

Diplôme national de master

Domaine - sciences humaines et sociales

Mention – sciences de l'information et des bibliothèques

Parcours – politique des bibliothèques et de la documentation

Le silence en bibliothèque, de la règle au service

Etude de cas sur le territoire de la Métropole lyonnaise

Victor Kherchaoui

Sous la direction d'Arnaud Travade
Conservateur territorial des bibliothèques, responsable de la Médiathèque de
Vaise (Bibliothèque municipale de Lyon)

Remerciements

Je remercie sincèrement Arnaud Travade pour avoir accepté d'encadrer mon travail de recherche. Sa disponibilité, sa bienveillance et ses conseils précieux m'ont aidé à avancer avec confiance dans toutes les étapes de ma réflexion. Je l'en remercie encore.

Je remercie l'ensemble de l'équipe pédagogique du master PBD de l'Enssib, pour les enseignements dispensés et le soutien apporté tout au long de l'année.

Je remercie vivement tous les professionnels qui ont bien voulu m'accueillir dans leur établissement et m'accorder un entretien : Lydie Ducolomb, Virginie Eck, Béatrice Pallud Burbaud, Christelle Petit, Emilie Rousseau et Elisabeth Saby. Leur témoignage éclairant a fourni à ce mémoire la plus riche des matières. Mon travail, je l'espère, fera honneur à la qualité de leur propos.

Je remercie enfin mes proches, ainsi que toutes les personnes qui, de près ou de loin, m'ont aidé à me former aux métiers des bibliothèques, en particulier : l'équipe de la Bibliothèque départementale de l'Ardèche, l'équipe de la bibliothèque de l'Enssib et l'équipe de la médiathèque du Rize.

Résumé :

Peut-on continuer de considérer le silence comme une caractéristique essentielle des bibliothèques, norme inconditionnelle à laquelle chacun serait forcé de se plier ? Face à la diversification des pratiques culturelles des Français, et dans un soucis constant de répondre le plus adéquatement possible aux attentes variées de leurs usagers, bibliothèques de lecture publique et bibliothèques académiques ont été amenées au cours de ces dernières décennies à redéfinir leurs activités et, dans le même temps, à revoir leur positionnement en matière de gestion des volumes sonores, de telle sorte que le silence tendrait désormais à se présenter comme un service, et non plus seulement à s'imposer comme une règle. En donnant la parole à des professionnels de la région lyonnaise, cette étude tente de comprendre les raisons stratégiques de cette évolution dans le paysage sonore des bibliothèques.

Descripteurs :

Bibliothèques publiques -- France -- Lyon (Rhône ; région)

Silence (philosophie)

Bibliothèques -- Services aux publics

Bibliothèques -- Publics -- Aspect psychologique

Bibliothèques (constructions) -- Aménagement

Abstract :

Can we continue to consider silence as an essential characteristic of libraries, an unconditional standard with which each would be forced to comply ? Facing the diversification of the cultural practices of the French, and in a constant concerns to satisfy most adequately the varied expectations of their clients, public and academic libraries were lead in recent decades to redefine their activities and, at the same time, to revise their positioning regarding sound management, so that the silence would now tend to appear as a service, rather than a simple rule. Giving the floor to professionals into the territory of Lyon, this study tries to understand the strategic reasons of this evolution in the sound environment of libraries.

Keywords :

Public libraries -- France -- Lyon (Rhône ; region)

Silence (philosophy)

Libraries -- Public services

Libraries -- Public -- Psychological aspects

Libraries (building) -- Arrangement



Cette création est mise à disposition selon le Contrat : « Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 4.0 France » disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.fr> ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

Sommaire

INTRODUCTION.....	11
LA PLACE DU SILENCE DANS L’HISTOIRE DES BIBLIOTHEQUES ET DANS LA CONSTRUCTION DE LEUR IMAGE	15
Les bibliothèques, sanctuaires de la culture et temples de silence	15
<i>Silence et savoir : les bibliothèques comme lieux d’étude privilégiés ..</i>	<i>15</i>
Bibliothèques antiques et lecture à voix haute	15
Bibliothèques religieuses et silence monastique : vers une sanctuarisation de la culture écrite	16
Renaissance et rationalisation de la bibliothéconomie : un modèle classique de bibliothèques silencieuses.....	17
<i>Le silence comme élément de représentation des bibliothèques</i>	<i>18</i>
La construction d’une image silencieuse	18
Bibliothèques, silence et sacralité	19
La bibliothèque comme refuge silencieux	20
« Silence, on tourne ! ».....	21
Un décloisonnement des espaces et des publics, pour une sortie progressive du silence	22
<i>L’exigence de démocratisation de l’accès à la lecture</i>	<i>23</i>
Rompre avec l’élitisme en ouvrant les bibliothèques à l’ensemble de la population.....	23
Hausse de la fréquentation et accroissement des volumes sonores ...	23
Decloisonnement des collections et cotoiement des publics	24
<i>Vers des bibliothèques plus inclusives et conviviales</i>	<i>26</i>
La bibliothèque, du lieu d’étude au lieu de vie	26
La bibliothèque, lieu de parole et d’échange	27
<i>Renouvellement des usages et développement de services... bruyants ?</i>	<i>29</i>
Le cas de la musique : quelle place pour un médium sonore en bibliothèque ?.....	29
La médiation autour du jeu : comment s’amuser en silence ?.....	30
Le jeu-vidéo : une pratique sonore et mouvementée	32
De nouvelles « cloisons » pour faire face aux nuisances sonores	34
<i>Du silence au bruit : une affaire de sons</i>	<i>34</i>
Le son comme phénomène physique	34
Variété et relativité des perceptions individuelles.....	35
Les nuisances sonores : du son devenu bruit ?.....	36
<i>Evaluer les volumes sonores en bibliothèque</i>	<i>37</i>
L’exposition au bruit : de l’inconfort au danger pour la santé	37

La variété des sources sonores en bibliothèque	37
L'agacement face au bruit : la plainte des usagers comme mesure ...	39
Bruit et conditions de travail : la fatigue des agents comme mesure .	40
« Re-cloisonner » l'environnement des bibliothèques ?.....	42
Un objectif partagé : organiser la cohabitation des publics et de leurs usages	42
Compartimenter sans cloisonner : transparence et modularité des espaces.....	44
Survivance et reformulation de l'exigence de silence ?.....	46
LE ROLE DU SILENCE DANS LE PLAN STRATEGIQUE DE DEVELOPPEMENT D'UNE BIBLIOTHEQUE.....	49
L'adaptation des volumes sonores aux missions de la bibliothèque ...	49
<i>Se positionner face au silence : une question politique</i>	<i>50</i>
L'acoustique dans le projet d'établissement des bibliothèques	50
Le silence, de la règle au service.....	52
<i>Satisfaire les besoins des publics en matière d'acoustique</i>	<i>54</i>
Traiter les nuisances sonores : une démarche d'amélioration de la qualité d'accueil	54
Connaitre et comprendre les besoins : bruit et silence dans les enquêtes auprès des publics.....	55
<i>Proposer des services adaptés et modulables.....</i>	<i>56</i>
L'adéquation des services, des espaces et des publics : une approche par l'UX Design	56
Gérer les volumes sonores en maîtrisant le contenu de l'offre	57
Protéger du bruit sans l'empêcher ou empêcher le bruit pour s'en protéger ?	59
Construire et aménager : le traitement architectural et technique du bruit	60
<i>Construction et réhabilitation de bibliothèques : la question du silence en chantier.....</i>	<i>60</i>
Plateaux, étages et mezzanines : la circulation du son et des personnes	60
Les bibliothécaires et la maîtrise d'œuvre : faire connaître les sources de bruit aux constructeurs	62
<i>L'isolation phonique : du choix des matériaux à la mise en place de dispositifs insonorisant.....</i>	<i>64</i>
Absorption et réverbération : du bruit au silence, en passant par le son	64
Isoler la bibliothèque des nuisances extérieures	65
Isoler les espaces les uns des autres	66
<i>L'aménagement des espaces.....</i>	<i>68</i>

Le zonage : diviser l'espace en fonction de volumes sonores attendus	68
Des espaces consacrés aux pratiques sonores	70
Des espaces consacrés aux pratiques silencieuses.....	71
Réglementer et informer : la communication sur le bruit auprès des publics	72
<i>L'intervention des agents</i>	73
« Chut ! Vous faites trop de bruit ».....	73
Faire face aux situations problématiques	73
Homogénéiser les pratiques au sein de l'équipe	75
<i>Règlement, affichage et campagnes de communication</i>	76
Le règlement : un outil de légitimation de l'intervention des agents. 76	
Zones, couleurs et pictogrammes : rendre visible le calme attendu ..	77
CONCLUSION	81
SOURCES.....	83
BIBLIOGRAPHIE.....	85
ANNEXES.....	93
TABLE DES MATIERES.....	101

INTRODUCTION

Interrogée par la rédaction de France Culture, Viviane Ezratty réaffirmait en janvier 2017 l'importance de concevoir la bibliothèque comme un « lieu de vie », et non seulement de savoir, et de se positionner ainsi contre l'avis de ceux « qui voudraient y voir régner un silence religieux »¹.

Il est vrai que les services proposés par certains établissements nous empêchent aujourd'hui d'envisager les bibliothèques comme de simples temples de la culture, sanctuaires silencieux et austères, d'où ne se dégageraient que chuchotements et bruissements de pages. Certes, les bibliothèques permettent pour la plupart à leurs publics d'étudier, de lire dans un environnement relativement calme et confortable ; mais désormais, nombre d'entre elles offrent également la possibilité de jouer, d'écouter de la musique, d'assister à des spectacles, de participer à des débats, de faire des rencontres, de se retrouver en famille ou entre amis. En un mot : de vivre une expérience sociale et culturelle riche, conviviale et animée.

Dans ces conditions, est-il encore possible de considérer le silence comme une caractéristique essentielle des bibliothèques ou comme une obsession inhérente au métier de bibliothécaire ? Au contraire : la diversité des publics, le développement des technologies numériques et l'adaptation de la profession aux nouvelles pratiques culturelles nous invitent à remettre en question la place du silence dans l'environnement des bibliothèques.

En apparence anodine, et bien qu'elle n'ait pas été récemment étudiée², la question du silence en bibliothèque recouvre en réalité des problématiques tout à fait pertinentes, à la fois ancrées dans la longue histoire des bibliothèques et dans le contexte de leurs récentes transformations.

Mais ce double ancrage laisse précisément émerger une tension. D'une part, il est clair que le silence est fortement inscrit dans le paysage institutionnel et culturel des bibliothèques, au plan des pratiques professionnelles (injonctions à se taire, consignes), des usages (chuchotements, respect de règles tacites), comme des représentations. Mais d'autre part, de nouvelles activités se développent en bibliothèque, dont certaines, bruyantes mais légitimes, voire indispensables, induisent une évolution de la perception et des comportements face au bruit, tant du côté des publics que de celui des bibliothécaires. Ces récentes transformations marquent-elles pour autant une sortie du silence franche et définitive des bibliothèques ? Impliquent-elles de repenser entièrement les règles et l'environnement des bibliothèques en matière d'acoustique ?

Notre hypothèse est que, dans ce contexte, les bibliothécaires gagnent davantage à s'engager dans la recherche d'un traitement toujours plus efficace du

¹ EZRATTY, Viviane, propos recueillis par France Culture, *La mue des bibliothèques*, 13 janvier 2017 [en ligne] : <<https://www.franceculture.fr/emissions/hashtag/la-mue-des-bibliotheques>>.

² Anne-Marie Bertrand publie un article sur le sujet en 1994 ; Marielle de Miribel étudie à son tour la question dans un article paru en 2007, puis réédité en 2014 dans l'ouvrage collectif *Veiller au confort des lecteurs*. Enfin, Romain Madoyan, élève conservateur à l'Enssib, consacre en 2010 son mémoire d'étude à la question du bruit et du silence en bibliothèque. Nous avons souhaité prolonger et actualiser la réflexion de nos prédécesseurs, tout en donnant à entendre le positionnement réel de professionnels sur le sujet ; ce qui manquait selon nous aux études précédentes.

bruit et toujours plus adapté aux nombreuses pratiques qui prennent place dans leur établissement, afin que le silence n'apparaisse plus comme une norme absolue, mais comme un service à part entière, compris dans la diversité des services proposés par la bibliothèque, adapté à un type de besoin et aux différents segments du public.

Or cette démarche semble rejoindre les missions plus générales d'accueil et d'intégration auxquelles s'efforcent de répondre les bibliothèques. On constate en effet que certaines personnes, repoussées par le calme ambiant (et à leurs yeux pesant) des bibliothèques, ne souhaitent pas s'y rendre ; tandis que d'autres, considérant ces établissements comme des refuges silencieux, et agacées par le bruit qu'entraînent certaines activités (animations jeunesse, jeux-vidéo, ateliers de création), finissent par ne plus les fréquenter. En d'autres termes : la bibliothèque se présente pour certains comme un moyen de s'extraire du rythme et de l'inconfort auxquels les contraignent le travail ou les transports, notamment dans les villes exposées à ce qu'il est désormais convenu d'appeler la « pollution sonore » ; tandis que pour d'autres, elle n'est autre chose qu'un espace convivial où il est bon de pouvoir parler haut et fort, un espace de découverte et de socialisation offrant le loisir de partager, de débattre, de créer, de jouer. Travailler à contenter en même temps ces attentes opposées, c'est faire l'effort de rendre la bibliothèque plus accueillante, plus inclusive, et d'organiser ainsi la cohabitation d'utilisateurs aux pratiques bien différentes, mais également légitimes.

Autrement dit, l'enjeu n'est pas de choisir entre d'une part, maintenir un silence religieux en bibliothèque, ou d'autre part, abaisser radicalement les seuils de tolérance au bruit de chacun, mais d'apporter des solutions pratiques et ciblées afin de permettre que coexistent dans les bibliothèques l'ensemble des publics et la diversité de leurs usages.

La question, à première vue anodine, du silence en bibliothèque, découvre donc un enjeu plus profond que nous nous efforcerons de mettre au jour à travers notre étude. En quoi l'évolution du rapport des bibliothèques à la question du silence est-elle révélatrice d'une prise en compte toujours plus grande des publics et de la diversité de leurs besoins ? Plus largement, peut-on lire les récentes transformations qu'ont connues les bibliothèques au prisme d'une analyse sonore de leur environnement et de leurs services ?

Pour y répondre, il nous est apparu pertinent de rencontrer et d'interroger des professionnels du secteur, et non seulement de nous appuyer sur les études théoriques menées au cours de ces dernières décennies, afin de connaître précisément leur positionnement stratégique face à cette question et d'organiser, par notre travail, un échange d'expériences inspirant pour nos lecteurs. Nous avons donc choisi de conduire notre enquête en nous appuyant sur des exemples concrets collectés sur le territoire de la métropole de Lyon. Mais parce que la question ne se pose pas dans les mêmes termes d'un établissement à l'autre, nous avons veillé à ce que l'échantillon étudié réunisse à la fois des bibliothèques de lecture publique et des bibliothèques académiques ; des établissements anciens et d'autres récemment construits ou rénovés. En revanche, nous n'avons pas souhaité distinguer en principe ces structures : au contraire, il nous paraissait indispensable de nous défaire au préalable de tout a priori concernant l'ambiance sonore attendue dans tel ou tel type d'établissement, non seulement pour des questions de méthodologie (seules les conclusions de l'enquête permettraient d'établir ou non une distinction), mais aussi afin que les témoignages réunis puissent inspirer le plus grand nombre de structures, quels que soient leur type et leurs missions.

Six bibliothèques ont ainsi été sélectionnées :

- la bibliothèque de la Part-Dieu (Lyon), tête du réseau de la Bibliothèque municipale de Lyon, construite en 1972 en plein cœur du quartier d'affaires de la ville. Conçue sur 5 niveaux (hors silo et sous-sols), elle abrite la plus importante partie des collections du réseau.

- la bibliothèque Sciences de l'Université Lyon 1 (Villeurbanne), construite sur le campus de la Doua et réhabilitée entre 2007 et 2009. Etudiants et chercheurs peuvent profiter des collections et des salles de travail réparties sur les 5 niveaux du bâtiment (hors mezzanines).

- la médiathèque du Rize (Villeurbanne), conçue en 2008 sur un niveau et aménagée dans les anciennes archives du Crédit lyonnais. Sous la double direction du réseau de lecture publique de Villeurbanne et du Centre Mémoires et Société, elle contribue notamment à la valorisation du patrimoine urbain et social de la ville.

- la bibliothèque du 3^e Lacassagne (Lyon), construite sur un seul plateau et inaugurée en octobre 2017. Ses services ludiques et vidéo-ludiques, son fablab et ses collections en font résolument une structure moderne et familiale.

- le Learning Hub de l'EM Lyon (Ecully), espace de travail et de détente pour les étudiants de l'école, entièrement réaménagé en 2014. Moderne, le Hub est richement fourni en équipements numériques et en outils collaboratifs, mais dépourvu de collections imprimées en libre accès.

- la bibliothèque Diderot (Lyon), née en 2012 de la volonté de rapprochement des universités Lyon 2 et Lyon 3, et de l'École normale supérieure de Lyon. Elle est principalement fréquentée par des chercheurs et des étudiants en préparation de concours.

La méthode d'enquête retenue consistait en une série de visites et d'entretiens auprès de responsables au sein de chaque établissement. A travers les visites, il s'agissait d'identifier, en nous appuyant sur une grille d'observation préalablement constituée (cf. Annexe 1), les éléments d'architecture, de mobilier, de signalétique et de fréquentation permettant d'éclairer notre problématique, ainsi que de relever systématiquement le niveau sonore de chaque bibliothèque. A travers les entretiens, que nous avons choisi de conduire sur un mode semi-directif, en nous appuyant sur des thématiques prédéfinies (cf. Annexe 2), il s'agissait de mesurer la place occupée par la question du silence dans la politique culturelle et de services mise en œuvre au sein de chaque structure, et de parvenir ainsi à comprendre les motivations qui sous-tendaient la stratégie adoptée par nos interlocuteurs.

Nous avons veillé à construire nos grilles d'observation et d'entretien en mobilisant les axes de réflexion identifiés au fil de nos lectures, tant dans le champ de l'anthropologie et de la sociologie, que dans le champ spécifique des études bibliothéconomiques. L'étude qui suit présente les résultats de notre travail de recherche et d'enquête.

Dans une première partie, nous questionnons la place du silence dans la longue histoire des bibliothèques, afin de mettre au jour les raisons (institutionnelles, culturelles, anthropologiques) qui ont poussé nos sociétés à

associer si solidement le silence à l'image des bibliothèques. Nous posons ainsi la question de la construction de l'identité des bibliothèques, entre réalité et stéréotypes, puis nous tentons d'expliquer, en nous appuyant sur le propos d'Anne-Marie Bertrand, en quoi l'exigence de silence a contribué à façonner un certain modèle de bibliothèques, comprises comme des « temples du savoir »³. Puis nous étudions la remise en cause relativement récente de ce modèle, en expliquant en quoi les activités et les services qui ont fait leur entrée en bibliothèque ont permis de façonner un « nouveau modèle », plus inclusif et convivial, et en quoi ce modèle a modifié la compréhension de l'environnement acoustique des bibliothèques et son traitement par les professionnels.

Dans une seconde partie, nous questionnons les opportunités et les limites posées par ce nouveau modèle, en nous plaçant sur le terrain plus stratégique du développement de services en bibliothèque. Nous donnons une présentation contextualisée des solutions pratiques (architecturales, organisationnelles, communicationnelles, etc.) en matière d'acoustique pouvant répondre aux défis, actuels et à venir, d'intégration des populations et d'adaptation de l'institution aux transformations culturelles et technologiques de nos sociétés. Nous posons finalement la question de la place ambivalente des bibliothèques dans ce contexte, à la fois « réserves de silence » et lieux dynamiques de création, de partage et de débat.

³ BERTRAND, Anne-Marie. « Cris et chuchotements ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1994, n° 6, p. 8.

LA PLACE DU SILENCE DANS L'HISTOIRE DES BIBLIOTHEQUES ET DANS LA CONSTRUCTION DE LEUR IMAGE

« Le silence est un des éléments obligés du portrait des bibliothèques d'autrefois. »⁴

Comme le souligne Anne-Marie Bertrand, le silence occupe une place importante dans la longue histoire des bibliothèques et dans la représentation que nous en avons. Mais il ne s'est pas imposé avec la même force à chaque époque et dans toutes les régions du monde. L'évolution du rapport des bibliothèques au silence est plus complexe qu'elle ne paraît et mérite par conséquent d'être étudiée précisément.

Pour en comprendre véritablement les enjeux, il convient donc dans un premier temps de parcourir l'histoire, en peignant à grands traits le paysage sonore des bibliothèques depuis l'Antiquité jusqu'à nos jours. Il ne s'agira pas simplement d'indiquer les périodes de l'histoire les plus silencieuses, ou les moins bruyantes, mais plus fondamentalement de chercher à comprendre dans quels contextes et pour quelles raisons le silence a pu occuper avec plus ou moins d'importance l'espace, réel et symbolique, des bibliothèques.

LES BIBLIOTHEQUES, SANCTUAIRES DE LA CULTURE ET TEMPLES DE SILENCE

Relativement peu fréquentées, largement moins fournies que les bibliothèques que nous connaissons, les premières bibliothèques n'ont sans doute pas été les plus silencieuses de l'histoire. Ce n'est qu'au terme d'un long processus de sanctuarisation et d'institutionnalisation des bibliothèques, alors érigées en cathédrales vénérables du savoir, que le silence s'y est imposé comme une norme.

Silence et savoir : les bibliothèques comme lieux d'étude privilégiés

Bibliothèques antiques et lecture à voix haute

Les bibliothèques ont entretenu tout au long de l'Antiquité des liens étroits avec l'élite savante et le pouvoir. Construites afin de permettre le dépôt et la conservation de textes de toutes sortes, et seulement ouvertes à un public restreint d'initiés, elles ont contribué tout à la fois au développement du savoir et à sa sanctuarisation.

⁴ Loc. cit.

Comme le rappelle Frédéric Barbier dans son *Histoire des bibliothèques*, l'essentiel de la population grecque est analphabète au cours de l'Antiquité et ne fréquente par conséquent pas les bibliothèques. Seuls les savants, philosophes et philologues, s'y pressent pour étudier les précieux textes qui y sont conservés. Certaines écoles, comme le Lycée fondé par Aristote, intègrent leurs propres dépôts. Equipées de tables et d'instruments d'écriture, ces petites bibliothèques érudites permettent aux maîtres et aux disciples de consulter les textes dont ils ont besoin et de les étudier plus efficacement sur place. Dans cet environnement studieux, le sérieux et l'application imposent de respecter un comportement calme, en partie silencieux. Mais ces premières bibliothèques de travail ne sont pas moins des espaces d'enseignement et d'échange, où la parole des savants donne vie aux collections de textes conservés ; le silence ne s'y impose sans doute pas de façon absolue.

Dans le monde romain, les bibliothèques privées construites au sein de certaines *villas* permettent aux élites de pratiquer leurs loisirs studieux (*otium*) et de se distinguer lors d'occasions sociales. Comme le souligne Frédéric Barbier, en effet, « la bibliothèque est aussi un lieu de discussion », dans un contexte où « la lecture ne se fait ordinairement pas de manière silencieuse »⁵. Il est évident, dans ces conditions, que la bibliothèque ne peut être tout à fait un lieu de silence, tant on y cultive la sagesse en donnant de la voix.

Ces premières bibliothèques, érudites et privées, sont en tous cas des lieux privilégiés que peu de personnes fréquentent. Le bruit qu'on y fait est mesuré et n'apparaît alors jamais véritablement comme un problème. La question pourrait en revanche être posée dans le cadre des premières institutions publiques, qui, quoique fréquentées par une minorité de romains, accueillent un nombre plus important d'usagers. Mais ces bibliothèques publiques, « où l'on se rencontre, où l'on discute et où l'on échange des informations », ne semblent pas non plus être des lieux silencieux, comme l'explique Frédéric Barbier, avant de conclure : « [L]a bibliothèque publique n'est probablement pas encore ce royaume du silence auquel nous sommes aujourd'hui habitués. »⁶

Si un tel « royaume de silence » existe effectivement, il ne tire donc pas son origine dans l'Antiquité. Quelles transformations ont donc conduit les bibliothèques à se constituer en temples de la connaissance, sanctuaires silencieux du savoir et de la culture ?

Bibliothèques religieuses et silence monastique : vers une sanctuarisation de la culture écrite

Les bibliothèques ont été fortement transformées par l'évolution des pratiques d'écriture et de lecture. Le commencement de l'ère chrétienne et son développement au cours du Moyen Âge ont ainsi profondément modifié la forme, les fonctions et l'image associées aux bibliothèques.

Comme l'indique Frédéric Barbier, plusieurs phénomènes contradictoires marquent ce « Temps de Dieu » que constitue le Haut Moyen Âge. La tradition

⁵ BARBIER, Frédéric. *Histoire des bibliothèques : d'Alexandrie aux bibliothèques virtuelles*. 2e édition. Paris : Armand Colin, 2016, p. 40.

⁶ Ibid, p.42.

livresque ancienne est remplacée par un nouveau paradigme, celui du christianisme. Avec lui, les destructions massives de livres et de bibliothèques se multiplient, en même temps que se constituent des collections d'un genre nouveau, textes religieux qui, par un impressionnant travail de copie, viennent garnir les étagères des bibliothèques aménagées dans les cloîtres et les églises.

On peut deviner que le silence s'imposait dans ces bibliothèques communautaires : le travail des moines copistes, attelés à leur tâche dans le *scriptorium*, ne produit pas véritablement de bruit. Les textes sont recopiés, sinon dans un silence profond, du moins dans un bruissement de pages et au seul son étouffé des *ruminations*.

A côté de ces établissements, et en raison du manque d'espaces et d'équipements permettant d'y consulter les textes conservés, des institutions d'enseignements voient le jour et se développent jusqu'au Bas Moyen Âge. Si elles facilitent en partie l'accès des utilisateurs aux collections, ces institutions ne permettent pas toutefois d'étudier dans les meilleures conditions possibles, tant matérielles qu'intellectuelles. Comme le souligne en effet Frédéric Barbier :

« Les pupitres constituent un mobilier spécialisé, mais qui renvoie à une pratique encore pré-moderne de la lecture et des bibliothèques : ils ne facilitent pas la consultation simultanée de plusieurs volumes, et nous restons immergés dans une logique dans laquelle la mémoire individuelle, voire l'oralisation, joue le rôle décisif. »⁷

Ces institutions ne sont donc pas l'illustration parfaite de ce « royaume du silence » auquel nous rattachons volontiers l'image des bibliothèques. Quoiqu'un silence religieux s'y impose avec force, ni ces institutions, ni les bibliothèques monastiques ne préfigurent les établissements modernes dont nous avons en partie hérité, en même temps que de leur ambiance silencieuse.

Renaissance et rationalisation de la bibliothéconomie : un modèle classique de bibliothèques silencieuses

Des origines antiques jusqu'à l'émergence de la modernité, les bibliothèques se sont constituées, dans leur forme institutionnelle, comme des lieux d'étude et de conservation de la culture écrite. Au cours de la Renaissance, l'idéal humaniste ajoute à ce principe de conservation un objectif de développement scientifique et culturel. Les bibliothèques s'en trouvent transformées : l'accroissement de leurs collections et l'agrandissement de leurs espaces marquent une volonté d'ouverture plus large et leur confèrent une place décisive dans le contexte scientifique, politique et religieux de l'époque.

Portées par un bouillonnement intellectuel sans précédent, les universités se dotent notamment de bibliothèques impressionnantes, tant par la masse des volumes qui y sont conservés que par les dispositifs logistiques qui en permettent la consultation et la gestion : l'heure est à la rationalisation des moyens de constituer et d'entretenir une bibliothèque. L'époque voit ainsi se développer une

⁷ Ibid, p.90.

pratique savante et réglée de la bibliothéconomie, que théoriseront notamment Gabriel Naudé en 1627 dans son *Advis pour dresser une bibliothèque*.

Bien que rien ne soit dit dans son texte du comportement attendu de la part du public en matière de silence, Naudé formule un nombre important de recommandations concernant l'implantation de la bibliothèque et appelle dans ce cadre à protéger le lieu de toute nuisance sonore :

« Pour ce qui est donc de la situation et de la place où l'on doit bâtir ou choisir un lieu propre pour une Bibliothèque, il semble que ce commun dire : *'La poésie demande le repos et la retraite'*, nous doive obliger à le prendre dans une partie de la maison plus reculée du bruit et du tracas, non seulement de ceux de dehors, mais aussi de la famille et des domestiques, en l'éloignant des rues, de la cuisine, salle du commun et lieux semblables (...) »⁸.

