ; nous avons finalement effectué trente entretiens dans chacune des trois bibliothèques. Nous disposons au final de points de vue à la fois diversifiés et redondants : si chaque usager interrogé véhicule ses propres représentations, avec leurs nuances et leurs articulations, les éléments recueillis ont tendance à converger vers des thématiques partagées.

1.4.4.2. La question de la valeur du regard

En privilégiant un angle d'approche qualitatif et non quantitatif, nous n'avons pas cherché à répondre à des critères de représentativité stricts. Notre objectif vise à rendre compte d'une diversité de points de vue et de regards.

Nous avons fait abstraction des motifs de visite et de la trajectoire de vie des usagers. Nous avons cependant tenté d'équilibrer les entretiens en interrogeant des catégories différentes : selon le sexe et selon l'âge. La différenciation selon le sexe part du postulat suivant : lors de conversations sur les voitures, les hommes évoquent le plus souvent la puissance du moteur et les performances techniques de l'engin, tandis que les femmes ont tendance à se concentrer plus sur la couleur de la carrosserie et le matériau des sièges. Nous avons pensé qu'il serait intéressant d'interroger les perceptions des deux sexes afin d'avoir une idée la plus globale possible du hall d'entrée : esthétique, confort, fonctionnalité... La différenciation selon l'âge est moins une différenciation par tranche d'âge que par tranche de vie : les adultes et les jeunes. Ce critère cherche à compléter l'analyse du hall d'entrée en mêlant des regards d'adolescents et d'adultes. Finalement, nous rejoignons ainsi l'étude sur les habitués de la Bpi :

Si nous souhaitons avec tant d'insistance porter notre regard au-delà des chiffres, c'est que nous sommes persuadés que la logique du nombre seule ne suffit pas à rendre compte de tout ce qui se passe à la Bpi, comme dans toute institution à vocation culturelle en général¹⁰⁶.

En posant la question du hall d'entrée, nous imposons une problématique que les usagers ne se posent peut-être pas naturellement. Cela interroge d'abord l'opportunité de la question posée. Des usagers n'ont pas hésité à nous demander des précisions sur le cadre de l'enquête, sur l'objectif final de cette étude, et sur la profession de conservateur des bibliothèques. Certains ont même formulé un doute quant à l'intérêt de la question, le hall d'entrée n'apparaissant pas d'emblée comme un objet de recherche. La collecte des données peut se trouver entravée par le fait que tout ne se dit pas lors d'un entretien : les usagers n'ont pas nécessairement conscience du « pourquoi » et du « comment » de leurs pratiques et de leurs représentations. Certains usagers ont ainsi éprouvé lors des entretiens le besoin d'être rassurés sur la pertinence de leur propos comme s'ils devaient donner « une » bonne réponse ; ils doutent de pouvoir formuler une opinion et d'avoir un point de vue intéressant.

La fréquence de visite de la bibliothèque n'apparaît pas comme un critère déterminant. Cependant il est intéressant de la garder à l'esprit. Les usagers réguliers se distinguent ainsi des usagers qui franchissent pour la première fois le seuil de la bibliothèque. Une personne qui est habituée au lieu peut avoir perdu la fraîcheur du premier regard sur un lieu inconnu. Cependant, il arrive que les « habitués » se remémorent leur première fois, leur première impression. Le matériau des réponses mêle donc premières impressions, souvenirs de la première visite et impressions du moment.

En interrogeant le public dans le hall d'entrée, nous avons cherché à saisir les réactions des personnes qui évoluent dans cet espace. Les usagers ont donc sous les yeux l'objet d'étude et certains ont pris le temps de jeter un regard panoramique sur le lieu avant de formuler leur réponse. Leurs impressions résultent ainsi d'un nouvel examen de l'espace étudié. Des études ont montré que le facteur environnement peut avoir des effets sur « le contenu et le style du discours produit » par les personnes interviewées¹⁰⁷. Cela a pu induire un biais sur la spontanéité de la réponse. Cependant, l'expérience montre que, malgré ce temps accordé à ce nouveau regard, les adjectifs surgissent rapidement et le développement des réponses se fait sans nouvel examen.

Nous n'avons pas interrogé les usagers dans un autre espace de la bibliothèque, distant du hall d'entrée. Cela aurait pourtant eu l'intérêt de mettre en valeur les points les plus marquants de l'espace et de dessiner une carte mentale du hall. Le recours à la méthode d'analyse spatiale « *the seating sweeps method* »¹⁰⁸ aurait pu aboutir à la cartographie des usages de l'espace par les individus. Cette méthode d'observation¹⁰⁹ peut se révéler

¹⁰⁶ EVANS, C., CAMUS, A. et CRETIN, J.-M. *op. cit.*, p. 40.

¹⁰⁷ BLANCHET, G. et BLANCHET, A. Interactional effects of the environment on the interview, *European Journal of Psychology of Education*, 1994, IX, 1, pp. 41-53. Cité par Blanchet, A. et Gotman, A. *op. cit.*, p. 70.

¹⁰⁸ GIVEN, L. et LECKIE, G. « Sweeping » the library : Mapping the social activity space of the public library [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.ugr.es/~alozano/Translations/SweepingtheLibrary.pdf>> (consulté le 08.11.2009).

¹⁰⁹ Cette technique d'analyse spatiale consiste à observer les pratiques des usagers et l'espace dans lequel ils évoluent. Cette méthode a été utilisée dans des bibliothèques canadiennes en vue d'adapter l'aménagement et l'offre aux besoins et comportements des usagers. Elle comprend tout d'abord une enquête par questionnaire auprès des usagers qui aboutit à la création d'une liste d'activités et de lieux. Dans un second temps, des observateurs procèdent à un relevé systématique et détaillé des activités et de la localisation des individus dans la bibliothèque, à heures fixes. Cela vise à donner une photographie des activités des individus dans la bibliothèque.

tout à fait pertinente pour différencier les « zones » de la bibliothèque et les endroits stratégiques de l'offre, et identifier la façon dont la bibliothèque est fréquentée. Cependant, notre enquête consiste à analyser la vision d'un espace plus que le parcours et les comportements au sein de cet espace.

1.4.4.3. La relation enquêteur/enquêté

L'enquête pose aussi la question de la relation qui s'instaure entre l'enquêteur et l'enquêté. Quand nous les interrogeons dans la bibliothèque et sur la bibliothèque, certains usagers peuvent avoir tendance à prendre l'enquêteur pour un véritable cahier de doléances, ou au contraire se montrer peu critiques ne voulant blesser personne. La proximité de professionnels travaillant dans le hall d'entrée a pu freiner certains usagers dans leurs commentaires et leur évaluation. Cependant, l'expérience a montré que les usagers restent critiques en pointant les défauts comme les qualités de l'équipement.

En se présentant comme étudiante, nous avons cherché à éviter la confusion des genres ; notre position n'est pas celle d'un membre du personnel de la bibliothèque mais celle d'une personne menant une enquête en vue de la rédaction d'un mémoire d'étude dans le cadre de sa formation. Pourtant cette confusion a pu exister, notamment à la Médiathèque du Bachut : la directrice a tenu à nous remettre un badge que portent tous les professionnels de la bibliothèque. Cela visait, selon elle, à nous donner une double légitimité : du point de vue des usagers et du point de vue des personnes travaillant à la bibliothèque. Avec le badge nous détenions une accréditation « officielle » qui nous autorisait à poser des questions dans le hall de la bibliothèque. Cette posture représente un biais important ; cependant, il ne nous semble pas, au vu de notre expérience dans les deux autres bibliothèques étudiées, que cela a pu compromettre les témoignages des usagers.

1.4.5. Cadre d'analyse

Pour tester notre hypothèse de travail, nous nous appuyons sur un cadre d'analyse qui se fonde sur la sémiotique et les notions de représentations et de perceptions.

1.4.5.1. Approche sémiotique

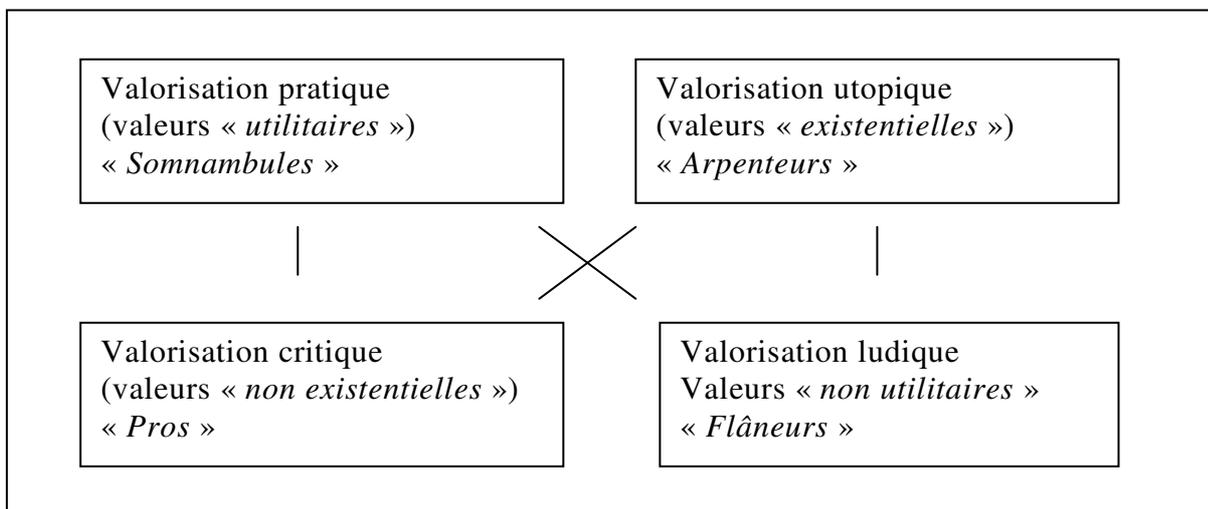
En se référant aux études portant sur l'environnement physique et ses perceptions, nous avons cherché à établir un cadre d'analyse lisible et adapté. La lecture des travaux de J.-M. Floch¹¹⁰ nous invite à privilégier une approche sémiotique. Il s'est penché sur le lien entre sémiotique et marketing en montrant les valeurs de consommation attachées à l'hypermarché. Il a étendu son champ de recherche aux discours publicitaires. Ces études l'amènent à schématiser une double opposition : valorisation utilitaire, ou valeur pratique, valorisation existentielle ou valeur de base, non valorisation utilitaire ou valeur ludique, non valorisation existentielle ou valeur critique. J.-M. Floch poursuit ce schéma en l'appliquant aux trajets des voyageurs de la RATP. Considérant ces parcours comme des textes, il en vient à dresser une typologie qui distingue quatre profils de voyageurs : les arpenteurs, les somnambules, les pros et les flâneurs. Les comportements et les pratiques de chacun montrent une continuité ou une discontinuité dans leurs « trajectoires ».

¹¹⁰ FLOCH, J.-M. *Sémiotique, marketing et communication : sous les signes, les stratégies*, 1990.

Le recours à la sémiotique peut se montrer pertinent car elle s'intéresse à la production de sens et à la façon dont les individus peuvent interpréter des objets de signification. Si l'on considère le hall d'entrée comme un objet de sens, le recours à une lecture sémiotique permet de structurer notre analyse. La sémiologie peut ainsi interroger le hall d'entrée en proposant différents niveaux d'analyse. Les « *niveaux d'expérience du lieu* »¹¹¹ permettent de comprendre les valeurs à la fois fonctionnelles et sensorielles, voire émotionnelles d'un lieu. L'espace s'envisage finalement comme une « *structure signifiante* » comme le montre A. Lévy dans son étude sur la sémiotique de l'architecture¹¹² :

L'espace architectural, posé comme structure signifiante, est donc envisagé du point de vue du sens. Cette hypothèse de l'architecture comme langage implique deux postulats : (i) l'espace n'a pas besoin d'être parlé pour signifier, il signifie directement ; (ii) l'espace signifie autre chose que lui-même, autre chose que sa matérialité physique. L'activité de l'architecte est ainsi saisie comme une activité sémiotique, productrice de significations, mais prise dans un sens large, incluant les pratiques signifiantes.

Nous appliquerons donc le carré sémiotique de J.-M. Floch aux halls d'entrée des bibliothèques. Le carré sémiotique permet de visualiser les relations qui s'établissent entre les différentes catégories et de classer différents concepts complémentaires ou contradictoires. À la différence de l'étude sur les voyageurs de la RATP, il ne s'agit pas ici d'étudier le parcours des usagers dans le hall d'entrée, mais leurs rapports à cet espace dans son ensemble. Nous utiliserons cette axiologie dans notre analyse des discours des usagers, dans la deuxième partie de cette étude, en reprenant les différentes catégories de « valorisation ». Elle présente l'avantage de schématiser et d'organiser les données recueillies sur le terrain.



Source : FLOCH, Jean-Marie. *Sémiotique, marketing et communication : sous les signes, les stratégies*, p. 32.

¹¹¹ HEILBRUNN, B. et COURTOIS, C. *Petite lecture sémiotique d'un lieu d'accueil*. In : Minvielle, N., *Design des lieux d'accueil*, p. 23.

¹¹² LÉVY, A. *Sémiotique de l'architecture : contribution à une étude du projet architectural*, 2008.

1.4.5.2. Perceptions et représentations

La perception dépend de multiples éléments de l'environnement et des prédispositions, des attentes, des motivations, des expériences et des connaissances de chacun. Elle constitue, d'après A. Rapoport, « *la réception sensorielle d'informations provenant de l'environnement* »¹¹³. Selon l'approche de la psychologie comportementale (*Gestalt psychology*), le tout n'équivaut pas à la somme des parties. Ceci explique que, dans un hall d'hôtel, les individus ne perçoivent pas que le comptoir mais aussi l'éclairage, les matériaux au sol, le mobilier, la couleur des murs¹¹⁴.

Nous interroger sur les images d'un espace conduit aussi à questionner les représentations qu'il fait surgir. De quelle façon les usagers voient-ils le hall d'entrée de la bibliothèque ? Nous cherchons à recueillir les images, les expressions, les rapprochements et comparaisons que les usagers formulent quand ils évoquent la conception du hall d'entrée. Nous tentons de cerner ce qui détermine les représentations du hall d'entrée de la bibliothèque.

*La notion de représentation ne désigne pas un simple reflet de la réalité, mais une construction à la fois affective et mentale, un produit de notre activité psychique*¹¹⁵.

Les usagers produisent un récit qui décrit. Chaque usager apporte sa propre vision, ses propres catégories et analyses. Comme le souligne M. de Certeau¹¹⁶, en reprenant les mots de Y. Lotman, « *toute description est plus qu'une fixation* », c'est « *un acte culturellement créateur* ». Ainsi le « *récit d'espace* » devient une forme de pratique de l'espace. Le hall d'entrée apparaît alors comme un « *lieu pratiqué* ». Ce sont les usagers, par leurs discours et leurs parcours, qui animent cet espace.

1.5. TERRAIN DE L'ENQUÊTE

Notre enquête s'appuie sur trois terrains d'observation. Dans la perspective d'étudier la conception et l'aménagement de l'espace d'entrée, nous dressons le portrait des bibliothèques étudiées avant de nous concentrer sur les halls d'entrée de ces bibliothèques.

1.5.1. Trois bibliothèques

1.5.1.1. Le choix des bibliothèques étudiées

Trois médiathèques ont été retenues : la Médiathèque de Mérignac, la Médiathèque du Bachut à Lyon, et la Bibliothèque Kateb Yacine à Grenoble.

¹¹³ RAPOPORT, A. *Culture, architecture et design*, p. 23.

¹¹⁴ LIN, I.Y. Evaluating a servicescape : the effect of cognition and emotion, *Hospitality management* [en ligne]. 2004, n°23, p. 163-178. Disponible sur : <<http://www.ba.aegean.gr/m.sigala/paper-servicescape.pdf>> (consulté le 12.11.2009)

¹¹⁵ EVANS, C., CAMUS, A. et CRETIN, J.M. *op. cit.*, p. 75.

¹¹⁶ LOTMAN, Y. In : École de Tartu, *Travaux sur les systèmes de signes*, p. 89. Cité par Certeau, M. de. *L'invention du quotidien. Arts de faire*, p.181.

Le choix de ces bibliothèques répond à plusieurs critères.

- L'année de construction : nous avons concentré notre enquête sur des bibliothèques de construction récente dans l'idée de faire apparaître des tendances de conception et de perception renouvelées. Notre étude ne consiste pas en un comparatif historique des différents choix architecturaux, mais en une photographie récente des espaces d'entrée.
- La variété des espaces d'entrée : chaque conception de bibliothèque s'avère particulière, selon le contexte, l'environnement, le cahier des charges et autres contraintes. Nous disposons d'un panel forcément varié de halls d'entrée. Nous avons ainsi pris le parti de privilégier trois conceptions profondément différentes dans l'idée d'étudier les variations et les points communs de ce qui se joue dans tous ces espaces.
- L'accessibilité dans le temps imparti à notre étude : le dernier paramètre met en avant la facilité d'accès à ces bibliothèques lors de la phase d'enquête sur le terrain. Nous n'avons pas pu prétendre multiplier les déplacements dans le temps consacré à cette étude. Nous avons donc composé avec les délais et les ressources.

Si ce sujet peut toucher aussi bien les bibliothèques de lecture publique que les bibliothèques universitaires, nous avons choisi de restreindre notre enquête aux seules bibliothèques municipales. Cette sélection s'explique par notre orientation professionnelle qui nous amènera à travailler au sein des établissements de lecture publique. De plus, les bibliothèques municipales apparaissent comme un terrain privilégié puisqu'elles ont vocation à s'ouvrir à un large public ; leurs missions et leur tutelle font de ces bibliothèques des lieux soucieux de leur attractivité et de leurs espaces d'accueil.

Notre panel de bibliothèques est finalement teinté de subjectivité ; extérieure aux établissements visités, nous ne pouvons qu'exercer un regard qui se rapproche davantage de celui des usagers que de celui des professionnels qui y travaillent.

| Nom | Lieu | Année d'ouverture | Superficie | Nombre d'inscrits |
|---------------------------|---------------|-------------------|---------------------|---------------------|
| Médiathèque de Mérignac | Mérignac (33) | 2007 | 5600 m ² | 22 000 inscrits |
| Médiathèque du Bachut | Lyon (69) | 2007 | 2550 m ² | 11 000 inscrits |
| Bibliothèque Kateb Yacine | Grenoble (38) | 2005 | 2750 m ² | 22 000 utilisateurs |

1.5.1.2. Médiathèque du Bachut

La Médiathèque du Bachut se situe dans le huitième arrondissement. Cet équipement vient compléter le réseau de lecture publique lyonnais qui compte aujourd'hui quinze bibliothèques et un bibliobus. Ce projet s'inscrit dans le cadre d'une opération de rénovation urbaine qui comprend des logements sociaux et en accession à la propriété, et des commerces. Il s'agissait de renforcer l'identité du quartier et la mixité de ses

fonctions culturelles, sociales et économiques. Situé au sud de Lyon, cet arrondissement était en déclin depuis les années soixante. Il connaît actuellement un renouveau avec la construction de la ligne de tramway et le pôle médical regroupant des facultés, des écoles, des hôpitaux, des centres de soins, des laboratoires pharmaceutiques et biotechnologiques. En lien avec cet environnement, la médiathèque propose une spécialité Cap Culture Santé. En se fondant sur cette thématique particulière, elle se conçoit à la fois comme un centre de ressources documentaire et un espace de débats.

La médiathèque a été construite en prolongement de la place du Bachut. Elle présente une grande façade en verre.

La position centrale de la médiathèque suffit à lui conférer un statut social. Son identité architecturale est caractérisée par un écrin de pierre, dont une face ouverte sur la place, exhibe les trésors du savoir et de la culture¹¹⁷.

