

Diplôme de conservatrice de bibliothèque

**Co-habiter les bibliothèques : que nous
apprennent les pratiques et les
représentations des usager-es ?**

Alizé DINH DUVAUCHELLE

Sous la direction de Christophe EVANS
Chef du service Études et recherche – Bibliothèque publique d'information

Remerciements

Mes remerciements vont d'abord à Christophe Evans, mon directeur de mémoire. Je lui adresse toute ma reconnaissance pour la disponibilité dont il a fait preuve à mon égard, son regard toujours bienveillant et ses conseils avisés.

Je remercie les équipes du service commun de la documentation d'Aix Marseille Université ainsi que celles des bibliothèques de la ville de Marseille de m'avoir permis de réaliser des entretiens dans leurs locaux.

Merci aux professionnel·les qui ont nourri ma réflexion sur la cohabitation en bibliothèque et plus particulièrement à Camille Delon, Fabrice Chambon, Sabrina Rigal et Sophie Bobet.

Enfin, merci à tous les usager·es des bibliothèques m'ayant donné de leur temps et notamment à Claire, Louise et Sapho, qui ont été les premières à éprouver ma grille d'entretien.

Résumé

Les bibliothèques sont co-habitées par des usager·es en rapport permanent les un·es avec les autres. La vie collective y est régie par une série de normes explicites et implicites. Elle est également régulièrement traversée de tensions. Les pratiques et les représentations des usager·es permettent d'interroger le regard des professionnel·les sur la cohabitation pour mieux définir leur positionnement.

Descripteurs :

Espaces publics

Relations humaines

Normes sociales

Conflit (sociologie)

Bibliothèques -- Publics

Bibliothèques -- Accueil et orientation des publics

Abstract

Libraries are co-inhabited by users in constant relation with each other. Community life is governed by a series of explicit and implicit norms. It also periodically becomes the scene of tensions. Users practices and representations lead to question the views of professionals on cohabitation in order to better define their own positioning.

Keywords:

Public spaces

Interpersonal relations

Social norms

Social conflict

Library use studies

Readers' advisory services



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

SIGLES ET ABREVIATIONS	7
INTRODUCTION.....	9
MÉTHODE DE TRAVAIL ET DÉLIMITATION DU SUJET	10
PARTIE 1 : RAPPORT AUX AUTRES EN BIBLIOTHÈQUE	13
1. LA BIBLIOTHÈQUE COMME ESPACE PARTAGÉ	13
1.1 <i>Lieu de vie</i>	<i>13</i>
1.2 <i>Lieu de sociabilité</i>	<i>15</i>
1.3 <i>Lieu d'entraide</i>	<i>19</i>
1.4 <i>Impact de la Covid-19 sur la cohabitation en bibliothèque.....</i>	<i>21</i>
2. SOLITUDE EN BIBLIOTHÈQUE	22
2.1 <i>À la recherche de la solitude</i>	<i>22</i>
2.2 <i>Stratégies de distanciation physique et mentale</i>	<i>24</i>
3. RÔLE D'AUTRUI, PERCEPTION DES AUTRES	25
3.1 <i>L'expérience travail : de l'intime au collectif</i>	<i>25</i>
3.2 <i>L'expérience sociale : s'affirmer, être reconnu-e, apprendre à vivre avec l'autre.....</i>	<i>28</i>
PARTIE 2 : RÉGIR LA VIE COLLECTIVE : NORMES ET CRISPATIONS	33
1. SYSTÈME DE RÉGULATION DU COLLECTIF.....	33
1.1. <i>Règles formalisées et attentes implicites</i>	<i>33</i>
1.2 <i>Le tact comme vecteur de régulation de soi.....</i>	<i>35</i>
1.3 <i>Un système fonctionnel.....</i>	<i>36</i>
2. TENSIONS EN BIBLIOTHÈQUE : DES NUISANCES AUX CONFLITS.....	37
2.1 <i>Les nuisances en bibliothèque</i>	<i>37</i>
2.2 <i>Les conflits en bibliothèque</i>	<i>39</i>
2.3 <i>Les usager·es face aux tensions</i>	<i>46</i>
PARTIE 3 : RÉFLEXIONS POUR REPENSER LA COHABITATION	49
1. LA COHABITATION EN BIBLIOTHÈQUE : UNE NOTION À REDÉFINIR ?	49
1.1 <i>De la cohabitation des publics à la cohabitation des usages</i>	<i>49</i>
1.2 <i>Du vivre ensemble à la cohabitation</i>	<i>51</i>
1.3 <i>Qu'est-ce qu'une bonne cohabitation ?.....</i>	<i>54</i>
1.4 <i>Le rôle des bibliothécaires en question</i>	<i>55</i>
2. QUELS LEVIERS D'ACTION POUR LES PROFESSIONNEL·LES ?	57

2.1 Étudier les publics, les usages et l'environnement des bibliothèques	57
2.2 Penser l'espace pour prévenir les nuisances	59
2.3 Adapter et communiquer les règles	62
2.4 Réguler les conflits.....	64
2.5 Repenser l'accueil en bibliothèque	67
2.6 Les professionnel·les à l'appui des formes positives de cohabitation	72
CONCLUSION	76
SOURCES.....	79
Liste des entretiens avec des usager·es.....	79
Liste des entretiens avec des professionnel·les.....	83
BIBLIOGRAPHIE.....	85
ANNEXES.....	91
TABLE DES MATIERES.....	97

Sigles et abréviations

ABF : Association des bibliothécaires de France

ADBU : Association française des directeurs et personnels de direction des bibliothèques universitaires et de la documentation

BBF : Bulletin des bibliothèques de France

BD : Bande dessinée

BIS : Bibliothèque interuniversitaire de la Sorbonne

BML : Bibliothèque municipale de Lyon

BnF : Bibliothèque nationale de France

Bpi : Bibliothèque publique d'information

BU : Bibliothèque universitaire

DRH : Direction des ressources humaines

DVD : Digital versatile disc

ECN : Épreuves classantes nationales

ETP : Équivalent temps plein

FLE : Français langue étrangère

LSF : Langue des signes française

ONG : Organisation non gouvernementale

PASS : Parcours accès santé spécifique

Pege : Pôle européen de gestion et d'économie

SDF : Sans domicile fixe

SCD : Service commun de la documentation

UX Design ou UXD : User Experience Design

INTRODUCTION

Les personnels des bibliothèques font l'expérience de la vie collective chaque fois qu'ils sont positionnés en service public. La cohabitation est donc un sujet lié à un riche imaginaire et à une série d'anecdotes volontiers partagées. Souvent, elle est associée à l'idée de conflit. En BU, on parle des lycéens jugés trop bruyants ou des usagers qui regrettent que « leur bibliothèque » soit envahie par des étudiants de la faculté voisine. En bibliothèque municipale, on évoque les lecteurs perturbés par les cris des enfants ou l'occupation exclusivement masculine de certains espaces, pour ne citer que quelques exemples. Mais comment cette cohabitation est-elle vécue par les usagers elleux-mêmes ?

C'est justement l'objet de ce mémoire que de tenter de comprendre la manière dont les usagers pratiquent et se représentent la cohabitation en bibliothèque. Leurs témoignages échappent souvent aux grilles de lecture employées par la majorité des professionnels pour interpréter les relations au sein du collectif. Il en ressort que la cohabitation ne peut être réduite à la question des conflits. Elle recouvre des relations complexes entre des individus qui peuvent compter sur les autres autant qu'ils cherchent à les éviter et renvoie à différentes formes d'interactions allant de l'observation distante à l'entraide. Je parlerai donc plus généralement de la cohabitation au sens de rapport aux autres en bibliothèque.

La cohabitation implique de faire coexister dans l'espace d'une même bibliothèque des personnes aux profils et aux usages différenciés. Elle ne se limite pourtant pas à une « co-occupation ». Parler de cohabitation induit aussi que la bibliothèque est un lieu que l'on habite. C'est ce que Judith Dehail et Joëlle Le Marec mettent en avant dans *Habiter la bibliothèque – Pratiques d'étude, entretien d'un milieu*. Au terme « d'usagers », les autrices préfèrent celui « d'habitants » pour désigner les personnes qui séjournent en bibliothèque. Il ne s'agit pas de « faire usage » de la bibliothèque mais plutôt de l'habiter comme on habite une maison ou un quartier (Dehail, Le Marec 2018). Habiter, c'est s'installer quelque part pour y vivre et s'y sentir chez soi, c'est-à-dire s'y sentir parfaitement légitime et à sa place (Amar et al. 2019). En parlant des bibliothèques, Joëlle le Marec indique : « [...] on n'a pas à rendre compte d'un usage optimal, ou d'une sorte de résultat de ce que l'on y fait. On y est de plein droit même si on ne produit pas ou qu'on ne consomme pas ». (Amar et al. 2019). Le choix de l'espace où l'on s'installe, la manière dont on peut disposer ses objets sur une table de travail, la systématisation des parcours, des heures de pause, des durées de fréquentation sont autant d'éléments qui revêtent une signification dans la façon dont les publics investissent le lieu.

Lors d'une conférence donnée en 2018 à l'occasion du festival international de géographie de Saint-Dié-des-Vosges, Jacques Lévy définissait la cohabitation

comme « l'action des êtres humains réfléchissant sur leurs relations avec les autres composantes de leur environnement, mais aussi avec eux-mêmes » (Lévy 2018). Pour le géographe, « l'habiter » ne peut que se penser en lien avec le collectif : le « cohabiter ». Ainsi, Jacques Lévy pose la question suivante : « Comment habiter sans rendre le monde, pour soi-même et pour les autres inhabitable ? Cela veut bien dire qu'en menaçant les autres par notre manière d'habiter, l'être habité – le monde – deviendra tout aussi menaçant pour nous » (Lévy 2018). Dans *La société des voisins*, Bernard Haumont adopte une autre approche de la cohabitation qu'il définit comme un travail permanent d'affirmation de soi et de négociation avec l'autre : « Co-habiter, c'est sans cesse co-produire et négocier des temps et des lieux où simultanément nous pouvons (devons ?) affirmer notre identité, sa pratique et sa représentation, et les façons dont nous négocions celles-ci avec d'autres, voisins de rencontre, temporaires ou plus pérennes. » (Haumont, Morel 2005). Qu'est-ce alors que la cohabitation en bibliothèque ? Quelles formes prend-elle ? Est-elle perçue positivement ou négativement par les usager·es ? Quelles modes de régulation régissent la vie collective dans cet espace public ? Comment habiter la bibliothèque, sans la rendre inhabitable ?

Dans ce mémoire, je tente de répondre à la problématique suivante : Quels enseignements tirer de la manière dont les usager·es se représentent et vivent le cohabiter ? Quels rôles peuvent jouer la bibliothèque en tant qu'institution et ses personnels vis-à-vis de la cohabitation ?

Je m'intéresse d'abord au rapport aux autres en bibliothèque tel qu'il est perçu par les individus qui fréquentent ces établissements. Dans un second temps, je m'attache à comprendre les modes de régulation du collectif et les tensions qui peuvent apparaître entre les usager·es des bibliothèques. Enfin, je considère dans une dernière partie qu'il est nécessaire d'interroger la conception traditionnelle de la cohabitation pour aider la bibliothèque et ses personnels à redéfinir le cadre dans lequel elle prend vie et à s'assurer qu'elle se déroule dans les meilleures conditions.

MÉTHODE DE TRAVAIL ET DÉLIMITATION DU SUJET

Ce mémoire porte sur la notion de cohabitation aussi bien en bibliothèque universitaire qu'en bibliothèque de lecture publique. Des précautions sont de mise afin de prendre en compte les particularités de ces deux environnements. Les bibliothèques de lecture publique se caractérisent par une forte hétérogénéité des publics et des pratiques qui influencent la manière dont les usager·es interagissent et se représentent autrui. Dans les BU, le rapport aux autres est souvent marqué par le cadre du travail ; on se compare aux autres, on compte sur eux pour nous soutenir, on leur reproche de nous déconcentrer, etc. Néanmoins, j'ai souhaité ne

pas m'arrêter à ces distinctions. D'abord, parce que les usages ne sont ni séparés ni exclusifs. Il est fréquent que des étudiant·es se rendent en bibliothèque municipale pour travailler, ou que des personnes viennent se détendre en BU. Une partie des publics séjourne d'ailleurs régulièrement dans les deux types d'établissements. Ensuite, parce que les bibliothèques m'intéressent avant tout en tant qu'espaces publics, c'est-à-dire, comme des lieux destinés à l'usage de tous·tes. Que l'on cherche à interagir ou à s'isoler, on y est en relation permanente avec les autres. Il s'y produit alors une série de phénomènes sociaux propres à la cohabitation : rapports de pouvoir, enjeux de représentation de soi, normalisation de la vie collective, autorégulation des comportements, etc. Il me semble donc pertinent de croiser l'ensemble des témoignages que j'ai recueillis, en BU comme en bibliothèque municipale. Sans ignorer les spécificités du contexte, je tente d'aller au-delà des particularismes pour monter en généralité.

Pour collecter des données utiles à ma réflexion, j'ai réalisé trente entretiens semi-directifs avec des usager·es des bibliothèques. Trois de ces entretiens ont été effectués à distance. Les vingt-sept autres entretiens se sont déroulés dans cinq bibliothèques marseillaises dont trois bibliothèques universitaires (la BU de médecine-odontologie de la Timone, la BU d'économie-gestion Bernard du Bois, et la BU de sciences de Saint-Jérôme) et deux bibliothèques municipales (l'Alcazar et Salim-Hatubou). Une partie des bibliothèques choisies pour conduire les entretiens se trouve en centre-ville tandis que d'autres sont plus excentrées. Trois sont situées dans des quartiers prioritaires de la politique de la ville. La durée moyenne des entretiens est de onze minutes. Il s'agit donc dans l'ensemble d'entretiens plutôt courts, visant à saisir à chaud la manière dont est vécu et perçu le rapport aux autres en bibliothèque. J'ai tenté de diversifier les profils (âge, genre, etc.) et veillé à solliciter des usager·es occupés à différentes activités : lecture solitaire, sortie avec des enfants, travail, repos dans un hamac, déambulation dans les rayons, etc. J'ai également réalisé cinq entretiens d'une durée moyenne de cinquante minutes avec des professionnel·les des bibliothèques de l'enseignement supérieur et de lecture publique afin de prendre en compte d'autres points de vue sur la cohabitation.

Le corpus contient des discours divers et parfois contradictoires. L'approche privilégiée dans ce mémoire est qualitative. Il s'agit d'illustrer la complexité et la variété des points de vue plutôt que de prétendre refléter l'ensemble des pratiques et des expériences avec une vision représentative au sens statistique. Je me suis donc attachée à restituer le plus justement possible les discours exprimés par les individus interviewés. Les entretiens ont été retranscrits dans un style semi-oral, des éléments de ponctuation et des répétitions ayant été supprimés pour faciliter la compréhension. Chaque citation d'usager·e est suivie d'un numéro qui permet de consulter les éléments de contexte de l'entretien correspondant dans la partie « Sources » à la fin de ce mémoire.

Enfin, ce travail a été nourri par la littérature professionnelle, des rapports et des études, des journées et des conférences touchant aux bibliothèques mais également plus largement à la question de la cohabitation dans d'autres disciplines de recherche (sociologie, urbanisme, etc.).

PARTIE 1 : RAPPORT AUX AUTRES EN BIBLIOTHÈQUE

En tant qu'espaces publics, les bibliothèques offrent peu d'opportunités d'échapper au regard des autres et aux sollicitations. Les représentations et les pratiques des usager·es sont fortement influencées par la présence d'autrui.

1. LA BIBLIOTHÈQUE COMME ESPACE PARTAGÉ

Se rendre en bibliothèque, c'est accepter de partager un espace et un moment plus ou moins long avec d'autres personnes. La bibliothèque apparaît comme un lieu éminemment social où les interactions peuvent prendre des formes variables allant de l'observation distante à l'entraide en passant par de simples échanges cordiaux.

1.1 Lieu de vie

La bibliothèque est souvent perçue comme un lieu de vie partagé. S'y rendre permet de sortir de chez soi et d'évoluer dans un environnement stimulant où se déroulent une multitude de petits événements. Dans ce contexte, les usager·es sont souvent amené·es à s'observer les un·es les autres.

L'agitation discrète des bibliothèques

Dans une étude sur les publics habitués de la Bpi, Christophe Evans, Jean-Michel Cretin, Agnès Camus et Christian Baudelot affirment : « Si pour certains le séjour dans une bibliothèque est associé à un enfermement et à une coupure du monde, c'est loin d'être le cas pour les habitués de la Bpi. Au contraire, les propos recueillis auprès de ces derniers laissent entendre que l'univers intérieur de l'établissement, de par son animation et son hétérogénéité est comparable à un monde en réduction, un vaste laboratoire social source d'un spectacle permanent » (Evans et al. 2000). Une agitation importante peut être source de nuisances¹. Cependant, je parle ici d'une « agitation discrète » pour qualifier les mouvements, les bruits, et toutes les petites interactions qui se déroulent en bibliothèque sans perturber fondamentalement les activités des usager·es. Jenny qui se rend à l'Alcazar avec ses enfants semble apprécier cette atmosphère.

¹ Voir partie 2, 2.1 « Les nuisances en bibliothèque ».

Elle mentionne un endroit qui permet d'avoir « quelque chose d'interactif, de vivant » (9). Les publics des BU sont également sensibles à l'ambiance animée des bibliothèques. Sapho, étudiante en deuxième année de master d'anthropologie, abonde dans ce sens : « Si tu veux être complètement tranquille, pour moi, je préfère être chez moi. Le fait d'aller en BU c'est aussi de potentiellement croiser quelqu'un, regarder un peu autour, voir... Enfin il y a quand même une forme de vie dans la bibliothèque. » (3). Dans ce lieu de vie, les sens des usager·es sont en permanence stimulés comme l'écrit Christophe Evans dans l'introduction de *L'expérience sensible des bibliothèques* : « À vrai dire, tout fait spectacle dans une bibliothèque si on se donne les moyens de bien observer et d'écouter ce qui s'y passe. ». Il évoque notamment une « musicalité des publics des bibliothèques » pour décrire l'environnement sonore : « Les chuchotements des usagers qui discutent, travaillent ensemble, interagissent avec le personnel, les bruits plus ou moins feutrés de celles et ceux qui se déplacent, le son des pages qui se tournent, le cliquetis des claviers d'ordinateurs [...], composent en effet un fond sonore singulier, propice à la concentration, et que recherchent les personnes qui ne souhaitent pas s'enfermer chez elles pour travailler, lire ou tout simplement divaguer. » (Evans et al. 2020).

Observer les autres

Dans l'agitation discrète des bibliothèques, l'observation des autres est une pratique courante. Un homme retraité avec qui j'échange au rayon musique de l'Alcazar confirme cette tendance : « Je trouve ça très intéressant de partager cet espace. Même si je ne bavarde pas beaucoup [...] ça permet de voir la clientèle [...] qui vient là avec les variations selon les saisons, selon les périodes d'examens où il y a les étudiants qui travaillent... » (12). Les usager·es ne s'adonnent cependant à l'observation ni de la même manière, ni à la même fréquence comme l'affirment les auteurs·rices de *Les habitués : le microcosme d'une grande bibliothèque* : « S'il existe plusieurs façons d'observer (ouvertement, à la dérobée), il existe également plusieurs types d'observation. On peut distinguer ainsi l'observation comme activité principale, le cas extrême de cette catégorie étant représenté par les voyeurs en tout genre, et l'observation en tant qu'activité secondaire, laquelle semble de loin le comportement le plus répandu. » (Evans et al. 2000).

L'observation peut être une activité en tant que telle comme pour Axelle² qui s'interroge sur les autres habitant·es de la bibliothèque Salim-Hatubou : « Je regarde... Je pense qu'au fond je me demande qui, quelle catégorie sociologique, ce qu'ils font là. [...] J'ai été frappée de voir une dame un peu âgée qui faisait des jeux de société avec des enfants. Je me suis demandée par exemple : "Est-ce que c'est un cadre privé ou pas ? Est-ce qu'il y a un partenariat ?" Je me suis posé la question. » (13). L'observation volontaire est aussi utilisée par une partie de ceux qui

² Le prénom a été modifié à la demande de la personne interviewée.

travaillent ou étudient pour s’octroyer des moments de pause. Les auteurs·rices de l’étude sur les habitués de la Bpi parlent de « relaxation par l’observation » (Evans et al. 2000). Nataniel, étudiant en première année de master en biologie, évoque cette pratique : « J’essaie de me concentrer, de lire, je suis concentré dessus. Et après, oui, parfois je jette des coups d’œil comme ça, juste pour casser ce... [...] Des fois, oui, je lève les yeux peut-être pour voir la lumière, la lumière du jour. Mais sinon je lis. » (15).

L’observation n’est toutefois pas toujours décrite comme une activité volontaire. Elle est parfois un état de fait comme semble le signifier Sapho : « Ben oui, en général tu regardes quand même les gens sur la même table que toi au moins [...] tu ne sais pas forcément pourquoi, mais après quand tu restes des heures dans la même salle avec des gens, tu peux les regarder, quoi... » (3). Certain·es se refusent à se livrer à cette pratique associée à la déconcentration : « Si on vient pour regarder, on vient pour rien » dit Rim, une lycéenne préparant son baccalauréat à l’Alcazar (5). Dans la majorité des cas, l’observation est ainsi la conséquence d’un comportement qui capte l’attention malgré soi. Louise, doctorante en troisième année de thèse, explicite cette idée : « Il y a le cas où c’est mon attention qui est forcée par les gens. Des moments où, par exemple, il y a quelqu’un à côté de moi qui fait un bruit répétitif où là, du coup, ce n’est pas que mon attention flotte ou que les gens m’intéressent particulièrement, c’est que la personne me dérange... » (2). Pour Sapho, le fait même d’être regardée peut déconcentrer : « Je trouve que ça ne se fait pas trop non plus de trop regarder une personne quand elle travaille ou qu’elle essaie de se concentrer parce que ça déconcentre vachement. » (3). Ainsi, plusieurs des usager·es interviewés insistent sur l’aspect sporadique et superficiel de l’observation : « Il y a des moments où on regarde vite fait [...] je lève les yeux mais sans plus » (5, Amel). Quand je demande à Elena, étudiante Erasmus en médecine, si elle regarde les autres elle me répond : « Pas trop mais, je ne sais pas, juste pour savoir ce qu’il se passe. » (25).

1.2 Lieu de sociabilité

En plus d’être des lieux où l’on peut observer les autres, les bibliothèques donnent la possibilité d’interagir avec elleux et constituent en cela des espaces de sociabilité. Elles correspondent à la description que fait Thierry Paquot des espaces publics qui « mettent en relation, du moins potentiellement, des gens qui s’y croisent, s’évitent, se frottent, se saluent, conversent, font connaissance, se quittent, s’ignorent, se heurtent, s’agressent, etc. Ils remplissent une fonction essentielle de la vie collective : la communication. » (Paquot 2009).

Des rencontres organisées aux rencontres fortuites

Pour une partie des usager·es, se rendre accompagné·e en bibliothèque est un moyen de sociabiliser, de créer du lien avec une ou plusieurs autres personnes (son ou sa partenaire, ses enfants, ses ami·es). Ainsi, Mélanie et Maxime se rendent régulièrement ensemble à l'Alcazar pour feuilleter des livres et choisir ensemble ce qu'ils souhaitent emprunter. Leur pratique de la bibliothèque correspond à une forme de rituel : « Souvent on se disperse. On se retrouve une heure après, chacun montre ce qu'il a trouvé et on débriefe. ». « C'est un moment qu'on aime partager à deux » ajoutent-ils (11). Dans le cadre des études, se rendre à la bibliothèque accompagné·e constitue une matérialisation de la vie commune. On peut y aller avec l'intention de travailler tout en en profitant pour tisser des liens. Ainsi, Sapho dit : « C'est aussi un moyen de sociabiliser avec des personnes. Tu proposes d'aller travailler ensemble et, au final, tu sors faire une pause, boire un truc, fumer une clope... Tu discutes un peu avec la personne. Enfin moi, ça me permet de travailler mais aussi de me dire c'est détente quand même, que je vais avoir un peu de temps avec une personne. » (3). Les BU sont plébiscitées par les étudiant·es pour réaliser leurs travaux en groupe et constituent un lieu où l'on se retrouve, où l'on communique au-delà de l'exercice à réaliser. Pour les doctorant·es qui disposent de peu d'espaces consacrés où échanger, la sociabilité peut constituer une véritable motivation pour fréquenter la bibliothèque. Lorsque je demande à Louise pourquoi elle se rend à la bibliothèque, elle confirme cette interprétation : « Pour voir quelqu'un et pour voir cette personne-là en particulier qui est à la fois une amie et une collègue. Collègue au sens qu'elle est doctorante aussi et qu'on peut parler et de notre thèse et de choses comme si je voyais simplement une amie. C'est surtout pour des raisons de sociabilité je pense, de faire du travail quelque chose d'un peu sociabilisé » (2). Claire, doctorante en littérature, fait plus d'une heure de trajet pour rejoindre son amie en bibliothèque : « Le fait de savoir que je retrouve une copine à la bibliothèque ça aide aussi à faire passer la pilule du temps de transport. Et puis au niveau de la dynamique de la journée, aussi, ça joue beaucoup parce qu'on arrive ensemble, on est chacune dans notre bulle jusqu'à la pause de midi et puis, à midi, c'est un peu la récompense, on papote pas mal. » (1).

Cependant, les relations ne se nouent pas uniquement dans un cadre organisé où l'on vient intentionnellement partager un moment avec l'autre. À la BU Bernard du Bois, j'interroge Sofien, étudiant en licence d'économie-gestion, sur le partage de l'espace. Il avance : « Je trouve que c'est plutôt bien parce que ça permet de parfois rencontrer d'autres personnes, de parler avec des personnes qu'on ne connaît pas forcément » (20). En effet, les usager·es que j'ai interviewé·es ont souvent affirmé échanger soit avec des personnes qu'ils connaissent plus ou moins bien et qu'ils rencontrent par hasard, soit avec des inconnu·es. Une minorité d'usager·es voit dans la bibliothèque un moyen de faire des rencontres, de parler de tout et de rien avec les autres. Ainsi, un retraité qui fréquente l'Alcazar suppose : « Il y a des

gens qui viennent ici pour bavarder parce qu'il y a des gens qui vivent seuls. Je crois qu'il y en a. Je crois que tous les messieurs qui viennent lire le journal c'est en même temps une façon d'aborder un sujet, peut-être d'en reparler dehors quand ils sortent. » (12). Néanmoins, il est plus fréquent que les discussions soient considérées par les usager·es comme un à-côté, une possibilité qui peut survenir si le contexte s'y prête. Souvent, les conversations portent sur le contenu de documents disponibles à l'emprunt. Celles-ci sont orientées par les espaces fréquentés par les usager·es : rayons DVD, bandes dessinées, jeunesse, etc. Les usager·es identifient alors un intérêt partagé et échangent des recommandations. Turkia, qui accompagne ses enfants à la bibliothèque Salim-Hatubou, dit : « Des fois c'est vrai qu'on peut rencontrer des nouvelles personnes... On va discuter avec elles vite fait. Chacun va prendre son livre "Toi t'as pris quoi ?". Ça commence comme ça. Si c'est dans les DVD "Et toi tu cherches quoi ?", "Ah mais je l'ai vu il était peut-être par là" et puis voilà c'est des petits échanges comme ça. » (17). Leïla, qui fréquente l'Alcazar, décrit des échanges similaires : « Quelqu'un me dit "Ah ouais elle est bien cette BD" et voilà on va commencer. Ou parce que je dis "Ah bah tiens, justement j'aimerais bien trouver dans le même style. Vous pouvez me recommander un truc ?" Des conseils... » (10).