Ces recommandations, bien qu'elles puissent paraître anodines, témoignent de l'importance que constituait dans la conception de Naudé le confort acoustique d'une bibliothèque. Le modèle qu'il contribua ainsi à développer a donné lieu à de nombreuses constructions remarquables, en mesure de répondre au besoin de « repos » et de « retraite » qu'appellent l'étude et l'écriture. Autrement dit, en inscrivant la question du bruit dans son programme de rationalisation et d'institutionnalisation de la bibliothèque, Naudé semble avoir résolument participé à faire du silence un élément « constitutif de l'essence de la bibliothèque », pour reprendre un mot d'Anne-Marie Bertrand.

Le silence comme élément de représentation des bibliothèques

La construction d'une image silencieuse

« Il est des lieux privilégiés, où le silence impose sa subtile omniprésence, lieux dans lesquels peut particulièrement s'opérer son écoute, lieux où, souvent, le silence apparaît comme un bruit doux, léger, continu et anonyme (...) Parmi ces lieux où s'impose le silence, se distinguent la maison, ses salles, ses corridors, ses chambres et toutes les choses qui en constituent le décor, mais aussi certains monuments privilégiés : les églises, les bibliothèques, les forteresses, les prisons... »⁹.

En les rapprochant ainsi des églises, des forteresses et des prisons, Alain Corbin nous invite à considérer les bibliothèques comme des lieux solennels, graves, voire austères. Le silence s'y imposerait de manière absolue et participerait ainsi de son identité profonde.

⁸ NAUDE, Gabriel. *Advis pour dresser une bibliothèque* [1627]. Leipzig : VEB Edition, 1963. p. 92 [notre adaptation] : « Pour ce qui est donc de la situation & de la place où l'on doit bastir ou choisir vn lieu propre pour vne Bibliotheque, il semble que ce commun dire : *carmina secessum scribentis & otia quaerunt*, nous doioie obliger à le prendre dans vne partie de la maison plus reculee du bruit & du tracas, non seulement de ceux de dehors, mais aussi de la famille & des domestiques, en l'éloignant des rues, de la cuisine, sale du commun, & lieux semblables (...) ».

⁹ CORBIN, Alain. *Histoire du silence : de la Renaissance à nos jours*. Paris : Albin Michel, 2016. pp.13-14.

Il est vrai que chacun se représente généralement les bibliothèques comme des lieux calmes et silencieux. Cette image commune s'est construite au fil des décennies, à mesure que le rôle des bibliothèques s'est affirmé dans des sociétés de plus en plus industrialisées et, par conséquent, de plus en plus exposées aux nuisances sonores.

C'est notamment ce que souligne Alain Corbin dans la suite de son propos, lorsqu'il décrit le paysage sonore du XIX^e siècle. L'abaissement progressif du seuil de tolérance au bruit des citadins, et surtout des élites, et l'effacement progressif du « brouhaha permanent » causé par les artisans, les commerces, les animations de rue, auraient marqué l'émergence dans les villes d'une exigence de silence, qui se serait progressivement étendue aux différentes sphères de la vie publique et privée, de la rue aux maisons, en passant par les lieux de spectacle, jusqu'à être formulée et affichée publiquement : « C'est alors qu'au cœur de la ville des panneaux commencent d'enjoindre le silence. »¹⁰

Les bibliothèques, qui se sont particulièrement développées dans ce contexte, ont intégré cette exigence de silence et y ont en quelque sorte apporté une réponse. L'ambiance sonore des bibliothèques semble dans ces conditions relever de problématiques sociétales. Ou comme le rappelle Anne-Marie Bertrand : « Le silence qui règne dans les bibliothèques n'est en rien naturel et en tout culturel : il est religieux »¹¹.

Bibliothèques, silence et sacralité

Rapprocher les bibliothèques des églises et des cimetières, comme le font notamment Alain Corbin et Anne-Marie Bertrand, ne revient pas seulement à assimiler l'acoustique de ces lieux : par analogie, il s'agit de considérer que ce qu'il y a de sacré dans les établissements de culte et de recueillement, se retrouve dans l'environnement des bibliothèques et y impose une ambiance silencieuse. Mais qu'y a-t-il donc de sacré dans les bibliothèques ?

Comme évoqué dans les sections précédentes, les bibliothèques se sont développées au fil de l'histoire relativement aux activités des élites savantes. Ainsi, elles se sont longtemps constituées comme des « temples de savoir » réservés. Cette sanctuarisation de la culture fut renforcée au cours du Moyen Âge, où elle s'est ajoutée au développement de conduites silencieuses, notamment liées à la copie et à l'étude de textes bibliques. Façonnées à l'image du christianisme et de ses pratiques, les bibliothèques auraient hérité du même coup de leur dimension sacrée et de leur exigence de silence, de sorte que, comme l'écrit Anne-Marie Bertrand :

« La frontière qui sépare le bruit du silence serait ainsi celle qui sépare le profane du sacré. Dans les lieux de culte comme dans les bibliothèques, on demande aux visiteurs de respecter le silence. Le caractère sacré des bibliothèques procède, par extension, du caractère sacré du livre - et d'abord du Livre par excellence, la *Bible*. »¹²

¹⁰ Ibid, p.98.

¹¹ BERTRAND, Anne-Marie. « Cris et chuchotements ». op. cit., p.8.

¹² Ibid., pp.8-9.

Dans ces conditions, se rendre en bibliothèque reviendrait à se livrer à une pratique rituelle, réglée par un certain nombre de conventions, et impliquerait de se comporter avec calme et respect, dans la vénération du lieu et de ce qu'il incarne... Mais les bibliothèques ne sont pas des lieux de cultes et il est clair que le comportement attendu des usagers n'est pas comparable à celui des fidèles d'une religion. Le calme, le respect, mais aussi la politesse et la bienveillance que le cadre appelle, relèvent en l'occurrence d'attitudes sociales et d'un civisme visant à faciliter la fréquentation du lieu et le bon fonctionnement de ses services. Au cours de notre enquête, nos interlocutrices ont ainsi toutes clairement invalidé le principe, lancé par Charles Hernu à l'ouverture de la Maison du Livre, de l'Image et du Son de Villeurbanne en 1988, selon lequel : « Il faut venir à la bibliothèque comme on irait dans une cathédrale. »¹³

La bibliothèque comme refuge silencieux

Plusieurs facteurs ont conduit les bibliothèques à se forger l'image d'un « royaume du silence », pour reprendre le mot de Frédéric Barbier. Mais la raison profonde de ce phénomène est à chercher principalement du côté de l'anthropologie et dans l'étude du rapport que les humains entretiennent avec leur environnement sonore. Les bibliothèques jouent-elles un rôle particulier de ce point de vue? Répondent-elles de façon originale au besoin de silence que ressentent certains individus ?

Dans son ouvrage *Du silence*, David Le Breton caractérise certains lieux comme des « enclaves », ou « réserves » de silence. Dans le contexte fortement sonore de la modernité, ces espaces épargnés renfermeraient le silence comme une ressource rare à préserver. Comme l'explique l'auteur :

« Par opposition à l'existence bruyante du citoyen, le silence se donne comme une absence de bruit, comme un horizon que la technique n'a pas encore pénétré de sa puissance, une zone encore en friches que la modernité n'a pas absorbée, ou bien à l'inverse un lieu qu'elle a délibérément conçu comme une réserve de silence. »¹⁴

Ces enclaves de silence, au rang desquelles David Le Breton range les cimetières, les bibliothèques, les lieux de culte ou encore les jardins, permettraient ainsi aux individus de s'extirper momentanément du tumulte de la vie qu'ils mènent et de se reposer du bruit auxquels ils sont habituellement confrontés :

« Ces lieux serties de silence se détachent du paysage en se donnant d'emblée comme propices au rassemblement de soi. On y fait provision de

¹³ Cité par Anne-Marie Bertrand, Ibid.

¹⁴ LE BRETON, David. *Du silence*. 1ère édition. Paris : Editions Métailié, 1997, p.145.

silence avant de retourner affronter les agitations de la ville ou de sa propre existence. »¹⁵

Concevoir les bibliothèques comme des « réserves » de ce genre, ce serait alors leur reconnaître, à côté de leurs fonctions culturelles et sociales, une capacité originale à fournir un confort acoustique que peu d'établissements publics sont en mesure de satisfaire. En effet, la multiplication et l'intensification des nuisances sonores depuis les années 1950, dans toutes les sphères de la vie, ont fini par faire du silence un bien difficile à protéger, sujet à la pénurie ; ce qui conduit notamment David Le Breton à affirmer : « Le confort acoustique est un luxe »¹⁶, avant d'ajouter :

« Le droit au confort acoustique (la préservation d'une part de silence) est devenue un domaine sensible de la sociabilité, une valeur unanime en réponse à l'augmentation ambiante du bruit. »¹⁷

Dans ce contexte, l'atmosphère silencieuse des bibliothèques peut ne plus apparaître comme une marque d'austérité, mais comme un moyen efficace de rendre viable et plus confortable l'existence de chacun ; service de silence dans une époque qui nous en prive le plus souvent.

« Silence, on tourne ! »

Comme souligné plus haut, le silence occupe une place importante, tant dans l'histoire des bibliothèques que dans la construction de leur image : lieux d'étude et de concentration, sanctuaires réservés, les bibliothèques sont ainsi souvent perçues comme des établissements austères et contraignants. En effet, comme le rappelle Adèle Spieser dans son mémoire d'étude :

« L'enquête du Credoc de 2006 a révélé que 33% des personnes interrogées trouvent les bibliothèques municipales austères. Cette austérité ressentie peut s'expliquer, entre autres, par les règlements qui renvoient à un espace de contrainte. En effet, peu d'espaces publics, en dehors de l'école et des lieux de culte, sont aussi peu tolérants au bruit que les bibliothèques. »¹⁸

Mais la présence de règlements ne suffit pas à expliquer de telles perceptions qui, à bien des égards, assombrissent l'image des bibliothèques et dissuadent certaines personnes de les fréquenter. Les causes de ce désamour sont peut-être même à chercher en dehors de l'espace physique des bibliothèques, dans les

¹⁵ Ibid, p.148.

¹⁶ Ibid, p.169.

¹⁷ Ibid, p.174.

¹⁸ SPIESER, Adèle. *Fais pas ci, fais pas ça : les interdits en bibliothèque*. Mémoire d'étude DCB sous la direction de Christine Détrez. Villeurbanne : ENSSIB, 2012, p.50.

représentations que la fiction, et notamment le cinéma, ont contribué à diffuser et à banaliser.

Le travail mené par Pascale Sahy, responsable du pôle « Cinéma » de la Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne, permet sur ce point de mesurer l'importance des représentations associées au silence en bibliothèque dans l'histoire du cinéma¹⁹. Plusieurs dizaines de films, de *Breakfast at Tiffany's* à *Stanley and Iris*, en passant par *Ghostbusters* ou *Indiana Jones and the Last Crusade*, mettent ainsi en scène des bibliothèques dont l'atmosphère profondément silencieuse est soulignée, puis troublée par l'aventure des protagonistes. Les bibliothécaires, caricaturés au plus haut point et ramenés à leur seule fonction de surveillance, tentent à chaque fois de rétablir le calme à grand renfort de « chut ! »²⁰...

Entourées de stéréotypes²¹, modelées pour les besoins de l'intrigue, les bibliothèques ainsi portées à l'écran ne sont pas celles que nous fréquentons effectivement. Pour autant, il semble que l'atmosphère silencieuse que les réalisateurs de films s'efforcent de rattacher aux bibliothèques ait trouvé sa place dans les mentalités, entretenant une image amplifiée, et généralement dépréciée de ces lieux. Attribut indispensable tant à la conception qu'à la compréhension de l'espace cinématographié, le silence aurait ainsi condamné les bibliothèques à ne paraître que comme de purs décors, simples fonds muets, théâtres insonores de l'action.

UN DECLOISONNEMENT DES ESPACES ET DES PUBLICS, POUR UNE SORTIE PROGRESSIVE DU SILENCE

Tout au long de leur histoire, les bibliothèques ont été façonnées selon les intentions des dirigeants et des élites savantes. Longtemps conçues comme des sanctuaires du savoir, temples silencieux et vénérables, elles serviront finalement d'instruments au processus de démocratisation de l'accès à la culture amorcé à partir des années 1960. L'accroissement de la fréquentation et la diversification des services proposés qui s'ensuivront les conduiront du même coup à sortir du silence.

¹⁹ Pascale Sahy a présenté une partie de son travail à l'Essib le 8 janvier 2018, dans le cadre d'un séminaire du master CEI. L'Association genevoise des bibliothécaires diplômés (AGBD) a également organisé une projection des extraits sélectionnés en 2015 et 2017.

²⁰ Hoel Fioretti a également consacré son mémoire d'étude à la question de *La représentation des bibliothèques au cinéma*. Plusieurs de ses analyses soulignent l'importance du silence dans le traitement des bibliothèques à travers le cinéma.

²¹ Sur la question des stéréotypes afférents au métier de bibliothécaire, nous renvoyons au mémoire d'étude de Marie Garambois *Le métier de bibliothécaire à l'épreuve des stéréotypes : changer d'image, un enjeu pour l'advocacy*, disponible à l'adresse suivante : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67444-le-metier-de-bibliothecaire-a-l-epreuve-des-stereotypes-changer-d-image-un-enjeu-pour-l-advocacy.pdf>>.

L'exigence de démocratisation de l'accès à la lecture

Rompre avec l'élitisme en ouvrant les bibliothèques à l'ensemble de la population

Cloisonnées, faiblement fréquentées, malgré l'esprit d'ouverture insufflé par les positions d'Eugène Morel²², les bibliothèques ont longtemps été maintenues dans un silence profond, dont elles ne sont réellement sorties qu'à partir de la seconde moitié du XX^e siècle, dans un contexte qui a vu leur nombre et leurs activités se développer largement.

En effet, au sortir de la Seconde Guerre mondiale, le paysage culturel et social français est entièrement redéfini : face « à la scolarisation de masse, à l'essor des techniques de communication, à l'augmentation spectaculaire de la production éditoriale »²³, il s'agit alors de concevoir des bibliothèques en mesure d'accueillir une population importante, jusqu'alors tenue à distance du livre et des lieux consacrés à la lecture. Comme le souligne le rapport ministériel *La lecture publique en France* de 1948 :

« [E]n 1945, la majorité de nos bibliothèques municipales de province sont ou des bibliothèques de conservation et d'étude, ou de simples cabinets de lecture, refuges d'érudits et de retraités de l'enseignement. Le grand public n'y vient pour ainsi dire pas, ignorant même parfois jusqu'à leur existence. »²⁴

Afin de rompre avec cet élitisme, les lieux de culture sont redessinés et ouverts à l'ensemble de la population, aux femmes, aux enfants, aux classes modestes. Dans cet élan de démocratisation de l'accès à la lecture, est alors prôné « un nouveau modèle de bibliothèque, ouvert, accueillant, 'banalisé', modèle globalement encore en vigueur aujourd'hui »²⁵. Simultanément, la dimension sacrée du lieu et l'atmosphère de silence qui l'accompagne sont remises en cause. Tout se passe comme si l'effort d'ouverture des bibliothèques amorçait leur sortie progressive du silence.

Hausse de la fréquentation et accroissement des volumes sonores

L'ouverture des bibliothèques à une population toujours plus importante s'accompagne logiquement d'un accroissement des volumes sonores à l'intérieur

²² Au cours des années 1910, Eugène Morel, écrivain, critique et bibliothécaire français, défend les principes de gratuité et d'ouverture de la bibliothèque publique, allant jusqu'à rapprocher les missions de cette institution de celles des cafés : « Le rôle, le vrai rôle d'une bibliothèque, n'est assuré que par une de nos institutions : les cafés. » Selon cette conception, le silence n'aurait pas sa place dans les bibliothèques, alors plus proches des cabinets de lecture modernes que des « sanctuaires silencieux » que nous décrivons dans ce chapitre.

²³ BERTRAND, Anne-Marie. « Le modèle de bibliothèque : un concept pertinent ? », in BERTRAND, Anne-Marie, BETTEGA, Émilie, CLEMENT, Catherine, et al. *Quel modèle de bibliothèque ?*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2008, pp.11-12.

²⁴ DIRECTION DE LA DOCUMENTATION. *Notes Documentaires et Études*, n° 918 (série française. - CXCII). « La lecture publique en France : Aperçu historique. Projets. Réalisations en cours ». Paris : La Documentation française, 1948, p.8.

²⁵ BERTRAND, Anne-Marie. « Cris et chuchotements ». op.cit., p.9.

des lieux. Le phénomène inquiétait déjà au XIX^e siècle, comme le rapporte Frédéric Barbier en citant le propos de François Gille, bibliothécaire d'Angers en 1838, opposé au changement des conditions d'ouverture de son établissement :

« Si l'on ouvrait le dimanche au peuple, il y apporterait de la boue et n'y prendrait pas de science ; à moins que l'on n'admette (...) que les lecteurs, non les oisifs : tout ce partage serait difficile. Une bibliothèque n'est pas un salon littéraire, un cabinet de lecture normal (...). C'est un sanctuaire où l'on ne doit chercher qu'à élever et nourrir l'esprit (...). Il nous vient des artisans déjà, il nous vient des soldats, il nous vient des très jeunes écoliers, tous sont reçus avec empressement : en blouse, en veste, nous n'exceptons que les sabots, car la divinité du lieu, c'est le silence. »²⁶

« Divinité du lieu », règle indiscutable pour accéder au « sanctuaire », le silence de la bibliothèque semble ici menacé par le nombre et la diversité de ses visiteurs. Un siècle plus tard, aux premières heures de la démocratisation culturelle, la problématique a-t-elle été réactivée ? A-t-on craint que « le peuple », invité à fréquenter librement et massivement les bibliothèques, n'y fasse entrer le bruit avec lui ?

Il semblerait au contraire que cette question ait été délibérément mise de côté par les professionnels des bibliothèques au moment de la redéfinition de leurs objectifs. En effet, l'enjeu fut de moderniser la lecture publique en déconstruisant les barrières matérielles et symboliques qui auraient pu dissuader la population de fréquenter les bibliothèques, en commençant par atténuer l'exigence de silence longtemps rattachée au phénomène de sanctuarisation de ces lieux.

Dans ces conditions, l'accroissement du volume sonore en bibliothèques n'apparaît pas seulement comme la stricte conséquence d'une augmentation de leur fréquentation ; il se présente aussi comme une marque de succès du projet de démocratisation de l'accès à la lecture. Le silence, d'abord employé comme un moyen d'opérer une sélection des publics, est alors annulé et remplacé par une variété de sons inédits en bibliothèque, au nom d'un objectif affiché d'ouverture et d'intégration.

Décloisonnement des collections et côtoiement des publics

Le mouvement de démocratisation de l'accès à la lecture a contribué à augmenter et à diversifier le public des bibliothèques. Héritières de ce processus, les bibliothèques de lecture publique connaissent de nos jours une importante diversité de visiteurs : de la petite enfance au troisième âge, hommes et femmes se retrouvent dans un même lieu, afin d'y consulter des biens culturels de toutes sortes, d'y faire des découvertes et des rencontres.

Comme l'explique Anne-Marie Bertrand, cette réunion des publics a notamment été rendue possible par deux mouvements conjoints : une ouverture de la bibliothèque sur la ville, pour en améliorer la visibilité et en faciliter l'accès ; un decloisonnement des espaces et des publics, au sein des bibliothèques, pour

²⁶ BARBIER, Frédéric. *Histoire des bibliothèques : d'Alexandrie aux bibliothèques virtuelles*. op. cit., p. 263.

favoriser la rencontre et amplifier l'esprit d'universalité affiché et défendu dans ce contexte. Selon Anne-Marie Bertrand, cette nouvelle organisation a précisément entraîné d'importants changements dans l'environnement sonore des bibliothèques :

« Le nouveau modèle de bibliothèque publique, mûri dans les années 1960 et mis en œuvre couramment à partir des années 1970, décline le principe de déségrégation des publics et des collections. Il est la principale cause de ce basculement du silence vers le bruit. »²⁷

Décloisonnée, souvent contenue dans une seule pièce, la bibliothèque invite alors les usagers à se côtoyer et à cohabiter le temps de leur visite. Ainsi, tandis que des enfants découvrent à haute voix des livres qu'ils parcourent avec joie, quelques adolescents discutent, d'autres étudient, atablés à quelques pas de là ; des adultes choisissent patiemment leurs lectures, pendant que d'autres balayent les bacs de disques du fonds musical en commentant leurs trouvailles ; accompagnée par ses parents, une petite fille voyage avec enthousiasme dans l'univers du jeu-vidéo...

Ces scénettes, devenues ordinaires, procèdent toutes d'une organisation décroisonnée et non silencieuse des bibliothèques. Deux des six établissements que nous avons visités ont ainsi fait le choix du décroisonnement : la bibliothèque du 3^e Lacassagne et la médiathèque du Rize. Toutes deux ont été construites sur un seul plateau, sans qu'aucune cloison ne sépare les différents espaces, et sans que les collections adultes et jeunesse n'y soient physiquement séparées. Sur les étagères de la médiathèque du Rize, une simple bande de couleur, apposée sur le dos des ouvrages, différencie discrètement les documents pour la jeunesse des collections adultes. Comme l'explique Elisabeth Saby, responsable de la médiathèque, cet aménagement, pensé afin d'appuyer la dimension familiale du lieu et de permettre à tous de fréquenter l'ensemble des espaces, n'a pas été sans conséquences en matière d'acoustique :

« Ici à la médiathèque on a choisi de beaucoup décroisonner les espaces, les collections et donc aussi les usages des publics, ce qui veut dire qu'il n'y a pas d'espace fermé dans la médiathèque (...). Après on a aussi fait le choix de ne pas en faire une cathédrale et un temple du silence ; il y a peu de bibliothèques qui continuent encore de respecter ces consignes-là, mais quand on décroisonne les espaces, les collections, les usages des publics, pour en faire un lieu qui est plutôt un espace de rencontre, de vie, d'échange, on ne peut pas avoir une exigence sur le silence ; ce n'est pas possible. »

Cette volonté de décroisonnement implique donc l'abandon de toute exigence de silence. Libérée de ses cloisons, la bibliothèque paraît alors se donner à tous, sans distinction, comme un bien commun à partager. Ainsi, comme nous l'a expliqué Virginie Eck, responsable de la bibliothèque du 3^e Lacassagne, opposant l'objectif d'ouverture à l'exigence de silence : « [Notre bibliothèque] n'est pas une

²⁷ BERTRAND, Anne-Marie. « Cris et chuchotements ». op. cit., p.10.

bibliothèque silencieuse (...) c'est une bibliothèque de proximité, ouverte à tous ». Cette opposition, également formulée par Elisabeth Saby, semble confirmer notre hypothèse : l'effort d'ouverture des bibliothèques marque inévitablement leur sortie du silence.

Vers des bibliothèques plus inclusives et conviviales

La bibliothèque, du lieu d'étude au lieu de vie

Au processus d'ouverture des bibliothèques s'ajoute celui de leur « mise en vie »²⁸, qui, comme le premier, semble effacer un peu plus encore l'image de silence généralement associée aux bibliothèques.

En effet, au cours de ces dernières décennies, la tendance générale a été au développement de la dimension conviviale des espaces et des services proposés par les bibliothèques. De telle sorte que, de nos jours, ces dernières n'apparaissent plus seulement comme des lieux d'étude, calme, voire silencieux, mais comme des lieux de vie et d'animation, y compris en contexte universitaire. Ainsi, Lydie Ducolomb, responsable du département des services au public du SCD Lyon 1, présentait le rez-de-chaussée de la BU Sciences La Doua comme un espace consacré aux pratiques sonores, un lieu de discussion et de rencontre, par opposition au reste de la bibliothèque. De son côté, Emilie Rousseau, responsable du Learning Hub de l'EM Business School, nous expliquait :

« [En dehors des *silent room*], on a plus affaire à des salons d'échange, où les étudiants font ce qu'ils veulent : ils veulent travailler, ils travaillent ; ils veulent dormir, ils dorment ; ils veulent discuter, ils discutent ; ils changent de place le mobilier ; ils vivent leur vie dans le Learning Hub. »

Dans ces conditions, la bibliothèque n'est pas enfermée dans une conception prédéfinie des usages autorisés, des pratiques acceptables ou défendues ; elle se présente au contraire comme un environnement évolutif, d'une certaine façon « organique ». En un mot, elle se constitue pleinement comme un « espace de vie », au sens que donnent à cette expression Jacques et François Riva :

« 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. »²⁹

Cette façon de concevoir et d'organiser le fonctionnement d'une bibliothèque, en laissant les usagers s'y comporter selon leurs envies et leurs besoins, et en aménageant les espaces de manière à s'assurer que chacun puisse s'y

²⁸ RIVA, François & RIVA, Jacques. « La mise en vie des espaces de bibliothèques ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2000, t.45, n° 3, p. 70.

²⁹ Ibid, p.72.

installer et s'occuper durablement, reviendrait simplement à « mettre en vie » la bibliothèque, c'est-à-dire à rendre vivant et viable son environnement ; ce qui peut du même coup entraîner un accroissement des volumes sonores :

« Bien entendu, on doit préserver le silence et lutter contre l'émission de bruits ; cependant, la qualité de l'acoustique ne se limite pas à l'isolation acoustique. Le silence d'une bibliothèque n'est pas un silence total ; on doit laisser exister les bruits de la vie. »³⁰

Plus vivantes et plus conviviales, les bibliothèques seraient donc en même temps plus sonores, voire plus bruyantes. Ainsi, comme nous l'expliquait Béatrice Pallud Burbaud, il n'y a pas de place pour le silence dans les nombreux espaces de passage, de détente et de restauration de la bibliothèque de la Part-Dieu : ces espaces de vie, dans lesquels il est possible de téléphoner, de discuter à haute voix, de manger et de boire, s'accompagnent logiquement d'une importante activité sonore. La bibliothèque a notamment prévu de s'équiper de distributeurs d'accessoires indispensables à la vie en bibliothèque, sur le modèle des distributeurs de produits d'hygiène installés en stations-services : à côté des stylos et des clés USB, des bouchons d'oreilles pourront ainsi être achetés par les usagers de la bibliothèque, afin de pouvoir retrouver temporairement du calme dans ces espaces vivants, où le bruit s'impose désormais de façon tout à fait ordinaire.

La bibliothèque, lieu de parole et d'échange

Comme observé plus haut, les bibliothèques n'ont pas toujours été purement consacrées à l'étude. Au cours de l'Antiquité romaine, notamment, les petites bibliothèques privées, construites dans la plupart des *villas*, tout comme les premières bibliothèques publiques, aménagées dans les cités, ont joué un rôle social important : les élites qui les fréquentaient s'y retrouvaient pour discuter et échanger, lire en groupe et à haute voix, sans se préoccuper d'y maintenir le calme.

Après une longue période d'institutionnalisation des bibliothèques et de sanctuarisation de la culture, le processus de démocratisation et d'ouverture amorcé depuis les années 1960 semble du même coup avoir entraîné un retour de la parole en bibliothèque, désormais encouragée et valorisée comme une composante fondamentale du lieu et de son rôle dans la société. Cette approche a largement nourri le modèle dit de « bibliothèque troisième-lieu », fortement popularisé au cours des années 2000. Selon ce modèle, dont Mathilde Servet s'est efforcée de comprendre les origines et les enjeux en 2009³¹, la bibliothèque doit se constituer comme un terrain neutre entre le lieu de travail et le lieu de vie, dénué d'obligations, favorisant l'échange, la rencontre et le jeu. Lieu de bien-être, de réunion et de conversation, la bibliothèque serait du même coup, à l'image des cafés, un espace relativement animé, accompagné d'ambiances sonores vives. En ce sens, ce modèle, auquel nous rattachons volontiers le Learning Hub de l'EM

³⁰ Ibid, p.75.

³¹ SERVET, Mathilde. *Les bibliothèques troisième lieu*. Mémoire d'étude DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2009. Disponible en ligne : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21206-les-bibliotheques-troisieme-lieu.pdf>>.

Lyon Business School, ainsi que les médiathèques du Rize et du 3^e Lacassagne, met en évidence une incompatibilité entre l'affirmation du rôle social des bibliothèques et le maintien univoque d'une ambiance silencieuse.

