

## Diplôme national de master PBD

Domaine - sciences humaines et sociales

Mention – sciences de l’information et des bibliothèques

Parcours – politique des bibliothèques et de la documentation

# **Bilan du modèle des bibliothèques troisième lieux en France : modèle dépassé ou à ajuster ?**

**Auteur(s)**

**de Mauroy Alice**

Sous la direction de Christophe Evans

Chef du service Etudes et recherche de la BPI – Bibliothèque Publique  
d’Information



## **Remerciements**

*Je tiens tout d'abord à remercier mon directeur de mémoire, Christophe Evans, chef du service Etudes et recherche à la BPI, qui m'a suivie toute l'année dans la réalisation de ce mémoire. Je le remercie pour sa disponibilité et ses judicieux conseils qui ont nourri le développement de ma réflexion et m'ont aidée à me recentrer par moments.*

*Je souhaiterais aussi adresser mes remerciements chaleureux à toutes les personnes qui m'ont octroyé généreusement de leurs temps pour les entretiens de terrain. Tous et toutes ont été merveilleux, très à l'écoute et disponible. Raphaële Gilbert (chargée de mission Inclusion numérique et Evolution des métiers des bibliothèques au Bureau de la Lecture Publique), Sylvie Terrier (directrice adjointe à la médiathèque André Malraux à Marseille), Bénédicte Frocaut (directrice des médiathèque de la ville du Havre), Sophie Roussier (directrice de la médiathèque du Perreux-sur-Marne), Alexandre Massipe (directeur de la Médiathèque Lucie Aubrac et des bibliothèques de quartier de la ville de Vénissieux) et Jérôme Triaud (directeur de la Médiathèque Maison de quartier – Centre social Léonard de Vinci de Vaulx-en-Velin), je vous remercie pour l'expérience et les réponses que vous m'avez apportées.*

*Ma reconnaissance va enfin à mon père pour son soutien et la patience dont il a fait preuve dans la relecture de mon travail.*

### **Résumé :**

*Face à la crise que les bibliothèques ont connue à l'ère d'internet, le modèle de la bibliothèque troisième lieu a vu le jour et s'est épanoui en France. De nombreux établissements se sont lancés dans cette aventure ou s'en sont inspirés. Véritables lieux de vies, ces espaces ont changé le rapport des usagers et des professionnels envers la lecture publique. Toutefois, après quinze ans d'existence, quel est le bilan de ce modèle et son véritable apport pour les professionnels ? Quelles sont les limites et les améliorations ? Comment les professionnels ont-ils su s'adapter à ces changements et pallier des difficultés impensées ? Et quel est l'avenir de ce modèle ?*

### *Descripteurs :*

*Bibliothèques publiques - - France*

*Bibliothèques – Sociologie urbaine*

*Bibliothèques publiques - - Aspect social*

*Bibliothèques – Cohabitation et conflits*

*Crise - - Bibliothèques*

*Education au Médiation et à l'Information*

*Care - Bibliothèques*

### **Abstract :**

*Faced with the crisis that libraries experienced in the Internet era, the model of the third place library was born and flourished in France. Many public institutions have gotten into this adventure or have taken inspiration from it. True lively place, these spaces have changed the relationship between users and professionals towards public reading. However, after fifteen years of existence, what is the result of this model and its real contribution for professionals ? What are the limitations and improvements of this model ? How have professionals been able to adapt to these changes and overcome unthinkable difficulties ? And what is the future of this model ?*

### *Keywords :*

*Public libraries - France*

*Libraries – Urban sociology*

*Libraries and society*

*Libraries – Cohabitation and conflicts*

*Crises - -Libraries*

*Media and Information Education*

*Care – Libraries*

*Droits d’auteurs*



**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

*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.*

<b>SIGLES ET ABRÉVIATIONS</b> .....	<b>9</b>
<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>11</b>
<b>DÉFINITION ET CONTEXTUALISATION DU TROISIÈME LIEU</b> .....	<b>13</b>
<b>I. Un concept de sociologie urbaine</b> .....	<b>13</b>
A. <i>Apport de Jane Jacobs</i> .....	13
B. <i>Un concept de Ray Oldenburg</i> .....	17
C. <i>Application de ce concept au monde des bibliothèques</i> .....	20
<b>II. D'autres modèles de bibliothèques ayant influencés le modèle de la bibliothèque troisième lieu en France</b> .....	<b>22</b>
A. <i>Les Idea Stores au Royaume Uni</i> .....	22
B. <i>Les Learning Center en bibliothèques universitaires</i> .....	24
C. <i>Les bibliothèques scandinaves et hollandaises</i> .....	26
<b>III. Un modèle de bibliothèques en France</b> .....	<b>29</b>
A. <i>Une crise identitaire et institutionnelle</i> .....	29
B. <i>Le mémoire de Mathilde Servet</i> .....	31
C. <i>Aujourd'hui, la définition du modèle de bibliothèque troisième lieu</i>	32
<b>OPÉRATIONNALISATION DU MODÈLE DE BIBLIOTHÈQUE TROISIÈME LIEU EN FRANCE</b> .....	<b>35</b>
<b>I. Un changement de prisme</b> .....	<b>35</b>
A. <i>Une bibliothèque de services et de flux</i> .....	35
B. <i>Un lieu d'accueil</i> .....	37
C. <i>... Et de médiation</i> .....	39
<b>II. Nouvelle organisation des équipes</b> .....	<b>42</b>
A. <i>Une nouvelle organisation managériale</i> .....	42
B. <i>La création d'un écosystème</i> .....	44
<b>III. Cohabitation et conflits</b> .....	<b>48</b>
A. <i>Diversité et mixité sociale</i> .....	48
B. <i>Gestion de la conflictualité</i> .....	50
C. <i>La communication et la lisibilité en bibliothèque</i> .....	54
<b>L'AVENIR DU MODÈLE DE LA BIBLIOTHÈQUE TROISIÈME LIEU</b> ...	<b>57</b>
<b>I. Un modèle dépassé</b> .....	<b>57</b>

A.	<i>Co-construction en bibliothèque</i> .....	57
B.	<i>Le care</i> .....	59
<b>II.</b>	<b>Un modèle à ajuster</b> .....	<b>62</b>
A.	<i>Un modèle avec des limites</i> .....	62
B.	<i>L'avenir dans l'EMI ?</i> .....	64
<b>CONCLUSION</b> .....		<b>67</b>
<b>SOURCES</b> .....		<b>69</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....		<b>71</b>
<b>ANNEXES</b> .....		<b>75</b>
<b>GLOSSAIRE</b> .....		<b>85</b>
<b>INDEX</b> .....		ERREUR ! SIGNET NON DÉFINI.
<b>TABLE DES ILLUSTRATIONS</b> .....		<b>87</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES</b> .....		<b>89</b>

## *Sigles et abréviations*

CIPFA : Chartered Institute of Public Finance and Accountancy

DIGCOMP : The Digital Competence Framework for Citizens

EMI : Education aux Médias et à l'Information

IFLA : International Federation of Library Associations and Institutions ou  
Fédération internationale des associations et d'institutions de bibliothèques

INJEP : Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire

RFID : Radio Frequency Identification ou radio-identification



# INTRODUCTION

---

Michel Melot dans *La Sagesse du bibliothécaire*<sup>1</sup> écrit en 2004 :

« La bibliothèque n'existe que par la communauté ».

Cette phrase montrait que le périmètre traditionnel s'élargissait, les bibliothèques tendaient à devenir des lieux de vie. Le modèle de la bibliothèque troisième lieu, importé par Mathilde Servet en France en 2009, a cristallisé cette tendance qui a redynamisé le métier tout lui permettant de correspondre davantage aux attentes et besoins du public. Toutefois, ce modèle s'est confronté à la réalité depuis son introduction il y a quinze ans et demande donc à être réinterrogé.

Repenser ce modèle est intéressant pour la profession. Effectivement, ce modèle de la bibliothèque troisième lieu a été un véritable moteur pour la profession ce qui a suscité de grands bouleversements autant dans la manière de considérer les usagers que dans les services et la gestion des collections. Celui-ci a aussi suscité des réactions très diverses, voire une fracture chez certains professionnels. Une polémique a émergé entre les professionnels qui revendiquaient ce modèle comme l'avenir du métier, sans penser à en regarder les limites, et les autres qui estimaient que cette nouveauté n'apportait rien de neuf, qu'il s'agissait de potentiels dérivés à visée marchande. Malheureusement, cette tension a engendré une certaine oblitération, comme s'il fallait forcément se positionner pour ou contre ce dernier. Mais cette situation n'a pas permis de regarder les nuances, de penser les limites du modèle et donc d'y faire face. Il paraît utile, puisque de nombreuses bibliothèques se sont inspirées ou emparées du modèle, d'en faire un bilan après un peu moins de quinze ans en se penchant sur l'expérience des professionnels. Effectivement, dans toute la documentation, pourtant riche lié au modèle du troisième lieu, très peu de documents abordent les impacts et les mutations sur les professionnels. La plupart des articles ou des livres consacrés au sujet ont abordé les transformations vis-à-vis des usagers, il est donc profitable de changer de prisme.