Lieux et temporalité des interactions

Certains contextes sont plus propices aux interactions que d'autres parce qu'ils autorisent des usages plus bruyants ou parce que les usager·es y sont davantage disponibles. Les moments où l'on arrive, où l'on quitte la bibliothèque et les pauses constituent autant d'occasions d'échanger librement en dehors des salles de travail. Dans une étude sur les publics étudiants de la Bpi, Philippe Galanopoulos s'intéresse à la cafétéria : « La cafétéria, c'est à la fois l'*autre lieu* de la Bpi (dans le sens où c'est un lieu de non-travail) et c'est le *lieu de l'autre* par excellence. On y retrouve, dans un espace fortement réduit, toutes les catégories d'usagers. Cette promiscuité est de nature à favoriser les rencontres, les échanges entre les étudiants et les non-étudiants. [...] C'est, au fond, le haut lieu de la glande et le haut lieu de la drague. » (Galanopoulos 2010). Les échanges se poursuivent au-delà des murs de la bibliothèque. Les usager·es se positionnent souvent devant l'entrée pour discuter sans gêner les autres. Louise qui fréquente la Sorbonne confirme cette tendance : « Même si on mange dehors, après on peut prendre un café et rester dans la cour avant de rentrer travailler. C'est une grande cour pavée où les gens de la bibliothèque font leur pause. Il paraîtrait même, mais je n'ai pas eu affaire à eux, qu'il y a des gens qui sont des habitués et qui du coup ont sociabilisé via les pauses. Et c'est vrai que tu vois toujours un peu les mêmes gens qui font leur pause clope... » (2). Les lieux où les usager·es sont placés en position d'attente favorisent également les échanges. Un retraité me dit ainsi : « Il y avait un gros photocopieur au fond à gauche. Quand j'avais besoin juste de tirer une page d'un livre je le faisais. Et donc

ça m'est arrivé de discuter avec la personne qui attendait derrière moi ; ou j'étais derrière une autre et elle me montrait ce qu'elle photocopiait donc, oui, c'est l'occasion d'échanger. » (12).

Certaines interactions se déroulent également au cœur des espaces de travail des bibliothèques. La plupart des personnes que j'ai interviewées insistent alors sur l'aspect limité de ces échanges par peur de déroger aux règles du lieu et de déranger les autres usager·es. Sapho dit : « On ne parle pas trop quand même... pas dans la bibliothèque parce que, bon, ça peut déranger les gens. » (3). À l'intérieur, des stratégies de contournement sont élaborées pour communiquer en faisant le moins de bruit possible : chuchotements sporadiques, échanges de mots, de signes, etc. Louise explique : « On a un signe... enfin ce n'est pas un signe spécial mais je veux dire, on se fait un geste quand on se dit qu'on veut partir manger. C'est toujours vers 12h20 à peu près et du coup, on se fait un signe et on se dit "cinq minutes de plus" [mime le chiffre cinq avec sa main] s'il y a besoin » (2). Alia, étudiante en première année de médecine, raconte : « Là, il n'y a même pas cinq minutes, j'étais avec une copine. On s'est passé un mot écrit, comme si on était au lycée, pour parler. » (23).

De la nature des interactions : les liens faibles

Dans *Les habitués : le microcosme d'une grande bibliothèque*, la Bpi est qualifiée de « réservoir de liens faibles » (Evans et al. 2000). Les auteurs·rices empruntent ainsi un concept développé par Mark Granovetter dans les années 1970. Pour le sociologue américain, la force des liens est définie par la fréquence des contacts, l'intensité émotionnelle, l'intimité et la réciprocité des services rendus (Granovetter 1973). Ce qui se joue entre les usager·es qui habitent la même bibliothèque correspond par certains aspects à des liens faibles dans le sens où les contacts sont brefs et occasionnels et n'engagent pas nécessairement leurs protagonistes dans une grande intensité émotionnelle.

Les interactions qui se déroulent en bibliothèque sont souvent modestes, parfois non-verbales. Elles passent par des échanges de regards, de petits signes de têtes, etc. Une partie des usager·es insiste sur la dimension superficielle de ces échanges. Claire parle de « mini-interactions » : « Ça va être des interactions hyper brèves. C'est souvent la fille qui est à côté de toi qui te dit qu'elle va faire une pause et si tu peux garder un œil sur son ordi » (1). Jenny emploie des termes similaires : « Ça va être une relation très superficielle et éphémère. » (9). Le silence imposé en bibliothèque mais aussi le cadre de travail auquel elle est associée peuvent inciter les usager·es à restreindre leurs échanges. Ainsi, Sapho avance : « La bibliothèque, ça a un petit peu quelque chose d'impersonnel, même pour les travaux de groupe. Idéalement, j'ai tendance à préférer les faire chez moi parce que ça va être plus intime et ça va permettre de nouer des relations en dehors du travail alors que la

bibliothèque ça va rester dans le cadre de... d'après les cours... ». Elle ajoute : « Après, évidemment, si je n'ai pas envie de rentrer dans une relation plus intime avec les gens avec qui je travaille je vais pas non plus proposer chez moi. C'est aussi une bonne alternative. » (3).

Pour autant, la théorie de Mark Granovetter souligne l'importance de ces liens faibles qui favorisent l'adaptabilité des individus à des situations nouvelles et montrent une certaine capacité à évoluer dans des mondes sociaux différents (Granovetter 1973). On lit ainsi dans *Les habitués : le microcosme d'une grande bibliothèque* : « La relation engagée avec l'autre ou les autres n'en est pas pour autant dévalorisée ou amoindrie, pas plus d'ailleurs que privilégiée ou surdimensionnée » (Evans et al. 2000).

1.3 Lieu d'entraide

Les bibliothèques sont aussi des lieux de solidarité dans le sens où les usager·es peuvent y lier des relations d'entraide.

S'aider des autres pour travailler

J'ai décrit les petits échanges amicaux ou cordiaux qui se déroulent en bibliothèque sans autre objectif que de sociabiliser. Néanmoins, les interactions les plus fréquemment évoquées par les personnes que j'ai interviewées relèvent de l'entraide. C'est particulièrement vrai pour les étudiant·es, en lien avec le contenu de leurs cours, la réalisation d'exercices, ou pour des questions pratiques liées à leur cursus. Certain·es usager·es disent explicitement se rendre en bibliothèque en groupe avec l'intention de s'entraider. C'est le cas de David qui fréquente la BU Saint-Jérôme : « Là, j'attends des camarades pour travailler et ça fait du bien d'avoir des gens pour vous aider en cas de besoin. » (29). Thibault, étudiant en deuxième année de licence d'économie-gestion explique : « Quand il y en a un qui ne comprend pas quelque chose il va demander à l'autre. Des fois les exercices sont un peu durs donc on se met à plusieurs pour essayer de comprendre. Donc on s'entraide un peu. » (21). Une forme de solidarité peut également être observée entre des usager·es qui se connaissent moins bien, voire, plus rarement, qui ne se connaissent pas. Ainsi, Rim raconte une anecdote : « Une fois je faisais des maths et il y avait une fille à côté. Elle voyait ce que je faisais. Elle m'a dit : "T'es en quelle classe ? T'es en S ? Tu ne peux pas m'aider ? Je ne comprends pas un truc". Et je l'avais déjà fait donc on s'est expliqué. » (5). Sofien me dit échanger avec des personnes de sa promotion : « Si j'ai des questions par rapport à un cours ou par rapport à l'emploi du temps ou autre, je vais leur demander. » (20), tout comme Djibril, étudiant en première année de médecine : « Il y a une fille que je connais, je lui demandais par

exemple “à quel chapitre il s’est arrêté le prof ?” mais c’est rare, une fois toutes les trois heures. » (24).

L’entraide pour s’approprier et utiliser les services de la bibliothèque

L’entraide ne se limite pas au contenu des cours. Dans *L’expérience sensible des bibliothèques*, Irène Bastard mentionne que certain·es usager·es de la BnF accompagnent leurs pairs pour faciliter leur appropriation de la bibliothèque : « La communauté des usagers joue un rôle [...] d’intercesseur, en faisant découvrir à ses pairs l’institution, en transmettant la connaissance de son fonctionnement et en montrant des usages et pratiques facilitant l’acculturation. » (Evans et al. 2020). Les autres peuvent donc se faire médiateurs·rices vis-à-vis de l’institution, d’abord en encourageant leurs proches à se rendre en bibliothèque, et ensuite en les aidant à comprendre le fonctionnement des ses différents services, les usages et les pratiques en vigueur.

Les usager·es se viennent également en aide quand iels font face à un problème lié à l’utilisation des services de la bibliothèque. Redouane, étudiant en deuxième année de master d’économie gestion, raconte : « Par exemple, l’année dernière il y a une personne qui a oublié sa carte étudiant pour emprunter un livre. Il m’a demandé s’il peut emprunter ma carte d’étudiant, je lui ai donné. J’ai emprunté le livre à sa place. » (19). Sofien donne un autre exemple : « Tout bêtement, sur l’ordinateur qui ne s’allume pas ou autre, je demande de l’aide à la personne qui est à côté. » (20). Il semble que rencontrer une difficulté d’ordre technique peut susciter un élan de solidarité et un sentiment de connivence propice aux échanges. Louise partage ainsi une anecdote : « Je me souviens qu’une fois ça m’est arrivé pour aller à la BIS. [...] il faut, quand tu rentres [...] que tu montres que tu as réservé, donc que tu montres ton smartphone et ta carte en même temps. Une fois, je n’avais pas imprimé et je n’avais pas de smartphone. Il y a un gars qui faisait la queue juste derrière moi et qui, lui, était encore pire : il n’avait pas de téléphone du tout sauf un téléphone fixe chez lui, il n’avait pas d’imprimante et son ordinateur était chez lui je crois. Là, on avait discuté parce qu’on était tous les deux on était un peu coincés par ce truc-là. » (2). De fait, certain·es préfèrent solliciter un·e autre usager·e pour ne s’adresser aux bibliothécaires qu’en dernier recours. Sofien déclare : « Si la première personne n’arrive pas à résoudre mon problème, je me dirigerai vers l’accueil. Mais en premier je me dirige vers un étudiant. » (20).

1.4 Impact de la Covid-19 sur la cohabitation en bibliothèque

L'épidémie de Covid-19 et les restrictions qui en ont découlé ont remis en question les pratiques d'habitation et de cohabitation des bibliothèques, distendant ainsi les liens sociaux qui pouvaient s'y nouer.

Plusieurs usager·es ont évoqué spontanément les effets de la Covid-19 sur les relations aux autres en bibliothèque. L'épidémie a remis en cause l'habitation des bibliothèques en supprimant tout ce qui pouvait inciter les usager·es à rester sur place et à s'appropriier les lieux : places assises, espaces de détente, lieux de restauration, etc. Lorsque je demande à Claire si elle prend des pauses au sein de la bibliothèque pour discuter avec son amie, elle me dit : « Le Covid a un peu tout déterminé puisque, jusqu'à présent, il n'y avait pas d'espaces pour les pauses qui étaient ouverts. C'est peut-être pour ça que, du coup, on ne pas prenait de pause [...] dans l'après-midi. On a tendance à se faire une vraie bonne pause à midi et du coup, là, on sort parce que de toutes façons il n'y a pas d'espace à l'intérieur de la bibliothèque. » (1).

En empêchant les usager·es d'habiter les bibliothèques, la Covid-19 a aussi bouleversé le co-habiter. La limitation des services, l'imposition du passe sanitaire dans les bibliothèques municipales et l'obligation de réserver pour accéder aux espaces ont exclu de fait certains publics qui ne pouvaient pas ou ne souhaitaient pas se plier à ces nouvelles règles. Ali, qui se rend très régulièrement à l'Alcazar pour lire la presse, dit : « Avant je venais presque tous les jours. Depuis le Covid je viens de manière intermittente » (4), tandis que Mélanie affirme : « Avec le confinement, on n'est pas beaucoup revenus parce qu'il fallait le passe donc c'est un truc qui nous énervait un peu. » (11). Quand je demande à Redouane comment il perçoit le partage de l'espace, il répond immédiatement : « Je crois que je dois faire une comparaison entre avant Covid et après Covid. » (19). Sans préciser s'il considère qu'il s'agit d'un changement positif ou négatif, il explique qu'avant la Covid-19 et les mesures de distanciation physique, la proximité était beaucoup plus grande dans les espaces de travail. Bien que les restrictions sanitaires soient supprimées petit à petit, le rapport aux autres semble durablement transformé. Sofien avance que le virus a limité la sociabilité des usager·es : « Avec la pandémie, je pense que ça diminue un peu les liens, enfin les possibilités d'interagir. Entre le masque et la pandémie tout court parce que ça peut faire peur à quelques personnes. [...] c'est une question aussi de mentalité. Il y a des personnes, Covid ou pas, qui ont du mal à aller vers les autres mais je pense que le Covid ça accentue un peu ça. » (20).

Malgré les changements induits par l'épidémie de Covid-19, la bibliothèque demeure un espace des possibles pour sociabiliser, échanger, ou simplement

regarder les autres. Certain·es usager·es ne cherchent cependant pas à entrer en contact avec autrui. Au contraire, iels peuvent tenter d'échapper à toute relation.

2. SOLITUDE EN BIBLIOTHÈQUE

En même temps qu'elle est un lieu d'échanges, la bibliothèque peut aussi être un lieu où l'on se rend précisément pour s'isoler. Comment être seul·e dans un environnement partagé ? Pour résoudre ce paradoxe, je m'intéresse aux stratégies mises en œuvre par les usager·es afin de préserver un espace privé.

2.1 À la recherche de la solitude

Les usager·es entretiennent souvent un rapport intime avec les bibliothèques. Plusieurs y voient un refuge, un sanctuaire où iels peuvent être seul·es.

La bibliothèque comme sanctuaire

Certain·es usager·es considèrent que se rendre en bibliothèque est une activité qui se fait spécifiquement seul·e. C'est le cas d'étudiant·es qui recherchent un endroit coupé de toute distraction pour mieux se concentrer. Ainsi, Justine, étudiante en première année de médecine, dit : « D'habitude je travaille dans des salles d'étude de ma prépa mais le problème c'est que j'ai du mal à me concentrer parce qu'il y a tous mes amis. Du coup, je me suis dit que j'allais venir ici parce que je ne connaissais personne. » (26). Quand je demande à Alia si elle se rend accompagnée à la bibliothèque elle me répond : « Ça dépend, [...] j'essaie de ne pas trop me distraire mais, par exemple, si je croise des amis, on va y aller ensemble, [...] mais je ne vais pas forcément dire "Aujourd'hui je vais à la BU vous venez avec moi ?". ». Elle poursuit en parlant des pauses qu'elle s'octroie dans ses journées de travail : « Quand on est avec des gens c'est cool, hein, de parler et tout mais des fois ça déborde. Par exemple tu dis : "Je vais prendre entre trente minutes et une heure" et à la fin c'est une heure trente – deux heures » (23).

La bibliothèque apparaît pour certain·es comme un sanctuaire, un lieu où l'on peut échapper au monde, à l'agitation, au manque de temps, au bruit, etc. Dans les environnements urbains, il existe peu d'alternatives pour s'isoler. Lorsque le chez-soi n'est pas un lieu où l'on peut se reposer, lorsque les autres espaces publics (et notamment la rue) sont le théâtre d'une agitation permanente où l'on rencontre parfois des personnes que l'on connaît, où l'on peut se faire aborder par d'autres qu'on ne connaît pas, la bibliothèque constitue un refuge. J'échange avec Nélie qui anime des ateliers de tricot à la BU Saint-Jérôme. Elle affirme ainsi : « Moi je pense

que c'est important qu'une bibliothèque reste un endroit calme. On est dans un monde où le bruit est partout : on ne peut pas aller dans un magasin sans avoir un fond sonore, dès qu'on est dans un espace qui n'est pas strictement privé, on est dans le bruit et dans le bruit imposé. Donc je pense que c'est quand même important que certains lieux soient préservés – ce qui n'exclue pas de rencontrer des gens ou d'être en échange – mais qui ne soient pas dans le brouhaha. » (30). Naylan utilise les locaux de la bibliothèque Salim-Hatubou pour travailler entre deux déplacements et me fait part d'une vision similaire : « Je crois que, dans les bibliothèques, c'est un peu ce que je viens chercher aussi, le côté calme. Parce que dans mon travail, dans ma vie [...] il y a toujours plein de gens autour de moi donc ça ne me dérange pas du tout qu'il n'y ait personne. C'est un peu... pour une fois il n'y a personne, quoi ! » (16). Leïla se rend, elle aussi, souvent à la bibliothèque à la recherche de solitude : « Si chez moi il y a du monde et que j'ai envie d'être tranquille, je vais à la bibliothèque. Je n'ai pas forcément envie d'être en connexion avec les autres. » (10).

Seul·e parmi les autres : une contradiction ?

Les bibliothèques demeurent des espaces publics qui, par définition, ne sont pas réservés à un usage solitaire. Dans *Mes bibliothèques*, Varlam Chalamov parle de la gêne que cela peut susciter : « Le mieux, le plus profitable, c'est de lire chez soi, sans personne autour, seul à seul avec son livre. Lire en présence d'autrui m'a toujours été désagréable, j'ai presque honte, c'est encore plus gênant que d'écrire une lettre intime à la poste, on voudrait se mettre à l'abri, on a peur de se laisser aller... Et si quelqu'un lisait ce que l'on a écrit ? N'est-ce pas troublant ? Comme si la lecture était un vice secret. » (Chalamov, Benech 1992). On peut donc se demander si ce n'est pas contradictoire que d'espérer trouver une forme d'intimité en bibliothèque.

Plusieurs auteurs·rices s'intéressent au paradoxe qui fait des bibliothèques des lieux où l'on peut être seul·e parmi les autres. Dans un article publié dans le BBF en 1993, Martine Poulain cite Pierre Pachet, alors enseignant à l'université Paris VII, qui avance : « La bibliothèque est un espace public de solitude ». (Poulain 1993). Cette apparente contradiction est également abordée dans l'étude de la Bpi sur ses publics habitués où on lit : « C'est d'une certaine façon parce que le groupe constitué par l'ensemble des personnes présentes au même moment dans l'enceinte d'une bibliothèque n'en est pas un à proprement parler (il s'agit plus souvent d'un rassemblement, d'une collection d'individus) qu'il peut faire jouer ensemble et de manière productive les deux dimensions auxquelles il appartient : la dimension privée (seul, entre intimes), et la dimension publique (en présence des autres). » (Evans et al. 2000).

2.2 Stratégies de distanciation physique et mentale

Une partie des publics cherche à échapper à toute sollicitation, à tout type de relation avec autrui en bibliothèque. Préserver un espace personnel dans un lieu partagé n'est possible que grâce à un travail d'ajustement permanent vis-à-vis des autres et de déploiement de stratégies d'éloignement de la part des usager·es.

Fuir les autres

Les auteurs·rices de *Les habitués : le microcosme d'une grande bibliothèque* mettent en évidence que les usager·es des bibliothèques sont « placés en situation de confrontation mutuelle et ne peuvent l'ignorer ». Iels poursuivent : « Certes, les possibilités de repli existent dans un environnement comme la Bpi, mais elles sont rares. » (Evans et al. 2000). En effet, certain·es usager·es perçoivent avant tout les interactions avec les autres comme des risques de se déranger mutuellement et évitent le plus possible d'être en contact. Ali affirme : « Comme je n'aime pas qu'on m'ennuie, je n'aime pas ennuyer les gens non plus » (4). « Ça se passe bien. On reste dans notre coin » disent Maxime et Mélanie (11), tandis que Leïla explique : « J'essaie de trouver les endroits où je suis le plus tranquille, donc pas vraiment en relation avec les autres au final. » (10).

Se mettre à l'écart

Pour s'isoler, les usager·es ont recours à des procédés de distanciation volontaire qui passent en premier lieu par l'éloignement physique. Ainsi, près de la moitié des personnes que j'ai interviewées s'installe de manière à être le plus loin possible des autres : « Si je peux choisir, j'ai plutôt le réflexe de me mettre un peu à l'écart. » (1, Claire), « Si je vois qu'il y a beaucoup de monde je vais voir à d'autres endroits. » (18, Dennis). Louise m'explique : « J'aime bien être sur la rangée où c'est vraiment le fond du fond. Et de préférence sur une des places du bord. Parce que tu as du vis-à-vis parce que tu as une personne en biais, mais tu n'en as pas deux. Donc si tout le monde est là, et s'il n'y a pas de place de libre, tu as au moins tout un côté où tu n'as personne du tout. » (2). En s'éloignant physiquement, les usager·es cherchent à se prémunir contre la déconcentration liée aux distractions sonores ou visuelles, la proximité physique (2, Louise : « Tu n'as pas de gens derrière toi qui peuvent regarder par-dessus ton écran, ton épaule. »), le manque de place (25, Elena : « Je n'aime pas être trop près des gens [...] parce que je m'étale. Du coup, j'ai pas envie d'être trop serrée dans mon coin. ») ou encore les sollicitations (13, Axelle : « Parce que j'ai peur qu'il y ait une interaction qui se déclenche »). On remarque qu'il s'agit d'un accord tacite et réciproque : en préservant l'espace physique de l'autre, on protège par la même occasion le sien :

« C'est aussi pour pas déranger, quoi. On est tranquilles et puis on n'embête personne. », me dit Mélanie (11).

Créer sa bulle

La distanciation n'est pas uniquement physique. On s'isole également mentalement en entrant dans son propre univers. Pour ce faire, une partie des usager·es utilise des écouteurs. Naylan explique : « De manière générale, quand je travaille, je mets des écouteurs [...] Et puis là en particulier j'ai des écrits à faire pour le travail, donc... là, en général, je me mets dans ma bulle, quoi... » (16). Le mot « bulle » a été mentionné spontanément dans six entretiens. L'image d'une bulle transparente qui laisse voir et entendre les autres mais isole néanmoins de son environnement est particulièrement parlante. Ainsi, Claire dit : « Normalement, une bonne journée, justement, j'arrive suffisamment à me mettre dans ma bulle pour voir les gens sans les voir. » (1). Pour une partie des usager·es, c'est donc un isolement recherché. Pour d'autres, c'est une forme d'indifférence spontanée. Dennis, étudiant en première année d'économie-gestion, en témoigne clairement. Quand je lui demande s'il préférerait se rendre dans une bibliothèque vide, il répond : « Ça revient au même. J'ai vraiment l'impression d'être seul. » (18).

L'isolement que l'on peut espérer trouver en bibliothèque en s'aidant d'une série de stratagèmes est pourtant presque toujours partiel. En effet, même si les usager·es n'ont pas d'interactions évidentes les un·es avec les autres, iels sont en permanence les protagonistes de rapports sociaux.

3. RÔLE D'AUTRUI, PERCEPTION DES AUTRES

Quels rôles jouent les personnes avec qui l'on cohabite en bibliothèque ? D'abord, les autres rendent possible le partage de l'expérience du travail. Ensuite, iels permettent de construire son identité et de la faire reconnaître. Iels servent enfin à apprendre à vivre avec la différence.

3.1 L'expérience travail : de l'intime au collectif

Les formes de travail collectives ne seront pas traitées dans cette partie. Le travail est entendu ici comme un procédé individuel par lequel on réfléchit, on étudie, on rédige, etc. Quand il est contraint par un cursus universitaire ou un métier, il est souvent perçu comme une charge que l'on se doit d'assumer seul·e. Les

individus portent la responsabilité de mener à bien ce travail, de répondre aux objectifs imposés par un tiers ou qu'ils se sont fixés eux-mêmes. On pourrait même dire que la relation au travail relève de l'intime car chacun·e a son propre rapport à la pression, à l'exigence, à la satisfaction, à l'effort... Alors, pourquoi décider de se rendre dans un lieu partagé tel que la bibliothèque pour travailler ? Quel est l'impact des autres sur cette expérience ?

Les autres comme moyen de motiver sa venue en bibliothèque

La bibliothèque est souvent un lieu que l'on découvre accompagné·e, soit par une personne qui connaît déjà le lieu (un·e parent·e, un·e ami·e), soit dans un cadre contraint, scolaire ou universitaire, lorsqu'une visite est programmée. Ce sont donc généralement les autres qui font le lien entre les nouveaux publics et l'institution pour la première fois. Qu'en est-il après, une fois que l'on connaît le lieu ? Certain·es se l'approprient d'eux-mêmes tandis que d'autres ont encore besoin des autres pour s'y rendre. Cette deuxième catégorie d'usager·es est plus importante lorsque qu'il s'agit de se rendre à la bibliothèque pour étudier. C'est le cas de Thibault : « Après les cours, en général, on se motive à plusieurs pour venir à la BU. On ne se motive pas tout seul. ». Pour lui, la volonté des autres est un facteur déterminant pour réaliser l'effort initial : « C'est le fait de dire "On y va." [...] Une fois que j'y suis après s'ils partent ce n'est pas grave parce que j'y suis déjà. » (21). Sapho trouve également dans le fait de venir accompagnée une raison de rester plus longtemps : « Quand j'y vais pour travailler, en général, je me rancarde avec une amie ou un groupe [...] Et là, ça me pousse aussi à travailler plus longuement, quoi. » (3). Pour Louise, doctorante habituée à travailler seule, la bibliothèque constitue un lieu où elle sort de sa routine pour retrouver une de ses amies : « J'y vais assez peu seule finalement. S'il y a l'une ou l'autre qui ne peut pas [elle ou son amie], je n'ai pas pris l'habitude - et je crois que je n'aime pas trop non plus - d'y aller seule. Du coup je me dis : "Ah ben c'est l'occasion, c'est un jour où je bosse chez moi". » (2).

Travailler en bibliothèque, à la recherche d'une altérité : l'expérience collective du travail

Dans la préface de *L'expérience sensible des bibliothèques*, Martine Poulain écrit au sujet des bibliothèques : « La lumière, le calme est souvent ce qui est le plus apprécié par ceux qui y créent le bureau qu'ils n'arrivent pas à constituer chez eux. Car ce qui leur manque dans le foyer privé n'est pas tant la place, le confort ou le silence, mais la présence de ces autres qui leur ressemblent. On apprend, on s'enrichit aussi en imitant, plus tard peut-être en se distinguant. C'est ce qui se passe dans une bibliothèque, autrui constituant un miroir de ses propres comportements, permettant à chacun de construire peu à peu son propre parcours, son propre voyage. » (Evans et al. 2020).

Pour une partie des individus interviewés, le fait de partager l'espace avec d'autres personnes contribue à créer une ambiance studieuse propice à la concentration. Claire avance : « Je suis entourée de gens qui sont sur leur ordi ou dans leurs bouquins et qui sont là pour ça, et c'est cet environnement-là qui m'aide à mieux bosser [...] ça m'aide à me concentrer, à me mettre plus facilement dans le bain. » (1). L'autre représente pour un certain nombre d'usager·es un alter ego, c'est-à-dire un second moi, qui partage leur vécu. C'est ce que confirme Amin, étudiant en master en sciences : « On voit d'autres personnes qui font des efforts pour travailler donc ça nous donne l'esprit, nous aussi, pour travailler. Par contre, à la maison tu es tout seul donc... Il est difficile d'être motivé. » (28).