Au cours de notre enquête, nos interlocutrices ont livré une vision citoyenne et conviviale de la bibliothèque, en la présentant comme un lieu de d'échange et de débat, largement ouvert au public, et chargé d'encourager l'expression et la participation de ses usagers. Toutes ont du même coup souligné l'impossibilité de concilier entièrement cette vision avec une exigence absolue de silence. Ainsi, comme nous l'a expliqué Emilie Rousseau, rapprochant les missions des bibliothèques de lecture publique de celles du Learning Hub de l'EM Lyon :

« Les bibliothèques de lecture publique, je pense qu'elles se réinventent déjà. Moi je le vois dans mon village. Les samedis matin, on fait des échanges, des discussions en italien, on est dans la médiathèque ; on discute, on écoute de la musique, on boit le café... Alors ça s'appelle pas Learning Center (...) mais c'est une bibliothèque qui a compris que ce n'est pas en sanctionnant les gens et en leur interdisant de vivre (parce que finalement, on n'avait plus le droit que de lire et de respirer [dans les bibliothèques traditionnelles] et ça limitait vachement les fonctions de l'homme...) ; que si on veut assumer ces missions sociales et citoyennes d'accompagnement, ben on ne le fait pas dans le silence. »

Valoriser ainsi la parole et lui donner les moyens de se développer conduit inévitablement à effacer l'image de silence qu'on associe généralement aux bibliothèques. On trouve tout particulièrement cette tendance dans les bibliothèques de lecture publique que nous avons pu observer. La médiathèque du Rize consacre ainsi un volet important à la valorisation de la parole des habitants de Villeurbanne et les encourage régulièrement à s'exprimer, en particulier dans le cadre des « Temps forts » du Rize et lors des nombreuses rencontres littéraires et artistiques organisées.

De son côté, la bibliothèque du 3^e Lacassagne organise régulièrement des rencontres de partage de savoir-faire, ainsi que des cafés de conversation en italien dans l'espace même de la bibliothèque. De manière plus originale, mais non moins significative, un atelier a été créé afin de laisser aux usagers la possibilité d'enregistrer les annonces diffusées chaque soir au moment de la fermeture. En plus de permettre aux participants de s'initier aux techniques semi-professionnelles d'enregistrement, cet atelier, simplement nommé « Deviens la voix de la bibliothèque », permet de développer davantage la dimension participative et citoyenne de la bibliothèque, non plus conçue comme un lieu d'étude où l'on cherche à faire taire, mais comme un lieu de parole où l'on donne à entendre.

Renouvellement des usages et développement de services... bruyants ?

Le cas de la musique : quelle place pour un médium sonore en bibliothèque ?

L'environnement acoustique des bibliothèques a été modifié par l'intégration dans leurs collections de documents sonores et musicaux. Les activités de médiation et d'animation autour de ces documents ont à coup sûr accéléré la sortie de silence des bibliothèques, pour beaucoup rebaptisées « médiathèques » suite à ce changement.

La médiathèque du Rize organise ainsi plusieurs animations régulières autour de la musique : les Musicâlins (séances d'éveil à l'écoute et à la pratique d'instruments de musique), les Rêveries sonores (ateliers d'écoute de musique dans l'obscurité) et les Escales musicales (ateliers et concerts thématiques autour de musiques traditionnelles, jouées et expliquées par leurs interprètes). Certaines de ces animations n'ont pas lieu dans l'espace de la médiathèque, mais se déroulent dans le Café ou l'Amphithéâtre du Rize ; en revanche, toutes sont conçues et organisées en étroite association avec les responsables du fonds Musique de la médiathèque.

De façon plus ponctuelle, le Rize accueille des concerts et des spectacles dans l'espace de la médiathèque : ainsi, le mercredi 28 mars 2018, dans le cadre du Festival Mouvement-T, la Compagnie Voltaïk donnait un spectacle improvisé de danse hip-hop entre les étagères de la médiathèque, en période habituelle d'ouverture, pour le plaisir des yeux et des oreilles des usagers présents. Comme l'explique Elisabeth Saby, ces animations, bien que modifiant considérablement l'ambiance sonore de la médiathèque (musique diffusée sur de puissantes enceintes, accroissement de la fréquentation, vifs applaudissements du « public » formé spontanément), ne semblent pas empêcher, ni même perturber, les activités des usagers :

« Même les gens qui ne se sont pas déplacés dans la médiathèque pour venir voir, ont continué de faire ce qu'ils étaient venus faire : travailler, utiliser l'espace multimédia, choisir leurs livres... Personne n'est venu nous dire : 'Mais enfin, ça fait trop de bruit ! Pourquoi vous faites ça dans la médiathèque, vous pouvez pas faire ça ailleurs ?'. Personne ! Alors qu'il y avait beaucoup de monde dans la médiathèque... »

Ces incursions musicales semblent donc naturellement trouver leur place en médiathèque ; le silence paraît du même coup avoir été définitivement évacué...

Bien entendu, la médiathèque du Rize n'accueille qu'occasionnellement de tels événements. En revanche, de la musique y est très régulièrement diffusée, non seulement afin de produire une ambiance agréable pour les usagers, mais aussi dans un but de valorisation des documents sonores, comme le souligne Elisabeth Saby :

« On a la possibilité de diffuser de la musique à la banque de prêt. (...) Moi ça, c'est quelque chose que je trouve important parce que ça participe de l'ambiance quand on rentre dans la médiathèque, d'avoir un fond musical ; mais aussi parce que c'est un moyen de faire de la médiation sur les collections musicales de la médiathèque : il arrive très souvent qu'on mette un CD, que quelqu'un nous demande ce que c'est, qu'on lui propose de l'emprunter et qu'il l'emprunte. Ça, ça marche bien en général ! »

Mais cet objectif de médiation peut rencontrer l'opposition des usagers, qui préfèrent pour certains profiter du lieu dans une ambiance moins sonore ; ou encore lorsque la situation ne s'y prête pas et que la musique risque de devenir gênante, pour les usagers comme pour les bibliothécaires :

« Après effectivement, on fait attention, quand il y a du monde à l'espace de travail, de ne pas mettre le volume trop fort ; si les gens viennent nous dire : 'Non mais moi, avec la musique là, je ne peux pas !', alors on l'arrête. Et puis il y a des moments où on ne cherche même pas à mettre de la musique, parce qu'il y a trop de monde et que, même nous ça nous gêne, ajouté au bipbip de l'enregistrement, aux échanges avec les usagers... Au bout d'un moment, ça n'est agréable pour personne ! Dans ces cas-là, on ne met pas de musique. Mais je trouve qu'il y a aussi plein de moments où on n'en met pas alors qu'on le pourrait... On a un peu perdu ce réflexe. Tant que c'est agréable, je pense que c'est bien de le faire. »

De quoi donner du crédit à l'idée selon laquelle la musique adoucit les mœurs... L'expérience a d'ailleurs été faite, comme nous l'a rapporté Virginie Eck, responsable de la bibliothèque du 3^e Lacassagne, de diffuser de la musique afin d'apaiser les jeunes enfants et d'abaisser ainsi le volume sonore de l'espace « Grandir »... sans grand succès :

« Les petits sautent, puis les plus grands ; et quand on saute on crie, tout s'empile et au bout d'un moment ça crie de partout et on ne sait plus comment tout refaire tomber. Les premières semaines on a fait des tentatives : on a passé de la musique douce sur les haut-parleurs quand il y avait trop de bruit... Il y avait tellement de bruit qu'on ne l'entendait pas ! »

Quoiqu'il en soit, la musique occupe une place importante dans les bibliothèques, dont elle participe à renouveler le paysage sonore.

La médiation autour du jeu : comment s'amuser en silence ?

Ces dernières années, de nombreuses bibliothèques se sont engagées dans le développement d'une offre de services ludiques. Contrairement aux ludothèques, dont l'aménagement et les collections sont entièrement dirigés vers la pratique du jeu, les bibliothèques ont eu à incorporer cette activité à leur programme et à

s'assurer qu'elle cohabite avec l'ensemble des usages déjà ancrés. Cette intégration n'a pas été sans conséquence sur l'acoustique des lieux dans la plupart des cas.

En effet, le jeu doit prendre place dans un environnement adapté, non seulement pour que les joueurs puissent profiter pleinement de l'activité, mais aussi pour que les autres usagers puissent jouir de la bibliothèque sans être dérangés. Comme l'explique Anthony Avila :

« [L]e jeu est une pratique qui peut nécessiter un espace important, et peut empiéter sur les activités habituelles de la médiathèque, ne serait-ce que par le bruit et le mouvement qui sont générés par l'activité (...). S'il est possible de dédier un espace fermé ou que le bruit ne pose pas de problème, tout est possible. Par contre, si l'aménagement des lieux ne peut pas être adapté au jeu, du prêt uniquement, voire de l'animation ponctuelle est à envisager. »³²

Le jeu sur place serait donc inconciliable avec l'ambiance silencieuse que l'on projette habituellement sur les bibliothèques. Comme leur nom l'indique, en effet, les jeux de société impliquent une dimension sociale, qui se manifeste notamment par le partage d'un même matériel de jeu et par la nécessité d'échanger verbalement. Ces interactions produisent inévitablement d'importants volumes sonores, mêlant rires, protestations et célébrations. Toute cette animation, composante fondamentale de l'expérience ludique, ne peut avoir lieu dans le silence³³. Comme l'explique Virginie Eck, contraindre les usagers de la bibliothèque à jouer en silence serait paradoxal et desservirait en fin de compte le projet de développement de services ludiques : « Il y a un côté un peu schizophrène à dire : 'Tenez on vous donne du jeu, mais par contre : chut !'. C'est pas possible en fait. »

Dans l'espace « Temps libre » de la bibliothèque du 3^e Lacassagne, il est en effet possible de jouer à une sélection de jeux, librement et sans inscription, à tout moment de la journée. Plusieurs tables ont ainsi été consacrées à cette pratique et disposées dans un espace clairement identifié comme une zone de détente. Le choix de mettre en place un tel service a été fait en toute connaissance de cause :

« C'est quelque chose qu'on a travaillé en amont, avant l'ouverture ; on avait travaillé sur l'accueil en bibliothèque, on avait rédigé une charte d'accueil et on avait justement évoqué ces questions : on va proposer du jeu, donc forcément ça génèrera un volume sonore ; c'est très difficile de mesurer *a priori* ce volume sonore et à partir de quel moment on dit : 'stop, il faut baisser'. Et puis on avait réfléchi aux façons de communiquer : parce qu'il y aurait forcément des gens qui seraient surpris et se diraient : 'on vient dans une bibliothèque, et en fait il y a du bruit'. »

³² AVILA, Anthony. « Constituer une collection de jeux : quels objectifs ? », in DEVRIENDT, Julien. *Jouer en bibliothèque* (dir.). Villeurbanne : Presses de l'Essib, 2015, p.60.

³³ Notons toutefois que certains créateurs ont fait du silence une composante même de l'expérience de jeu. Ainsi, dans le jeu de société *Magic Maze*, créé par Kasper Lapp, il est formellement interdit aux joueurs de communiquer lors de leurs aventures coopératives ; pour parvenir à s'échapper du labyrinthe, ceux-là doivent donc coordonner leurs mouvements sans se donner le mot...

Permettre de jouer en bibliothèque, c'est donc renoncer à y voir régner une ambiance calme, et encore moins silencieuse, et s'engager au contraire sur le terrain de l'animation et de la convivialité.

Le jeu-vidéo : une pratique sonore et mouvementée

Plus récente, l'introduction du jeu-vidéo en bibliothèques a également transformé le paysage sonore des lieux. Si le prêt de jeu ne pose pas de problème particulier en termes d'acoustique, l'organisation d'animations, et à plus forte raison le développement d'un service permanent de jeu sur place, remettent certainement en cause la place du silence en bibliothèque.

Cela tient en premier lieu de la dimension sociale de ce médium qui, contrairement aux idées reçues, entretient les liens amicaux, enrichit les rapports familiaux et favorise les rencontres dans une atmosphère de plaisir et de partage. Les interactions verbales qui accompagnent ainsi cette pratique culturelle et sociale entraînent inévitablement une augmentation du volume sonore. Afin de pouvoir pleinement tirer parti de cette pratique, sans la rendre du même coup dérangeante pour les autres usagers de la bibliothèque, il est donc indispensable de lui réserver un espace approprié, comme le soulignent les co-auteurs de l'ouvrage *Jeux vidéo en bibliothèque* : « La question de la consultation sur place de jeux vidéo en bibliothèque ne peut se poser sans celle de l'espace à lui consacrer. Proposer de la consultation, c'est avant tout proposer un endroit où usagers et jeux vidéo vont se rencontrer »³⁴, avant d'ajouter, dans une section du même article intitulée « Les nuisances sonores » :

« Il faut savoir que le jeu peut favoriser l'excitation et l'agitation. En devenant un véritable lieu de vie, de rencontres et d'échanges, cet espace dédié peut devenir bruyant ; il brise donc les codes traditionnels intimant le silence en bibliothèque. La gestion du volume sonore est donc une question à se poser. Les casques permettent au joueur une immersion accrue dans l'expérience de jeu, mais diminuent les interactions entre participants. Or certains jeux multi-joueurs nécessitent de communiquer pour avancer. De plus, la bande-son fait partie des éléments distinctifs du jeu. Permettre aux usagers d'entendre cette bande-son est également un moyen de les attirer au même titre que l'image. »³⁵

On le voit : le jeu-vidéo marque bien une rupture dans le paysage des bibliothèques, tant en termes culturels (le médium peine encore à être reconnu, alors même qu'il présente des aspects esthétiques, narratifs, musicaux qui lui confèrent clairement une valeur artistique, et en ce sens culturelle), qu'« environnementaux » (l'ambiance sonore et les comportements habituellement attendus sont dès lors transformés).

³⁴ AVILA, Anthony, BERNARD, Alice, MEGEL, Patrick, et al. « Typologie des services en bibliothèques », in GAUDION, Anne-Gaëlle & PÉRISSÉ, Nicolas (dir.). *Jeux vidéo en bibliothèque*. Paris : ABF : MO5.COM, 2014, p.93.

³⁵ Ibid, p.101

Le jeu-vidéo a trouvé une place importante dans trois des six bibliothèques que nous avons visitées. Suite au réaménagement de la bibliothèque de l'EM Lyon Business School, transformée pour l'occasion en Learning Hub, il a été décidé de consacrer un espace à la pratique du jeu-vidéo. Cet espace « gaming » permet aux étudiants de venir jouer à une sélection de jeux, pour la plupart coopératifs, sur deux consoles différentes, à partir de 8h30 jusqu'à 22h. Or comme nous l'a expliqué Emilie Rousseau, responsable du Hub, cet espace peut entraîner des nuisances sonores :

« Le seul problème qu'on ait, quand même, c'est la gente masculine qui joue à FIFA (...) il y a des espèces de borborygmes qui ressortent, où là les filles de l'accueil leur disent de baisser d'un ton ; mais honnêtement on n'a pas besoin de le faire plus que ça. (...) Il arrive que quand ils sont huit devant... ben c'est pas possible ! alors là, on leur dit : 'bon vous baissez d'un ton, vous n'êtes pas tout seuls', et ça se passe bien. C'est les seules interventions qu'on fait. »

Les volumes sonores aux alentours de la pièce peuvent donc varier, mais restent globalement modérés, essentiellement grâce aux équipements insonorisants qui ont été disposés à l'intérieur de cet espace : un grand nombre de panneaux acoustiques, répartis entre les murs et les plafonds de la pièce.

La bibliothèque du 3^e Lacassagne a également mis en place un service de jeu sur place : trois consoles sont ainsi accessibles, sur inscription, tout au long des horaires d'ouverture, dans l'environnement même de la bibliothèque. Les consoles et le mobilier n'ont pas été disposés dans une pièce close, à l'écart des collections et des autres services, mais au centre de l'espace « Temps libre » de la bibliothèque. Dans ces conditions, il n'est pas possible de maintenir cette zone silencieuse ; pour autant, les volumes sonores y restent mesurés, non seulement à cause des dispositifs insonorisant qui les canalisent (l'une des consoles est d'ailleurs implantée dans une bulle d'immersion mi-close et isolante), mais aussi grâce à l'action des médiateurs qui veillent au bon déroulement des activités ludiques proposées dans cet espace.

La médiathèque du Rize, enfin, organise un samedi par mois une animation autour de *Minecraft*, jeu de construction dans un environnement ouvert en 3D. Lors de ces animations, le jeu-vidéo sert d'outil de médiation culturelle, en lien avec les thématiques valorisées par le Rize (architecture et urbanisme, mémoire ouvrière, mouvements migratoires), et n'est donc pas présenté comme un pur divertissement... ce qui ne garantit pas pour autant une atmosphère entièrement calme ! D'autant plus que les participants, installés sur des postes individuels, doivent travailler les uns avec les autres, en communiquant et en commentant les plans qui leurs ont été distribués, afin de coordonner leurs travaux de construction. L'animation a lieu dans l'environnement de la bibliothèque, dont elle monopolise l'espace Multimédia, mais en dehors des horaires habituels d'ouverture, ce qui empêche qu'elle ne devienne une nuisance sonore pour d'autres usagers.

DE NOUVELLES « CLOISONS » POUR FAIRE FACE AUX NUISANCES SONORES

Le long processus de démocratisation de l'accès à la culture a conduit les bibliothèques à diversifier leur offre de services et à repenser l'aménagement de leurs espaces. Par leur effort d'ouverture et de décroissement, elles ont certainement favorisé l'intégration de publics toujours plus variés ; mais elles ont du même coup laissé se développer des pratiques sonores, voire bruyantes, dont certaines se sont révélées problématiques au cours de ces dernières années. Si le silence n'est certes plus une exigence inconditionnelle, la viabilité de l'environnement acoustique des bibliothèques, que certaines nuisances menacent désormais, redevient un objectif majeur.

Du silence au bruit : une affaire de sons

Le son comme phénomène physique

La notion de « son » désigne en premier lieu un phénomène physique : le son est une variation de pression propagée dans l'air sous forme d'ondes à partir d'une source vibrante. Cette définition rigoureuse présente un intérêt pour notre sujet : on y comprend qu'en matière d'acoustique, le temps et l'espace jouent un rôle clé dont il est important de tenir compte, tant pour identifier les nuisances sonores qui peuvent se produire en bibliothèque, que pour leur apporter une solution adaptée et efficace.

En tant que phénomène physique, le son fait l'objet d'études sérieuses dans le champ des sciences physiques (acoustique, électroacoustique, vibroacoustique), comme dans celui des sciences sociales (*sound studies*). Dans le prolongement de ces activités de recherche, un ensemble de professionnels développent une offre importante de services à destination d'institutions, d'entreprises ou de particuliers. Qu'il s'agisse de valoriser le son, en proposant des outils de sonorisation et d'amplification, ou de l'atténuer, en développant des technologies d'insonorisation, ces nombreuses solutions techniques mettent en évidence l'étendue des possibilités en matière de gestion du son.

Car le son est affaire de variations : selon l'intensité de la vibration, sa fréquence, la puissance de sa source, la composition de l'environnement dans lequel il se propage, le phénomène se présentera sous des formes toujours différentes. Maîtriser l'ambiance sonore d'une bibliothèque, c'est prendre en considération l'ensemble de ces paramètres afin d'assurer, au contraire, une certaine uniformité. Les sons peuvent être ainsi contrôlés, soit au moment de leur émission, soit au cours de leur propagation.

On le voit, une approche experte de la question est indispensable si l'on souhaite mettre en place une gestion efficace du son. De ce point de vue, les principales ressources sont à rechercher du côté de l'acoustique architecturale, branche de l'acoustique qui vise à comprendre et à maîtriser la qualité sonore des bâtiments.

Variété et relativité des perceptions individuelles

Le son ne se comprend pas seulement comme un pur phénomène physique, indépendant de notre activité et de notre sensibilité. Il est un phénomène à la fois causé et perçu qui, chez les animaux et les humains, se manifeste par le sens de l'ouïe. Les ondes propagées à partir d'une source vibrante, rencontrent nos organes auditifs qui, à leur tour, communiquent au cerveau la perception du phénomène. Comme le met en évidence la psychoacoustique, ce mécanisme d'audition fournit à notre conscience la conception de notre environnement sonore, et contribue du même coup à nous procurer des émotions et à construire notre sensibilité. Ou comme le souligne Marielle de Miribel :

« Les sons ne nous transmettent pas seulement des informations : les paroles, les notes de musique et les bruits véhiculent aussi des émotions. »³⁶

En effet, tandis que certains sons nous inspirent du stress, de l'angoisse, voire de la peur, d'autres nous apaisent et nous procurent de la joie. Identifier les sons responsables de ces différentes émotions permet de concevoir et d'entretenir l'ambiance sonore d'un lieu, de communiquer à ses visiteurs un certain sentiment et de travailler ainsi à améliorer leur confort.

Mais la tâche est rendue difficile par la variété et le caractère relatif des perceptions de chacun. En effet, en deçà des seuils intolérables d'exposition au son, on relève une grande diversité d'intensités auxquelles se conjuguent de nombreuses réactions, très différentes d'un individu à l'autre. Tandis que l'écoute de musique à haut volume est dérangeante pour certains, d'autres s'y adonnent avec beaucoup de plaisir lors de festivals par exemple ; de même, le cadre silencieux et reposant de la campagne offre à certains de la sérénité, là où d'autres n'y voient qu'un environnement ennuyeux, ou oppressant.

La sensibilité des uns et des autres se construit suivant un nombre important et varié de facteurs, culturels, sociaux, environnementaux. Le silence, qui constitue une certaine configuration sonore (en l'occurrence, l'annulation du son), n'échappe pas non plus à ce principe. Comme l'explique en effet David Le Breton :

« Le rapport au silence est une épreuve qui révèle des attitudes sociales et culturelles, mais aussi personnelles de l'individu. Les uns s'effraient d'un monde mis à nu par l'irruption d'un silence qui anéantit les traces sonores qui tapissaient leur tranquillité d'esprit en rendant leur existence habitable et compréhensible. D'autres, à l'inverse, voient dans le bruit une étoffe de sens les protégeant de la brutalité du monde, bouclier contre le vide qu'appelle à leurs yeux le silence. »³⁷

Dans l'immense diversité des sons et des émotions qu'ils procurent, le silence marque inévitablement un contraste. Contrairement à certains sons, dont

³⁶ DE MIRIBEL, Marielle. « Entendre ? Ecouter ? Heurs et malheurs des sons en bibliothèque... », in De Miribel, Marielle (dir.). *Veiller au confort des lecteurs : du bon usage des cinq sens en bibliothèque*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2014, p.165.

³⁷ LE BRETON, David. *Du silence*. op. cit., pp.157-158.

chacun peut oublier le bourdonnement tant il occupe notre quotidien, le silence impose sa présence avec force, en particulier dans les lieux qui semblent le renfermer et l'entretenir, ces « lieux où le silence impose sa subtile omniprésence, lieux dans lesquels peut particulièrement s'opérer son écoute, lieux où, souvent, le silence apparaît comme un bruit doux, léger, continu et anonyme (...) »³⁸.

Mais le silence absolu ne se trouve presque nulle part. Comme le remarque Marielle de Miribel : « Le silence n'existe pas. Nous percevons en permanence des sons ou de la musique. Même dans un environnement très calme, nous saisissons de légers bruits, celui de notre respiration par exemple. »³⁹ Moins qu'une absence de sons, ce que nous appelons « le silence » dans notre quotidien, désignerait plus justement une absence de « bruit ».

Les nuisances sonores : du son devenu bruit ?

Comme remarqué plus haut, il existe une grande diversité de sons, causés par une multitude d'éléments qui en font infiniment varier le déplacement. Les sensations et les émotions qu'ils procurent sont également soumises aux variations et à la relativité des sensibilités individuelles. Mais certains de ces sons, bien qu'ils puissent être perçus avec plus ou moins de différences en fonction des individus, procurent à tous un même sentiment de désordre, de gêne, voire d'agression. On parle dans ce cas de « nuisances sonores », ou plus simplement de « bruit » :

« Le bruit est un son affecté d'une valeur négative, une agression contre le silence. Il procure une gêne à celui qui le perçoit sur le mode d'une entrave au sentiment de sa liberté et se sent agressé par des manifestations qu'il ne contrôle pas et qui s'imposent à lui, l'empêchent de se reposer, de jouir paisiblement de son espace. »⁴⁰

En d'autres termes, le silence n'apparaît pas comme une négation radicale du son, mais comme une mesure de protection contre certains sons qui pourraient désordonner l'ambiance sonore d'un lieu et nuire au confort de ses occupants. Dans cette configuration, maintenir le silence en bibliothèque n'apparaît pas seulement comme une façon d'affirmer une image grave et solennelle, mais comme un moyen de garantir concrètement le confort de ses usagers.

Force est de reconnaître, en effet, que l'entreprise de décroisement qui s'est opérée dans les bibliothèques à partir des années 1960 et jusqu'à nos jours, n'a pas uniquement entraîné un accroissement de leur fréquentation et une diversification de leurs activités ; ce décroisement a du même coup ouvert la porte des bibliothèques au bruit (et non seulement au son ou à la musique), c'est-à-dire à une activité sonore non maîtrisée, potentiellement agressive et inconfortable.

Autrement dit, l'opposition entre un modèle de bibliothèques « traditionnelles », perçues comme austères et réservées à un public exigeant, et un

³⁸ CORBIN, Alain. *Histoire du silence : de la Renaissance à nos jours*. op. cit., p.13.

³⁹ DE MIRIBEL, Marielle. « Entendre ? Ecouter ? Heurs et malheurs des sons en bibliothèque... ». op. cit., p.165.

⁴⁰ LE BRETON, David. *Du silence*. op. cit., pp.166-167.

modèle de bibliothèques plus « conviviales », ouvertes à tous sans conditions, ne permet pas de déterminer quelle place légitime le silence doit occuper en bibliothèque. Au-delà des idéologies, dont les bibliothèques ont certes besoin pour affirmer leurs missions et leurs objectifs, sans doute le temps est-il venu d'adopter vis-à-vis du bruit, devenu dans certains cas un véritable problème, une posture résolument pratique. Or pour parvenir à une gestion efficace du bruit qui ne conduise ni à l'abandon de toute exigence de silence, ni à l'interdiction formelle de causer le moindre son, il faut pouvoir dans un premier temps identifier et évaluer les sources sonores responsables des nuisances constatées.

Evaluer les volumes sonores en bibliothèque

L'exposition au bruit : de l'inconfort au danger pour la santé

Les sons peuvent être mesurés de plusieurs façons, selon qu'on veuille en connaître l'intensité (le volume, exprimé en décibels), la durée, le timbre ou la hauteur (la fréquence, exprimée en hertz). Les valeurs relevées nous donnent une indication sur les types de sons auxquels on a affaire et sur les risques qu'ils peuvent représenter. Car si certains bruits troublent notre confort, d'autres peuvent plus gravement mettre en danger notre santé ! L'exposition prolongée au bruit peut en effet causer de la fatigue, des acouphènes ou des pertes auditives ; a fortiori lorsque les volumes sonores auxquels on s'expose sont élevés.

Les spécialistes distinguent généralement six niveaux d'exposition au bruit, répartis sur une échelle de 0 à 140 décibels (dB) : très calme (de 0 à 25 dB), acceptable (de 25 à 45 dB), supportable (de 45 à 65 dB), pénible (de 65 à 90 dB), risqué (de 90 à 110 dB) et nocif (de 110 à 140 dB)⁴¹. Au cours de notre enquête, nous n'avons pas enregistré d'intensité supérieure à 70 dB, pour une moyenne d'environ 50 dB pour chaque établissement visité ; les volumes les plus faibles ont été enregistrés dans les salles de travail de la bibliothèque Diderot. Bien qu'elles doivent être considérées avec prudence, ayant été effectuées avec du matériel amateur, nos mesures indiquent que toutes les bibliothèques ne correspondent pas au standard défini par les spécialistes comme « très calme ». Si nous n'avons pas constaté de situation sonore correspondant aux niveaux de pénibilité, de risque ou de nocivité, nous avons observé au cours de notre enquête une activité sonore hétérogène, non seulement entre les six bibliothèques visitées, mais aussi entre les différents espaces de chacune d'elles. Cette hétérogénéité s'explique notamment par la variété des sources sonores rencontrées.

La variété des sources sonores en bibliothèque

L'environnement sonore d'une bibliothèque résulte de l'addition de plusieurs sons, eux-mêmes causés par une multitude de sources. Sans espérer parvenir à une typologie exhaustive de ces sources, il peut être utile de les réunir sous de grandes étiquettes, en commençant par distinguer les sources sonores externes des sources

⁴¹ ASSOCIATION JOURNEE NATIONALE DE L'AUDITION. *Echelle des décibels et anatomie de l'oreille*. Disponible en ligne : <http://www.journee-audition.org/pdf/guide-decibels.pdf>.

internes. A la première catégorie se rattache l'ensemble des sons produits aux alentours du bâtiment : bruits de moteurs, klaxon, conversations des passants, musiques, animation des bars et des magasins, etc. Dans le cadre de notre enquête, deux de nos interlocutrices ont évoqué les risques d'intrusion de ces sources sonores externes dans l'environnement de leur établissement : la bibliothèque de la Part-Dieu, implantée à proximité immédiate d'une gare et d'un important centre commercial, dans un quartier dynamique, très fréquenté et régulièrement reconstruit ; la bibliothèque du 3^e Lacassagne, aménagée en bordure du parc Zénith, ouvert en juin 2018 et dont les aires de jeux ont été placées à proximité des bureaux du personnel de la bibliothèque. Les bruits et les sons produits dans cet environnement peuvent être perçus à l'intérieur du bâtiment du fait de la porosité de certains des matériaux qui en constituent en quelque sorte l'enveloppe.

