



# La bibliothèque : pourquoi un (troisième) lieu à l'heure de la dématérialisation ?

Amandine Jacquet

---

Les billets d'EnssibLab  
25 octobre 2016



[Amandine Jacquet](#) est bibliothécaire territoriale et formatrice. Elle a travaillé en petites bibliothèques municipales ainsi qu'en bibliothèques départementales. Passionnée par la lecture publique et la question de l'égalité territoriale, elle a vécu deux ans aux Pays-Bas afin d'étudier de plus près les bibliothèques néerlandaises, à propos desquelles elle a publié plusieurs articles. Elle a ensuite été chargée d'éditorialisation à l'Enssib. En tant que formatrice, elle intervient sur des sujets tels que les bibliothèques troisième lieu, les exemples de bibliothèques étrangères innovantes, les enjeux des bibliothèques rurales, l'évaluation en bibliothèque, les nouvelles formes d'animations et le développement durable en bibliothèque.

Elle est également responsable de la commission Internationale de l'Association des bibliothécaires de France (ABF). Inspirée par la visite de nombreuses bibliothèques innovantes étrangères, elle a coordonné la publication de l'ouvrage "Bibliothèques troisième lieu" (Médiathème, ABF, 2015).

La plupart des religions vantent les mérites d'une autre forme de vie après la mort. Cependant, la promesse d'une immortalité numérique pourrait bien aujourd'hui être en passe de remplacer la foi en une vie éternelle après la mort<sup>1</sup>.

De fait, nous semblons aspirer à une dématérialisation la plus complète possible : bibliothèques numériques, e-administration, paiements en ligne, albums photos en ligne, amis virtuels, relations longue distance et cybersexe...

Paradoxalement, alors qu'il devient si facile de tout faire à distance, nous ne nous sommes jamais autant déplacés que ce soit pour le travail ou les loisirs.

Autre paradoxe : les bibliothèques proposent désormais moult ressources et services en ligne, mais le modèle émergent en matière de bibliothèque publique est le troisième lieu qui, comme son nom l'indique, implique un « *ancrage physique fort* »<sup>2</sup>.

Pourquoi donc continuons-nous à nous « rendre sur place » (en réunion, au cinéma, à la bibliothèque, ...) ? Est-ce parce que les services en ligne, bien que développés, sont encore insuffisants pour bien répondre aux attentes de leurs usagers ? Ou est-ce parce que le virtuel ne peut pas complètement remplacer la rencontre ?

**Y a-t-il encore un intérêt pour les bibliothèques à offrir des services physiques dans un lieu défini ? Et si oui, selon quelles modalités ? En quoi le concept de la bibliothèque troisième lieu éclaire-t-il ce débat ?**

Puisque nous évoquerons ici les bibliothèques troisième lieu, le propos se centrera sur les bibliothèques publiques, dans la mesure où le modèle est globalement plus tourné vers une fonction de loisirs et par là même touche moins les bibliothèques universitaires.

**Faut-il encore construire des bibliothèques ?**

Depuis l'adoption d'Internet par le grand public, la question est récurrente. La Bibliothèque départementale du Val d'Oise se la posait déjà en 2006. Dans l'éditorial de [Lire en Val d'Oise](#), François Scellier, député et président du Conseil général du Val d'Oise, résume ainsi les préoccupations des élu-e-s (et de certain-e-s professionnel-le-s) : « **Au moment où on assimile Internet à une bibliothèque universelle où tout serait accessible à tous gratuitement et de partout, quel besoin aurait-on de bibliothèques physiques, avec locaux, personnels, livres et CD ?** »<sup>3</sup>

Dans le contexte actuel de restriction budgétaire, la question peut sembler légitime au regard de

la décroissance des inscrits et même des fréquentants en bibliothèque<sup>4</sup>, qui s'explique sans doute en partie par l'usage quasi hégémonique d'Internet.

## Un lieu pour matérialiser les ressources numériques

Et pourtant, on constate que (presque toutes) les bibliothèques demeurent d'abord un lieu physique. La communauté professionnelle s'est réjouie (ou émue selon sa sensibilité) des « bibliothèques sans livres », et notamment de celle de Bexar County BiblioTech Library (San Antonio, Texas, États-Unis)<sup>5</sup>.

Ces bibliothèques auraient pu exister uniquement en ligne, mais elles ont pris le parti d'exister aussi par une matérialisation concrète de leur identité. Car il s'agit bien de cela au fond : de la même manière qu'il nous est difficile d'appréhender une forme de vie numérique qui serait dépourvue de chair, il nous est plus facile d'identifier une bibliothèque numérique si son identité se concrétise par un ancrage physique.

S'il est peu aisé d'identifier facilement l'étendue des ressources numériques, il l'est encore plus d'identifier celle qui fournira la réponse à notre besoin documentaire. Pour surmonter cette difficulté, Frédéric Souchon propose (entre autres) dans son mémoire de rematérialiser les ressources numériques dans la bibliothèque physique<sup>6</sup>.

## Un lieu pour la médiation sous toutes ses formes

Pour autant, le lieu « bibliothèque » a d'autres raisons d'être que d'ancrer physiquement les ressources numériques.

Si l'on devait schématiser les **missions des bibliothèques** en deux points, nous pourrions dire qu'elles se doivent de :

- 1) Fournir un accès à l'information et aux savoirs** (qu'ils soient fictionnels ou documentaires),
- 2) Développer la médiation entre ces accès et la population** (afin que celle-ci puisse s'informer, se développer, s'instruire, se divertir, etc.)