Le travail peut être associé à des émotions négatives et intimes : l'effort, la pression et éventuellement l'échec. En tant qu'institution, la bibliothèque permet aux usager·es de partager avec le collectif ce qui peut peser sur l'individu. Aller à la bibliothèque accompagnée d'une amie donne l'occasion à Louise de formuler ses objectifs de travail, l'incitant davantage à s'y tenir : « Ce n'est pas le même rapport aux objectifs que tu te fixes [...] si tu sais que tu as parlé de l'objectif le midi et que tu te dis : "À 17h ce serait bien que j'aie fini ça" [...] Ce n'est pas pareil de savoir... Enfin ce n'est pas de la compétition mais on sait que chacune on a nos objectifs et que, quand on part, c'est plus motivant, évidemment, d'être avec quelqu'un à qui tu l'as formulé et, du coup, quand tu t'en vas on se dit "Alors c'est bon, ça y est, on a réussi". » (2). L'emploi du « on » révèle ici l'importance du collectif. Venir avec quelqu'un constitue un encouragement mutuel, un facteur de motivation et de soutien pour accomplir son travail. Louise parle de « co-présence » avec son amie pour décrire cela (2). En cas d'échec, le poids des émotions peut également être partagé. Muriel Amar, dans une interview de Joëlle Le Marec qu'elle conduit avec ses collègues du service Études et recherche de la Bpi, explique : « On partage son anxiété du travail avec d'autres qui sont dans les mêmes conditions d'anxiété. Donc, elle est portée par la bibliothèque. On vient aussi pour être allégé de sa peine. » (Amar et al. 2019).

En rendant l'expérience du travail collective, la bibliothèque peut aussi inciter les usager·es à se comparer entre elleux. Les autres jouent alors le rôle de modèles ou celui de concurrent·es. On cherche tantôt à les imiter, tantôt à les surpasser. Louise parle d'un « pouvoir symbolique » particulièrement fort dans certaines bibliothèques académiques. Elle avance : « Voir que tout le monde a des super ordi, des Mac... [...] Et que tout le monde est là à rédiger à toute force alors qu'en vrai je ne sais pas ce qu'ils sont en train d'écrire - ça se trouve ils sont sur Facebook - mais tu vois il y a cette ambiance que... Là, ils sont en train de rédiger leur mémoire ou leur thèse, là, tu sens... ». Ce pouvoir symbolique la met mal à l'aise mais a aussi un effet qu'elle qualifie de « positif » : « Ça m'oblige plus à me concentrer » (2). Ce phénomène est particulièrement visible dans les disciplines où la compétition est importante. Ainsi, Alia, étudiante en première année de médecine, déclare : « L'une des raisons pour lesquelles j'aime aller à la bibliothèque, c'est qu'il y a une sorte de

pression ». Elle continue : « Limite, je vois des gens travailler, ils sont là, penchés sur leur truc depuis deux heures et je suis en mode : “Mais comment j’ose toucher mon téléphone ? Non mais franchement !” Et du coup je me remets au travail » (23). Fréquenter la bibliothèque de médecine amène également Alia à côtoyer des étudiant·es plus âgé·es qui ont déjà réussi leur année de PASS, réputée pour être particulièrement sélective. Les autres apparaissent alors comme des modèles : « Je vais souvent au deuxième, troisième étage, c’est là où on voit beaucoup de gens préparer leurs ECN avec les livres orange [...] Et là je suis en mode : “Quand je serai grande je veux être comme eux” donc franchement c’est trop bien parce qu’on se visualise un peu... on pourrait être à leur place. » (23).

Les effets de comparaison stimulent donc certain·es usager·es mais peuvent également avoir des retombées négatives comme en témoigne une autre étudiante en première année de médecine : « De voir des personnes qui travaillent énormément, qui ne prennent pas de pauses, on peut se comparer aux autres et, ça, ça peut être négatif aussi, si on n’a pas confiance en soi. » (27). Louise considère pour sa part l’anxiété comme un sentiment ambivalent qui peut à la fois être amplifié ou soulagé par la présence des autres : « Même si une après-midi on galère toutes les deux [elle et son amie] à se concentrer, on peut en parler et ça peut dédramatiser le truc, ou au contraire, ça peut l’amplifier. D’être en bibliothèque ça peut l’amplifier si tu te dis que tout le monde bosse autour, mais bon quand on est deux c’est plus facile d’en parler et de dégoupiller la panique. » (2).

3.2 L’expérience sociale : s’affirmer, être reconnu·e, apprendre à vivre avec l’autre

Fréquenter une bibliothèque ne peut se faire sans s’exposer au regard des autres et sans exposer les autres à son propre regard. En ce sens, se rendre en bibliothèque est une expérience éminemment sociale qui contribue au processus de construction identitaire, répond à des logiques de reconnaissance et permet d’apprendre à vivre avec l’autre.

Affirmer son identité vis-à-vis des autres : phénomènes différenciation sociale

En bibliothèque, les processus d’intégration ou d’exclusion de l’autre de son groupe d’appartenance contribuent à l’affirmation d’une identité. Certain·es usager·es perçoivent les autres comme des semblables dont iels se sentent proches. Ainsi, Rim constate : « On trouve des gens qui font la même chose. Moi, quand je passais le bac, il y en avait plusieurs qui étaient comme moi. » (5). En parlant des autres, certain·es usager·es vont jusqu’à prendre conscience de leur appartenance à

une catégorie de population privilégiée : celle qui fréquente les bibliothèques. Iels s'identifient alors ceux qui ont le temps, la disponibilité d'esprit et le capital culturel nécessaires pour se rendre dans ces institutions. Cécile, retraitée qui fréquente l'Alcazar, dit : « Moi, ce que j'ai repéré comme publics, c'est des gens comme moi, c'est-à-dire des vieux qui ont le temps d'aller lire des bouquins, des étudiants qui cherchent à travailler [...] ou des gens qui, manifestement, se posent et font un petit bout de recherche, et puis ici [dans l'espace jeunesse] les parents et les enfants. Je pense qu'il n'y a pas toutes les catégories de population, quelque part. » (7). Un autre retraité partage cette hypothèse : « J'ai plaisir à voir d'autres qui ont, d'une certaine façon, un peu les mêmes préoccupations que moi et qui me donnent le plaisir de voir que la vision du monde de Marseille, ville pauvre, dégénérée, enfin, tout ce que vous pouvez imaginer... Ce n'est pas vrai. » (12). Le fossé social qu'il creuse entre les personnes fréquentant la bibliothèque et les autres qui font vivre les clichés sur la ville de Marseille est net. Quand je lui demande d'explicitier, il précise que ce sont des gens « qui s'intéressent soit à la littérature, soit à des bandes dessinées mais qui sont là pour avoir un dialogue avec eux-mêmes, s'enrichir, etc. Et qui ne viennent pas vendre du hasch. ». Pour lui, les personnes qui fréquentent la bibliothèque ont quelque chose de rassurant qui correspond à la normalité : « J'ai l'impression que j'ai à faire des gens qui sont... j'allais dire "normaux", si la normalité a un sens. » (12). On peut donc se sentir proche des personnes qui fréquentent la bibliothèque par opposition avec ceux qui ne la fréquentent pas.

Cependant, la recherche d'une altérité peut également se faire à l'intérieur même d'une bibliothèque, entre ses usager·es. Dans une étude sur les habitués de la Bpi, Agnès Camus, Jean-Michel Cretin et Christophe Evans remarquent que la construction identitaire de ces publics se fonde sur une distinction vis-à-vis des autres usager·es : « Car d'une certaine façon les habitués de la Bpi se savent et se veulent différents des usagers occasionnels. Il leur faut donc tenter de concrétiser cette singularité qui tient notamment au fait qu'ils ont dû « s'auto-élire » puisque l'institution elle-même se refuse à faire un tri à ses portes. » (Evans et al. 2000). Philippe Galanopoulos montre qu'à la Bpi, les étudiant·es se définissent également en se différenciant des autres publics : « Eux se considèrent comme un public à part et tiennent à se distinguer des publics les plus visibles, les plus bruyants ou les plus malodorants. Ils se reconnaissent au fond autant par ce qu'ils sont (des étudiants) que parce qu'ils ne sont pas (des scolaires ou des marginaux). » (Galanopoulos 2010). En BU, le niveau d'étude ou la discipline peuvent constituer un élément distinctif par lequel les individus d'un groupe affirment leur identité en cherchant à se distinguer des autres. La bibliothèque est donc le théâtre de phénomènes de construction identitaire. À cet égard, Thierry Paquot propose une analyse intéressante : « C'est dans les espaces publics que le soi éprouve l'autre. C'est dans ces espaces dits publics que chacun perçoit dans l'étrangeté de l'autre la garantie de sa propre différence. » (Paquot 2009).

En bibliothèque, les autres sont des acteurs sociaux que l'on peut inclure ou exclure de notre groupe d'appartenance pour construire son identité. Pour l'affirmer, il s'agit ensuite de la faire reconnaître par autrui.

Être reconnu·e

Obtenir la reconnaissance d'autrui est un enjeu en bibliothèque : reconnaissance au sens de l'acception comme membre d'un groupe (celui des usager·es, celui des habitués, etc.) mais également reconnaissance de l'image que l'on souhaite renvoyer de soi.

Agnès Camus, Jean-Michel Cretin et Christophe Evans parlent « d'interreconnaissance mutuelle » entre les habitués de la Bpi qui sont reconnus par leurs pairs et contribuent à reconnaître leurs pairs (Evans et al. 2000). La reconnaissance au sens propre (le fait de reconnaître quelqu'un de vue) constitue un premier pas vers la reconnaissance symbolique. Ainsi, quand je demande à Ali, un usager venant très régulièrement lire la presse à l'Alcazar, s'il reconnaît certaines personnes, il me répond : « Oui, oui, oui, j'en reconnais quelques-uns. On se salue de loin comme ça. Des compatriotes [comoriens]. ». Il me parle d'une personne en particulier : « Je ne connais pas ce qu'il lit mais je sais qu'on se voit souvent en bibliothèque et que c'est un compatriote et que, voilà, je le salue. "Comment tu vas ? Ça va très bien. Les enfants ?" ça s'arrête là et puis voilà, quoi. » (4). Bien que superficiel, ce petit échange rituel contribue à renforcer le sentiment de reconnaissance. En sortant de l'anonymat on affirme son existence en tant que personne et non plus seulement en tant qu'usager·e d'un service.

Les auteurs·rices de l'étude sur les habitués de la Bpi soulignent également l'importance que ces publics attachent à l'image qu'ils souhaitent renvoyer d'eux-mêmes. Pour eux, la bibliothèque permet de se défaire d'une « identité objective » mesurée par des indicateurs sociologiques (diplôme, catégorie socio-professionnelle...) pour se construire une nouvelle image. C'est le concept « d'identification positive » : « Il arrive souvent que les habitués laissent entendre en entretien qu'ils souhaitent, à travers leur pratique de la bibliothèque, se démarquer de leur identité objective ou de certains éléments qui la caractérisent et leur déplaisent jusqu'à parfois leur faire honte. Ils se montrent alors particulièrement investis dans une sorte de lutte pour contrôler l'image qu'ils donnent d'eux-mêmes. » (Evans et al. 2000). La bibliothèque peut donc être un lieu de reconstruction identitaire où les autres nous reconnaissent comme travailleurs·ses, intellectuel·les, philosophes, etc. en fonction des signaux que l'on envoie par son comportement dans l'espace public.

Apprendre à vivre avec l'autre : la bibliothèque comme lieu de socialisation

Pour plusieurs usager·es, les bibliothèques et, *a fortiori*, les bibliothèques de lecture publique, constituent un espace privilégié pour fréquenter des personnes d'âges et de milieux sociaux divers, qui viennent pour des raisons variées. C'est d'ailleurs ce qu'apprécient une partie des personnes que j'ai interviewées comme Mélanie : « Ce n'est pas un truc sectaire parce qu'il y a des petits enfants émerveillés de tout et puis des gens un peu plus calmes, plus tranquilles... Même au niveau des étudiants je trouve que c'est bien [...] d'être dans un cadre où il y a d'autres personnes qui bougent, qui font des choses. » (11). La mixité des générations qui caractérise les bibliothèques municipales génère des effets inattendus. Ainsi, les enfants peuvent jouer le rôle de facilitateurs d'échange. Naylan déclare : « Je vais avoir tendance à interagir s'il y a des enfants. » Elle précise : « Parce que c'est marrant les enfants en bibliothèque, je trouve. Donc, en général, je les observe et je rigole et ça fait un lien, quoi. Donc ça ne va pas forcément être verbal, ça va plutôt être des échanges de sourires avec la maman, avec les enfants, etc. » (16). Turkia se rend souvent à la bibliothèque de son quartier pour y accompagner ses enfants : « Il y a d'autres mamans donc on discute... ». Elle poursuit : « C'est souvent les mêmes personnes. C'est les enfants de l'école donc, forcément, ils viennent ici... les mamans de l'école, on se connaît déjà. » (17). Quand je demande à Jenny, mère de deux jeunes enfants, s'il lui arrive d'échanger avec des personnes qu'elle ne connaît pas en bibliothèque, elle me répond « Oui, par le biais des enfants. ». Elle illustre ses propos : « Par exemple, si moi je suis en train de lire un livre aux enfants et qu'il y a un autre enfant qui arrive je vais lui dire "Est-ce que tu veux venir ?" et avec les parents on peut échanger. Ou si, admettons, j'ai un livre et qu'il y a un parent qui est à côté, ça m'arrive de dire "Ah ben celui-là on l'a lu, il était super bien, on s'est régalez". Ou si un parent a un livre et qu'il est en train de lire je peux lui poser la question. » (9).

Turkia est pleinement consciente du processus de socialisation qui se produit à la bibliothèque. Pour elle, la bibliothèque est par définition un lieu de rencontres et de partage : « Une bibliothèque, s'il n'y a personne, elle ne sert à rien ». La cohabitation intergénérationnelle sert une fonction sociale majeure : « Ça nous rajeunit de rester avec des enfants. De ne rester qu'entre personnes âgées ou qu'entre grandes personnes, c'est déprimant. Les adultes on est... On est toujours dans le speed, toujours en train de travailler... [...] On a besoin d'eux autant qu'ils ont besoin de nous, au final. » La bibliothèque est l'endroit où l'on apprend à connaître l'autre et à vivre en société. Elle évoque plus particulièrement ses enfants : « Il faut qu'ils restent avec des personnes, même pas forcément des personnes âgées, même des personnes en situation de handicap. [...] Ça leur apprend le respect. Ça veut dire que, demain, ils vont voir une personne âgée, ou demain, ils vont voir une personne qui n'a pas les mêmes facultés qu'eux, ils se diront : "J'ai passé du temps avec cette

personne, je l'aimais bien.” Et ils voudront l'aider, même s'ils ne la connaissent pas. C'est comme ça qu'on construit une société saine, je trouve. » (17). Pour Turkia, la spécificité des bibliothèques par rapport à d'autres espaces publics, est le temps dont on dispose quand on s'y rend. Quand je lui demande quelle différence il y a avec un supermarché, elle me répond qu'en bibliothèque, on prend davantage le temps d'échanger avec les autres, même pour une courte durée.

En mettant en contact des personnes différentes, les bibliothèques contribuent donc à jouer un rôle de socialisation. Sophie Bobet, directrice de la Médiathèque de la Canopée la fontaine, résume bien ce phénomène : « Dans notre quotidien, on rappelle ce que c'est que de côtoyer des personnes différentes, d'avoir des goûts différents, d'avoir des envies de lecture différentes ; puisque dans notre bibliothèque, on ne choisit pas d'être dans la neutralité. C'est en cela que, moi, je la rapproche de la société. ».

Dans cette partie, j'ai illustré comment les bibliothèques de lecture publique, en créant la rencontre entre des personnes aux profils très différents, constituaient un lieu de socialisation. Dans les BU, il se passe également (bien que différemment) quelque chose de l'ordre de l'apprentissage de l'autre. Le lieu est en effet régi par des ajustements collectifs pour que la cohabitation se passe bien. L'autorégulation en bibliothèque est abordée ultérieurement dans ce mémoire³. Pour l'heure, je me contente de citer Joëlle Le Marec : « Peut-être qu'au plan anthropologique, la bibliothèque est un espace où s'effectue l'apprentissage d'une coprésence avec d'autres, différents de nous. Tous doivent apprendre à faire attention les uns aux autres (Amar et al. 2019) ».

Quelles que soient les raisons pour lesquelles iels se rendent en bibliothèque, les usager·es sont sans cesse confronté·es aux autres. Qu'est-ce qui régit alors la vie collective ? Quelles en sont les normes ?

³ Voir partie 2, 1.2 « Le tact comme vecteur de régulation de soi ».

PARTIE 2 : RÉGIR LA VIE COLLECTIVE : NORMES ET CRISPATIONS

La cohabitation en bibliothèque ne consiste pas à mettre en présence des individus qui agissent sans se préoccuper les un·es des autres. Au contraire, il existe un ensemble de normes plus ou moins formalisées qui régissent les comportements des usager·es. La plupart d'entre elleux s'y plie et contribue à un système de régulation du collectif majoritairement perçu comme fonctionnel. Martine Poulain écrit ainsi : « La bibliothèque est une ruche où chacun semble étranger à l'autre, obéissant uniquement à ses propres besoins ou à ses propres désirs. Mais ce n'est qu'une apparence. Elle ne fonctionne que par un délicat équilibre entre soi et les autres, par cet anonymat du groupe, qui aide aussi à construire une relation pacifiée avec les propositions de sens que sont les collections offertes et partagées. » (Evans et al. 2020). Pour autant, les tensions entre les usager·es sont constitutives de la cohabitation.

1. SYSTÈME DE RÉGULATION DU COLLECTIF

En bibliothèque, le co-habiter, c'est-à-dire la capacité des individus à habiter un espace sans rendre le rendre inhabitable pour les autres, est rendu possible grâce à un système de régulation du collectif qui repose sur des normes explicites et implicites. Par une forme de contrat de réciprocité, les usager·es sont tenu·es de déterminer continuellement leurs comportements en prenant en compte les autres.

1.1. Règles formalisées et attentes implicites

Les usager·es des bibliothèques sont exposé·es à un ensemble de règles et d'attentes définies tantôt par des professionnel·les, tantôt par des pairs.

Le cadre défini par les professionnel·les

En bibliothèque, ce sont d'abord les professionnel·les qui établissent des règles pour régir la vie collective. Celles-ci sont formalisées et communiquées par l'intermédiaire de documents et de canaux officiels tels que le règlement intérieur, la signalétique et tous les supports de communication à destination des usager·es. Je reviens dans la dernière partie de ce mémoire sur le rôle que peuvent jouer les règles

ainsi explicitées pour prévenir et réguler les tensions⁴. Les bibliothécaires contribuent également à définir des normes qui relèvent davantage de l’informel, d’attentes implicites qui déterminent les manières acceptables de se comporter en bibliothèque. Selon Anne-Marie Bertrand, « Les normes d’usage sont [...] constamment présentes à l’esprit des bibliothécaires et les pratiques, les attitudes des usagers y sont référées en permanence » (Bertrand 1995). L’autrice explique que les professionnel·les ont de fortes exigences comportementales vis-à-vis des usager·es. Celles-ci sont liées au civisme (politesse, manifestation de la reconnaissance et de la considération vis-à-vis des agent·es en service public, qualités de discrétion), à la bonne conduite dans les espaces publics et à la manière de faire une requête documentaire (intérêt, clarté de la demande, effort de recherche et connaissance des usages en vigueur). Cependant, les professionnel·les ne sont pas les seul·es à définir les comportements légitimes en bibliothèque.

Les attentes des usager·es : se plier aux règles et ajuster son comportement aux autres

Les usager·es ont elleux-mêmes des attentes vis-à-vis de leurs pairs dont certaines relèvent en partie d’une réappropriation, voire d’une réinterprétation, des règles établies par les professionnel·les. Parmi les trente personnes que j’ai interrogées à ce sujet, près de la moitié m’a parlé du bruit. On attend donc principalement des autres qu’iels limitent leurs émissions sonores. Wouafa affirme : « Il y a des règles : c’est de travailler en silence, c’est tout. » (28). Cependant, les attentes peuvent toucher à d’autres éléments comme le formule Axelle : « En gros : ne pas me parler [elle rit], ne pas faire trop de bruit, ne pas faire des trucs qui sont invasifs, quoi. Ne pas manger un kebab, un truc comme ça. » (13). Colette, retraitée fréquentant la bibliothèque Salim-Hatubou, aborde un autre point : « Il y en a qui, par exemple, prennent des choses et ne les remettent pas vraiment à leur place. Tu vois ça ce n’est pas bien [...] parce que c’est par ordre alphabétique. Tu vois, les films par exemple, là c’est la lettre “t”, si après tu le mets dans un autre, ça ne va plus. » (14).

Environ un tiers des usager·es que j’ai interviewé·es se réfère à une notion plus englobante pour définir ses attentes : celle du respect. J’entends ainsi : « Le respect. C’est tout. » (22, Walid), « Respecter l’espace, respecter les gens... » (28, Wouafa), « Dans le quotidien, on essaie de respecter l’autre en général, quoi » (9, Jenny). Derrière le terme de « respect », on trouve l’idée de la considération. On attend des autres usager·es non seulement qu’iels se conforment aux règles établies, mais surtout qu’iels fassent attention à nous, qu’iels prennent en compte notre ressenti afin de nous gêner le moins possible. On compte sur la capacité des individus à

⁴ Voir partie 3, 2.3 « Adapter et communiquer les règles ».

ajuster leurs actions et leurs comportements en fonction des autres. Certain·es vont jusqu'à suggérer que cela est instinctif. Amel parle du fait d'échanger à voix basse : « C'est logique, normalement, quand on voit les gens travailler... » (5). Les exigences sont néanmoins adaptées au public face auquel on se trouve et à sa capacité à s'autoréguler. Souvent, les usager·es font référence à l'âge. Sofien dit : « On est à l'université, on n'est plus au collège ou au lycée donc... » (20). Naylan parle des fois où elle intervient pour faire comprendre à des tiers qu'ils la dérangent : « C'est à dire que si c'est des enfants, je vais moins le faire [...] Si c'est plus des lycéens ou des étudiants, j'ai plus tendance à dire "Bon...". ». Elle énonce : « On est grands, enfin, tu peux te réguler, toi. Si t'as envie de passer du temps avec tes potes, tu sors. » (16).

1.2 Le tact comme vecteur de régulation de soi

Les usager·es intériorisent les normes qui régissent la vie collective en bibliothèque pour tenter de s'y conformer au mieux. Dans un souci de réciprocité, on s'impose ainsi à soi-même les exigences que l'on applique aux autres. C'est donc une conscience constante que la bibliothèque est un espace partagé qui guide les comportements : « On n'est pas seules. On respecte les gens. » dit Amel (5). Ali s'exprime aussi sur la question : « Nous sommes tous des lecteurs, donc chacun a envie de rester dans ce qu'il lit, donc on n'a pas envie de trop déranger. » (4). Au cours des entretiens, le souci de ne pas gêner les autres a été évoqué de manière récurrente par les usager·es. Alia pousse les précautions à l'extrême : « Mes chaussures font beaucoup de bruit donc je n'ose même pas me lever trop. Je me dis que je ne vais pas trop marcher... » (23). Pour sa part, Sofien explique : « J'essaie de parler doucement tout ça. Bon après, des fois, c'est plus fort que soi. Mais oui j'essaie de parler doucement, de pas trop déranger et après chacun fait comme il peut. » (20). D'autres, comme Leïla, regrettent de déranger malgré elleux : « Je dois faire partie des gens, justement, qui manquent de tact parce qu'on m'a déjà fait des remarques : "Faut pas faire ci, faut pas faire ça". » (10).

C'est justement à la notion de tact que s'intéresse Joëlle Le Marec dans *Essai sur la bibliothèque : volonté de savoir et monde commun*. Elle la définit comme une « subalternité consentie, une auto-minoration de ses propres intérêts pour faire fonctionner une ouverture ». Ainsi, les comportements sont régis par l'attention constante qui est portée aux autres. Joëlle Le Marec précise : « La bibliothèque est un lieu d'échanges entre les pratiques d'attention. Nous sommes tous publics les uns des autres. » (Le Marec, Laugier 2021). Cette capacité des usager·es à s'autoréguler et à sans cesse prendre en considération les autres pour définir leurs comportements n'est pas innée ni à la portée de tous·tes. Dans la préface de *L'expérience sensible des bibliothèques*, Martine Poulain défend : « Il faut une rare discipline, un réel contrôle de soi pour apprendre à partager une telle offre, pour accepter les rites communs

d'usage. » (Evans et al. 2020). Joëlle Le Marec parle, elle, d'un « savoir social partagé » (Le Marec, Laugier 2021). Elle précise dans une interview publiée dans le BBF : « Être ensemble, habiter, sans que cela soit conflictuel, est un savoir discret mais fondamental au plan cognitif, politique, culturel. » (Amar et al. 2019).

1.3 Un système fonctionnel

L'autorégulation des individus concourt à l'autorégulation du collectif d'usager·es. Être membre du public d'une bibliothèque, c'est passer un contrat temporaire pour rendre l'espace habitable par tous·tes. Une grande partie de la vie commune est donc gérée en autonomie par les usager·es.

Une cohabitation satisfaisante

Les usager·es sont nombreux·ses à témoigner d'une cohabitation qui « se passe bien ». Quand je demande à David comment il vit le partage de l'espace, il répond : « Je le vis plutôt bien. Il n'y a pas de dérangement... » (29). Six des trente usager·es que j'ai interviewé·es vont jusqu'à affirmer qu'iels ne sont jamais dérangé·es par les autres en bibliothèque. L'autorégulation des comportements et le contrôle de soi sont des qualités reconnues. Calista, qui fréquente l'Alcazar, dit : « S'il y a des enfants qui crient, je sais que les parents vont les amener dehors. C'est à peu près calme. Et je pense que tout le monde ici est ordonné, quand même. Il n'y a pas de trop de bazar, les gens ne laissent pas tout et n'importe quoi. » (6). Un retraité fait le même constat : « Je trouve que la discipline est respectée. Il n'y a pas de chahut, il n'y a pas de téléphone qui sonne. Les gens qui viennent le font correctement. [...] Moi je n'ai jamais assisté à des accidents où il y a des bibliothécaires qui se lèvent : "Taisez-vous !", etc. Il y en a l'occasion qui viennent rappeler quand des personnes bavardent dans le couloir mais c'est très très gentil et je n'ai jamais vu, moi, personnellement, d'accrochage. » (12). Sapho abonde également dans ce sens : « Les gens essaient d'être le plus discrets possible [...] je trouve que les gens sont quand même souvent respectueux des règles » (3).

La tolérance comme principe fondateur

Le bilan globalement positif que font la plupart des usager·es sur la cohabitation peut parfois être expliqué par une grande tolérance. Leïla dit ainsi : « Si à un moment donné, j'ai envie de calme mais que j'ai des ados qui gueulent... Mais en fait je préfère qu'ils gueulent, qu'ils fassent ce qu'ils veulent. Je m'arrange, quoi. » (10). Certain·es font même de la tolérance une condition *sine qua non* pour fréquenter des espaces publics comme les bibliothèques. C'est le cas de Turkia qui

explique : « C'est comme au cinéma : des fois il y a trop de bruit. Même mes enfants, des fois, c'est eux qui le font le bruit [...] Il faut prendre sur soi. Celui qui veut du calme absolu il sait que, du moment où on vient dans un endroit où c'est possible de croiser du monde, il faut tolérer tout le monde. » (17).

En bibliothèque, le collectif est donc régi par des règles qui sont intégrées et respectées par la majorité des publics. Néanmoins, des tensions peuvent survenir entre les usager·es.

2. TENSIONS EN BIBLIOTHÈQUE : DES NUISANCES AUX CONFLITS

La cohabitation en bibliothèque ne peut être traitée sans aborder les tensions, de fréquence et d'intensité variables, qui surviennent entre les usager·es. Je distingue ici les nuisances et les conflits. Les nuisances, entendues comme l'ensemble des facteurs qui nuisent à la qualité du séjour en bibliothèque, sont inhérentes au co-habiter. Les conflits sont plus rares. Ils se caractérisent par des antagonismes plus profonds et font intervenir des rapports de pouvoir entre les usager·es. Quels sont les différentes sources de nuisances et de conflits ? Comment les usager·es réagissent-ils pour gérer ces tensions ?