De manière plus personnelle, j'ai décidé d'étudier le concept et le modèle de la bibliothèque troisième lieu car c'est ce concept qui m'a poussé à vouloir travailler en bibliothèque. J'estime que l'objectif qui consiste notamment à stimuler le rapport à l'utilisateur est très dynamisant. Cependant, dès la lecture du mémoire de Mathilde Servet, certains aspects m'ont paru assez utopiques quant à leur possibilité de réalisations pratiques.

Ces treize dernières années, nombreux sont les établissements se réclamant du troisième-lieu, mais on constate toutefois une assez grande variabilité, autant en termes de mise en œuvre que de discours, et certaines réalisations, bien que couronnées de succès, ont rencontré des problèmes. Comment les choses sont-elles appréhendées du côté des professionnel-le-s concerné-e-s, quelles incidences sur les aspects métiers ?

Pour répondre à ce questionnement, j'ai privilégié une approche du terrain par des entretiens semi-directifs avec différents bibliothécaires qui ont travaillé ou qui travaillent dans des bibliothèques se revendiquant du modèle de troisième lieu. J'ai cherché, en plus de la documentation théorique, des bilans d'expérience mais

---

<sup>1</sup> MELOT, Michel. *La Sagesse du bibliothécaire*, L'œil neuf éditions, 2004, 114 p.

il a été difficile d'en trouver. Les rapports annuels restent trop lisses et généraux. J'ai contacté les différents professionnels par mail ou par téléphone puis nous avons organisé des réunions en visio-conférence pour que discuter de mon sujet. J'ai établi une grille générale de questions<sup>2</sup> pour orienter les discussions en fonction des axes qui m'intéressaient tout en laissant une grande marge aux tournants que les entretiens auraient pu prendre. J'ai effectué six entretiens qui ont duré entre quarante-cinq minutes et une heure trente. J'ai interrogé quatre femmes, Sophie Roussier, Bénédicte Frocaut, Raphaële Gilbert et Sylvie Terrier, et deux hommes, Jérôme Triaud et Alexandre Massipe<sup>3</sup>. J'ai pu enregistrer tous ces entretiens pour pouvoir les retranscrire par la suite. Ce corpus de terrain m'a permis d'avoir une bonne estimation de ce que les professionnels vivaient au quotidien, de leur approche du modèle, des ajustements qu'ils avaient mis en place et de l'avenir qu'ils envisageaient pour ce modèle.

Dans un premier temps, notre réflexion portera sur la définition et la contextualisation du troisième lieu. Dans ce chapitre, nous reviendrons sur le concept de base qui vient de la sociologie urbaine, puis sur les autres modèles de bibliothèques qui ont influencé le modèle français et enfin sur la spécificité de la version française. Dans un deuxième temps, nous verrons la manière donc ce modèle a été opérationnalisé sur le terrain. Pour cela, nous montrerons que les professionnels ont changé de prisme, puis qu'ils ont fait évoluer leur organisation interne et enfin, la manière dont ils ont géré la cohabitation et les conflits avec les usagers. Dans un troisième et dernier temps, nous nous pencherons sur l'avenir de ce modèle. Nous étudierons le fait que pour certains celui-ci est dépassé, puis nous étudierons le fait que, pour d'autres, ce modèle a toujours un avenir mais qu'il demande des ajustements.

---

<sup>2</sup> Cf. Annexe : Grille des entretiens semi-directif

<sup>3</sup> Cf. Sources

# DÉFINITION ET CONTEXTUALISATION DU TROISIÈME LIEU

---

## I. UN CONCEPT DE SOCIOLOGIE URBAINE

### A. Apport de Jane Jacobs

Jane Jacobs est une canadienne d'origine américaine qui a eu un grand impact sur l'urbanisme, notamment sur les théories de Ray Oldenburg dont je parlerais plus loin. Elle n'est pas sociologue mais elle s'inscrit dans la lignée de l'école de Chicago, elle s'intéresse au rapport entre ville et société. Journaliste, militante et observatrice de la ville contemporaine, elle se spécialise en architecture et en urbanisme. Dans son ouvrage *Déclin et survie des grandes villes américaines*<sup>4</sup> publié en 1960, elle défend l'idée selon laquelle les centres denses des villes sont potentiellement un cadre de vie d'une grande qualité. Ils génèrent le terreau indispensable au développement des activités économiques, et plus généralement, à l'amélioration de l'ensemble de la société. Elle défend fortement les quartiers traditionnels et reproche la séparation des usages prônée par les urbanistes radicaux. Cette segmentation des usages a pour conséquence des quartiers ou des villes ayant une seule fonction ce qui détruit l'innovation et les communautés en créant des lieux de vie artificiels et isolés. Elle démontre l'importance d'avoir une grande diversité de fonctions au sein de la ville afin de créer du lien social, des activités économiques, des activités sociales... Ces conclusions reposent sur ses propres observations et s'appuient sur des exemples du quotidien.

Selon Jane Jacobs, la ville est un système social complexe auto-organisé regroupant les hommes et leurs activités dans le but d'assurer des objectifs. Les premiers sont des objectifs collectifs, il s'agit de permettre le développement des interactions sociales et économiques entre les différents acteurs et les espaces. Les autres sont de l'ordre de l'individuel. La ville permet d'améliorer la qualité de vie en facilitant les déplacements, la vie privée, la liberté... Elle augmente aussi la sécurité, qu'elle soit alimentaire, militaire, sanitaire et physique... Elle est aussi le lieu propice à la rencontre et aux liens sociaux entre les individus. Jane Jacobs, à la différence des théoriciens classiques de l'urbanisme qui proposent les caractéristiques physiques idéales de la ville, estime qu'il faut s'appuyer sur les besoins et les fonctionnements de la société urbaine pour réévaluer les formes de la ville afin de les améliorer.

Elle montre dans son livre le rôle des espaces publics dans le fonctionnement des grandes villes. Selon une analyse empirique, elle se pose la question du fonctionnement réel des grandes villes pour en proposer une analyse de la fonction publique. Cette analyse est intéressante pour notre questionnement car les bibliothèques sont des espaces publics insérés dans l'écosystème des villes. Par contre, il faut bien noter que Jane Jacobs ne s'intéresse qu'aux grandes villes dans son approche. Elle ne prend pas en compte le fonctionnement des villages ou des petites villes.

---

<sup>4</sup> JACOBS, Jane. *Déclin et survie des grandes villes américaines*. Trad. de Claire Parin. Postface de Thierry Paquot. Marseille : Editions Parenthèses. Collections Eupalinos, 2012

Les grandes villes ont un fonctionnement spécifique où les espaces publics jouent un grand rôle, où les règles de contrôle social sont différentes car l'anonymat y est prégnant ce qui favorise la liberté de style de vie. On a une cohabitation d'étrangers, et celle-ci est permise par trois fonctions qui sont assurées par les espaces publics. Tout d'abord, il y a la fonction de sécurité. L'animation et la fréquentation des espaces publics par un grand nombre d'individus tout au long de la journée permet d'assurer cette fonction par la démultiplication des « yeux de la rue ». A chaque instant de la journée, le regard des autres citoyens dans l'espace public permet une surveillance constante de ce qui se passe. Aucune sécurité policière ou vidéo n'est aussi efficace dans ses effets que cette surveillance citoyenne permanente. Par exemple, le sentiment de honte que l'on ressent lorsqu'on tombe dans la rue provient du fait que quelqu'un a pu nous voir. Il s'agit donc de s'appuyer sur ce mécanisme pour réguler les comportements sociaux. Il faut que les rues soient larges pour permettre d'autres fonctions que celle de la circulation, il faut offrir la possibilité d'intégrer des activités commerciales, de loisirs... afin d'assurer une activité permanente pour les citoyens. Il faut aussi s'assurer d'avoir une architecture et une composition urbaine qui offrent une délimitation claire entre l'espace privé et l'espace public avec des bâtiments face à la rue. Ensuite, on retrouve la fonction de contact social, fonction très importante dans le concept de troisième lieu. La confiance d'une société se bâtie par l'interaction constante et fortuite des individus dans les espaces publics. On voit donc l'importance des commerces, des bars, des cafés... qui permettent l'émergence des personnes clefs dans la création du lien social. La diversité de ces espaces publics offre aussi la possibilité de différents degrés d'interactions. On peut discuter quelques secondes à l'arrêt de bus, converser avec un parfait inconnu au café, rencontrer des parents à la sortie de l'école... Sans ces espaces publics, le développement d'interactions entre les individus ne peut s'effectuer que dans le cadre de l'intimité du domicile ou du travail ce qui entraîne des difficultés pour conserver une diversité sociale et culturelle. Effectivement, dans les quartiers périurbains sans espaces publics, le seul lieu pour développer des interactions est le domicile ou le jardin soit l'espace privé. Or il est difficile de permettre à de parfaits étrangers d'entrer dans notre intimité, donc les habitants de ces quartiers vont devoir résoudre le dilemme entre « tout ou rien » dans leurs relations avec les habitants du quartier. Et la résolution de ce dilemme rend plus difficile l'acceptation de la diversité sociale et culturelle puisque l'on va plus facilement vers ce que l'on connaît ou qui nous semble familier. Enfin, les espaces publics donnent la possibilité aux enfants d'interagir et d'intégrer la vie adulte. Jane Jacobs déconstruit le mythe des enfants qui traînent dans la rue. Pour elle, la présence des enfants dans l'espace public rend possible l'interaction entre adultes et enfants hors du contexte familial et éducatif. Les enfants ont donc d'autres modèles à observer, ils peuvent apprendre le monde des adultes, le fonctionnement des espaces citoyens, les règles sociales de la société... Pour assurer cette fonction, il faut que les espaces publics permettant le jeu des enfants, comme les aires de jeux, soient à proximité de lieux de fréquentation des adultes.