Considérons que nous avons traité supra la question du besoin de lieu pour accueillir les collections physiques et ancrer les collections numériques, et intéressons-nous à la médiation. En fonction des besoins de la population à desservir, la bibliothèque est susceptible de mettre en œuvre des formes de médiation très diversifiées qui, pour la plupart, se déclinent en ligne, dans et hors les murs : conseils, animations, ateliers et mini-formations, services de référence, cabines de langue, etc.

Par ailleurs, il est notable que la recommandation fonctionne mieux en face à face et surtout de pair-à-pair.

◆ Pourquoi en face à face ? Parce que cela facilite les interactions entre les personnes, et que l'empathie entraîne l'intérêt pour l'autre et ses goûts (donc ses recommandations / choix de lecture).

◆ Pourquoi de pair-à-pair ? Parce que nous vivons une « *mutation des modes de labellisation, [...] une forme d'horizontalisation des hiérarchies de valeur* »<sup>7</sup>.



1 Vue 88 sur 147 du diaporama de Lionel Dujol : « Bibliothèques innovantes : espaces, services, dispositifs » (17 juin 2016) - Licence CC BY-NC-SA

Aujourd'hui, chacun se sent autorisé à donner son avis, et l'avis de chacun est pris en compte. Par exemple, pour choisir un hôtel, il est probable que vous lisiez les notes et commentaires des précédent-e-s client-e-s pour vous décider. C'est le même mécanisme qui est à l'œuvre dans la recommandation en bibliothèque.

Pour conjuguer ces deux critères, les bibliothèques sont donc amenées à proposer, dans leurs locaux, des espaces et activités qui permettent l'interaction et la recommandation, donc la médiation entre les usagers. L'implication des usagers et leur participation active est l'un des points mis en avant par le modèle de bibliothèque troisième lieu.

## Un lieu pour se rencontrer et échanger

Comme le rappelle Ray Oldenburg, l'être humain a besoin de « vraies » relations humaines : « L'idée que vous puissiez remplacer la camaraderie et la compagnie qu'offrent un troisième lieu en restant assis dans une pièce sombre devant un ordinateur est absurde. Soyez très prudents lorsqu'on essaye de vous vendre l'idée que vous pouvez avoir un sens de la communauté et rester ensemble avec vos amis via un appareil électronique. Cela ne fonctionne pas, et ne fonctionnera jamais. [...] Il n'y a rien de mieux que de se retrouver ensemble face à face. »<sup>8</sup>

Video of Ray Oldenburg, author of « The Great Good Place »

**Le besoin de relations est fondamental**, d'autant que ces dernières années ont vu une augmentation de la mobilité sans précédent : contrairement à autrefois, nous vivons rarement toute notre vie dans la zone géographique de notre naissance. Les familles s'éparpillent aux quatre coins de la France, voire du monde. La cellule familiale traditionnellement constituée de trois générations n'en comporte généralement plus que deux jusqu'à la majorité des enfants. Malgré cette énorme augmentation de la mobilité (nous habitons plus loin mais nous déplaçons

plus aussi), les contacts avec la plupart des membres de notre famille et avec nos amis s'effectuent essentiellement à distance : téléphone portable, Skype, mails, sms, réseaux sociaux, etc.

Toutefois, environ 30 % de la population (ou plus selon les communes) se retrouve en situation potentielle d'isolement, voire de solitude, du fait de cette absence quotidienne de rencontre physique : personnes âgées, chômeurs, parent au foyer, parent de foyer mono-parental, célibataires, primo-arrivants, personnes en situation de grande précarité...

Le sentiment d'appartenance demeure pourtant essentiel. Autrefois largement lié au terroir d'origine et à la famille, il est désormais beaucoup plus lié à une communauté (une « tribu ») physique et/ou numérique propre. Se sentir appartenir à une communauté, et en particulier la communauté de l'endroit où l'on vit (pouvoir dire « Je suis d'ici » ou « ma bibliothèque »), est structurant tant du point de vue de l'identité, que du point de vue du développement de la citoyenneté. La bibliothèque troisième lieu a pour objectif de contribuer au développement de ce **sentiment d'appartenance à une communauté intégrée à la collectivité**, qui facilite le vivre ensemble.

Comme le rappelle Mathilde Servet, « *aujourd'hui, nous avons grand besoin de troisièmes lieux permettant de nous faire les réceptacles de ce lien qui fait défaut ; de lieux ouverts à tous, vivants, qui procurent chaleur humaine et sentiment d'appartenance à une communauté, propices à un œcuménisme social. La bibliothèque constitue aujourd'hui un troisième lieu par excellence, un des rares espaces publics gratuits à l'échelle d'une collectivité, aux côtés des parcs ou de certains espaces naturels*<sup>9</sup>. »

Enfin, les membres du collectif Place aux femmes (Aubervilliers) font le constat que « *la quasi-totalité [des bars de la ville,] lieux de rencontres et de proximité sont le domaine des hommes* ». Selon elles, « *les femmes « disparaissent » peu à peu de l'espace public, pour occuper un territoire de plus en plus restreint, celui de la maison et du marché*<sup>10</sup>. »

Si la situation d'Aubervilliers ne peut être étendue à l'ensemble des villes françaises, on peut toutefois imaginer qu'il peut être difficile pour une femme seule d'aller dans un bar, notamment si celui-ci est fréquenté quasi exclusivement par des hommes. Par analogie, on pourrait se demander si les hommes éprouvent la même difficulté à pénétrer dans l'univers bien souvent très féminin des bibliothèques. Il est frappant de constater le parallèle entre les bars et les bibliothèques, lieux de rencontres et de convivialité sexués, investis respectivement par les hommes et les femmes.