2.1 Les nuisances en bibliothèque

Les micro-tensions rythment le quotidien des bibliothèques. Dans un espace co-habité par des individus aux usages différents qui utilisent les mêmes ressources, les gens se gênent et se dérangent. Dans *Mes bibliothèques*, l'écrivain soviétique Varlam Chalamov décrit bien ce phénomène : « L'inévitable bruit de fond qui règne dans toutes les salles de lecture nous causait une gêne insurmontable, ce bruissement du silence propre aux bibliothèques, composé de toussotements, du froissement des pages que l'on tourne, du raclement sur le sol des chaises avancées ou reculées. Les distractions visuelles aussi étaient bien trop nombreuses : le moindre mouvement d'un lecteur voisin ou du bibliothécaire de service nous gênait, détournait notre attention » (Chalamov, Benech 1992). Je parle ici de nuisances dans le sens où les autres peuvent perturber l'usage que l'on est venu·e faire des lieux (travailler, lire, laisser son esprit déambuler, etc.) par des comportements dont on parvient pourtant à s'accommoder. Les nuisances provoquent un éventail d'émotions et de réactions qui apparaissent dans le vocabulaire des personnes que j'ai interviewées : gêne, énervement, agacement, irritation, dérangement, etc.

Histoires de petites nuisances en bibliothèque : bruit, stress, agitation et autres dérangements...

L'agitation constitue une source de nuisance fréquemment évoquée par les usager·es. Un peu plus d'un tiers de ceux j'ai interviewé·es m'a explicitement signifié se rendre à la bibliothèque pour y trouver le calme. Nataniel formule : « Moi, à la bibliothèque, ce que je préfère c'est le calme, vraiment. [...] comment je me sens, là, dans cet endroit c'est que c'est apaisant et, c'est ça, c'est studieux. Ça donne envie d'être là et d'aller lire et de me poser. » (15). On constate que le calme ne se limite pas au silence. Il renvoie à une forme de quiétude, de tranquillité d'esprit que l'on peut espérer ressentir dans l'ambiance d'un lieu comme la bibliothèque. En s'opposant au calme, l'anxiété, l'agitation ou encore le bruit sont autant d'éléments qui peuvent être considérés comme des nuisances. C'est ce que semble dire Colette : « Faut pas qu'il y ait foule comme là... La bande d'enfants qui va arriver... S'il y a du bruit, s'ils crient, s'ils courent... Tu viens là c'est pour choisir, c'est pour être au calme... Cool, quoi ! » (14). Mélanie se dit également gênée par l'agitation : « Moi je sais que l'agitation ça me perturbe, quand même. Quand il y a trop de monde autour, trop de bruit... » (11). Pour Louise, c'est l'anxiété que peuvent lui communiquer les autres usager·es qui dérange : « Je pense que ce qui m'énervé le plus, c'est de sentir l'anxiété des gens, surtout de manière sonore ou de manière gestuelle ». Elle parle de « quelqu'un qui était hyper nerveux et qui tapait super fort sur son clavier, qui avait des tics » qui l'a particulièrement agacée (2).

La plupart des nuisances sont néanmoins liées au bruit, principale source de déconcentration évoquée par les étudiant·es. Provoqué par des discussions, il souvent perçu comme une transgression volontaire de la norme. Djibril raconte un incident en BU de médecine : « Il y avait deux filles qui ont commencé à parler et, bon, ça a énervé un peu toute la bibliothèque. » (24). Les usager·es ne sont pas les seul·es à provoquer des nuisances. Jenny évoque des souvenirs de son expérience d'étudiante : « Je suis gênée par les gens qui peuvent parler ou par certaines bibliothécaires, à l'époque, dans mes souvenirs, qui parlent très fort. On nous demande à nous d'être calmes et, du coup, elles parlent comme si c'était dehors, dans la rue. » (9). Le bruit peut également être provoqué de manière involontaire. Ainsi, Louise raconte une anecdote : « J'étais sur un poste informatique et il y avait une personne qui avait un genre de toc de bouche et j'entendais la musique de ses écouteurs en plus. [...] Et la répétition ça me déconcentrait un peu. » (2).

Des nuisances plus prégnantes dans certains contextes

Les nuisances sont considérées par les publics des bibliothèques comme plus ou moins prégnantes selon le type d'établissement, le niveau de fréquentation ainsi

que l'état d'esprit des usager·es et leurs attentes. Les tensions peuvent ainsi être ressenties plus fortement dans certains contextes. C'est le cas lorsque les usager·es sont soumis·es à une forte pression. Dans la bibliothèque de médecine-odontologie de la Timone, où l'enjeu lié à la réussite de la première année est particulièrement fort, la tolérance à l'égard du bruit semble très limitée. C'est ce que raconte Alia : « Il y a certaines personnes qui sont sympas, enfin je ne leur parle pas, mais elles sont normales, mais il y en a d'autres... Par exemple j'ouvre ma trousse, ça me lance des regards meurtriers... Je suis en mode : "Ok ! D'accord ! Je n'ai rien fait !" ». (23). L'hyper-fréquentation est également propice aux tensions. Dans un contexte où le temps des personnels, l'espace et les ressources mises à disposition sont limités, les usager·es peuvent entrer en concurrence. Maxime dit : « Le monde... des fois il y a des livres que j'aimerais avoir et qui sont déjà empruntés, ça c'est plus embêtant. » (11). Elena pointe également les limites d'une fréquentation importante : « S'il y a beaucoup de monde ça peut être une distraction aussi, si les gens font beaucoup de bruit. » (25). Pour Sapho, c'est la proximité physique qui pose problème quand les usager·es sont nombreux·ses : « Je n'aime pas trop [...] quand il y a trop de monde non plus, parce que ça n'aide pas forcément à la concentration d'avoir des gens en face de toi... ». Elle continue : « Si la personne est trop proche... Parce que des fois sur les tables c'est quand même assez étroit et t'as deux ordinateurs qui se collent l'un sur l'autre... Enfin, ça peut être un peu oppressant quand il y a trop de monde » (3).

2.2 Les conflits en bibliothèque

Dans ce mémoire, les conflits sont définis comme une opposition d'intérêts ou d'opinions. Ouverts ou larvés, souvent violents, les conflits relèvent moins du registre de la perturbation – comme c'est le cas des nuisances – que d'un désaccord profond qui peut provoquer une attitude de rébellion envers autrui.

Des conflits marginaux mais visibles

Parmi les trente usager·es que j'ai interviewé·es au sujet de leur rapport aux autres en bibliothèque, aucun·e n'a évoqué la notion de conflit. Peut-être s'agit-il d'un biais lié au choix des bibliothèques où je me suis rendue, des personnes que j'ai sollicitées ou encore à la manière d'aborder la question de la cohabitation. Toujours est-il que, pour les personnes que j'ai rencontrées, les conflits semblent marginaux et ne constituent pas un élément qui a marqué leur expérience des bibliothèques. Pourtant, lorsque l'on parle de cohabitation avec des professionnel·les, les conflits sont immédiatement évoqués. Sabrina Rigal, responsable du pôle services aux publics du service des bibliothèques de l'université de Strasbourg et ancienne responsable de la bibliothèque du Pegé dit : « Pour moi,

qui dit cohabitation dit problèmes. C'est toujours très compliqué d'arriver à une cohabitation réussie. En tous cas, par rapport à mon expérience et dans ma BU, ça n'a jamais été une cohabitation réussie, donc je continue à penser que la cohabitation est souvent synonyme de problèmes. ». Les professionnel·les semblent accorder plus d'importance aux conflits que les usager·es que j'ai interviewé·es. Cela peut s'expliquer par plusieurs raisons. D'abord, on peut supposer qu'une partie des conflits échappe aux usager·es qui, contrairement aux professionnel·les, ne sont pas présent·es en permanence pendant les horaires d'ouverture de la bibliothèque. Ensuite, les professionnel·les portent un regard systémique sur les bibliothèques et ont un souci permanent d'amélioration des conditions d'accueil et de la vie dans les locaux. Enfin, peut-être que les professionnel·les sont moins permissifs·ves que les usager·es car c'est à elleux qu'incombe la responsabilité de faire respecter les règles. Ainsi, lorsque je demande à Sophie Bobet si la cohabitation peut favoriser des échanges positifs entre usager·es, elle répond par l'affirmative : « Moi, je vous ai parlé de conflits parce que c'est là où, souvent, je peux intervenir, et il y en a quand même. Mais dans l'ensemble, les gens sont plutôt gentils, sont plutôt bienveillants, sont plutôt là pour passer un bon moment et n'ont pas forcément envie de se prendre la tête avec d'autres personnes. Donc j'ai plutôt envie de dire que ça se passe bien mais moi, ce que je vois à mon niveau, quand ça me remonte, c'est des conflits. ».

Transgression des normes

Les bibliothèques sont des lieux profondément normés. Le comportement attendu des usager·es est, d'une part, cadré par des règles portées à la connaissance de tous les publics par des intermédiaires officiels (bibliothécaires, règlement intérieur, etc.) et, d'autre part, codifié par des attentes implicites de la part des personnels et des autres usager·es. Déroger à l'une ou l'autre de ces normes est fréquemment source de conflits.

Dans une rencontre organisée par la Bpi sur l'accueil des publics très précaires, Béatrice Pallud Burbaud, directrice adjointe au développement des services et des publics de la bibliothèque municipale de Lyon, raconte comment la BML a dû faire face à des infractions au règlement récurrentes qui suscitaient la réaction d'autres usager·es : « Certains se plaignaient des odeurs, de la saleté, des remarques comme quoi on était une cour des miracles. Une série d'incidents, d'incivilités, des gens qui prenaient les poubelles pour des urinoirs, qui lavaient leur linge dans les toilettes. Des bagarres, des conflits d'usage... » (Pallud Burbaud 2021). Les règlements des bibliothèques (respecter le silence, répondre à un standard vestimentaire minimum, ne pas venir avec des animaux, ne pas manger, etc.) ne sont pas faciles à respecter pour des personnes en situation d'exclusion sociale. Il ne s'agit en aucun cas d'aborder les conflits uniquement sous l'angle de la précarité. Camille Delon, référente champ social à la Bpi, le montre bien : « Les conflits ne sont pas systématiquement provoqués par des publics précaires, bien au contraire.

Des usagers qui se plaignent ou qui se disputent avec d'autres usagers, ça peut arriver dans tous les milieux. ». Néanmoins, il est intéressant d'avoir en tête les inégalités sociales qui influent sur la capacité et la volonté ou non de se plier aux normes. Les règles sont également difficiles à intégrer pour d'autres types de publics peu habitués à fréquenter les bibliothèques et notamment les enfants, les adolescent·es ou encore les lycéen·nes dans les BU. À titre d'exemple, l'étude menée en 2014 par le SCD de Lyon 1 sur ses publics déplore le comportement des lycéen·nes qui, du fait qu'ils se rendent en groupe en bibliothèque, sont « parfois incapables de maîtriser le niveau sonore de leur travail en commun, plus prompts à se laisser déborder et entraîner par l'ambiance de groupe, plus récalcitrants devant les remontrances faites par l'agent en service public isolé par rapport à leur nombre » (Miellet 2014).

Les tensions peuvent également être liées à un décalage entre les attentes implicites et l'usage réel des bibliothèques. Pour Sophie Bobet, les conflits sont souvent symptomatiques d'une scission entre deux visions divergentes : d'une part, la bibliothèque comme sanctuaire du savoir, lieu d'étude et de silence, et d'autre part, la bibliothèque comme tiers-lieu, lieu de vie où il est admis d'autres activités que l'étude et la lecture. Elle indique : « En fait, il y a des publics qui – par leur essence même (public enfant, public jeune...) – vont de toutes façons perturber un peu ce lieu d'étude silencieux qu'attendent un certain nombre d'usagers. ». Pour Serge Paugam et Camila Giorgetti, qui ont mené une étude sociologique sur les publics de la Bpi, il existe trois stades de « disqualification sociale » : la fragilité, la dépendance et la rupture. À la différence des personnes en situation de rupture qui enfreignent frontalement le règlement par des comportements « déviants », les personnes proches de la phase de dépendance parviennent à contourner les règles sans pour autant les enfreindre. Ils prennent l'exemple de la norme du silence : « Les observations confirment que de nombreux usagers fréquentent la bibliothèque en groupe, viennent y retrouver leurs connaissances, y faire de nouvelles rencontres, y compris amoureuses. Dans ces conditions, la norme du silence n'est pas toujours respectée et les personnes qui l'enfreignent évaluent en permanence le risque qu'elles encourent en se maintenant dans ce type de transgression. Elles savent qu'il existe une zone de tolérance qu'il ne faut pas dépasser, la question est alors de la maîtriser en essayant de la repousser le plus loin possible. » (Paugam et al. 2014). En agissant ainsi, les personnes en situation de dépendance contreviennent tout de même aux normes implicites établies par les publics majoritaires qui vont alors préférer entrer en conflit larvé plutôt qu'ouvert : « Il serait inexact de dire pour autant que tout se déroule sans la moindre tension. [...] Nous avons observé de nombreuses scènes où les usagers ordinaires, ceux qui viennent à la bibliothèque pour y faire des recherches précises, expriment leur répréhension et leur hostilité à l'égard des usagers précaires. Les soupirs, les regards répétés, les expressions de mépris, les sourcils froncés, les ricanements, les moqueries, telles sont les attitudes les plus fréquentes pour marquer une distance sociale à l'égard de ce public, jugé transgresseur des normes de décence et de respect des autres. Tout se passe comme

si les usagers ordinaires manifestaient ainsi silencieusement, sans altercation, mais de façon néanmoins persuasive – et avec le soutien potentiel de leurs voisins auprès de qui ils cherchent des appuis – une sorte d'exigence morale pour le maintien des normes relatives à l'usage classique de la bibliothèque. » (Paugam et al. 2014).

Les conflits qui opposent ceux qui transgressent les normes et les interprètes rigoristes de ces mêmes normes prennent donc différentes formes. La transgression ouverte de la norme provoque généralement une réplique directe des usager·es qui s'y opposent (plainte auprès des bibliothécaires) tandis que les détournements des normes implicites suscitent des réactions plus mesurées (manifestations de mécontentement non verbales). Les conflits ne s'articulent cependant pas uniquement autour de la question des normes.

Confiscation des espaces et accaparement des ressources

Les bibliothèques peuvent être traversées par des conflits liés à la monopolisation des espaces ou des ressources par un seul groupe d'usager·es. Dans plusieurs d'entre elles, certaines zones occupées majoritairement par des hommes sont rendues inhabitables pour les femmes. Béatrice Pallud Burbaud avait fait ce constat dans l'ancienne configuration de la BML : « Les espaces d'écoute musique, très clairement, faisaient partie des espaces qui étaient monopolisés d'abord par des hommes. [...] à un moment donné, il faut aussi s'armer de bon sens : en tant que femme, jamais je ne vais aller m'asseoir sur un canapé à côté d'un homme – surtout que c'étaient des canapés deux places – pour utiliser le poste d'écoute qui est à côté » (Pallud Burbaud 2021). Une enquête de type UX Design conduite à la Médiathèque de la Canopée la fontaine a permis à Sophie Bobet d'observer des phénomènes similaires avant de réaménager la bibliothèque : « Il y avait l'estrade où il y avait des usages qui étaient essentiellement la détente, recharger son portable, la lecture aussi, potentiellement, mais où les femmes se sentaient chassées. [...] les femmes aiment aussi se détendre pour lire, etc. Sauf qu'elles ne s'y mettaient pas parce qu'il y avait une prédominance masculine et donc un risque d'être importunées. ».

En plus des espaces, une partie des ressources mises à disposition en bibliothèque peuvent être accaparées par certain·es usager·es. C'est le cas des postes informatiques en libre accès qui font souvent l'objet de conflits. Camille Delon en parle : « Sur l'utilisation des postes informatiques, il arrive que des usagers s'endorment sur le clavier. Ça pose problème quand tous les postes sont occupés et que d'autres usagers cherchent une place. Des disputes éclatent parfois à ce sujet. ». Béatrice Pallud Burbaud a mené le même type de réflexion : « On avait que deux postes à la bibliothèque de la Part-Dieu et ces postes étaient occupés neuf heures d'affilée par les mêmes personnes. » (Pallud Burbaud 2021).

Lorsque certains individus ou groupes d'individus s'approprient de manière exclusive des espaces ou des services, l'égalité d'accès n'est plus garantie au sein de la bibliothèque. Des conflits peuvent alors survenir entre les usager·es. Ces phénomènes posent la question suivante : certains publics se sentent-ils plus légitimes que d'autres, c'est-à-dire prioritaires, pour profiter des services et des espaces de la bibliothèque ?

Conflits de légitimité

Les bibliothèques, en tant qu'espaces partagés, sont le théâtre de jeux de pouvoir symboliques. Elles sont « ouvertes à tous » mais tout le monde n'y bénéficie pas de la même légitimité. Qui profite de ces espaces et de ces services de plein droit ? Qui en est exclu ? Les usager·es comme les professionnel·les des bibliothèques peuvent contribuer à désigner une catégorie de publics légitimes tout en refusant ce privilège à d'autres.

On remet souvent en question la légitimité des étudiant·es à fréquenter les bibliothèques de lecture publique. Anne-Marie Bertrand montre que les bibliothécaires peuvent reprocher aux étudiant·es non seulement leur nombre mais aussi leur attitude : « Non contents d'évoquer le nombre des étudiants et son possible effet d'exclusion, les bibliothécaires critiquent fréquemment le comportement de cette population qui, pour résumer leurs griefs, "se croit chez elle". » (Bertrand 1995). Les bibliothèques de lecture publique sont en effet considérées par une partie des professionnel·les comme des lieux conçus spécifiquement pour les publics autres que les étudiant·es qui profitent déjà d'un réseau de bibliothèques universitaires. Il est intéressant de constater que les étudiant·es eux-mêmes sont discriminant·es : « Pour les étudiants, les lycéens ne sont encore que des enfants : ils ne savent pas se tenir en bibliothèque. Non seulement ils font du bruit et introduisent du désordre ou de l'indiscipline, mais en plus, ils n'ont rien de véritablement important à faire en ces lieux. » (Galanopoulos 2010). Cela est confirmé par une anecdote que me raconte un groupe de quatre lycéen·es qui se séjournent pour la première fois à l'Alcazar : « En fait, on était en bas puis on nous a virés et dit de monter en haut, parce qu'on ne peut pas parler en bas... Mais on n'avait pas parlé encore. » (8).

Les BU n'échappent pas à ces rapports de pouvoir. D'abord, une partie des usager·es a du mal à admettre que des étudiant·es issu·es d'autres champs disciplinaires que le leur puissent entrer en concurrence avec eux pour ce qu'ils considèrent comme leur bibliothèque. Ensuite, dans certaines BU, on assiste à une hiérarchisation implicite des usager·es en fonction de leur niveau d'étude. Les étudiant·es en licence sont considéré·es comme plus dissipé·es et gênant·es que les étudiant·es en master, qui seraient eux-mêmes moins sérieux·ses et discret·es que les doctorant·es. C'est pire encore pour les lycéen·es qui semblent aussi

malvenu·es dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur que dans les bibliothèques municipales. Leur accueil cristallise les tensions au point que la commission pédagogie et documentation de l'ADBU a rédigé un livret d'accompagnement sur le sujet en 2017. On y lit : « Si ce n'est pas à l'Université d'adapter ses (ré)actions au comportement des lycéens, il apparaît toutefois utile de décrypter un peu ces agissements pour les atténuer ou les circonscrire, à défaut de pouvoir complètement les prévenir. » (Swiatek 2017).

Conflits avec l'institution : quand le conflit échappe au contrôle des bibliothécaires

Il arrive que les conflits opposent des groupes d'usager·es aux personnels des bibliothèques. À travers elleux c'est l'institution qui est visée dans le sens où on remet en cause ses règles, sa raison d'être et l'expression de son autorité. La médiathèque centrale de Choisy-le-Roi s'est ainsi vue confrontée à des adolescent·es posant des problématiques de violence récurrentes, quelques années après sa construction en 2013. Raphaële Gilbert, chargée de mission inclusion numérique et évolution des métiers des bibliothèques au ministère de la culture, et ancienne directrice de cette médiathèque témoigne dans une rencontre organisée par la Bpi : « Très vite, nous avons connu un afflux massif de publics, notamment beaucoup d'enfants seuls qui venaient passer la journée, voire les vacances, à la médiathèque, beaucoup d'adolescents, si bien que nous pouvions avoir deux cents enfants et adolescents dans les murs à 16h avec très peu de présence parentale. Entre 2013 et 2018 nous avons dû faire face à de nombreuses incivilités. Elles étaient quotidiennes : du chahut, des difficultés à faire respecter le règlement, à faire cohabiter les publics de manière sereine. À partir de 2018 la situation s'est dégradée et nous avons connu des situations de violence : des agressions, des menaces, des bagarres, des courses-poursuites qui se terminaient dans la médiathèque, des chiens d'attaque au rez-de-chaussée, des trafics... » (Gilbert, Moulin 2021). Des situations comparables peuvent être provoquées par des groupes de lycéen·nes dans certaines BU comme dans celle du Pegé. Sabrina Rigal, témoigne : « Il y a une année où c'est monté crescendo, on s'est faits vraiment submerger de publics lycéens [...] à une certaine période, on avait un niveau complet de la bibliothèque (près de cent cinquante places) qui n'était occupé que par des lycéens. [...] En termes de nombre c'est important mais la plus grosse difficulté est qu'ils venaient en groupe et, qu'en groupe, ils se sentent complétement invincibles et en position de force par rapport au personnel de la bibliothèque. ».

Ces conflits sont caractérisés par le fait qu'ils échappent au contrôle des personnels qui peuvent se sentir démunis. Sabrina Rigal raconte : « Régulièrement, j'allais à l'étage. Je hurlais vraiment pour me faire entendre, pour dire que c'était un premier rappel, que la deuxième fois je serai obligée de mettre du monde dehors. Les premières fois ça a eu un petit effet donc les lycéens qui n'étaient pas contents

partaient. Et puis, au fil des jours, j'avais beau intervenir et menacer de les mettre dehors, il ne se passait plus rien, plus personne ne m'écoutait. ». Elle poursuit : « Parce que les lycéens n'ont peur de rien. C'est vraiment ça qui m'avait effrayée, c'est quand je voyais le comportement qu'ils pouvaient avoir d'irrespect, de provocation... Je me suis dit : "Ils n'ont vraiment pas peur de nous et ils ne nous respectent pas du tout dans notre rôle de fonctionnaires". ». Ces conflits sont souvent marqués par un moment de rupture, un événement actant la perte de contrôle. Ainsi, Raphaële Gilbert énonce : « Nous n'avons plus été en capacité d'assurer ni la sécurité des publics ni celle des agents ce qui nous a poussées à faire valoir en octobre 2019 notre droit de retrait. » (Gilbert, Moulin 2021). La médiathèque Louis Aragon a alors fermé ses portes pendant cinq semaines. Sabrina Rigal précise que pour la bibliothèque du Pege c'est une évacuation de la bibliothèque qui a constitué cette rupture : « Ça a vraiment été très difficile à gérer et j'ai dû prendre la décision de fermer la bibliothèque, de faire évacuer la bibliothèque et de faire sortir tout le monde, y compris nos étudiants. ».

Les conflits ainsi décrits renvoient à une défiance des usager·es vis-à-vis de la bibliothèque et des personnels. Ce sentiment peut être d'autant plus important dans des quartiers marqués par de fortes inégalités sociales. Dans *Pourquoi brûle-t-on les bibliothèques ?*, Denis Merklen montre que les bibliothèques sont associées à des institutions représentant l'État. En ce sens, elles exercent une forme de violence sociale : « Les classes sociales populaires dépendent des institutions publiques de l'État pour le logement, l'école, les allocations, les aides sociales, le sport, la culture, les loisirs... Les institutions redistribuent et soutiennent mais elles excluent aussi du bénéfice. La bibliothèque peut être assimilée à une institution supplémentaire qui représente l'État et se retrouve vulnérable au milieu d'un quartier. ». Denis Merklen avance également que les bibliothèques représentent l'écrit qui « polarise la société en déterminant l'emploi, la participation à la vie politique, l'administration » (Merklen 2013). En étant ouverte sans conditions sans pour autant faire disparaître les inégalités entre ses murs, la bibliothèque se fait réceptacle de la violence sociale. Fabrice Chambon, directeur de la culture d'Est Ensemble et ancien directeur des bibliothèques de Montreuil, parle de quelques cas isolés de violence qui corroborent cette hypothèse : « Il y avait un monsieur qui venait souvent utiliser les postes informatiques en libre accès [...] qui refusait de s'adresser aux femmes et était agressif vis-à-vis d'elles, notamment d'une collègue qu'il avait pris en grippe parce qu'elle l'avait interpellé là-dessus. Du coup ça créé des petits conflits [...] Après, ça a pu aller loin... Il y a un monsieur qui est venu, par exemple, avec une machette, qui était un peu déséquilibré, dans la bibliothèque. ». Il existe donc des conflits qui rendent impossible l'habitation de la bibliothèque et, par extension, toute cohabitation. Ces formes de violence poussées à l'extrême sont néanmoins minoritaires.

2.3 Les usager·es face aux tensions

Les tensions en bibliothèque peuvent être provoquées par des raisons variées et vont de la simple nuisance au conflit ouvert et violent. Comment réagissent les usager·es face à ces tensions ? Ils peuvent ajuster leur propre comportement pour limiter la gêne, confronter les personnes qu'ils estiment être à la source du dérangement, ou faire appel aux personnels des bibliothèques pour faire respecter le règlement.

Prendre sur soi : s'accommoder des nuisances

Dans leur majorité, les personnes que j'ai interviewées s'accommodent des nuisances. Elles considèrent que le niveau de dérangement est supportable et ne remet pas en cause leurs activités. Quand je demande comment elles réagissent en cas de nuisance, les réponses relèvent du « prendre sur soi » : « Je ne suis pas content mais je continue de travailler. » (21, Thibault), « Ah ben rien, hein ! Qu'est-ce que tu veux dire ? Tu ne vas pas crier. Tu ne vas pas faire celle qui est chiante. » (14, Colette). Souvent, attendre que le bruit cesse suffit, comme le remarque Thibault : « De toutes façons les gens qui font du bruit ne travaillent pas à fond donc ils partent assez vite. » (21). Certain·es recourent tout de même à des techniques pour limiter les nuisances sans confronter l'autre : se déplacer, s'isoler du bruit à l'aide de musique ou de protections auditives, etc. Leïla dit : « En général j'ai mon walkman. Enfin j'ai quelque chose pour m'isoler, donc ça ne m'agace pas. » (10). « Soit je mets un casque, soit je change d'endroit. » me dit une étudiante en médecine (27). D'autres préfèrent à la musique les casques antibruit ou les bouchons d'oreilles comme Alia : « On voit beaucoup de gens avec des casques antibruit. Moi j'ai investi dedans. [...] Et au moins, on est vraiment tranquilles et comme ça, même si les autres veulent faire du bruit, tant que ce n'est pas excessif, c'est bon. » (23). Enfin, une réaction plus radicale et plus rare consiste à quitter la bibliothèque comme le mentionne Djibril : « Généralement je pars parce que si je n'arrive pas à travailler, je n'arrive pas à travailler, quoi. » (24).