Dans la suite de son analyse, Jane Jacobs explique que quatre conditions sont nécessaires pour assurer la vitalité d'un quartier. La première condition est d'avoir une mixité fonctionnelle qui permet de garantir la diversité primaire. La diversité primaire rend possible les fonctions de bases, c'est-à-dire les fonctions administratives, culturelles, économiques, de loisirs... Et ce sont ces fonctions qui rayonnent sur l'ensemble de la ville, sur les résidents et les personnes de passage. Il faut que le quartier ait plus d'une fonction primaire, au minimum deux pour

assurer cette diversité. Quand la diversité primaire est effective, la diversité secondaire, soit les fonctions développées pour répondre aux usagers des fonctions primaires, est possible. Cette diversité secondaire peut d'ailleurs devenir primaire. Par exemple si le développement de la restauration permet de rendre le quartier attractif pour l'ensemble de la population urbaine, voire pour des personnes extérieures comme les touristes. Pour que cette diversité primaire et secondaire soient efficaces, il faut une bonne proportion entre les utilisateurs et les fonctions. Il faut que les fonctions de base et secondaires utilisent les mêmes espaces publics ainsi que les services et les commerces communs. Il faut que des personnes ayant des objectifs ou des besoins différents se promènent dans la ville à toute heure du jour et de la nuit en ayant toutefois la possibilité d'utiliser les mêmes espaces publics pour provoquer les rencontres et la vitalité du quartier. La deuxième condition nécessaire est d'avoir un tissu urbain qui forme un maillage de petits îlots avec une trame viaire fine qui permet des interconnexions fréquentes entre les individus et les fonctions. Il faut laisser la possibilité aux personnes d'emprunter des rues transversales, de louvoyer dans les différentes rues pour leur permettre d'être surpris, étonnés, bousculés dans leurs habitudes. Il faut briser le chemin prédéfini avec une seule et même direction de circulation qui limite les interconnexions et focalise la diversité des activités attractives aux axes principaux. La troisième condition est d'avoir un mélange de bâtiments d'âges et de conditions différentes. On garantit une mixité fonctionnelle et sociale par la présence de surfaces bâties peu coûteuses et de bâtiments neufs. S'il n'y a que des bâtiments neufs ou rénovés, on ne pourra avoir que des fonctions à haute rémunération (banques, entreprises...), des habitants ayant de fortes rémunérations (classes moyenne ou supérieure) ou des fonctions culturelles subventionnées (musées, opéra, théâtre). On perdrait donc la mixité sociale et fonctionnelle du quartier. On perdrait par exemple la possibilité de rencontrer des personnes différentes de nos milieux. De plus, ce sont rarement ces fonctions ou ces habitants qui sont la base de la créativité et de l'innovation d'un quartier :

« Les vieilles idées peuvent s'accommoder de bâtiments nouveaux. Les nouvelles idées ont besoin de bâtiments vieux ». <sup>5</sup>

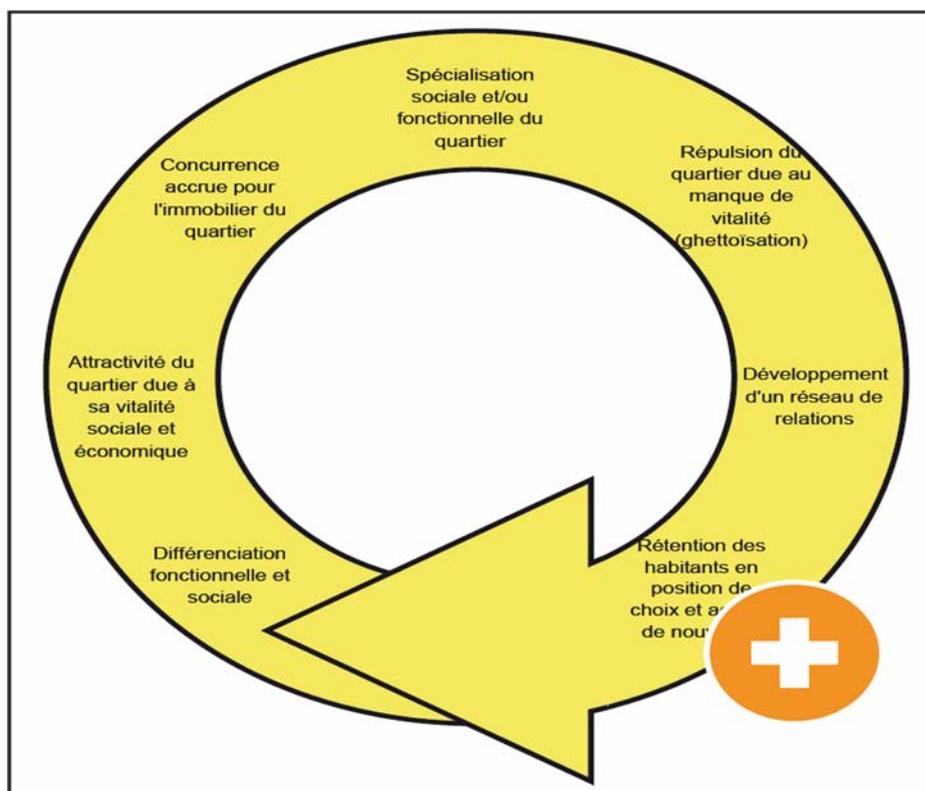
Il est donc important de garantir une forte proportion de bâtiments anciens. Enfin, la quatrième condition est d'avoir une forte densité urbaine. Il faut que la population, qui réside dans le quartier ou qui y vient pour d'autres raisons, soit suffisamment dense pour assurer cette mixité fonctionnelle. Jane Jacobs ne donne pas de valeur normative mais elle parle d'une densité suffisante pour que la mixité fonctionnelle, les économies d'échelle des équipements publics, la forte utilisation des espaces publics... soient possibles. Une forte emprise au sol du bâti permet aussi d'éviter la monotonie et la standardisation des villes verticales.

Enfin, elle parle du cycle de création et de destruction de la vitalité d'un quartier. Selon ses observations, il existe quatre grandes catégories de quartiers qui vont composer à un moment donné une grande ville. On retrouve, d'abord, les pôles de vitalité. Ces pôles sont caractérisés par une forte interaction humaine avec une mixité fonctionnelle et sociale en hausse, ainsi qu'un tissu dense et établi de relations sociales. On trouve également des pôles d'atonie et de décomposition sociale. Il s'agit de quartiers monofonctionnels sans assurance de liberté, de sécurité... car il n'y a plus assez de fréquentation passagère. Les problèmes

---

<sup>5</sup> JACOBS, Jane. *Déclin et survie des grandes villes américaines*. Trad. de Claire Parin. Postface de Thierry Paquot. Marseille : Editions Parenthèses. Collections Eupalinos, 2012

urbains se développent car les personnes ayant la liberté de choix résidentiels fuient et évitent ces quartiers, ce qui ne fait que renforcer cette perte de diversité sociale. Les problèmes de ces quartiers ne viendraient donc pas du fait de piéger des populations démunies et défavorisées au sein d'un espace spécifique mais d'un problème de fonctionnement urbain qui pousse les personnes qui le peuvent à en partir. Ensuite, il existe aussi des quartiers d'auto-régénération urbaine qui ont une vitalité en croissance constante avec une forte régénération du tissu des relations sociales ainsi que de la mixité sociale et fonctionnelle. Enfin, on a aussi des quartiers en déclin urbain avec une perte totale de la mixité sociale et fonctionnelle. Jane Jacobs explique l'existence d'un processus d'autodestruction de la diversité, ce qui entraîne une baisse de la vitalité des quartiers. Toutefois si les quatre conditions exposées plus hauts pour permettre la diversité d'un quartier sont réunies, ou tout du moins en partie possibles, des quartiers en déclin peuvent retrouver leur vitalité. Il s'agit d'un cycle.



*Cycle de création et de destruction de la vitalité urbaine*

Ainsi, selon l'analyse de Jane Jacobs, la grande ville a un fonctionnement propre fondé sur les habitudes et besoins des habitants. Pour que les objectifs de la ville soient assurés il faut avoir une diversité des fonctions importante. Il s'agit d'un écosystème complexe avec de constants échanges entre les individus, les fonctions et les espaces. Et pour que la ville et la société aient une forte vitalité, il est nécessaire d'augmenter la mixité sociale et fonctionnelle. Ces théories vont influencer fortement de nombreux sociologue urbains, notamment Ray Oldenburg. Il va s'inspirer de cette analyse de la grande ville qui fonctionne comme un grand écosystème avec un rôle prépondérant des espaces publics pour établir son concept de troisième lieu. Troisième lieu qui vient intégrer cet écosystème pour proposer de nouvelles fonctions sociales ou culturelles si on pense aux bibliothèques troisième lieu.