**La bibliothèque troisième lieu se veut le lieu de la mixité.** Si, dans la plupart des bibliothèques qui se réclament du concept, la mixité sociale est plutôt effective, la mixité des genres l'est rarement. La dualité de la problématique (être un lieu de rencontres pour les femmes qui peuvent se sentir inconfortables dans la rue, les transports en commun<sup>11</sup> ou les bars, mais aussi travailler à devenir un espace plus mixte, pour une société moins cloisonnée) implique une approche délicate. Les bibliothèques troisièmes lieux visent à offrir des services pour tous (comme les bibliothèques traditionnelles), mais aussi pour chacun. Pour cela, elles s'appuient généralement sur la segmentation des publics afin de proposer des actions ciblées (en termes d'offre mais aussi de temporalité). Il y a là peut-être une piste à explorer pour imaginer des services et des moments qui puissent juguler la dualité évoquée précédemment.



2 Bibliothèque de Lumo (Finlande) / CC BY-SA Amandine Jacquet

Aujourd'hui plus que jamais, nous avons besoin d'échanges et de mixité sociale pour que la société civile fonctionne avec des populations de divers horizons (origines géographiques, culturelles, confessionnelles, orientations sexuelles, choix politiques, etc.). Car, comme l'explique Raphaëlle Bats, selon Jürgen Habermas (philosophe allemand), « *il ne peut y avoir de démocratie sans véritables espaces de délibérations et de discussion (argumentée) hors des espaces de prise de décision habituels de type gouvernementaux. [...] Or [...] quels espaces sont ouverts à tous, proposent non seulement des ressources pour le débat, mais aussi des rencontres pour débattre, sinon les bibliothèques [...]?* »

Cela est particulièrement vrai pour les bibliothèques troisième lieu, car les troisièmes lieux sont des espaces neutres et vivants, où la tolérance et le respect mutuel en font un cadre propice au débat. (conf. Ray Oldenburg). Des relations ouvertes et égalitaires entre les personnes (entre usagers, et entre usagers et bibliothécaires) sont l'une des conditions pour mettre en place une bibliothèque troisième lieu.

## Un lieu pour répondre aux besoins de la société

On pourrait se demander pourquoi il incombe à la bibliothèque d'assumer ce rôle social qui s'éloigne des missions premières des bibliothèques. En tant que service public financé par de l'argent public, la bibliothèque se doit de répondre aux besoins collectifs de la population qu'elle dessert.

**La bibliothèque troisième lieu porte en elle ce rôle social. Elle s'éloigne du modèle traditionnel de la bibliothèque en tenant un rôle proactif dans la société.**

À la différence de la bibliothèque traditionnelle qui accueille le monde en son sein de manière codifiée et à travers des champs restreints, la bibliothèque troisième lieu s'ouvre à toutes les

pratiques culturelles, sociales, éducatives, de façon ponctuelle (ateliers d'initiation) ou pérenne (Fablab par exemple).

D'une certaine façon, la bibliothèque troisième lieu supprime la frontière entre le monde et l'intérieur de la bibliothèque. La bibliothèque n'est plus un lieu à part, dédié à l'étude, au recueillement, et à l'isolement. C'est le prolongement de la société, un lieu de brassage pour se croiser, échanger, s'opposer. Lorsqu'elle est reconnue comme telle, la bibliothèque troisième lieu devient un élément structurant au service de la politique de la ville, dans le domaine culturel mais aussi social, économique, civique....

À ce titre, la bibliothèque troisième lieu est en phase avec son territoire, la population qui l'habite et la société. Elle cherchera à répondre aux attentes exprimées par le politique et aux besoins exprimés par la population, avec l'objectif de participer à la construction d'une société meilleure. Elle prendra donc en compte des enjeux très larges comme l'égalité territoriale ou la fracture numérique (illettrisme) mais également des enjeux très concrets.



3 Espace de travail individuel pour les étudiants, situé à l'étage calme de la Chocoladefabriek, Bibliothèque centrale de Gouda (Pays-Bas) / CC BY-SA Amandine Jacquet

Certaines bibliothèques offrent le lieu lui-même en tant que service : un lieu pour être au chaud l'hiver ou au frais l'été, pour étudier<sup>13</sup>, ou pour avoir la place de développer ses activités (surtout en ville, où les logements sont plus petits). Par exemple, l'OBA à Amsterdam (Pays-Bas) propose des carrels de travail individuels et collectifs aux étudiants. À Helsinki (Finlande), l'une des bibliothèques du réseau propose une pièce à réserver pour pratiquer les activités de son choix. « Ma pièce à moi » permet ainsi de venir travailler en groupe, de coudre, de jouer à ses jeux vidéo ou au tapis de danse (impossible en appartement lorsqu'on n'habite pas au rez-de-chaussée). À l'heure de la dématérialisation et de l'utilisation quotidienne d'Internet, les rencontres interpersonnelles face à face gardent une importance capitale. En tant que lieux de rencontre et

d'échange, les bibliothèques restent des espaces essentiels pour le bon fonctionnement de notre société et de la démocratie.

La bibliothèque troisième lieu est un modèle de bibliothèque parmi d'autres. Mais le repositionnement de ses missions en faveur du développement personnel et d'une vie collective harmonieuse en fait un projet social d'envergure, qui place le lieu bibliothèque et les relations humaines au cœur de son programme.