Cette configuration, avec un accès unique depuis la place du 11-Novembre, vise à donner une « *lisibilité immédiate* »¹¹⁸ de la fonction depuis l'extérieur et l'entrée de l'équipement. Cette façade transparente instaure une « *continuité symbolique* »¹¹⁹ entre l'extérieur et l'intérieur.

Au rez-de-chaussée, le pôle « Arts et Littérature » s'étend dans le prolongement du hall d'accueil et de l'espace d'exposition. Le premier niveau regroupe le pôle « Sciences et Sociétés ». Il intègre dans un même volume la zone de périodiques et la zone multimédia. Au-dessus, sont implantées les salles pour enfants : salle d'animation, zone petite enfance et zone enfants fonctionnent en triangle, un peu à l'écart des flux principaux. Au dernier niveau sont aménagés les locaux de travail du personnel.

1.5.1.3. Médiathèque de Mérignac

La Médiathèque de Mérignac participe à la revitalisation de la place Charles-de-Gaulle et du centre-ville. Le bâtiment intègre les façades de pierre et une tour en angle coiffée d'un bulbe de l'ancien Hôtel de Ville et d'une école. Lors d'une consultation, les Mérignacais ont fait savoir qu'ils tenaient à préserver la mémoire de ce lieu ; le projet architectural de la médiathèque a donc conservé cet ensemble dans son intégralité. Des façades vitrées et une structure métallique viennent se greffer sur le bâti existant et apporter une confrontation dynamique grâce à une mise en valeur réciproque. Cet équipement se veut un projet culturel et urbain qui soit en adéquation avec les besoins et attentes des habitants d'une ville de 66 300 habitants, en mitoyenneté de Bordeaux et intégrée dans la communauté urbaine de Bordeaux.

La médiathèque, « *lieu de vie* »¹²⁰ dédié à la lecture, à l'image et au son, compte un fonds de 200 000 documents ainsi qu'une cyberbase, un auditorium de 120 places et une salle d'exposition qui peuvent fonctionner en dehors des horaires d'ouverture de la médiathèque. Le réseau comprend trois antennes et un bibliobus.

¹¹⁷ Les grands projets urbains à Lyon [en ligne]. Publié le 2 juin 2006. Disponible sur : <<http://lyon-urbanisme.superforum.fr/lyon-8me-mermoz-montplaisir-etats-unis-moulin-vent-bachut-f13/le-bachut-t81.htm>> (consulté le 08.11.2009)

¹¹⁸ *Ibid.*

¹¹⁹ *Ibid.*

¹²⁰ Entretien avec M. CHAPEAU (le 11.09.2009).

La médiathèque s'articule autour d'un grand atrium en verre. Le rez-de-chaussée dessert le Bureau d'information Jeunesse, la Cyberbase, la salle d'exposition dédiée à l'art contemporain. De l'autre côté, après la banque d'accueil, se trouve le Pôle Adulte consacré aux « Langues et littératures ». Au premier étage, le fonds documentaire classé par thèmes communique avec le Pôle Arts Musiques et Images. Un espace « scène ouverte » accueille de jeunes artistes locaux pour des spectacles ou des rencontres. Au deuxième étage se trouve le Pôle Jeunesse.

1.5.1.4. Bibliothèque Kateb Yacine

La Bibliothèque Kateb Yacine est située dans le centre commercial Grand-Place « dont l'agrandissement a été l'occasion, pour l'ancienne bibliothèque, de faire complètement peau neuve et d'accueillir, entre autres, des services dédiés aux personnes handicapées visuelles »¹²¹. La bibliothèque se trouve au sud de l'agglomération grenobloise. Elle s'intègre dans le réseau des bibliothèques municipales de Grenoble qui compte quatorze structures. Ses services et ses collections s'adressent aux adultes et aux jeunes à partir de 13 ans.

L'entrée dans la bibliothèque se fait par la galerie du centre commercial. Le rez-de-chaussée abrite la banque pour le prêt centralisé et les inscriptions. Une salle de presse permet aux lecteurs de s'installer pour consulter le dernier numéro paru. Un double escalier mène à l'étage. À ce niveau, outre l'espace des documentaires et de la littérature, se trouvent l'arthothèque, un espace musique et cinéma, un espace multimédia et une salle de conférence.

1.5.2. Trois halls d'entrée

Le terrain d'observation basé sur trois bibliothèques municipales se concentre sur trois conceptions de halls d'entrée, dont les enjeux sont présentés ici par les professionnels, bibliothécaires et architecte.

1.5.2.1. Description des halls d'entrée

Notre enquête s'appuie tout d'abord sur une description méthodologique du terrain¹²².

Nous avons basé notre examen des halls d'entrée sur la grille de description¹²³ utilisée par M. de Miribel dans son dernier ouvrage sur l'accueil des publics¹²⁴. Il nous a semblé pertinent d'asseoir notre analyse des espaces étudiés sur une base commune. Cette grille constitue le seul outil d'observation mentionné dans les ouvrages portant sur l'accueil et ses espaces.

Si cette méthode nous a paru rassurante dans un premier temps, elle présente cependant certaines limites. Tout d'abord, la grille d'analyse initiale apparaît trop sommaire. Nous l'avons complétée avec différents éléments matériels (plantes, assises...) afin de dessiner une image qui soit la plus fidèle possible. Ensuite, les catégories mentionnées par M. de Miribel semblent marquées de subjectivité, ce qui vient fragiliser l'idée d'un

¹²¹ HOUAMA, S. Kateb-Yacine, une bibliothèque accessible. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2007, n°3, p. 51.

¹²² Annexes 3, 4 et 5.

¹²³ Annexe 2.

¹²⁴ MIRIBEL, Marielle de. *op. cit.*

portrait descriptif et objectif des lieux. La référence à des lieux « *moyennement vaste* » ou encore à une signalétique « *satisfaisante* » nous semble trop floue, arbitraire et subjective pour être vraiment opérante. Nous avons donc adapté cette grille pour présenter les halls et décrire leur configuration.

Nous présentons les halls d'entrée des bibliothèques étudiées en reprenant en détail leur « équipement », quelle que soit la nature des « objets de l'accueil ».

GRILLE D'OBSERVATION DES HALLS D'ENTRÉE ÉTUDIÉS

| Noms | Superficie | Aspect | Signalétique | Panneaux d'affichage | Prospectus | Guide du lecteur | Règlement intérieur | Banque d'accueil | Automates de prêt | Plantes | Assises | Machine à café |
|---------------------------|----------------------------|----------------|---|----------------------|------------|------------------|---------------------|---|-------------------|-----------------------------------|-------------------|----------------|
| Médiathèque de Mérignac | environ 250 m ² | Aspect vitrine | Grand panneau, à côté de la porte d'entrée | Ø | Oui | Oui | Ø | 1 pour l'accueil 1 pour les retours | Ø | Ø | Bancs blancs | 2 |
| Médiathèque du Bachut | environ 100 m ² | Aspect vitrine | Inscription murale sur l'escalier, en face de la porte d'entrée | Oui | Oui | Oui | Ø | 1 pour les retours et les inscriptions ; 1 pour deux agents (surveillance, aide pour les automates de prêt, etc.) | 2 | Décor synthétique imitant l'herbe | Canapés vert anis | 1 |
| Bibliothèque Kateb Yacine | environ 300 m ² | Façade opaque | Inscriptions murales | Oui | Oui | Oui | Oui | 1 pour prêts et inscriptions | Ø | Oui | Fauteuils rouges | Ø |

1.5.2.2. La « gravité joyeuse des enjeux »

Tout projet architectural fait dialoguer des enjeux à la fois contraires et complémentaires. J.-F. Pousse parle même d'une « gravité joyeuse des enjeux »¹²⁵. Les enjeux sont, d'une part pour l'architecte qui doit concevoir un élément « *qui n'est pas un monument destiné à être contemplé puis contourné, il est au contraire un appel, il provoque une modification profonde de l'itinéraire individuel dans la ville* »¹²⁶. D'autre part, les enjeux du côté du bibliothécaire consistent à défendre « *les missions de la bibliothèque, la conception qu'il se fait de la culture et de l'action culturelle, ce qu'il voudrait que soit « la personnalité » de la bibliothèque qu'il aura à gérer, et enfin, ce qu'il sait des multiples contraintes techniques : capacités, flux, régulation, stockage, sécurité...* »¹²⁷.

La conception d'une bibliothèque est donc le fruit d'un dialogue plus ou moins ouvert entre les bibliothécaires, les architectes et les élus.

*On ne peut mettre en doute le fait que chaque projet d'équipement culturel repose sur une idée. D'ailleurs, des idées, tout le monde en a : l'architecte est porteur d'une vision de volumes et d'espaces qui s'enracine dans l'esthétique, l'urbanisme, l'histoire des formes et la fonctionnalité ; l'élu imagine déjà le devenir de la ville et du quartier ; le bibliothécaire rêve d'une bibliothèque en rupture avec les équipements antérieurs et d'une organisation inédite des services. Ces visions, ces idées vont se rejoindre, s'affronter, dans une dialectique que chacun espère féconde. Le programmiste y ajoutera sa touche en s'efforçant de traduire toutes ces idées en autant de contraintes techniques*¹²⁸.

Nous avons voulu donner une place à ces enjeux en nous intéressant à la conception des halls d'entrée par les maîtres d'ouvrage et les maîtres d'œuvre. Nous avons donc effectué des entretiens avec des professionnels de la bibliothèque qui ont suivi le projet de construction et avec un architecte. Cependant, notre étude ne consiste ni à comparer ce matériau à celui recueilli auprès des usagers, ni à mesurer les écarts entre les discours des uns et des autres.

1.5.2.3. Discours de professionnels

Le hall d'entrée de la Médiathèque du Bachut, décroissant, s'intègre au rez-de-chaussée. Ce hall d'entrée n'a connu que peu de changements depuis l'ouverture de la médiathèque ; deux automates de prêt ont été placés à cet endroit, car « *l'espace le permettait* ». Il est envisagé de mettre en place un automate de retour 24h/24, et donc de reconfigurer la banque de retour actuelle.

S. Thevenot est l'ancienne directrice de la Médiathèque du Bachut. Elle a suivi le dossier de construction de l'équipement. Elle ne désigne pas à proprement parler l'espace d'entrée comme le « hall d'entrée » ; s'il existe un sas matérialisé par des doubles-portes pour réguler le bruit et le confort thermique, l'entrée se fait « *d'emblée dans l'espace bibliothèque* ». Le personnel parle donc plus du rez-de-chaussée que du

¹²⁵ POUSSE, J.-F. Médiathèques, *Techniques et Architecture*, juin-juillet 2001, p. 22-83.

¹²⁶ JACQUES, J.-F. *op. cit.*, p. 10.

¹²⁷ *Ibid.*, p. 11.

¹²⁸ AROT, D. Construire la bibliothèque, *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2007, n°1, p. 5-10.

hall d'accueil. Cela répond à l'objectif de « *placer l'utilisateur au cœur des services que propose la bibliothèque* ». Le hall d'entrée n'est donc « *pas un espace marqué, mais un prolongement de l'extérieur et du rez-de-chaussée, un espace de liaison* »¹²⁹.

Cette idée de gommer le seuil, le « palier » entre l'espace d'entrée et l'espace bibliothèque, rejoint celle de la transparence. Cette volonté se retrouve dans la grande façade vitrée qui veut donner une « *visibilité évidente sur ce qu'est ce bâtiment, sur ce qu'on y fait* »¹³⁰. La présence des documents, des activités doit être immédiatement perceptible pour communiquer une image claire : « *il ne faut pas donner l'impression qu'on est dans un supermarché ou un hôpital, mais d'emblée dans une bibliothèque* »¹³¹. L'organisation de la bibliothèque doit apparaître comme évidente. Un des « paris » de l'architecte a été de « *construire la médiathèque sur quatre niveaux, alors qu'un ou tout au plus deux sont préférables pour ce genre d'équipement* »¹³². Pour pallier cette difficulté, l'agence AABD a conçu un atrium ouvert sur l'ensemble de l'édifice :

*Un hall d'accès largement ouvert sur toute la hauteur de l'édifice, où un escalier monumental a trouvé sa place afin de desservir les étages. Lesquels sont décalés d'un côté et de l'autre de la construction. Une astuce qui a permis de conserver une impression de volume, le visiteur où qu'il se trouve pouvant embrasser du regard une large partie du bâtiment*¹³³.

Cette transparence est aussi très prégnante entre l'intérieur et l'extérieur, comme le rappelle D. Vial, alors chef de projet à l'agence AABD : la bibliothèque se veut comme « *un prolongement de l'espace public extérieur* ». L'apport de lumière naturelle grâce aux façades vitrées se veut participer aussi de cette transparence.

Cette vision du hall d'entrée de la Médiathèque du Bachut a été complétée par celle de la nouvelle directrice, A.-M. Rouge. Elle considère l'espace d'entrée comme « *un espace polyvalent* » qui remplit de multiples fonctions telles que le prêt et le retour des documents, les inscriptions, l'accueil humain, l'orientation et la fluidité de la circulation. Cette « *première orientation* », ce « *premier contact* », est « *une invite* », un appel. Cet espace doit être « *agréable* », « *sobrement joli* » et « *accueillant* » et faire en sorte que les usagers « *s'y sentent bien* ». Elle ne conçoit pas cet espace comme un lieu calme, mais « *libre, voire lâché* », un espace vivant. La circulation et le brassage des usagers participent avec les animations proposées par les bibliothécaires à faire de ce lieu un « *lieu de vie* ». L'architecte défend cette vision qui veut que l'espace d'entrée ne se limite pas à un espace d'accueil ; « *c'est aussi un espace de rencontre qui permet la discussion et la convivialité* ».

On retrouve l'idée d'« *un hall traversant* »¹³⁴ à la Médiathèque de Mérignac. C'est cet espace qui a été choisi pour que s'exprime l'artiste plasticien David Buegno dans le cadre du 1% culturel : des miroirs biseautés sont placés de telle sorte qu'ils captent la lumière extérieure et la réfléchissent dans des jeux permanents de lumière et d'arc-en-ciel.

¹²⁹ Entretien avec D. VIAL (le 02.09.2009).

¹³⁰ Entretien avec S. THEVENOT (le 09.07.2009).

¹³¹ *Ibid.*

¹³² Les grands projets urbains à Lyon [en ligne], *op. cit.*

¹³³ *Ibid.*

¹³⁴ Entretien avec D. VIAL.

La directrice, M. Chapeau précise que la conception et l'emplacement de cette entrée répondent à la demande des élus qui voulaient « *redynamiser la place* ». La construction de la médiathèque a été le premier élément de la restructuration du centre-ville autour de la place du marché et de l'église et l'arrivée du tramway. Dans ce projet urbain, la médiathèque se positionne « *comme fond d'écran à la place, un fond d'écran quand on arrive de Bordeaux* ». Les habitants ont pu suivre le chantier sur le site Internet de la ville, des lettres d'information leur ont été envoyées car « *l'architecture c'est une forme de communication* ».

La conception d'un grand hall tient, selon la directrice de l'équipement, à la taille de la ville et à la volonté « *qu'il y ait une grande visibilité* »¹³⁵. Le hall d'entrée cherche à accrocher le regard de l'usager sur l'espace et sur l'offre. Cette « *idée de rue* » distribue les espaces : à droite pour les services cyberbase, information jeunesse et salle d'exposition, à gauche pour la médiathèque. Au bout, deux distributeurs à café sont « *intégrés pleinement dans l'architecture* » : « *il faut qu'il y ait une vie, que les usagers restent* ». Le hall accueille aussi des animations, des rencontres. Le mobilier « *bien présent pour sa fonctionnalité* » adopte des tons neutres. Débordant volontairement sur l'espace d'entrée, la banque d'accueil en forme d'un pavillon d'oreille traduit une disponibilité « *à l'écoute* », et se veut « *un lien pour que les gens comprennent que c'est un tout* », « *qu'ils suivent le fil* ». Des « *réajustements* » sont envisagés : entreposer des plantes ou un « *écran de verdure* » pour « *habiller le hall* », entretenir les verrières. Tout cela « *participe à l'accueil, les gens sont attirés et ont envie de venir* ».

La conception d'un tel hall d'entrée insiste sur la transparence, « *évite l'enfermement* » et recherche une plus grande lisibilité de l'offre proposée. M. Chapeau veut susciter l'envie, et ne pas imposer une « *étape* », un « *frein* » aux usagers.

C'est d'abord un appel : donner envie de rentrer, susciter la curiosité, créer l'envie, aller au-delà. Que chacun puisse s'approprier très vite ce qui peut l'intéresser.

Bibliothécaires, élus et architectes ont tous travaillé de concert pour créer un espace ouvert, spacieux « *qui donne envie de connaître, d'entrer, de voir ce qu'il se passe* ». La transparence encourage la découverte et facilite le repérage.

Sans danger puisque tout est transparent on peut voir, il n'y a pas de piège, on va pouvoir aller par là, un peu par là. On se sent bien. On est dedans de suite.

Cependant, M. Chapeau met en garde devant le risque de faire d'un beau bâtiment une coquille vide.

L'erreur à ne pas commettre : ne pas faire un beau bâtiment, créer une attractivité et que rien ne se passe à l'intérieur. Il faut que les gens aient le sentiment qu'il se passe toujours quelque chose ; autant on doit être un appel, autant les gens doivent en ressortir avec quelque chose, sinon ça n'a pas grand intérêt.

¹³⁵ Toutes les citations font ici référence à l'entretien avec M. CHAPEAU.

Si la collaboration entre les bibliothécaires et les architectes s'est révélée de qualité pour les projets des médiathèques du Bachut et de Mérignac, il en fut tout autrement pour la Bibliothèque Kateb Yacine. H. Chapuis se rappelle que l'équipe de la bibliothèque a été peu consultée et « *n'a pas eu beaucoup de marge de manœuvre* ». Outre cette contrainte de projet, la configuration du lieu présente des difficultés. La bibliothèque, intégrée dans l'espace du centre commercial, s'est vue allouée une zone sur deux étages, avec « *un tout petit hall en bas* ». Nous notons ici une distorsion de points de vue ; nous verrons que les usagers trouvent au contraire ce hall « *vaste* ». Les bibliothécaires se concentrent sur les limites de l'aménagement du hall dont la configuration spécifique restreint les possibilités d'aménagement et donc l'impression d'espace disponible. En effet, « *la question de l'utilisation et des fonctions du hall d'entrée s'est posée d'emblée* »¹³⁶. Le choix a été fait de centraliser le prêt dans ce hall. L'espace d'entrée comprend donc les services de prêt et d'inscription, une salle de lecture de la presse et un espace d'exposition. Les architectes ont imposé les formes rectilignes du mobilier, les choix esthétiques et la mise en place d'un palier qui mène à un double escalier « *pour faire un peu la montée vers la culture* »¹³⁷. Un bloc abritant l'escalier de secours a été imposé « *au dernier moment* » pour des normes de sécurité, ce qui vient masquer une partie du double escalier. Il était d'abord prévu de rendre possible l'utilisation de la salle de conférence à l'étage en dehors des heures d'ouverture de la médiathèque ; pour des raisons de surveillance, cette mesure n'a jamais été mise en place.

L'articulation entre la bibliothèque et le centre commercial constitue un paramètre crucial. L'entrée du hall reste peu perceptible ; elle paraît très étroite par rapport à la surface globale de l'établissement. Cela vient accentuer l'idée d'« un contrepoint » aux grandes enseignes commerciales de la galerie qui profitent d'une grande visibilité.

*Nous on n'est pas une enseigne commerciale, on a une grande surface pour accueillir le public et les collections, mais on a une toute petite visibilité, une petite entrée. C'est un vrai décalage.*¹³⁸

Il en ressort, selon le directeur de la bibliothèque, J.-M. Vidal, qu'il « *ne suffit pas d'être dans un centre commercial pour que le public du centre commercial devienne le public de la bibliothèque de façon massive* ». Se pose donc la question des passerelles à aménager, de la connaissance du profil des usagers et de l'attractivité de la bibliothèque.