A ces sources externes s'ajoute l'ensemble des sons produits dans l'environnement de la bibliothèque, soit par les activités des usagers et du personnel qui s'y trouvent, soit par les équipements et les éléments de mobilier disposés dans les différents espaces. Comme le rappelle Marielle de Miribel, certains de ces sons sont inévitables tant ils y relèvent de notre condition humaine :

« Les gens font du bruit du fait même qu'ils sont en vie : ils marchent, s'assoient, bougent leur chaise, respirent, baillent, éternuent, soupirent, s'esclaffent, bougent des livres, manipulent leurs outils de travail, ferment et ouvrent des portes, avant même d'émettre les sons liés à la relation humaine. »⁴²

Ces sons, parfois gênants, peuvent constituer des nuisances sonores ; mais ils sont en même temps acceptés par tout le monde, tant ils découlent d'activités ordinaires et parfaitement appropriées au cadre des bibliothèques.

De même, bien que parfois bruyante, l'activité du personnel est indispensable au fonctionnement des services d'une bibliothèque, notamment en matière d'accompagnement dans la recherche documentaire et lors des opérations de prêt et de retour, marquées par des échanges verbaux, mêlées aux bipbips⁴³ du lecteur de code-barres, aux recommandations d'écoute et de lecture, aux présentations d'événements culturels, aux explications quant à l'utilisation des services ou des outils proposés par la bibliothèque.

Les usagers communiquent également entre eux, ce qui, comme le regrette Marielle de Miribel, est assez régulièrement jugé problématique par les bibliothécaires :

« [C]e qui les gêne avant tout, c'est la conversation entre lecteurs. Or qu'est-ce qu'une bibliothèque ? c'est un lieu collectif où se réunissent des personnes liées par tous les degrés du lien social (...) ».⁴⁴

⁴² DE MIRIBEL, Marielle. « Bruits et silences en bibliothèque », in De Miribel, Marielle (dir.). *Veiller au confort des lecteurs : du bon usage des cinq sens en bibliothèque*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2014, p.171.

⁴³ Ces bipbips caractéristiques ont notamment été valorisés par Zoé Benoit dans le cadre de son œuvre interactive « BIBLIOBIP » : < <http://numelyo.bm-lyon.fr/oeuvres.php?oeuvres=bibliobip>>.

⁴⁴ Ibid, p.172.

La communication, du chuchotement d'étudiants aux cris d'enfants enthousiastes, participe de l'ambiance sonore de la bibliothèque, dont elle constitue l'une des principales sources ; ce qui ne signifie pas qu'elle soit systématiquement cause de bruit et de nuisances ! En effet, comme nous l'avons remarqué auparavant, la parole est de plus en plus valorisée en bibliothèque : des lectures de contes à voix haute jusqu'aux cafés débats, les animations proposées tendent à souligner la dimension sociale et en un sens « citoyenne » du lieu, résolument tourné vers l'ouverture et le partage ; si bien que certains usagers ont fait de la bibliothèque leur espace de discussion privilégié, comme le remarquait Virginie Eck :

« L'autre jour il y avait deux retraités qui se sont installés dans la 'Galerie de lecture' (il y a une table carrée avec deux chaises). Et ils étaient comme au bistro : ils parlaient fort et tout ! Alors je suis allée les voir. Il y en a un qui était tout de suite d'accord, mais l'autre n'était pas content... Il demandait : 'Où est-ce qu'on va alors, si on ne peut pas parler ?' »

Du point de vue de certains usagers, la bibliothèque apparaît donc comme un lieu de discussion tout à fait ordinaire, ce qui explique en partie l'importance de cette source sonore sur l'acoustique des lieux.

Le mobilier et les équipements présents en bibliothèque affectent également leur ambiance sonore. Le frottement des chaises, l'entrechoquement des serre-livres, le clapotement des claviers d'ordinateur, le ronflement des imprimantes, se mêlant et s'accumulant, augmentent les volumes sonores et peuvent rapidement constituer une nuisance pour les usagers et le personnel.

L'agacement face au bruit : la plainte des usagers comme mesure

Comme nous l'avons déjà remarqué, tout le monde ne réagit pas de la même façon devant le bruit. En deçà des seuils critiques de douleur, les volumes sonores peuvent être perçus avec plus ou moins de tolérance selon les personnes et les circonstances. Mesurer systématiquement les volumes sonores et établir des niveaux d'acceptation sur la base de ces mesures ne paraît donc pas très pertinent, puisqu'il n'est pas possible de préjuger de la sensibilité de tous les usagers.

D'autres indicateurs sont donc à rechercher, notamment dans le comportement des uns et des autres, en relevant les signes de leur agacement et en tenant compte de leurs plaintes. Ces indicateurs peuvent constituer une mesure du bruit en bibliothèque : ils apportent une représentation concrète, quoique partielle, de l'environnement sonore de la bibliothèque et renseignent les bibliothécaires sur les volumes attendus par les usagers.

Au cours de notre enquête, toutes nos interlocutrices ont ainsi évoqué la question des plaintes exprimées par les usagers, soit à l'encontre d'autres usagers, soit à l'encontre des bibliothécaires. C'est notamment ce que nous confiait Christelle Petit, responsable du département des services au public de la bibliothèque Diderot :

« La semaine dernière, j'ai reçu un message de collègues qui se sont fait rappeler à l'ordre par des lecteurs, parce qu'ils discutaient (...) Une lectrice leur a dit qu'elle allait écrire à leur responsable, parce qu'ils l'avaient dérangée. (...) Donc l'exigence [de silence] peut venir du public ; et on a un public exigeant. »

Dans le cas de la bibliothèque Diderot, les plaintes du public ne sont que la manifestation d'une exigence de silence, plus ou moins tacite, mais en tous cas fermement ancrée dans l'identité et le paysage de l'établissement:

« En ce moment, le silence ce n'est pas une préoccupation pour moi... Parce qu'on est silencieux, on est une bibliothèque de silence (...) Notre public habituel est un public qui vient chercher du calme ; et qui le trouve. »

Dans d'autres cas, les plaintes ne sont pas ainsi légitimées par un statut de « bibliothèque de silence » clairement reconnu et respecté. C'est notamment ce que nous expliquait Virginie Eck, revenant sur les quelques plaintes enregistrées lors de l'ouverture de la bibliothèque du 3^e Lacassagne :

« On a eu un courrier de quelqu'un de vraiment très, très mécontent, à qui on a fait une réponse en expliquant quel était le projet de la bibliothèque, en expliquant qu'il y avait des moments moins bruyants... C'est ce qu'on dit aux gens qui trouvent la bibliothèque bruyante, parce qu'il y en a ! On les invite alors à venir à des moments qu'on a vraiment identifiés comme plus tranquilles (...). »

On le voit : les plaintes de certains usagers ne constituent pas toujours une raison de rétablir une ambiance absolument silencieuse. Mais elles doivent à coup sûr donner à réfléchir sur l'environnement sonore des bibliothèques et sur les moyens de satisfaire efficacement les attentes du public en terme de confort acoustique.

Bruit et conditions de travail : la fatigue des agents comme mesure

La question de la tolérance au bruit des usagers de bibliothèques est centrale : l'espace offert doit être accueillant et garantir un certain niveau de confort. Mais cette question ne doit pas faire oublier celle, non moins importante, de la tolérance au bruit du personnel des bibliothèques. Ces dernières ne sont pas seulement à considérer comme des espaces de culture et d'information pour la population ; elles constituent aussi un environnement professionnel, dont l'aménagement et l'ambiance acoustique ont une influence directe et durable sur la santé des agents qui y travaillent. Autrement dit, la question du silence en bibliothèques doit aussi être rattachée à la problématique des conditions de travail et de leur évolution.

L'exposition répétée à des nuisances sonores peut présenter un risque pour la santé des bibliothécaires. Comme le rappelle Marie-Hélène Koenig dans son ouvrage *Accompagner les transformations du travail en bibliothèque*, le bruit est précisément identifié comme un facteur de risque professionnel, caractéristique d'un « environnement physique agressif », par le décret n° 2011-354 du 30 mars 2011 ; il est aussi décrit comme un facteur de stress par l'accord-cadre européen sur le stress du 8 octobre 2004⁴⁵.

Plus largement, les agressions sonores donnent lieu à des situations de fatigue, que plusieurs de nos interlocutrices ont évoquées au cours des entretiens menés. Elisabeth Saby nous expliquait ainsi, tout en nuancant :

« Dans l'équipe, tout le monde n'a pas le même niveau de tolérance au bruit. (...) Mais je crois que personne n'y est vraiment intolérant, même si effectivement souvent ça génère beaucoup de fatigue en fin de journée, les mercredis et les samedis, c'est sûr ! »

La fatigue apparaît ici comme une conséquence inévitable de nuisances sonores résultant elles-mêmes d'un accroissement du nombre de visiteurs de la médiathèque en milieu et fin de semaine. Problématique, la situation apparaît malgré tout comme normale, car uniquement liée aux activités ordinaires et à la fréquentation des espaces.

Virginie Eck a également attiré notre attention sur l'influence des volumes sonores de la bibliothèque du 3^e Lacassagne sur la fatigue des agents qui y travaillent :

« Globalement on a beaucoup de monde, beaucoup d'enfants, et beaucoup de bruit. Et donc ça a un impact sur le public qui recherche autre chose, et un impact sur l'équipe, qui est aussi préoccupant, parce que ça génère beaucoup de fatigue, d'agacement aussi ; parce que quand on passe 15 jours à répéter aux mêmes jeunes de faire moins de bruit, il y a un moment donné où ça ne nous amuse plus... »

La situation décrite correspond à une période de vacances scolaires, au cours de laquelle la fréquentation de la bibliothèque a considérablement augmenté. L'accroissement des volumes sonores résultant de cette augmentation a entraîné une accumulation de fatigue dans l'équipe et conduit à des échanges sur cette situation préoccupante et douloureuse pour certains :

« Hier on a passé une heure et demi à parler en interne de cette sensation de trop, de bruit, de pression et de fatigue. Ce n'était pas du tout prévu, mais on l'a fait parce que c'était important aussi d'entendre tout ça. Et c'est là que je me suis dit : 'En mars on doit caler une réunion là-dessus, il

⁴⁵ KOENIG, Marie-Hélène. *Accompagner les transformations du travail en bibliothèque*. Paris : Éditions du Cercle de la librairie, 2018, p.44.

faut qu'on avance là-dessus, parce qu'il y a des agents dans la bibliothèque qui ne sont pas bien avec ça.' »

Cette initiative nous invite finalement à considérer qu'en l'absence de silence, dans un environnement de travail fortement exposé au bruit, et quelle que soit l'importance des dispositifs d'insonorisation déployés, il est indispensable que chaque agent puisse exprimer son agacement, fasse connaître à son responsable la situation de fatigue qu'il rencontre afin qu'une solution efficace lui soit apportée. Il en va de la santé des agents, mais aussi de la qualité des services rendus aux usagers, tant l'humeur, l'écoute et la communication, ressources indispensables en situation de service public, peuvent être détériorées par le stress et la fatigue.

« Re-cloisonner » l'environnement des bibliothèques ?

Un objectif partagé : organiser la cohabitation des publics et de leurs usages

L'accroissement des volumes sonores en bibliothèques apparaît finalement comme une conséquence logique au processus de décroïsonnement des publics et des collections qui s'est opéré dans les bibliothèques depuis les années 1970, et tout particulièrement dans les bibliothèques de lecture publique. En ouvrant largement leurs portes à l'ensemble de la population, et en faisant tomber les murs qui, par le passé, séparaient les espaces et empêchaient les publics de se côtoyer réellement, les bibliothèques ont choisi d'assumer pleinement les missions d'accueil et d'intégration dont elles ont la charge. Au cours de notre enquête, toutes nos interlocutrices ont ainsi mis en avant leur effort pour accueillir de la meilleure des façons l'ensemble des publics de leur établissement et pour organiser leur cohabitation. L'objectif, que toutes semblaient partager, peut se résumer simplement : accueillir tout le monde, mais dans de bonnes conditions, et pour cela, veiller à ce que les pratiques des uns ne dérangent pas celles des autres. Autrement dit, l'enjeu est de parvenir à rendre viable le côtoïement des publics ; à organiser efficacement et durablement leur cohabitation.

Cet enjeu a été clairement présenté par Véronique Bouchard, revenant sur les difficultés d'accueil rencontrées par la bibliothèque municipale de Bron depuis son ouverture :

« Dès leur mise en service, la bibliothèque et son annexe ont été confrontées à la difficulté de faire cohabiter des publics aux attentes différentes : les uns espérant y trouver un lieu calme, permettant une lecture individuelle ou des travaux de recherche, et les autres un lieu de rencontre convivial, accessible sans formalité. »⁴⁶

Comme on peut ici le deviner, l'opposition entre des pratiques silencieuses et des pratiques sonores, voire bruyantes, peut constituer un obstacle à cette

⁴⁶ BOUCHARD, Véronique. « Favoriser la cohabitation des publics ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1995, n° 5, p. 21.

cohabitation. Le problème ne tient donc pas tant aux personnes qui fréquentent la bibliothèque, qu'aux types d'activités qu'elles viennent y chercher. Comme le remarquait Elisabeth Saby, responsable de la médiathèque du Rize :

« En fait, c'est plutôt la question du bruit qui revient souvent sur le tapis que celle du silence. Mais elles sont évidemment liées. Ici à la médiathèque on a choisi de beaucoup décroiser les espaces, les collections et donc aussi les usages des publics, ce qui veut dire qu'il n'y a pas d'espace fermé dans la médiathèque. Et que cela peut générer effectivement des petits soucis de cohabitation, plus des usages que des publics vraiment ; même si encore une fois, les deux sont un petit peu liés. »

Autrement dit, s'il est parfaitement possible d'accueillir en bibliothèque des personnes de tous âges, de toutes sensibilités culturelles, de toutes conditions sociales, il n'est pas garanti a priori que leurs usages et leurs comportements s'accorderont entièrement. Par exemple, un lycéen, révisant ses leçons en vue d'un examen, aura des difficultés à se concentrer à proximité de jeunes enfants, lisant et jouant bruyamment. La coexistence de ces usages peut être problématique, générer des tensions ou conduire à de l'insatisfaction, comme cela a pu être le cas à la médiathèque du Rize :

« [I]l y a pu avoir à un certain moment des gens qui choisissaient des romans adulte et qui nous ont dit être gênés par un volume sonore trop important dans l'espace fiction enfant. Ou alors par un encombrement de poussettes, qui gênait l'accès au rayonnage. »

Une fois de plus, il est difficile de répondre catégoriquement à ce mécontentement dans la mesure où le comportement gênant de certaines personnes l'est parfois seulement aux yeux de quelques usagers. Comment permettre aux plus jeunes de fréquenter les bibliothèques sans risquer d'être confronté à leurs pleurs ou à leurs cris ? Satisfaire entièrement le besoin de calme des uns impliquerait du même coup de fermer la porte des bibliothèques à ces très jeunes usagers, ce qui serait regrettable. Afin de permettre une véritable cohabitation des publics, sans doute faut-il en premier lieu faire connaître cet objectif et inviter chacun à le défendre :

« [O]n invite au partage des espaces, dans le plus de tolérance possible, mais dans les deux sens : c'est-à-dire le plaisir de venir ici, de bavarder avec les personnes avec qui on est, de lire une histoire à ses enfants, sans forcément être complètement silencieux ou chuchoter, il n'est pas moins valable que le fait de vouloir être tranquille, au calme et ne pas avoir un bruit. C'est ce message-là qu'on essaie de faire passer, comme sur les affiches 'Partageons le Rize'. »

Ces affiches (cf. Annexe 4), disposées dans les différents espaces du Rize, permettent à chacun de connaître ce qu'il est autorisé ou non de faire, au nom d'un

principe de convivialité et de cohabitation, et non seulement sous forme de prescriptions. La bibliothèque apparaît ainsi comme un espace commun à partager, dont l'ambiance générale n'est finalement garantie que par le comportement de ses usagers.

La question de l'accueil et du partage des espaces semble cependant se poser différemment dans le cadre des bibliothèques universitaires. Leur public est composé en très grande partie d'étudiants et de chercheurs, pour qui la bibliothèque constitue une ressource et un lieu de travail plus qu'un lieu de socialisation et de divertissement, comme c'est plus généralement le cas en bibliothèques de lecture publique. Dans ce contexte, il s'agit moins de faire cohabiter des publics d'horizons différents, que d'accueillir des façons d'étudier, variant en fonction des disciplines, des diplômes préparés, ou des périodes de l'année.

A côté de ces usages ordinaires, que les bibliothèques universitaires s'efforcent d'accueillir et d'accompagner, d'autres usages, plus occasionnels et marginaux, peuvent s'y introduire, parfois de façon problématique. C'est notamment ce que nous expliquait Lydie Ducolomb, responsable du département des services au public du SCD Lyon 1, à propos de l'accueil des lycéens en bibliothèques universitaires :

« A la période qui précède le baccalauréat, les bibliothèques sont envahies de lycéens qui viennent réviser ; du moins, c'est ce qu'ils pensent... Donc on a ce public qui arrive d'un coup et qui n'est pas forcément très au fait de la façon dont on se comporte en bibliothèques universitaires. Alors je pense que des lycéens il y en a toute l'année, simplement on ne les repère pas parce qu'ils se fondent dans la masse des étudiants, ils ne se font pas remarquer plus que ça. Mais à cette période de l'année, fin mai, début juin, ils viennent très nombreux, ils sont très bruyants et ils peuvent être insolents, indisciplinés... Et ça fait deux ans qu'on est obligés de mettre en place un filtrage [à l'entrée], parce qu'on est débordés par la situation. »

On le voit, les bibliothèques universitaires, aussi accueillantes qu'elles soient, développent leur équipement et leur offre de services à destination d'un public bien défini, relativement éduqué aux codes de comportement attendus dans ces lieux ; l'introduction d'usages périphériques, causes de nuisances sonores, peut immédiatement poser problème et conduire à des mesures d'exclusion regrettables, tant pour les personnes écartées que pour les professionnels contraints d'en arriver là. Afin de favoriser l'accueil de ces publics occasionnels et de permettre leur cohabitation avec les étudiants habitués, les bibliothèques universitaires de la ville de Lyon ont engagé une réflexion commune autour de cette problématique en pleine « explosion », comme nous l'expliquait Christelle Petit, pointant les vives altercations qu'avait connues la bibliothèque Diderot dans ce contexte.

Compartimenter sans cloisonner : transparence et modularité des espaces

L'organisation décroisée de certaines bibliothèques peut également être une cause de nuisances sonores problématiques. Certes, la suppression de toute

séparation entre les espaces et les collections a bien entraîné un rapprochement des publics, dès lors conduits à se côtoyer, mais elle n'a pas permis à elle seule d'assurer une cohabitation paisible et viable de ces publics. Dans certains cas, le côtoiement forcé a même laissé émerger des tensions, entraînant du même coup le repli de certains usagers, résolus à ne plus fréquenter les bibliothèques dans ces conditions difficiles.

En réaction, une nouvelle façon d'organiser le fonctionnement des bibliothèques semble s'être développée. Dans des espaces encore largement ouverts, de nouvelles cloisons, discrètes, voire invisibles, sont mises en place : couleurs, mobilier, équipement, textures, participent ensemble à la délimitation d'espaces et de services qui, sans pour autant séparer les publics, donnent à leurs usages une place consacrée, un environnement adapté et logiquement rattaché au reste de la bibliothèque. Ainsi, la bibliothèque du 3^e Lacassagne, ouverte à l'automne 2017, est organisée autour de trois principaux espaces : « Découvrir », « Temps libre » et « Grandir », entourés d'un espace numérique, d'un atelier, d'une « Galerie de lecture » et d'une salle d'animation. Comme nous l'expliquait Virginie Eck, responsable de la bibliothèque, la question du bruit et de son impact sur la cohabitation des publics a joué un rôle décisif sur la conception de cet aménagement :

« En fait quand on a réfléchi à l'organisation des espaces sur le plan de la bibliothèque, on s'est dit qu'il fallait qu'on prenne en compte le fait que le bruit puisse circuler (puisque'il n'y a aucune cloison), qu'on n'avait pas envie d'avoir une bibliothèque silencieuse (c'était pas le projet) ; mais qu'en même temps, on ne pouvait pas se priver d'un public qui recherche aussi des espaces pour lire et travailler. Donc en fait on a pensé la bibliothèque avec des espaces plus chauds et d'autres plus froids. Bon ben l'espace « Grandir », qui est l'espace jeunesse, on sait que de toute façon, en espace jeunesse on ne peut pas vraiment agir, sauf à faire 'chut !' tout le temps. On sait qu'il y a du bruit. L'espace 'Temps libre' c'est là où on a mis les jeux : du coup on sait que ça peut générer du bruit. (...) Et donc ce qu'on voulait, c'était préserver l'espace 'Découvrir' et la 'Galerie de lecture', qui sont complètement à l'opposé de ces zones. (...) On veut vraiment préserver cette zone calme. Ce qui n'est pas toujours évident, parce qu'on a aussi mis dans cette espace un piano, et ici une borne d'écoute musicale ; là un coin BD et puis plein d'assises rigolotes, des espèces de gros ballons de baudruche qui plaisent aux ados... Notre but n'est pas de leur empêcher l'accès bien sûr (...), par contre on contrôle que ça ne devienne pas le coin de rendez-vous des petits ados qui viennent rigoler et faire les imbéciles dans cette zone, parce qu'on veut vraiment y maintenir le silence. »

Concevoir ainsi des espaces adaptés à la spécificité des publics et aux différents types de pratiques, marque une volonté de compartimenter la bibliothèque sans la re-cloisonner : les espaces ainsi créés ne sont pas radicalement séparés les uns des autres, ce qui favorise la circulation tout en invitant les usagers à adapter leur comportement en fonction des équipements utilisés. Du même coup, il permet d'assurer une gestion efficace des volumes sonores. En effet, en associant à chaque espace un niveau moyen d'acceptation, la bibliothèque garantit en quelque sorte aux usagers l'ambiance sonore qui leur conviendra le mieux. En

d'autres termes, cet aménagement fournit un confort acoustique adapté : il permet à la bibliothèque de répondre au besoin de calme des uns, sans condamner du même coup les autres au silence.

Cette volonté d'adaptation de l'environnement sonore des bibliothèques à la diversité des publics s'est retrouvée dans le propos de toutes nos interlocutrices. Un changement semble donc s'être opéré au cours de ces dernières années : à la bibliothèque décloisonnée, ouverte à tous, sans distinctions et en toutes circonstances, succède la bibliothèque hybride, aux services et aux espaces modulables, adaptés aux besoins de chacun. D'une certaine façon, l'universalisme qui accompagnait le processus d'ouverture et de décloisonnement des bibliothèques semble avoir cédé le pas à une forme de pluralisme, tendance qu'Emilie Rousseau a particulièrement tenu à défendre lors de notre entretien. Revenant sur les objectifs de réaménagement du Learning Hub de l'EM Business School d'Ecully, elle explique :

« [O]n ne pouvait pas sous-estimer des approches interculturelles. C'est-à-dire qu'on accueille beaucoup d'étudiants internationaux qui pour certains n'ont pas eu l'habitude de travailler dans ces environnements. Nous, on n'est pas là pour imposer les choses, on n'est pas là pour brusquer non plus les individus, mais plutôt pour les accompagner dans de nouvelles pratiques d'échange et de collaboration. (...) Parce que la façon de travailler, elle ne se décrète pas ! On peut la transformer, on peut l'accompagner dans son changement. Mais un Chinois, qui a passé sa vie à plagier ses professeurs et à travailler dans le silence, quand il arrive ici, on ne peut pas lui imposer de ne plus plagier et en plus de ça de le forcer à travailler au milieu de gens qui braillent. C'est pas possible ! Il faut aussi respecter les individus. »

Cette conviction de devoir respecter les individus, au plan culturel et physiologique, s'est traduite par l'aménagement de différents espaces, permettant d'étudier seul ou de travailler en groupe, dans un calme relatif ou le silence le plus profond, ou encore de jouer dans un environnement bruyant sans que personne ne soit dérangé.

Survivance et reformulation de l'exigence de silence ?

Le silence n'a pas disparu des bibliothèques. Il occupe encore une place importante dans les bibliothèques universitaires, où il permet aux étudiants et chercheurs de travailler avec concentration, et fait l'objet d'aménagements spécifiques en bibliothèques de lecture publique, où il permet de satisfaire le besoin de calme que certains usagers ne trouvent nulle part ailleurs.

Toutefois, comme nous venons de le remarquer, il est plus rare que le silence continue de s'imposer absolument, pour tous les usagers et dans chaque espace des bibliothèques. Au contraire, le silence sert de plus en plus à satisfaire des besoins particuliers : sa place n'est plus dans la bibliothèque, mais dans certains espaces de la bibliothèque, ou comme nous l'expliquait Béatrice Pallud Burbaud, directrice adjointe de la bibliothèque municipale de Lyon en charge du développement des services et des publics : « Certains lieux de la bibliothèque sont des réservoirs de

La place du silence dans l'histoire des bibliothèques et dans la construction de leur image

silence, mais pas toute la bibliothèque », avant d'ajouter : « Imposer le silence en toutes circonstances, ce n'est plus possible aujourd'hui. »

Il semble donc que l'exigence de silence en bibliothèque n'ait pas été abandonnée, mais qu'elle ait été repensée et reformulée par les bibliothécaires afin qu'elle trouve une place cohérente dans le mouvement général de modernisation des bibliothèques.

LE ROLE DU SILENCE DANS LE PLAN STRATEGIQUE DE DEVELOPPEMENT D'UNE BIBLIOTHEQUE

« Est-ce pour autant que ces exigences de silence indiquent un abaissement du seuil de tolérance au bruit ? Certainement pas. Ceux-là mêmes qui, dans le cours de la journée, réclament et goûtent le silence dans les transports sont parfois les mêmes qui, la nuit précédente, ont toléré dans une boîte de nuit ou dans une salle de spectacle musical des intensités sonores inconnues jusqu'alors dans l'histoire humaine. Tout se passe comme si le silence et le bien-être qu'il procure n'étaient qu'exigences intermittentes, dépendantes des temps et des lieux. »⁴⁷

Comme le souligne justement Alain Corbin, le rapport des individus au bruit et au silence relève de constructions sociales complexes. Le silence n'est jamais recherché à tout prix et en toutes circonstances, mais de manière discontinue, en fonction des lieux et des besoins de chacun. Dans ces conditions, imposer en bibliothèque une norme intransgressible de silence semble peu pertinent et voué à l'échec.

Au contraire, comme notre enquête nous a permis de le vérifier, le silence doit de nos jours faire l'objet d'aménagements spécifiques, afin que l'ambiance sonore de chaque bibliothèque s'adapte au mieux à la sensibilité et aux pratiques de ses usagers. Pour y parvenir, il est indispensable que les professionnels construisent, en équipe et avec méthode, un plan d'intervention tenant compte des besoins constatés, des moyens disponibles et des objectifs généraux de leur établissement. En d'autres termes, la question du silence doit être placée au centre d'une réflexion stratégique plus générale sur le développement des services en bibliothèque.

L'ADAPTATION DES VOLUMES SONORES AUX MISSIONS DE LA BIBLIOTHEQUE

Les bibliothèques ont souvent montré leur capacité d'adaptation face aux évolutions culturelles, technologiques et sociales. Les changements survenus dans leur rapport au silence sont à comprendre dans cette même perspective : la diversification des volumes sonores des bibliothèques n'est au fond qu'une conséquence de l'évolution de leurs missions. Comme expliqué plus haut, le silence n'a pas pour autant disparu des bibliothèques. Au contraire, il semble avoir trouvé une place plus précise dans leur environnement, jusqu'à se présenter dans

⁴⁷ CORBIN, Alain. *Histoire du silence : de la Renaissance à nos jours*. op. cit. p.99

certains cas comme un service à part entière, conçu et aménagé pour répondre aux besoins spécifiques de certains usagers.

Se positionner face au silence : une question politique

L'acoustique dans le projet d'établissement des bibliothèques

Tandis que le bruit apparaissait comme une conséquence mal maîtrisée de l'effort d'ouverture des bibliothèques, amorcé à partir des années 1960, l'acoustique est devenu au cours de ces dernières décennies une composante incontournable de leur fonctionnement, au centre de réflexions et de décisions, d'aménagements et d'ajustements. Autrement dit, la maîtrise des volumes sonores est devenue un point stratégique dans le développement des activités des bibliothèques. Ainsi, il s'agirait désormais pour chaque bibliothèque de parvenir à une gestion du son efficace et adaptée aux objectifs de l'établissement : à son projet.

En effet, au cours de notre enquête, chacune de nos interlocutrices a ramené la question de la permanence ou de l'effacement du silence en bibliothèque, à la notion plus large de « projet » : l'ambiance sonore d'une bibliothèque ne serait donc jamais seulement la conséquence de ce qui s'y passe (usages, services, publics), mais toujours aussi le reflet de ce que les professionnels et les dirigeants veulent qu'elle soit. En d'autres termes, la question présenterait une forte dimension politique.