---

## Pour aller plus loin...

### Bibliothèque troisième lieu

- ▶ Bibliothèque troisième lieu, Le dictionnaire, Enssib, 2015
- ▶ Amandine Jacquet (coordination), Bibliothèques troisième lieu, Médiathèmes de l'ABF, 2015.
- ▶ Amandine Jacquet, Le concept de bibliothèque 3ème lieu, en France et à l'étranger, Rencontres du 3ème lieu : des bibliothèques qui bougent en Europe, 2013.
- ▶ Service Questions? Réponses! de l'Enssib, Qu'est-ce qu'une bibliothèque 3<sup>e</sup> lieu?, 2013.
- ▶ Service Questions? Réponses! de l'Enssib, Bibliothèques 3<sup>e</sup> lieu en France, 2013.
- ▶ Bertrand Calenge, [La sidération du troisième lieu](#), billet du blog Carnet de notes, 2012.
- ▶ Marie D. Martel, La bibliothèque tiers-lieu : de la sphère publique au living lab, Bibliothèque(s), 2012, n° 65/66.
- ▶ Mathilde Servet, Les bibliothèques troisième lieu, Mémoire du diplôme de conservateur des bibliothèques, Enssib, 2009.

### Participation des usagers

- ▶ Dossier "Pratiques participatives", Bibliothèque(s), 2016, n° 83.  
<http://abf.asso.fr/boutique/bibliotheques/34-pratiques-participatives.html>
- ▶ Anne Pajard, Co-construire, partager, apprendre ensemble : apprentissage informel et projets collaboratifs, BBF, 2016.  
<http://bbf.Enssib.fr/contributions/co-construire-partager-apprendre-ensemble>
- ▶ Raphaëlle Bats, Construire des pratiques participatives dans les bibliothèques, Presses de l'Enssib, 2015.
- ▶ Bibliothèques de Chicago et d'Aarhus, Design Thinking for Libraries : a toolkit for patron-centered design, 2014.  
<http://lrf-blog.com/design/> (en français)
- ▶ Site de Biblioremix : <https://biblioremix.wordpress.com>
- ▶ Elise Breton, Co-construire les collections avec les usagers, Mémoire du diplôme de conservateur des bibliothèques, Enssib, 2014
- ▶ Damien Day, Enjeux, état des lieux et dynamiques de participation en bibliothèques, Mémoire du diplôme de conservateur des bibliothèques, Enssib, 2014.
- ▶ Delphine Merrien, Biblio Remix : l'esprit Lab en bibliothèque, EnssibLab, 2014.
- ▶ Marie D. Martel, Ce que participer veut dire, Bibliomancienne, 2013.  
<http://bibliomancienne.com/2013/08/26/ce-que-participer-veut-dire/>
- ▶ Lionel Dujol, La bibliothèque, un espace de participation, diaporama, 2013.  
<http://fr.slideshare.net/hulot/la-bibliotheque-un-espace-de-participation-23394251>
- ▶ Bertrand Calenge, Des publics utilisateurs aux publics collaborateurs : une fausse bonne idée ? , billet du blog Carnet de notes, 2012.  
<https://bccn.wordpress.com/2012/02/11/des-utilisateurs-aux-collaborateurs-une-fausse-bonne-idee/>
- ▶ David Sandoz, Repenser la médiation culturelle en bibliothèque publique : participation et citoyenneté, Mémoire du diplôme de conservateur des bibliothèques, janvier 2010.

► Xavier Galaup, L'usager co-créateur des services en bibliothèque publique : l'exemple des services non-documentaires, Mémoire du diplôme de conservateur des bibliothèques, Enssib, 2007.

---

## Notes :

<sup>1</sup> L'idée d'un clone numérique était développée dans la série télévisée suédoise « real humans : 100 % humains ».

Pour en savoir plus sur le transhumanisme : <https://fr.wikipedia.org/wiki/Transhumanisme>  
Pour voir Bina Rothblatt dialoguer avec Bina48, son clone numérique : <http://www.objectifeco.com/entreprendre/tendances-sectorielles/creer-des-humains-immortels-grace-au-clonage-robotique-va-bientot-devenir-une-realite.html>

<sup>2</sup> SERVET, Mathilde. Les bibliothèques troisième lieu : une nouvelle génération d'établissements culturels. Bulletin des bibliothèques de France (BBF), 2010, n° 4, p. 57-63. <http://bbf.Enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001>

<sup>3</sup> SCELLIER, François. Faut-il encore construire des bibliothèques ?. Lire en Val d'Oise, 2006, n°51, p.1.

<sup>4</sup> Le nombre d'inscrits est stable sur la période 2010-2014, après avoir connu une régression de 4 % entre 2005 et 2010.

Après avoir connu une hausse de 24 % sur la période 2005-2010, la fréquentation est en régression sur la période 2013-2014 (-4 % puis -2 %).

Sources : Synthèses nationales des données d'activités des bibliothèques municipales et intercommunales 2010 et 2014, établies par l'Observatoire de la lecture publique. <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Politiques-ministerielles/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Observatoire-de-la-lecture-publique/Syntheses-annuelles/Synthese-des-donnees-d-activite-des-bibliotheques-municipales-et-intercommunales>

<sup>5</sup> SERVICE QUESTIONS? RÉPONSES!. Exemples de « bibliothèques sans livres » dans le monde. Villeurbanne : Enssib, 2015.

<sup>6</sup> SOUCHON, Frédéric. Faire vivre les ressources numériques dans la bibliothèque physique : le cas des bibliothèques universitaires. Mémoire du DCB. Villeurbanne : Enssib, 2014.