## B. Un concept de Ray Oldenburg

Après 1945, les sociologues urbains constatent un changement dans les habitudes de vie des américains, par exemple l'augmentation des « automobile suburbs ». Il s'agit de grandes banlieues résidentielles sans vraiment de centre de vie, où devaient pouvoir résider treize millions de vétérans de la seconde guerre mondiale. L'idée était de pouvoir leur proposer des résidences avec jardins peu coûteuses pour eux et leurs familles. Cette nouvelle organisation spatiale a entraîné des changements dans les habitudes de vie. Les américains n'habitaient majoritairement plus dans les grandes villes et faisaient des allers-retours quotidiens en voiture entre ces banlieues et le travail en ville. Cela a engendré une suppression des différents espaces publics où se réunissait la communauté et où se développaient les rites sociaux. On a perdu l'habitude d'aller au marché, de se rencontrer fortuitement à la boulangerie, de se retrouver au café.

Cette nouvelle façon de vivre a pour conséquence une forte augmentation de l'individualisme, un investissement presque total dans le travail et la vie familiale ainsi qu'une perte du lien social. Les individus ne fréquentent que des milieux qui leurs sont proches, les rencontres entre personnes de classes sociales, d'origines, de cultures différentes sont rendues difficiles. La ségrégation sociale, l'exclusion, l'isolement se renforcent. Ray Oldenburg, professeur de sociologie urbaine à l'université de Pensacola en Floride, constate cette tendance et ce déficit de lieux permettant le développement de la vie collective et de la cohésion sociale. Il analyse ces espaces et milite fortement pour le développement de tels lieux.

Dans le deuxième chapitre de son livre *The Great Good Place : cafés, coffee, shops, bookstores, bars, hairs salons and other hangouts at the heart of the community*, Ray Oldenburg adopte une posture militante afin d'alerter sur cette situation. Dans les années 1980, il développe le concept de troisième lieu en s'inspirant des écrits de Jane Jacobs et de Georg Simmel pour proposer une nouvelle idée. Il ne se revendique pas de l'école de Chicago, courant sociologique qui s'est inspiré des écrits de Simmel, mais son travail s'y apparente puisqu'il s'intéresse à la manière dont la construction de l'espace urbain influence la société. Selon lui, le troisième lieu permet le rassemblement d'individus différents dans un cadre public informel qui favorise la communication naturelle et le sentiment d'appartenance. C'est un lieu qui se distingue du premier lieu, qu'est le foyer, ainsi que du deuxième lieu dédié au travail. Ces différents lieux sont distincts en raisons de leurs localisations et de leurs fonctions diverses. Or le troisième lieu permet de répondre à une fonction sociale, d'interaction, d'appartenance qui n'est pas assuré par les deux autres lieux. Malgré les différences sociales, culturelles... des différents troisièmes lieux, ces espaces permettent de créer une communauté vivante et diversifiée qui a été perdue en raison de cette montée de l'individualisme. Le troisième lieu est un lieu entre le foyer et le travail où chacun peut être soi-même ou être ce qu'il aspire.

Pour définir ce troisième lieu dont le meilleur exemple pour lui est le café, Ray Oldenburg liste un certain nombre de caractéristiques communes et essentielles à chaque troisième lieu. Tout d'abord, il faut que ce lieu soit un terrain neutre,

« there must be neutral ground upon which people may gather »<sup>6</sup> (p.22).

Il faut que les personnes qui entrent dans ce lieu se sentent comme à la maison, elles doivent se sentir dans un endroit confortable s'en sentir qu'elles en sont des hôtes. Or cette question de l'accueil et d'un lieu neutre est très intéressante et primordiale dans le monde des bibliothèques. Ensuite, un troisième lieu nivelle les différences entre les personnes, il s'agit d'une « inclusive place ». Chaque individu est accueilli de manière égale et cela quelles que soient ses caractéristiques physiques, sociales, culturelles... Dans ce lieu, les préjugés sont laissés de côté et chacun peut s'ouvrir à d'autres cercles que ceux auquel il est habitué. Ray Oldenburg met en avant la question de l'exclusion en expliquant que ce lieu doit bannir cette notion. Cette inclusion et cette ouverture à la diversité pourront, selon lui, permettre à la démocratie de s'épanouir.

« This unique occasion provides the most democratic experience people can have and allows them to be more fully themselves ».<sup>7</sup>

Comme chaque individu n'est pas jugé selon ses caractéristiques et son passé, il gagne en liberté et peut se permettre d'être libre et de se montrer totalement lui-même en dehors de ce que la société attend de lui dans son environnement habituel. Ensuite, puisque chacun peut être lui-même, le dialogue entre les individus peut se construire. Selon Ray Oldenburg, la conversation est la principale activité d'un troisième lieu,

« nothing more clearly indicates a third place than that the talk there is good ; that is lively, scintillating, colorful and engaging »<sup>8</sup>

Puisque le lien social entre les individus s'est perdu en raison de cette augmentation des banlieues résidentielles, le troisième lieu permet de renouer avec autrui, d'échanger différents points de vue, de partager d'autres expériences de vie... La conversation peut être informelle, passagère, simple et n'implique aucune obligation ou conséquence. Elle peut aussi être plus politiques, sérieuse ou intellectuelle. Elle dépend des individus présents, le plus important étant que les habitants d'une société interagissent ensemble afin de former plus qu'un agglomérat d'individu mais un véritable collectif. On retrouve ici une des conditions nécessaires selon Jane Jacobs pour garantir la vitalité d'un quartier. Ensuite, pour que cette conversation quotidienne soit possible il faut que le troisième lieu soit accessible et accommodant. Un troisième lieu doit s'insérer dans la vie quotidienne. L'emplacement est donc très important car il faut qu'il se situe sur les axes qu'empruntent les individus. Il faut aussi qu'il soit facile d'accès, et cela pour toute les catégories de la population, afin de garder la diversité et l'inclusion. Les horaires d'ouverture de ce lieu doivent aussi être les plus larges possibles pour que les différents rythmes de vie puissent se côtoyer. Par exemple, il faut que les travailleurs de nuit puissent rencontrer les travailleurs de jour, que les actifs échangent avec les retraités... Ray Oldenburg évoque aussi l'importance des réguliers. Il faut que certaines des personnes présentes dans le lieu soient à l'aise et suffisamment fidèles au lieu pour qu'une personne de passage puisse les identifier et avoir envie d'interagir. Effectivement, lorsqu'on croise souvent un même visage, même si on ne lui a jamais parlé, on a un sentiment d'habitude et de confiance qui s'instaure. Dans cette situation, il est alors plus facile d'aborder la

<sup>6</sup> OLDENBURG, Ray. *The great good place. Cafés, coffee shops, bookstores, bars, hair salons and other hangouts at the heart of the community.* - Philadelphia : Da Capo Press, 1999, 3e édition, chapitre 2

<sup>7</sup> *Ibid.*

<sup>8</sup> *Ibid.*

personne. Ray Oldenburg parle aussi de la nécessité pour ce lieu d'être accessible et sans prétention,

« third places are ordinary part of daily routine »<sup>9</sup> (p.36)

On revient sur la nécessité pour ce lieu d'être accessible, il faut qu'il s'intègre dans le quotidien de chacun sans heurt. Ce lieu doit apparaître comme ordinaire, il ne doit pas paraître trop singulier, impressionnant voire déroutant. Puis, cet endroit doit avoir une atmosphère ludique. L'ambiance au sein de ce lieu doit être dynamique, propice à l'innovation, à l'engouement et à la découverte. Enfin, Ray Oldenburg explique que le troisième lieu est un « home-away-from-home » (p.39), il explique que ce lieu doit donner le sentiment d'un second chez soi. Il est primordial qu'il soit un lieu physique avec un fort enracinement dans l'espace urbain pour qu'il puisse devenir un pivot dans les allers-retours de tout le monde.

Comme le rappelle Mathilde Servet dans son mémoire, Ray Oldenburg insiste sur le fait que toutes les grandes civilisations et grandes villes comportaient des lieux de rencontres informelles, espaces qui faisaient partie intégrante de leur culture et de leur identité.

« Les cafés de Vienne ou de Paris, les bier garten allemands, les piazza de Florence ou les pubs (abréviation pour public houses signifiant leur appartenance à tous) ont procuré à leurs habitants la sensation d'être à la maison tout en séjournant dans des lieux publics. Ils ont fonctionné comme des home-away-from-home, accueillant et stimulant leurs échanges humains et spirituels. »<sup>10</sup>

Georges Steiner évoque cette importance des cafés en Europe :

« Les cafés caractérisent l'Europe. [...] Le café est un lieu de rendez-vous et de complot, de débat intellectuel et de commérage, la place du flâneur et celle du poète ou du métaphysicien armé de son carnet [...] Dans le Milan de Stendhal, dans la Venise de Casanova, dans le Paris de Baudelaire, le café hébergeait ce qu'il y avait d'opposition politique, de libéralisme clandestin. Dans la Vienne impériale, trois grands cafés constituaient l'« agora », lieu d'éloquence et de rivalité d'écoles concurrentes d'esthétique et d'économie politique, de psychanalyse et de philosophie. »<sup>11</sup>

Cette vision idéalisée du café donnée par Steiner ou Oldenburg, ne gomme en rien les caractéristiques du troisième lieu évoqué par Oldenburg et qu'on retrouve dans de multiples espaces.