Le réaménagement de la bibliothèque de l'EM Lyon Business School en Learning Hub a eu un impact décisif sur l'ambiance sonore du lieu. Décidé par le directeur de l'école dès sa prise de poste en 2014, ce réaménagement s'inscrivait alors dans un plan stratégique plus large, comme l'explique Emilie Rousseau :

« En 2014, l'école a eu un nouveau directeur général (c'était un ancien professeur de Finances de l'école, Bernard Beltante, qui était parti pour s'occuper de l'école de commerce de Marseille). Ce directeur général, la première chose qu'il a faite quand il est arrivé, dès le premier jour : il est venu à la bibliothèque, il a dit : 'quand je suis parti ce bouquin était là, je reviens 15 ans après, il est à la même place ; c'est plus une bibliothèque ici, c'est un mouiroir à livres, il faut que ça change'. Donc à son arrivée, il a mis en place un plan stratégique de développement orienté sur 3 choses : la performance économique de l'école (c'est-à-dire s'affranchir de tout ce qui est denier public et être en capacité d'accueillir de plus en plus d'étudiants avec moins de personnel administratif pour les gérer) ; la globalisation (c'est-à-dire la capacité de l'école à s'étendre à l'international) ; et la digitalisation. C'est un des premiers piliers qu'il a mis en œuvre ici, et on a été un peu le totem de la digitalisation de l'école étant donné qu'il a transformé une bibliothèque avec des livres en libre accès en un Learning Hub où plus aucun bouquin n'est en libre accès et où l'ensemble de l'information est disponible en ligne. Pour vraiment faire en sorte que la bibliothèque devienne plus un espace de travail et de partage de connaissance qu'une bibliothèque figée avec des collections papier. »

Faire de la bibliothèque un espace de vie et de travail collectif, où chacun est libre d'aller et venir, d'étudier en parlant à voix haute, de jouer à la console ou de se reposer, s'inscrivait donc dans le projet général de modernisation et d'ouverture de l'EM Lyon. Le silence n'y avait pas sa place ; comme nous l'a confié Emilie Rousseau, il lui aura même fallu en découdre pour obtenir du directeur qu'il accepte la mise en place de deux salles de travail totalement silencieuses (les *silent room*).

La question du traitement des volumes sonores a également été inscrite au programme de la construction de la bibliothèque du 3^e Lacassagne, inaugurée en octobre 2017. Comme nous l'a rappelé Virginie Eck, responsable de la bibliothèque, les mois qui ont précédé son ouverture ont permis à l'équipe de concevoir les espaces conformément au projet défini en amont :

« En fait, quand on a réfléchi à l'organisation des espaces sur le plan de la bibliothèque, on s'est dit qu'il fallait qu'on prenne en compte le fait que le bruit puisse circuler (puisque'il n'y a aucune cloison), qu'on n'avait pas envie d'avoir une bibliothèque silencieuse, c'était pas le projet (...) »

Dans ce cas, l'absence de silence s'inscrit dans le cadre du « projet de bibliothèque ». Ainsi rattachée à la question du silence, cette expression, que notre interlocutrice a répétée à plusieurs reprises, souligne l'enjeu stratégique de la gestion des volumes sonores en bibliothèque : ne pas vouloir d'une « bibliothèque silencieuse » et concevoir à l'inverse un lieu de vie largement ouvert, traduit une volonté en partie politique de rompre avec certaines pratiques et de répondre de façon originale aux besoins nouveaux constatés sur le territoire. Ou comme nous l'expliquait Virginie Eck :

« [C]lairement, ce n'est pas une bibliothèque silencieuse. Le projet de cette bibliothèque, c'est la proximité, l'ouverture à tous, avec un objectif de toucher les 15-35 ans ; notre public cible dans le cadre du projet d'établissement [du réseau] BmL. »

Projet de bibliothèque et projet d'établissement peuvent donc avoir des conséquences importantes sur la gestion des volumes sonores, dans la mesure où les objectifs qu'ils fixent sont toujours susceptibles de produire du bruit ou d'exiger une ambiance calme. Ainsi, l'excellence de la recherche et la réussite des étudiants dans leur préparation aux concours d'enseignement, piliers du projet d'établissement de la bibliothèque Diderot, font de cette dernière une bibliothèque particulièrement silencieuse, comme l'expliquait Christelle Petit, responsable du département des services au public :

« Dans la politique globale de l'établissement, on a la volonté ferme de rester une bibliothèque de recherche, ce qui veut dire 'bibliothèque d'excellence' quelque part (ce qui nous est parfois reproché dans le paysage lyonnais, parce que, en effet, on n'accueille pas tous les étudiants de Lyon) ; mais je suis convaincue qu'on a précisément notre place pour répondre à

cette demande là (...). Pour nos usagers, c'est important qu'on soit un cadre de travail silencieux. C'est dans la politique générale d'établissement, et ça a une implication sur des choix ; même si dans la gestion du quotidien, la question du silence n'est pas trop un problème. »

Sans doute cette question est-elle si bien portée par la politique de l'établissement qu'elle ne conduit pas dans la pratique à des situations problématiques : clairement identifié à l'échelle du territoire, le projet d'établissement de la bibliothèque Diderot conduirait à lui seul les usagers à respecter le calme des lieux, indispensable à l'accomplissement des objectifs de réussite et d'excellence fixés par la bibliothèque.

Le silence, de la règle au service

Le projet politique qui accompagne la construction et le fonctionnement d'une bibliothèque peut intégrer la question du silence de manière plus ou moins évidente : en donnant le cadre général des services et des pratiques que la bibliothèque peut accueillir, il esquisse l'environnement sonore global attendu. Une bibliothèque tournée vers la conservation des collections, plutôt que vers le développement des publics ou la programmation culturelle, s'accompagnera logiquement d'espaces plus calmes.

En concentrant son attention sur les publics et en se donnant pour objectif, dans son projet d'établissement, d'assurer les fonctions d'un « forum dans la cité », le réseau de la BmL annonce ainsi clairement sa volonté de développer une programmation et des services animés, et par conséquent sonores :

« La bibliothèque se fait forum de rencontres, d'apprentissages et d'expérimentations où l'information est acquise, échangée, produite, hub social et culturel favorisant le peer-to-peer du savoir et de la création. [...] Travailler la bibliothèque comme lieu de vie et forum dans la cité, c'est aussi asseoir l'ambition d'un établissement favorisant la rencontre avec la création et le débat (...)»⁴⁸ »

Il est difficile d'imaginer pouvoir concilier ces objectifs avec l'exigence de silence qui, pendant de longues années, s'est imposée dans les bibliothèques comme une règle intransgressible. Tandis qu'à l'opposé, le projet d'établissement de la bibliothèque Diderot, en consacrant une place importante au silence dans le paysage de la bibliothèque, ne permet pas d'envisager le développement d'actions culturelles ou de services nettement sonores. Comme le soulignait Christelle Petit, si le silence occupe ainsi une place importante dans ce projet, c'est parce qu'il répond aux attentes des étudiants et des chercheurs qui fréquentent la bibliothèque. A tel point qu'il convient de se demander si le silence n'apparaît pas alors lui-même comme un service, conçu et garanti par l'établissement afin de répondre à un besoin bien défini de ses usagers.

⁴⁸ EBOLI, Gilles. *Le projet d'établissement*. Novembre 2012 [en ligne] : <<https://www.bm-lyon.fr/16-bibliotheques-et-un-bibliobus/a-propos-de-la-bibliotheque-municipale-de-lyon/article/le-projet-d-etablissement>>.

Plusieurs de nos interlocutrices ont en effet reconnu fournir un « service de silence » au sein de leur établissement, que ce soit par un aménagement des espaces proposés, par le prêt de matériel insonorisant ou par la régulation de l'accès à certaines salles. Or il nous est apparu tout à fait intéressant qu'un tel « service de silence » puisse s'observer tant dans les bibliothèques les plus silencieuses, que dans les plus sonores. Le Learning Hub de l'EM Lyon, par exemple, propose d'accéder à deux salles entièrement silencieuses, ainsi qu'à des espaces de travail individuels relativement calmes ; alors même que les étudiants de l'école peuvent circuler dans le reste du Hub en discutant à haute voix sans que cela ne leur soit reproché par le personnel. Dans ce cas, le service de silence proposé est clairement identifié et circonscrit dans un périmètre bien défini : la règle est ferme et intransgressible dans les *silent room*, mais complètement absente dans le reste du Hub. Comme le reconnaissait Emilie Rousseau :

« Pour moi oui, le silence est un service à part entière ! Puisque le Hub n'est plus un espace silencieux et que le temps que les esprits s'adaptent à cette nouvelle façon d'appréhender les bibliothèques, plutôt que de faire fuir ces gens-là, il faut être en capacité de les accueillir. [...] Tout comme on leur donne accès à plein d'informations en faisant du PEB, et ben là c'est pareil : le silence, des salles de silence, des espaces de silence, ça doit faire partie des services d'une bibliothèque. »

Le silence est alors conçu comme un service à part entière, devant coexister avec les autres services proposés par l'établissement. De son côté, la bibliothèque Diderot garantit en quelque sorte un service absolu de silence : le service rendu s'applique à l'ensemble des espaces et s'identifie par conséquent à la règle ; un « service obligatoire » de silence, en un sens... Mais dans les deux cas, l'enjeu est de satisfaire un besoin clairement identifié et d'y répondre en déployant des moyens adaptés au public concerné ; du service absolu, rendu à l'ensemble des usagers, au service ponctuel, offert au fil des demandes.

Au cours de notre enquête, la fonction de « service » associée au silence nous est apparue le plus clairement dans les établissements accueillant une grande diversité de publics. Ainsi, la médiathèque du Rize, parce qu'elle reçoit des personnes de tous âges et de tous horizons, est forcée d'organiser au mieux la cohabitation de pratiques parfois opposées, et pour cela, de définir clairement les contours des espaces et des services qu'elle propose : maintenir le calme dans l'espace de travail de la médiathèque et permettre aux étudiants d'accéder à une salle close pour leurs révisions, marque alors un effort pour répondre au besoin de calme de certains publics, sans priver les autres usagers de profiter du reste de la médiathèque plus librement. Entouré d'animations et de pratiques sonores, ce service de silence, enclavé dans la médiathèque, est ainsi rendu d'autant plus évident.

Satisfaire les besoins des publics en matière d'acoustique

Traiter les nuisances sonores : une démarche d'amélioration de la qualité d'accueil

Comme nous venons de le voir, le projet politique dans lequel s'inscrivent les missions d'une bibliothèque peut impacter l'ambiance sonore générale des lieux, selon l'importance qu'il donne au débat, à la programmation culturelle ou aux collections. Mais la question de la place du silence, de sa permanence ou de son effacement, se joue plus concrètement dans le fonctionnement quotidien des bibliothèques et à travers les pratiques des personnes qui y travaillent.

Absolument silencieuse ou relativement bruyante, toute bibliothèque doit s'efforcer de satisfaire les besoins de ses publics en matière d'acoustique, et pour cela, travailler le plus efficacement possible à atténuer, voire à supprimer les nuisances sonores. Ce travail peut s'inscrire dans une démarche plus générale d'amélioration de la qualité des services et de l'accueil, démarche de plus en plus étudiée et mise en œuvre au cours de ces dernières années. Ainsi, en 2013, le SCD de l'université Claude Bernard Lyon 1 s'est engagé dans une « démarche qualité » visant à améliorer la qualité des services proposés aux usagers. Comme l'explique Anne-Christine Collet, il s'agissait par-là de « sortir d'un fonctionnement qui laisse vivre un service rendu, sans en réinterroger la pertinence, et de prendre en compte sincèrement les besoins des usagers en s'appuyant sur des données mesurables. »⁴⁹ Ce travail a notamment permis d'accompagner la rénovation et le réaménagement de la BU Sciences La Doua : des espaces de travail isolés, des panneaux acoustiques et de la signalétique ont été mis en place afin d'apporter une meilleure gestion des volumes sonores, et de répondre du même coup au besoin de calme des uns et au besoin d'espaces collaboratifs des autres.

De manière tout à fait remarquable, Anne-Christine Collet souligne l'étroite imbrication de cette démarche, tournée vers la compréhension et la satisfaction des besoins du public, et du règlement de bibliothèque, par définition plus coercitif. Loin de s'opposer, l'un et l'autre viseraient en réalité un même objectif : permettre un fonctionnement ordonné de la bibliothèque et de ses services afin qu'ils profitent à tous. Or, pour parvenir à satisfaire cet objectif, le règlement doit pouvoir être réajusté afin que les conditions d'accès et d'utilisation des lieux ne deviennent pas de pures contraintes, de simples freins aux pratiques réelles du public. Dans le cas du SCD de l'Université Lyon 1, la démarche qualité a ainsi notamment conduit à adapter le règlement aux nouveaux dispositifs mis en place dès 2014, en permettant notamment aux usagers de discuter dans certains espaces, tout en les invitant à respecter les « zones de silence » dans les espaces de travail. De même, l'usage du téléphone, que de nombreuses bibliothèques interdisent encore, s'est vu recevoir une place plus pertinente dans le règlement du SCD, adaptée aux usages contemporains en matière de technologie et de connectivité. Seules les conversations téléphoniques y sont désormais interdites, du fait des nuisances sonores qu'elles peuvent causer, tandis que le téléphone en lui-même peut être utilisé pour communiquer silencieusement ou accéder à internet.

⁴⁹ COLLET, Anne-Christine. « Démarche qualité et règlement de bibliothèque ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2013, n° 4, p. 28. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0028-006>>.

Au cours de notre enquête, toutes nos interlocutrices ont mis en avant l'importance d'améliorer l'accueil des usagers dans leur établissement en aménageant des espaces et en proposant des services adaptés aux besoins de tous. Mais comment parvenir à contenter les publics sans connaître d'abord leurs besoins ? Sans se donner les moyens d'entendre leurs réclamations et d'y répondre ? Pour satisfaire les besoins des usagers en matière d'acoustique, il paraît indispensable de procéder par enquête.

Connaitre et comprendre les besoins : bruit et silence dans les enquêtes auprès des publics

La question du silence apparaît régulièrement dans les enquêtes qualitatives menées auprès des publics de bibliothèque. Plus exactement, le bruit est généralement pointé du doigt par certains usagers mécontents, qui souhaiteraient pouvoir profiter des lieux dans plus de calme. Le baromètre satisfaction de la BmL, publié en 2015, rapporte ainsi plusieurs commentaires d'usagers incommodés par le volume sonore des bibliothèques du réseau. En réaction à ces remarques, un système de signalisation des espaces en fonction de leur ambiance sonore a été conçu et adopté par plusieurs bibliothèques du réseau.

En 2016, une enquête qualitative conduite par Sylvie Bougeard-Pierron a également permis d'évaluer les pratiques des usagers du réseau de la BmL et de mesurer leur satisfaction face aux services proposés. Les questions du bruit et du silence y ont été abordées à plusieurs reprises. En premier lieu, certains enquêtés ont décrit l'environnement parfois bruyant des bibliothèques du réseau comme une cause importante de désagrément. D'autres ont également souligné le caractère bruyant des bibliothèques, mais, à la surprise des enquêteurs, ont ajouté qu'il s'agissait là d'un trait caractéristique, et donc normal, des bibliothèques. A l'inverse, certains enquêtés ont livré une vision de la bibliothèque comme silencieuse et, de ce fait, parfois austère :

« Quelques-uns, juste ou à peine trentenaires, ont vraiment de mauvais souvenirs, liés à la contrainte de lire, voire à l'obligation de silence (la bibliothécaire qui fait 'chut'), et n'ont jamais remis les pieds dans une bibliothèque, qu'ils se soient ou non remis à lire après une période de latence après leurs études. »⁵⁰

Autrement dit, il en va non seulement de la capacité de la bibliothèque à satisfaire le confort acoustique de ses usagers, mais aussi de sa capacité à attirer des visiteurs qui n'ont pas, ou plus, l'habitude de la fréquenter. On le voit, la question du silence peut être déterminante et doit par conséquent être traitée de manière stratégique.

⁵⁰ BOUGEARD-PIERRON, Sylvie. *Bibliothèque municipale de Lyon. Enquête qualitative 2016*. Lyon : Bibliothèque municipale de Lyon, 2016. p. 56. Disponible en ligne : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/66730-enquete-qualitative-2016-bibliotheque-municipale-de-lyon.pdf>>.

Proposer des services adaptés et modulables

L'adéquation des services, des espaces et des publics : une approche par l'UX Design

Comme nous venons de le voir, satisfaire le confort acoustique des usagers d'une bibliothèque implique en premier lieu de connaître leurs besoins, et pour cela, de conduire régulièrement des enquêtes de satisfaction auprès d'eux. Mais pour tirer au mieux parti de ces enquêtes, il est préférable de les inscrire dans une démarche plus générale d'amélioration des activités de la bibliothèque, en plaçant l'utilisateur au centre de la politique de services. Comme l'expliquent Aaron Schmidt et Amanda Etches dans leur ouvrage *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs*, cette démarche, que les anglo-saxons ramènent généralement au concept de « *User Experience Design* » (*UX Design*), peut être particulièrement utile aux bibliothèques dans la mesure où elle permet de concevoir une offre de services adaptée aux usages réels, et donc de répondre efficacement aux besoins de tous les usagers. L'adaptation et la modularité sont les maîtres-mots de cette démarche :

« Si les services rendus par votre bibliothèque sont inadaptés aux besoins et que votre bâtiment est sale, le meilleur des services d'accueil ne suffira pas à donner une bonne impression d'ensemble. Si votre bâtiment est magnifique, mais que le personnel est impoli, les utilisateurs de la bibliothèque auront forcément une expérience négative. Le meilleur moyen de s'assurer que chacun ait la meilleure expérience possible de la bibliothèque est d'optimiser l'ensemble des points de contact avec chaque utilisateur. »⁵¹

La méthode proposée appelle donc à prendre en considération tout ce qui compose la bibliothèque, depuis son architecture jusqu'au contenu de son site web, et à faire l'effort d'adopter le point de vue des usagers dans le but de s'y adapter au mieux. La question de l'acoustique peut être traitée de cette façon : il s'agira alors, sur la base d'enquêtes, mais aussi en partant de l'observation des pratiques réelles des usagers (parcours, horaires, services utilisés, interactions avec le personnel et les autres usagers), d'identifier les points d'intervention possibles, que ce soit en terme de signalétique, d'aménagement des espaces ou d'insonorisation. Dans tous les cas, il ne s'agira pas d'apporter une solution unique aux problèmes relevés, mais de multiplier les propositions afin d'ajuster le plus finement possible l'environnement sonore aux besoins du public.

Interrogées sur la place du silence dans leur établissement, la plupart de nos interlocutrices ont ainsi souligné l'importance de garantir un confort sonore adapté aux différentes pratiques et aux attentes de leurs usagers, plutôt que d'imposer à tous une ambiance qui ne conviendrait pas à certains. Cet effort d'adaptation s'est tout particulièrement retrouvé dans le propos d'Emilie Rousseau :

⁵¹ ETCHES, Amanda & SCHMIDT, Aaron. *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour les utilisateurs*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2016, p.16. Disponible en ligne : http://www.enssib.fr/sites/www/files/documents/presses-enssib/La-numerique/Etches-Schmidt_Utile-utilisable-desirable.pdf.

« Dans l'ancienne bibliothèque, il était formellement interdit de parler. Alors pour nous, il était évident qu'on devait changer nos pratiques et qu'on devait proposer un lieu qui allait répondre aux besoins des utilisateurs. Une bibliothèque n'est pas faite pour répondre aux besoins des professionnels de la bibliothèque, mais bien aux besoins des utilisateurs ; et ça me semble important de le souligner, parce que j'ai l'impression que souvent les bibliothécaires le perdent de vue... Ils ont un peu tendance à transformer la bibliothèque en fonction de leur vision, de ce qu'ils ont appris en formation, etc. »

Selon Emilie Rousseau, cet aménagement a permis de rompre avec de mauvaises pratiques jusqu'alors bien ancrées, et de replacer l'utilisateur au centre des missions du Hub. Afin d'adapter au mieux les services du Learning Hub aux nombreuses façons d'étudier des élèves de l'école, il a ainsi été choisi de concevoir des espaces différenciés, de les meubler et de les équiper en fonction des usages. Cet impératif d'adaptation aux besoins des usagers, parfois aux dépens des convictions de certains professionnels, marque du même coup le passage d'un modèle de bibliothèque pour tous, à un modèle de bibliothèque pour chacun, répondant à la diversité des attentes de ses usagers par la diversification de son offre de services.

Gérer les volumes sonores en maîtrisant le contenu de l'offre

Replacer l'utilisateur au cœur de la bibliothèque n'implique pas que les bibliothécaires renoncent à toute forme de prescription : comprendre les besoins et leur apporter systématiquement une réponse favorable, c'est aussi se risquer à multiplier les propositions et à complexifier leur gestion, et du même coup, s'exposer inévitablement au parasitage des usages. Gérer les volumes sonores, c'est donc en premier lieu maîtriser le contenu de son offre de services et d'animations.

Mais plutôt que de renoncer au développement de certaines activités au motif qu'elles entraîneraient à coup sûr un accroissement des volumes sonores dans la bibliothèque, il peut être pertinent d'intervenir sur la composition de ces activités. Dans le cas d'un service de jeu sur place, par exemple, on procédera à une sélection fine des jeux mis à disposition, en évitant les jeux d'ambiance et en privilégiant les jeux de réflexion et de stratégie. C'est notamment la méthode que l'équipe de la bibliothèque du 3^e Lacassagne a choisi d'appliquer. Bien qu'un espace soit en grande partie consacré à la pratique du jeu (« Temps libre »), il a même été décidé de permettre de jouer sur demande dans d'autres espaces de la bibliothèque, pourtant plus silencieux. Ainsi, comme cela est décrit dans la « Charte d'accueil de Lacassagne » :

« [La zone 'Découvrir'] est l'une des plus calmes de la bibliothèque, dédiée au travail, à la lecture, la recherche sur internet ; sur demande, on peut jouer dans cet espace à des jeux calmes, identifiés par la cote violette 'découvrir'. Dans un second temps, on envisage la possibilité de jouer à des jeux calmes (stratégie ou autres...) de manière permanente. »

Contrairement à ce qu'on pourrait attendre, la gestion des volumes sonores ne passe pas seulement par l'interdiction ou la répartition stricte des services en fonction des espaces de la bibliothèque. Dans le cas décrit, les nuisances sonores sont traitées par un travail de classification et de signalisation des collections : le service de jeu n'est pas supprimé de certains espaces mais seulement modulé, afin qu'il puisse trouver une place dans les zones les plus calmes sans les perturber. Cette approche est tout à fait pertinente et permet de réaliser un peu plus encore l'effort de décloisonnement souhaité par l'équipe de la bibliothèque.

Il est donc important de proposer des services modulables et d'être en mesure d'ajuster l'offre sans pour autant la supprimer. Ainsi, comme nous l'expliquait Virginie Eck, l'espace « Grandir » de la bibliothèque du 3^e Lacassagne, pourtant conçu comme la partie la plus « sonore » et « joyeuse » de la bibliothèque, a nécessité quelques remaniements :

« Là récemment, on a mis une petite affiche sur le tapis petite-enfance, parce qu'en fait les enfants s'en servaient de trampoline. Donc on a ajouté une fiche, pour demander d'enlever ses chaussures et préciser que c'est un tapis pour les tout-petits et qu'il ne sert pas à sauter. Mais là, on réfléchit même à enlever le tapis, parce qu'il a plusieurs niveaux, des sortes de cubes vides... Ça donne trop envie de sauter quoi ! Donc on s'est dit qu'on allait enlever les niveaux et offrir un plus petit tapis, complètement plat... Parce que c'est comme les jeux : on leur met des trucs rigolos et on leur demande de pas sauter... Et puis c'est pareil, les petits sautent, puis les plus grands et quand on saute on crie, tout s'empile et au bout d'un moment ça crie de partout et on sait plus comment tout refaire tomber. »

Comme le souligne Virginie Eck, il n'est pas cohérent d'offrir aux plus petits la possibilité de s'amuser tout en les privant de manifester leur joie. Pour garantir l'accueil des petits, tout en maîtrisant les volumes sonores, il est donc important de choisir judicieusement le contenu des activités proposées, de s'équiper de mobilier modulable et d'assurer un important travail de médiation.

D'autres activités, apparemment sonores, ont trouvé leur place dans la zone la plus silencieuse de la bibliothèque du 3^e Lacassagne. Il est en effet possible de jouer du piano dans la « Galerie de lecture », l'instrument étant en permanence relié à un casque audio. Une borne d'écoute de musique 1D Touch a également été disposée dans cet espace et équipée d'un même casque.

Toutefois, ce type de dispositif peut à son tour se révéler bruyant ! Comme nous avons pu l'observer au cours de notre enquête, il arrive que des enfants, écoutant au casque leurs artistes préférés sur les postes informatiques de l'espace Multimédia de la médiathèque du Rize, commencent à chanter ou à parler haut à leurs voisins, sans se rendre compte du bruit qu'ils font. Il peut être utile dans ce cas, ne serait-ce que pour préserver la santé des usagers, de paramétrer par défaut le réglage du volume sonore sur les postes d'écoute mis à disposition.

Protéger du bruit sans l'empêcher ou empêcher le bruit pour s'en protéger ?

Ce dernier exemple nous invite à distinguer deux attitudes possibles pour lutter contre les nuisances sonores : la première consiste à empêcher toute forme de bruit en intervenant à sa source ; la seconde consiste à protéger du bruit sans l'empêcher, en intervenant après qu'il se soit produit.

Comme l'explique Marielle de Miribel dans sa contribution à l'ouvrage collectif *Veiller au confort des lecteurs*, la première attitude revient globalement à adopter des mesures règlementaires strictes et à intervenir auprès des usagers, ce qui peut régulièrement causer des situations difficiles, voire conflictuelles entre le personnel de la bibliothèque et les usagers concernés. La seconde attitude consiste à intervenir sur les différents éléments d'architecture et d'aménagement des espaces de la bibliothèque, afin d'atténuer voire d'annuler les effets du bruit, sans pour autant empêcher qu'il se produise.

Schématiquement, la première attitude équivaut à contraindre les pratiques des usagers afin qu'elles s'adaptent au cadre et à l'ambiance attendus par le personnel de la bibliothèque, tandis que la seconde consiste à modeler ce cadre afin de l'adapter aux pratiques des usagers, sans les modifier. Mais ces deux attitudes ne sont en réalité pas exclusives et doivent toutes les deux être adoptées dans la proportion qui convient le mieux à chaque établissement.

Il n'est pas toujours possible d'adopter pleinement la seconde attitude. Comme nous l'avons constaté au cours de notre enquête, il arrive que certains usages ne trouvent pas leur place dans certains établissements, en particulier dans les bibliothèques universitaires. Dans ce cas, il n'est pas vraiment question de modifier l'aménagement des lieux, mais bien plutôt de forcer les usagers à profiter de la bibliothèque dans un cadre qui leur est imposé. Or comme nous l'expliquaient Lydie Ducolomb et Christelle Petit, l'opération se révèle particulièrement périlleuse lorsqu'il s'agit d'accueillir des lycéens en période de révision, tant leur comportement est globalement inadapté au cadre universitaire. Pour ne pas avoir à intervenir régulièrement auprès des lycéens pour leur intimer de se taire, et sans pouvoir modifier entièrement son architecture et ses services, la BU Sciences La Doua a ainsi dû se résoudre à limiter l'accès du bâtiment aux seuls étudiants.

Dans d'autres cas, le manque de moyens humains et financiers, l'impossibilité de mener à son terme un projet de réaménagement, conduisent à privilégier un traitement règlementaire et interventionniste du bruit, ce qui peut du même coup user la patience des professionnels et détériorer l'image de la bibliothèque sur le territoire... Il est alors urgent de formaliser les difficultés et de chercher à les résoudre par des aménagements qui, quoiqu'ils puissent paraître coûteux, permettront aussitôt d'améliorer la qualité des services de la bibliothèque.

Trois des six établissements que nous avons visités ont ainsi récemment fait l'objet d'importants travaux de construction ou de réaménagement. La question de la gestion des volumes sonores a occupé une place importante dans chacun de ces projets et a permis de mettre en œuvre des solutions efficaces. Comme nous l'expliquait Emilie Rousseau, lors de sa présentation des étapes du chantier d'aménagement du Learning Hub de l'EM Lyon :

« L'architecte qui nous avait épaulés sur le projet de Learning Hub nous a dit : 'La facture peut paraître très importante, mais si on commence à faire des économies là-dessus [les panneaux insonorisant], le lieu ne sera pas exploitable.' (...) Honnêtement, on a bien suivi ses recommandations, et je pense qu'on a bien fait parce que le résultat est que quand on a 500 personnes entre 12h et 14h, on n'est pas dans le brouhaha, on n'est pas gêné. »

Le propos rapporté souligne l'importance du traitement des nuisances sonores dans le cadre d'un projet d'aménagement d'une bibliothèque : les services les plus innovants, le mobilier le plus confortable, les collections les plus riches ne seront rien dans un espace bruyant empêchant quiconque d'en profiter. En somme, qu'il s'agisse de préserver le silence ou d'accompagner son effacement en préservant un calme relatif, il est indispensable d'agir méthodiquement et d'intervenir le plus judicieusement possible en fonction des objectifs fixés en amont et des moyens disponibles.