<sup>7</sup> OCTOBRE, Sylvie. Deux pouces et des neurones, les cultures juvéniles de l'ère médiatique à l'ère numérique. Captation audio de la conférence. Villeurbanne : Enssib, 2015. De 28:09 à 30:33.

<sup>8</sup> Ray Oldenburg est un sociologue américain qui a développé le concept de troisième lieu, notamment dans son ouvrage The great good place.

La citation retenue est issue de OLDENBURG, Ray. Ray Oldenburg, author of «The Great Good Place». Captation vidéo de la conférence. Pensacola : University of West Florida, 2013. 5:50-6:30 puis 17:50-18:00. [https://www.youtube.com/watch?v=hd1\\_jNln-qw](https://www.youtube.com/watch?v=hd1_jNln-qw)

<sup>9</sup> SERVET, Mathilde. La bibliothèque troisième lieu loin des clichés : l'humain au cœur de la bibliothèque. In JACQUET, Amandine (coord.). Bibliothèques troisième lieu. Paris : ABF, 2015.

<sup>10</sup> ZEROUK, Lynda. À nous aussi les cafés et l'espace public. Femmes ici et ailleurs, 2014, n°9, p 12-21. <http://www.draganlekic.com/publications/fiamag.pdf>

<sup>11</sup> Voir l'Avis du Haut conseil à l'égalité entre les hommes et les femmes (HCEfh) relatif au harcèlement sexiste et aux violences sexuelles dans les transports : pour un Plan national d'action, 2015.

<http://www.haut-conseil-egalite.gouv.fr/violences-de-genre/actualites-69/article/avis-du-hcefh-relatif-au>

Extrait du communiqué de presse :

« Le phénomène de harcèlement sexiste et de violences sexuelles recouvre une grande variété d'actes qui s'inscrivent dans un continuum des violences, dont certains sont punis par la loi (ex : injure), et

*d'autres non (ex : sifflement, commentaire). Toutes les utilisatrices des transports ont déjà été victimes, mais toutes ne l'ont pas identifié comme tel. Les jeunes femmes sont particulièrement concernées. Le phénomène est violent et a des conséquences quotidiennes sur la vie des femmes, d'autant plus qu'elles représentent 2/3 des usager.ère.s des transports. Parce qu'ils suscitent de la peur, du stress, de l'impuissance ou de la colère, les agresseurs créent une pression psychologique forte, qui peut affecter la santé des femmes. Cette pression permanente entrave la liberté des femmes car en conséquence, elles accommodent souvent leur quotidien : trajets, modes de transport, horaires de sortie, attitudes ou tenues vestimentaires sont revu.e.s pour tenter d'y échapper. Le harcèlement sexiste et les violences sexuelles sont autant de rappels à l'ordre qui visent, consciemment ou non, à exclure les femmes de l'espace public. »*

<sup>12</sup> BATS, Raphaëlle. La participation en bibliothèque : légitimité, formes et enjeux. Bibliothèque(s), 2016, n° 83.

<sup>13</sup> La surface moyenne d'un logement étudiant est de 14 m<sup>2</sup> en France, d'après le MESR. Source : [http://media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2010/67/7/Logementetudiant\\_aout\\_2010\\_152677.pdf](http://media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2010/67/7/Logementetudiant_aout_2010_152677.pdf)

# Offre et accès en bibliothèque : quels services à l'heure de la dématérialisation ?

Par Delphine MERRIEN le 22 novembre 2016



*4 Point lecture de Goverwelle (Pays-Bas) / CC BY-SA Amandine Jacquet*

En partie (mais pas uniquement) pour des raisons économiques, la question se pose pour la plupart des bibliothèques aujourd'hui : **comment articuler la double problématique de l'accès et de l'offre ? Faut-il un lieu très ouvert mais éventuellement sans personnel (et même sans médiation) ? Ou faut-il privilégier la qualité du service, quitte à ouvrir un très petit nombre d'heures ?**

Le tour d'horizon qui va suivre tend uniquement à présenter quelques exemples déjà mis en œuvre. On ne saurait en effet prétendre répondre à ces questions dans la mesure où la solution dépendra autant des moyens alloués que des besoins locaux.

## **Un accueil de qualité mais une faible ouverture**

C'est le cas de la plupart des bibliothèques rurales ouvertes quelques heures par semaine (généralement le mercredi après-midi et le samedi matin), mais qui offrent un accueil chaleureux et un service personnalisé. Dans une moindre mesure, on pourrait dire que c'est aussi le cas de la plupart des bibliothèques municipales françaises des villes de taille moyenne si l'on compare leurs heures d'ouverture à celles des bibliothèques nordiques ou nord-américaines<sup>1</sup>.

## Un accueil de qualité avec une faible ouverture, mais adaptée à des besoins spécifiques



5 Bibliothèque de la Gare de Haarlem (Pays-Bas) / © Sander Stoepker

La bibliothèque de la gare est l'un des points de desserte du réseau de la ville de Haarlem (Pays-Bas). Située directement sur les quais de la gare, la bibliothèque est ouverte par un-e bibliothécaire du réseau de 7h30 à 9h30 et de 16h00 à 19h00, du lundi au vendredi. Fruit d'une étude ayant constaté que 70 % des personnes lisent dans le train, l'objectif de la bibliothèque est de desservir la population qui habite ou travaille à Haarlem et qui se rend sur son lieu de travail en train. Elle est conçue à la fois pour permettre aux voyageurs de consulter Internet et la presse papier et en ligne sur place en attendant leur train, mais aussi pour pouvoir emprunter ou rendre très rapidement des ouvrages juste avant d'embarquer<sup>2</sup>.