*Les gens rentraient à la bibliothèque en demandant où étaient les skis. C'est dire la visibilité qu'on avait !*¹³⁹

Dans cet espace subi, que « *les bibliothécaires n'auraient pas construit comme ça* », « *il a fallu s'arranger avec toutes les contraintes* ». Le directeur et son équipe réfléchissent aux évolutions possibles de cet espace et tentent par petites touches de l'améliorer. L'installation de machines à café pourrait amener d'autres usages et limiter la liste des interdits. Des fauteuils ont été installés dans la salle de presse « *pour augmenter la capacité d'accueil* ». Des tables et une grille d'affichage forment un « *espace de présentation thématique* » : un choix de thèmes liés à l'actualité, à la programmation de la bibliothèque ou de la ville de Grenoble est proposé. Ceci part du « *constat qu'il y*

¹³⁶ Entretien avec H. CHAPUIS (1e 02.10.2009).

¹³⁷ *Ibid.*

¹³⁸ Entretien avec J.-M. VIDAL (1e 02.10.2009).

¹³⁹ Entretien avec H. CHAPUIS.

avait un vide dans ce hall » et vise à pallier « l'absence de collections visibles dans l'entrée de la bibliothèque » ; l'utilisateur doit pouvoir avoir une idée de l'offre dès le hall d'entrée, être attiré par « un produit d'appel » qui invite à aller plus loin.

*Ça représentait une très grosse contrainte : comment arriver à faire comprendre aux gens qu'il faut monter, que tout le reste est en haut.*¹⁴⁰

D'autres réajustements sont envisagés. L'idée serait de casser la linéarité de la banque et d'installer « un petit point d'accueil du côté où les gens entrent, sur leur droite quand ils entrent et non sur la gauche, un vrai premier accueil où on donne des infos aux gens »¹⁴¹. Il s'agit de « donner une image attractive et ouverte par rapport à des publics qui ne sont pas des publics acquis »¹⁴². J.-M. Vidal souligne qu'il ne faut « pas avoir peur d'être dans l'évidence » ; les usagers doivent avoir « une idée précise de ce qu'il y a à l'intérieur ».

*Il n'y a pas de poste à l'heure actuelle qui serait un premier accueil pour des gens qui ont besoin simplement d'être orientés de manière générale, qu'on leur donne des repères sur ce qu'est une bibliothèque, qu'on leur dise ce qu'ils peuvent y trouver. Il faut faire en sorte qu'ils s'y sentent bien d'emblée et qu'ils aient envie de revenir.*¹⁴³

Les choix architecturaux conduisent à créer un espace « qui peut être excluant », « comme s'il y avait des seuils ».

*Le projet c'est d'atténuer l'effet de seuil en fait, de faciliter la circulation des gens entre la galerie et la bibliothèque et qu'ils puissent entrer sans qu'ils soient impressionnés, qu'ils disent qu'ils sont bien à leur place, sans se dire qu'est ce qu'on va me demander*¹⁴⁴.

Cette idée de décalage se retrouve dans l'esthétique du hall. La porte d'entrée est habillée de motifs de bambous qui la rendent opaque ; derrière la banque, le mur est recouvert de noms d'écrivains constitue le 1% artistique.

*C'est le mur de la culture symboliquement. Quelqu'un qui rentre, qui regarde le mur, et qui ne sait pas bien de qui on parle, et bien il n'est pas chez lui.*¹⁴⁵

L'espace communique des messages. Le soin apporté au hall d'entrée vise ainsi à modeler l'accueil et l'image de la bibliothèque. Comment les usagers reçoivent-ils ces messages ?

¹⁴⁰ Entretien avec H. CHAPUIS.

¹⁴¹ *Ibid.*

¹⁴² Entretien avec J. M. VIDAL.

¹⁴³ *Ibid.*

¹⁴⁴ *Ibid.*

¹⁴⁵ *Ibid.*

2. Les représentations du hall d'entrée

Une fois le cadre théorique posé, et la méthodologie de l'enquête exposée, nous nous intéressons aux matériaux récoltés sur le terrain. Notre étude consiste à nous demander quelles sont les représentations et les perceptions que les usagers ont des halls d'entrée, afin d'évaluer la dimension affective d'un lieu a priori fonctionnel. Après un premier examen des résultats de l'enquête, nous avons distingué des thématiques récurrentes. Nous avons prêté attention aux choix des termes utilisés par les usagers, à leur fréquence, et à leur articulation dans le discours. Dans un second temps, nous avons regroupé ces différentes thématiques et les points de vue associés dans une axiologie afin de saisir les différents niveaux de lecture des expériences des usagers dans le hall d'entrée.

Ce travail consiste moins à comparer les qualités et les défauts de trois halls d'entrée que de mettre en avant les points marquants d'un hall d'entrée du point de vue des usagers. Nous proposons donc une synthèse et non une comparaison des éléments recueillis ; la question de l'appréciation des usagers prime sur celle de l'élection du « meilleur hall ».

2.1. LECTURES DU HALL D'ENTRÉE

La lecture de l'espace passe par l'examen de différentes composantes. Configuration de l'espace, ambiance, décor ou encore personnes occupant cet espace, constituent autant de dimensions de l'expérience de l'environnement.

2.1.1. Éléments intérieurs

Plusieurs éléments composent la perception de l'espace des usagers. Les volumes et le geste architectural font l'objet de nombreuses citations.

Les volumes des halls d'entrée se trouvent au cœur des discours des usagers. Ces derniers notent « *l'impression d'espace* » que donne un hall « *vaste* », « *spacieux* ». Cette dimension se retrouve dans les discours des usagers des trois bibliothèques. Certains font référence à cette caractéristique en soulignant « *la hauteur de plafond* » comme à la Médiathèque du Bachut. Le hall d'entrée devient un espace « *aéré* », où « *on n'étouffe pas, on se sent bien* ». Pour d'autres, cet espace est « *démesuré* », « *trop vide* » et « *bien suffisant* » : « *il n'y a pas besoin que ce soit si grand ; ça aurait été moins coûteux !* ».

L'ouverture de l'espace séduit les usagers. La présence de vitres donne « *l'impression d'être un peu dehors aussi* ». Les usagers apprécient la vue sur la montagne à Grenoble. Cette vue sur l'extérieur appuie le côté « *aéré* », et « *pas enfermé* » de ce lieu.

L'architecture et son esthétique sont soulignées par des usagers des médiathèques du Bachut et de Mérignac. Les halls d'entrée de ces deux établissements ne laissent pas indifférents les usagers amateurs de « *belle réalisation* ». « *L'architecture est réussie* », « *originale* ». L'espace d'entrée de la Médiathèque de Mérignac est même « *très classe* », « *magnifique* », et « *très design* » avec ce « *mélange de l'ancien et du moderne* ». L'harmonie et le cachet moderne du lieu sont appréciés des usagers.

La fonctionnalité du lieu tient à l'agencement de l'espace. La lisibilité, la circulation et l'offre proposée sont autant de points clés des halls d'entrée. Les usagers soulignent le côté « *pratique* » du lieu : « *l'organisation, l'accueil, la disposition, y a rien à dire.* » Le fait que l'organisation de l'espace soit « *didactique* » permet une « *bonne identification des espaces* ». Ainsi la circulation et l'orientation deviennent évidentes. Le côté esthétique et simple des signalisations inscrites directement sur les murs a été souligné à Grenoble. Certains usagers de la bibliothèque de Grenoble butent sur l'escalier : « *je n'ai jamais bien apprécié ce double escalier tournant, je ne vois pas le pourquoi, le comment, je me perds là-dedans, je comprends pas* ». Le hall d'entrée de la Bibliothèque Kateb Yacine est bien marqué par son escalier. Labyrinthe pour les uns, véritable chemin pour les autres : « *on voit bien l'escalier du coup on sait où aller et on devine qu'il faut monter puisqu'on ne voit rien en bas* ». « *La seule chose c'est quand on rend un document on doit aller en haut, des fois on a un peu la flemme* ». Plusieurs usagers apprécient de pouvoir circuler facilement « *sans se bousculer* ». Beaucoup soulignent cette idée de « *bonne circulation* » et mettent en avant que cet espace « *n'est qu'un lieu de passage* » : « *moi je sais ce que je viens chercher. De temps en temps je jette un coup d'œil, mais bon c'est juste un passage* ». Au contraire, le hall d'entrée est perçu comme l'occasion d'une halte ou d'une promenade : les usagers grenoblois apprécient ainsi beaucoup les expositions photos qui sont installées dans le fond, d'autres aiment venir récupérer des prospectus pour se tenir « *au courant culturellement* », mais certains regrettent cette impression « *d'étalage* » ; beaucoup s'arrêtent devant « *la table avec les livres du moment* » : « *la présentation, c'est toujours sympa, ça attire. Je regarde, ça me donne des idées* ».

2.1.2. Conditions ambiantes

Les sens peuvent également être sollicités. Les sons, les couleurs et l'éclairage sont autant d'éléments qui interpellent les usagers rencontrés.

Le son est d'abord celui de la bibliothèque elle-même : deux usagers de la médiathèque lyonnaise évoquent le « *bip* » perturbateur des automates de prêt. Le bruit est aussi souligné pour son absence. Plusieurs usagers de la Bibliothèque Kateb Yacine apprécient le calme qui tranche avec les bruits de la galerie commerciale : « *C'est calme, c'est tranquille par rapport au bruit qu'il y a à côté. J'avais peur justement que ce soit pareil et en fait non, on trouve bien l'ambiance de bibliothèque, de calme* ».

Nombre de travaux sur l'environnement physique montrent que la couleur est l'une des clés les plus évidentes dans la mise en scène du service¹⁴⁶. Elle participerait ainsi à l'évaluation visuelle d'un espace. Parmi les bibliothèques étudiées, seule la Bibliothèque Kateb Yacine affiche des couleurs dans son hall d'entrée. Aucun usager n'évoque la couleur en tant que telle lors des entretiens à la Médiathèque du Bachut. Deux usagers

¹⁴⁶ LIN, I. Y. *op. cit.*, p. 168.

mentionnent le caractère froid et impersonnel du hall. Aucun ne note la couleur vert anis des canapés. Ce jugement est repris par sept usagers de la Médiathèque de Mérignac ; ils soulignent le « *manque de couleurs* » qui donne à cet espace un caractère « *tristounet* », et « *austère* ». Plusieurs personnes interrogées à la Bibliothèque Kateb Yacine apportent une remarque sur les couleurs présentes dans le hall. Pour un usager la « *couleur bleu blanc rouge, ça fait bizarre* ». Le bleu « *gêne quelque part* » et c'est le « *contraste entre le rouge et le noir* » qui est mis en avant. S'il est noté que le rouge que l'on retrouve sur l'escalier « *représente l'agressivité, le sang et que ça invite moins* », deux autres usagers affirment que « *l'escalier rouge, c'est la première chose qu'on voit* » : « *le rouge est tape-à-l'œil dès qu'on rentre, on sait tout de suite que c'est par là qu'il faut aller* ». Lors des entretiens, la couleur apparaît finalement mineure dans des espaces qui mettent en avant les volumes, les matériaux comme le bois et le métal, mais elle reste un élément structurant dans l'organisation de l'espace et dans son ambiance.

Les usagers interrogés s'accordent tous pour souligner l'importance de la lumière. La luminosité remarquée dans les trois halls d'entrée est souvent associée à la « *clarté* ». Cette question de la lumière est abordée d'un point de vue utilitaire en soulignant que le lieu a « *une bonne exposition* », que l'espace « *est bien éclairé, pas de souci* ». Un usager de la Bibliothèque Kateb Yacine regrette que les luminaires soient « *trop hauts* » ; il souligne que dans les bibliothèques newyorkaises « *les lumières sont tamisées juste ce qu'il faut* ». Une autre personne ajoute : « *On dirait que la couleur du mur est verte à cause de la lumière ; c'est dommage ; le choix de la lumière est important ; je déteste cette teinte de lumière. Ça fait un peu froid, ça fait un peu hôpital* ». La composante lumière concerne donc aussi la représentation de la bibliothèque. Cette lumière « *qui entre depuis l'extérieur* » « *ça choque tout de suite et ça attire* » : « *c'est clair, moi j'aime bien, ça fait pas du tout la vieille bibliothèque où on se sent confiné* ». Cette importance du choix de l'éclairage s'explique par son influence sur la perception des individus¹⁴⁷. L'influence de l'éclairage a fait l'objet d'étude auprès de consommateurs dans des points de vente. Les résultats montrent que l'éclairage additionnel d'un rayon a des effets positifs sur le nombre d'articles achetés et sur l'intention de retour¹⁴⁸.

« Il est indéniable que l'éclairage d'un hall et plus généralement d'un bâtiment peut concourir à l'effet d'appel et de vitrine que l'on souhaite provoquer vis à vis de l'extérieur »¹⁴⁹.

2.1.3. Décoration intérieure

Les personnes interrogées reconnaissent que la décoration et les objets sont des éléments essentiels qui agrémentent le hall d'entrée et contribuent à rendre le lieu plus attrayant. Dans toutes les bibliothèques étudiées, le style moderne est évoqué. Très apprécié, il vient s'opposer au style traditionnel des « *vieilles bibliothèques* ». Associé à la tendance actuelle, ce style moderne est donc remarqué dans des bibliothèques « *au goût du jour* ». Harmonie et authenticité apparaissent comme les maîtres mots d'une décoration réussie selon les usagers.

¹⁴⁷ *Ibid.*, p. 169.

¹⁴⁸ Influence de l'éclairage sur les points de vente. *La Revue des Sciences de Gestion* [en ligne]. Direction et Gestion n°229, p. 41. Disponible sur : <<http://www.revue-sciences-gestion.com>> (consulté le 25.09.2009)

¹⁴⁹ GRUNBERG, G. et DUPUIT, J.S. *op. cit.*, p. 155.

La décoration semble primordiale pour habiller l'espace. Les accessoires de décor deviennent des objets susceptibles de « remplir », parce que « ça fait trop vide ». « *Démesuré* » ou « *surdimensionné* », les halls d'entrée des médiathèques du Bachut et de Mérignac gagneraient, selon les usagers, à être agrémentés de sculptures et de tableaux, « *d'installations d'artistes* ». Les usagers de la Bibliothèque Kateb Yacine apprécient la mise en place d'expositions et d'affiches : « *J'aime bien quand il y a des choses affichées. Je suis curieuse des panneaux, de tout ce qui est présentation* ».

Si la présence de plantes se trouve largement plébiscitée dans le hall, leur apparence doit répondre à des critères stricts : vertes, vraies et en bonne santé. Le végétal contribuerait à « *rentrer dans une plénitude à l'avance* », à créer une atmosphère de nature. Pour parvenir à une telle harmonie, les plantes ne doivent pas « *être jetées là* ».

Le « *bricolage* » est peu valorisé. Le mobilier du hall d'entrée est apprécié pour sa fonctionnalité et son confort. Si le côté pratique des bancs de la Médiathèque de Mérignac est souligné pour « *attendre quelqu'un* », des usagers doutent de leur qualité de confort. Les deux canapés installés dans le hall de la Médiathèque du Bachut « *ne donnent pas envie de s'installer ; ils sont posés comme ça pour décorer* ». Le mobilier de la bibliothèque grenobloise apparaît « *un peu cheap* » quand il n'est pas « *à reprendre* ». Et un usager de citer P. Starck : « *le mobilier doit être nulle part* ». Autre point négatif du hall d'entrée de la Bibliothèque Kateb Yacine : la grille d'affichage. « *La grille c'est immonde, c'est catastrophique. Ça fait grillage. On se croirait en prison* ». Cet élément d'affichage vient « *tuer l'harmonie* ».

Enfin, plusieurs usagers trouvent « *très esthétique d'écrire sur les murs* ». Cette tendance est relevée par deux usagers qui disent apprécier la vision de ces noms d'écrivains qui recouvrent le mur derrière la banque de prêt : « *J'aime beaucoup le mur, j'ai reconnu des noms* ».

La perception de la décoration est aussi liée à la qualité des matériaux. Trois usagers interrogés dans le hall d'entrée de la Bibliothèque Kateb Yacine ont regretté le choix des matériaux. Les bibliothèques de New York ou Seattle sont citées en exemple par un usager qui regrette l'utilisation du plastique et de matières synthétiques au détriment du bois, plus « *chaleureux et convivial* ». Une autre personne trouve que cet espace n'est pas assez élaboré : « *L'esthétique correspond à son époque, elle est passe partout, banale et cheap. C'est plastique, ce n'est pas chaleureux, c'est fonctionnel, minimaliste, basique. Je ne m'attends pas à un hôtel de luxe mais voudrait plus de chaleur. Je mettrais du bois, j'aime le chêne clair comme à la gare de Grenoble* » ; et d'ajouter : « *D'une bibliothèque j'attends des matériaux de meilleure qualité* ».

2.1.4. Dimension humaine

Notre travail s'intéresse au hall d'entrée en tant qu'espace. L'interaction proprement humaine, entre les usagers et le personnel de la bibliothèque, n'est pas traitée par notre étude. Il n'en reste pas moins que l'agencement de l'espace peut influencer sur la relation des usagers avec le personnel et les autres usagers.

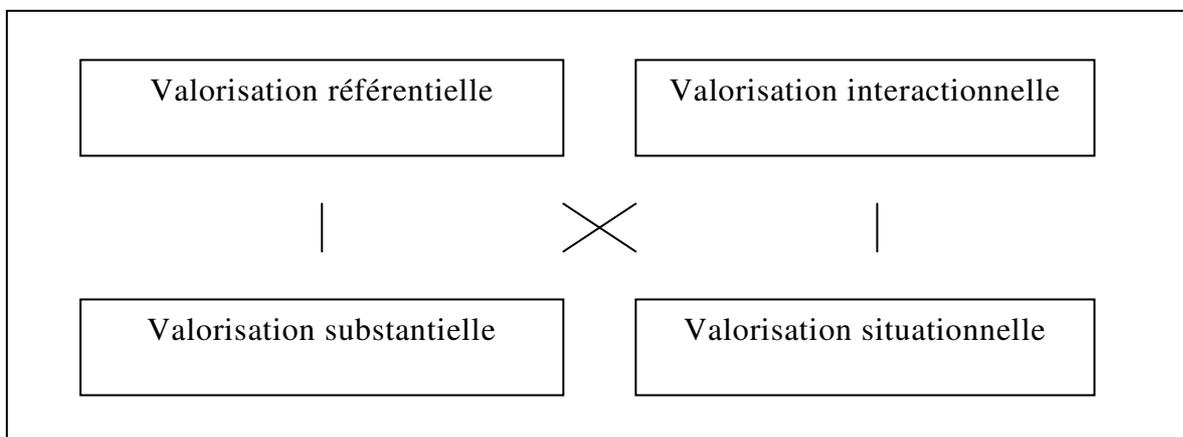
Les usagers apprécient d'être « *bien accueillis* ». L'aménagement de l'espace peut faciliter ou au contraire entraver des liens. Un espace « *trop grand, c'est moins convivial, moins chaleureux* » ; « *je préfère un endroit plus intime* ». Certains usagers

sont nostalgiques des petites bibliothèques, « *moins anonymes* ». D'autres, comme à la Médiathèque du Bachut, apprécient « *de voir du monde sans aller au [supermarché] Casino* ». Des canapés rapprochés, la mise à disposition d'un « *endroit pour s'asseoir pour prendre un café* » sont appréciés dans les bibliothèques qui proposent ce service. Aucun usager de la Bibliothèque Kateb Yacine n'a souligné l'absence d'un distributeur de boissons. Les fauteuils mis à disposition pour la lecture de la presse sont plébiscités ; un usager regrette l'absence de tables pour déplier le journal dans cet espace.