Confronter l'autre : l'intervention des usager·es

Certain·es usager·es confrontent directement la personne qu'ils estiment être à l'origine d'une nuisance. Les tentatives de régulation faites par les usager·es sont généralement timides et ne surviennent que dans un second temps, après avoir espéré que la nuisance se résolve d'elle-même ou avoir tenté de l'ignorer. C'est ce que semblent signifier Louise et Thibault : « J'ai quand même du mal à dire quelque chose, sauf si vraiment ça devient intenable... » (2) ; « Si c'est vraiment très bruyant,

on va leur parler mais en général ça va. » (21). Dans le cas où la gêne persiste, les usager·es peuvent intervenir en privilégiant des méthodes indirectes pour signifier à l'autre qu'il les incommodent. Louise dit : « J'essaye peut-être, quand vraiment c'est très chiant, de regarder les gens et de leur faire comprendre » (2), tandis que Naylan avance : « Quand il y a trop de bruit, tu peux lancer des regards et faire des trucs un peu passifs-agressifs quand t'es en bibliothèque [elle rit]. Genre des regards prolongés. » (16). L'efficacité de ces méthodes est cependant discutée. Alors que Naylan m'affirme que ses regards provoquent souvent l'effet désiré, Louise déplore : « Généralement ça ne marche pas et moi ça m'épuise [...] Tu fais des stratégies et puis, en fait, elles ne marchent pas, donc tu as la double peine, quoi. » (2). Rares sont les cas où les usager·es s'adressent directement à quelqu'un pour lui demander de changer de comportement. Amel, elle, préfère cette méthode plus directe : « Si les gens parlent, je leur demande : "S'il vous plaît..." » (5). Sofien me dit qu'il lui est arrivé qu'on s'adresse à lui dans ce contexte : « Parfois on nous demande de parler un peu moins fort, donc on le fait et voilà. » (20). Il semble que dans la plupart des cas, ce type de régulation soit considéré comme légitime. Quand je demande à Sofien si ça le dérange qu'on lui demande de parler moins fort, il répond : « Non, c'est normal » (20).

Recourir aux personnels des bibliothèques

Certain·es usager·es considèrent que ce n'est pas leur rôle que de veiller au respect des règles. Ainsi, Nataniel énonce : « Je ne vais pas leur dire de se taire. Ce n'est pas à moi de le dire ». Quand je lui demande si c'est aux bibliothécaires de le faire, il répond : « Ben oui. Qu'ils prennent ça en considération parce que de ce que je comprends, enfin pour moi en tous cas, une bibliothèque c'est un lieu pour venir lire, déjà. Et il vaut mieux lire dans le silence. » (15). Ainsi, il est courant que les usager·es préfèrent faire appel aux personnels des bibliothèques plutôt que d'intervenir eux-mêmes pour résoudre un conflit. C'est ce que Sabrina Rigal confirme : « Ils savent qu'on est là, ils savent qu'on intervient donc [...] souvent ils nous sollicitaient pour nous dire : "Je suis au deuxième étage, je suis au troisième, il y a un groupe qui fait du bruit. Est-ce que vous pouvez venir nous voir ?". [...] Dès qu'ils considèrent qu'ils ne sont plus dans des conditions de travail optimales, ils viennent nous voir. ». Les professionnel·les eux-mêmes préfèrent parfois intervenir plutôt que de laisser les usager·es gérer les conflits en autonomie. En parlant de la difficulté à faire respecter des sessions de quinze minutes sur les ordinateurs en libre accès, Sophie Bobet avance : « Quand on ne fait pas respecter le règlement, ce sont les usagers qui le font et ça, c'est problématique ».

Les usager·es se plient majoritairement aux règles et aux normes qui régissent la vie collective en bibliothèque, rendant possible la cohabitation. Cette dernière est néanmoins marquée par des tensions régulières allant de la petite nuisance au conflit

ouvert. Au regard de l'expérience décrite par les usager·es, comment les professionnel·les des bibliothèques peuvent-ils penser la cohabitation ? Quels sont leurs rôles vis-à-vis du collectif ?

PARTIE 3 : RÉFLEXIONS POUR REPENSER LA COHABITATION

S'interroger sur les représentations liées à la cohabitation permet aux professionnel·les de mieux saisir ce qui se joue entre les usager·es dans les murs des bibliothèques. Cela peut les aider à déterminer les actions à mettre en œuvre pour rendre possible et gérer le partage de l'espace et des services.

1. LA COHABITATION EN BIBLIOTHÈQUE : UNE NOTION À REDÉFINIR ?

Questionner la grille de lecture traditionnelle de la cohabitation aide à mieux saisir les interactions qui se déroulent en bibliothèque et permet de ce fait aux professionnel·les de mieux appréhender leur rôle.

1.1 De la cohabitation des publics à la cohabitation des usages

Parler de « cohabitation des publics » induit une catégorisation des publics rassemblés autour de caractéristiques communes. Certains types de publics en particulier sont considérés comme posant des problématiques de cohabitation spécifiques : adolescent·es, lycéen·nes, publics en situation de précarité, etc. Or, la cohabitation gagne à être regardée par le prisme des usages plutôt que par celui des usager·es. Sophie Bobet avance qu'il ne faut pas stigmatiser les usagers. Elle explique : « On peut avoir des conflits entre deux personnes mais ce ne sont pas les usagers en tant que tels. Certes certains ont un problème de comportement et dans ces cas-là, on va refaire appel au règlement. Mais c'est lorsqu'on a des usages qui sont aux antipodes que ça va être source de conflit entre deux personnes. C'est pour ça que je préférerais préciser que, pour moi, [...] c'est la cohabitation des usages qui pose problème, pas des usagers. ».

La catégorisation des publics en question

On peut remettre en cause la pertinence de recourir à des catégories de publics déterminées pour analyser la cohabitation en bibliothèque. Dans son étude sur les publics de la Bpi, Philippe Galanopoulos avance que la catégorie des étudiant·es

échoue à désigner des usages homogènes (Galanopoulos 2010). Il cite l'étude menée par Jean-François Barbier-Bouvet et Martine Poulain sur les pratiques culturelles à la Bpi en 1986 qui montre que derrière le terme d'étudiant·es, il existe des profils très différents allant des jeunes diplômé·es du baccalauréat aux doctorant·es expérimenté·es. Les étudiant·es sont réparti·es dans une grande diversité de filières qui ont un impact important sur les comportements et les usages en bibliothèque. Par ailleurs, les étudiant·e ne se rendent pas nécessairement en bibliothèque pour étudier (Barbier-Bouvet, Poulain 1986). Philippe Galanopoulos pousse plus loin encore le questionnement en montrant que les catégories de publics sont poreuses : « Pourquoi vouloir à tout prix distinguer les universitaires des autres publics, sachant que l'ensemble des usagers de la Bpi possède un niveau élevé d'étude ? Pourquoi également vouloir distinguer les actifs des étudiants, sachant que les actifs sont, pour la très grande majorité d'entre eux, des anciens étudiants et que, d'autre part, beaucoup d'étudiants exercent à l'heure actuelle une activité salariée ? Où situer alors les actifs inscrits en formation continue à la fac ? » (Galanopoulos 2010).

Les professionnel·les cherchent à rassembler des individus dans des groupes sociaux auxquels iels rattachent des caractéristiques et des comportements. Dans *Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe*, Maxime Szczepański avance ainsi : « On associe souvent (moi le premier) des catégories d'usagers à des comportements précis. Les lycéen·nes sont bruyant·e·s, le retraité, comme l'étudiant de médecine, est silencieux ; l'étudiant·e en sciences humaines et sociales (SHS) aime discuter, etc. [...] Mais les usagers changent (truisme). Leurs besoins et leurs attentes aussi : au cours de leur scolarité, de l'année, de la journée. » (Szczepański 2019). Prenons l'exemple des lycéen·nes. En cours d'année, iels ne sont pas considéré·es comme un public particulièrement visible. Ce sont des usager·es « classiques » qui passent inaperçu·es. Ce n'est que lorsqu'iels viennent massivement réviser le baccalauréat qu'iels apparaissent comme un groupe. C'est alors plutôt les usages (la révision du baccalauréat) que les publics (les lycéen·nes) qui constituent une grille d'analyse pertinente pour les professionnel·les.

Au cours des entretiens que j'ai conduits, il est apparu que les usager·es elleux-mêmes se réfèrent assez peu aux catégories de publics couramment utilisées par les professionnel·les. Les groupes sont davantage définis par leurs centres d'intérêts et leurs pratiques que par leur statut social. Les catégories de publics restent vagues dans le discours des usager·es (on parle de jeunes, d'enfants...). Mélanie dit : « Il y a de tout. Il y a des jeunes qui viennent étudier, il y a des enfants au niveau des mangas, des personnes qui viennent regarder les livres d'histoire... Il y a vraiment de tout. » (11). Un retraité aborde également les autres par le biais de leurs activités : « D'abord, c'est des lecteurs ou des amateurs de musique. Et puis, ils viennent pour une raison précise, ou ils préparent quelque chose lorsqu'ils vont interroger un bibliothécaire, ou bien ils préparent un devoir » (12). Il semble que les facteurs sociologiques ne soient pas nécessairement un élément déterminant dans la manière dont on voit les autres en bibliothèque.

Plutôt que d'essentialiser les publics en leur attribuant des caractéristiques intangibles, il apparaît pertinent d'observer concrètement leurs pratiques et leurs usages effectifs des bibliothèques pour analyser leurs points communs et leurs différences. Cela ne signifie pas pour autant que l'on doit ignorer les marqueurs sociaux des publics de la bibliothèque.

Débat autour du refus de différenciation des publics

Les bibliothèques font l'objet d'un mythe qui voudrait que chacun·e y soit accueilli·e de la même manière en vertu d'un principe absolu de neutralité du service public. Serge Paugam et Camila Giorgetti soulignent néanmoins un paradoxe : « La bibliothèque est prise dans une tension permanente : comment faire cohabiter dans le même espace public – volontairement ouvert à tous – des personnes dont les conditions objectives et les expériences vécues sont aussi contrastées, des personnes qui ne viennent pas satisfaire les mêmes besoins ? Dans ces conditions, le refus de la différenciation comme valeur fondamentale implique, pour être pleinement respecté dans les faits, des formes douces et plus ou moins dissimulées de discrimination. » (Paugam et al. 2014). Se refuser à différencier les publics c'est ignorer les inégalités et les rapports de pouvoir existants dans la société, et donc cautionner leur reproduction entre les murs de la bibliothèque. Cette problématique se pose particulièrement pour les usager·es en situation de précarité. Sophie Bobet avance : « Les plus précaires, parfois, ça demande un accompagnement un peu différent. ». Pourtant, la précarité recouvre des réalités très variées. Faut-il ignorer les circonstances sociales qui influent sur les comportements pour éviter de stigmatiser ceux que l'on serait tenté·es de rassembler dans une même catégorie de publics ? Sans trancher définitivement la question, il semble qu'un équilibre doit être trouvé entre la constatation des usages effectifs et la prise en compte des facteurs sociaux. Adopter une posture d'observation et d'analyse permet alors de traiter avec lucidité la question de la cohabitation des usages.

1.2 Du vivre ensemble à la cohabitation

Dans les bibliothèques, la vision qu'ont certain·es personnels et usager·es de la cohabitation est fortement imprégnée d'un discours politique que l'on peut relier à la notion de vivre ensemble. Se détacher des valeurs et des idéaux véhiculés par cet intermédiaire peut s'avérer utile pour guider les pratiques professionnelles.

Le vivre ensemble : un discours politique intégré par les usager·es et les professionnel·les

En 2005, Renaud Donnedieu de Vabres, alors ministre de la Culture et de la Communication, parle de la bibliothèque comme de « l'équipement le plus emblématique de la République et de notre volonté de vivre ensemble » (Merklen 2013). Ce faisant, il révèle l'instrumentalisation politique de ces institutions que l'on construit dans nombre de quartiers populaires dans l'idée d'en faire des lieux de promotion de la citoyenneté et du lien social. Ce discours s'accompagne d'un prélude indispensable à la légitimation des bibliothèques : leur ouverture sans conditions à tous·tes. Que signifie alors le vivre ensemble ? « Le Vivre ensemble dans une ville est un processus dynamique que tous les acteurs mettent en place pour favoriser l'inclusion, ainsi que le sentiment de sécurité et d'appartenance. Faire la promotion du Vivre ensemble c'est reconnaître et respecter toutes formes de diversité, lutter contre la discrimination et faciliter la cohabitation harmonieuse. Dans la mise en œuvre du Vivre ensemble, les différents acteurs du milieu travaillent en concertation pour faciliter l'émergence des valeurs communes qui contribuent à la paix et à la cohésion sociale. » (Commission permanente sur le vivre ensemble - Association Internationale des Maires Francophones 2018). On remarque que le vivre ensemble est associé à la notion de la cohabitation mais également aux idées d'inclusion et de paix sociale.

Le discours politique qui confère aux bibliothèques une fonction sociale a été intériorisé par certain·es usagers. Un usager·e de l'Alcazar avance : « Je sais, pour des raisons personnelles, que beaucoup de familles habitent dans le quartier et que, souvent, les enfants à partir de l'âge du collège, viennent faire leurs devoirs ici. Ça permet de se rendre compte de ça, aussi. Ici, ils sont bien, ils ont le temps de travailler, ils ont accès aux livres, aux dictionnaires et tout. Ça j'apprécie. C'est-à-dire, la fonction sociale de la bibliothèque, elle est remplie de cette façon. » (12). L'adhésion idéologique à la bibliothèque comme lieu du vivre ensemble conduit à des paradoxes. Si l'on souhaite à un maximum d'individus issus de toutes les catégories sociales de pouvoir profiter des services offerts par les bibliothèques (« Les livres demandent à être vus, pris, consultés donc il faut qu'il y ait du monde. » dit Cécile, 7), on n'apprécie pas nécessairement l'inconfort qui en découle. Leïla déclare : « Si on empêche les mômes de faire du bruit, enfin les ados pas les petits, ils ne vont pas venir. Il faut qu'ils puissent se marrer, s'exprimer. Si on leur dit "Chut !" tout le temps, ils ne vont pas les fréquenter les bibliothèques. Enfin... ils les fréquentent moins, on va dire. C'est vivant mais pour moi c'est chiant. » (10). Quand je demande à Axelle comment elle vit le partage de l'espace, elle répond : « Pas toujours très bien. Je trouve ça très bien théoriquement [elle rit]. C'est un lieu hyper important mais après, c'est vrai que je suis très sensible au bruit et... Là par exemple aujourd'hui ça m'a... Là j'avais envie de partir. ». Elle poursuit : « Je trouve ça génial que la bibliothèque soit un lieu dans le quartier où on puisse traîner, qu'on soit lecteur ou pas. Mais après, moi, j'ai du mal à être dans les espaces publics... »

(13). Certain·es usager·es sont en proie à des tiraillements en raison d'un décalage entre leurs valeurs et leur vécu. La plupart n'est par ailleurs pas dupe du contrat qui lie les élu·es aux bibliothèques. Iels comprennent bien qu'il y a un enjeu de visibilité et de rentabilité pour assurer la pérennité et le bon fonctionnement des infrastructures et des services qui y sont associés. Colette me fait passer très clairement cette idée : « S'il n'y a pas de monde, tu te dis qu'ils le voient, ils le savent, on est filmés. Donc après s'il n'y a guère de monde, ça risque de fermer. » (14).

Plus encore que les usager·es, les professionnel·les se sont approprié la vision qui voudrait faire des bibliothèques des lieux sans conflits, sans discriminations et sans remise en question des normes. La cohabitation réussie est alors définie par l'absence de conflits comme l'avance Sabrina Rigal : « Pour moi, une bonne cohabitation c'est l'absence de conflits. C'est un espace où il y a différents types de publics et chacun arrive à travailler sans entrer en conflit avec les autres, ou alors, sans être perturbé par le travail des autres. ».

Changer de point de vue : les conflits comme élément consubstantiel de la cohabitation

Dans *Pourquoi brûle-t-on les bibliothèques ?*, Denis Merklen écrit : « Lorsqu'un espace institutionnel est conçu comme non conflictuel, lorsqu'il exclut la contestation et l'opposition aux normes, il cesse d'être un espace public, car l'espace public est nécessairement conflictuel et la contestation des normes est consubstantielle de son existence » (Merklen 2013). Pour le sociologue, quand les bibliothécaires agissent dans des quartiers d'une grande conflictualité en ne laissant pas pénétrer les conflits dans l'enceinte de l'institution, les habitant·es peuvent se sentir dépossédé·es. Iels n'ont alors pas d'influence sur les normes, les ressources et le fonctionnement de cette infrastructure pourtant implantée au cœur de leur territoire. Avec ce nouvel éclairage, il paraît pertinent de considérer le conflit non pas comme un problème à faire disparaître mais comme un élément indissociable de la cohabitation.

J'ai évoqué précédemment les violences auxquelles ont été confrontés les personnels de la médiathèque Louis Aragon de Choisy-Le-Roi au point d'être contraints à fermer la bibliothèque pendant plusieurs semaines en 2019. Raphaële Gilbert, son ancienne directrice fait le bilan de cette expérience : « On avait projeté beaucoup d'idéal sur cette nouvelle médiathèque. On la voulait vivante, très mixte socialement, avec des services innovants, diversifiés. Et au quotidien nous étions confrontés aux conflits mais que nous continuions à considérer comme une anomalie, comme un problème. Nous visions l'absence de conflits. Et cette crise nous a amenés à nous confronter plus au réel qu'à l'idéal certainement, et à reconsidérer la place du conflit. » (Gilbert, Moulin 2021). La conclusion tirée par Raphaële Gilbert est qu'une véritable mixité sociale n'existe pas sans conflits. Se définir comme un espace inclusif implique d'accepter que ce qui se passe

à l'extérieur des murs de la bibliothèque pénètre à l'intérieur. Ainsi, les bibliothèques sont le théâtre de conflits qui préexistent dans leur quartier, sur leur territoire ou dans la société.

Pour adopter un regard neuf sur les conflits, il est donc nécessaire de prendre du recul vis-à-vis de l'idéal véhiculé par une vision politique des bibliothèques pour considérer la cohabitation sous un angle pratique. Marion Moulin, directrice des bibliothèques de Gentilly et ancienne responsable des partenariats et du développement des publics aux médiathèques de Choisy-le-Roi, raconte le changement de point de vue qui s'est opéré parmi les personnels : « Il y a eu vraiment une remise en question de certaines valeurs sur lesquelles on pouvait fonder notre activité, le sens, l'identité finalement des médiathèques. Pour être très concrète, par exemple, devant tous les jeunes qui venaient à la médiathèque, qui étaient extrêmement nombreux, une des réactions était de dire "Il vaut mieux qu'ils soient à la médiathèque plutôt que d'être dans la rue même s'ils ne font rien chez nous". On est très nombreux, moi la première, j'ai été longtemps à soutenir, finalement, cette idée-là. Et bien quand on se confronte au réel et qu'on voit ce que ça donne en réalité on change un peu de paradigme. » (Gilbert, Moulin 2021).

1.3 Qu'est-ce qu'une bonne cohabitation ?

Les adjectifs régulièrement associés à la notion de cohabitation reflètent une dichotomie entre des conceptions positives et négatives : on parle tantôt de cohabitation « réussie » ou « harmonieuse », tantôt de cohabitation « difficile » ou « conflictuelle ». Que recouvrent ces qualificatifs ?

Derrière l'idée d'une cohabitation « ratée » on peut comprendre que les usager·es cohabitent dans le conflit. Une cohabitation réussie implique-t-elle que chacun·e mène à bien ses activités « dans son coin » sans se mélanger aux autres ? Dans son mémoire de fin d'étude *Comment faciliter la cohabitation dans l'espace public*, Audrey Belliot pose la question suivante « Peut-on réduire la cohabitation à une absence de conflit, une "co-occupation" silencieuse de l'espace ? » (Belliot 2020). On peut en effet se demander si en faisant exister une mixité des publics et des usages dans une relative harmonie, la cohabitation ne constitue pas déjà un succès en soi. Cependant, comme vu précédemment, les conflits sont consubstantiels à la cohabitation⁵. Peut-être davantage que la mixité, c'est le lien social qui témoigne d'une véritable réussite. Que nous disent les usager·es à ce sujet ? Si certain·es considèrent le séjour en bibliothèque comme une expérience sociale avant tout, la plupart ne souhaitent pas entrer en relation directe avec les autres. Les opinions sont majoritairement nuancées : « En fait, on vient ici pour l'ambiance. On veut voir d'autres gens mais en même temps pas beaucoup de bruit » me dit Wouafa (28).

⁵ Voir partie 2, 2.2 « Les conflits en bibliothèque ».

Nataniel essaie également de décrire cet entre-deux : « J'aime bien voir qu'il y a du mouvement et que ça bouge quoi. [...] peut-être que j'aime bien étudier mais quand il y a quelque chose [...] comme un fond sonore. Après, j'étudie aussi dans le calme [...] quand il y a des gens qui parlent constamment, ça capte plus mon attention que le livre. C'est ça qui fait que, peut-être, ça me dérange. Mais sinon, j'aime bien quand il y a du dynamisme et quand ce n'est pas non plus le vide. ». Je tente de résumer : « Tu veux un endroit à la fois calme et vivant ? ». Il répond : « Oui, c'est peut-être compliqué mais c'est ça. » (15).

Il semble donc qu'il n'y ait pas qu'une seule façon de concevoir une bonne cohabitation. Malgré tout, des grandes tendances se dégagent. Une cohabitation réussie n'exclut pas les conflits. Elle les régule. Elle offre la possibilité de créer du lien social mais également celle de s'isoler.

1.4 Le rôle des bibliothécaires en question

La cohabitation est souvent bien vécue par les usager·es qui s'organisent pour partager l'espace et les services mis à disposition par la bibliothèque. Judith Dehail et Joëlle Le Marec avancent : « L'harmonie, observée à la bibliothèque [...] nous semble ainsi émaner bien davantage d'un désir de cohabitation de la part des étudiants, que de l'ingénierie de l'aménagement de la bibliothèque ou du management et de la surveillance de ses espaces. » (Dehail, Le Marec 2018). Les habitants des bibliothèques détermineraient ainsi leur propre manière de cohabiter, atteignant l'harmonie en autogestion. Cela pourrait laisser à penser que l'intervention de professionnel·les pour réguler la cohabitation est superflue. Judith Dehail et Joëlle Le Marec suggèrent même qu'elle pourrait mettre en péril l'équilibre trouvé en autonomie par les usager·es : « [...] il nous semble que son harmonie discrète est potentiellement menacée par les opérations qui tentent de la régir » (Dehail, Le Marec 2018).

Pourtant, les modes de cohabitation entre les usager·es varient en fonction d'éléments qui ne dépendent pas uniquement de leur volonté. Ainsi Leïla parle de différences qu'elle a observées dans les pratiques des bibliothécaires : « Là, j'étais en formation en Vendée [...] En Bretagne aussi. C'est là que j'ai vu qu'ils avaient une autre approche. Qu'il y avait plus de bruit, qu'ils géraient les choses autrement. Je trouvais ça intéressant. » (10). Nataniel effectue également des comparaisons : « Dans les bibliothèques, je suis plus habitué à celle de l'Alcazar par exemple [...] c'est beaucoup plus calme [que la médiathèque Salim-Hatubou]. ». Il explique ce phénomène par la politique d'accueil du personnel : « C'est qu'il y a vraiment – je ne sais pas si c'est des gens de la sécurité – mais en tous cas des gens qui disent de ne pas faire de bruit, de parler moins fort, par rapport à ici. Mais après bon... Chaque bibliothèque a ses moyens j'imagine. ». Nataniel avance que l'aménagement et le mobilier des bibliothèques peuvent également jouer sur la volonté d'y séjourner plus

ou moins longuement et le degré d'ouverture aux autres. Il compare la médiathèque Salim-Hatubou à l'Alcazar : « Même cette bibliothèque-là, par rapport à l'Alcazar, je trouve qu'elle invite plus à se poser. Là ils ont mis des poufs comme ça partout, à l'Alcazar c'est vraiment plus des chaises et c'est en étage... Après, c'est plus structuré, ce n'est pas plus mal, mais c'est limite plus en mode BU qu'en mode bibliothèque municipale. ». Il poursuit : « Ici, tu as plus l'impression que les gens ont le temps d'être là, ils se posent pour lire un livre mais, en même temps, ils ne sont pas non plus fermés en mode "Ok, je n'ai pas envie de parler à quelqu'un". Et c'est pour ça que je préfère me poser là. » (15). L'impact de l'aménagement est également souligné par Nélie et Laurence qui animent un atelier de tricot à la bibliothèque Saint-Jérôme : « On ne s'est pas senties intruses, d'abord parce que la bibliothécaire nous a gentiment accueillies [...] et puis aussi parce que elle a fait pas mal d'espaces détente ici donc ce n'est pas choquant. ». Elles évoquent l'évolution des bibliothèques : « C'est vrai que, moi, j'ai connu cette BU il y a quarante ans. C'était un endroit extrêmement rigide. Ici il y avait le prêt, c'était une bibliothèque pour travailler. On ne pouvait pas envisager qu'il y ait autre chose qu'un manuel scientifique. La seule chose qui était humaine c'était qu'il y avait déjà des plantes vertes. Même parler comme on parle maintenant c'était déjà parler trop fort. Là, c'est une salle de loisir avec les BD... » (30). Il semble donc que l'ambiance générale de la bibliothèque qui influe sur l'état d'esprit des usager·es, encourage ou proscriit les échanges ne soit pas uniquement le fruit du « désir de cohabitation » des usager·es. Elle tient, au moins en partie, à des choix délibérés de la part des bibliothécaires.

Les professionnel·les ne sont pas des observateur·rices extérieur·es mais bien des protagonistes de la cohabitation en bibliothèque. Iels ajustent leurs comportements à ceux des usager·es et, réciproquement, influent sur les façons d'agir des publics, participant ainsi au processus de co-production des pratiques, des représentations et des identités. En plus de prendre part à cette cohabitation, iels sont aussi garant·es du fait qu'elle se passe plus ou moins bien. Denis Merklen définit l'espace public comme un espace utilisable par tous·tes à condition qu'il ne soit approprié par personne (Merklen 2013). C'est à rendre possible cela que doivent veiller les bibliothécaires. Accueillir les publics, c'est donc organiser et gérer la cohabitation. Cette responsabilité repose sur tous les personnels : ceux qui assurent des plages de service public mais également les encadrant·es et la direction de l'établissement. La cohabitation gagne à être reconsidérée sous un angle pratique. Il ne s'agit pas de dépolitiser son regard mais plutôt de prendre conscience des éléments politiques et sociaux qui l'influencent afin de mieux comprendre les relations qui se lient dans les bibliothèques. Les professionnel·les seront alors à même de garantir une bonne cohabitation en prévenant les nuisances, en régulant les conflits mais également en encourageant les échanges positifs entre les usager·es.

2. QUELS LEVIERS D’ACTION POUR LES PROFESSIONNEL·LES ?

Selon Audrey Belliot, la cohabitation fait l’objet d’un travail permanent de la part des professionnel·les. Elle se pense en amont, dès la conception de la bibliothèque mais pas seulement : « Les formes de cohabitation réussies en bibliothèque ne sont donc pas le résultat d’un travail ponctuel au moment de la préfiguration du lieu. Il semble au contraire que c’est un travail permanent qui demande de réadapter les règles de vie, de faire évoluer l’aménagement, de former différemment le personnel » (Belliot 2020).

2.1 Étudier les publics, les usages et l’environnement des bibliothèques

Réguler la cohabitation nécessite d’abord de bien connaître les usager·es, les usages, et le contexte urbain, social et politique dans lequel sont implantées les bibliothèques. Réaliser des études peut aider les professionnel·les à prendre du recul sur un phénomène observé pour le faire reconnaître et mieux le gérer.

Faire intervenir un regard extérieur

La cohabitation des publics fait jouer un ensemble de rapports sociaux. En ce sens, les bibliothécaires ont tout intérêt à faire appel à des expert·es (sociologues, psycho-sociologues, etc.) qui seront à même d’apporter un regard extérieur et une grille de lecture pertinente sur les relations sociales en bibliothèque.