Ce lieu développe un sentiment d'appartenance, chaque individu doit se sentir partie prenante de la communauté. Il permet un brassage des idées qui, comme le développait Jane Jacobs, rend possible une diversité sociale nécessaire à la vitalité d'une ville. Chacun se sent libre car il n'y a pas d'attentes ou de jugements. Cette inclusion et cette convivialité permise par cette atmosphère ludique doit aussi aboutir à plus de chaleur dans les rapports humains. Les individus créent des liens, apprennent à se connaître, voient différentes manières de vivre et de penser...ce qui entraîne un apaisement des relations et des conflits.

<sup>9</sup> OLDENBURG, Ray. *The great good place. Cafés, coffee shops, bookstores, bars, hair salons and other hangouts at the heart of the community*. - Philadelphia : Da Capo Press, 1999, 3e édition, chapitre 2

<sup>10</sup> SERVET, Mathilde, Janvier 2009. *Les bibliothèques troisième lieu*. Mémoire d'étude. DCB 17. Villeurbanne : ENSSIB

<sup>11</sup> STEINER, George. *Une Certaine idée de l'Europe*. - Arles : Actes Sud, 2005. (« Un endroit où aller »), pp. 23-24

Cet endroit développe plus de citoyenneté, il favorise la démocratie et le vivre ensemble.

Ray Oldenburg met en avant les composantes, les mécanismes et les structures existants aux Etats-Unis et milite pour un changement de ce système pour rétablir plus de lien social. Il souhaite montrer l'importance d'avoir des espaces publics et des troisièmes lieux pour qu'il y ait davantage de cohésion sociale. Et si les individus s'intéressent les uns aux autres alors à un niveau plus global, il y aura plus d'intérêt pour les questions impliquant la société dans son ensemble. Le troisième lieu crée de nouvelles priorités sociales, soude les communautés et favorise l'esprit démocratique

Ainsi selon Ray Oldenburg, le troisième lieu apporte une plus-value sociale importante et cet aspect a intrigué d'autres sociologues qui y ont vu une adéquation avec les missions, de plus en plus sociales, des bibliothèques.

### C. Application de ce concept au monde des bibliothèques

Lors de sa définition du troisième lieu, Ray Oldenburg n'évoque pas les bibliothèques. Pour autant, d'autres sociologues ont su voir les caractéristiques communes entre les bibliothèques et les troisièmes lieux. Dans *Better Together. Restoring the American Community* (2003), Robert Putnam et Lewis Feldstein présentent des efforts de développement communautaire ayant réussi aux Etats-Unis. Comme ils le disent au début de l'ouvrage, les études de cas sur lesquelles ils s'appuient représentent

« des cas exceptionnels dans lesquels des entrepreneurs sociaux créatifs [se déplacent] à contre-courant à l'échelle nationale et créent de nouvelles formes dynamiques de connexions sociales ».

Or un des exemples est celui des succursales de la bibliothèque de Chicago qui sont devenues des générateurs majeurs pour le lien social et la revitalisation civique dans et autour de Chicago. A la jonction entre un quartier favorisé et un quartier en difficulté, la bibliothèque Near North Branch de Chicago offre une diversité de service autour du savoir et du patrimoine local comme de l'aide au devoir, des clubs de lectures, des cercles de poésie... En offrant un espace d'échange et de partage à toute la communauté, la bibliothèque en est devenue son cœur. En plus de développer des espaces de débats, de rencontres de voisinage, de cultures, la bibliothèque offre un espace cafétéria qui renforce sa dimension sociale. La bibliothèque de Chicago rentre donc parfaitement dans la logique et les critères du troisième lieu de Ray Oldenburg.

Mais cette dimension sociale n'est pas nouvelle pour les bibliothèques au moment où Ray Oldenburg, Robert Putnam et Lewis Feldstein développent leurs idées. La fonction sociale de la bibliothèque est ancienne. Les bibliothèques ont permis, autant au Royaume Uni qu'en France, de commencer à donner accès aux collections privées au grand public aux XVIIe et XVIIIe siècles. En France, au XIXe siècle, la bibliothèque publique poursuit son ouverture et ce développement se renforce encore à partir de 1945. Puis dans les années 1970, la bibliothèque crée des actions culturelles afin de faire davantage du point de vue social en dehors des collections. Ensuite, dans les années 1980, la bibliothèque se préoccupe des publics dits empêchés, d'autant plus qu'en France le développement des politiques publiques des villes est très axé sur le social. Cette fonction sociale n'est pas présente qu'en France. Il existe de nombreux écrits professionnels, nationaux ou

internationaux, qui défendent et promeuvent le rôle social des bibliothèques. On peut citer par exemple le *Manifeste de l'UNESCO* sur la bibliothèque publique qui, en 1994, recense dans ses missions :

« le soutien à l'autoformation et à l'enseignement conventionnel, l'offre de moyens pour évoluer de manière créative, le développement du dialogue interculturel et la favorisation de la diversité culturelle, l'accès des citoyens aux informations de toutes catégories, le développement des compétences de base pour l'utilisation de l'information et de l'informatique, le soutien à l'alphabétisation.»<sup>12</sup>

En France, en 1991, le Conseil Supérieur des bibliothèques évoque cette fonction dans les articles 3 et 4 de la *Charte des bibliothèques* :

« La bibliothèque est un service public nécessaire à l'exercice de la démocratie. Elle doit assurer l'égalité d'accès à la lecture et aux sources documentaires pour permettre l'indépendance intellectuelle de chaque individu et contribuer au progrès de la société ».

La notion de troisième lieu semble donc être en accord avec les missions premières des bibliothèques et même renforcer, voire améliorer cette dimension sociale déjà présente. Alistair Black développe cette idée puisque selon lui les bibliothèques modernes sont des troisièmes lieux et l'ont en fait toujours été :

« Alongside everyday « hangout » institutions like coffee shops, bookstores, taverns, lunch clubs and community centers they [the libraries] have historically displayed the core qualities of the « third place » : they are neutral, levelling, relatively unpretentious and communal ; they are territories that are familiar, comfortable, accessible and that encourage social interaction, conversation (within limits) and a mood of playfulness ; they are frequented by « regulars » and serve as home away from home, releasing individuals from the daily grind, providing solace and distraction »<sup>13</sup>.

Cependant, une des complexités du concept de Ray Oldenburg, est qu'il le définit dans un but militant et le laisse très ouvert. Cette notion est très modulable, flexible et sujette à interprétations bien qu'on distingue clairement certains critères évoqués plus tôt. Par exemple, il est difficile, comme le faisait déjà remarquer Mathilde Servet dans son mémoire, de définir le degré d'échange réel, d'appréhender le caractère enjoué d'un lieu ou encore d'explicitement objectivement pour tous le caractère convivial d'un espace. Toutefois certaines tendances déjà évoquées par Mathilde Servet, comme la mixité sociale ou l'accessibilité, sont présente et se sont même renforcées avec le développement de ce concept. Le sociologue français, Jean-Pierre Vosgin, constate que le rôle social des bibliothèques s'est renforcé et est plus visible depuis 2009 grâce à de nombreuses initiatives locales, parfois peu encadrées.

Le concept de troisième lieu a rencontré un véritable écho avec certaines missions et caractéristiques des bibliothèques, notamment en raison de l'importance des bibliothèques dans la création de capital social. Cette adéquation entre cette notion et ces institutions publiques peut se faire à différents niveaux.

<sup>12</sup> VERNEUIL Anne, « Quelles fonctions sociales pour les bibliothèques ? », dans : Nathalie Marcerou-Ramel éd., *Les métiers des bibliothèques*. Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, « Bibliothèques », 2017, p. 93-102

<sup>13</sup> « Socially controlled space or public sphere 'third place' ? Adult reading rooms in early British public libraries ». in : *Koren, Marian*, (dir.). *Working for Five Star Libraries. International Perspectives on a century of public library library advocacy and development*. - Den Haag : Vereininging openbare bibliotheken / Biblion, 2008, pp. 27-41

Les bibliothèques peuvent plus ou moins respecter les critères définis par Oldenburg mais la logique, la volonté de créer de la cohésion sociale, de retrouver un espace d'échange et de démocratie s'y retrouvent. La plasticité de ce concept a permis à chaque structure de l'adapter et de se l'approprier, c'est d'ailleurs une des forces de ce concept. Concept qui est arrivé en France grâce au mémoire de Mathilde Servet mais qui a aussi été influencé, mélangé et enrichi par d'autres propositions, qui avaient aussi comme objectif de retrouver un sentiment d'appartenance et de communauté, dans le monde des bibliothèques.

## **II. D'AUTRES MODÈLES DE BIBLIOTHÈQUES AYANT INFLUENCÉS LE MODÈLE DE LA BIBLIOTHÈQUE TROISIÈME LIEU EN FRANCE**

### **A. Les Idea Stores au Royaume Uni**

Une des premières applications de bibliothèques répondant à de nombreux critères du troisième lieu de Ray Oldenburg est la création des Idea Stores à Londres.