2.2. AXIOLOGIE DU HALL D'ENTRÉE

Les résultats des entretiens auprès des usagers mettent en exergue différentes dimensions de l'environnement physique. Au-delà des valeurs fonctionnelles et esthétiques, se dégage une vision du hall d'entrée des bibliothèques. La pratique de ce lieu semble ainsi s'articuler autour d'une dialectique : un lieu de transit et un lieu de vie. Pour certains, le hall d'entrée se limiterait à un lieu de passage qui permet l'accès à la bibliothèque en tant que telle, à son offre proprement dite. Pour d'autres, le hall d'entrée représente une première étape, un premier espace de services.

Nous nous appuyons sur le carré sémiologique pour schématiser ces stratégies discursives. Les différents axes de lecture du hall d'entrée mettent l'accent sur le côté fonctionnel, esthétique, humain ou récréatif. Nous rejoignons ainsi B. Heilbrunn et C. Courtois qui distinguent plusieurs niveaux « *d'évaluation et donc de valorisation* » d'expérience d'un lieu : le niveau référentiel, le niveau substantiel, le niveau interactionnel et le niveau situationnel. Nous nous appuyons sur ce schéma pour classer les représentations des usagers et analyser les résultats recueillis sur le terrain.



2.2.1. Niveau référentiel

Le niveau référentiel porte sur la « *valorisation des fonctions du lieu* »¹⁵⁰. L'accessibilité de l'offre et des services de la bibliothèque prime sur le décor. L'aménagement de l'espace doit faciliter le parcours des usagers. Venus pour utiliser les ressources de la bibliothèque, qu'elles soient liées à la documentation, à l'animation ou à l'information culturelle, ces usagers portent peu d'intérêt au hall d'entrée dans la mesure où celui-ci n'entrave pas leur démarche. Ils perçoivent donc la fonctionnalité du hall d'entrée comme un critère premier. Ils se montrent peu sensibles aux efforts esthétiques ou récréatifs du lieu.

2.2.2. Niveau substantiel

Le niveau substantiel est lié à la « *valorisation des éléments polysensoriels* »¹⁵¹. Sensibles à l'architecture, à la décoration intérieure, les usagers évoquent les lignes du mobilier, l'harmonie de l'espace, la présence de plantes vertes ou encore les matériaux utilisés. « *En muséographie, les décors domestiques ont été considérés comme des témoins du mode de vie* »¹⁵². M. Segaud note ainsi que la décoration révèle la fonction et la portée symbolique de lieux qui s'offrent comme autant de lectures à ceux qui les fréquentent. L'aspect esthétique et architectural des halls d'entrée est largement valorisé par ceux pour qui l'environnement physique est d'abord une enveloppe physique au sein de laquelle ils évoluent.

2.2.3. Niveau interactionnel

Le niveau interactionnel s'attache à la « *valorisation de la personne et des modalités relationnelles* »¹⁵³. Le hall d'entrée constitue le premier et le dernier contact avec la bibliothèque et son personnel. Lors de l'étude de cet espace, les usagers ont souligné l'importance de l'accueil humain. Le hall d'entrée est donc le lieu où la qualité des rapports avec le personnel des bibliothèques est primordiale. Les liens qui sont susceptibles de s'établir entre usagers se trouvent également rappelés. Le côté « *convivial* » est apprécié. Au contraire, un espace trop grand et trop « *artificiel* » rappelle le caractère « *impersonnel* » ou « *anonyme* » des lieux. Les « *petites bibliothèques de quartier* » se trouvent alors valorisées pour l'intimité et la connivence qu'elles procurent.

2.2.4. Niveau situationnel

Le niveau situationnel s'appuie sur la « *valorisation du cadre* »¹⁵⁴. Le hall d'entrée est perçu comme un cadre récréatif qui offre l'occasion d'un divertissement ou d'une découverte. Les expositions, les affiches ou autres présentations culturelles viennent agrémenter le hall d'entrée et satisfaire des envies de distraction. Le hall d'entrée devient un appel, un encouragement à entrer et à aller plus loin. L'ouverture de cet espace sur l'extérieur, les grands volumes, le calme évoquent pour les usagers la sérénité

¹⁵⁰ HEILBRUNN, B. et COURTOIS, C. *op. cit.*

¹⁵¹ *Ibid.*

¹⁵² SEGAUD, M. Décor domestique. In : *Dictionnaire critique de l'habitat et du logement*, p.107.

¹⁵³ HEILBRUNN, B. et COURTOIS, C. *op. cit.*

¹⁵⁴ *Ibid.*

2. Les représentations du hall d'entrée

et la modernité. Ce niveau est amené à évaluer aussi l'ambiance du lieu. Dans le hall d'entrée, « *l'atmosphère de bibliothèque* » que plusieurs usagers soulignent, et qui se veut positive en opposition au supermarché, se trouve confrontée à celle de « *gare moderne sans âme* » ou de « *CDI de collègue* ». Ces usagers attachent une valeur à cette ambiance et apprécie le cadre des activités. Le hall d'entrée dénote l'ambiance générale du lieu et participe à l'image qui lui est donnée.

Cette axiologie nous permet donc de rendre compte de ce qui a été recueilli lors des entretiens auprès des usagers. Les discours et les représentations du hall d'entrée qui en ressortent font apparaître différents niveaux d'expérience. Esthètes, pragmatiques, curieux ou sociables, les usagers confrontent leurs pratiques et leurs visions du hall d'entrée des bibliothèques.

Suite à cette première analyse des discours des usagers, nous nous concentrons sur la vision de la bibliothèque qui est proposée.

3. Une certaine vision de la bibliothèque

Les halls d'entrée constituent-ils des seuils ou sont-ils finalement des espaces qui facilitent et rendent transparente la transition entre l'extérieur et l'intérieur ? Cette question centrale dans notre étude est d'abord liée à la perception visuelle de l'espace d'entrée. Nous verrons finalement que le hall d'entrée, espace physique et culturel, est un seuil à géométrie variable : entre rupture et fluidité ; c'est ainsi l'image de la bibliothèque dans son ensemble qui est repensée.

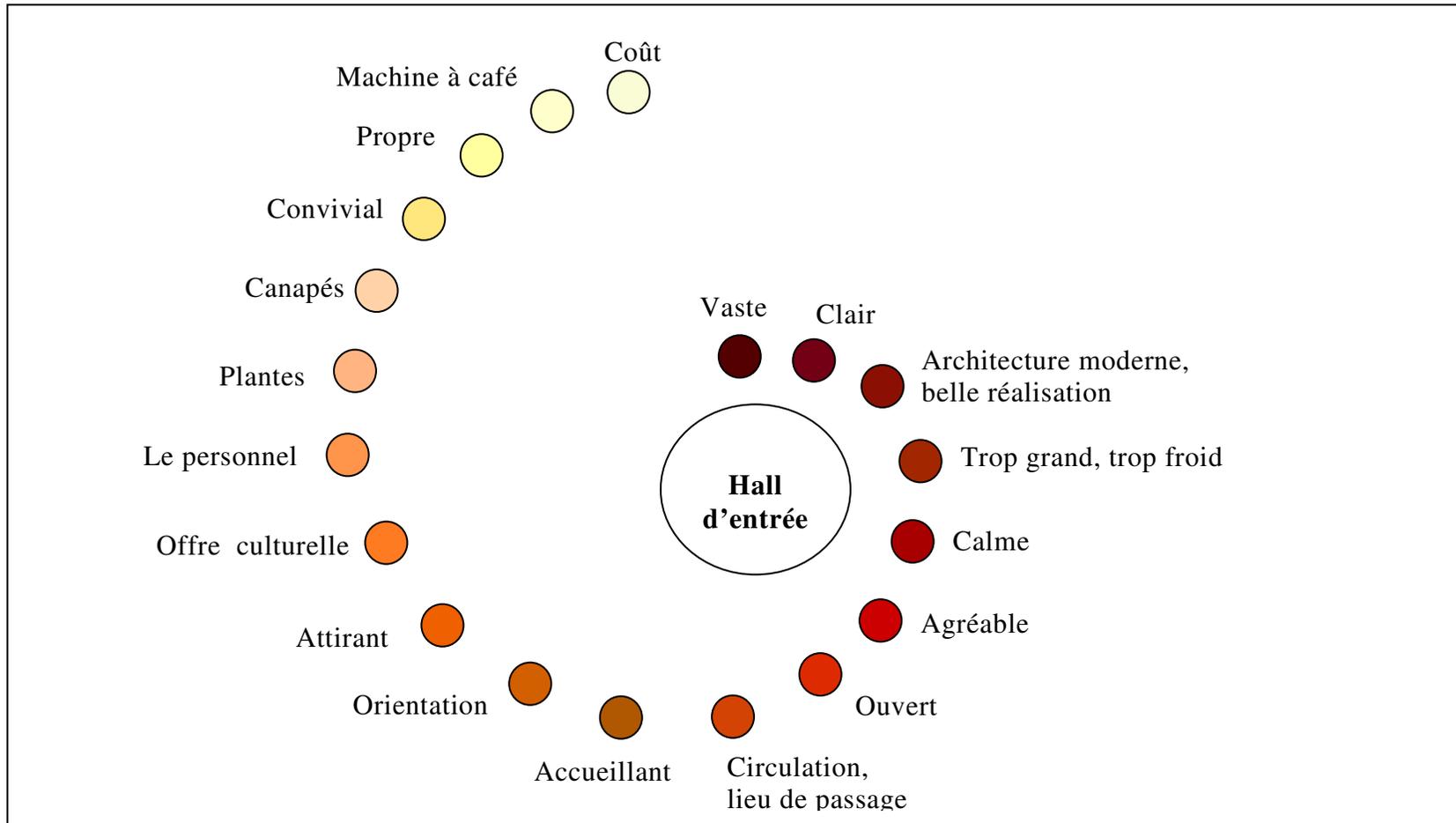
3.1. UN ESPACE PLURIEL

Les entretiens auprès des usagers permettent d'explorer les attentes, les perceptions et les réflexions que suscitent les halls d'entrée de bibliothèques.

Afin de donner un panorama clair et concis de l'image du hall d'entrée par les usagers, nous nous inspirons de la méthode des constellations d'attributs utilisée par J. Ekambi-Schmidt dans son ouvrage sur la perception de l'habitat. Cette mise en forme des résultats obtenus lors des entretiens auprès des usagers permet une visualisation rapide des thématiques liées à la perception des halls d'entrée de bibliothèques. Notre approche vise à donner une lisibilité graphique aux résultats ; elle n'est pas à proprement parler scientifique dans le sens où notre étude n'est pas quantitative.

La construction de ce schéma s'appuie sur la fréquence de citations des usagers. Des regroupements entre différents qualificatifs sont opérés : *espace, spacieux, grand, vaste* sont ainsi rassemblés dans la même catégorie. Ces catégories sont ensuite reportées sur un graphique, dont le thème étudié est le centre ; la distance entre ce centre et les satellites thématiques est d'autant plus grande que la fréquence de citations est plus faible.

CONSTELLATION D'ATTRIBUTS DE HALLS D'ENTRÉE DE BIBLIOTHÈQUES



Lecture : l'attribut « Orientation » arrive en dixième position dans la constellation, après l'attribut « Accueillant » et avant l'attribut « Attirant ».

Le hall d'entrée apparaît comme un espace pluriel : esthétique, fonctionnel mais aussi convivial et culturel.

3.1.1. Un espace esthétique

Les usagers se montrent particulièrement sensibles aux éléments physiques du hall d'entrée, caractérisé par ses matériaux, ses couleurs, sa lumière et son aménagement. Le décloisonnement et la transparence ne sont pas directement évoqués ; les usagers parlent plus volontiers d'ouverture et de sensation d'espace. Les premiers attributs qui nous sont proposés montrent des entrées spacieuses et aérées. Ces qualificatifs reviennent systématiquement dans les impressions des usagers des trois bibliothèques étudiées. Or, ces halls ne sont pas de superficies égales. Ainsi, la dimension du hall semble peu liée au nombre de mètres carrés. Pourquoi les usagers perçoivent-ils cette impression de grandeur ? Une réponse peut être trouvée dans la configuration des lieux : le hall d'entrée « ouvert » sur l'extérieur, ou sur les autres espaces, participe à donner une dimension sublimée du hall.

La première donnée est donc purement visuelle : dimensions, luminosité et style architectural caractérisent le premier espace. Les usagers soulignent ces aspects tout en apportant des nuances. Un hall d'entrée spacieux contribue à donner une impression d'aération, de grandeur ; cependant, certains usagers avouent préférer les espaces confinés et plus chaleureux des petites bibliothèques de quartier. Les nouvelles bibliothèques peuvent être vues comme de beaux bâtiments, mais « *froids* » et « *sans âme* ». Resterait donc, selon certaines personnes interrogées, à trouver un équilibre entre modernité et « *chaleur* ».

3.1.2. Un espace fonctionnel

Le hall d'entrée, aussi esthétique soit-il, n'en reste pas moins un espace fonctionnel, pratique, qui doit orienter et faciliter la circulation. Lieu de confort, de culture et de convivialité, le hall d'entrée se présente avant tout comme un espace « *accueillant* ». Si ce qualificatif est incontournable, il semble aussi résumer la condition suffisante du hall d'entrée, comme si les usagers ne demandaient rien de plus à un hall d'entrée. Qu'attendre d'un hall d'entrée ? Rien de particulier, la principale motivation de la venue étant souvent liée à l'offre documentaire elle-même. Les usagers viennent pour rendre et emprunter des documents, pour passer le temps en lisant la presse, ou pour travailler. Si cet utilitarisme peut primer sur l'aspect architectural, physique du hall d'entrée, il se trouve facilité dans l'aménagement même des espaces. La fonctionnalité du hall d'entrée permet en effet un repérage aisé, une circulation fluide, et une attente réduite. Les commentaires des usagers soulignant qu'ils ne remarquent ou n'attendent rien dans cet espace viennent donc corroborer l'idée que le hall d'entrée doit faciliter la venue et les usages ; le hall d'entrée apparaît donc comme une première étape aux limites plus ou moins visibles et palpables selon les usagers.

3.1.3. Un espace convivial

Enfin, les usagers se montrent sensibles à l'atmosphère du hall d'entrée. Ce dernier est valorisé pour son ambiance chaleureuse, sa convivialité. Cet espace public devient un lieu de sociabilité. Les gens partagent des envies, des besoins. La venue à la bibliothèque permet d'être au milieu de personnes, de se fondre dans un établissement public, avec ses activités et ses usagers. La bibliothèque reste l'un des rares lieux de fréquentation gratuite, sans but lucratif ou commercial. Cela engage des relations particulières entre les usagers et les bibliothécaires, mais aussi entre les usagers eux-mêmes. Le hall est perçu comme un point de rendez-vous, un espace de rencontre, un lieu d'attente de l'autre, de la suite des activités au sein ou en dehors de la bibliothèque.

En allant plus avant dans l'évocation des qualificatifs de la constellation, nous voyons que différents éléments de l'entrée contribuent à « *mettre à l'aise* » les usagers. Les qualificatifs « *ouvert* » et « *calme* » pourraient entrer en contradiction ; cependant, ils se complètent pour donner une représentation de l'atmosphère apaisée d'un lieu qui s'inscrit en même temps pleinement dans son environnement : une bulle au milieu de l'animation quotidienne. Entre protection et connexion, l'utilisateur recherche un entre-deux agréable.

La mention des objets paraît particulièrement significative. Des études ont montré que l'usage d'une pièce est défini par les meubles, son équipement. C'est ainsi que « *le superflu fait la personnalité, l'originalité, la variété* »¹⁵⁵. Les plantes, représentation de la nature, sont appréciées : elles apportent un peu de vie dans des espaces jugés parfois trop « *froids* ». La présence de canapés ou de bancs est valorisée en même temps qu'elle est critiquée ; ce mobilier, a priori confortable et convivial, n'invite pas les usagers à les utiliser. Le concept d'« *affordance* »¹⁵⁶ développé par J. J. Gibson dans son *Approche écologique de la perception visuelle* et repris par D. A. Norman¹⁵⁷ se trouve malmené : la fonction de convivialité est battue en brèche par des usagers qui trouvent ces canapés beaux mais peu enclins à favoriser la conversation. La possibilité d'action suggérée spontanément par les canapés, en l'occurrence s'asseoir et discuter, se trouve fragilisée : selon certains, la distance qui sépare les canapés et leur disposition n'engageraient pas les usagers à les utiliser.

3.1.4. Un espace culturel

Les usagers ne sont donc pas indifférents à la configuration physique et spatiale du hall d'entrée. Ils recherchent aussi un espace « *culturellement* » marqué. Si les usagers attendent du hall qu'il soit efficace comme tout hall d'entrée avec son côté lumineux, esthétique et pratique, ils souhaitent aussi y trouver l'identité de la bibliothèque.

Dans les halls étudiés, l'offre documentaire, la mission éducative et culturelle de la bibliothèque, se dévoilent dès l'entrée. L'identification des lieux s'affiche clairement, sans ambiguïté.

¹⁵⁵ EKAMBI-SCHMIDT, J. *op. cit.*, p. 59.

¹⁵⁶ Le concept d'affordance fait référence aux propriétés premières des objets qui déterminent la façon naturelle et directe de les utiliser.

¹⁵⁷ NORMAN, D. A. *The design of everyday things*, p. 9.

Qu'il soit directement ouvert sur les collections de la bibliothèque, ou qu'il présente une sélection de documents, le hall d'entrée constitue le premier contact avec l'offre documentaire. Il donne un avant-goût de l'offre. Les informations culturelles sous forme de prospectus ou d'affiches sont également appréciées, à condition qu'elles s'intègrent bien dans cette démarche de proposition. Les usagers rejettent le caractère artificiel et bricolé des supports de communication. L'harmonie et la pertinence sont donc au cœur des attentes des usagers. Ces derniers se disent également très demandeurs d'expositions, de fenêtres ouvertes sur la culture et le divertissement. Les réponses des usagers montrent un attachement à l'identification et à la reconnaissance du lieu comme bibliothèque. L'idée que « *ça fait bibliothèque* » est significative ; elle marque une rupture avec le monde extérieur, avec les espaces commerciaux et standardisés.

La présence de l'escalier, notamment à la Bibliothèque Kateb Yacine, contribue à marquer cette rupture en même temps qu'elle invite à poursuivre le parcours. Incontournable, cet escalier rouge est en effet le moyen d'accéder à la collection rassemblée à l'étage. La symbolique de la montée vers le savoir, d'une progression verticale est donc particulièrement forte. Le hall d'entrée est structuré autour de cet élément physique qui devient le moyen d'accès à la culture. Il faut gravir les marches, fournir un effort pour toucher du doigt la véritable offre documentaire. L'escalier de la Médiathèque du Bachut joue davantage sur le décroissement et la transparence. Parti pris architectural pour articuler des espaces, il joue comme un fil conducteur qui relie les différents secteurs de la bibliothèque et facilite l'orientation. Cette symbolique culturelle liée à l'image de la bibliothèque, lieu de culture, se retrouve dans les commentaires des usagers sur le choix des matériaux. La pierre et le verre donnent une connotation moderne, sophistiquée ; au contraire, le plastique du hall d'entrée de la Bibliothèque Kateb Yacine n'est pas digne d'une bibliothèque : « *D'une bibliothèque j'attends des matériaux de meilleure qualité* ».