## Une large ouverture mais un service autre que l'offre de documents quasi inexistant



6 Bibliothèque de l'aéroport de Schiphol (Pays-Bas) / © Sander Stoepker

Située dans l'aéroport de Schiphol (Pays-Bas), la bibliothèque de l'aéroport a pour but de faire découvrir la culture néerlandaise et les Pays-Bas aux personnes ne faisant qu'une escale, tout en leur proposant une activité gratuite durant leur temps d'attente.

La bibliothèque propose des ressources papier et numériques ainsi qu'une mini exposition. L'accès à la bibliothèque est libre, sans antivol et sans surveillance<sup>3</sup>. Un bibliothécaire de Pro-Biblio (l'équivalent de nos bibliothèques départementales) passe entre une et deux heures chaque jour (du lundi au vendredi) pour vérifier que tout est en ordre et interagir avec les visiteurs.



7 Kulturhus de Lettele (Pays-Bas) / CC BY-SA Amandine Jacquet

Les bibliothèques de Lettele (500 habitants et une desserte calculée sur la base de 1 200 habitants) et d'Okkenbroek (280 habitants et une desserte de 600 habitants) sont deux points lecture du réseau de bibliothèques de la communauté de communes de Deventer (Pays-Bas). La première est située dans le seul magasin de la commune (station essence, bricolage, jouets, point d'accès à l'e-administration...). La seconde est intégrée dans une maison de retraite qui offre également d'autres services tels qu'épicerie, services de santé et d'esthétique, etc. à ses résidents ainsi qu'aux habitants de la commune.

Ces deux points lecture sont ouverts en même temps que les structures qui les accueillent (respectivement 60 et 40 heures par semaine) et fonctionnent en autonomie avec un automate de prêt. Les commerçants de la structure sont disponibles pour aider les usagers en cas de petit problème (ils estiment que cela leur prend une heure par semaine).

Si le/la commerçant-e ne peut répondre ou si le lecteur ou la lectrice souhaite un conseil professionnel, il ou elle peut utiliser la webcam du point-lecture pour contacter la bibliothèque centrale située à Deventer. Un-e bibliothécaire se rend au point-lecture une fois par semaine pour y apporter les réservations (navette) et accueillir les classes pendant 2h00<sup>4</sup>.

La communauté d'agglomération de Gouda (71 000 habitants) possédait trois bibliothèques. Mais, suite à des restrictions budgétaires, il a été décidé de ne garder qu'une bibliothèque centrale appelée *De Chocoladefabriek* et de créer deux points lecture dans des quartiers plutôt défavorisés et éloignés du centre-ville.



8 Point lecture de Goverwelle : possibilité de contacter la bibliothèque centrale (Gouda, Pays-Bas) / CC BY-SA Amandine Jacquet

Les points lecture de Goverwelle (dans une maison de retraite) et de Bloemendaal-Plaswijck (dans un bâtiment regroupant des services liés à la santé) sont conçus comme des points de desserte uniquement. C'est-à-dire qu'ils servent à faciliter la circulation des documents. Ils ne servent ni à accueillir les scolaires, ni comme points de rencontre et d'échanges entre usagers. Ces deux points lecture sont ouverts en même temps que les structures qui les accueillent (soit respectivement 54 et 45 heures par semaine) et fonctionnent en autonomie avec un automate de prêt. Si le lecteur ou la lectrice rencontre un problème (d'ordre informatique par exemple) ou souhaite un conseil, un téléphone est à sa disposition pour contacter la bibliothèque centrale. Six jours par semaine, un-e moniteur/trice étudiant-e effectue une navette dans ces deux points-lecture. Une fois par semaine, la navette est effectuée par un-e bibliothécaire qui vérifie que tout est en ordre et fonctionnel.

Dans une certaine mesure, c'est aussi le cas des ressources numériques et services en ligne, qui, bien que disponibles en permanence, ne bénéficient d'un système d'assistance qu'à certains horaires (que ce soit, par mail, téléphone ou tchat).

## Des solutions mixtes qui offrent une large ouverture et un service de qualité mais sur des plages horaires plus restreintes



9 DOKK1, Bibliothèque centrale d'Aarhus (Danemark) / CC BY-SA Amandine Jacquet

Comme 130 bibliothèques danoises, les bibliothèques du réseau d'agglomération de Aarhus (Danemark) offrent de larges horaires d'ouverture, parfois sans personnel<sup>5</sup>. Ouverte aux publics, 7 jours sur 7, de 7h00 à 22h00, Dokk1, la bibliothèque centrale d'Aarhus, offre de nombreux services aux visiteurs. Les bibliothécaires sont présent-e-s de 8h00 à 19h00. En dehors de ces horaires, les usagers peuvent accéder à la bibliothèque avec leur carte de membre et bénéficient de l'aide de gardiens pour les dépanner en cas de problème. Les bibliothèques de quartier sont ouvertes sur le même modèle mais parfois sans gardiens<sup>6</sup>.