Le premier de ces établissements a été créé dans le quartier de Tower Hamlets au début des années 2000. Face à une baisse forte de la fréquentation des bibliothèques dans ce quartier, 18% de fréquentation parmi l'ensemble de la population contre 55% dans le reste du Royaume Uni, la raison d'être des bibliothèques a été remise en question. Une enquête a donc été menée auprès des habitants pour connaître leurs véritables besoins, leurs motivations à se rendre dans ces lieux afin de créer des bibliothèques ayant une offre plus en phase avec le public. Les conclusions ont permis de mettre en avant la volonté des habitants d'avoir des espaces ouverts plus accessibles et plus proches. L'idée était de pouvoir aller emprunter un livre aussi facilement que lorsqu'on va acheter son pain. Après un travail avec une agence d'architecture spécialisée dans l'image de marque, et en collaboration avec les habitants et les professionnels, la création d'un espace fort architecturalement avec une identité visuelle proposant une offre pour toute la durée de la vie et de l'information numérique tout en impliquant le public a été décidée.

Les Idea Stores s'inspirent d'un modèle « commercial » dans le but d'attirer les publics, anciens comme nouveaux, pour les fidéliser. Cette fidélisation leur permet d'apprendre à devenir autonomes dans leur gestion du lieu et de l'information pour pouvoir par la suite s'impliquer dans l'établissement, y participer activement et enrichir leur compétences, connaissances et pratiques. Les Idea Stores proposent des services plus larges que ceux d'une bibliothèque, on y retrouve des cafés, des cours de yoga ou de salsa... Par exemple, dans l'Idea Store de Walrey Store on retrouve un « guichet unique » proposant différents services publics comme des questions sur le logement, la gestion d'un budget... Il s'agit de proposer une offre multiple et globale en prenant en charge les « clients » de A à Z.

Cette nouvelle manière de penser le rapport au client, a eu pour conséquence des bouleversements en termes d'organisation spatiale et de personnel. Les bâtiments des Idea Stores ont été pensés en amont pour que les nouveaux aménagements des espaces soient en accord avec la définition du concept, les besoins du public et les nouvelles postures au sein de l'espace. Les professionnels

ont dès le départ été impliqués pour que ces changements de fonctionnement leur soient expliqués, qu'ils y prennent part et que cela ne soit pas simplement un nouveau bâtiment où de vieilles habitudes reviendraient. Les Idea Stores prônent une organisation de l'espace avec une approche libérale des personnes qui vont s'autoréguler puisque le fait de les traiter avec respect va les enjoindre à se comporter civilement et à respecter autrui. Les prêts se font en libre-service grâce à des puces RFID, une signalétique simple et efficace permet à chacun de trouver ce qu'il souhaite et tout cela permet au personnel d'être plus disponible et à l'écoute pour les demandes des « clients ». Un programme de formation continue existe d'ailleurs depuis douze ans pour que le personnel des Idea Stores ait une base d'accueil fondée sur l'intelligence émotionnelle. Cette formation se fonde sur cinq compétences : la gestion de l'information, la recherche approfondie de haut niveau, la flexibilité de l'environnement et de partenariats, le soutien et la facilitation. Ces cinq compétences montrent que, malgré l'utilisation de solutions marketing et commerciales, le personnel recherche une amélioration constante de leurs compétences informationnelles, de ses capacités d'adaptation et d'écoute. L'importance donnée à l'environnement et aux partenariats est aussi très intéressante lorsqu'on repense aux études de Jane Jacobs et Ray Oldenburg. Les qualités relationnelles sont fondamentales. D'ailleurs pour approfondir leur intelligence émotionnelle chaque employé a deux semaines de formation avant de pouvoir être en contact avec le public.

Cet aspect marketing et commercial des Idea Stores a été très décrié, notamment en France où le milieu des bibliothèques a historiquement toujours été réticent envers ces notions. La formation des professionnels et les pratiques des Idea Stores, qui sont inspirées des chaînes de restauration et de grands supermarchés, peut donner l'impression qu'il s'agit de créer un standard de bibliothèque, de créer des lieux similaires et homogènes comme des McDonalds. C'est d'ailleurs cette image-là que beaucoup de détracteurs des Ideas Stores et des troisièmes lieux ont mis en avant, comme Mathilde Servet le souligne dans son mémoire. Pourtant, bien qu'il y ait cette inspiration du monde marketing, les responsables des Ideas Stores revendiquent le fait que l'objectif est bien de proposer des services non payants et publics permettant d'accueillir tout le spectre de la population socio-économique de la capitale sans ciblage a priori. L'idée est d'avoir des employés impliqués qui apportent leur singularité créant ainsi des lieux spécifiques dans lesquels les clients se sentent chez eux. Et cela semble plutôt bien fonctionner au regard des chiffres qui témoignent d'une augmentation de la fréquentation de ces établissements et des retours positifs de l'enquête national CIPFA Public Library User Survey qui montrent un vrai engouement pour ces lieux. Un tiers des personnes interrogées expliquent en effet qu'elles viennent pour rencontrer des gens et un autre tiers déclarent que cela est bon pour leur santé et leur bien-être. Et ces lieux ne proposent pas qu'un accès internet et des cours, l'offre de collections est aussi pensée ainsi que des procédures de formation du personnel pour valoriser ces dernières.

Toutefois cette importation du modèle des Idea Stores en France n'est pas vraiment possible. D'abord, comme je l'ai mentionnée plus tôt, il faut tenir compte de l'histoire culturelle de chaque pays – le monde culturel français a longtemps été réticent à toute notion commerciale, alors que cet aspect était beaucoup plus courant au Royaume Uni. De plus, une offre aussi importante en termes de lieux et d'horaires d'ouverture et en termes formation des usagers, semble encore difficilement pensable pour l'instant en France. Il ne faut pas oublier que les Idea Stores n'existent qu'à Londres car cela coûte énormément en termes de budget et

de personnel puisqu'ils sont ouverts 7/7, 365 jours par an. Enfin, une des clefs de la réussite de ces lieux est que la définition du concept et des espaces a été faite très en amont en impliquant les professionnels, les habitants... Pour vraiment prendre en compte les besoins réels, faire évoluer les pratiques dans le temps long et amener les postures à évoluer, il fallait que les changements apportés pérennisent et que les positionnements envers les usagers et ce que l'on attend d'eux changent pour aboutir à un nouveau modèle. Le grand apport des Idea Stores pour le modèle français a été de signaler la valeur d'une image forte, d'une identité visuelle, de services innovants et diversifiés ainsi que de remettre en avant l'utilisateur dans les préoccupations des professionnels. La question de mettre l'utilisateur au centre du projet était déjà en débat dans les discussions mais cela a sans doute été renforcé pour certains professionnels avec la création des Idea Stores.

Finalement l'idée d'Andy Burnham d'une bibliothèque plus attractive, centrée sur les habitants, proposant de multiples services et ayant un rôle social plus fort, semble avoir trouvé son public, malgré de fortes critiques à son encontre évoquant notamment un modèle :

« empreint de mensonge et de jargon managérial. »<sup>14</sup>

Ce type d'établissement a trouvé son public au Royaume Uni mais il n'a pas pu être transposé en France, où la culture, l'histoire du monde des bibliothèques ou la vision des institutions publiques sont différentes. Les Idea Stores ont permis à certains professionnels français de concevoir autrement le métier de bibliothécaire dans son rapport au public, aux collections et aussi à la communication ; cette influence a pu avoir une incidence sur la définition du modèle de bibliothécaires troisième lieu en France.

## B. Les Learning Center en bibliothèques universitaires

Les Learning Center sont aussi des types d'établissements qui ont bouleversé les frontières et la conception des bibliothèques. Face à une hausse croissante du nombre d'étudiants et à un changement dans les apprentissages en raison de la diffusion de technologies numériques, les universités anglaises ont réfléchi à un nouveau type de centre de ressources qui engloberait des fonctions plus larges que les bibliothèques. C'est ainsi qu'au milieu des années 1990, l'université de Sheffield Hallam dans la région du Yorkshire décide de concevoir ce nouveau modèle, le Learning Center, qui va s'exporter et contribuer à moderniser les bibliothèques universitaires.