Les usagers ont donc une idée de ce que doit être ou ne pas être un hall d'entrée de bibliothèque. Lieu physique, le hall d'entrée est aussi un premier espace culturel. Se dégagent des caractéristiques qui rendent cet espace accueillant, attractif et identifié. La valeur culturelle vient donner de l'épaisseur à ce lieu. Passé le seuil physique, l'utilisateur se trouve confronté à la symbolique de cet espace et à la question du seuil mental. Le hall d'entrée donne une image singulière de la bibliothèque qui doit attirer. Entre singularité de la bibliothèque et ouverture à tous, le hall d'entrée marque une rupture avec l'image traditionnelle des « vieilles bibliothèques ». Comment la bibliothèque gère-t-elle ce seuil physique qui devient un seuil mental ? Partagée entre un schéma mental de la bibliothèque traditionnelle et celui de la bibliothèque nouvellement démythifiée, quelle est la valeur du seuil ?

3.2. UN SEUIL EFFACÉ ?

Les bibliothèques développent des stratégies liées au hall d'entrée. Dans leur démarche de séduction des publics, les bibliothèques soignent leur image. Les attentions évoluent et visent à faire du lien entre le public et l'équipement. Les bibliothèques sont amenées à « *s'interroger sur la physionomie du lieu qu'elles offrent aux publics d'aujourd'hui et de demain* »¹⁵⁸.

¹⁵⁸ Propos de P. FRANQUEVILLE recueillis lors du Congrès de l'ABF 2009.

3.2.1. De la dédramatisation...

Les bibliothèques sortent de leur obsession du souci de la collection pour se centrer sur la fréquentation des publics et sur leurs satisfactions. Elles s'interrogent sur les démarches à mettre en œuvre pour attirer et fidéliser les usagers. Dans cette perspective, elles sont attentives aux messages qu'elles délivrent aux usagers.

Dans une tactique de séduction, l'image de l'institution est un facteur primordial. Les bibliothèques ont longtemps souffert de leur image de « temple de la culture », ou de « cathédrale du savoir ». Aujourd'hui, les bibliothécaires travaillent à la modifier. C'est l'idée d'ouverture qui guide les efforts en la matière : ouverture symbolique à tous les publics, qui se manifeste dans un bâtiment ouvert et accueillant. L'architecture, l'aménagement intérieur, les services proposés disent explicitement à l'utilisateur que la bibliothèque est un endroit pour lui, où l'on veille à ce qu'il se sente bien. Il faut, dit un élu, que les gens aillent à la bibliothèque comme ils vont à la boulangerie, acheter leur pain¹⁵⁹.

La bibliothèque se veut proche et accessible, ouverte à tous et à chacun. L'architecture et l'aménagement des espaces deviennent des paramètres majeurs pour répondre à cet objectif. Le hall d'entrée se positionne alors comme un espace du premier accueil, de la première impression. Véritable antichambre de la séduction, le hall d'entrée participe à cette réflexion engagée par les bibliothécaires.

Les entretiens avec les directeurs d'établissement révèlent toute l'acuité de la question du hall d'entrée. La gestion de l'environnement physique répond en effet à des stratégies bien affirmées.

La bibliothèque est un espace architectural qui nous renseigne sur « la symbolique à laquelle sa construction s'est principalement référée »¹⁶⁰.

Ces discours affichent la volonté de rendre accessible au plus grand nombre, de répondre « à un des principes fondamentaux de la bibliothèque »¹⁶¹. D. Vial a conçu le projet de la Médiathèque du Bachut en s'appuyant sur l'idée que la médiathèque est « un espace ouvert à tous » : « entrer dans une médiathèque ne doit pas être entrer dans un coffre à trésor ». J.-M. Vidal voit lui aussi la bibliothèque comme un lieu « s'ouvrant et prenant en compte des publics plus larges pas déjà habitués à fréquenter des lieux culturels ». C'est la question de la démocratisation qui se pose.

On se demande comment rendre le meilleur service possible par rapport aux missions, aux services, aux collections ; mais on oublie peut être comment donner une image attractive et ouverte par rapport à des publics qui ne sont pas des publics acquis.¹⁶²

¹⁵⁹ BERTRAND, A.-M. *op. cit.*, p. 26.

¹⁶⁰ BERTRAND, A.-M. et KUPIEC, A. *Ouvrages et volumes : architecture et bibliothèques*, p. 11.

¹⁶¹ RIBOULET, P. cité par PATY, A. *La bibliothèque de l'Université Paris 8 à Saint-Denis de Pierre Riboulet*, p. 34

¹⁶² Entretien avec J.-M. VIDAL.

M. Chapeau ajoute que l'espace d'entrée doit être « *accessible dans tous les sens du terme* ». Il s'agit pour la Médiathèque de Mérignac « *d'améliorer la fréquentation des publics, de maintenir ceux que nous avons, de s'interroger sur ceux que nous n'avons pas* ». La démocratisation de la lecture est donc promue à travers l'ouverture et la transparence des espaces.

Les trois médiathèques étudiées posent dans la conception de leur espace la question de l'attraction des bibliothèques. Le hall d'entrée se veut une invitation, « *un espace public et populaire* »¹⁶³. Cette problématique ne doit pas échapper à la profession.

*Il y a là vraisemblablement une réalité qu'il faut arriver à mieux prendre en compte si on veut que les bibliothèques continuent à vivre et qu'elles soient reconnues comme correspondant à des besoins, que les gens s'y retrouvent*¹⁶⁴.

Ce décloisonnement par l'absence de murs ou de matériaux opaques participent à l'idée que la bibliothèque n'est plus un « temple de la culture », mais un espace ouvert et accessible. Il s'agit de ne « *pas partir du principe qu'on va surprendre les usagers* »¹⁶⁵, mais, au contraire, qu'ils aient une idée précise et sensible de l'activité de la bibliothèque.

*Il faut donner à voir très vite des parties de ce qu'est la vie d'une bibliothèque pour dédramatiser.*¹⁶⁶

Le hall d'entrée doit susciter des envies et faciliter la satisfaction des besoins. Il fournit les codes et le mode d'emploi de l'établissement, « *d'où la banque à moitié dans le hall c'est un sas, mais en même temps sa forme d'oreille les invite, comme un fil* »¹⁶⁷.

Ce premier espace s'envisage alors comme un facteur de dédramatisation de la venue à la bibliothèque. Si le rapport au livre apparaît dans les enquêtes comme le frein premier de la fréquentation à la bibliothèque, le cadre peut encourager les non-fréquentants à franchir le seuil. La directrice de la bibliothèque de Mériadeck, à Bordeaux, espère ainsi qu'un aménagement de l'espace encouragera la venue des usagers :

*La bibliothèque souffrait d'une image d'austérité qui ne donnait pas envie à un certain nombre de gens de passer la porte. Je crois que peu à peu, avec les différentes innovations, une autre atmosphère se dégage du lieu, et un public plus diversifié vient nous rendre visite*¹⁶⁸.

Le travail sur le cadre spatial montre une volonté de dédramatisation. La bibliothèque repense son image, prend ses distances avec la bibliothèque traditionnelle, avec ses espaces confinés et sa collection somptueuse. L'idée de convivialité, de séduction, de vie traduit une atmosphère qui dessine en creux le portrait d'une bibliothèque repoussoir : la bibliothèque moderne s'oppose ainsi à la « vieille bibliothèque », « *poussiéreuse* », « *triste* », « *confinée* ». Assisterait-on à un glissement des attentes des

¹⁶³ Entretien avec D. VIAL.

¹⁶⁴ Entretien avec J.-M. VIDAL.

¹⁶⁵ Entretien avec E. PÉLEGRIN-GENEL.

¹⁶⁶ Entretien avec E. PÉLEGRIN-GENEL.

¹⁶⁷ Entretien avec M. CHAPEAU.

¹⁶⁸ Le glissement progressif de Mériadeck, *Livres Hebdo*, vendredi 23 octobre 2009, n°794, p. 53.

usagers ? L'entrée est perçue comme un espace accueillant, qui traduit d'emblée le côté moderne et ouvert des bibliothèques d'aujourd'hui. Désireux d'évoluer dans des espaces vastes, lumineux, ouverts, les usagers revendiquent le droit à disposer d'une bibliothèque « *au goût du jour* ».

Cette opposition affichée entre bibliothèque moderne et traditionnelle ne signifie pas pour autant, aux yeux des usagers, la négation de l'esprit de la bibliothèque. En effet, nombre d'usagers mettent en avant une sensation particulière : « *on se sent dans une bibliothèque* ». Le calme et la présence d'une offre culturelle dessinent d'emblée les contours du portrait idéal *a minima* de la bibliothèque. Si le côté pratique, suffisamment accueillant du hall d'entrée, rencontre les attentes immédiates des usagers, l'atmosphère qui se dégage de ce premier espace participe à la satisfaction des usagers. Cette ambiance est multiple ; elle peut être liée au silence qui tranche avec le bruit extérieur, au calme qui contraste avec le bouillonnement hyperactif, à l'univers protecteur vis-à-vis du dehors, à l'attitude studieuse de certains usagers ou encore à l'architecture et à l'esthétique claire et lumineuse.

L'ambiance agréable et l'architecture moderne visent à encourager les personnes non habituées à fréquenter les espaces culturels à franchir la porte, à s'aventurer dans le hall d'entrée. Ce dernier doit rassurer les usagers, les inviter à aller plus loin dans la découverte des collections et des services. Ce cheminement passe par un sentiment de confiance et de bien-être. La bibliothèque est un lieu où la sensibilité du projet architectural permet de créer cette atmosphère accueillante.

Cette façon de dédramatiser la bibliothèque en jouant sur les espaces fait du hall d'entrée le premier degré de ce « lieu de vie ».

3.2.2. ... à l'appropriation

Étymologiquement, le terme « habiter » se décline en « habitat, mais aussi « habitude » et « habitacle ». Ce lien entre ces terminologies rend évidente la dimension affective et sensible qui peut exister entre les usagers et un établissement. J. Ekambi-Schmidt rappelle dans sa définition de l'action d'habiter que l'individu s'approprie un lieu, prend le temps de s'y arrêter, de se fixer, de « *manifester son être* »¹⁶⁹. Les qualificatifs « *chaleureux* », « *intime* » évoqués lors des entretiens auprès des usagers sont autant de façon de décrire « *un mode d'être et d'habiter* ». L'étude sur la perception de l'habitat menée par J. Ekambi-Schmidt est frappante et vient confirmer l'intuition que nous avons en abordant cette recherche : les termes recueillis sur la perception de l'habitat en général, et de l'entrée du logement en particulier, rejoignent sensiblement ceux recueillis lors de notre enquête. L'évocation du hall d'entrée de la bibliothèque se trouve ainsi liée à celle de l'évocation de l'entrée d'un espace privé.

¹⁶⁹ EKAMBI-SCHMIDT, J. *op. cit.*, p. 31.

La bibliothèque est par excellence un lieu public qui privilégie une activité privée comme la lecture. Les usagers « cohabitent », les usages privés, comme un rendez-vous, une recherche, l'écriture coexistent. A.-M. Bertrand parle d'un « *entre-deux* » entre privé et public, entre « *familiarité et réserve* »¹⁷⁰. La bibliothèque apparaît donc comme un lieu particulier qui mêle vie personnelle et vie en société, personnalisation et démocratisation.

Cette « *familiarité* » mise en avant par J.-C. Passeron¹⁷¹, et reprise par A.-M. Bertrand, compte ainsi autant que le capital culturel.

*Le libre accès dont le but idéal est l'autonomie de la demande n'en est pas le moyen magiquement efficace : son succès exige des usagers, à défaut de la connaissance de la carte, celle du territoire ; à défaut du capital culturel, inégalement réparti, on le sait, un capital de familiarité indigène avec le lieu et les choses, différemment mais inégalement réparti lui aussi.*¹⁷²

Au-delà d'une légitimité culturelle, l'investissement affectif et sensoriel des usagers joue dans la perception que les usagers ont des bibliothèques : « *lorsqu'il s'agit de biens culturels, la manière d'offrir et partie intégrante de ce qui est offert* »¹⁷³.

Ce sentiment légitime d'appartenance tendrait ainsi à faire de la bibliothèque une « *maison commune* »¹⁷⁴, ouverte à tous, et où chacun se sentirait le bienvenu. La frontière entre public et privé s'estompe. Le franchissement du seuil de la bibliothèque, la traversée du hall d'entrée deviennent ainsi les premières étapes d'un parcours rassurant. Les usagers et les directeurs d'établissement interrogés se rejoignent sur l'importance à accorder à la visibilité de l'identité du lieu. Les usagers ne doivent pas être surpris, décontenancés, impressionnés ou intimidés ; la lisibilité de l'espace et la présence de l'offre documentaire et des services doivent être immédiates. Les usagers veulent savoir où ils sont et où ils vont. Passé de l'extérieur à l'intérieur, l'utilisateur s'engage dans cet espace intermédiaire qui l'amène aux autres espaces de la bibliothèque. L'entrée donne donc aussi un moyen d'accès, une médiation entre l'extérieur, et l'intérieur et entre la porte et les autres espaces. Ici, le seuil n'est pas une limite mais un franchissement qui permet d'accéder à d'autres espaces. Tout l'enjeu du hall d'entrée est de donner une première impression favorable, d'attirer.

Mis en confiance, les usagers attendent aussi de prendre du plaisir. La qualité de confort devient ainsi primordiale. Celle-ci passe par l'installation d'une machine à café, de canapés ou de fauteuils bien disposés, de plantes vertes qui offrent une « respiration » naturelle, de matériaux chaleureux et harmonieux. La bibliothèque n'est plus un simple lieu d'étude, il devient un « lieu de vie ».

¹⁷⁰ BERTRAND, A.-M. *op. cit.* p. 43.

¹⁷¹ PASSERON, J.-C. Images en bibliothèques, images de bibliothèques, *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], 1982, n°2.

¹⁷² *Ibid.*

¹⁷³ *Ibid.*

¹⁷⁴ BERTRAND, A.-M. *op. cit.*, p. 73.

*Qu'est-ce qu'un espace de vie ? C'est une étendue remplie d'objets naturels ou artificiels, transformée par l'homme et perçue par ses cinq sens. Ainsi, l'espace n'est pas seulement un système technique, défini par son fonctionnement; il comporte une offre d'usage qui dépasse les conditions de son utilisation*¹⁷⁵.

Dans ce lieu où l'utilisateur a envie de se poser, de rester, de venir et de revenir, l'espace doit intégrer ces nouveaux usages. Le design investit les bibliothèques ; au-delà du message, il s'adapte aux nouvelles réalités et fait de nouveaux adeptes¹⁷⁶. Les lieux s'adaptent aux usages. À titre d'exemple, les toilettes des restaurants connaissent une évolution ; les nouvelles installations privilégient la convivialité et l'esthétique. La disposition des lavabos, le jeu de la transparence et des miroirs contribuent à faire de ces espaces a priori purement fonctionnels des lieux marqués par des critères affectifs.

En posant d'abord la question des usages, les bibliothèques adaptent leurs espaces. G. Laizé¹⁷⁷, prospectiviste et directeur d'une agence de promotion du design, appelle les bibliothécaires à prendre en compte l'évolution des modes de vie. La consultation des livres se libère des tables et des chaises. Les nouvelles technologies engendrent de nouvelles postures, le « *relâchement du corps aide à décontracter le cérébral* » : est venu le temps de la « *génération vautreée* ». Le confort d'accueil est donc amené à prendre en compte un « *nouvel art de vivre* ». L'utilisateur veut se sentir bien, à l'aise. La bibliothèque devient ainsi, à l'image des bibliothèques scandinaves, « *the living room in the city* » ou encore « *the town salon* »¹⁷⁸.

*L'architecture (les façades vitrées sur la rue, une entrée attirante), l'aménagement intérieur (des espaces décloisonnés, la liberté de se déplacer dans le bâtiment), les services proposés (des chauffeuses, une machine à café) disent explicitement à l'utilisateur que la bibliothèque est un endroit pour lui, où l'on veille à ce qu'il se sente bien*¹⁷⁹.

Cette tendance répond aussi à la volonté « *d'atténuer les effets de seuil, de faire en sorte que l'utilisateur se sente à sa place* »¹⁸⁰.

En renouvelant leur image pour attirer tous les publics, les bibliothèques repensent leur seuil. De plain-pied comme à la Médiathèque du Bachut ou monumental et transparent comme à la Médiathèque de Mérignac, les halls d'entrée cherchent à attirer subtilement le visiteur. Intrigué, séduit, appelé, le passant est invité à entrer. Le seuil physique réaménagé cherche donc à gommer un seuil mental. Le seuil est désactivé, l'extérieur et l'intérieur communiquent sans barrière. N'assiste-t-on pas alors à la conception d'une nouvelle image de la bibliothèque ?

¹⁷⁵ RIVA, F. et RIVA, J. *op. cit.*, p. 72.

¹⁷⁶ Spécial design, *Télérama*, n°3119, du 24 au 20 octobre 2009, p. 52.

¹⁷⁷ Propos de G. LAIZÉ recueillis au Congrès de l'ABF 2009.

¹⁷⁸ WORPOLE, K. *Designing paradise : library architecture in an age of lifelong learning*, In : *Creating public paradise*, conférence du 18-19 mars 2004, La Hague, p. 16-19.

¹⁷⁹ BERTRAND, A.-M. *op. cit.*, p. 26.

¹⁸⁰ Entretien avec J.-M. VIDAL.

3.2.3. Un nouveau type de visite

Si l'aménagement du hall d'entrée s'intègre dans cette dynamique des bibliothèques modernes qui cherchent à se défaire de leur image d'institution éducative et culturelle, l'ère de la bibliothèque « troisième lieu »¹⁸¹ est-elle advenue ? Espaces simples et accessibles, dont l'atmosphère informelle et détendue tranche avec celle des « vieilles bibliothèques », les nouvelles générations de bibliothèques privilégieraient-elles finalement l'espace aux collections ?

Cette tendance à créer des « *home-better-than-a-home* »¹⁸² n'est pas sans soulever la question de la combinaison entre des missions culturelles, éducatives et sociales et la nécessité de s'ouvrir à tous les publics, à toucher des publics pour qui l'image de la bibliothèque est peu attrayante. Quels choix opérer, notamment dans la configuration de l'espace, pour attirer sans se perdre ?

3.2.3.1. Entre non-lieu et lieu de vie

F. Rambert lors de sa conférence à la Cité de l'architecture et du patrimoine sur « L'après-Bilbao » souligne avec force l'idée que l'architecture a un réel pouvoir d'attraction ; les gens se rendent dans certains lieux non plus parce qu'il s'en servent, mais parce qu'ils s'y plaisent. Cette dimension apporte une nouvelle épaisseur à des lieux publics, comme les gares et les bibliothèques.

En gommant le seuil, en faisant entrer l'extérieur dans l'intérieur, les halls d'entrée s'apparentent alors à des lieux de flux, de transit. En effaçant le sas de préparation, de changement spatio-temporel, les bibliothèques s'ouvrent pleinement et invitent à poursuivre sa déambulation en entrant « naturellement » dans l'espace intérieur. Aucune démarcation ne vient freiner le mouvement. De ce fait, la visite ne répond plus nécessairement à un but précis ; elle s'inscrit dans une mise à niveau entre le dehors et le dedans, le sas d'entrée s'estompant.

Cette mutation de l'utilisateur en un passant peut faire craindre que le hall d'entrée et avec lui la bibliothèque deviennent, selon les termes de M. Augé, des « *non-lieux* »¹⁸³. Sans identité, sans histoire, ces espaces se banalisent et se dissolvent dans le flux quotidien. Les livres deviennent un décor de fond d'un espace qui est recherché pour le plaisir qu'il procure.

En s'interrogeant sur ses missions traditionnelles et en explorant des pistes innovantes, les nouvelles générations de bibliothèques cherchent à trouver une nouvelle visibilité dans le paysage urbain et culturel. C. R. Brown défend ainsi l'idée de la bibliothèque « *as destination* »¹⁸⁴. Au-delà de l'utilisation de la bibliothèque, comme ressource, les usagers se rendent à la bibliothèque pour vivre une expérience visuelle, pour passer du bon temps. La bibliothèque est alors un lieu de vie en lien direct avec la vie sociale, en connexion avec son environnement.