CONSTRUIRE ET AMENAGER : LE TRAITEMENT ARCHITECTURAL ET TECHNIQUE DU BRUIT

La gestion des volumes sonores en bibliothèque est un point stratégique qu'il s'agit de traiter par des interventions précises et adéquates, depuis la conception des bâtiments jusqu'à l'aménagement de leurs espaces. Parce qu'il s'agit d'un phénomène physique, dont le comportement et les propriétés sont scientifiquement connues, le son doit en premier lieu être traité par des aménagements architecturaux et techniques.

Construction et réhabilitation de bibliothèques : la question du silence en chantier

Plateaux, étages et mezzanines : la circulation du son et des personnes

L'architecture générale d'une bibliothèque a une influence décisive sur la circulation du son. Comme nous l'avons remarqué dans la première partie de notre étude, le son est au sens strict une variation de pression propagée dans l'air sous forme d'ondes à partir d'une source vibrante. Cette propagation est plus ou moins facilitée par l'aménagement des lieux, à commencer par les dimensions des pièces et leur disposition les unes par rapport aux autres.

Au cours de notre enquête, nous avons pu observer plusieurs types d'architecture : deux des six établissements visités sont aménagés sur un seul étage, ou « plateau » (bibliothèque du 3^e Lacassagne et médiathèque du Rize) ; trois autres sont organisés sur plus de trois étages (bibliothèque Diderot, BU Sciences La Doua et bibliothèque de la Part-Dieu) ; le dernier, hybride, est aménagé sur deux étages décloisonnés, de type « mezzanine ».

Comme nous l'ont expliqué Virginie Eck et Elisabeth Saby, l'aménagement d'une bibliothèque sur un seul plateau correspond à une volonté d'ouverture et de décroisement : les espaces ne sont pas rigoureusement séparés les uns des autres et permettent plus facilement aux usagers d'aller et venir dans l'ensemble de la bibliothèque. Mais en facilitant ainsi la circulation des personnes, ce type d'aménagement semble du même coup faciliter la circulation du son, toutes les pratiques, des plus calmes aux plus sonores, ayant lieu dans un même environnement ouvert.

Réciproquement, la plus silencieuse des bibliothèques que nous avons visitées s'est également révélée être la plus cloisonnée. En effet, construite sur trois niveaux, la bibliothèque Diderot est fortement compartimentée : les pôles disciplinaires sont répartis dans les différentes salles, fermées par des portes coupe-feu battantes. A l'intérieur de chaque salle, de grandes tables permettent aux usagers d'étudier dans le calme, en particulier dans la salle « Concours », consacrée au travail de préparation des concours d'enseignement et largement fréquentée par les élèves et étudiants de l'École Normale Supérieure qui jouxte la bibliothèque.

Mais, comme nous l'expliquait Christelle Petit, l'architecture n'est pas la première cause de l'ambiance silencieuse qui règne dans la bibliothèque. Au contraire, l'immensité de certaines salles et la hauteur de leur plafond ont plutôt tendance à souligner la moindre entrave au silence, du grincement de chaise au plus faible toussotement, à la façon du « cri d'une chouette au cœur de la nuit »⁵², pour reprendre un mot de David Le Breton. Ce sont avant tout les attentes des chercheurs et des étudiants en matière de silence qui maintiennent le calme de la bibliothèque Diderot.

En dehors du comportement de certains étudiants, ou de leur besoin de communiquer pour pouvoir travailler, une partie des problèmes acoustiques que rencontre la BU Sciences La Doua semble être causée par son architecture. Chacun des cinq étages de la bibliothèque est partagé en plusieurs espaces, dont une partie a été disposée sur des mezzanines, ouvertes sur les salles qu'elles surplombent. Or cet aménagement se révèle particulièrement sonore, d'une part parce qu'il empêche une surveillance complète de chaque étage, et d'autre part, parce qu'il multiplie les sources sonores et accélère la circulation du bruit.

On le voit, l'architecture générale d'une bibliothèque peut avoir d'importantes conséquences sur la circulation du son et sur son traitement. Comme nous le confiait Béatrice Pallud Burbaud, l'architecture peut même quelquefois constituer un frein à l'aménagement d'espaces plus silencieux. Le hall de la bibliothèque de la Part-Dieu, largement ouvert sur l'escalier menant aux différents niveaux, est globalement assez bruyant et gêne tout particulièrement le personnel d'accueil qui y travaille. Aucun dispositif ne peut compenser cette ouverture et les nuisances sonores qui l'accompagnent :

« Dans le hall Cuirassiers, c'est affreux : si vous faites quelque chose à cet endroit-là, on va l'entendre au 4^e niveau ; puisqu'en fait, derrière l'accueil, il y a la fresque de Morog, et au-dessus, on a sept mètres d'ouverture, jusqu'au 4^e niveau. Du coup le bruit se diffuse énormément. (...) »

⁵² LE BRETON, David. *Du silence*. op. cit. p.144.

On ne voit même pas comment on pourrait faire : c'est vraiment l'architecture qui est comme ça. »

Sans pouvoir intervenir sur la structure générale du bâtiment, il s'agira sans doute à l'avenir d'opter pour un déplacement de la banque d'accueil.

Les bibliothécaires et la maîtrise d'œuvre : faire connaître les sources de bruit aux constructeurs

Pour que l'architecture d'une bibliothèque n'apparaisse pas comme un poids en matière de gestion des volumes sonores, il est important qu'elle soit conçue à partir d'une étude acoustique précise, prenant en compte la diversité des activités qui peuvent avoir lieu en bibliothèque. Dans le cadre d'un projet de construction, les bibliothécaires ont ainsi tout intérêt à travailler de près avec le maître d'œuvre : leur connaissance du quotidien d'une bibliothèque est précieuse et le projet de construction gagnera à s'en nourrir. En d'autres termes, il s'agit de fournir aux architectes et aux acousticiens une représentation détaillée, tant des ambiances attendues, que des contraintes professionnelles particulières, susceptibles de produire des volumes sonores inconfortables.

Dans sa contribution à l'ouvrage *Réaménager une bibliothèque*, Viviane Ezratty souligne en ce sens l'importance de construire un dialogue entre bibliothécaires et architectes. Revenant sur le projet de réhabilitation de la médiathèque Françoise Sagan, elle explique :

« Le dialogue a été permanent entre bibliothécaires et architectes. Même si le [projet architectural et technique] encadrait précisément le projet sur le plan technique, il fallait que les architectes traduisent dans les espaces notre 'bibliothèque rêvée' (...) Un lieu confortable, bien sonorisé, avec des possibilités de lecture variées (seul, assis, debout, par terre, en groupe, en discutant, en silence, etc.) et permettant la cohabitation de publics aux motivations différentes. (...) Il fallait d'abord s'entendre sur l'esprit du lieu et aussi assimiler nos 'jargons' respectifs, pour aboutir à une prise en compte des besoins professionnels et techniques de chacun. »⁵³

Ce travail préalable de discussion et d'analyse, mené en collaboration avec le maître d'œuvre, a notamment permis à l'équipe de la médiathèque de travailler l'acoustique du lieu afin qu'elle s'adapte aux différents usages attendus :

« L'acoustique a été particulièrement soignée avec des plafonds en tissus tendus et autres 'attrape sons'. Les lecteurs désireux de bénéficier d'un silence total ont à disposition une salle de travail dite 'silencieuse' par rapport à sa voisine où il est possible de travailler en groupe. »⁵⁴

⁵³ EZRATTY, Viviane. « Adapter lieux et espaces pour tous les publics : la médiathèque Françoise Sagan (Paris) », in Christine Soulas (dir.). *(Ré)aménager une bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2017, p.47.

⁵⁴ Ibid, pp.49-50.

Au cours de notre enquête, plusieurs de nos interlocutrices sont revenues sur les travaux de construction ou de réhabilitation de leur établissement. La bibliothèque du 3^e Lacassagne, inaugurée en octobre 2017, a ainsi été conçue par le maître d'œuvre avec l'étroite collaboration de l'équipe de la bibliothèque : la construction du bâtiment, inscrite dans un projet fort de modernisation porté par le réseau de la BmL, a conduit les architectes à choisir des matériaux et des éléments d'aménagement adaptés aux différents axes de développement de la bibliothèque (le jeu, la fabrication numérique, le participatif, etc.).

De même, dans le cadre du projet de reconversion de la bibliothèque de l'EM Lyon en Learning Hub, les bibliothécaires ont étroitement collaboré avec l'architecte et l'acousticien retenus pour la conduite du chantier, afin d'adapter au mieux l'architecture du lieu aux différentes ambiances souhaitées. Comme elle nous le confiait lors de notre entretien, Emilie Rousseau garde de ce projet une expérience solide, qu'elle saura mettre à contribution des prochains travaux de construction de Learning Hub de l'EM Lyon lors de son déménagement à Lyon-Gerland en 2022.

De son côté, Elisabeth Saby nous expliquait que la médiathèque du Rize, aménagée dans l'un des bâtiments des anciennes archives privées du Crédit Lyonnais, présente d'importantes lacunes en matière de gestion des nuisances sonores, du fait de son architecture et des matériaux choisis par le maître d'œuvre :

« [A]u moment de l'ouverture, après la rénovation du bâtiment, [la question du bruit] n'a pas du tout été prise en compte ; mais vraiment pas du tout du tout. Et en même temps, nous, n'étant pas des professionnels de l'architecture, c'était difficile de se positionner ; bien sûr on nous a demandé notre avis, mais plus sur les questions bibliothéconomiques quoi ! Là-dessus, c'était difficile de dire autre chose que : 'Attention à l'acoustique !'. Normalement, c'est le boulot de l'architecte ; et pour le coup, il a rénové un bâtiment sans vraiment faire cas de ce qui allait s'y passer ; en tous cas du point de vue du bruit. »

Le propos d'Elisabeth Saby confirme l'importance d'associer les bibliothécaires au projet de construction ou de réhabilitation d'une bibliothèque ; mais il souligne de surcroît la difficulté de dialoguer au cours du chantier, tant le traitement des nuisances sonore revêt une dimension technique à laquelle les professionnels des bibliothèques ne sont pas formés. Travailler en amont sur la formalisation des besoins, en s'appuyant sur l'expérience d'établissements récemment aménagés et sur les références d'acousticiens (dans une simple perspective de découverte des solutions courantes), nous semble alors constituer une étape préalable indispensable au bon déroulement de la suite du projet.

L'isolation phonique : du choix des matériaux à la mise en place de dispositifs insonorisant

Absorption et réverbération : du bruit au silence, en passant par le son

L'environnement d'une bibliothèque peut transformer le moindre son en bruit, ou au contraire, maintenir le calme malgré l'émission de bruits. Il en va pour cela de la conception des espaces et du choix des matériaux, dont les propriétés acoustiques sont à bien prendre compte.

Comme l'explique Marielle de Miribel dans son article « Bruits et silences en bibliothèque », on peut sur ce point distinguer deux principes : celui de l'absorption et celui du réfléchissement, ou de la réverbération du son. En fonction de leur composition, les matériaux de construction ont une tendance à favoriser l'un ou l'autre de ces deux principes. De même, certains aménagements de l'espace agiront sur la circulation du son, soit en l'accéléralant, soit en la gênant. Car, rappelons-le, le son ne désigne en toute rigueur que la propagation d'ondes dans l'espace à partir de sources vibrantes, le comportement de cette propagation étant fortement modulé par l'organisation du milieu que les ondes traversent.

Afin d'empêcher aux sons de nuire au confort des usagers, Marielle de Miribel recommande d'éviter l'utilisation de certaines surfaces et de certains aménagements en bibliothèque :

« Certaines surfaces sont des accéléralateurs phoniques : / - Les surfaces lisses et brillantes, comme les murs peints et les voiles en béton armé, les revêtements minéraux (dallages, carrelages), les salles vides, les sols soudés qui reconduisent le bruit d'une dalle à l'autre ; / - Les pièces rondes qui renvoient le son au centre de l'espace ; / - Les mezzanines qui favorisent la transmission sonore d'un niveau à l'autre ; / - Tout ce qui est suspendu et flottant, qui génère des vibrations, comme les escaliers et passerelles métalliques. »⁵⁵

L'enquête que nous avons menée semble confirmer le bien-fondé de ces recommandations. Lors de notre entretien, Lydie Ducolomb pointait notamment le caractère bruyant des mezzanines présentes aux différents niveaux :

« Les mezzanines, ce sont des espaces particulièrement bruyants, par leur conception. Le plafond est bas et du coup il n'y a pas de revêtement isolant au plafond (...). Ce sont des espaces qui résonnent beaucoup : dès qu'on parle un peu, ça résonne. (...) Les étudiants aiment bien se mettre au bord de la mezzanine, qui donne sur la salle de lecture, et à ce moment-là on les entend d'en-dessous, ça fait du bruit. (...) S'il y a du bruit sur la mezzanine, ça va s'entendre en-dessous ; s'il y a du bruit en dessous, ça va s'entendre sur la mezzanine. »

⁵⁵ DE MIRIBEL, Marielle. « Bruits et silences en bibliothèque. », in De Miribel, Marielle (dir.). *Veiller au confort des lecteurs : du bon usage des cinq sens en bibliothèque*. op.cit., p.175.

La circulation du son est facilitée par ce type d'aménagement qui accélère la propagation des ondes sonores et conduit rapidement à des nuisances. L'accélération des ondes peut aussi être provoquée par leur réverbération sur les surfaces lisses et denses, telles que le verre, le métal ou le béton. Or ce sont là précisément les matériaux qui ont servi à l'aménagement de la médiathèque du Rize. Ainsi, comme le supposait Elisabeth Saby, le sol en béton peint de la médiathèque, mal conçu et difficile d'entretien, est sans doute en grande partie responsable des nuisances sonores constatées, et devra par conséquent être reconçu dans les années à venir.

La réverbération du son doit absolument être évitée, au profit de solutions de « bruit absorbé », comme le recommande Marielle de Miribel. L'absorption consiste à retenir une partie du son en modifiant son parcours : les ondes renvoyées perdent en intensité et en vitesse de propagation, ce qui atténue du même coup le volume sonore général. Là encore, ce principe peut être mis en œuvre par le choix des matériaux de construction et l'aménagement des espaces de la bibliothèque :

« [C]ertaines surfaces sont des absorbants phoniques : / - Les tapis et moquettes, les tapisseries, le liège, les livres, les rideaux, les rayonnages absorbants, les baffles acoustiques (plaques de faux-plafond suspendues par la tranche), les cloisons à mi-hauteur (de la hauteur de table à 1,5 mètre). »⁵⁶

Tous ces éléments peuvent contribuer à atténuer les nuisances sonores d'une bibliothèque, soit en empêchant aux bruits extérieurs de se propager dans le bâtiment, soit en limitant le déplacement des sons produits à l'intérieur. Dans les deux cas, il s'agira d'appliquer une méthode adéquate d'isolation.

Isoler la bibliothèque des nuisances extérieures

Comme évoqué dans la première partie de cette étude, les bibliothèques paraissent de nos jours devoir jouer un rôle particulier dans un contexte qui voit s'intensifier ce qu'il est désormais convenu d'appeler la « pollution sonore ». Les villes sont sans doute plus affectées par l'accroissement des nuisances sonores : véhicules motorisés, transports en commun, foule, commerces et industries sont autant de sources de bruit qui causent ou entretiennent un sentiment de stress et d'oppression chez les citoyens.

Les bibliothèques, que l'on perçoit encore largement comme des lieux calmes, sinon silencieux, peuvent dans ce contexte apparaître comme des échappatoires, « réserves de silence » protégeant leurs usagers des nuisances extérieures. Pour se montrer efficaces dans ce rôle, leurs bâtiments doivent par conséquent disposer d'une bonne isolation phonique, sans toutefois être entièrement fermés sur l'extérieur.

L'idéal est sans doute de recourir au verre, afin de constituer une enveloppe extérieure qui réfléchisse les sons tout en laissant pénétrer la lumière dans la bibliothèque. C'est notamment l'option qui a été retenue lors de la construction de

⁵⁶ Ibid, p.176.

la bibliothèque du 3^e Lacassagne. Les grandes baies vitrées inondent les espaces d'une lumière naturelle, tout en réverbérant les sons de la ville. L'emplacement de la bibliothèque et son orientation ont aussi une fonction de protection contre les nuisances extérieures : seuls l'espace « Grandir » et la salle d'exposition donnent sur l'avenue Lacassagne, important axe routier du quartier ; tous les autres espaces de la bibliothèque sont en quelque sorte protégés, acoustiquement et visuellement, du fait de leur immédiate proximité avec le parc Zénith, une aire végétale de 8000m² inaugurée en juin 2018 ; bien que cet aménagement extérieur éveille de très légères inquiétudes dans l'équipe de la bibliothèque, comme nous le confiait Virginie Eck :

« Le parc continue ici [sous les fenêtres des bureaux du personnel de la bibliothèque], il y aura une aire de jeux, deux tables de ping-pong (...) On s'est dit que quand il y aura beaucoup de monde et qu'on viendra en salle de pause pour être au calme... ben ça ne sera pas calme ! On verra... Mais bon dans tous les cas c'est génial, et puis c'est beau ! »

L'isolation s'est en tous cas révélée particulièrement efficace tout au long des travaux d'aménagement du parc. Aucun des bâtiments visités au cours de notre enquête n'a d'ailleurs montré de faille sur ce point ; pas même la bibliothèque de la Part-Dieu, implantée à proximité d'un important centre commercial, d'une gare SCNF et de grands axes routiers.

Isoler les espaces les uns des autres

La question de l'isolation se pose de façon plus complexe pour les espaces intérieurs d'une bibliothèque. Dans ce cas, il ne s'agit pas d'empêcher les sons d'envahir le lieu, en les renvoyant vers l'extérieur, mais d'en atténuer la propagation en disposant, du sol au plafond, en passant par le mobilier, des dispositifs d'insonorisation conçus dans des matériaux isolants.

Comme remarqué plus haut, l'objectif est de s'appuyer sur des solutions adaptées aux activités qui auront lieu dans chaque espace : rien ne sert donc de dépenser d'importants moyens à insonoriser des espaces qui, parce qu'ils sont physiquement éloignés des zones les plus bruyantes, ou parce qu'ils seront réservés aux pratiques les plus calmes, n'entraîneront pas de nuisances sonores. Ainsi, les *silent room* du Learning Hub de l'EM Lyon ne sont pas particulièrement isolées : le silence y est maintenu par l'attitude des étudiants qui, en fréquentant ces salles, s'engagent à respecter l'ambiance attendue.

En revanche, il est indispensable d'insonoriser les espaces qui produiront à coup sûr du bruit : les espaces techniques (copieurs, bornes de prêt, machines à café), les espaces de renseignement (inscription des usagers, aide à la recherche), les espaces de jeu, ou encore les espaces de passage (escaliers, ascenseurs). Ces espaces doivent recevoir un traitement particulier, afin que les sons qui s'y produisent soient au plus vite atténués et qu'ils ne se propagent pas vers les espaces plus calmes de la bibliothèque.

De nombreux panneaux acoustiques ont été disposés sur les murs de la *gaming room* du Hub, afin d'atténuer les sons qui accompagnent la pratique du jeu.

D'autres panneaux ont de la même façon permis d'insonoriser certains espaces du Hub, comme nous l'expliquait Emilie Rousseau lors de notre entretien :

« [A]u cours du projet, l'entreprise Texaa, qui fait des panneaux acoustiques, est venue pour mesurer justement le niveau acoustique de la salle de travail (là où vous trouvez les différentes *brain bubbles*). Et Texaa nous a fait des recommandations d'équipement, c'est-à-dire des panneaux acoustiques avec un certain type de revêtement. C'est un textile technique bien particulier qui sert à absorber les sons. On était libre ensuite de suivre ou non la recommandation de Texaa. »

D'autres dispositifs d'insonorisation ont été mis en place par la suite. Par exemple, un arbre synthétique a été installé en surplomb de la banque d'accueil du Hub, afin d'atténuer les conversations qui y ont lieu : les grandes feuilles de cet « arbre à palabre » absorbent les sons, ce qui permet au personnel de renseigner les visiteurs en parlant haut et librement. A un niveau plus général, les sols ont été entièrement recouverts de moquette, ce qui offre une protection particulièrement efficace contre les nuisances sonores : non seulement la moquette empêche que des gestes anodins ne causent du bruit (tirer une chaise, faire tomber des effets personnels, marcher avec des talons), mais elle permet en plus d'atténuer la réverbération du son, du fait de sa composition souple et irrégulière.

Le sol de la bibliothèque du 3^e Lacassagne a quant à lui été conçu en lames de bois couché, ce que Marielle de Miribel présente notamment comme « un moyen vraiment efficace pour étouffer les bruits de pas »⁵⁷. Des panneaux acoustiques ont également été suspendus au plafond de l'espace « Temps libre », afin d'atténuer l'activité sonore liée à la pratique du jeu et du jeu-vidéo. Les murs de la bibliothèque ont pour leur part été recouverts d'une épaisseur d'isolant, et de panneaux de médium ajourés : les ondes qui pénètrent par les petites ouvertures sont dès lors emprisonnées entre l'isolant et les murs, ce qui empêche leur propagation dans le reste de la bibliothèque. Ce dispositif s'est révélé particulièrement efficace, comme nous l'expliquait Virginie Eck :

« Derrière ces montants en bois qui sont posés sur les cloisons, il y a une sorte de mousse, qui elle aussi absorbe le son. Et du coup, je ne sais pas si vous avez pu le constater en vous promenant dans la bibliothèque, mais même quand il y a quarante petits qui 'braillent' (...), notamment le mercredi à 10h pendant le temps des nounous, et bien en fait, quand on est à l'autre bout de la bibliothèque en train de bouquiner le long de la baie vitrée, on entend une rumeur (on ne peut pas parler de silence), mais elle est pas du tout dérangeante. Donc le dispositif fonctionne bien. »

Un revêtement analogue a été appliqué sur les plafonds de la BU Sciences La Doua. Des panneaux acoustiques ont également été disposés dans les box de travail collectif. Mais le dispositif ne s'est pas révélé entièrement satisfaisant... En effet, les grandes vitres qui forment ces box présentent des interstices à leur jonction,

⁵⁷ Ibid, p.177.

laissant largement s'échapper les bruits produits à l'intérieur ; tandis que dans les box, les étudiants ne se privent pas de parler haut, se pensant isolés du reste de la bibliothèque, aux dépens des étudiants installés à proximité dans les salles de lecture.

Il n'existe donc pas de solution unique au problème du bruit. Les dispositifs d'insonorisation sont nombreux mais ne s'adaptent pas tous à l'environnement de chaque bibliothèque. Pour parvenir à choisir les moyens les plus adéquats de lutter contre les nuisances sonores, il est donc important de suivre les recommandations que nous venons d'esquisser en matière d'isolation et de les appliquer en fonction des activités qui ont lieu dans les différents espaces de la bibliothèque ; à condition que ces espaces aient été au préalable conçus, dissociés les uns des autres et aménagés de façon pertinente.

L'aménagement des espaces

Le zonage : diviser l'espace en fonction de volumes sonores attendus

Au cours de ces dernières décennies, les bibliothèques ont fait l'effort d'adapter leurs espaces aux différentes pratiques constatées chez leurs publics, que ce soit en contexte universitaire ou en bibliothèque de lecture publique. Comme observé plus haut, cet effort d'adaptation s'est notamment traduit par une modification du paysage sonore des bibliothèques : certains espaces sont maintenus calmes, tandis que d'autres accueillent des activités plus sonores, voire bruyantes, sans que l'ambiance générale de la bibliothèque ne soit perturbée. Ou comme l'expliquent Aaron Schmidt et Amanda Etches dans leur ouvrage *Utile, utilisable, désirable* :

« Les bibliothèques sont utilisées par des personnes très différentes pour des raisons différentes. L'une d'entre elles pourra rechercher, par exemple, un espace calme où utiliser son ordinateur portable, tandis que d'autres pourront avoir besoin d'un espace pour travailler en groupe. Chacune de ces activités est légitime et chacune exige un environnement différent. Comment faire en sorte que tous les usagers soient confortablement installés et puissent mener à bien leurs activités, en particulier quand certaines de ces activités sont incompatibles entre elles ? Une solution réside dans la mise en place de différentes zones adaptées aux différents usages. »⁵⁸

Le « zonage » (de l'anglais *zoning*) désigne cette façon d'organiser l'espace d'une bibliothèque en fonction des activités qui doivent y avoir lieu. La question du bruit et du silence occupe généralement une place importante dans cette démarche, dans la mesure où l'incompatibilité entre les activités de plusieurs usagers tient souvent au fait qu'elles interfèrent acoustiquement les unes avec les autres.

⁵⁸ ETCHES, Amanda & SCHMIDT, Aaron. *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour les utilisateurs*. op. cit., pp.61-62. Disponible en ligne : <http://www.enssib.fr/sites/www/files/documents/presses-enssib/La-numerique/Etches-Schmidt_Utile-utilisable-desirable.pdf>.

Dans le cadre du projet de construction de la bibliothèque du 3^e Lacassagne, il a ainsi été décidé de partager les espaces en neuf zones, auxquelles ont été associé « des usages – changeant selon les moments de la journée ou de la semaine – et des ambiances », comme le précise la « Charte d'accueil de Lacassagne ». Toutes les zones de la bibliothèque ont été conçues dans la perspective qu'elles puissent être « sonores », à l'exception de la zone « Découvrir » (« Cette zone est l'une des plus calmes de la bibliothèque, dédiée au travail, à la lecture, la recherche sur internet. ») et de la « Galerie de lecture » (« [C]'est une zone de lecture, plutôt calme et détendue. (...) L'équipe devra observer et accompagner la cohabitation des publics et des ambiances dans cette zone. »). La « Salle d'animation » peut pour sa part accueillir des activités bruyantes comme silencieuses (« Isolée du reste de la bibliothèque, elle permet de faire du bruit, mais aussi de travailler au calme. »)

En définissant ainsi des zones différenciées et en leur associant des ambiances spécifiques, l'équipe de la bibliothèque a pu par la suite aménager au mieux l'espace et répartir de façon cohérente les dispositifs d'insonorisation. Les zones accueillant des animations ont été particulièrement isolées et équipées de panneaux acoustiques.

La question de la modération des volumes sonores peut donc occuper une place stratégique dans l'aménagement des espaces d'une bibliothèque ; certains établissements ont même choisi de faire du silence leur unique critère de partage ! C'est notamment la méthode qu'a choisie en 2009 l'équipe de la BU d'Angers pour lutter contre les nuisances sonores constatées, comme l'expliquait alors Olivier Tacheau dans un billet de blog :

« De l'avis de tous, notre bibliothèque n'en était plus vraiment une depuis plusieurs mois côté qualité et ambiance sonores. Que fallait-il faire ? Surtout ne pas agir dans la précipitation ni de manière coercitive. Prendre le temps de réfléchir à la réponse, aux alternatives proposées et à l'adhésion constructive des collègues avant celle des lecteurs. La voie privilégiée est donc celle de la pédagogie et de la co-existence des usages, et des usagers à l'échelle du bâtiment, dans des espaces clairement identifiés et zonés en fonction du niveau de silence attendu : nul (zone libre), relatif (zone calme) et absolu (zone silence) à mesure qu'on progresse dans la bibliothèque. »⁵⁹

Du bruit au silence, la bibliothèque offre dans ces conditions aux usagers un cadre dans lequel inscrire leurs activités, en même temps qu'elle sensibilise aux impératifs de partage et de cohabitation, et appuie la légitimité des professionnels à intervenir auprès des publics. Sans aller jusqu'à construire leur stratégie d'aménagement autour de la seule question du silence, tous les établissements visités au cours de notre enquête ont montré leur effort pour adapter espaces et volumes sonores aux pratiques de leurs publics, soit en consacrant des zones aux pratiques sonores, soit en consacrant des zones aux pratiques silencieuses.

⁵⁹ TACHEAU, Olivier. « La parole est d'or, le silence aussi ! », 2009. *Le nombril de Belle Beille. Bloc-notes [im]pertinent d'Olivier Tacheau* [En ligne] <<https://tacheau.wordpress.com/2009/01/21/le-silence-est-dor-la-parole-aussi/>>.