Bien que ces Learning Center ne fassent pas de référence au concept de Ray Oldenburg, ces lieux ont également fait évoluer la vision du métier des bibliothécaires. Tout comme les Idea Stores l'ont fait dans les bibliothèques publiques anglaises, les Learning Center rebattent les cartes et proposent d'élargir les services proposés aux étudiants. Il s'agit de créer un espace englobant différents services proposées dans les universités mais à un même endroit pour favoriser le travail de groupe et la proactivité des étudiants et des enseignants. Comme les recherches de Tom Allen, professeur au MIT, le démontre dans l'Allen Curve où il expliquait que la promiscuité physique favorisait le travail collaboratif :

<sup>14</sup> SERVET, Mathilde, Janvier 2009. *Les bibliothèques troisième lieu*. Mémoire d'étude. DCB 17. Villeurbanne : ENSSIB

« Les principaux ingrédients du Learning Centre sont les services de bibliothèque, les services informatiques, les services de production multimédia, et le Learning and Teaching Institute de l'université, un institut de recherche, de développement et d'évaluation en éducation. D'autres d'ingrédients – les arômes, en quelque sorte – sont proposés par le Sheffield Hallam University Press, un service d'acquittement des droits d'auteur, et de vente de papeterie et autres matériels nécessaires aux étudiants. »<sup>15</sup>

Cette diversité de ressources a pu être perçue comme une proposition d'articles dans un grand magasin, les Learning Center souffrant des mêmes réticences que les Idea Stores. Mais rapidement les étudiants ont utilisé les ressources dans une démarche globale, ces nouveaux lieux sont devenus le point de repère de nombreux d'entre eux. On retrouve même dans certaines institutions des guichets uniques, comme dans certains Idea Stores, qui regroupent divers services et permettent aux étudiants de trouver facilement le professionnel qu'il leur faut.

La place des collections est également repensée. Elles sont toujours primordiales car sources d'apprentissage et d'enseignement, d'autant plus que les travaux individuels se renforcent, mais elles ne sont plus perçues de la même manière. Les collections papiers ne sont qu'une des ressources proposées aux étudiants à côté des catalogues numériques, des bases de données, des livres numériques – qui prennent de plus en plus d'ampleur. D'autant plus que les étudiants utilisent de plus en plus le numérique dans leur travail. Plus que cette diversité des ressources proposées c'est le rapport entretenu avec elles qui a changé. Comme le signifie le terme « Learning », ces nouveaux bâtiments axent leurs actions autour du processus d'apprentissage et pas seulement autour des ressources.

Mais ce qui change encore davantage, et qui nous intéresse au regard de notre questionnement sur le métier de bibliothécaire, c'est l'impact de cette nouvelle conception sur le personnel des Learning Center. Le personnel devient la ressource principale du lieu, la valeur ajoutée, notamment le personnel de premier niveau qui doit avoir les compétences requises pour répondre à la majorité des requêtes des étudiants. Tout comme pour les Idea Stores, la volonté est de prendre en charge les problématiques des étudiants de A à Z et de les renvoyer le moins possible vers un autre interlocuteur. Un autre changement du métier est la diversité des compétences que le personnel doit acquérir pour aider les étudiants, comme les enseignants, dans leurs pratiques d'apprentissage :

« Le modèle du Learning Centre incarne la perméabilité des frontières entre les métiers : les rôles traditionnels se modifient sous l'impulsion des développements technologiques et du recentrage des activités autour des besoins des utilisateurs. Désormais, il convient de prévoir des descriptions de poste génériques et des plans de carrière flexibles qui permettent aux individus de développer leurs compétences et de prendre part à toute une palette d'activités. L'extension des horaires d'ouverture impose aussi de faire preuve de créativité en matière d'organisation du travail du personnel : par exemple, l'annualisation des horaires ou d'autres options que le travail à temps plein. »<sup>16</sup>

<sup>15</sup> BULPITT Graham, « Le modèle du Learning Centre », dans : Marie-Françoise Bisbrouck éd., *Bibliothèques d'aujourd'hui. À la conquête de nouveaux espaces*. Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, « Bibliothèques », 2014, p. 69-76

<sup>16</sup> *Ibid.*

Cette perméabilité des métiers entraîne une modification de l'organisation du personnel. Une organisation hiérarchique en silo ne convient plus, une structure plus flexible et souple facilitant le travail entre collègues de départements différents convient davantage.

Cette souplesse et cette ouverture se retrouvent aussi dans l'architecture, – architecture qui, comme dans le cas des troisièmes lieux et des Idea Stores, devient un élément crucial. Elle doit permettre aux étudiants de se sentir bien, d'être à l'aise et de pouvoir facilement trouver toutes les ressources et services dont ils pourraient avoir besoin. La proximité et l'accessibilité sont aussi des éléments primordiaux comme la flexibilité des horaires qui sont plus étendus pour que les étudiants puissent travailler à toute heure. Les espaces doivent aussi se soumettre à des exigences de services très différents et définir des zones d'activités différentes : des espaces silencieux de travail solitaire, des espaces pour travailler en groupe, des espaces avec des ordinateurs, des espaces de lecture....

Ces nouveaux bâtiments doivent être la quintessence de l'esprit d'innovation des universités et montrer dès le premier regard l'enthousiasme de l'apprentissage. C'est aussi ce souffle d'innovation, de flexibilité et de nouveauté qui montrent que ces Learning Center, bien que ne se revendiquant pas du troisième lieu et faisant partie du monde universitaire, sont dans la lignée des remaniements que l'on a constatés dans le monde des bibliothèques en cette fin des années 1990.

### C. Les bibliothèques scandinaves et hollandaises

Les pays scandinaves ont depuis toujours été proches culturellement, socialement et linguistiquement parlant en raison de leur contexte géographique et historique. La Finlande, la Suède, le Danemark, la Norvège et les Pays Bas partagent de nombreux points communs dans la manière d'aborder certaines problématiques, notamment au niveau des bibliothèques.

A la fin des années 1990 et au début des années 2000, comme d'autres pays dans le monde, le monde scandinave fait le constat d'un changement sociétal et technologique fort. La hausse de l'utilisation d'internet, les nouvelles technologies de l'information, les nouveaux formats de médias, les changements dans les usages et les expériences culturelles provoquent des bouleversements dans les besoins des usagers et dans leur rapport à l'information, aux médias, au livre et à la culture. S'ajoute en corollaire à cela une baisse de la fréquentation des bibliothèques dans plusieurs pays d'Europe notamment aux Pays Bas, au Danemark, en Finlande... Cette double constatation va entraîner une crise de la légitimité des bibliothèques à l'ère du numérique. Or dans les pays scandinaves face à cette question de nouvelles bibliothèques vont être conceptualisées changeant autant le fonctionnement de l'organisation que l'offre et l'architecture. Le rapport de l'Agence danoise pour les bibliothèques et les médias, « Les bibliothèques publiques dans la société du savoir » concluait ainsi que :

« le savoir, l'innovation et la cohésion sociale sont des facteurs vitaux pour le développement futur de la société. L'acquisition continue du savoir devient un objectif stratégique, auquel la bibliothèque peut contribuer d'une manière nouvelle. La bibliothèque peut assurer un développement positif de la société en contribuant, d'une part, à l'exploitation maximale des ressources d'informations numériques et, d'autre part, en créant un lieu de rencontres et de créativité informel, ouvert ayant des moyens d'animations et

apte à encourager le public dans son développement personnel comme dans son engagement envers la société. »<sup>17</sup> –

Cette nouvelle conception des bibliothèques dans leur rapport à la société aboutit à un changement de prisme pour les professionnels qui vont mettre les usagers au centre des projets. Les collections deviennent moins importantes autant en termes de place dans l'espace que dans la manière de concevoir les services proposés.

« Il faut aller des collections à l'accès et aux connexions et des rayonnages vers les services à rendre aux utilisateurs ». <sup>18</sup>

Par exemple, suite à la constatation de la baisse de la fréquentation, le Danemark a mis en place des études et des analyses qui ont abouti à une réorganisation des bibliothèques. Les bibliothèques tendent à devenir des « bibliothèques ouvertes » où les besoins de l'utilisateur sont prioritaires, on passe d'une :

« évolution de la conception et des aménagements orientés « produits » vers une conception et des aménagements orientés « utilisateurs ». »<sup>19</sup>

Les bibliothèques scandinaves vont donc développer de multiples services, en créant notamment de nombreux services liés aux numérique comme le service de téléchargement « Thank U » et la banque d'accueil spécialisée dans les médias de la DOK. Pour les professionnels, cela implique aussi de nouveaux services comme les automates de retours, les machines de tri automatique ou le système de prêts automatique, qu'on retrouve à la DOK comme pour les Idea Stores anglais, et qui permettent de dégager plus de temps pour accompagner les utilisateurs. Mais ces services vont parfois bien plus loin. De nombreuses bibliothèques scandinaves mélangent différentes fonctions culturelles et sociales, voire parfois administratives pour proposer des centres plus multiculturels. On le remarque bien à la DOK qui réunit un centre d'art, un centre musical et une bibliothèque. Mais on peut citer aussi les Kulthurhus hollandais, modèle de partenariat, qui offre un espace multifonctionnel, dans les territoires ruraux, réunissant des services autour de la bibliothèque très divers tel que des :

« services de mairie, d'accueil des réfugiés, cafétéria, école de musique et de danse, office du tourisme. »<sup>20</sup>

Cette multiplication des services et des missions entraîne des modifications majeures dans l'organisation et les métiers mais aussi dans l'architecture des bâtiments qui deviennent hybrides. Il faut adapter les espaces pour qu'ils soient en adéquation avec les nouveaux usages.