¹⁸¹ Le concept de « troisième lieu » : Le sociologue Ray Oldenburg, aujourd'hui professeur émérite de l'université de Pensacola en Floride, a forgé le concept de « *third place* » ou « troisième lieu » au début des années 1980. Il décrit de cette façon les lieux où les gens peuvent se réunir et échanger de manière informelle. Ce terme vise à se distinguer, de par sa localisation et ses fonctions, du premier lieu, le foyer, et du second lieu, le travail.

¹⁸² SERVET, M. *Les bibliothèques troisième lieu*, p. 32.

¹⁸³ AUGÉ, M. *Non-lieux : introduction à une anthropologie de la surmodernité*, p. 100.

¹⁸⁴ BROWN, C. R. *Interiors design for libraries : drawing on function & appeal*, p. 6.

3.2.3.2. Entre ouverture et singularité

La façon d'accueillir les usagers, d'aménager l'espace n'est pas neutre. La façon de recevoir révèle beaucoup de choses sur l'institution et sur l'image qu'elle veut donner. B. Calenge rappelle que cette focalisation sur une image moderne et conviviale de la bibliothèque « *doit être resituée dans le contexte des missions de la bibliothèque* »¹⁸⁵. Qui cherche-t-on à accueillir ? Pourquoi accueille-t-on ?

*L'accueil en bibliothèque espère l'information : on n'accueille que pour répondre à des besoins d'information.*¹⁸⁶

L'effort de convivialité ne doit pas prendre le pas sur les missions premières de la bibliothèque. B. Calenge voit le risque que le souci de l'espace fasse oublier ce que doit rendre possible l'espace, c'est-à-dire l'accès à l'information.

Le décor et la mise en scène occulteraient la fonction même de la bibliothèque. En se voulant un signal, l'architecture ferait perdre de vue la finalité même de l'édifice. Quelle est alors la compatibilité entre ouverture et singularité ? Cette question trouve un écho particulier avec les musées. L'entrée dans le musée est-elle donnée à tout le monde, ou faut-il passer par une phase de décontextualisation, de préparation à recevoir les œuvres ?

*Ce cheminement comprend le franchissement de la clôture du musée, l'acquisition d'un certain nombre de connaissances et, par là même, l'approfondissement de l'expérience sensible [...] De prétendre supprimer cette clôture qui rend ce retrait possible naît un des grands thèmes de l'illusion culturelle.*¹⁸⁷

Le seuil, matérialisé par le hall d'entrée, marque le début d'un parcours ; l'utilisateur entre peu à peu dans la bibliothèque, prépare progressivement son cheminement vers le contenu de la bibliothèque.

Le débat qui anime la profession anglaise affiche les deux conceptions de la bibliothèque : lieu vivant, où l'on peut manger, discuter, s'affaler dans les canapés, et lieu voué traditionnellement à la culture, au silence et aux collections¹⁸⁸.

Les différentes interventions au dernier Congrès de l'Association des Bibliothécaires de France ont montré la nécessité d'interroger ce croisement des attentes et l'évolution des usages. Cette question ne semble pas résolue : entre missions traditionnelles et nouveaux usages, la profession conclut sur l'idée de « *la conjugaison de l'ordonnement et de la liberté* »¹⁸⁹.

S'il n'existe pas de bibliothèque idéale, l'équilibre entre différentes strates de familiarité apparaît nécessaire : familiarité avec le lieu, familiarité avec l'institution, familiarité avec la collection.

¹⁸⁵ CALENGE, B. *op. cit.* p. 85.

¹⁸⁶ *Ibid.*, p. 86.

¹⁸⁷ RECHT, R. Considérations sur la destination de l'espace muséal, *Le Débat*, n°81, 1994.

¹⁸⁸ SERVET, M. *op. cit.*, p. 14-21.

¹⁸⁹ Propos de G. GRUNBERG recueillis lors du Congrès de l'ABF 2009.

Dans le contexte de baisse de fréquentation et de désaffection du physique pour le virtuel, la bibliothèque est amenée à se redéfinir. Entre nivellement et rupture, la bibliothèque se trouve dans un entre-deux. Espace public, carrefour d'attentes multiples, la bibliothèque reste « un lieu magique » : « il faut bien reconnaître le côté irrationnel de cette alchimie qu'est le génie des lieux »¹⁹⁰.

*Au risque de vous étonner, ce qui m'est apparu le plus important le premier jour à je me suis assis à ma table de dessin pour étudier le projet, c'est le hall d'accueil de cette maison... Il m'était apparu que la maison de la culture [de Grenoble], c'était d'abord et avant tout un carrefour : un grand carrefour, parce qu'un grand croisement de tensions, de volontés, d'espoirs et de désirs.*¹⁹¹

¹⁹⁰ BERTRAND, A.-M. et KUPIEC, A. *op. cit.* p. 197.

¹⁹¹ WOGENSKY, A. Cité par Bertrand, A.-M. *Ouvrages et volumes*, p. 194.

Conclusion

Cette étude est née à la suite d'une interrogation personnelle sur le nouveau visage des bibliothèques. Ces dernières sont confrontées à des enjeux inédits. Elles font face à des choix : entre documents électroniques et documents physiques, entre accès à distance et services traditionnels. Elles doivent repenser leurs missions et proposer des services innovants. Les bibliothèques se trouvent à un tournant et sont amenées à se positionner sur ce nouvel échiquier. Dans ce contexte de défis numériques et de baisse des inscriptions, les transactions d'informations ne constituent pas la seule pièce maîtresse. Des enquêtes menées en bibliothèques soulignent en effet l'émergence de nouvelles exigences du public et appellent à la définition d'une image renouvelée de la bibliothèque.

Comment attirer les publics et répondre à leurs attentes ? En se détachant de sa conception traditionnelle centrée sur les collections, la bibliothèque se redéfinit comme un lieu public et un espace de services. Elle en vient ainsi à repenser ses espaces, leur configuration et leur ambiance. D'abord lieu d'étude et de recherche, la bibliothèque apparaît désormais de plus en plus comme un lieu convivial où le design et l'architecture intérieure ne sont plus relégués au simple fonctionnalisme. Les halls d'entrée sont jalonnés de canapés, fauteuils ou de bancs, les machines à café invitent à se restaurer, les couleurs attirent l'œil... Que signifie aménager un espace d'entrée dans une bibliothèque ? Comment les usagers perçoivent ces espaces d'entrée ?

Notre problématique est venue poser la question de la spécificité de l'espace du hall d'entrée : peut-on parler d'une « fonctionnalité affective »¹⁹², d'une relation qui dépasse la seule fonctionnalité pratique ? En se concentrant sur la perception et les représentations du hall d'entrée des bibliothèques, nous avons cherché à savoir dans quelle mesure l'aménagement du premier espace franchi participe à rendre la bibliothèque familière et accessible, à développer l'attrait de la bibliothèque et donc la fréquentation des usagers.

Pour répondre à cette interrogation, notre approche s'est intéressée à l'interaction entre l'homme et son environnement. Les études sur l'environnement physique montrent que l'espace n'est pas neutre, qu'il délivre des messages. Notre travail a consisté à examiner la teneur de cette relation dès le franchissement du seuil d'entrée : si la première impression est cruciale, quel est alors le rôle du hall d'entrée dans la satisfaction des usagers et l'image qu'ils ont de la bibliothèque ? Que voient les usagers quand ils franchissent le seuil de la bibliothèque ?

Les entretiens menés auprès des usagers de trois bibliothèques nous ont révélé l'esprit de cette antichambre de la bibliothèque. Espace de passage ou premier espace à part entière, les halls d'entrée interrogent la vision que les usagers ont des bibliothèques : espace de ressources centré sur les collections ou espace convivial privilégiant le divertissement.

¹⁹² EKAMBI-SCHMIDT, J. *op. cit.*, p.105.

Ouvert ou cloisonné, vaste ou étrié, sophistiqué ou improvisé, le hall d'entrée constitue le premier « objet » de l'accueil. Les bibliothécaires et les architectes le voient comme un appel qui encourage le franchissement du seuil, oriente le parcours, facilite la démarche.

Suite à cette observation, nous avons montré que les usagers attendent d'une bibliothèque qu'elle soit moderne, accueillante et efficace dans son aménagement, pertinente dans son offre. Au-delà de la pratique de l'espace et de la mise en scène de l'offre et des services, les usagers soulignent une nouvelle dimension, celle de la fonctionnalité subjective et affective du lieu. Traverser le hall d'entrée devient une expérience sensible. La combinaison des couleurs, des matériaux, des sons, de l'éclairage et des objets de l'accueil comme les canapés, les machines à café et les guides du lecteur participe à créer une ambiance, une situation émotionnelle. Le hall d'entrée cherche à instaurer une relation de confiance et de bien-être.

L'examen des perceptions des halls d'entrée ne cache pas la banalité de cet espace ; pourtant, sa force tient dans son pouvoir évocateur : parlez-moi du hall... et vous me parlerez de la bibliothèque ! Cette extrapolation entre le hall d'entrée et l'atmosphère du lieu dans son entier vient confirmer que cet espace donne le ton ; il est un lieu majeur de la construction de l'image de la bibliothèque. Cela conforte l'idée selon laquelle le hall d'entrée est un espace à ne pas négliger. Dépassant l'intuition de son aménagement, de l'installation de plantes ou de canapés, les concepteurs de ces espaces doivent pouvoir fonder leurs idées sur une reconnaissance de leurs impacts sur les perceptions des usagers. Au-delà d'un débat entre effacement du seuil et singularité du lieu, l'intérêt principal de cette étude reste dans le fait que la profession se saisisse de cette question et interroge l'aménagement des espaces en gardant à l'esprit les nouveaux usages, les attentes des publics. En créant des « bibliothèques à vivre »¹⁹³ qui se démarquent des « vieilles bibliothèques » traditionnelles, confinées et élitistes, les bibliothécaires et les architectes font de la bibliothèque nouvelle génération un lieu qui s'apprivoise plus facilement.

Nous ne concluons pas de manière définitive notre étude. Elle n'est qu'une façon d'aborder la question de la perception de l'espace bibliothèque. La difficulté consiste à saisir et définir l'espace, notion à la fois abstraite et sensible.

Cette réflexion gagnerait, par exemple, à développer davantage les aspects psychologiques de la perception de l'espace. Notre travail pourrait également être éclairé par une étude historique qui mettrait en perspective l'évolution de la conception des halls d'entrée. Assiste-t-on à un changement au niveau de la configuration de cet espace ? Quels sont les différents dispositifs adoptés ? Enfin, un autre point de vue pourrait venir compléter notre analyse : quelle perception les personnels des bibliothèques ont-ils de l'espace d'entrée ? Quelle image ont-ils de ce premier espace de la bibliothèque ? Il s'agirait de s'intéresser au point de vue de ceux qui accueillent, de s'interroger sur l'image qu'ils pensent donner de ce premier accueil.

¹⁹³ Congrès de l'ABF 2009, *op. cit.*

Si on ne peut parler d'une entrée idéale qui concentrerait toutes les qualités, notre travail s'attache à montrer la nécessaire adéquation entre les visions des architectes, des élus et des bibliothécaires, et la réponse « juste » indiquée pour chaque configuration.

Traiter des espaces de la bibliothèque revient à adopter un point de vue original sur la question de la démocratisation culturelle et sur la place de la bibliothèque dans la cité. L'architecture devient un sujet de méditation et de préméditation :

*La médiathèque est une organisation préméditée de l'espace de lecture et de consultation, traduite par une architecture qui est l'occasion d'un véritable « geste architectural ».*¹⁹⁴

¹⁹⁴ Inscription sur la façade sud de la Médiathèque André Malraux (Strasbourg).

Bibliographie

ACCUEIL

Accueil des usagers/citoyens/clients

FRANCE QUALITE PUBLIQUE. *L'accueil et la relation usagers/clients/citoyens - services publics*. Paris : la Documentation française, 2004, 268 p.

MARTIN, Marie-Agnès. *Les clés de l'accueil*. Chambéry : Le Génie des Glaciers, 2008, 158 p.

NANEIX, Catherine et LE GUEN, Martine. *Réussir la relation avec l'utilisateur : réflexions, méthodes et expériences pour améliorer l'accueil*. [Paris] : Ministère de la fonction publique, de la réforme de l'État et de la décentralisation, Direction générale de l'administration et de la fonction publique, 1999, 66 p.

QUATREBARBES, Bertrand de. *Usagers ou clients ? : écoute, marketing et qualité dans les services publics*. Préf. de Claude Gruson. Paris : Éd. d'organisation, 1998, 391 p. (Service public : de la mission au métier)

TUGAULT, Tiphaine. *La pensée et l'organisation de l'accueil*. Mémoire d'études. Villeurbanne : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2010.

Accueil des usagers de bibliothèques

CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. 2^e éd. Revue et mise à jour. Paris : Éditions du Cercle de la librairie, 1999, 444 p. (Bibliothèques)

DIAMENT, Nic (dir.) et al. *Organiser l'accueil en bibliothèque*. Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1997, 198 p. (La Boîte à outils)

GARAND, Claire. *Les interactions de face-à-face dans les bureaux d'accueil en bibliothèque*. Mémoire d'études. Villeurbanne : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2008, 116 p.

GARDEN, Annie. Organiser l'accueil. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 1998, t. 43, n° 3, p. 95-96. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-03-0095-009>> (consulté le 12.11.2009)

HORELLOU-LAFARGUE, Chantal (dir.), *Consommateur, usager, citoyen : quel modèle de socialisation*. Paris : L'Harmattan, 2000, 254 p. (Logiques sociales)

MIRIBEL, Marielle, LIZÉE, Benoît et FARAGASSO, Tony. *Accueillir les publics : comprendre et agir*. Paris : Éditions du Cercle de la librairie, 2009, 512 p. (Bibliothèques)

ENVIRONNEMENT PHYSIQUE

Penser l'espace

AUGÉ, Marc. *Non-lieux : introduction à une anthropologie de la surmodernité*. Paris : Éditions du Seuil, 1992, 149 p.

BEAU, Pascal. *L'architecture des espaces intérieurs : faut-il se perdre à l'hôpital ?* In Actes du colloque Hôpital, urbanisme et architecture, Grand Lyon Mission Prospective et Stratégie d'agglomération [en ligne]. Disponible sur : <http://www.millenaire3.com/uploads/tx_ressm3/textes_beau.pdf> (consulté le 08.11.2009)

CERTEAU, Michel de. *L'invention du quotidien. Arts de faire. Tome 1*. Paris : Gallimard, 1990, 347 p. (Folio)

HALL, Edward. *La dimension cachée*. Paris : Seuil, 1978, 254 p. (Points Essais)

LÉVY, Albert. *Sémiotique de l'architecture : contribution à une étude du projet architectural. Nouveaux Actes Sémiotiques* [en ligne]. 2008, n° 111. Disponible sur : <<http://revues.unilim.fr/nas/document.php?id=2092>> (consulté le 08.07.2009)

MARTIN, Yves. *Une médiathèque à l'hôpital Huriez* [en ligne]. Publié le 08.01.2009. Disponible sur : <<http://www.nordeclair.fr/Locales/Lille/2009/01/08/une-mediatheque-a-l-hopital-huriez.shtml>> (consulté le 08.11.2009)

PARGADE, Jean-Philippe. Entretien réalisé par Claude POLAK, Impact Médecine [en ligne]. Publié le 08.02.2006. Disponible sur : <<http://www.cyberarchi.com/actus&dossiers/entretiens/index.php?dossier=82&article=4745>> (consulté le 08.11.2009)

RAMBERT, François. *L'après-Bilbao*. Conférence du 28 juin 2007, Cité de l'architecture et du patrimoine [en ligne]. Disponible sur : <http://www.citechailot.fr/vod.php?id=20> (consulté le 12.08.2009)

RAPOPORT, Amos. *Culture, architecture et design*. Gollion (Suisse) : InFolio, 2003, 160 p.

RIBOULET, Pierre. *Naissance d'un hôpital* [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.sceren.fr/archivage/Valid/Videos/3432/3432-547-575.pdf>> (consulté le 08.11.2009)

SEGAUD, Marion. *Anthropologie de l'espace : habiter, fonder, distribuer, transformer*. Paris : A. Colin, 2008, 222 p.

SEGAUD, Marion, BRUN, Jacques et DRIANT, Jean-Claude. *Dictionnaire critique de l'habitat et du logement*. Paris : A. Colin, 2003, XXIII-451 p.

Habiller l'espace

Spécial design. *Télérama*, du 24 au 30 octobre 2009, n°3119, p. 22-54.

BLANDIN, Bernard. *La construction du social par les objets*. Paris : Presses universitaires de France, 2002, 279 p.

BROMBERGER, Christian. Technologie et analyse sémantique des objets : pour une sémio-technologie. *L'Homme*, janv-mars 1979, XIX (I), p. 105-140.

MINVIELLE, Nicolas. *Design des lieux d'accueil : créer de la valeur par la décoration : hôtellerie, restauration, entreprise*. Bruxelles : De Boeck, 2008, 197 p.

MOLES, Abraham. Objet et communication. *Communications*, 1969, vol.13, n°1, p. 1-21.

NORMAN, Donald A. *The design of everyday things*. New York : Doubleday, 1990, XIII, 257 p.

PÉLEGRIN-GENEL, Élisabeth. *L'angoisse de la plante verte sur le coin du bureau*. Paris : ESF éd., 1994, 151 p.

Franchir l'espace

BONNIN, Philippe. Dispositifs et rituels du seuil : une topologie sociale. Détour japonais. *Communications*, 2000, 70, p. 65-92.

SOUDIÈRE, Martin (de la). Le paradigme du passager. *Communications*, 2000, 70, p. 5-31.

Ressentir l'espace

BITNER, Mary Jo. Servicescapes : the impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of marketing* [en ligne], April 1992, Vol. 56, p. 57-71. Disponible sur : <http://www.auscampus.net/current-students/coursenotes/marketingsubjects/mkt30smk/Sydney%20campus/ZZ%20-%20Bitner%20-%20journal%20article.pdf> (consulté le 12.11.2008)

BONESCU, Mihaela. Dimensions sensibles des dispositifs de communication dans les lieux de transit. L'exemple des gares. In : Actes du XVe Congrès des sciences de l'information et de la communication. Universités de Bordeaux. 10-12 mai 2006. *Questionner les pratiques d'information et de communication. Agir professionnel et agir social*. Paris : SFSIC, 2006, p. 103-111.

CARÙ Antonella et COVA Bernard. *Expérience de consommation et marketing expérientiel*. Revue française de gestion [en ligne]. 2006/3, n°162, p. 99-113. Disponible sur : http://www.cairn.info/article.php?ID_REVUE=RFG&ID_NUMPUBLIE=RFG_162&ID_ARTICLE=RFG_162_0099 (consulté le 04.12.2009)

EKAMBI-SCHMIDT, Jézabelle. *La perception de l'habitat*. Paris : Editions universitaires, 1972, 188 p.

LIN, Ingrid. Y. *Evaluating a servicescape : the effect of cognition and emotion*. *Hospitality management* [en ligne]. 2004, 23, p. 163-178. Disponible sur : <<http://www.ba.aegean.gr/m.sigala/paper-servicescape.pdf>> (consulté le 12.11.2009)

MONYOSHI. *Les fondamentaux du design des services* [en ligne]. Publié le 29.06.2009. Disponible sur : <<http://discovercom.jeblog.fr/article-113446-555818-les-fondamentaux-du-design-des-services.html>> (consulté le 08.11.2009)

TEMESSEK-BEHI, Azza. *L'environnement physique des services : synthèse et analyse conceptuelle* Actes du XXIIIème Congrès International de l'AFM – 31 mai et 1er juin 2007, Aix-les-Bains [en ligne]. Disponible sur : <http://www.afm-marketing.org/actes/s28_temessekbehi39_14.pdf> (consulté le 08.11.2009)

TEMESSEK-BEHI, Azza et BEN ZINA KARAOUI, Sonia. *La perception du « servicescène », une approche exploratoire dans le cadre des services hôteliers*. [en ligne]. Disponible sur <http://www.escep.net/conferences/marketing/2006_cp/Materiali/Paper/Fr/TemessekBehi_BenZinaKaroui.pdf> (consulté le 08.11.2009)

ARCHITECTURE ET BIBLIOTHÈQUES

Creating public paradise : building public libraries in the 21st century. Proceedings of the conference 18-19 March 2004. The Hague : Vereniging openbare bibliotheken, Biblion Uigeverig, 2004, 158 p.