Des espaces consacrés aux pratiques sonores

Pour parvenir à gérer efficacement l'acoustique d'une bibliothèque, il peut être pertinent d'isoler les pratiques les plus sonores en leur consacrant des espaces propres, plus ou moins clos. Plusieurs établissements que nous avons visités dans le cadre de notre enquête ont ainsi fait le choix d'enfermer le bruit.

Largement ouverte, la bibliothèque du 3^e Lacassagne a tout de même cloisonné trois de ses espaces, entièrement ou partiellement : l'Espace numérique, isolé acoustiquement du reste de la bibliothèque par de grandes cloisons vitrées ; la Salle d'animation, isolée par son emplacement, à la marge des collections ; et l'Atelier, en partie isolé des espaces avoisinants par de hautes palissades vitrées. Ces trois espaces accueillent régulièrement des animations : initiation à la programmation et à la fabrication numérique (ateliers d'électronique, impression 3D), formations en informatique, expositions et cafés de conversation. Parce qu'elles ont lieu dans des espaces clos, ces animations peuvent être programmées sur les horaires habituels d'ouverture de la bibliothèque, sans que cela ne dérange son ambiance générale. Pour ne pas reconduire une forme de cloisonnement, il a cependant été choisi d'appliquer à ces espaces des matériaux transparents, afin de rendre visibles, malgré l'isolation phonique, les activités qui s'y déroulent.

Les bibliothèques universitaires ont également dû adapter leurs espaces aux pratiques de leurs usagers, et notamment concevoir des espaces clos afin de permettre aux étudiants de travailler en groupes. Chaque salle de lecture de la BU Sciences La Doua comporte ainsi plusieurs pièces closes et entièrement vitrées, consacrées au travail collectif. Malheureusement, la conception de ces espaces n'offre pas un isolement optimal : l'activité bruyante des étudiants est largement perceptible par les étudiants installés à proximité de ces salles. Comme nous l'expliquait Lydie Ducolomb :

« Ces salles où on est censés pouvoir isoler les gens qui ont besoin de parler entre eux, en fait, elles génèrent du bruit, parce qu'elles sont mal isolées (...) Parfois ils ouvrent la porte parce qu'il fait chaud et ils finissent par faire beaucoup de bruit. »

L'isolement ne garantit donc pas à lui seul une bonne isolation. La conception des pièces closes, leur emplacement dans l'environnement général de la bibliothèque, les conditions pour y accéder sont autant de paramètres à prendre en compte lors de leur mise en service.

De petites salles isolées ont également été disposées dans les espaces de la bibliothèque de la Part-Dieu : ces cabines, « espaces publics de travail » accessibles sur demande, ne peuvent être utilisées que par deux personnes maximum ; le calme doit y être respecté, comme l'indiquent les consignes affichées sur leur porte.

Lors de la reconversion de la bibliothèque de l'EM Lyon en Learning Hub, il a également été décidé de créer des espaces différenciés en fonction des usages et des ambiances attendues. Douze espaces clos ont ainsi été conçus afin de répondre à la généralisation du travail de groupe dans le cadre des formations de l'école. Ces espaces clos (les *brain bubbles*) ont été isolés acoustiquement du reste du Hub par d'épaisses cloisons vitrées (si épaisses que le constructeur n'avait encore

jamais conçu un tel dispositif auparavant, comme nous l'expliquait Emilie Rousseau). De cette façon, les étudiants qui le souhaitent peuvent travailler en groupe sans déranger l'ambiance générale du Hub. Une fois de plus, le choix de matériaux transparents a permis de donner de la visibilité aux activités qui ont pris place dans ces salles et d'atténuer ainsi la dimension d'isolement, tout en maintenant une isolation efficace.

Des espaces consacrés aux pratiques silencieuses

Lorsque l'ambiance dominante d'une bibliothèque n'est pas particulièrement calme, il peut être plus pertinent d'isoler les pratiques silencieuses, plutôt que de consacrer des espaces propres aux pratiques sonores. Dans ce cas, le silence est associé à un lieu précis de la bibliothèque, où il doit être rigoureusement respecté.

Deux salles du Learning Hub de l'EM Lyon assurent cette fonction : les *silent room*. Dans la première, le silence doit permettre aux étudiants qui le souhaitent de travailler seuls ou de se reposer ; du mobilier confortable et une faible luminosité invitent ainsi au calme. Dans la seconde, le silence garantit aux étudiants de pouvoir travailler avec concentration, sur du mobilier plus traditionnel.

« [O]n a mis en place deux *silent room*, qui sont des salles de silence total. Il y en a une qui est plus sur le mode 'décontraction' : on a mis une structure en bambou, où ils peuvent dormir ; on a des sièges insonorisés, où on peut regarder un film, bouquiner. Et on a une deuxième salle, où on a que des tables et des chaises, et où là en général, vous allez les retrouver en train de réviser. Et c'est le silence total ! D'ailleurs quand j'y vais alors que je fais des visites, ils me font bien remarquer qu'on dérange... Ce sont deux salles qui sont vraiment isolées physiquement du Hub. Je n'allais pas les mettre à l'entrée ou à côté de la salle de jeux-vidéo ! Donc c'est vraiment à l'opposé de l'entrée, au niveau de nos bureaux, au fond du Learning Hub, où on est sûrs qu'il n'y aura aucun bruit qui pourra les gêner. »

Dans ce cas, l'isolement permet de maintenir une ambiance parfaitement silencieuse dans les salles : préservé, entretenu, le silence apparaît alors comme un véritable service rendu aux étudiants.

Il arrive parfois que le comportement des usagers trompe les attentes des bibliothécaires en habillant de silence des lieux dont on aurait pu attendre une ambiance bruyante. C'est le cas de l'espace Quartier libre de la BU Sciences La Doua. Comme nous l'expliquait Lydie Ducolomb :

« Le bruit, on le trouve dans le hall. A l'origine, on pensait que 'Quartier libre' (donc l'espace loisirs et détente) serait aussi un espace où il y aurait du bruit ; on pensait que les gens allaient discuter entre eux. Mais c'est pas du tout ce qui s'est produit finalement : quand les usagers vont à 'Quartier libre', ils y vont pour être tranquilles dans leur coin, donc ils s'enferment dans leur bulle ; il y en a qui viennent travailler là parce qu'ils y sont mieux qu'en salle de lecture ; et il arrive qu'entre 12h et 14h la salle soit

pleine, avec des gens assis par terre, mais dans une ambiance très tranquille (il peut même arriver que des gens y dorment). (...) Donc voilà, la question du silence, c'est aussi ce que les usagers font des espaces ; et ça on ne peut pas toujours le prévoir. »

On voit ici clairement se manifester dans leur comportement le besoin de calme de certains usagers. De la même façon, lorsqu'aucune animation n'y est programmée, il arrive que l'Atelier de la bibliothèque du 3^e Lacassagne soit investi par des étudiants, profitant de l'isolement et de l'isolation de cet espace pour y travailler dans le calme. Cette appropriation spontanée des espaces doit inviter les professionnels à concevoir des aménagements pour leurs publics. La médiathèque du Rize autorise ainsi aux usagers d'accéder à une salle close, isolée des autres espaces, notamment lorsque les espaces consacrés au travail sont encombrés :

« On propose maintenant aux étudiants, lycéens, qui veulent vraiment un espace calme (notamment en période de révisions), une salle de réunion dont on se sert relativement peu, quand elle est disponible et qu'il y a une demande de ce type (...). Alors il y a une bulle d'information juste derrière l'accueil qui dit : 'Besoin d'un espace calme pour travailler, renseignez-vous auprès des bibliothécaires', quelque-chose comme ça... Donc, voilà, c'est une salle qui fonctionne en autogestion, sur le principe de la confiance ; et puis elle est juste à côté des bureaux, donc si c'est vraiment trop le bazar, on s'en rend vite compte. »

Comme nous invite ici à le remarquer Elisabeth Saby, les usagers peuvent paradoxalement rechercher le calme et l'isolement pour pouvoir se comporter plus librement et bruyamment. Ainsi, dans le cadre de révisions, il est important qu'aucune nuisance sonore périphérique ne vienne parasiter la concentration ou les échanges des étudiants, qui de leur côté peuvent tout à fait se révéler sonores, voire bruyants. Autrement dit, ce n'est pas à proprement parler le calme, mais l'homogénéité de l'ambiance sonore qui est dans ce cas recherchée.

REGLEMENTER ET INFORMER : LA COMMUNICATION SUR LE BRUIT AUPRES DES PUBLICS

Le traitement architectural et technique du son en bibliothèque est indispensable, mais il n'est pas infaillible et ne permet pas d'annuler radicalement toute nuisance sonore. Plus qu'un espace, la bibliothèque est un écosystème, avec sa population, sa géographie et ses activités ; dans ces conditions, le bruit et le silence ne sont qu'une conséquence du fonctionnement de la bibliothèque, du comportement de ses usagers et de son personnel. Les moyens d'agir sur ce point relèvent de la réglementation, de l'information et de la communication auprès des publics

L'intervention des agents

« *Chut ! Vous faites trop de bruit* »

La gestion des volumes sonores en bibliothèque ne repose pas seulement sur l'organisation des espaces et des services. Agents de service public et médiateurs, les bibliothécaires peuvent être amenés à intervenir auprès de leurs usagers, au risque d'entretenir l'image qui est faite de la profession, alimentée notamment par le cinéma. Intimer le silence aux usagers à grands renforts de « chut ! » n'est sans doute pas la façon la plus efficace pour un bibliothécaire d'agir sur la gestion des volumes sonores :

« Quand un bibliothécaire en service public juge qu'il y a trop de bruit dans la salle, il cherche à repérer d'un œil circulaire la source la plus active du brouhaha. Il se dirige alors d'un pas ferme vers le groupe qui discute et leur intime de baisser le niveau sonore de leurs discussions : 'Chut, vous faites trop de bruit !' Même si bien souvent, les personnes incriminées obtempèrent immédiatement, peu à peu, la discussion reprend et le volume sonore remonte. »⁶⁰

Pour être efficaces, les interventions doivent être appuyées d'arguments et s'inscrire dans une réelle démarche de médiation ; à l'inverse, lorsqu'elle tient tout juste de l'onomatopée, l'intervention des agents a peu de chance d'induire durablement des comportements respectueux du silence. Travailler plus attentivement à expliquer aux usagers l'importance d'éviter toute nuisance sonore permettra d'atténuer la dimension coercitive de l'intervention.

Intervenir auprès des usagers est aussi un moyen de comprendre ce qui les conduit à faire du bruit : leurs activités sont-elles bien adaptées aux espaces ? Ont-ils connaissance des dispositifs proposés par la bibliothèque pour limiter le bruit, tout en leur permettant de profiter du lieu (salles de travail en groupe, zones de détente) ? Autrement dit, l'intervention des agents de bibliothèques auprès des publics ne doit pas être réduite à l'injonction au silence ; elle doit permettre de comprendre, de juger et de trouver en conséquence une solution adaptée au problème rencontré.

Faire face aux situations problématiques

Dans certains cas, les interventions des agents auprès du public ne suffisent pas à rectifier les volumes sonores. La répétition des mêmes recommandations ou des mêmes consignes à longueur de journée peut entraîner l'agacement des bibliothécaires comme des usagers, donnant lieu à des situations problématiques :

« Vous y retournez deux ou trois fois, mais votre patience, comme la leur, tend à s'éteindre avec le temps, et le ton monte, rendant l'intervention

⁶⁰ DE MIRIBEL, Marielle. « Bruits et silences en bibliothèque. », in De Miribel, Marielle (dir.). *Veiller au confort des lecteurs : du bon usage des cinq sens en bibliothèque*. op. cit., p.174.

encore plus inefficace ; tout le monde s'arrête de travailler et observe avec intérêt la suite des événements, comme un spectacle. »⁶¹

Ces situations problématiques peuvent être la cause de stress, tant du côté du personnel que du côté des usagers. Comme nous l'expliquait Virginie Eck, l'accroissement des niveaux de bruit en période de vacances scolaires a pu causer beaucoup de fatigue et de stress dans l'équipe de la bibliothèque du 3^e Lacassagne :

« Globalement on a beaucoup de monde, beaucoup d'enfants et beaucoup de bruit. Et donc ça a un impact sur le public, qui recherche autre chose, et un impact sur l'équipe, qui est aussi préoccupant, parce que ça génère beaucoup de fatigue ; d'agacement aussi, parce que quand on passe 15 jours à répéter aux mêmes jeunes de faire moins de bruit, il y a un moment donné où ça ne nous amuse plus, avec la fatigue... »

La répétition d'injonctions, notamment auprès de jeunes publics, peut agacer. Mais l'incapacité de se confronter à des usagers plus matures, et pourtant tout aussi bruyants, est plus problématique encore : un sentiment d'impuissance, mêlé d'appréhension, qui conduit certains bibliothécaires à renoncer à toute forme d'intervention.

Le problème peut aussi se poser dans le cadre de l'ouverture élargie des bibliothèques. Comme nous l'expliquait Lydie Ducolomb, le service public de la BU Sciences La Doua est assuré par des moniteurs-étudiants tous les soirs à partir de 20h et le dimanche, et dans cette configuration, les usagers de la bibliothèque semblent se comporter plus bruyamment, n'étant pas soumis à la surveillance de professionnels des bibliothèques :

« Le jour qui peut être compliqué à gérer pour les moniteurs, c'est le dimanche (...). Ici à la BU Sciences, le dimanche, tout le monde peut venir, du coup la BU est pleine, avec des gens assis par terre ; et puis on voit des étudiants venir d'autres établissements lyonnais, des lycéens qui n'ont pas forcément les codes de conduite en bibliothèque. Et c'est vrai que ces jours-là, pour les moniteurs ça peut être très compliqué à gérer, parce qu'il y a beaucoup de monde ; il y a beaucoup de bruit à la base, mais là il y a en plus des gens qui estiment qu'ils peuvent faire un peu ce qu'ils veulent. On pense qu'ils ne se comportent pas de la même façon quand il n'y a que des moniteurs et quand il y a du personnel. »

Cette situation attire l'attention sur l'importance de maintenir en bibliothèque un personnel nombreux et formé à accueillir les usagers et à rectifier, le cas échéant, le comportement bruyant de certains. Les compétences relationnelles associées au métier sont ici indispensables. Mais pour être efficacement mises à

⁶¹ Loc. cit.

contribution de l'établissement, elles doivent s'appuyer sur un cadre d'intervention partagé par l'ensemble de l'équipe.

Homogénéiser les pratiques au sein de l'équipe

Afin de gérer efficacement les volumes sonores, il est important que tous les agents d'une même équipe agissent dans le même cadre et appliquent aux mêmes problèmes une même solution. Pour cela, l'équipe doit régulièrement échanger et s'entendre sur une ligne d'action commune. L'équipe de la bibliothèque du 3^e Lacassagne a ainsi élaboré une charte d'accueil visant non seulement à partager les espaces de l'établissement en fonction d'ambiance sonores attendues, mais aussi à formaliser le cadre d'intervention souhaité, afin d'homogénéiser les pratiques au sein de l'équipe. Le document décrit notamment quelle attitude adopter face aux nuisances sonores, mais aussi quelle réponse retourner aux usagers gênés par l'ambiance sonore de la bibliothèque :

« Si un usager se plaint du bruit dans la bibliothèque, vérifier que le niveau sonore 'reproché' n'est en effet pas trop élevé, inviter l'utilisateur à aller dans une zone plus calme de la bibliothèque (Découvrir, Galerie de lecture), ou l'inviter à revenir à un moment plus calme (prévoir une météo de la fréquentation). Accompagner la cohabitation des usagers et des usages en maîtrisant bien le zonage de la bibliothèque. »⁶²

Cette charte permet au personnel de la bibliothèque d'agir de manière concertée et coordonnée, ce qui empêche en principe de perdre prise en laissant évoluer sans restriction l'ambiance des différents espaces.

Comme nous le confiait Elisabeth Saby, la médiathèque du Rize n'a pas formalisé les attentes de l'équipe en matière d'acoustique, ni les procédures à suivre pour maintenir une ambiance générale convenable. Les seuils d'acceptation sont laissés à l'appréciation des uns et des autres :

« Après, dans l'équipe (dans toutes les équipes) tout le monde n'a pas le même niveau de tolérance au bruit. Donc, on intervient quand vraiment ça monte ; tous un petit peu de manières différentes. »

Cette approche évite d'enfermer chaque agent dans un cadre d'action trop contraignant ; mais du même coup, elle risque de laisser évoluer de manière aléatoire le comportement des usagers et l'ambiance de la médiathèque.

La question se pose sans doute plus encore dans le cas des nuisances sonores causées par l'utilisation du téléphone en bibliothèque. De plus en plus toléré, du fait de la multiplication des usages qui peuvent en être fait, le téléphone peut tout de même encore se révéler bruyant :

⁶² Charte d'accueil rédigée par l'équipe de la bibliothèque du 3^e Lacassagne, 201, pp.4-5.

« [C]ertaines bibliothèques en interdisent encore l'utilisation, mais cette exigence devient trop contraignante pour les lecteurs qui, comme les bibliothécaires, l'utilisent comme un outil de travail (...). Pour s'adapter aux changements de comportements sociaux des lecteurs, le plus sage serait, comme dans les trains Corail et TGV, de composer et proposer un compromis : le mode vibreur et un espace peu éloigné où les lecteurs peuvent aller s'y isoler pour parler librement, sans déranger les autres. »⁶³

Une fois de plus, l'aménagement d'espaces permet d'adapter la bibliothèque aux pratiques des usagers : les nuisances sonores causées par les conversations téléphoniques sont ainsi annulées, tandis que les bibliothécaires ne sont plus amenés à gendарmer le comportement des usagers.

Règlement, affichage et campagnes de communication

Le règlement : un outil de légitimation de l'intervention des agents

L'aménagement des espaces et l'intervention ponctuelle du personnel peuvent ne pas suffire à maintenir une ambiance convenable en bibliothèque. Afin de permettre aux usagers de profiter des espaces sans se gêner les uns les autres, il peut être utile de rendre visibles les règles de conduite qui organisent la vie d'une bibliothèque. La plupart du temps, une section du règlement intérieur est consacrée à la question du calme, sinon du silence. Ainsi, on peut notamment lire dans la section 3.3.3 du règlement intérieur du SCD de l'Université Lyon 1 :

« Afin de préserver les lieux et de garantir les bonnes relations avec les autres usagers et le personnel des bibliothèques universitaires, il est demandé aux usagers d'être particulièrement attentifs aux dispositions suivantes / *Ambiance silencieuse et occupation des places* : / - En dehors des salles de travail en groupe où les échanges à voix modérée sont autorisés, il est demandé aux usagers de ne pas parler dans les salles de lecture des bibliothèques. Il est également demandé de ne pas perturber l'ambiance silencieuse des salles de lecture lors de leurs déplacements. / - Il est demandé de n'utiliser les téléphones portables qu'en mode silencieux et de sortir des salles de lecture pour passer et recevoir des appels. »

Ces injonctions à respecter l'ambiance silencieuse des lieux se retrouvent dans le règlement intérieur de la bibliothèque Diderot. L'article 6 du règlement précise que les usagers doivent impérativement « observer le silence à proximité des salles de lecture et à l'intérieur de celles-ci » et « utiliser les téléphones portables en mode silencieux ». L'article 8 ajoute : « Les salles de lecture sont des lieux d'étude. Les conversations doivent rester discrètes et se faire à voix basse. / Les usagers qui ont besoin de converser entre eux peuvent le faire dans les salles de travail en groupe ». Ces consignes, formulées sur un ton coercitif, permettent de

⁶³ Loc. cit.

poser un cadre ferme afin de garantir une ambiance silencieuse, indispensable aux activités des étudiants et chercheurs qui fréquentent l'établissement.

Les bibliothèques universitaires sont plus strictes sur ce point que les bibliothèques de lecture publique. La question des nuisances sonores n'est évoquée qu'une seule fois dans le règlement intérieur du réseau de la BmL :

« [Il est interdit de] gêner les autres visiteurs et le personnel par toute manifestation bruyante, notamment par l'utilisation des téléphones portables, qui doivent être mis sur vibreur dès l'entrée de la bibliothèque. »

La formulation de cette interdiction laisse deviner l'objectif de cohabitation vers lequel tend le règlement intérieur : il ne s'agit pas d'empêcher toute manifestation sonore, mais d'éviter que le bruit produit par les uns ne dérange les autres.

De façon plus originale, le Rize a mis en place une campagne de communication autour des conditions d'utilisation des espaces et des services proposés. L'objectif était de donner au règlement intérieur une dimension plus conviviale, en présentant sur une même affiche invitant au partage, les activités proposées par le centre et leur limites. Ainsi, tout en valorisant l'esprit d'ouverture et de convivialité du lieu, l'affiche « Partageons le Rize » (cf. Annexe 4) invite à respecter le calme de certains espaces, notamment de la médiathèque.

Dans tous les cas, le règlement intérieur nous a été présenté en premier lieu par nos interlocutrices comme un outil de légitimation de l'intervention des agents : la formalisation des consignes liées au comportement des usagers permettrait, le cas échéant, d'appuyer les injonctions du personnel à respecter le silence, notamment en situation de conflit.

Zones, couleurs et pictogrammes : rendre visible le calme attendu

Le règlement intérieur est rarement communiqué aux usagers de bibliothèque. Disponible sur demande ou accessible en ligne, il ne se donne pas immédiatement à voir. Il ne constitue donc pas le moyen le plus efficace d'inviter les usagers à respecter l'ambiance sonore attendue pour chaque espace de la bibliothèque. C'est notamment pour remédier à cela que les affiches « Partageons le Rize » ont été conçues.

D'autres moyens de rendre visible cette invitation au calme ont été mis en place dans les établissements visités au cours de notre enquête. Le réseau de la BmL a notamment conçu un panel de pictogrammes afin d'appeler les usagers à adapter leur comportement en fonction des espaces fréquentés (cf. Annexe 3). Cinq pictogrammes renseignent ainsi les usages autorisés en matière d'activité sonore : conversations à voix modérée ; conversations à voix basse ; aucune conversation ; appels téléphoniques à voix modérée ; ni sonnerie, ni vibreur. Cet affichage a notamment été appliqué aux différentes salles de la bibliothèque de la Part-Dieu ; seul le département fonds ancien, situé au 5^e niveau du bâtiment, est concerné par l'interdiction de toute source sonore.

De son côté, la BU Sciences La Doua a mis en place un important dispositif de communication, afin de rendre le plus visible possible sa politique en matière de gestion des volumes sonores. Des pictogrammes ont été peints sur le sol (« Chut... » au centre d'une goutte de peinture fuchsia), à l'entrée des salles de lecture et dans les cages d'escaliers, de façon à enjoindre les nouveaux arrivants à respecter le silence. La consigne a également été affichée sur des kakémonos, ainsi que sur de petits présentoirs disposés sur les tables des différents espaces, en fonction des ambiances attendues. Enfin, des extraits du règlement intérieur ont été encadrés et placardés sur les cloisons des mezzanines.

Comme nous l'expliquait Lydie Ducolomb, cet important dispositif ne s'est pas révélé entièrement satisfaisant. Il présente toutefois l'intérêt de sensibiliser les usagers au problème du bruit en bibliothèque sur un ton frais et coloré. On retrouve en cela le ton adopté par l'équipe de la BU d'Angers lors de la mise en place de sa campagne de sensibilisation : « Le bruit, c'est l'affaire de tous ». Quatre zones ont ainsi été créées : zone calme, zone silence, zone libre et zone com' ; puis de grandes visuels (affiches, stickers, présentoirs) ont été mis en place dans les différentes salles de la BU, avec un objectif clairement affiché :

« La BU Belle Beille souhaite restaurer la qualité sonore de ses salles de lecture en constante dégradation depuis plusieurs mois. Pour le confort de tous et le respect de chacun, nous vous demandons de bien vouloir appliquer ces règles communes : / Mettre votre mobile en mode vibreur / Passer vos appels en zone com' / Eviter les effusions dans le hall / Parler à voix basse dans les couloirs / Utiliser les salles de travail en groupe / Respecter le zonage des espaces. »

Les campagnes de communication de ce type peuvent avoir un impact fort sur les usagers : disposer de grandes affiches et travailler autour de couleurs vives donne une grande visibilité au dispositif ; mais il peut en retour être perçu comme une agression par certains, comme le souligne le commentaire d'une étudiante laissé sur le blog de la BU Belle Beille au lancement de la campagne :

« Je suis tombée sur ce blog par hasard et votre article me permet de donner à mon tour mon avis sur la politique anti-bruit de la bu de Belle Beille. Je suis actuellement étudiante en L3 lettres et sachez qu'il n'a pas été agréable pour nous de découvrir d'agressives affiches rouges dans notre espace de recherche. Que devons-nous en déduire ? Pourquoi le secteur Lettres doit-il respecter le code du silence absolu pendant que celui de sciences doit accepter un bruit certain ? Si nous souhaitons échanger sur des œuvres littéraires, devons-nous obligatoirement apporter tous nos livres en zone calme ?? Et n'est-ce pas un comble de refuser le moindre bruit dans des espaces de travail mais d'emménager parallèlement des espaces pour téléphoner (les téléphones ont encore moins leur place dans une bibliothèque que le bruit). J'ai conscience que le problème du bruit était inacceptable et j'admire votre volonté de le résoudre, mais je déplore sincèrement cette

espèce de brutalité que laissent paraître votre code de couleur et votre décoration à la 'big brother'. »⁶⁴

Cette vive réaction témoigne de la difficulté des professionnels à convaincre et satisfaire chaque usager dans le cadre d'une campagne de communication. Le choix des couleurs, le ton adopté, le nombre et la taille des affiches exposées sont autant de paramètres à soigner si l'on souhaite non seulement faire comprendre au public l'intérêt de la démarche, mais aussi induire de véritables changements en matière d'ambiance sonore.

⁶⁴ Commentaire anonyme. « La parole est d'or, le silence aussi ! », 2009. [En ligne] <<https://tacheau.wordpress.com/2009/01/21/le-silence-est-dor-la-parole-aussi/>>.

CONCLUSION

« Le silence est parfois si intense qu'il sonne comme la signature d'un lieu, substance presque tangible dont la présence hante l'espace et s'impose constamment à l'attention. »⁶⁵

De toute évidence, le silence a cessé de s'imposer sans conditions dans l'espace physique des bibliothèques. S'il participe encore des représentations que l'on s'en fait généralement, il n'apparaît plus globalement comme une caractéristique intrinsèque du lieu, une norme absolue à laquelle chacun serait forcé de se plier.

Face aux nombreuses transformations technologiques, culturelles et sociales que nos sociétés ont connues au cours de ces dernières décennies, les bibliothèques ont su se réinventer, en adaptant toujours plus l'ergonomie de leurs équipements et de leurs espaces, ainsi que la qualité de leurs services, à la diversité de leurs publics. L'ambiance sonore de ces établissements a été du même coup fortement modifiée.

Comme l'a révélé notre enquête, toutes les bibliothèques n'ont cependant pas amorcé de la même façon leur « sortie du silence » ; certaines ont d'ailleurs choisi de ne pas s'engager sur cette voie... Il est vrai que pour la plupart, les bibliothèques universitaires veillent à maintenir avec plus de fermeté le calme dans leurs espaces ; tandis que les bibliothèques de lecture publique ont globalement négligé l'exigence de silence au nom de la convivialité et de l'inclusion.

Mais ces différences importent finalement peu. Comme nous l'annoncions dans l'introduction de cette étude, notre objectif n'était pas de distinguer systématiquement les structures visitées dans le cadre de notre enquête en fonction de leur ambiance ; il s'agissait de comprendre le positionnement des professionnels de chaque établissement en matière de gestion des volumes sonores afin de déterminer si l'évolution du rapport des bibliothèques à la question du silence pouvait être perçue comme révélatrice d'une prise en compte toujours plus grande des publics et de la diversité de leurs besoins. Or, s'il est clair que les bibliothèques visitées présentaient des volumes sonores souvent bien différents (du fait de leurs missions respectives, de leurs publics, de leurs équipements, etc.), nos interlocutrices ont toutes mis en avant une même volonté de servir le plus adéquatement possible leurs usagers, en se dotant précisément des moyens de gérer l'environnement acoustique de leur structure.

Parvenus au terme de notre étude, nous pensons donc être en mesure de vérifier notre hypothèse de départ : face aux attentes ambivalentes (et parfois opposées) des usagers en matière de confort acoustique, il est important de ne pas maintenir fermement une exigence absolue de silence, ni d'y renoncer entièrement, mais de concevoir des ambiances variées et modulables, d'hybrider les espaces et les équipements, afin qu'usagers et professionnels ne subissent plus les conséquences du silence, ni celles de son absence ; en un mot, faire du silence un service, pour contenter ceux qui le recherchent, sans repousser ceux qui le fuient.

⁶⁵ LE BRETON, David. *Du silence*. op cit., 1997, p.145.

SOURCES

ENTRETIENS

Entretien réalisé avec Béatrice Pallud Burbaud, directrice adjointe de la bibliothèque municipale de Lyon en charge du développement des services et des publics, le 22 février 2018 (fichier audio, 43'09).