Plusieurs établissements ont bénéficié d’une étude menée par des acteurs·rices extérieur·es. Christophe Evans, chef du service Études et recherche de la Bpi, parle des retombées positives du travail publié en 2013 par Serge Paugam et Camila Giorgetti sur les usager·es pauvres : « Ça nous a permis de reposer un peu le cadre au niveau du département des publics et cela a incité la direction du département des publics à créer un poste de référent champ social. Ça a donc été l’occasion de faire un état des lieux : qui sont-ils ? que font-ils à la Bpi ? qu’est-ce qu’on peut identifier comme différentes sous-catégories au sein de cette grande catégorie “publics du champ social” ? Et puis ensuite : qu’est-ce qu’on pourrait améliorer dans nos modalités d’accueil mais aussi dans nos interactions avec ces publics ? ». Dans un autre registre, une recherche-intervention conduite en 2019-2020 par la psychosociologue Joëlle Bordet et copilotée par l’ABF et la Bpi a permis de mieux appréhender les conflits qui se déroulaient à la médiathèque Louis Aragon de Choisy-le-Roi. Marion Moulin témoigne : « Ce qui a été très intéressant, c’est que Joëlle Bordet nous a fait travailler sur l’environnement socio-urbain, ce qu’on avait

fait de façon très parcellaire. De comprendre quelle était l'histoire de ce quartier et des gens qui y résidaient. [...] Et puis surtout, on a travaillé sur les usages réels et plus sur l'idéalisation et nos représentations idéales du métier. Il y a eu vraiment une fonction de cette recherche-intervention qui a été de nous ouvrir les yeux. » (Gilbert, Moulin 2021).

Des études menées par les bibliothécaires : l'exemple de l'UX Design

Les professionnel·les des bibliothèques disposent elleux-mêmes de moyens de connaître les publics et leurs usages afin de s'y adapter au mieux : enquêtes, pages d'observation, entretiens, etc. Les méthodes UX Design en particulier comportent un intérêt pour la compréhension des pratiques, des besoins et du vécu des usager·es dans toute leur complexité. Recourir à l'UXD nécessite de former les personnels soit en interne en profitant de l'expérience de quelques agent·es pour expérimenter collectivement ces outils, soit en suivant des formations proposées par des organismes externes.

En 2018, les équipes de la Médiathèque de la Canopée la fontaine ont conduit une étude UXD portant notamment sur des situations perçues comme conflictuelles par les personnels. Cela devait permettre de répondre à la question ainsi formulée par Sophie Bobet : « Est-ce qu'on avait des preuves tangibles qu'effectivement c'était des sources de conflits ? [...] C'était une source de mécontentement de collègues de l'équipe mais est-ce que au niveau du public ça posait aussi problème ? ». Pendant plusieurs semaines, le comportement des usager·es a été observé dans des espaces définis (bar à mangas, estrade jardin et salon d'accueil). Les publics ont également été interrogés sur leur parcours au sein de la médiathèque. Sa directrice souligne que les méthodes UX Design ont permis d'objectiver les pratiques et servi d'aide à la décision pour réaménager les espaces : « Cette enquête UX nous donnant des éléments statistiques, moi j'ai tranché. ». D'autres méthodes UX Design peuvent aider les professionnel·les à saisir ce qui se joue dans la cohabitation entre les usager·es. On peut prendre l'exemple du « Work Like a Patron Day », un concept développé en 2008 dans les bibliothèques américaines par Brian Herzog (Beudon 2016). Il s'agit de proposer aux bibliothécaires de passer une journée dans la peau des usager·es en utilisant exclusivement les services et les infrastructures qui leurs sont destinés (entrée et sortie du public, toilettes, postes informatiques, espaces de travail, etc.).

Diffuser ses connaissances : le rôle de la communauté professionnelle

Diverses bibliothèques peuvent être confrontées à des problématiques comparables. Les résultats des différentes études touchant à la cohabitation des usages gagnent donc à être mutualisés au sein de la communauté professionnelle afin que le plus grand nombre puisse en tirer parti. Une multiplicité d'acteurs·rices propose des supports de réflexion pour penser la cohabitation des publics en bibliothèque. On peut citer les exemples de l'ADBU et de la Bpi. Après avoir constaté que l'accueil des lycéen·nes posait question dans plusieurs bibliothèques de l'enseignement supérieur, l'ADBU a publié en 2017 un livret d'accompagnement sur la question (Swiatek 2017). De même, la Bpi assure une mission importante de coopération pour favoriser « la mutualisation des bonnes pratiques entre les bibliothèques publiques françaises ». Elle organise notamment des débats, des journées d'étude et crée des espaces pour mettre en commun les ressources professionnelles.

2.2 Penser l'espace pour prévenir les nuisances

Une bonne organisation de l'espace peut permettre à tous·tes les usager·es de mener à bien leurs activités en limitant les nuisances.

Proposer des espaces différenciés : la conception du bâtiment

Une partie des professionnel·les que j'ai interviewé·es recommande de prévoir, dès sa construction, une bibliothèque adaptée à la multiplicité des usages. Sabrina Rigal avance : « À mon avis, pour que la cohabitation se passe bien il faut que chaque usager, quelle que soit "sa typologie", puisse trouver l'espace dont il a vraiment besoin à un instant t. ». Les espaces doivent donc être variés, de l'incontournable salle de lecture aux carrels individuels, en passant par des salles de travail en groupe équipées de divers outils (écrans, *paperboard*, etc) et des espaces de sociabilité comme la cafétéria. Les usager·es que j'ai interviewé·es semblent apprécier la diversité des espaces. C'est le cas de Sapho : « Quand une bibliothèque est bien, je trouve qu'il y a différents types d'espaces. Nous, dans notre grande bibliothèque, il y a des espaces avec des ordinateurs, des espaces où c'est juste des hamacs en extérieur... Enfin il y a plein d'espaces différents ce qui fait que, moi par exemple, si je viens toute seule j'ai envie de rester toute seule et, en général, je peux trouver un espace tranquille. » (3). Concevoir les espaces requiert également de prendre en compte des éléments quantitatifs. Ainsi, un grand nombre de bibliothèques semblent sous-équipées en salles de travail en groupe et peinent à

répondre à la demande des étudiant·es. Sabrina Rigal avance : « Les étudiants de master travaillent beaucoup en groupe et [...] le manque de salles est cruel dans les bibliothèques. ». En ce sens, les études de pratiques permettent de mesurer statistiquement les usages pour proposer un nombre suffisant d'équipements.

La conception des espaces est importante mais elle est soumise à des contraintes financières et matérielles et peut être difficile à adapter une fois le bâtiment construit. Sabrina Rigal énonce : « Quand on est dans des bibliothèques assez anciennes, pour lesquelles on a peu de possibilités de faire évoluer les espaces, c'est compliqué ; mais je pense sincèrement qu'en tous cas pour les nouvelles constructions, c'est vraiment des données à prendre en compte de proposer ces espaces différenciés, ces différentes ambiances. ».

Faire parler l'espace par l'aménagement : matériaux, mobilier, décoration

L'atmosphère des bibliothèques est une notion à laquelle s'intéresse Sophie Bassin dans son mémoire. Pour elle, l'aménagement du lieu, la décoration, les matériaux, les variations de couleurs, la luminosité ou encore les odeurs sont autant de facteurs qui influencent le comportement des usager·es en contribuant à créer une ambiance plus ou moins conviviale, stimulante ou apaisante (Bassin 2020). Par ailleurs, l'ameublement permet de clarifier les règles de cohabitation en envoyant un signal physique et visuel des usages qui sont permis dans un espace donné. Sophie Bobet avance : « Je mets des transats pour que des personnes puissent dormir mais comme il n'y a pas que des transats, il n'y a pas que des *fatboys*, on voit bien que l'usage n'est pas unique [...] puisque j'ai mis des tables avec des fauteuils, il est possible de s'asseoir à plusieurs, il est possible de venir faire ses devoirs. Donc il est possible de parler, il est possible de jouer [...] ça me permet d'expliquer à des personnes qui travailleront [...] que c'est un endroit qui est plus silencieux que l'autre mais que néanmoins il y aura du bruit [...] parce qu'on peut aussi avoir des activités plus sereines mais qui nécessitent quand même de parler et ce n'est pas un lieu où le silence est absolu. ».

La disposition du mobilier joue également un rôle. Elle fait l'objet de toute une théorisation par Marielle de Miribel : « Pour éviter ces sources potentielles de bavardage et de bruit, et si l'on souhaite un silence relatif, il vaut mieux placer les tables de manière à éviter le croisement des regards, selon la disposition d'une salle de classe classique : les échanges verbaux entre les personnes se font uniquement entre voisins de table » (Miribel 2007). Toutefois, un élément important à prendre en compte concernant le mobilier est sa mobilité. D'abord parce que les professionnel·les ont intérêt à acquérir un mobilier déplaçable, pour pouvoir réaménager l'espace et l'adapter à l'évolution des usages. Ensuite, parce que les usager·es elleux-mêmes tendent à déplacer les meubles. Sophie Bobet prévient :

« les meubles bougent ». Elle décrit le comportement d'usager·es qui « se baladaient avec leur chaise haute ou avec le *fatboy* » parfois d'un bout à l'autre de la bibliothèque.

Cloisonner les usages : la question du zonage

Le zonage peut être une solution pour limiter les sources de gêne. Dans *Développer l'accueil en bibliothèque : Un projet d'équipe*, Maxime Szczepański avance : « Les espaces sont plastiques et s'adaptent aux étudiant·e·s – pas l'inverse ». Plutôt que de chercher à modifier les usages, le zonage est un moyen pour « accepter et inscrire dans l'espace de la bibliothèque [...] les différentes pratiques du public. » (Szczepański 2019). Il peut faire l'objet de variations d'une bibliothèque à l'autre. Certains établissements choisissent de séparer les espaces par catégories d'usager·es. On peut alors isoler ceux que l'on pense être les plus bruyant·es ou préférer sanctuariser des espaces pour les usager·es qui recherchent plus de calme. C'est ce deuxième choix qui a été fait à la bibliothèque du Pege de l'Université de Strasbourg. Sabrina Rigal en fait un bilan positif : « On a eu des remerciements de nos étudiants parce qu'on leur réservait en priorité l'aile gauche du rez-de-chaussée, le deuxième et le troisième étage, ce qui fait qu'ils étaient complètement au calme et qu'ils pouvaient réviser leurs examens sans avoir le brouhaha des lycéens qui rentrent, qui ressortent, qui rigolent, qui mangent... ». D'autres établissements, préfèrent concevoir un zonage en fonction des usages, et, plus particulièrement, du volume sonore qui y est associé. La BU Saint-Serge d'Angers est ainsi passée d'une zone réservée aux lycéen·nes à un zonage par usage : zone silence, zone calme, zone de travail en groupe (Puaud 2017). Concevoir un système de zonage requiert également de penser la répartition spatiale des différentes zones. Ainsi, on rapprochera les espaces généralement associés à un usage plus bruyant (salles de travail en groupe, espaces des ordinateurs, coin presse, zones de détente, etc.) de ceux où le bruit est inévitable (cafétéria, escaliers, espaces de circulation, espaces des photocopieurs, espaces de grande affluence) en les séparant des espaces où l'on attend des pratiques plus silencieuses.

Mariangella Roselli et Marc Perrenoud observent qu'une forme de zonage est définie « naturellement » par les usager·es qui se répartissent dans les espaces en fonction de leurs activités. Ils parlent « frontières invisibles » qui « courent entre les différents espaces de la BU, chacun habité d'une certaine manière par un certain profil d'usagers ». Ce « phénomène de territorialisation ségrégative des usages » est généré selon eux par deux éléments : la disposition géographique et la configuration des espaces mais également un effet d'attrait ou de répulsion produit par les présent·es sur les visiteurs·ses qui arrivent. Les usager·es tendent ainsi à se rapprocher de ceux qui leur ressemblent, perpétuant cette séparation des usages (Roselli, Perrenoud 2010). Les entretiens que j'ai menés semblent confirmer cette

pratique. Sapho énonce : « Il y a des espaces où tu vois que les gens parlent. Ils sont sur des ordinateurs côte à côte, ils discutent fort. Et ben, si ça te dérange, tu ne t'assois pas à côté, quoi. Enfin, tu vois qu'il y a des espaces qui sont plus ou moins dédiés à certains trucs. En général, si tu cherches le calme tu peux le trouver. » (3). Quand ils sont mis en place de manière formalisée par les bibliothèques, les systèmes de zonage sont en général bien compris par les usager·es. Thibault explique : « Si on n'a pas prévu de trop s'entraider et de trop parler, on va vraiment dans le coin où il n'y a pas de bruit, au deuxième étage. Et si on a prévu de parler un peu, on va plus vers les salles au fond parce que c'est la zone un peu moins... On a le droit de parler un peu plus. » (21).

Le zonage limite les nuisances mais il pose néanmoins question. Faut-il cloisonner les usages et les publics au point qu'ils n'aient plus à se croiser au sein de la bibliothèque ? En poussant la caricature, on assisterait à l'émergence de micro-bibliothèques pensées pour des publics spécifiques au sein d'une même bibliothèque... N'est-ce pas justement une richesse en termes de cohabitation que le partage d'un même espace entre lycéen·nes et étudiants, entre familles et personnes âgées, entre lecteur·ices et travailleurs·ses, etc. ? Faut-il flécher les usages dans toute la bibliothèque ou doit-on laisser des espaces de liberté, où l'on ne présuppose pas du type d'activités et d'interactions qui peuvent se dérouler ? En ce sens, les espaces communs en dehors des zones comme par exemple les couloirs, l'accueil ou la cafeteria revêtent un intérêt particulier puisqu'ils demeurent des endroits moins normés, où l'on expérimente l'une des spécificités des bibliothèques : être au contact de la différence.

2.3 Adapter et communiquer les règles

Pour qu'elles jouent un rôle de régulation du collectif, les règles en bibliothèque doivent correspondre à la réalité des pratiques et être comprises par les usager·es.

Le règlement : un outil en évolution permanente

Les règlements intérieurs des bibliothèques nécessitent d'être régulièrement adaptés pour répondre aux problématiques liées à la cohabitation des usages. Béatrice Pallud Burbaud énonce : « La régulation de la vie collective, ce n'est jamais gagné. Ça nécessite un échange constant entre le service des publics et les différentes bibliothèques du réseau, toutes les équipes en contact avec le public ; donc c'est un gros travail d'animation et de savoir faire évoluer les notes d'application, le règlement de visite en fonction des nouveaux conflits d'usage, ou d'adapter nos réponses quand on constate quelque chose de nouveau. » (Pallud Burbaud 2021).

Ainsi, les conflits auxquels a été confrontée la bibliothèque du Pege ont été résolus grâce à une modification du règlement pour mettre en place un système de filtrage à l'entrée de la bibliothèque. Sabrina Rigal énonce : « À force de discussions, on en est arrivés à se dire que, finalement, on allait continuer à accueillir les lycéens mais qu'on allait continuer à les accueillir selon nos propres règles d'accueil, ce qu'on n'avait jamais fait jusqu'à maintenant. C'est-à-dire qu'en grossissant le trait, ils venaient quand ils voulaient, au nombre qu'ils voulaient... Ils s'installaient où ils voulaient. Moi, j'ai décidé d'arrêter tout ça. Je me suis dit : si on veut essayer que la cohabitation se passe le mieux possible c'est à nous de mettre en place nos propres règles qu'eux doivent suivre et s'ils ne les suivent pas, ils ne viennent tout simplement pas travailler. ». À Choisy-le-Roi, une charte a été mise en place et signée par l'ensemble des mineurs fréquentant la médiathèque centrale pour mieux encadrer les comportements des publics enfants et adolescents. Raphaële Gilbert raconte : « Le premier point pour nous ça a été de refaire autorité. On passait tout notre temps à retenter de mettre le cadre. Donc il a fallu accepter de redonner des règles du jeu plus claires, plus resserrées pour que la médiathèque retrouve une fonction et puisse être identifiée. Ça ne signifie pas qu'on n'avait pas de règles mais elles n'étaient pas assez identifiées et pas assez explicites. » (Gilbert, Moulin 2021).

En cas de conflit, le durcissement des règles produit deux effets. D'abord, il dissuade une partie des usager·es de fréquenter la bibliothèque. Sabrina Rigal témoigne : « Finalement, les gens qui n'étaient pas d'accord ressortaient donc ça nous a vraiment permis de garder les plus travailleurs, ceux qui étaient vraiment motivés pour avoir des conditions de travail et de révision optimales ». Ensuite, il confère aux professionnel·les une légitimité pour intervenir et permet d'exclure plus facilement des usager·es qui refusent de se plier aux règles établies pour dépasser la confrontation.

Rendre les règles visibles et intelligibles : signalétique, communication et médiation

Établir des règles adaptées aux pratiques ne suffit pas. Il faut également s'assurer que les usager·es en ont connaissance et les comprennent. La signalétique et les supports de communication (*flyers*, affiches, site web et réseaux sociaux) jouent un rôle essentiel pour faire savoir ce qui est accepté et ce qui ne l'est pas dans les murs de la bibliothèque. La communication doit être claire et concise. Des couleurs et des visuels peuvent ainsi être utilisées pour faire passer un message de manière synthétique. Une attention est également à porter sur le ton employé. Fabrice Chambon y est particulièrement vigilant : « Il y a des petites choses. Par exemple [...] nous, on n'affiche pas le règlement. On a fait un petit ersatz "La

bibliothèque comment ça marche ?” où, en positif, on rappelle quelques règles sans afficher un règlement de quinze pages qui dit “Il est interdit de..., il est interdit de..., il est interdit de...”. Donc il y a des manières de communiquer qui peuvent être plus pertinentes que d’autres, sans doute. ».

Les personnels facilitent également la compréhension des règles. Pour Sophie Bobet, c’est une nécessité. Elle parle de la difficulté de fixer des règles intégrées par tous·tes : « On a fini par mettre une affichette sur le distributeur à café pour dire "les cafés sont uniquement dans cet espace-là". Ça ne veut pas dire qu'il ne faut pas rappeler régulièrement la règle [...] on est un tiers-lieu donc les gens se déplacent avec leur café [...] Ils sont dans un espace jeunesse, ils vont donner le goûter aux enfants. Et non ! [...] On a la cursive pour ça. Donc il faut expliquer, expliquer, expliquer. ». Le rôle des personnels est donc primordial pour rendre les règles intelligibles et lisibles en expliquant les raisons et les logiques qui les sous-tendent. Sabrina Rigal témoigne du travail de communication déployé par les personnels de la bibliothèque du Pege lors de la mise en place d’un système de filtrage à l’entrée de la bibliothèque : « Les étudiants étaient un peu réticents au début [...] Et dès qu’on prend quelques instants pour leur expliquer pourquoi on met en place ce dispositif [...] ils savent que ce n’est pas une lubie de notre part, qu’il y a un vrai objectif derrière et que finalement l’objectif est aussi pour eux, pour leur bien-être. ». Les moments de contact avec les personnels en service public constituent des temps privilégiés pour effectuer cette médiation. Sophie Bobet avance : « On va faire de la médiation en rappelant, notamment lors de l’inscription, que c’est un espace chaud donc les gens peuvent parler. Sous-entendu : si par la suite [...] vous réservez votre poste informatique, qu’il y a des gens qui font du bruit à côté et que vous venez vous en plaindre, on vous rappellera que, comme on vous l’a dit lors de l’inscription, il pouvait y avoir du bruit. ».

2.4 Réguler les conflits

Pour les professionnel·les, il n’est pas toujours évident de savoir dans quelles situations intervenir pour faire face à des nuisances ou des conflits de cohabitation.

Savoir jauger la situation

Chaque bibliothèque établit sa propre politique d’accueil. Dans certaines d’entre elles, l’autonomie des usager·es est érigée en principe maître et conduit les professionnel·les à se manifester le moins possible. C’est le cas à la Bpi, comme en témoigne Christophe Evans : « Par principe, nous, on ne souhaite pas trop cadrer les choses. C’est un principe fort de la Bpi. Donc il y a plein de choses qui nous échappent aussi. ». Il prend l’exemple de personnes qui dorment en bibliothèque :

« Quelqu'un qui dort, à partir du moment où il ne va pas gêner les autres parce qu'il n'a pas un ronflement insupportable, on le laisse. [...] On intervient à partir du moment où il y a soit un ronflement, soit une personne qui est très profondément endormie et qui peut laisser craindre qu'elle ne dorme pas pour de bonnes raisons : coma, ce genre de choses [...] Mais sinon, nous, on part plutôt du principe, en règle générale [...] que ce n'est pas notre rôle. ». Sophie Bobet prône elle aussi une intervention minimale : « Tant qu'un usager ne m'interpelle pas en me disant "Là moi ça me pose question" et que je vais devoir lui apporter une réponse, tant qu'il n'y a pas de problème de sécurité, je laisse les usages cohabiter. ».

En cas de conflit il appartient aux professionnel·les de mesurer ce qui nuit véritablement à la cohabitation des usages et ce qui relève de rapports de pouvoir, voire de projections de certain·es usager·es vis-à-vis de catégories de publics spécifiques, et notamment des publics les plus précaires. Les bibliothécaires ne donnent pas toujours raison à ceux qui manifestent leur mécontentement. Sophie Bobet explique : « Il y avait des lecteurs qui venaient se plaindre à nous : "Mais la bibliothèque ce n'est pas un lieu où on dort...". Alors on leur dit : "Si... pourquoi pas ? Ils peuvent aussi dormir. Oui on accueille des personnes à la rue, oui c'est notre rôle, non nous n'allons pas les chasser. Nous sommes un lieu ouvert et gratuit et nous accueillons tout le monde sans aucune distinction" ». Christophe Evans emploie des termes similaires : « En général on essaie de dialoguer, c'est-à-dire qu'on essaiera d'abord de dire : "Oui, effectivement, on comprend mais vous savez ici tout le monde a sa place. Vous-même par exemple, si vous voulez, vous pouvez peut-être vous déplacer, vous installer dans un endroit où vous serez moins gêné". ».

Les professionnel·les se portent néanmoins garant·es de ce que chacun·e se sente à l'aise dans l'espace de la bibliothèque. Ils peuvent donc être amené·es à intervenir s'ils constatent un problème évident de cohabitation. Christophe Evans affirme : « Quand on a affaire, en revanche, à un cas avéré de quelqu'un qui est là depuis longtemps et qui sent très mauvais par exemple [...] là, on intervient quand même parce qu'on a une responsabilité sur le partage de l'espace collectif de la Bpi, et donc on a à réguler parfois, à faire réguler ça. ». Il existe des situations qui sont jugées inacceptables par les professionnel·les comme le défend Fabrice Chambon : « Il faut être intransigeant sur des choses comme des phénomènes de discrimination soit racistes, soit liées au genre, soit liées à l'orientation sexuelle. Ça, ça n'est pas possible dans les murs de la bibliothèque et, là, il faut être, de mon point de vue en tous cas, d'une grande fermeté tout en étant le plus pédagogue possible. ».

Le bon déroulé de la cohabitation demande aux personnels des bibliothèques une vigilance constante. Sophie Bobet prend l'exemple des rapports de genre : « Vous êtes amenée à surveiller [...] et souvent regarder si un homme s'adresse à une femme par exemple. Est-ce qu'il l'importune ou est-ce qu'il reste courtois ? Parce qu'à partir du moment où il commence à l'importuner, là, on peut intervenir. ». La responsable de la Médiathèque de la Canopée la fontaine parle d'autres usager·es

qui font l'objet une attention renforcée de la part des personnels comme une personne qui présente des troubles psychiatriques : « Quand je la vois sur le poste informatique je sais que, potentiellement, si elle ne va pas bien, elle peut se mettre à avoir des jurons ». Le cas échéant, Sophie Bobet s'enquiert d'abord de l'état de la personne en entrant en contact avec elle pour lui demander comment elle va. Elle poursuit : « Et si je perçois une tension chez les personnes qui sont à côté, j'interviendrai discrètement ou leur ferai signe pour échanger avec elles [...] pour leur montrer que je prends la situation en charge, en leur expliquant qu'elles ne sont pas visées directement. ».

Le malaise des bibliothécaires : la difficulté d'intervenir en cas de conflit

Réguler les conflits est une mission délicate. Les personnels qui s'y attèlent peuvent être confrontés à la violence sous ses différentes formes (sociale, verbale, physique, etc.) à la fois en tant que témoins d'une situation mais aussi comme parties prenantes d'une interaction. Christophe Evans énonce : « Moi, ça fait vingt-cinq ans que je fais du service public à la Bpi. Je me suis fabriqué une carapace. Et je me suis... Comment dire ?... Fabriqué une forme d'hygiène des interactions qui peuvent être vraiment très difficiles parfois, et vous en rapportez les conséquences chez vous pendant longtemps. Il y a des collègues qui ont été traumatisés aussi à la suite de dérapages. ». Les agent·es des bibliothèques se trouvent souvent démuni·es face à certains publics. Fabrice Chambon témoigne : « Il y a des collègues qui se sentent moins à l'aise par exemple avec les ados. Parce qu'un ado c'est turbulent, parfois ça peut être insolent, donc ça peut être compliqué à gérer. ». Christophe Evans raconte également : « Il y a des collègues qui disent "Mais moi je n'ai pas été formé pour ça. Je ne suis pas psychiatre [...] je ne sais pas comment me confronter à la détresse psychologique ou aux failles psychiatriques." Et qui d'ailleurs ne vont pas au contact, pour certains, qui font systématiquement appel aux responsables de permanences. ».

Les professionnel·les éprouvent d'autant plus de difficultés à intervenir quand ils doivent se positionner par rapport à des publics en situation de grande précarité qui posent des conflits éthiques. Ils craignent en effet de perpétuer la violence sociale en sanctionnant des comportements qui témoignent déjà d'une forme d'isolement. Fabrice Chambon raconte l'expérience d'un lien durable construit entre la bibliothèque de Montreuil et une personne sans-abri qui s'est terminé par une exclusion : « On gardait ses affaires, elle était un peu intégrée dans l'équipe. Simplement, elle était complètement en vrac [...] elle participait à plein de rencontres donc c'est super, mais de manière complètement... Parfois ça choquait des gens parce qu'elle intervenait en parlant mal... Parfois elle était [...] je ne sais pas le dire mais en tous cas elle s'exprimait d'une manière qui n'était pas la manière habituelle de s'exprimer dans les rencontres en bibliothèque. [...] Et à plusieurs

reprises, elle a été insultante à l'égard des intervenants, etc. Donc on régule une fois, deux fois, trois fois, quatre fois [...] Et puis à un moment on a fini par l'exclure... ». Ces situations peuvent être mal vécues par les bibliothécaires et susciter des interrogations importantes : « Donc est-ce qu'on a bien fait à ce moment-là ? Est-ce qu'on aurait dû le faire plus tôt ? Certains le pensaient. Est-ce qu'on aurait dû attendre un peu ? Certains le pensaient aussi. Les points d'équilibres ne sont jamais... On ne sait jamais si on est au bon endroit. ».

La recherche d'un équilibre

Garantir que la cohabitation se passe dans de bonnes conditions sans exclure des usagers qui ne se conforment pas complètement aux normes relève d'un subtil équilibre. Fabrice Chambon explique : « Moi je pense qu'il faut faire un certain nombre de compromis. À partir du moment où on décide de chercher à faire venir des personnes qui ne fréquentent pas régulièrement la bibliothèque, il faut accepter qu'elles n'en maîtrisent pas tous les codes. Et donc ça veut dire qu'elles font un peu plus de bruit, que parfois elles vont se chahuter, etc. ». Il poursuit : « Parfois ce n'est pas évident parce qu'il faut faire en sorte que les publics coexistent et il y a d'autres publics qui sont tout à fait au fait de la manière légitime dont on se comporte en bibliothèque et qui jugent scandaleux que les bibliothécaires ne les "remettent pas au pas" rapidement ». Il prône un mode d'intervention doux : « Il faut tenter de réguler ça doucement mais sans pour autant se braquer et réagir trop vivement parce que ça pourrait avoir pour conséquence de faire que ces personnes se disent là encore : "Ce n'est pas pour moi. Ici, quand je viens, je me comporte comme j'ai l'habitude de me comporter et puis on me dit d'aller voir ailleurs." ». La souplesse n'est cependant pas synonyme de laissez-faire : « Mais quand je dis qu'il faut être souple sur un certain nombre de choses [...] ça ne veut pas dire qu'il faut laisser faire tout et n'importe quoi. Donc c'est un équilibre que nous sommes en permanence en train de rechercher. ».