Des bibliothèques à vivre : espaces, usages, architecture . 11-14 juin 2009, Paris [en ligne]. Paris : Association des Bibliothèques de France. Disponible sur : <http://www.abf.asso.fr/article.php3?id_article=1215> (consulté le 21.11.2009)

Dossier Architecture. *Bibliothèque(s)*, décembre 2005, n°23/24, p. 8-81.

AROT, Dominique. Construire la bibliothèque. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2007, t. 52, n°1, p. 5-10. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-01-0005-001>> (consulté le 08.11.2009)

BERTRAND, Anne-Marie et KUPIEC, Anne. *Ouvrages et volumes : architecture et bibliothèques*. Paris : Éditions du cercle de la librairie, 1997, 212 p. Collection Bibliothèques.

BISBROUCK, Marie-France (dir.). *Les bibliothèques universitaires : évaluation des nouveaux bâtiments : 1992-2000*. Paris : la Documentation française, 2000, 152 p.

BROWN, Carol Reynolds. *Interior design for libraries : drawing on function & appeal*. Chicago : American Library Association, 2002, VIII-143 p.

BURGET, Rémy. *Rénovation de l'espace et amélioration de l'accueil : l'exemple du hall d'entrée de la Bibliothèque Universitaire Sciences du Service Commun de la Documentation de l'Université Lyon 1*. Mémoire d'études. Villeurbanne.: École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2001, p. 2-XIX.

CAROUX, Hélène et MELOT, Michel. *Architecture & lecture : les bibliothèques municipales en France, 1945-2002*. Paris : Picard, 2008, 304 p.

CENTRE D'ETUDES SUR LES RESEAUX, LES TRANSPORTS, L'URBANISME ET LES CONSTRUCTIONS PUBLIQUES (CERTU). *Les bibliothèques : vers des réalisations durables adaptées aux usagers*. Lyon : CERTU, 2008, 96 p.

CHARENTREAU, Anne-Marie, GASCUEL, Jacqueline. *Votre bâtiment de A à Z : mémento à l'usage des bibliothécaires*. Paris : Éditions du Cercle de la librairie, 2000, 314 p. (Bibliothèques)

COHEN, Aaron et COHEN, Éline. *Designing and space planning for libraries : a behavioral guide*. New York : R. R. Bowker Co., 1979, 250 p.

FAYET, Sylvie. Les constructions de bibliothèques municipales. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 1996, t. 41, n°5, p. 8-13. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1996-05-0008-001>> (consulté le 12.11.2009)

GASCUEL, Jacqueline. *Un espace pour le livre : guide à l'intention de tous ceux qui construisent, aménagent ou rénovent une bibliothèque*. Paris : Éditions du Cercle de la librairie, 1993, 420 p.

GERMAIN, Marc et LORIEUS, Marion. Architectures des bibliothèques municipales à vocation régionale. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2000, t. 45, n°3, p. 39-48. Disponible sur <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-03-0017-002>> (consulté le 12.11.2009)

GRUNBERG, Gérard et DUPUIT, Jean-Sébastien. *Bibliothèques dans la cité : guide technique et règlementaire*. Paris : Le Moniteur, 1995, 416 p.

KIRBY, John Lavan. *Creating the library identity : a manual of design*. Aldershot : Gower, 1985, IX-140 p.

KOREN, Marian. *Creating public paradises in Europe*, juin 2008, Athènes [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.goethe.de/mmo/priv/3518675-STANDARD.pdf>> (consulté le 12.11.2009)

MELOT, Michel. *Nouvelles Alexandries : les grands chantiers de bibliothèques dans le monde*. [Paris] : Éditions du Cercle de la librairie, 1996, 399 p.

PATY, Agnès. *Une bibliothèque : La bibliothèque de l'Université Paris 8 à Saint-Denis de Pierre Riboulet*. [Paris] : CAUE 93, 2004, 87 p.

POULAIN, Martine. Éditorial, *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 1996, t. 41, n°5, p. 7. Disponible sur <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1996-05-0007-001>> (consulté le 12.11.2009)

POUSSE, J.-F. Médiathèques, *Techniques et Architecture*, juin-juillet 2001, p. 22-83.

RIBOULET, Pierre. Le caractère du bâtiment. *Bulletin des Bibliothécaires de France* [en ligne]. 1996, t. 41, n°5, p. 72-79. Disponible sur <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1996-05-0072-014>> (consulté le 12.11.2009)

RIVA, François et RIVA Jacques. La mise en vie des espaces de bibliothèques. *Bulletin des Bibliothécaires de France* [en ligne]. 2000, t. 45, n°3, p. 70-77. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-03-0070-007>> (consulté le 12.11.2009)

SERRE-RAUZET, Valérie. *Essoufflement du modèle français des bibliothèques ?* [en ligne]. Disponible sur : <<http://bibenfolie.wordpress.com/2009/05/29/work-done-2/>> (consulté le 08.11.2009)

TAESCH-FORSTE, Danielle. *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque : mémento pratique à l'usage des élus, des responsables administratifs et des bibliothécaires*. Paris : Éditions du Cercle de la librairie, 2006, 164 p.

IMAGES DES BIBLIOTHÈQUES

L'expérience et l'image des bibliothèques municipales : enquête par sondage auprès de la population nationale, *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 1980, t. 5, n°6, p. 265-299. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1980-06-0265-001>> (consulté le 30.10.2009)

BERTRAND, Anne-Marie. *Les publics des bibliothèques*. Paris : Éditions du CNFPT, 1999, 77 p.

EVANS, Christophe, CAMUS Agnès et CRETIN Jean-Michel. *Les habitués : le microcosme d'une grande bibliothèque*. [Paris] : Bibliothèque publique d'information - Centre Georges Pompidou, 2000, 323 p. (Études et recherche)

PASSERON, Jean-Claude. Images en bibliothèque, images de bibliothèques, *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 1982, t. 27, n°2, p. 69-83. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1982-02-0069-001> (consulté le 23.11.2009)

PEIGNET, Dominique. *Le métier de bibliothécaire*. Paris : Éditions du cercle de la librairie, 2007, p. 37-55.

SERVET, Mathilde. *Les bibliothèques troisième lieu*. Mémoire d'études. Villeurbanne : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2009, 81 p.

VERON, Eliséo. *Espaces du livre. Perception et usages de la classification et du classement en bibliothèque*. [Paris] : Bibliothèque publique d'information - Centre Georges Pompidou, 1990, 99 p. (Études et recherche)

BIBLIOTHÈQUES ÉTUDIÉES

Médiathèque du Bachut

Les grands projets urbains à Lyon [en ligne]. Publié le 2 juin 2006. Disponible sur : <<http://lyon-urbanisme.superforum.fr/lyon-8me-mermoz-montplaisir-etats-unis-moulin-vent-bachut-f13/le-bachut-t81.htm>> (consulté le 08.11.2009)

Site de la Bibliothèque Municipale de Lyon : <http://www.bm-lyon.fr/> (consulté le 12.11.2009)

Médiathèque de Mérignac

Site de la médiathèque de Mérignac : <<http://www.mediathèque.merignac.com/opacwebaloes/index.aspx>> (consulté le 12.11.2009)

Photographies du chantier de la médiathèque de Mérignac [en ligne] Disponible sur : <<http://www.merignac.com/fr/informations-pratiques/grands-projets/archives/mediathèque/photos-du-chantier/index.html>> (consulté le 12.11.2009)

Bibliothèque Kateb Yacine

Site des bibliothèques de Grenoble : <<http://www.bm-grenoble.fr/pratiques/bibliotheques/kateb%20yacine.htm>> (consulté le 12.11.2009)

HOUAMA, Soumia. Kateb-Yacine, une bibliothèque accessible, *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2007, t. 52, n°3, p. 51. Disponible sur <<http://bbf.enssib.fr/>> (consulté le 12.11.2009)

MÉTHODOLOGIE

BLANCHET, Alain et GOTMAN, Anne. *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*. [Paris] : A. Colin, 2005, 127 p.

FLOCH, Jean-Marie. *Sémiotique, marketing et communication : sous les signes, les stratégies*. Paris : Presses universitaires de France, 1990, X-233 p.

GIVEN, Lisa et LECKIE, Gloria. « *Sweeping » the library : Mapping the social activity space of the public library* [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.ugr.es/~alozano/Translations/SweepingtheLibrary.pdf>> (consulté le 12.11.2009)

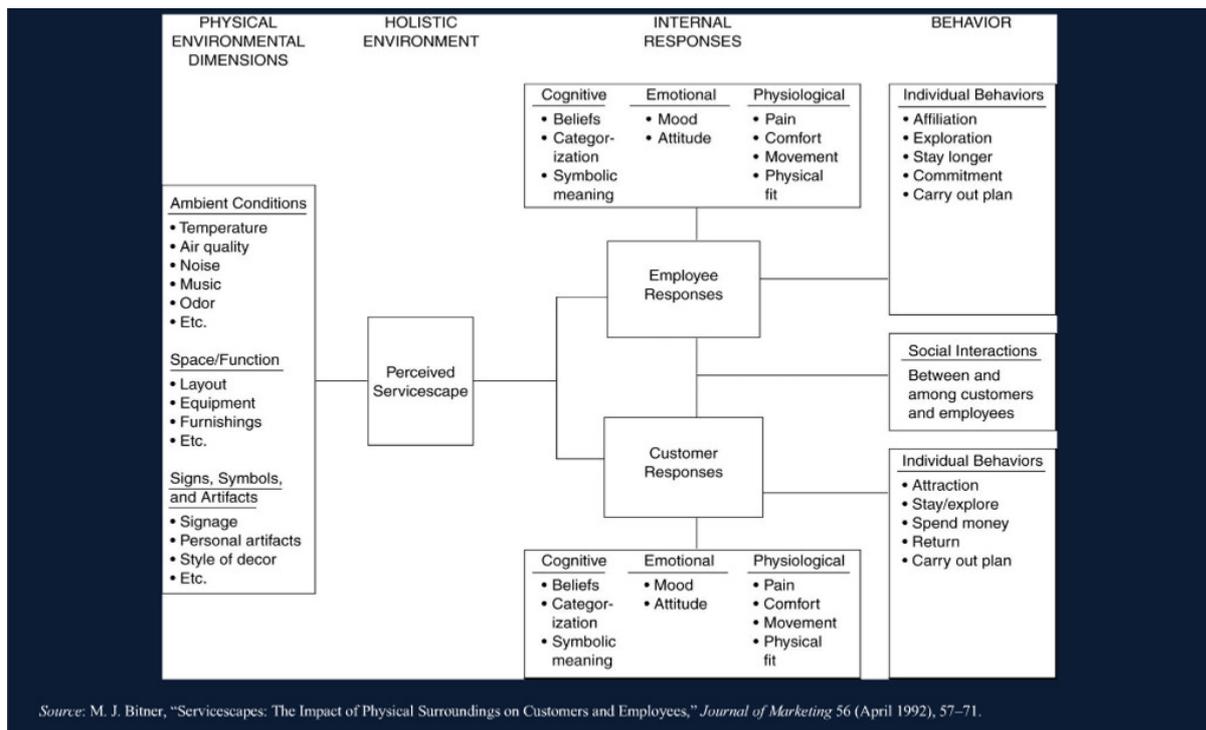
QUIVY, Raymond et VAN CAMPENHOUDT, Luc. *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris : Dunod, 2006, XI-256 p.

Table des annexes

| | |
|---|-----------|
| ANNEXE 1 – IMPACT DE L’ENVIRONNEMENT PHYSIQUE..... | 74 |
| ANNEXE 2 - GRILLE D’OBSERVATION..... | 75 |
| ANNEXE 3 - PLANS DES HALLS D’ENTRÉE | 76 |
| ANNEXE 4 - SCHÉMAS FONCTIONNELS DES HALLS D’ENTRÉE | 80 |
| ANNEXE 5 - PHOTOGRAPHIES DES HALLS..... | 84 |

Annexe 1 – Impact de l’environnement physique

Ce schéma illustre la typologie de M. J. Bitner. Il montre l’impact de l’environnement physique sur les perceptions et les comportements des clients mais aussi des employés.



Annexe 2 - Grille d'observation

LE HALL DE LA BIBLIOTHÈQUE
L'architecture du hall est-elle plutôt tournée vers l'extérieur (aspect vitrine) ou en rupture avec l'extérieur (façade opaque, isolation) ?
.....

Le hall de la bibliothèque est-il :
Peu vaste Moyennement vaste Très vaste

Y a-t-il des panneaux de signalétique dans le hall ?
Oui Non

Si oui, jugez-vous cette signalétique :
Insatisfaisante Satisfaisante Très satisfaisante

Commentaires :

.....

Les moyens de communication suivants sont-ils présents dans le hall ?

| | | |
|----------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Panneaux d'affichage | Oui <input type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> |
| Présentoirs de prospectus | Oui <input type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> |
| Borne d'information électronique | Oui <input type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> |
| Autres, lesquels ? | | |

Les informations suivantes sont-elles disponibles dans le hall ?

| | | |
|--------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Guide du lecteur | Oui <input type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> |
| Règlement intérieur | Oui <input type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> |
| Prospectus divers | Oui <input type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> |
| Autres, lesquels ? | | |

LA BANQUE D'ACCUEIL
La bibliothèque dispose-t-elle d'une banque d'accueil ?
Oui Non

Si oui, cette banque d'accueil a-t-elle d'autres fonctions ?

| | | |
|----------------------|------------------------------|------------------------------|
| Bureau d'inscription | Oui <input type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> |
| Banque de prêt | Oui <input type="checkbox"/> | Non <input type="checkbox"/> |

La bibliothèque dispose-t-elle de personnel dédié à l'accueil physique des usagers ?
Oui Non

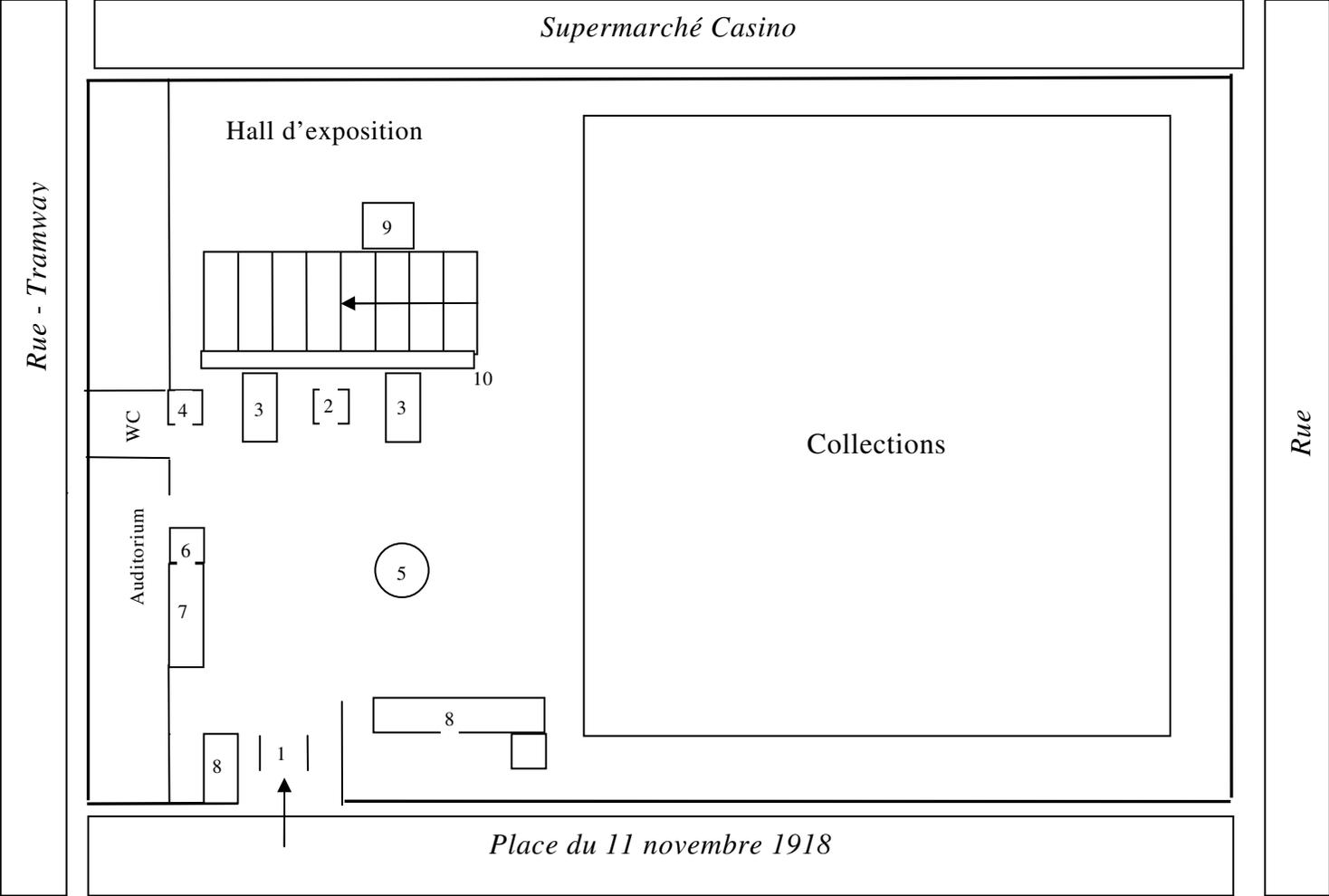
Si oui, combien d'agents se trouvent à la banque d'accueil ?

Source : M. de MIRIBEL, *Accueillir les publics*, Éditions du Cerce de la Librairie, 2009, p. 494.