10 De Chocoladefabriek, Bibliothèque centrale de Gouda (Pays-Bas) : à droite les automates de prêts/retours, en face le café Kruim / CC BY-SA Amandine Jacquet

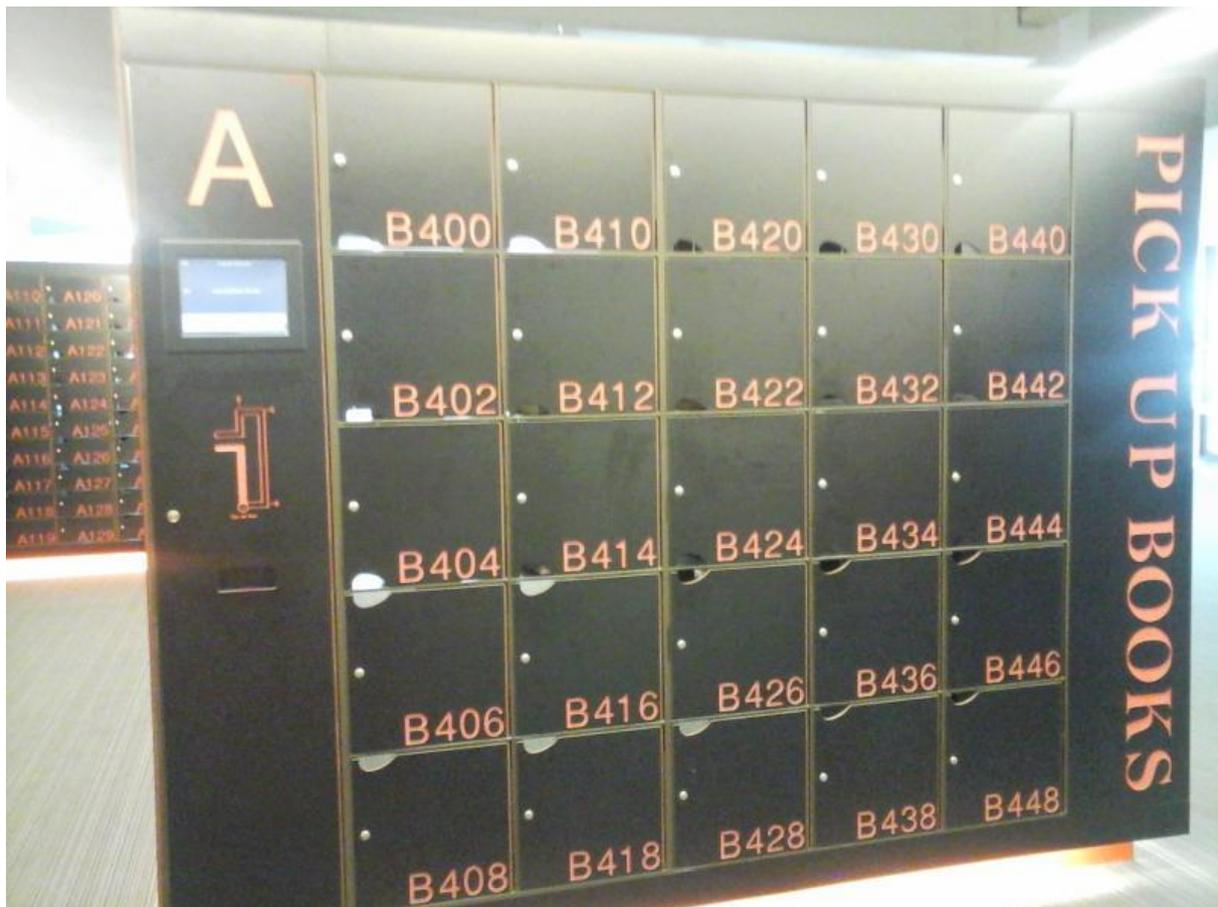
La *Chocoladefabriek* (Gouda, Pays-Bas) est ouverte de 9h00 à 21h00 du lundi au dimanche, alors que le personnel de la bibliothèque n'est présent que de 11h00 à 20h00 du lundi au vendredi et de 11h00 à 17h00 les samedi et dimanche.

Au rez-de-chaussée, la bibliothèque s'ouvre sur un café qui est loué à une compagnie privée. Lorsque le café est ouvert, le bâtiment l'est aussi et l'accès aux deux étages de la bibliothèque est donc possible, même en l'absence de personnel<sup>7</sup>.

Une autre possibilité consiste à donner accès en l'absence du personnel à une partie des collections, mais non au bâtiment.

Le Comptoir de campagne (autrefois La Concierge rit) est une entreprise créée dans le Forez (à Champdieu) qui propose des services de proximité en milieu rural. Une boutique physique et une boutique en ligne proposent des services et produits locaux, salon de thé et snacking, produits régionaux et de dépannage, accès à des services divers comme pressing, duplication de clé, plomberie, etc. Afin de faciliter l'accès aux services, le Comptoir de campagne offre de larges amplitudes horaires, des boxes de retraits, un drive, un service de livraison, etc.<sup>8</sup> Situés à l'extérieur du bâtiment, les boxes de retraits sont des casiers de consigne avec une ouverture à code. Le/la client-e reçoit le code par sms afin de pouvoir récupérer sa commande à l'heure de son choix.

On peut imaginer sans difficulté qu'un tel système puisse être mis en œuvre pour le retrait des réservations en bibliothèque. De fait, la société Nedap propose désormais un casier de réservation qui permet aux bibliothèques de mettre à disposition, en libre-service, les documents préalablement réservés par les adhérents. Ce casier peut être installé en extérieur<sup>9</sup>.