2.5 Repenser l'accueil en bibliothèque

En parlant de l'accueil des publics précaires, Christophe Evans énonce : « On se rend compte aujourd'hui qu'on a un défaut d'accompagnement et de formation parce qu'à un moment, ça rassure aussi de se dire qu'il y a des procédures, qu'il y a des savoirs à acquérir là-dessus. ». Les établissements portent la responsabilité de faciliter le travail d'accueil des personnels en les accompagnant. Toute une série d'actions peuvent donc être menées pour armer les personnels sur les questions de la cohabitation.

Déterminer des procédures d'accueil et mettre des outils à disposition des agent·es qui assurent des plages de service public

Les organisations se doivent de définir et d'harmoniser des procédures sur lesquelles les agent·es peuvent s'appuyer lorsqu'ils sont en service public. Ce travail a été réalisé à la bibliothèque municipale de Lyon : « Certes, on a un règlement de visite mais comment est-ce qu'on l'applique ? [...] il y avait une nécessité de clairement se mettre d'accord entre nous sur comment on appliquait, quelles étaient les règles qu'on se fixait, notre seuil de tolérance, et essayer de l'objectiver au maximum [...] Donc ça a conduit à avoir une note d'application de ce règlement de visite [...] On a également mis en place des procédures pour faire face aux incivilités, notamment les agressions. » (Pallud Burbaud 2021).

La formalisation de procédures établit qui agit en cas de conflit. Souvent, ce sont d'abord les personnels en service public qui interviennent. S'ils n'y parviennent pas ou considèrent que cela échappe à leurs compétences, ils s'en remettent à leur hiérarchie. Enfin, quand la problématique ne peut être résolue en interne, il arrive que les équipes des bibliothèques fassent appel à des acteurs·rices externes comme les services sociaux ou la police municipale. Les agent·es en service public, doivent pouvoir joindre facilement toutes les personnes dont ils pourraient avoir besoin. Aux bibliothèques de Montreuil, les contacts d'urgence sont disponibles sur les banques de prêt : numéro de portable de la brigade de police, du commissariat local, des services sociaux, des services d'aide aux migrant·es, etc. Fabrice Chambon avance : « Tous ces numéros-là, on les a à toutes les banques de prêt ; donc même un collègue qui n'est pas versé dans ces problématiques-là, qui ne participe pas à ces projets-là, il faut qu'il soit en capacité au moins de donner un numéro et d'orienter de manière simple les personnes qui auraient besoin de l'être. Donc on essaie de doter les collègues d'outils ». Béatrice Pallud Burbaud parle également d'une « boîte à outils » mise au point pour accueillir des publics précaires à la bibliothèque municipale de Lyon. Les personnels y disposent de la liste des organismes qui proposent des formations FLE, des écrivains publics, des bains publics, etc. (Pallud Burbaud 2021).

La normalisation des procédures indique aussi quelles sont les situations qui justifient l'adoption de sanctions à l'encontre des usager·es. Béatrice Pallud Burbaud décrit le système mis en place à la BML : « Tout bibliothécaire peut prononcer une exclusion à la journée. Pour les faits les plus embêtants on a une exclusion de trois mois qui est centralisée, qui est demandée auprès du service des publics qui vérifie qu'on est bien passés par les différentes étapes prévues (à savoir le rappel à l'ordre) et qui essaie d'éviter qu'on ait des choses qui soient trop variables ou trop différentes dans l'appréciation des différentes bibliothèques. » (Pallud Burbaud 2021).

Néanmoins, établir des règles a ses limites. D'abord, parce qu'il n'est pas possible d'anticiper toutes les situations. Ensuite, parce que préserver une forme de flexibilité laisse une place à l'humain pour apprécier la particularité de chaque cas de figure. Répondre à tout le monde de la même manière n'est pas forcément souhaitable. J'ai mentionné qu'une plus grande tolérance peut être pertinente lorsque l'on accueille des publics peu habitués à respecter les règles des bibliothèques. Fabrice Chambon montre qu'au-delà des caractéristiques propres aux usager·es, il faut tenir compte des tempéraments et de l'état de santé de chaque agent·e : « C'est un subtil équilibre qu'il s'agit de trouver, qui parfois peut être différent, y compris d'un collègue à l'autre, donc il faut essayer de discuter en équipe pour avoir à peu près la même orientation générale quand bien même ça s'incarne différemment [...] selon le tempérament de tel collègue, le niveau de fatigue aussi, etc. Donc ce n'est pas une science exacte. ».

Capitaliser sur l'expérience collective : les temps d'échange entre collègues

Pour faciliter le travail de régulation de la cohabitation, les organisations ont intérêt à mettre en place des temps d'échange entre collègues. Premièrement, cela permet aux agent·es de partager avec le collectif les difficultés rencontrées en service public et les invite à prendre du recul sur une situation vécue, contribuant ainsi à prévenir les risques psycho-sociaux. Ensuite, les discussions sont des moments privilégiés pour prendre des décisions collectives. Fabrice Chambon explique comment les conflits sont traités au sein de l'équipe : « Quand il y a des situations de tension et quand il y a des situations d'inquiétude du personnel il faut être très très très attentif parce qu'il n'est pas normal, et il est inenvisageable, de laisser des collègues qui viennent travailler dans des conditions de souffrance, d'inquiétude, etc. Ça n'est pas possible. Donc on essaie de trouver des solutions. On en trouve avec les collègues, avec l'encadrement intermédiaire, éventuellement avec la DRH [...] Et on en parle collectivement, évidemment ».

Plus encore, les moments d'échange permettent aux établissements d'assurer une transmission des informations et de capitaliser sur l'expérience de chacun·e des agent·es pour en faire des savoirs collectifs. Christophe Evans met en évidence l'existence de savoir-être et de savoir-faire liés à l'accueil au sein de la Bpi : « Vous finissez par avoir une expérience de terrain : les premières fois vous êtes un peu déstabilisé, vous avez l'impression de travailler dans un hôpital de jour, vous regardez vos autres collègues faire aussi parfois, vous discutez avec eux et puis vous apprenez, en tous cas si vous souhaitez apprendre, tout un tas d'attitudes. C'est-à-dire que vous commencez à avoir un référentiel de comportements, d'interactions, de modes d'intervention parfois, quand il faut intervenir. Et ça, effectivement, c'est quelque chose qui est transmissible ». Fabrice Chambon confirme la nécessité de

transmettre cette expérience : « Il faut avoir l'intelligence de discuter avec les collègues, d'essayer d'accompagner et puis de se transmettre une forme d'expérience parce que ces problématiques-là, elles se sont toujours posées. Elles ne sont pas nouvelles et elles se poseront toujours donc il faut qu'il y ait une transmission d'une génération à l'autre, régulièrement, entre collègues, de la manière dont on a pu gérer, des points d'équilibre qu'on a essayé de trouver, de ceux qui ont marché, n'ont pas marché. ».

Le dialogue peut émerger en marge de réunions concernant le service public. Il peut également être davantage formalisé en ayant recours à l'aide d'intervenants extérieurs, notamment par le biais de sessions d'analyse de pratiques. Dans un article publié dans le BBF, Isabelle Bailleux, Catherine Bonhomme et Philippe Garel décrivent l'objectif de cet outil : « Par effet de confrontation et de contrôle mutuel, cette discussion entraîne objectivation, compréhension des situations évoquées et développement du métier. ». Le recours à des méthodes élaborées d'analyse de pratique associant professionnel·les des bibliothèques et psychologues du travail, peut être coûteux à mettre en place mais permet de prendre conscience des « savoirs intériorisés, des pratiques implicites, des problèmes jamais formulés et [devient] ainsi un instrument de pensée et d'action » (Bailleux, Bonhomme, Garel 2008). Camille Delon parle ainsi d'un dispositif qui a été expérimenté à la Bpi⁶ : « C'est le principe d'un groupe de parole où vous allez déposer tout ce qui se passe en service public et qui pèse. L'idée c'est d'échanger sur ces moments-là et de bénéficier d'une écoute bienveillante de la part de ses collègues avec le regard d'une personne extérieure pour apaiser aussi un peu le regard. ».

Se former à l'accueil

La transmission de compétences en interne doit être complétée par des formations dispensées par des acteurs·rices extérieur·es aux bibliothèques. Christophe Evans défend que la formation est indispensable, en particulier pour accueillir des publics en situation de grande précarité : « Il y a un point incontournable, c'est la formation du personnel. Parce que notre diagnostic nous permet de nous rendre compte qu'il y a un déficit, d'une part, de connaissance de cette population, enfin de reconnaissance de cette population, et il y a un déficit de savoir-faire, de savoir-être ». Il poursuit : « Il y a une demande de formation, à la fois sur des aspects psychiatriques, sur des aspects comportementaux, sur comment se tenir, comment parler, comment rassurer les gens, comment ne pas se montrer malgré soi agressif, intrusif. Donc on sait qu'on a un gros travail à faire dans ce domaine-là. ».

⁶ Le dispositif dans cette forme précise s'est avéré peu concluant et n'a pas été pérennisé.

Il existe une série de formations à l'accueil et à la gestion des conflits. Pourtant, les professionnel·les mettent en avant la difficulté de trouver des contenus de qualité, qui répondent à leurs préoccupations. Camille Delon avance : « Souvent, c'est des clichés. Ce n'est pas très efficace. Ça ne correspond pas du tout à la réalité du terrain... ». Elle déplore que certaines formations soient trop génériques car elles sont conçues pour l'ensemble des établissements culturels : « On n'a pas les mêmes problématiques que les musées ! ». Fabrice Chambon émet également des réserves sur les formations dispensées par des entreprises de conseil : « Je suis très sceptique... Par exemple il y a eu des formations à la gestion de conflits... Franchement... ».

Face à une offre inadaptée des organismes de formation « classiques », les personnels des bibliothèques se tournent vers l'expertise des travailleurs sociaux. Christophe Evans avance : « Il y a beaucoup d'expertise, beaucoup d'expérience par exemple chez les gens qui travaillent en hôpital de jour ou qui font de la psychiatrie en milieu ouvert. [...] Ça peut être des travailleurs sociaux aussi, qui peuvent avoir des spécialités. Je pense à des éducateurs spécialisés en particulier [...] ils ont un savoir-faire, ils ont un savoir-être, ils ont une expérience dont il serait dommage de se priver et que les bibliothécaires mettent du temps à acquérir. ». Ainsi, la Bpi a sollicité l'association la Cloche, spécialisée dans la grande exclusion, pour dispenser des formations. Camille Delon explique : « Ce ne sont pas des spécialistes de l'accueil, ce sont des spécialistes du sans-abrisme, vraiment de la grande précarité. Donc on a changé de paradigme : on a laissé tomber le côté accueil, on est plutôt allés chercher le côté expertise de la précarité, de la rue, etc. ». Pour sa part, la bibliothèque municipale de Lyon s'est tournée vers l'ONG ATD Quart Monde pour proposer une formation plus générique sur l'accueil mais avec un regard particulier. Il s'agissait de « travailler sur ce qu'est un accueil, un bon accueil, à quoi est-ce qu'on voit qu'on est le bienvenu » (Pallud Burbaud 2021).

Doter l'organisation de moyens humains dédiés à la gestion de la cohabitation

Des intervenant·es externes aux bibliothèques peuvent participer à la régulation de la cohabitation, dans le cadre de partenariats avec des associations rémunérées ou bénévoles. Ainsi, Camille Delon évoque la mise en place d'une permanence de l'association la Cloche à la Bpi pour faciliter le lien avec des personnes en situation de précarité : « L'idée de la permanence c'est aussi aller à la rencontre de ces publics-là pour, peut-être, quand il y a un conflit, qu'ils commencent à essayer de calmer un peu les choses... ». Certaines organisations font cependant le choix de recruter en interne des personnels qui disposent d'une expérience dans la médiation ou le travail social et de dédier une partie des ETP à des fonctions de régulation. C'est le cas de la bibliothèque de la Part-Dieu qui

emploie des médiateurs·rices. La Bpi a quant à elle créé un poste de référente champ social, rattaché au service de développement des publics. Des fonctions similaires existent dans d'autres établissements sans qu'une personne s'y dédie nécessairement à temps complet. Les missions de ces agent·es ne consistent pas tant à réguler la cohabitation qu'à faire connaître la bibliothèque à des publics éloignés de ces établissements et à proposer des actions pour les accueillir. Iels sont néanmoins amenés à contribuer à une meilleure cohabitation de ces publics avec d'autres usager·es.

2.6 Les professionnel·les à l'appui des formes positives de cohabitation

Favoriser une bonne cohabitation ne se limite pas à prévenir les nuisances et à réguler les conflits. Il s'agit aussi de donner la possibilité aux usager·es de créer du lien social et de stimuler les interactions positives. Lorsqu'elle décrit le rôle d'intermédiaire que jouent certain·es usager·es dans l'appropriation de la BnF par d'autres, Irène Bastard avance : « De façon volontariste, l'institution pourrait sans doute encourager plus encore cette fonction de trait d'union entre usagers, en suscitant des interactions, en organisant des formes de partage et en lui donnant une forte visibilité institutionnelle. » (Evans et al. 2020). Il ne s'agit pas ici d'obliger les usager·es à entrer en rapport avec autrui lorsqu'iels ne le souhaitent pas mais plutôt d'encourager des tendances observées en bibliothèque. Les études des publics et des pratiques peuvent s'avérer particulièrement pertinentes pour appréhender le contexte particulier d'un établissement et déployer les actions les plus adéquates.

Institutionnaliser l'entraide et la transmission de compétences

Les professionnel·les peuvent d'abord offrir un cadre institutionnel pour perpétuer les relations d'entraide établies par les usager·es dans un cadre informel. À titre d'exemple, les visites de BU proposées aux étudiant·es entrant dans l'enseignement supérieur peuvent être animées par des étudiant·es plus âgé·es ou des doctorant·es qui ont déjà une pratique des services. Les usager·es pourront ainsi transmettre leur vision, leurs modes d'appropriation des espaces et leur vocabulaire. On peut par ailleurs supposer que les visiteurs·ses auront une oreille plus attentive en identifiant les guides comme des pairs, qui partagent potentiellement leur expérience et leurs préoccupations. Dans un autre registre, Sabrina Rigal, évoque l'idée d'un système de tutorat entre lycéen·nes et étudiant·es pendant les périodes de révision du baccalauréat. Elle avance : « Ça permettrait aux lycéens d'apprendre les codes de travail des BU de manière naturelle [...] mettre en place un système de tutorat serait intéressant pour les lycéens mais je pense aussi que ça pourrait être intéressant pour les étudiants. ».

Penser des espaces de sociabilité

L'aménagement des espaces peut être pensé de manière à réduire les nuisances entre les usager·es. À l'inverse, il peut les inciter à échanger davantage entre elleux et répondre à un éventuel besoin de sociabilité. C'est le concept du troisième lieu développé par Ray Oldenburg, au début des années 1980 (Oldenburg 2013). Les bibliothèques constituent ainsi des lieux publics où l'on se rencontre en dehors du foyer et du travail. Les établissements qui se revendiquent de cette acception cherchent à concevoir des espaces propices à la convivialité en jouant sur le choix du mobilier, sa disposition dans l'espace, les couleurs, la luminosité ou encore la présence de décoration.

L'organisation des collections a également un impact important sur la mixité qui s'opère ou non entre les usager·es. Ainsi, Sabrina Rigal parle des changements qu'elle a effectués à la bibliothèque du Pegé lorsqu'elle en était responsable. À son arrivée, les fonds étaient séparés selon une logique disciplinaire distinguant ceux qui étaient destinés aux étudiant·es de la faculté d'économie gestion et ceux qui étaient davantage utilisés par les étudiant·es de l'école de management. Sabrina Rigal détaille : « Ça séparait vraiment les deux types de publics ». Les collections ont alors été fusionnées dans un plan de classement unique ce qui a permis aux usager·es de se mélanger davantage : « Dès l'instant où on a vraiment fusionné les collections et qu'on les a mieux réparties sur les étages, il y a eu une meilleure cohabitation de nos publics étudiants. ». Anne-Marie Bertrand défend que la « dé-ségrégation » des documents produit par extension une « dé-ségrégation » des publics (Bertrand 1995). En bibliothèque municipale, l'organisation des collections répond également à des enjeux stratégiques : peut-on encourager une mixité générationnelle en regroupant les documents par thématique plutôt que par âge ? En rapprochant spatialement les fonds, on accroît les probabilités de rencontre et d'échanges entre les groupes usager·es qui les consultent. Aucun choix n'est donc anodin vis-à-vis de la cohabitation des publics.

L'action culturelle comme vecteur de lien social

L'action culturelle permet précisément de travailler sur le lien entre personnes différentes en termes de génération, de milieu social ou encore de handicap. Ainsi, la Médiathèque de la Canopée la fontaine programme des ateliers intergénérationnels et des ateliers parents-enfants. En tant que bibliothèque Pôle Sourds, elle fait également un travail de sensibilisation au handicap sensoriel. Pour le mois parisien du handicap, elle accueille des animations en présence d'interprètes

LSF. Sophie Bobet énonce : « On est sûrs de la découverte pour des gens de la LSF et de la sensibilisation donc c'est très positif. ». Certains établissements organisent par ailleurs des événements autour du concept de bibliothèques vivantes. L'idée est d'inviter des usager·es à rencontrer des « livres vivants », c'est-à-dire des personnes qui témoignent sur leur parcours de vie. Béatrice Pallud Burbaud témoigne ainsi : « Je pense à des expériences comme la bibliothèque vivante qu'on avait fait sur le thème de l'exil avec différents témoignages dont un ancien SDF, une prostituée, des migrants, pour que on n'ait plus de réaction épidermiques et que tout le monde arrive à cohabiter. » (Pallud Burbaud 2021). La BML organise également des conférences en partenariat avec ATD Quart Monde, la fondation Abbé Pierre, Médecins du Monde ou encore Habitat et Humanisme pour « travailler sur cette acceptation réciproque et ce qu'on a appelé le vivre ensemble » (Pallud Burbaud 2021). L'action culturelle est donc un moyen d'inciter les publics cohabitant dans le même espace à se rencontrer, à se connaître et à s'appréhender mutuellement.

Valoriser les formes positives de cohabitation

Les bibliothèques ont de plus en plus besoin de démontrer leur valeur et leur impact. C'est particulièrement le cas depuis la loi relative aux libertés et responsabilités des universités de 2007 qui contraint les BU à négocier leur budget directement auprès des universités. Depuis une dizaine d'années, les bibliothèques recourent à des méthodes d'évaluation qui dépassent la volumétrie des activités pour s'intéresser davantage à leur apport économique, mais aussi sociétal. Le *social return on investment* (SROI) s'attache ainsi à l'impact des bibliothèques sur les usager·es et la société. Dans ce contexte, les professionnel·les peuvent évaluer les formes positives de cohabitation pour les valoriser. À titre d'exemple, la Bibliothèque départementale du Val d'Oise a publié une étude sur l'impact des bibliothèques valdoisiennes en 2017, dans laquelle elle valorise leur apport en termes d'inclusion sociale. On y lit : « Les bibliothèques sont des espaces collectifs, lieu d'expression du lien social. [...] Les usagers rendent compte de cette fonction collective de la bibliothèque puisque près de la moitié des usagers interrogés déclarent être venus accompagnés (46%) et surtout 21% des usagers déclarent avoir fait de nouvelles connaissances grâce à leur fréquentation de la bibliothèque. Outre leur contribution en tant que lieu d'échanges, les bibliothèques ont également un impact sur la cohésion sociale. Leur fréquentation engendre, chez certains usagers, des changements dans leurs relations sociales. En effet, pas moins de 50% des usagers interrogés estiment que la fréquentation de la bibliothèque a modifié leurs relations avec leurs amis, famille, collègues, voisins ou autres. » (Bibliothèque départementale du Val d'Oise 2017). L'évaluation des formes positives de la cohabitation apparaît ainsi comme un véritable outil de légitimation de la bibliothèque comme institution de service public.

Les professionnel·les des bibliothèques ont une responsabilité pour garantir que la cohabitation des usager·es se déroule dans les meilleures conditions. Une

série d'éléments peut les aider à mener à bien cette mission : la connaissance des publics et des usages, la conception d'espaces qui y sont adaptés, la définition et la communication de règles. Les personnels doivent être accompagnés par l'organisation dans leur travail d'accueil. Ils jouent un rôle de médiateurs·rices en régulant les conflits entre les usager·es mais aussi en les incitant à tisser des relations positives qui mettent en évidence l'apport social des bibliothèques.

CONCLUSION

L'objectif de ce mémoire était d'aborder la cohabitation en bibliothèque avec une approche sociologique, en partant des pratiques et des représentations des usager·es pour aider les professionnel·les à se positionner sur la question. Cela supposait de se défaire de la grille de lecture traditionnellement employée par les professionnel·les pour mieux y revenir par la suite. Le recueil de témoignages des usager·es a rendu possible ce déplacement du regard en permettant d'interroger ce que recouvre le co-habiter.

Si, au premier abord, ma question préliminaire (« Comment vivez-vous le partage de l'espace ? ») a désarçonné plus d'une personne que j'interviewais, la suite des conversations a montré que la conscience de l'autre était une constante de la fréquentation des bibliothèques. Les co-habiter, c'est s'y trouver en rapport permanent avec les autres. Les pratiques des usager·es sont diverses, certain·es appréciant l'opportunité d'échanger et de partager une expérience, tandis que d'autres mettent tout en œuvre pour échapper à cette proximité. En remettant en cause l'habitation et, par extension, la cohabitation des bibliothèques, l'épidémie de Covid-19 a contribué à distendre les liens qui pouvaient s'y tisser. Néanmoins, le séjour en bibliothèque demeure une expérience sociale où les identités sont mises à l'épreuve de l'altérité. La cohabitation ne se fait pas sans règles ni sans tensions. Les usager·es assument une large part du travail de régulation du collectif en contribuant à l'élaboration des normes, en s'y conformant et en dénouant quotidiennement des petites crispations.

La posture à adopter n'est pas évidente pour les professionnel·les qui sont à la fois juges et parties de la cohabitation. De fait, ce mémoire pose une série de questions sans y répondre de manière univoque tant la gestion de la cohabitation relève d'une recherche constante d'équilibre pour accepter les conflits sans basculer dans le laisser-faire, garantir le bien-être de chacun·e sans exclure personne, ou prendre en compte des facteurs sociaux dans l'interprétation des comportements sans stigmatiser les usager·es. Même l'objectif à atteindre peut varier entre l'idéal d'une cohabitation sans nuisances et celui d'une bibliothèque favorisant les liens sociaux.

Ces interrogations m'ont toutefois permis de dégager de grandes idées. D'abord, les professionnel·les sont responsables du cadre dans lequel la cohabitation prend vie. La manière de concevoir et d'aménager les espaces influe ainsi sur les comportements des publics. Les bibliothécaires ont également pour mission de définir des règles et de s'assurer qu'elles sont connues et comprises par les usager·es. Il leur faut composer avec les conflits. Pour ce faire, l'organisation se doit d'accompagner les personnels en s'assurant qu'ils disposent de procédures formalisées, d'espaces d'échanges de pratiques et qu'ils ont acquis les compétences nécessaires. Être en capacité

d'estimer quand une intervention est superflue et quand, au contraire, elle est indispensable passe par la compréhension des pratiques et des publics. Pour les professionnel·les, il est toujours pertinent de remettre son point de vue en question et d'aller au contact des usager·es pour s'intéresser à leur vécu. Enfin, les études permettent aussi à l'institution d'observer les interactions positives qui se déroulent dans ses murs pour mieux les encourager, les accompagner et les valoriser.

Parallèlement à ces recommandations, il m'apparaît important d'insister sur le fait qu'il n'y a pas qu'une seule manière de gérer la cohabitation. Ce que nous apprennent les usager·es c'est d'abord que le co-habiter est une expérience sans cesse renouvelée qui varie en fonction de pratiques et de représentations diversifiées. Penser la cohabitation implique de s'intéresser au contexte particulier de sa bibliothèque. C'est un travail qui engage à la fois les usager·es et les professionnel·les en tant qu'acteurs et régisseurs du collectif.

SOURCES

LISTE DES ENTRETIENS AVEC DES USAGER·ES

N°	Prénom	Âge	Genre	Études ou profession	Lieu de l'entretien	Usage de la bibliothèque	Fréquentation	Date de l'entretien	Durée de l'entretien
1	Claire	32 ans	F.	Doctorante en littérature (3 ^e année de thèse)	Visioconférence	Étude, recherche	Régulière	13/07/21	23 min.
2	Louise	26 ans	F.	Doctorante en cinéma (3 ^e année de thèse)	Visioconférence	Étude, recherche	Régulière	18/06/21	36 min.
3	Sapho	22 ans	F.	Étudiante en M2 d'anthropologie	Téléphone	Étude, travail en groupe, détente	Occasionnelle	18/08/21	31 min.
4	Ali	50-60 ans*	M.	N. C.	Alcazar, espace presse	Lecture de la presse	Assidue	20/10/21	14 min.
5	Amel et Rim	16 et 20 ans*	F.	Une étudiante et une lycéenne	Alcazar, tables de travail	Étude, préparation des examens	Régulière	17/11/21	7 min.
6	Calista	20-25 ans*	F.	Étudiante et baby-sitter	Alcazar, espace jeunesse	Accompagnement d'enfants	Régulière	17/11/21	3 min.
7	Cécile	60-65 ans*	F.	Retraitée et bénévole pour des lectures en école	Alcazar, espace jeunesse	Consultation sur place, emprunt, participation aux animations	Occasionnelle	17/11/21	8 min.

8	Eugénia, Léane, Nina et Tristan	15-17 ans*	Trois F. et un M.	Lycéen·nes (seconde)	Alcazar, tables de travail	Travail en groupe et visite d'une exposition	Exceptionnelle	20/10/21	5 min.
9	Jenny	35-40 ans*	F.	N. C.	Alcazar, espace jeunesse	Lecture à voix haute (pour ses enfants), emprunt, participation aux animations	N. C.	17/11/21	6 min.
10	Leïla	40-45 ans*	F.	N. C.	Alcazar, rez-de-chaussée	Emprunt	Assidue	17/11/21	11 min.
11	Maxime et Mélanie	20-30 ans*	M. et F.	N. C.	Alcazar, rez-de-chaussée	Consultation sur place, emprunt	Occasionnelle	20/10/21	9 min.
12	N. C.	60-70 ans*	M.	Retraité	Alcazar, dans les rayons musique	Emprunt	N. C.	20/10/21	16 min.
13	Axelle ⁷	30-35 ans*	F.	Travailleuse associative, fait des animations autour du livre	Salim-Hatubou, dans les rayons	Emprunt	Occasionnelle	29/10/21	11 min.
14	Colette	60-70 ans*	F.	Retraîtée	Salim-Hatubou, à l'entrée	Emprunt	Régulière	29/10/21	8 min.
15	Nataniel	23 ans	M.	Étudiant en M1 de biologie	Salim-Hatubou, <i>fatboy</i>	Consultation sur place en BM, emprunt en BU	N. C.	29/10/21	18 min.
16	Naylan	26 ans	F.	Travailleuse associative,	Salim-Hatubou, tables de travail	Travail (professionnel)	N. C.	19/11/21	11 min.