Annexe 3 - Plans des halls d'entrée

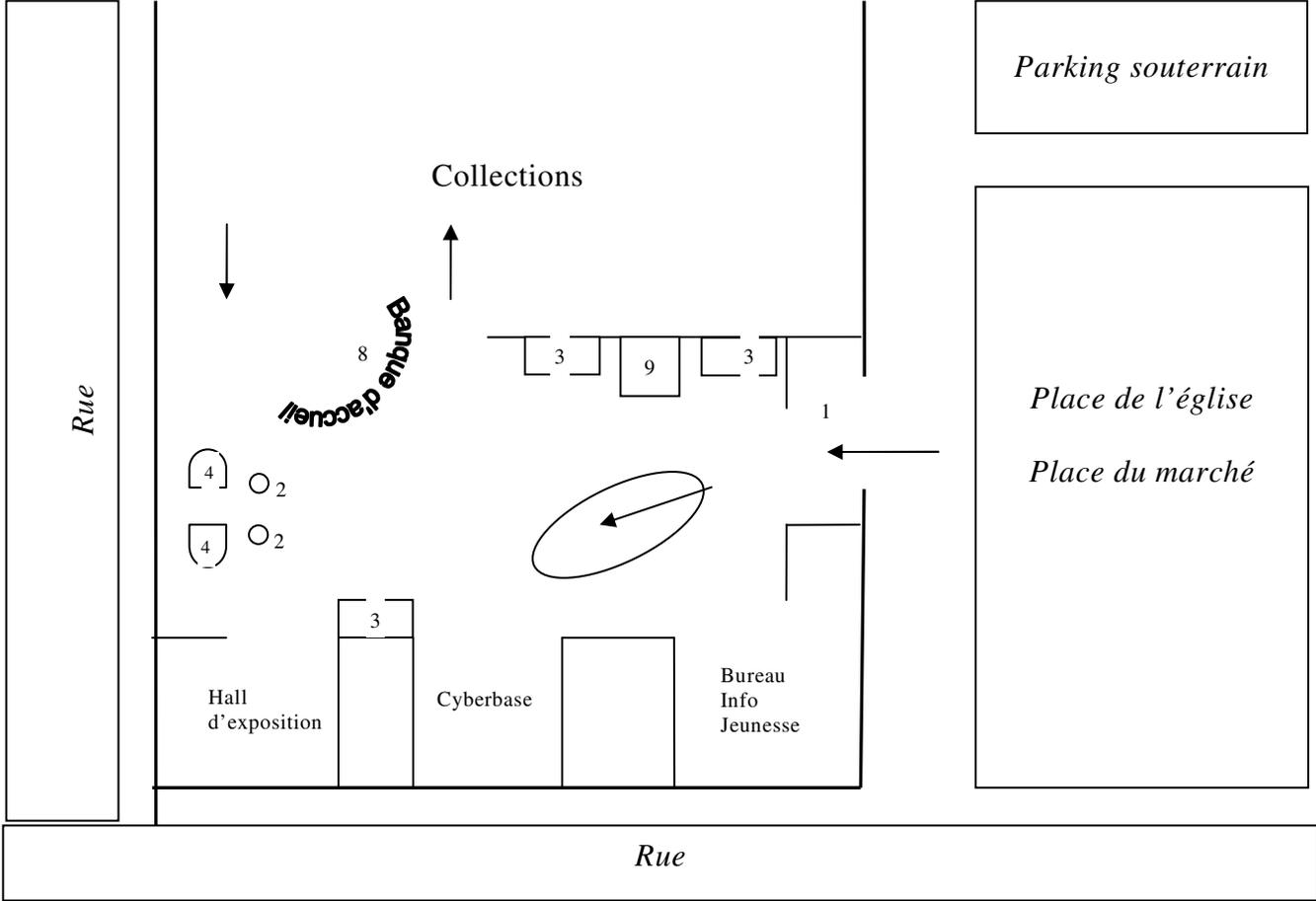
- 1 : sas d'entrée
- 2 : table basse ou type bistrot
- 3 : canapé/banc/fauteuil
- 4 : machine à café
- 5 : grille
- 6 : table (présentoir)
- 7 : automates de prêt
- 8 : banque d'accueil
- 9 : ascenseur
- 10 : élément végétal

MÉDIATHÈQUE DU BACHUT



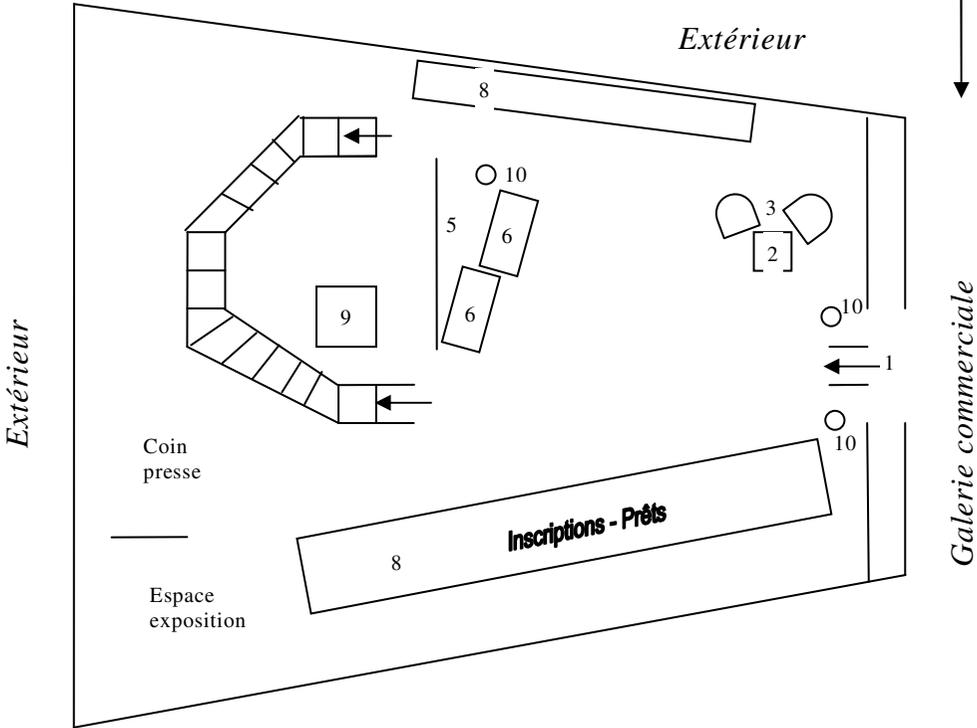
PLAN DU REZ-DE-CHAUSSÉE DE LA MÉDIATHÈQUE DU BACHUT

MÉDIATHÈQUE DE MÉRIGNAC



PLAN DU REZ-DE-CHAUSSÉE DE LA MÉDIATHÈQUE DE MÉRIGNAC

BIBLIOTHÈQUE KATEB YACINE



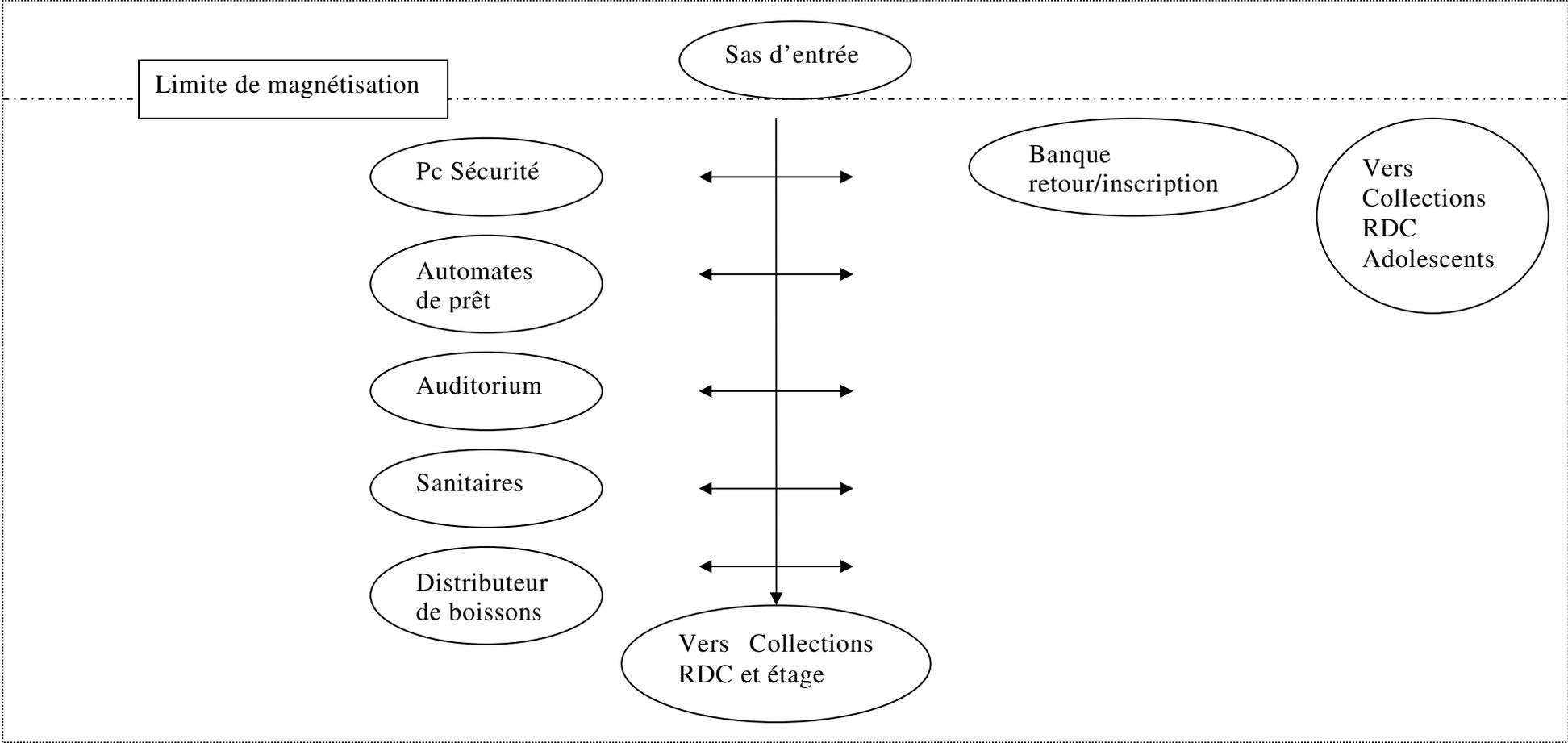
PLAN DU REZ-DE-CHAUSSÉE DE LA BIBLIOTHÈQUE KATEB YACINE

Annexe 4 - Schémas fonctionnels des halls d'entrée

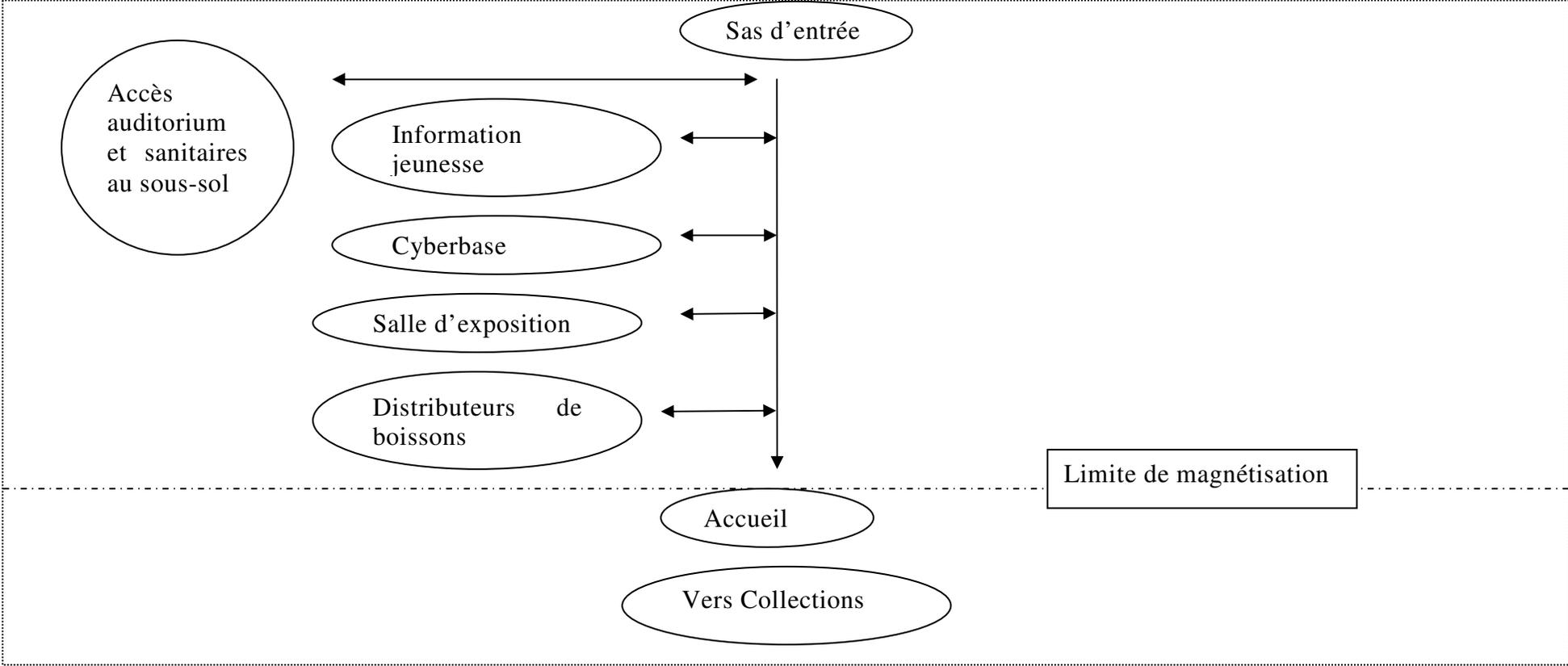
La représentation des halls d'entrée sous la forme de schémas fonctionnels permet de donner une structuration des différentes activités présentes dans cet espace. L'accent est mis sur le contenu plus que sur le contenant. Cette présentation cherche ainsi, sur le modèle proposé par Le Moniteur¹⁹⁵, à schématiser et à distinguer les différentes fonctions d'un hall d'entrée.

¹⁹⁵ G. Grunberg, J.S. Dupuit, *Bibliothèques dans la cité : guide technique et réglementaire*, p. 162.

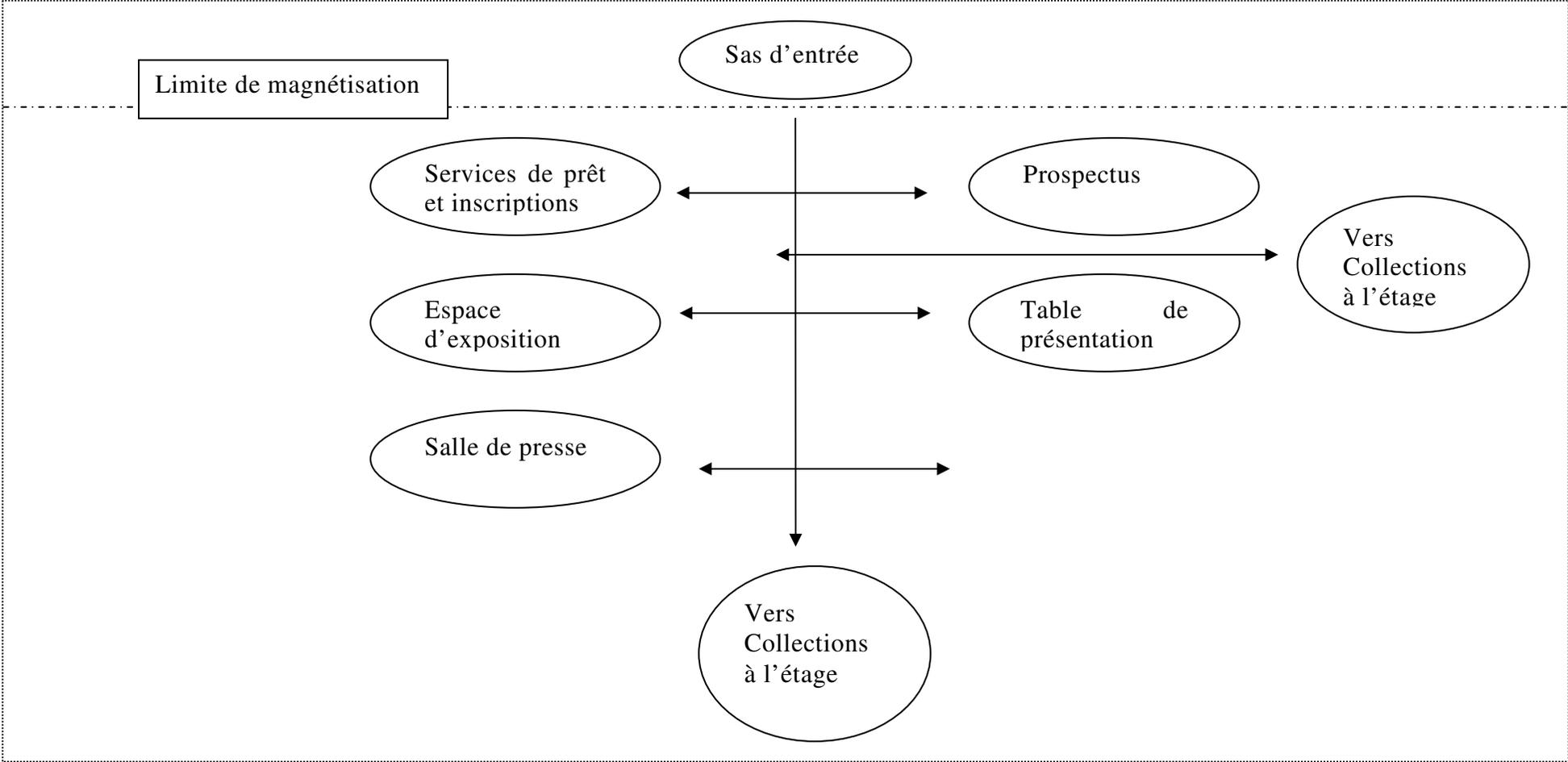
MÉDIATHÈQUE DU BACHUT



MÉDIATHÈQUE DE MÉRIGNAC



BIBLIOTHÈQUE KATEB YACINE



Annexe 5 - Photographies des halls

MÉDIATHÈQUE DU BACHUT



Vue prise depuis la place du 11-Novembre



Vue prise depuis le sas d'entrée



Vue prise depuis le bas de l'escalier central



Vue prise depuis le 2^{ème} niveau

MÉDIATHÈQUE DE MÉRIGNAC



Vue prise depuis la place du marché



Vue du parvis



Vue de la partie gauche du hall



Vue prise depuis le sas d'entrée

BIBLIOTHÈQUE KATEB YACINE



Vue de l'entrée prise depuis la galerie commerciale



Vue du sas d'entrée



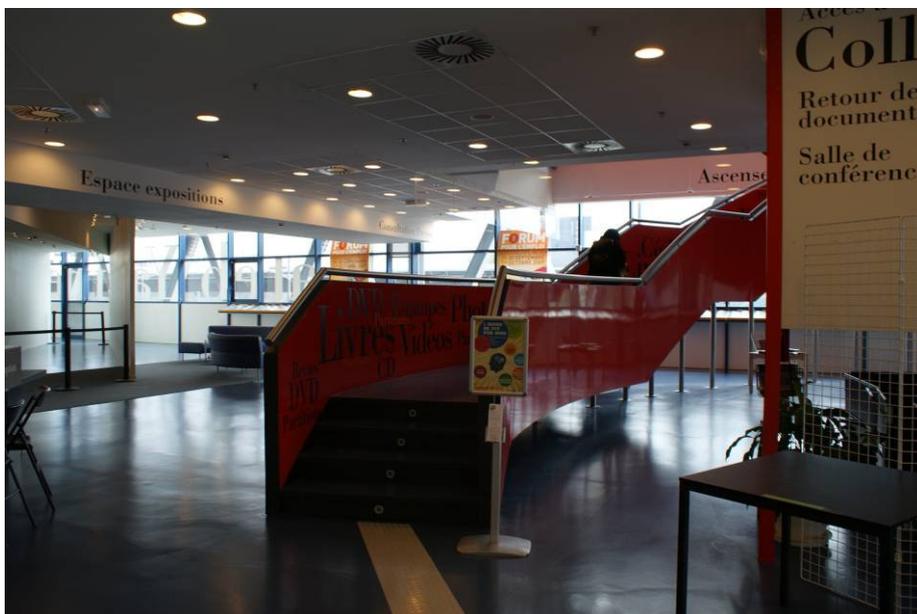
Vue de la partie gauche du hall



Vue de la partie droite du hall



Vue prise depuis le bas de l'escalier



Vue de l'escalier central

Index

B

Bibliothèque Kateb Yacine, 3, 25, 26, 31, 32, 34, 40, 43, 44, 45, 46, 53, 71, 79, 83, 88

M

Médiathèque de Mérignac, 3, 25, 26, 32, 33, 38, 43, 44, 45, 55, 58, 71, 78, 82, 86

Médiathèque du Bachut, 3, 26, 31, 32, 37, 38, 42, 43, 45, 46, 53, 54, 58, 71, 77, 81, 84