11 Casiers de retrait des ouvrages réservés dans le silo à la bibliothèque universitaire des humanités, de l'archéologie et des collections spéciales de Leyde (Pays-Bas) / CC BY-SA Amandine Jacquet

Ainsi, à la bibliothèque universitaire des humanités, de l'archéologie et des collections spéciales de Leyde (Pays-Bas), les livres réservés sont déposés dans un casier consigne qui sera déverrouillé lorsque la carte de lecteur sera scannée par l'automate. Le casier est équipé en RFID et passe automatiquement les livres en prêt sur la carte du lecteur ou de la lectrice au moment où ceux-ci sont retirés du casier. Les lecteurs ou lectrices peuvent donc récupérer les ouvrages en dehors de la présence des bibliothécaires, mais pendant les horaires d'ouverture de la bibliothèque (les casiers sont à l'intérieur)<sup>10</sup>.

À bien des égards ces solutions mixtes sont assez proches de celles mises en place depuis plusieurs années par les bibliothèques universitaires, qui ont été confrontées plus tôt à ce double questionnement de l'accès et de l'offre.

Il est bien sûr souhaitable qu'accès et services soient les plus larges possibles. Cependant, les restrictions budgétaires nous obligent souvent à faire des choix en la matière. Pour éclairer ces choix, il est utile de garder en tête les missions des bibliothèques de manière générale et les objectifs particuliers de la bibliothèque concernée<sup>11</sup>.



12 Les bibliothèques peuvent stimuler le progrès à travers tout l'agenda 2030 des Nations Unies / IFLA

Basée sur les relations entre les personnes, la confiance et la prise en compte du territoire, la bibliothèque troisième lieu se situerait plutôt dans l'éventail des solutions mixtes ou spécifiques, dans lesquelles l'accent est mis sur un accueil et un service de qualité à des moments identifiés et des horaires - larges ou liés à l'environnement du service documentaire - toujours adaptés aux besoins des usagers.

## Pour aller plus loin...

- ▶ COLINET, Élodie. *Halls d'entrée de bibliothèques : entre seuil et accueil*. Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. Villeurbanne : ENSSIB, 2009, 91 p.
- ▶ DÉAGE, Marie. *Ouvrir plus, ouvrir mieux, ouvrir autrement ? Faisabilité et pertinence des extensions des horaires d'ouverture en bibliothèques universitaires*. Diplôme de Conservateur des Bibliothèques. Villeurbanne : ENSSIB, 2010, 137 p.
- ▶ PERRIN, Georges. *Ouvrir plus, ouvrir mieux : un défi pour les bibliothèques*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2014, 173 p. (La Boîte à Outils : #31). ISBN : 979-10-91281-39-3.

► RIGEADE, Marine ; MULLER, Françoise. *Ouvrir grand la médiathèque : faire évoluer les horaires d'ouverture*. Paris : Association des Bibliothécaires de France, 2014, 194 p. (Collection Médiathèmes: 13). ISBN : 978-2-900177-40-2.

---

## Notes :

<sup>1</sup> Ouvrons + les bibliothèques !, pétition déposée par Bibliothèques sans frontières, 2014. <http://ouvronslesbiblio.wesign.it/fr> et AROT, Dominique. L'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques : progrès et obstacles. Rapport de l'IGB. Paris : MCC et MESR, 2012, p. 35.

<sup>2</sup> JACQUET, Amandine. Bibliothèque de la gare de Haarlem. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2012, n° 2, p. 16. <http://bbf.Enssib.fr/consulter/bbf-2012-02-0016-003>

<sup>3</sup> JACQUET, Amandine. Bibliothèque de l'aéroport de Schiphol. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2012, n° 2, p. 17. <http://bbf.Enssib.fr/consulter/bbf-2012-02-0017-004>

<sup>4</sup> Pour en savoir plus : BARREAUD, Sophie et BLUM, Pascal. Kulturhus de Lettele et d'Okkenbroek : Compte-rendu du voyage d'étude sur les kulturhus néerlandais. ADBDP, 2009. [http://adbdp.web03.b2f-concept.net/IMG/pdf\\_CR\\_Lettele\\_Okkenbroek.pdf](http://adbdp.web03.b2f-concept.net/IMG/pdf_CR_Lettele_Okkenbroek.pdf)

<sup>5</sup> JACQUET, Amandine. Un non-congrès sur l'accès aux savoirs. *Bibliothèque(s)*, 2016, n° 83, p. 76-78.

<sup>6</sup> JACQUET, Amandine. Aarhus : du mythe à la réalité : Plus de 20 ans pour voir Dokk1 sortir de terre. Contributions. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2016. <http://bbf.Enssib.fr/contributions/aarhus-du-mythe-a-la-realite>

<sup>7</sup> La Chocoladefabriek, comme la plupart des bibliothèques citées dans cet article, est détaillée sur la carte des bibliothèques du monde (ABF) : [www.abf.asso.fr/librarymap](http://www.abf.asso.fr/librarymap)

<sup>8</sup><http://laconciergerit.fr/>

<sup>9</sup>[http://bbf.Enssib.fr/sites/bbf.Enssib.fr/files/images/billets/septembre2015/casiers\\_reservation\\_nedap.pdf](http://bbf.Enssib.fr/sites/bbf.Enssib.fr/files/images/billets/septembre2015/casiers_reservation_nedap.pdf)

<sup>10</sup> Du lundi au vendredi de 8h30 à 24h00, samedi et dimanche de 10h00 à 23h00. Pour en savoir plus : [www.abf.asso.fr/librarymap](http://www.abf.asso.fr/librarymap)

<sup>11</sup> En matière d'objectifs, les bibliothèques sont invitées par l'IFLA à s'intégrer dans l'agenda 2030 des Nations Unies. <http://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/sdgs-insert-fr.pdf>