⁷ Le prénom a été modifié à la demande de la personne interviewée

				travaille en lien avec la lecture					
17	Turkia	36 ans	F.	En recherche d'emploi	Salim-Hatubou, tables de travail	Accompagnement de ses enfants	N. C.	19/11/21	9 min.
18	Dennis	18-21 ans*	M.	Étudiant en L1 d'économie gestion	BU Bernard du Bois, tables de travail	Étude, préparation des examens	Assidue	11/10/21	4 min.
19	Redouane	22 ans	M.	Étudiant en M2 d'économie gestion	BU Bernard du Bois, tables de travail	Étude, préparation des examens	Occasionnelle	11/10/21	12 min.
20	Sofien	19-22 ans*	M.	Étudiant en licence d'économie gestion	BU Bernard du Bois, postes informatiques	Étude, travail en groupe	Assidue	22/11/21	12 min.
21	Thibault	20 ans	M.	Étudiant en L2 d'économie gestion	BU Bernard du Bois, postes informatiques	Étude, préparation des examens	Occasionnelle	11/10/21	8 min.
22	Walid	19-22 ans*	M.	Étudiant en licence d'économie gestion	BU Bernard du Bois, tables de travail	Étude, travail en groupe	Assidue	22/11/21	6 min.
23	Alia	17 ans	F.	Étudiante en PASS (médecine)	BU de médecine-odontologie La Timone, à l'entrée	Étude, préparation des examens	Assidue	24/09/21	8 min.
24	Djibril	17 ans	M.	Étudiant en PASS (médecine)	BU de médecine-odontologie La Timone, à l'entrée	Étude, préparation des examens	Assidue	24/09/21	5 min.
25	Elena	25-27 ans*	F.	Étudiante en 4 ^{ème} année de médecine (Erasmus)	BU de médecine-odontologie La Timone, à l'entrée	Consultation sur place, emprunt, utilisation des	Occasionnelle	24/09/21	8 min.

						postes informatiques			
26	Justine	18 ans	F.	Étudiante en PASS (médecine)	BU de médecine-odontologie La Timone, à l'entrée	Étude, préparation des examens	Exceptionnelle	24/09/21	3 min.
27	N. C.	17 ans	F.	Étudiante en PASS (médecine)	BU de médecine-odontologie La Timone, à l'entrée	Étude, préparation des examens	Assidue	24/09/21	4 min.
28	Amin, Haissam et Wouafa	24 ans	Deux M. et une F.	Étudiant·es en master de sciences	BU Saint-Jérôme, tables de travail	Étude, préparation des examens, travail en groupe	Régulière	26/11/21	7 min.
29	David	19 ans	M.	N. C.	BU Saint-Jérôme, hamac	Étude, travail en groupe, détente	Assidue	26/11/21	6 min.
30	Laurence et Nélie	50-60 ans*	F.	N. C.	BU Saint-Jérôme, espace détente	Animation d'ateliers de tricot	Occasionnelle	26/11/21	13 min.

Abréviations utilisées dans le tableau : « M. » pour masculin, « F. » pour féminin, « N. C. » pour information non connue, « BU » pour bibliothèque universitaire, « BM » pour bibliothèque municipale.

Les champs suivis d'un astérisque indiquent que l'âge a été estimé.

Les différents niveaux de fréquentation ont été déterminés comme suit :

- assidue : plusieurs fois par semaine
- régulière : au moins une fois par mois mais pas plus d'une fois par semaine
- occasionnelle : plusieurs fois par an mais moins d'une fois par mois
- exceptionnelle : moins de deux fois par an

LISTE DES ENTRETIENS AVEC DES PROFESSIONNEL·LES

Par ordre de réalisation

M. Christophe EVANS, Chef du service Études et recherche de la Bibliothèque publique d'information

Entretien le 16 février 2021, 55 minutes

M. Fabrice CHAMBON, Directeur de la culture d'Est Ensemble et ancien directeur des bibliothèques de Montreuil

Entretien le 19 février 2021, 55 minutes

Mme Camille DELON, Référente champ social à la Bibliothèque publique d'information

Entretien le 25 février 2021, 49 minutes

Mme Sophie BOBET, Directrice de la Médiathèque de la Canopée la fontaine

Entretien le 8 juin 2021, 46 minutes

Mme Sabrina RIGAL, Responsable du pôle services aux publics du service des bibliothèques de l'Université de Strasbourg et ancienne responsable de la bibliothèque du Pôle Européen de Gestion et d'Économie

Entretien le 21 juin 2021, 51 minutes

BIBLIOGRAPHIE

Monographies et chapitres de livres

BARBIER-BOUVET, Jean-François et POULAIN, Martine, 1986. *Publics à l'œuvre : Pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Georges Pompidou*. Paris : Éditions de la Bibliothèque publique d'information. Études et recherche. ISBN 978-2-84246-172-0.

BERTRAND, Anne-Marie, 1995. *Bibliothécaires face au public*. Paris : Bibliothèque publique d'information, Centre Georges-Pompidou. Études et recherche. ISBN 978-2-902706-96-9.

BLANCHET, Alain, GOTMAN, Anne et DE SINGLY, François, 2007. *L'entretien*. 2e éd. refondue. Paris : Armand Colin. L'enquête et ses méthodes, 19. ISBN 978-2-200-24809-3.

CHALAMOV, Varlam Tikhonovitch et BENECH, Sophie, 1992. *Mes bibliothèques*. Paris : Éd. Interférences. ISBN 978-2-909589-00-8.

COURTY, Héloïse, 2017. *Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. La Boîte à outils, #41. ISBN 978-2-37546-055-9.

EVANS, Christophe, AMAR, Muriel, BASTARD, Irène, COGNAT-BERTRAND, Line, DIMINESCU, Dana, FROMION, Stéphanie, GAUDET, Françoise, GOLDIN, Daniel, LOBBE, Quentin, RAYNAUD, Caroline, VIGUÉ-CAMUS, Agnès et POULAIN, Martine, 2020. *L'expérience sensible des bibliothèques : Six textes sur les publics des grands établissements*. Paris : Éditions de la Bibliothèque publique d'information. ISBN 978-2-84246-222-2.

EVANS, Christophe, CRETIN, Jean-Michel, CAMUS, Agnès et BAUDELLOT, Christian, 2000. *Les habitués : le microcosme d'une grande bibliothèque*. Paris : Bibliothèque publique d'information - Centre Georges Pompidou. Études et recherches. ISBN 978-2-84246-043-3.

HAUMONT, Bernard et MOREL, Alain, 2005. *La société des voisins : Partager un habitat collectif*. Paris : Éditions de la Maison des sciences de l'homme, Ministère de la Culture. Ethnologie de la France | 21. ISBN 978-2-7351-1931-8.

LE MAREC, Joëlle et LAUGIER, Sandra, 2021. *Essai sur la bibliothèque : volonté de savoir et monde commun*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. Papiers. ISBN 978-2-37546-166-2.

MERKLEN, Denis, 2013. *Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques ?* Villeurbanne : Presses de l'Enssib. Papiers. ISBN 979-10-91281-14-0.

PAQUOT, Thierry, 2009. *L'espace public*. Paris : La Découverte. Collection Repères, 518. ISBN 978-2-7071-5489-7.

PAUGAM, Serge, GIORGETTI, Camila, ROULLIN, Benoît, BEJARANO, Ingrid, FERREYROLLES, Juliette et PAUGAM, Lena, 2014. *Des pauvres à la bibliothèque : enquête au Centre Pompidou* [en ligne]. Paris : Éditions de la Bibliothèque publique d'information. ISBN 978-2-84246-174-4.

ROSELLI, Mariangela et PERRENOUD, Marc, 2010. *Du lecteur à l'usager : ethnographie d'une bibliothèque universitaire*. Toulouse : Presses universitaires du Mirail. Socio-logiques. ISBN 978-2-8107-0085-1.

SZCZEPAŃSKI, Maxime, 2019. Zonage et accueil en BU où il est question de la cohabitation des publics. In : COURTY, Héroïse (éd.), *Développer l'accueil en bibliothèque : Un projet d'équipe*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. La Boîte à outils. ISBN 978-2-37546-095-5.

Articles

AMAR, Muriel, EVANS, Christophe, LE MAREC, Joëlle et VIGUÉ-CAMUS, Agnès, 2019. Habités, séjournants, habitants : rapports au temps et à l'espace en bibliothèque. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*. 4 mars 2019. N° 17, p. 32-41.

BAILLEUX, Isabelle, BONHOMME, Catherine et GAREL, Philippe, 2008. Mobiliser et transmettre les savoirs : expérimentation d'une « analyse clinique de l'activité » de renseignement aux lecteurs à la Bibliothèque nationale. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*. 2008. N° 5, p. 70-76.

DEHAIL, Judith et LE MAREC, Joëlle, 2018. Habiter la bibliothèque – pratiques d'étude, entretien d'un milieu. *Communication & langages*. 2018. N° 195, p. 7-22.

DE MIRIBEL, Marielle, 2007. « Chut ! Vous faites trop de bruit ! » : quel silence en bibliothèque aujourd'hui ? *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*. 2007. N° 4, p. 76-83.

GRANOVETTER, Mark, 1973. The Strength of Weak Ties. *American Journal of Sociology*. Publié par : The University of Chicago Press. 1973. Vol. 78, N° 6, p. 1360-1380.

PAQUOT, Thierry, 2005. Habitat, habitation, habiter. Ce que parler veut dire... *Informations sociales*. 2005. Vol. 123, N° 3, p. 48-54.

POULAIN, Martine, 1993. La bibliothèque dans la cité. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*. 1993. N° 2, p. 83-86.

SOUBEN, Yves, 2017. Bibliothèques. Entre les livres, l'autre refuge des précaires. *L'Humanité*. 20 juillet 2017.

Travaux universitaires

BASSIN, Sophie, 2020. *Silence et bruit : cohabitation des usages en bibliothèque académique*. Mémoire de bachelor, sous la direction de Elise Pelletier. Haute école de gestion de Genève.

BELLIOT, Audrey, 2020. *Comment faciliter la cohabitation dans l'espace public ?*. Mémoire de Mastère Spécialisé Innovation by Design, sous la direction de Marie Coirié. ENSCI - Les Ateliers.

CHEVALLIER, Vincent, 2010. *Les publics sans-abri en bibliothèque publique*. Mémoire d'étude, diplôme de conservateur des bibliothèques, sous la direction de Christophe Catanèse. Villeurbanne : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques.

DINH DUVAUCHELLE, Alizé, FRANÇOIS, Pierre, HONET, Christophe, PITHON, Sophie et RIGAL, Sabrina, 2021. *Définition d'une méthodologie pour évaluer le retour sur investissement de la bibliothèque de l'Université Paris Dauphine-PSL*. Gestion de projet, diplôme de conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques.

MATHIS, Jonathan, 2021. *Précarité étudiante et bibliothèques universitaires*. Mémoire d'étude, diplôme de conservateur des bibliothèques, sous la direction de Chloé Dumas. Villeurbanne : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques.

MIRABAIL, Lola, 2014. *Lecture publique et immigration(s), L'accueil des primo-arrivants dans les bibliothèques françaises*. Mémoire d'étude, diplôme de conservateur des bibliothèques, sous la direction de Jean-Marc Laithier. Villeurbanne : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques.

RONY, Timothée, 2018. *Le rôle social des bibliothèques universitaires. Étude de cas : l'accueil des demandeurs d'asile ou réfugiés*. Mémoire d'étude, diplôme de conservateur des bibliothèques, sous la direction de Lola Mirabail. Villeurbanne : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques.

SÉQUÉ-WEILL, Alice, 2019. *Du vivre ensemble au conflit externe : un détour nécessaire*. Mémoire d'étude, diplôme de conservateur des bibliothèques, sous la direction de Fabrice Chambon. Villeurbanne : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques.

Rapports et enquêtes

AMAR, Muriel, CRINIÈRE, Anaïs et HADDAD, Yasmine, 2016. *Lycéens-réviseurs, données 2016* [en ligne]. Service Études et Recherche - Bibliothèque publique d'information. [Consulté le 6 février 2022]. Disponible à l'adresse : <https://pro.bpi.fr/content/uploads/sites/3/2016/10/2016-lyceens-bpi-1.pdf>

BIBLIOTHÈQUE DÉPARTEMENTALE DU VAL D'OISE, 2017. *La bibliothèque vaut-elle le « coût » ? Une étude exploratoire des impacts des bibliothèques du Val d'Oise* [en ligne]. Étude d'impact. [Consulté le 28 février 2022]. Disponible à l'adresse : <https://bibliotheques.valdoise.fr/Default/etudes-et-ressources.aspx>

CATEL, Amaury, 2016. *Organisation d'une « Opération bac » à la Bibliothèque Universitaire d'Avignon. Bilan de l'expérimentation de juin 2016*. [en ligne]. Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse. Bibliothèque Universitaire. Département des Services aux publics. [Consulté le 6 février 2022]. Disponible à l'adresse : https://adbu.fr/competplug/uploads/2017/05/BUAvignon_bilan_experimentation_operationbac-2016.pdf

GALANOPOULOS, Philippe, 2010a. *Les publics étudiants de la Bibliothèque publique d'information (2003-2009). Partie II : Les représentations étudiantes. Les réseaux sociaux* [en ligne]. [Consulté le 5 février 2022]. Disponible à l'adresse : https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_01024208

GALANOPOULOS, Philippe, 2010b. *Les publics étudiants de la Bibliothèque publique d'information (2003-2009). Partie I : pratiques et profils* [en ligne]. [Consulté le 5 février 2022]. Disponible à l'adresse : https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_01024199

MIELLET, Clémence, 2014. *Les publics lycéens dans les BU Lyon 1* [en ligne]. Enquête. Bibliothèque universitaire Lyon 1. [Consulté le 6 février 2022]. Disponible à l'adresse : <https://adbu.fr/competplug/uploads/2017/04/Les-publics-lyceens-a-Lyon-1-synthese-et-analyse.pdf>

SWIATEK, Cécile, 2017. *L'accueil des lycéens dans les bibliothèques de l'enseignement supérieur* [en ligne]. Livret d'accompagnement. Commission pédagogie et documentation de l'ADBU. [Consulté le 4 juin 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/67515-l-accueil-des-lyceens-dans-les-bibliotheques-de-l-enseignement-superieur.pdf>

Rencontres, conférences

GILBERT, Raphaële et MOULIN, Marion, 2021. *Bibliogrill : Jeunes, violence et bibliothèque* [en ligne]. 19 mars 2021. Bibliothèque publique d'information. Captation vidéo d'un entretien. [Consulté le 7 février 2022]. Disponible à l'adresse : <https://pro.bpi.fr/bibliogrill-jeunes-violence-et-bibliotheque-13-avril-11h/>

LÉVY, Jacques, 2018. *Cohabiter. Festival International de Géographie* [en ligne]. Salon de l'Hôtel de Ville de Saint-Dié-des-Vosges. 7 octobre 2018. Retranscription d'une conférence. [Consulté le 30 janvier 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.clionautes.org/cohabiter.html>

LLERA, Belén, 2021. *Jornadas Internacionales de Experiencias bibliotecarias: Problemática II.* [en ligne]. 16 mars 2021. Captation vidéo d'une journée professionnelle. [Consulté le 11 février 2022]. Disponible à l'adresse : <https://jieb.sedic.es/>

OLDENBURG, Ray, 2013. *Ray Oldenburg, author of «The Great Good Place»* [en ligne]. University of West Florida Libraries. 2013. Captation vidéo d'un entretien. [Consulté le 18 février 2022]. Disponible à l'adresse : https://www.youtube.com/watch?v=hd1_jNln-qw

PALLUD BURBAUD, Béatrice, 2021. *Bibliogrill : l'accueil des publics très précaires* [en ligne]. 11 mai 2021. Bibliothèque publique d'information. Captation vidéo d'un entretien. [Consulté le 7 février 2022]. Disponible à l'adresse : <https://pro.bpi.fr/bibliogrill-laccueil-des-publics-tres-precaires/>

Pages internet, billets de blogs

BEUDON, Nicolas, 2016. *Expérience utilisateur, ethnographie et pop-ethnographie en bibliothèque. Le recueil factice* [en ligne]. 18 octobre 2016. [Consulté le 16 février 2022]. Disponible à l'adresse : <https://nicolas-beudon.com/2016/10/18/ethnographie/>

COMMISSION PERMANENTE SUR LE VIVRE ENSEMBLE - ASSOCIATION INTERNATIONALE DES MAIRES FRANCOPHONES, 2018. *Définition du vivre ensemble. Observatoire international des maires sur le vivre ensemble* [en ligne]. 2018. [Consulté le 6 février 2022]. Disponible à l'adresse : https://observatoirevivreensemble.org/sites/observatoirevivreensemble.org/files/definition_du_vivre_ensemble_1.pdf

DINH DUVAUCHELLE, Alizé, 2021. *Pensar bibliotecas inclusivas: el caso de las personas sin hogar. Biblogtecarios* [en ligne]. 2 juin 2021. [Consulté le 7 février 2021].

Disponible à l'adresse : <https://www.biblogtecarios.es/firmasinvitadas/pensar-bibliotecas-inclusivas-el-caso-de-las-personas-sin-hogar/>

PUAUD, Maud, 2017a. Accueillir les lycéens à la BU : opération révisions (épisode 2). *BUApro* [en ligne]. 11 mars 2017. [Consulté le 6 février 2022]. Disponible à l'adresse : <http://blog.univ-angers.fr/buapro/2017/03/11/accueillir-les-lyceens-a-la-bu-operation-revisions-episode-2/>

PUAUD, Maud, 2017b. Accueillir les lycéens à la BU : l'époque des partenariats (épisode 1). *BUApro* [en ligne]. 13 mars 2017. [Consulté le 6 février 2022]. Disponible à l'adresse : <http://blog.univ-angers.fr/buapro/2017/03/13/accueillir-les-lyceens-a-la-bu-lepoque-des-partenariats-episode-1/>

Film documentaire

CRETIN, Jean-Michel, 2006. *Les habitués* [en ligne]. Bibliothèque publique d'information, 2006. [Consulté le 5 février 2022]. Disponible à l'adresse : https://cataloguebib.enssib.fr/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=14910&query_desc=les%20habitu%C3%A9s

ANNEXES

Table des annexes

INTRODUCTION AUX GUIDES D'ENTRETIEN.....	93
ANNEXE 1 : GUIDE D'ENTRETIEN POUR LES USAGER·ES.....	93
ANNEXE 2 : GUIDE D'ENTRETIEN POUR LES PROFESSIONNEL·LES	95

INTRODUCTION AUX GUIDES D'ENTRETIEN

Les entretiens menés dans le cadre de ce travail étaient semi-directifs. Les guides d'entretien n'avaient donc pas vocation à jouer le rôle de questionnaires ni à être suivis scrupuleusement. Ils servaient d'aide pour garder en mémoire les champs liés à l'objet d'enquête. La consigne initiale, volontairement peu directive, permettait à la personne interrogée de commencer à parler de la thématique de l'enquête. Par la suite, des relances visaient à inciter l'interviewé·e à développer, préciser ou argumenter certains points de son discours. Enfin, de nouvelles questions non encore traitées pouvaient être amenées en s'aidant du guide d'entretien. L'ordre et la nature des thématiques abordées variaient en fonction du discours tenu par la personne interviewée.

ANNEXE 1 : GUIDE D'ENTRETIEN POUR LES USAGER·ES

Introduction : L'intervieweuse se présente, communique les objectifs de sa démarche et demande l'autorisation d'enregistrer l'entretien.

Consigne initiale : Quand on se trouve dans une bibliothèque, on partage en général l'espace avec d'autres personnes. Vous-même, quand vous êtes dans une bibliothèque, comment vivez-vous ce partage ?

Thèmes à aborder

Partage de l'espace et des services

- Évocation des différents espaces et services partagés avec d'autres usager·es : salles de lecture ou de travail, sanitaires, accueil, bornes de prêt-retour, postes informatiques, etc.
- Impact du contexte : variation selon les bibliothèques, les taux de fréquentation ?
- Choix des espaces d'installation et raisons de ce choix

Interactions

- Échanges avec des personnes connues ou inconnues (exemples et anecdotes)
- Types d'échanges (verbaux ou non-verbaux)
- Lieux et moments des échanges
- Venue seul·e ou accompagné·e ?

Perception d'autrui

- Identification des autres (profil sociologique et usages)
- Perception des points communs et des différences
- Sentiments vis-à-vis des autres : agacement, connivence, indifférence, etc.
- Attentes vis-à-vis des autres ?
- Introduction de la notion de tact : « Une chercheuse dit qu'en bibliothèque, les individus font preuve de « tact » vis-à-vis des autres. Avez-vous l'impression que c'est votre cas ? »
- Aspects positifs et négatifs de la présence des autres

Profil de l'utilisateur

- Raison(s) de la venue en bibliothèque
- (Autres) bibliothèques fréquentées
- Durée et fréquence des séjours
- Prénom
- Profession ou discipline d'étude
- Niveau d'étude
- Âge

ANNEXE 2 : GUIDE D'ENTRETIEN POUR LES PROFESSIONNEL·LES

Introduction : L'intervieweuse se présente, communique les objectifs de sa démarche et demande l'autorisation d'enregistrer l'entretien.

Consigne initiale : Que vous évoque la cohabitation des publics au sein de votre bibliothèque ?

Thèmes à aborder

État des lieux de la fréquentation

- Typologie des publics fréquentant la bibliothèque
- Mixité générationnelle, sociale, de genre, etc.
- Typologie des usages

La cohabitation

- Des conflits, des difficultés ?
- Des formes de cohabitation positives ?
- En quoi la cohabitation en bibliothèque diffère-t-elle ou non de la cohabitation dans d'autres espaces publics ?

Le positionnement de l'institution

- Quels rôles pour les professionnel·les vis-à-vis de la cohabitation ?
- Quels moyens d'actions ?

Profil de la personne interviewée

- Nom et prénom
- Poste occupé

TABLE DES MATIERES

SIGLES ET ABBREVIATIONS	7
INTRODUCTION.....	9
MÉTHODE DE TRAVAIL ET DÉLIMITATION DU SUJET	10
PARTIE 1 : RAPPORT AUX AUTRES EN BIBLIOTHÈQUE	13
1. LA BIBLIOTHÈQUE COMME ESPACE PARTAGÉ	13
1.1 <i>Lieu de vie</i>	13
L'agitation discrète des bibliothèques	13
Observer les autres	14
1.2 <i>Lieu de sociabilité</i>	15
Des rencontres organisées aux rencontres fortuites	16
Lieux et temporalité des interactions	17
De la nature des interactions : les liens faibles	18
1.3 <i>Lieu d'entraide</i>	19
S'aider des autres pour travailler	19
L'entraide pour s'approprier et utiliser les services de la bibliothèque	20
1.4 <i>Impact de la Covid-19 sur la cohabitation en bibliothèque</i>	21
2. SOLITUDE EN BIBLIOTHÈQUE	22
2.1 <i>À la recherche de la solitude</i>	22
La bibliothèque comme sanctuaire	22
Seul·e parmi les autres : une contradiction ?	23
2.2 <i>Stratégies de distanciation physique et mentale</i>	24
Fuir les autres	24
Se mettre à l'écart	24
Créer sa bulle	25
3. RÔLE D'AUTRUI, PERCEPTION DES AUTRES	25
3.1 <i>L'expérience travail : de l'intime au collectif</i>	25
Les autres comme moyen de motiver sa venue en bibliothèque	26
Travailler en bibliothèque, à la recherche d'une altérité : l'expérience collective du travail	26
3.2 <i>L'expérience sociale : s'affirmer, être reconnu·e, apprendre à vivre avec l'autre</i>	28
Affirmer son identité vis-à-vis des autres : phénomènes différenciation sociale	28
Être reconnu·e	30

Apprendre à vivre avec l'autre : la bibliothèque comme lieu de socialisation	31
PARTIE 2 : RÉGIR LA VIE COLLECTIVE : NORMES ET CRISPATIONS	33
1. SYSTÈME DE RÉGULATION DU COLLECTIF.....	33
1.1. Règles formalisées et attentes implicites	33
Le cadre défini par les professionnel·les	33
Les attentes des usager·es : se plier aux règles et ajuster son comportement aux autres	34
1.2 Le tact comme vecteur de régulation de soi.....	35
1.3 Un système fonctionnel.....	36
Une cohabitation satisfaisante.....	36
La tolérance comme principe fondateur	36
2. TENSIONS EN BIBLIOTHÈQUE : DES NUISANCES AUX CONFLITS.....	37
2.1 Les nuisances en bibliothèque	37
Histoires de petites nuisances en bibliothèque : bruit, stress, agitation et autres dérangements... ..	38
Des nuisances plus prégnantes dans certains contextes	38
2.2 Les conflits en bibliothèque	39
Des conflits marginaux mais visibles	39
Transgression des normes	40
Confiscation des espaces et accaparement des ressources	42
Conflits de légitimité.....	43
Conflits avec l'institution : quand le conflit échappe au contrôle des bibliothécaires	44
2.3 Les usager·es face aux tensions	46
Prendre sur soi : s'accommoder des nuisances	46
Confronter l'autre : l'intervention des usager·es.....	46
Recourir aux personnels des bibliothèques	47
PARTIE 3 : RÉFLEXIONS POUR REPENSER LA COHABITATION	49
1. LA COHABITATION EN BIBLIOTHÈQUE : UNE NOTION À REDÉFINIR ?	49
1.1 De la cohabitation des publics à la cohabitation des usages	49
La catégorisation des publics en question.....	49
Débat autour du refus de différenciation des publics	51
1.2 Du vivre ensemble à la cohabitation	51
Le vivre ensemble : un discours politique intégré par les usager·es et les professionnel·les	52

Changer de point de vue : les conflits comme élément consubstantiel de la cohabitation	53
1.3 <i>Qu'est-ce qu'une bonne cohabitation ?</i>	54
1.4 <i>Le rôle des bibliothécaires en question</i>	55
2. QUELS LEVIERS D'ACTION POUR LES PROFESSIONNEL·LES ?	57
2.1 <i>Étudier les publics, les usages et l'environnement des bibliothèques</i>	57
Faire intervenir un regard extérieur.....	57
Des études menées par les bibliothécaires : l'exemple de l'UX Design	58
Diffuser ses connaissances : le rôle de la communauté professionnelle	59
2.2 <i>Penser l'espace pour prévenir les nuisances</i>	59
Proposer des espaces différenciés : la conception du bâtiment	59
Faire parler l'espace par l'aménagement : matériaux, mobilier, décoration.....	60
Cloisonner les usages : la question du zonage	61
2.3 <i>Adapter et communiquer les règles</i>	62
Le règlement : un outil en évolution permanente	62
Rendre les règles visibles et intelligibles : signalétique, communication et médiation	63
2.4 <i>Réguler les conflits</i>	64
Savoir jauger la situation	64
Le malaise des bibliothécaires : la difficulté d'intervenir en cas de conflit.....	66
La recherche d'un équilibre	67
2.5 <i>Repenser l'accueil en bibliothèque</i>	67
Déterminer des procédures d'accueil et mettre des outils à disposition des agent·es qui assurent des plages de service public	68
Capitaliser sur l'expérience collective : les temps d'échange entre collègues	69
Se former à l'accueil	70
Doter l'organisation de moyens humains dédiés à la gestion de la cohabitation.....	71
2.6 <i>Les professionnel·les à l'appui des formes positives de cohabitation</i>	72
Institutionnaliser l'entraide et la transmission de compétences	72
Penser des espaces de sociabilité	73
L'action culturelle comme vecteur de lien social	73

Valoriser les formes positives de cohabitation.....	74
CONCLUSION	76
SOURCES.....	79
Liste des entretiens avec des usager·es.....	79
Liste des entretiens avec des professionnel·les	83
BIBLIOGRAPHIE.....	85
ANNEXES.....	91
TABLE DES MATIERES.....	97