Entretien réalisé avec Lydie Ducolomb, responsable des Services aux publics du SCD 1, le 22 février 2018 (fichier audio, 33'50).

Entretien réalisé avec Elisabeth Saby, responsable de la médiathèque du Rize, le 26 février 2018 (fichier audio, 33'56).

Entretien réalisé avec Virginie Eck, responsable de la bibliothèque du 3^e Lacassagne, le 28 février 2018 (fichier audio, 51'40).

Entretien réalisé avec Emilie Rousseau, responsable du Learning Hub de l'EM Lyon, le 5 mars 2018 (fichier audio, 36'20).

Entretien réalisé avec Christelle Petit, responsable du département des services au public de la bibliothèque Diderot, le 12 mars 2018 (fichier audio, 39'50).

CHARTES ET REGLEMENTS

Règlement de visite du réseau de la Bibliothèque municipale de Lyon, septembre 2015. 19 p. Disponible en ligne : <<https://www.bm-lyon.fr/informations-pratiques/article/reglement-interieur>>.

Règlement intérieur du SCD de l'Université Lyon 1 – Claude Bernard, juillet 2017. 7 p. Disponible en ligne : <<https://portaildoc.univ-lyon1.fr/bibliotheques/les-bu-lyon-1/reglement-interieur-652903.kjsp>>.

Règlement intérieur de la Bibliothèque Diderot de Lyon, 2014. 14 p. Disponible en ligne : <http://www.bibliotheque-diderot.fr/medias/fichier/reglementinterieurbibliothequediderotde lyon2014_1420565787768-pdf?ID_FICHE=209756&INLINE=FALSE>.

Charte d'accueil rédigée par l'équipe de la bibliothèque du 3^e Lacassagne, 2017. 5 p.

ENQUETES DE PUBLICS

BOUGEARD-PIERRON, Sylvie. *Bibliothèque municipale de Lyon. Enquête qualitative 2016*. Lyon : Bibliothèque municipale de Lyon, 2016. 100 p. Disponible en ligne : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/66730-enquete-qualitative-2016-bibliotheque-municipale-de-lyon.pdf>>.

PALLUD BURBAUD, Béatrice. *Baromètre satisfaction BmL 2015*. Lyon : Bibliothèque municipale de Lyon, octobre 2015. 126 p. Disponible en ligne : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/66730-enquete-qualitative-2016-bibliotheque-municipale-de-lyon.pdf>>.

PROJETS D'ETABLISSEMENT

Politique de la Bibliothèque Universitaire Lyon 1, 2017-2018, juillet 2017. 2 p. Disponible en ligne : <https://portaildoc.univ-lyon1.fr/medias/fichier/politique-bibliotheque-universitaire-lyon-1-2017-2018_1519139201876-pdf?ID_FICHE=232641>.

EBOLI, Gilles. *Le projet d'établissement de la BmL*. Novembre 2012. Disponible en ligne : <<https://www.bm-lyon.fr/16-bibliotheques-et-un-bibliobus/a-propos-de-la-bibliotheque-municipale-de-lyon/article/le-projet-d-etablissement>>.

BIBLIOGRAPHIE

Tous les liens hypertextes de cette bibliographie ont été vérifiés à la date du 16 août 2018.

BRUIT ET SILENCE EN BIBLIOTHEQUE

BERTRAND, Anne-Marie. « Cris et chuchotements ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1994, n° 6, p. 8-13. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1994-06-0008-001>>.

DE MIRIBEL, Marielle. « Bruits et silences en bibliothèque », in Marielle de Miribel (dir.). *Veiller au confort des lecteurs : du bon usage des cinq sens en bibliothèque*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2014, pp. 169-185.

MADOYAN, Romain. *Bruit et silence en bibliothèques*. Mémoire d'étude DCB sous la direction de Christophe Catanèse. Villeurbanne : ENSSIB, 2010. 75 p.

HISTOIRE DES BIBLIOTHEQUES ET ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

ASSOCIATION DES BIBLIOTHECAIRES DE FRANCE. *Code de déontologie du bibliothécaire*. Paris : ABF, 2003. Disponible en ligne : <www.abf.asso.fr/6/46/78/ABF/code-de-deontologie-du-bibliothecaire?p=2>.

ASSOCIATION DES BIBLIOTHECAIRES DE FRANCE. *Le métier de bibliothécaire*. 12e édition. Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 2013. 565 p.

BARBIER, Frédéric. *Histoire des bibliothèques : d'Alexandrie aux bibliothèques virtuelles*. 2e édition. Paris : Armand Colin, 2016. 304 p.

KOENIG, Marie-Hélène. *Accompagner les transformations du travail en bibliothèque*. Paris : Éditions du Cercle de la librairie, 2018. 271 p. Disponible en ligne : <<https://www.dawsonera.com/readonline/9782765415565>>.

PIETRI, Marina. « L'usure de l'accueil : comprendre pour prévenir », in Héloïse Courty (dir.). *Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe*. Villeurbanne : Presses de l'Esssib, 2017, pp.104-121.

SOCIOLOGIE DU SAVOIR ET DE LA CULTURE

BRIZAY, Françoise, SARRAZIN, Véronique (dir.). *Erudition et culture savante : de l'Antiquité à l'époque moderne*. Rennes : Presses universitaires de Rennes, 2015. 270 p.

JACOB, Christian. *Qu'est-ce qu'un lieu de savoir ?* Marseille : OpenEdition Press, 2014. 122 p. Disponible en ligne : <<http://books.openedition.org/oep/650>>.

LLOZE, Evelyne & ONCINS, Valentine (dir.). *Le silence et le livre*. Saint-Etienne : Publications de l'Université de Saint-Etienne, 2010. 265 p.

ANTHROPOLOGIE DU SILENCE

BRETON, Philippe, LE BRETON, David. *Le silence et la parole : contre les excès de la communication*. Toulouse, Strasbourg : Erés, Arcanes, 2009. 130 p.

CORBIN, Alain. *Histoire du silence : de la Renaissance à nos jours*. Paris : Albin Michel, 2016. 216 p.

LE BRETON, David. *Du silence*. 1ère édition. Paris : Editions Métailié, 1997. 288 p.

LE BRETON, David. « Anthropologie du silence ». *Théologiques*, 2009, vol. 7, n°2, pp.11-28.

IMAGE ET REPRESENTATION DES BIBLIOTHEQUES

EZRATTY, Viviane, propos recueillis par France Culture, *La mue des bibliothèques*, 13 janvier 2017 [en ligne] : <<https://www.franceculture.fr/emissions/hashtag/la-mue-des-bibliotheques>>.

FIORETTI, Hoël. « Les Bibliothèques au cinéma ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2012, n° 4, p. 60-63. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-04-0060-001>>.

GARAMBOIS, Marie. *Le métier de bibliothécaire à l'épreuve des stéréotypes : changer d'image, un enjeu pour l'advocacy*. Mémoire d'étude DCB. Villeurbanne : Enssib, 2016. 138 p. Disponible en ligne : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67444-le-metier-de-bibliothecaire-a-l-epreuve-des-stereotypes-changer-d-image-un-enjeu-pour-l-advocacy.pdf>>.

HOEL, Fioretti. *La représentation des bibliothèques au cinéma*. Mémoire d'étude. Paris : Université Paris-Ouest Nanterre La Défense, 2011. 131 p.

FORMES ET FONCTIONS DES BIBLIOTHEQUES

BERTRAND, Anne-Marie, BETTEGA, Émilie, CLEMENT, Catherine,... [et al.]. *Quel modèle de bibliothèque ?*. Villeurbanne : Presses de l'Esssib, 2008. 183 p.

FAILLA, Luigi. *Du livre à la ville : la bibliothèque comme espace public*. Gollion : Métis Presses, 2017. 222 p.

FRANQUEVILLE, Pierre. « Bibliothèque minimale ou bibliothèque augmentée ? ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2012, n° 2, p. 56-61. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-02-0056-012>>.

JOUGUELET, Suzanne. *Les Learning centres, un modèle international de bibliothèque intégrée à l'enseignement supérieur et à la recherche*. Rapport à madame la ministre de l'Enseignement supérieur et de la recherche, No 2009-022. Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2009. 58 p. Disponible en ligne : <https://media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2009/33/6/Rapport_Learning_Centers_7-12_RV_131336.pdf>.

JACQUET, Amandine (dir.). *Bibliothèques troisième lieu*. 2e édition. Paris : ABF, 2017. 220 p.

LEGENDRE, Françoise & PHILIPPE, Édouard. « Une bibliothèque dans la ville ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2014, n° 1, p. 100-104. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2014-01-0100-008>>.

RIVA, François & RIVA, Jacques. « La mise en vie des espaces de bibliothèques ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2000, n° 3, p. 70-77. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-03-0070-007>>.

SERVET, Mathilde. « Les Bibliothèques troisième lieu ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2010, n° 4, p. 57-63. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001>>.

SERVET, Mathilde. *Les bibliothèques troisième lieu*. Mémoire d'étude DCB. Villeurbanne : ENSSIB, 2009. Disponible en ligne : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21206-les-bibliotheques-troisieme-lieu.pdf>>.

CONSTRUCTION ET AMENAGEMENT DES BIBLIOTHEQUES

AROT, Dominique. « Construire la bibliothèque ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2007, n° 1, p. 5-10. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-01-0005-001>>.

BISBROUCK, Marie-Françoise. « Les Bibliothèques universitaires ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2000, n° 3, p. 31-38. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-03-0031-002>>.

BISBROUCK, Marie-Françoise (dir.). *Bibliothèques d'aujourd'hui : à la conquête de nouveaux espaces*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2010. 437 p.

CONSEIL NATIONAL DU BRUIT. *Guide du CNB. Réglementations acoustiques des bâtiments*. 6^e édition. Paris, 2017. 137p. Disponible en ligne : <<http://www.bruit.fr/images/stories/pdf/guide-cnb-6-reglementations-acoustiques-batiments-novembre%202017.pdf>>.

CROSNIER, Isabelle. « La Programmation au service de l'ambition architecturale ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2007, n° 1, p. 11-19. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-01-0011-002>>.

EZRATTY, Viviane. « Adapter lieux et espaces pour tous les publics : la médiathèque Françoise Sagan (Paris) », in Christine Soulas (dir.). *(Ré)aménager une bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2017, pp.46-52.

HIGGINS, Ian. *Mener un projet d'aménagement intérieur*. Paris : Editions le Moniteur, 2015. 192 p.

MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION. *Concevoir et construire une bibliothèque : du projet au fonctionnement*. 2e édition. Antony : Éditions du Moniteur, 2016. 367 p.

NAUDE, Gabriel. *Advis pour dresser une bibliothèque* [1627]. Leipzig : VEB Edition, 1963. 148 p. Disponible en ligne : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48749-advis-pour-dresser-une-bibliotheque-par-gabriel-naude.pdf>>.

SOULAS, Christine (dir.). *(Ré)aménager une bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2017. 187 p.

TACHEAU, Olivier. « La parole est d'or, le silence aussi ! », 2009. [En ligne] <<https://tacheau.wordpress.com/2009/01/21/le-silence-est-dor-la-parole-aussi/>>.

ACCUEIL ET COHABITATION DES PUBLICS

BATS, Raphaëlle. « Les bibliothèques vivantes : Un outil au service des bibliothèques inclusives ». *Bibliothèque(s)*, 2015, n°80, pp.35-38. Disponible en ligne : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67095-80-bibliotheques-et-inclusion.pdf#page=37>>.

BOUCHARD, Véronique. « Favoriser la cohabitation des publics ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1995, n° 5, p. 20-24. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1995-05-0020-003>>.

JACOBSEN, Hélène. « Section des jeunes et section des adultes ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 1999, n° 3, p. 76-79. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1999-03-0076-011>>.

LEMESLE, Alice. « Accueil des étudiants de niveau licence ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2009, n° 5, p. 28-33. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-05-0028-005>>.

ROZELOT, Élisabeth. « 'Où les mettre ?' Quelle place pour la jeunesse dans les BMVR ? ». *Bibliothèque(s)*, 2006, n. 29, pp.10-13. Disponible en ligne : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/59118-29-parcours-jeunesse.pdf#page=11>>.

SZCZEPANSKI, Maxime. « Zonage et accueil en BU où il est question de la cohabitation des publics », in Héloïse Courty (dir.). *Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2017, pp.46-53.

REGLES ET REGLEMENTS EN BIBLIOTHEQUE

BOUALI, Mohamed, CECCHI, Simon-Nicolas, DAUDIN, Lucie et DESCHAMPS, Dominique. « Règle et règlement en médiathèque ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2013, n° 4, p. 36-39. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0036-008>>.

BÜRKI, Reine. « La signalétique et la règle ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2013, n° 4, p. 9-12. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0009-002>>.

COLLET, Anne-Christine. « Démarche qualité et règlement de bibliothèque ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2013, n° 4, p. 28-30. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0028-006>>.

DESCHAMPS, Dominique,... [et al.]. « Règle et règlement en médiathèque ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2013, n° 4, p. 36-39. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0036-008>>.

DAUPHIN, Émilie. « La Bibliothèque comme lieu de vie et non d'interdits ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2013, n° 4, p. 40-42. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0040-009>>.

SPIESER, Adèle. *Fais pas ci, fais pas ça : les interdits en bibliothèque*. Mémoire d'étude DCB sous la direction de Christine Détrez. Villeurbanne : ENSSIB, 2012. Disponible en ligne : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56967-fais-pas-ci-fais-pas-ca-les-interdits-en-bibliotheque.pdf>>.

SZCZEPANSKI-HUILLERY, Maxime. « À boire et à manger ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2013, n° 4, p. 31-35. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0031-007>>.

TULEU, Benoît. « Contrat sur le lecteur ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2013, n° 4, p. 6-8. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0006-001>>.

DESIGN DE SERVICES EN BIBLIOTHEQUE

BAUBY, Pierre. *Service public, services publics*. 2e édition. Paris : la Documentation française, 2016. 175 p.

GALAUP, Xavier. « Usagers et bibliothécaires : concurrence ou co-crédation ? ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2012, n° 4, p. 40-42. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-04-0040-008>>.

ETCHES, Amanda & SCHMIDT, Aaron. *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour les utilisateurs*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2016. 258 p. Disponible en ligne : <http://www.enssib.fr/sites/www/files/documents/presses-enssib/La-numerique/Etches-Schmidt_Utile-utilisable-desirable.pdf>.

JACQUINET, Marie-Christine (dir.). *Créer des services innovants : stratégies et répertoire d'actions pour les bibliothèques*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2011. 172 p.

LAPERT, Denis & MUNOS, Annie. *Marketing des services*. 2e édition. Paris : Dunod, 2009. 122 p.

MUSIQUE EN BIBLIOTHEQUE

GALAUP, Xavier. « L'espace musique, troisième lieu ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2014, n° 2, p. 122-127. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2014-02-0122-011>>.

KARPP-LAHMAIDI, Laurence. *L'évolution des bibliothèques musicales*. Mémoire d'étude DCB sous la direction de Christophe Catanèse. Villeurbanne : ENSSIB, 2012. 87 p. Disponible en ligne : <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56702-1-evolution-des-bibliotheques-musicales.pdf>>.

PIERRET, Gilles (dir.). *Musique en bibliothèque*. 3^e édition. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2012. 357 p.

CULTURES NUMERIQUES EN BIBLIOTHEQUE

DEVRIENDT, Julien. *Jouer en bibliothèque* (dir.). Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2015. 175 p.

GAUDION, Anne-Gaëlle & PERISSE, Nicolas (dir.). *Jeux vidéo en bibliothèque*. Paris : ABF : MO5.COM, 2014. 179 p.

SIMON, Marjolaine. « Fab Lab en bibliothèque ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2015, n° 6, p. 138-151. Disponible en ligne : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2015-06-0138-002>>.

ANNEXES

Table des annexes

ANNEXE 1 – OUTIL D’ENQUETE : GRILLE D’OBSERVATION.....	94
ANNEXE 2 – OUTIL D’ENQUETE : GRILLE D’ENTRETIEN SEMI-DIRECTIF	97
ANNEXE 3 – CAMPAGNE DE COMMUNICATION DU RESEAU DE LA BML : « BIBLIOTHEQUE, MODE D’EMPLOI »	99
ANNEXE 4 – CAMPAGNE DE COMMUNICATION DU RIZE : « PARTAGEONS LE RIZE ».....	100

ANNEXE 1 – OUTIL D'ENQUETE : GRILLE D'OBSERVATION

Cette grille d'observation a été conçue et utilisée dans le cadre de notre enquête de terrain. Imprimée en plusieurs exemplaires, la grille a été complétée systématiquement lors des visites d'établissements.

GRILLE D'OBSERVATION		
<u>Etablissement</u>		
<u>Volume sonore moyen (dcB / temps)</u>		
Thème	Sous-thème	Observation
Description générale	Epoque de construction	
	Accès public / réservé	
	Couleurs dominantes	
	Autre	
Architecture Zonage	Plateau / étages	
	Pièces fermées	
	Forme des pièces	
	Matériaux murs /plafonds	

	Revêtement sol	
	Autre	
Aménagement / Travail sur place / Services	Éléments de mobilier	
	Postes individuels / collectifs	
	Équipements multimédia	
	Espaces dédiés au silence	
	Isolants phoniques / suspensions	
	Prêt de bouchons d'oreille / hamac / etc.	
Signalétique Zonage	Consignes / règlement	
	Vocabulaire : « silence », « calme »	
	Autre	
Fréquentation	Activités du public	
	Activités du personnel	
	Tranches d'âge	

	Chuchotements / cris ?	
Plan / Croquis		

ANNEXE 2 – OUTIL D’ENQUETE : GRILLE D’ENTRETIEN SEMI-DIRECTIF

Cette grille d’entretien semi-directif a été conçue et utilisée dans le cadre de notre enquête de terrain. Imprimée en plusieurs exemplaires, la grille a servi d’appui aux entretiens menés auprès des professionnels que nous avons rencontrés.

GUIDE D’ENTRETIEN SEMI-DIRECTIF	
<p><u>Etablissement :</u></p> <p><u>Interlocuteur (nom, fonction) :</u></p> <p><u>Enregistrement -> nom du fichier :</u></p> <p><u>Rappel du cadre de recherche :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – <u>contexte</u> : étudiant ENSSIB / master PBD / mémoire d’étude – <u>sujet</u> : le silence en bibliothèques / <u>axe</u> : place de la question du silence dans la politique de services d’une bibliothèque – <u>méthodologie</u> : observation et entretien / panel de 6 bibliothèques académiques & de lecture publique (métropole de Lyon) – <u>entretien semi-directif</u> : discuter autour de thématiques rattachées au sujet <p><u>Question de départ :</u></p> <p>« Pourriez-vous pour commencer me présenter votre établissement, son organisation, son quotidien, et me raconter ce que vous inspire la question du silence dans ce contexte ? »</p>	
Thèmes	Relances et sous-thèmes
Services liés au silence	<ul style="list-style-type: none"> • Place du silence dans la politique de l’établissement • Place du silence dans la construction d’un service • Enquête / évaluation satisfaction • Dispositifs proposés (bouchons, réservation de salles) • Un service à part entière ?

Aménagement des espaces et architecture	<ul style="list-style-type: none"> • Place de la question du silence dans le projet de construction / d'aménagement • Dispositifs insonorisant • Espaces consacrés au silence, clos • Evaluation : efficacité et limites des aménagements choisis ?
Définition et respect des règles	<ul style="list-style-type: none"> • silence dans le règlement intérieur ? • Le rôle du règlement ? • Affichage/communication des règles • Contrôle par le personnel : appel au calme, injonction à se taire, « sourde oreille »
Bibliothèques et société	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliothèque comme lieu de sociabilité • est-il fondé d'appeler au silence en toutes circonstances ? pour toute activité ? • Lieu de débat, de parole • Lieu de vie (convivialité) • Lieu d'étude (concentration)
Animations et ateliers	<ul style="list-style-type: none"> • Animations organisées • Equipements utilisés • Publics visés • Choix des horaires / des espaces pour ces animations • Quel retour ? • Critique de la place de ces animations en bibliothèque : bruyantes, inappropriées ?
Usagers	<ul style="list-style-type: none"> • Variété des services proposés • Quelle connaissance des besoins ? • Plaintes vis-à-vis du bruit ? • Compatibilité des besoins / cohabitation des publics • le silence, satisfaisant pour tout le monde ? (âge, besoin, activité)
Evolution et avenir des bibliothèques	<ul style="list-style-type: none"> • Un changement vis à vis de la place du silence / une évolution des formes et missions de la bibliothèque • Des changements subis ? par les équipes, les publics • Adaptation / dénaturation ? • les bibliothèques comme « réserves de silence » (David Le Breton), dans un contexte de grande pollution sonore • Compatible avec des bibliothèques comme lieu de parole, de débat ?

ANNEXE 3 – CAMPAGNE DE COMMUNICATION DU RESEAU DE LA BML : « BIBLIOTHEQUE, MODE D'EMPLOI »

Dans le cadre de sa campagne de communication « Bibliothèque, mode d'emploi », le réseau de la BmL a choisi d'associer aux différents espaces de la Bibliothèque de la Part-Dieu et de la Bibliothèque du 1^e Saint Jean des pictogrammes colorés, conçu en fonction des usages autorisés et défendus.

B Bibliothèque, mode d'emploi

Pour des bibliothèques confortables, sûres et accueillantes, certaines pratiques ne sont pas acceptées.



Garantir à chacun une ambiance sonore et une propreté adaptée à ses attentes, c'est possible !
Mais pas sans vous

Soyez attentifs aux indications données pour chaque espace.



Encas et boissons sont permis uniquement dans certains espaces signalés :



ANNEXE 4 – CAMPAGNE DE COMMUNICATION DU RIZE : « PARTAGEONS LE RIZE »

Dans le cadre de sa campagne de communication « Partageons le Rize », le service de communication du Rize a conçu et disposé dans les différents espaces du centre, une affiche présentant la diversité des activités proposées aux usagers et les règles de comportement indispensables au maintien d'une « ambiance de tranquillité ».

PARTAGEONS LE RIZE

Le Rize est un lieu ouvert à tous.

Nous espérons que vous y passerez un moment agréable et que vous pourrez paisiblement...

Retrouver vos amis, vos proches, vos voisins, votre amoureux(se) *sans vous penser sur une île déserte* **Emprunter un (ou plusieurs) livre, BD, CD ou DVD** *en veillant à ne pas les abîmer ou les perdre* **Boire une boisson chaude ou fraîche au café** *en pensant à jeter votre gobelet ou canette au bon endroit* **Assister gratuitement à un spectacle** *sans laisser s'exprimer votre portable ni partir bruyamment avant la fin* **Pique-niquer dans le café ou le patio** *en ne laissant vos miettes que pour les oiseaux* **Visiter notre exposition** *sans y courir dans tous les sens* **Consulter les archives** *avec les mains propres* **Profiter des lieux** *sans visiter les endroits fermés au public* **Lire le journal** *sans réagir trop vivement aux nouvelles du monde* **Échanger des sourires** *et éviter les grimaces* **Discuter de tout ou de rien** *sans vous emporter pour un rien* **Raconter des histoires ou vos souvenirs** *juste à ceux que ça intéresse* **Regarder passer le temps** *sans lui crier après* **Jouer aux cartes, aux dames, aux échecs, au go, etc.** *mais pas à chat perché ni au football* **Accompagner des enfants pour leurs lectures ou leurs devoirs** *sans vous laisser déborder par leur vitalité...*

Merci de contribuer à une ambiance de tranquillité, permettant à chacun de profiter de nos espaces.

LE RIZE - 23-25 rue Valentin-Haüy - 69100 Villeurbanne
04 37 57 17 17 - lerize.villeurbanne.fr - facebook : lerize.villeurbanne



TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION.....	11
LA PLACE DU SILENCE DANS L’HISTOIRE DES BIBLIOTHEQUES ET DANS LA CONSTRUCTION DE LEUR IMAGE	15
Les bibliothèques, sanctuaires de la culture et temples de silence	15
<i>Silence et savoir : les bibliothèques comme lieux d’étude privilégiés ..</i>	<i>15</i>
Bibliothèques antiques et lecture à voix haute	15
Bibliothèques religieuses et silence monastique : vers une sanctuarisation de la culture écrite	16
Renaissance et rationalisation de la bibliothéconomie : un modèle classique de bibliothèques silencieuses.....	17
<i>Le silence comme élément de représentation des bibliothèques</i>	<i>18</i>
La construction d’une image silencieuse	18
Bibliothèques, silence et sacralité	19
La bibliothèque comme refuge silencieux	20
« Silence, on tourne ! ».....	21
Un décloisonnement des espaces et des publics, pour une sortie progressive du silence	22
<i>L’exigence de démocratisation de l’accès à la lecture</i>	<i>23</i>
Rompre avec l’élitisme en ouvrant les bibliothèques à l’ensemble de la population.....	23
Hausse de la fréquentation et accroissement des volumes sonores ...	23
Decloisonnement des collections et cotoiement des publics	24
<i>Vers des bibliothèques plus inclusives et conviviales</i>	<i>26</i>
La bibliothèque, du lieu d’étude au lieu de vie	26
La bibliothèque, lieu de parole et d’échange	27
<i>Renouvellement des usages et développement de services... bruyants ?</i>	<i>29</i>
Le cas de la musique : quelle place pour un médium sonore en bibliothèque ?.....	29
La médiation autour du jeu : comment s’amuser en silence ?.....	30
Le jeu-vidéo : une pratique sonore et mouvementée	32
De nouvelles « cloisons » pour faire face aux nuisances sonores	34
<i>Du silence au bruit : une affaire de sons</i>	<i>34</i>
Le son comme phénomène physique	34
Variété et relativité des perceptions individuelles.....	35
Les nuisances sonores : du son devenu bruit ?.....	36
<i>Evaluer les volumes sonores en bibliothèque</i>	<i>37</i>
L’exposition au bruit : de l’inconfort au danger pour la santé	37

La variété des sources sonores en bibliothèque	37
L'agacement face au bruit : la plainte des usagers comme mesure ...	39
Bruit et conditions de travail : la fatigue des agents comme mesure .	40
« Re-cloisonner » l'environnement des bibliothèques ?.....	42
Un objectif partagé : organiser la cohabitation des publics et de leurs usages	42
Compartimenter sans cloisonner : transparence et modularité des espaces.....	44
Survivance et reformulation de l'exigence de silence ?.....	46
LE ROLE DU SILENCE DANS LE PLAN STRATEGIQUE DE DEVELOPPEMENT D'UNE BIBLIOTHEQUE.....	49
L'adaptation des volumes sonores aux missions de la bibliothèque ...	49
<i>Se positionner face au silence : une question politique</i>	<i>50</i>
L'acoustique dans le projet d'établissement des bibliothèques	50
Le silence, de la règle au service.....	52
<i>Satisfaire les besoins des publics en matière d'acoustique</i>	<i>54</i>
Traiter les nuisances sonores : une démarche d'amélioration de la qualité d'accueil	54
Connaitre et comprendre les besoins : bruit et silence dans les enquêtes auprès des publics.....	55
<i>Proposer des services adaptés et modulables.....</i>	<i>56</i>
L'adéquation des services, des espaces et des publics : une approche par l'UX Design	56
Gérer les volumes sonores en maîtrisant le contenu de l'offre	57
Protéger du bruit sans l'empêcher ou empêcher le bruit pour s'en protéger ?	59
Construire et aménager : le traitement architectural et technique du bruit	60
<i>Construction et réhabilitation de bibliothèques : la question du silence en chantier.....</i>	<i>60</i>
Plateaux, étages et mezzanines : la circulation du son et des personnes	60
Les bibliothécaires et la maîtrise d'œuvre : faire connaître les sources de bruit aux constructeurs	62
<i>L'isolation phonique : du choix des matériaux à la mise en place de dispositifs insonorisant.....</i>	<i>64</i>
Absorption et réverbération : du bruit au silence, en passant par le son	64
Isoler la bibliothèque des nuisances extérieures	65
Isoler les espaces les uns des autres	66
<i>L'aménagement des espaces.....</i>	<i>68</i>

Le zonage : diviser l'espace en fonction de volumes sonores attendus	68
Des espaces consacrés aux pratiques sonores	70
Des espaces consacrés aux pratiques silencieuses.....	71
Réglementer et informer : la communication sur le bruit auprès des publics	72
<i>L'intervention des agents</i>	73
« Chut ! Vous faites trop de bruit ».....	73
Faire face aux situations problématiques	73
Homogénéiser les pratiques au sein de l'équipe	75
<i>Règlement, affichage et campagnes de communication</i>	76
Le règlement : un outil de légitimation de l'intervention des agents. 76	
Zones, couleurs et pictogrammes : rendre visible le calme attendu ..	77
CONCLUSION	81
SOURCES.....	83
BIBLIOGRAPHIE.....	85
ANNEXES.....	93
TABLE DES MATIERES.....	101