« Il existe de nombreux espaces pour les manifestations qui se déroulent à la bibliothèque et pour les expositions, de même que pour les manifestations, les réunions et expositions des usagers. On trouve partout des zones de lecture, des fauteuils à côté des fenêtres, ou des tables et des chaises retirées dans les coins tranquilles le long des murs. La bibliothèque toute entière est desservie par un réseau sans fil et il est possible d'emprunter à la

<sup>17</sup> LAURIDSEN, Jens et NIEGAARD, Hellen, « Les développements actuels des bibliothèques danoises », dans *Bibliothèques d'aujourd'hui*, 2014, p.113 à 118

<sup>18</sup> BERNDTSON, Maija, « L'évolution des bibliothèques en Finlande : des bibliothèques modernes « venues du froid » », dans *Bibliothèques d'aujourd'hui*, 2014, p.101 à 107.

<sup>19</sup> *Op.cit.* LAURIDSEN, Jens et NIEGAARD, Hellen, « Les développements actuels des bibliothèques danoises »

<sup>20</sup> RAHAL, Aïcha et JACQUET, Amandine, « Les « kuthurhus », modèle transposable ? », *Livres Hebdo*, n°806, 29 janvier 2010.

bibliothèque un ordinateur portable pour travailler à l'endroit où l'utilisateur veut s'installer »<sup>21</sup>, comme l'explique Inkeri Näätsaari, directeur de la bibliothèque de la ville de Turku

Cette citation montre bien l'importance de l'espace dans la bibliothèque, et donc de l'architecture, pour que les services puissent être proposés dans les meilleures conditions.

« L'ensemble des services s'élabore bien souvent dans des lieux accueillants et ouvert, à la pointe de la modernité, inscrits dans leur environnement social, facile d'accès et pratiques d'utilisation. C'est la raison pour laquelle l'architecture est un des éléments constitutifs de l'identité des bibliothèques publiques néerlandaises. La densité de la population pousse les autorités du pays à concevoir des programmes de construction intégrant logements, écoles, crèches, salles de spectacles et bibliothèques. »<sup>22</sup>

L'architecture a historiquement toujours été très importante dans le milieu des bibliothèques en Scandinavie. En Finlande, les premières bibliothèques du XIX<sup>e</sup> étaient déjà construites par de grands architectes. Et ce sont ces constructions d'architectes comme celles d'Alvar Aalto avec son utilisation des fenêtres, du bois et du blanc, des lignes ondulantes qui vont influencer l'imaginaire européen. On retrouve souvent cinq éléments dans les bibliothèques nordiques qui vont construire cette image : la création d'une atmosphère, la flexibilité et la polyvalence du mobilier, l'omniprésence de l'art, la discrétion de la signalétique et le café, élément culturellement primordial dans ces pays. Pour Gérard Reussik, directeur de la bibliothèque de Rotterdam « la bibliothèque est un second chez soi »<sup>23</sup>, on cherche à créer un espace de détente, de convivialité et de travail.

Ce nouveau modèle de bibliothèque nordique s'appuie fortement sur un travail en réseau avec une importance donnée à l'ancrage au territoire et au partenariat. Les bibliothèques développent des partenariats avec des professionnels mais aussi avec les usagers dont l'avis est pris en compte en amont lors de la création de la bibliothèque. Par exemple, la Bibliotek d'Oslo pour les enfants propose des services de cuisine, de scène de spectacle, de jeux... dans un décor très original car le concept de la bibliothèque a été créé à partir des peurs, des envies, des rêves des enfants.

« Intégrées dans les programmes d'urbanisme, modernes et ouvertes sur l'extérieur, elles privilégient les services et le multimédia et constituent des lieux de vie qui jouent un rôle prépondérant dans le paysage démocratique néerlandais. »<sup>24</sup>

Par cet ancrage au territoire, cette adaptation aux usagers, cette importance donnée à l'ambiance et les changements de postures plus « libéraux », ces bibliothèques ont de nombreux points communs avec les concepts de troisième lieu et d'Idea Store, bien qu'ils ne soient pas vraiment cités.

<sup>21</sup> BERNDTSON Maija, « L'évolution des bibliothèques en Finlande : des bibliothèques modernes « venues du froid » », dans : Marie-Françoise Bisbrouck éd., *Bibliothèques d'aujourd'hui. À la conquête de nouveaux espaces*. Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, « Bibliothèques », 2014, p. 101-107.

<sup>22</sup> BONNET, Vincent, JACQUET-TRIBOULET, Amandine. « Les bibliothèques publiques aux Pays-Bas », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2008, n° 1, p. 57-63.

<sup>23</sup> *Ibid.*

<sup>24</sup> *Ibid.*

L'importance du marketing et de l'image renvoyée par les bibliothécaires est, comme pour les Idea Stores, aussi présente. Par exemple, le directeur de la DOK de Delft vient du monde des médias et, selon lui :

« (la) DOK Delft veut donner accès au monde de l'information, à la créativité et aux loisirs par une communication dynamique et un environnement attractif. »<sup>25</sup>

Le terme de « concept center » utilisé pour la DOK démontre aussi cet apport de l'univers marketing qui infuse dans le monde des bibliothèques.

Ainsi, le modèle des bibliothèques scandinaves apporte une certaine réponse au changement sociétal et aux questionnements européens du monde des bibliothèques. Cette solution qui implique les usagers, qui change l'organisation et les missions des professionnels, qui mixe les fonctions, qui révolutionne les espaces, qui met en avant les partenariats et le territoire et qui utilise des techniques marketing, influence fortement l'Europe et notamment la France. Cette impact va infuser dans l'imaginaire et les pratiques françaises par le biais principalement du mémoire de Mathilde Servet et va se mélanger avec les Idea Stores et le concept de troisième lieu de Ray Oldenburg, puisque tous ces concepts sont des réponses à des questionnements similaires.

### III. UN MODÈLE DE BIBLIOTHÈQUES EN FRANCE

#### A. Une crise identitaire et institutionnelle

Tout comme dans le reste du monde occidental, une crise sociale se développe fin des années 1990 et début des années 2000 en France. Les sociologues constatent une montée de l'individualisme causée notamment par la mondialisation et un changement dans la société de consommation qui aboutit à de nouvelles manière de consommer modifiant les attentes des utilisateurs. L'habitude de tout avoir à portée de main de manière individualisée voit le jour. Tout comme le constate Ray Oldenburg aux Etats-Unis avec les suburbs, le lien social s'effrite en France en raison de l'évolution des habitudes de travail et des mœurs sociales. La fréquentation de certains lieux sociaux comme les églises ou les marchés diminuent aussi car la religion connaît une baisse de fidèles et que les nouveaux rites de consommation ont changé les habitudes. Le développement des banlieues, notamment pour loger les personnes en situation précaires ou de nombreux immigrés qui sont peu intégrés dans la société, renforcent certains communautarismes.

Puis s'ajoute à cette crise sociale, une crise technologique qui vient renforcer ces bouleversements sociaux. La création de nouvelles technologies, la hausse de l'utilisation et de la diffusion d'Internet, la baisses des prix des nouvelles technologies, la croissance de la e-consommation et les nouveaux médias renforcent les nouvelles habitudes de consommation et en crée de nouvelles. Les individus peuvent accéder facilement depuis chez eux à de nombreux services, dont des services informationnels, sans avoir à quitter leur canapé. On assiste au cours des années à une prolifération de l'information. La multiplication des nouveaux médias renforce ce constat, de nouveaux moyens pour accéder et créer

<sup>25</sup> VAN NISPEN TOT SEVENAER Eppo, KOREN Marian, « La bibliothèque publique de Delft – DOK/Library Concept Center », dans : Marie-Françoise Bisbrouck éd., *Bibliothèques d'aujourd'hui. À la conquête de nouveaux espaces*. Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, « Bibliothèques », 2014, p. 96-100.

toujours plus de données se développent. L'information, la culture, le divertissement sont à portée de main et cela pour toutes les catégories sociales, culturelles ou ethniques. Les nouvelles technologies demandent aussi le développement de nouvelles compétences et connaissances qui entraînent des fractures entre certaines populations, notamment générationnelles.

De cette évolution de la société, constatée autant aux États-Unis qu'au Royaume-Uni ou en Scandinavie, résulte une crise du monde de la culture, et principalement des bibliothèques. L'utilité et le rôle de ces lieux de savoirs et d'informations est questionnée à l'heure où presque tout le savoir est à portée de main depuis son ordinateur. Le développement du modèle des médiathèques en France peut d'ailleurs être considéré comme une solution apportée à cette avancée technologique. Avant la notion de troisième lieu apportée par Mathilde Servet en France, ces problématiques sont déjà connues et certaines solutions se développent. Françoise Danset, à la suite d'un congrès de l'IFLA en 2005 sur le thème « la bibliothèque physique et après », mentionnait le terme :

« la bibliothèque est le living room de la cité »<sup>26</sup>.

Durant cette rencontre, les préconisations de la notion de troisième lieu étaient déjà présentes. Une crise de la légitimité des bibliothèques et du métier jaillit de ces questionnements. De nouvelles compétences et capacités sont nécessaires pour répondre aux problématiques du numérique, on crée donc de nouveaux métiers comme celui de médiateur numérique pour répondre aux nouveaux besoins. Mais ces attentes ne sont pas que numériques, les envies des usagers ont évolué, ils ne viennent plus que pour emprunter des livres mais souhaitent avoir accès à des lieux de rencontres. Comme l'explique Dominique Lahary dans son texte « Le troisième lieu, c'est politique », les usagers viennent en bibliothèques pour de multiples raisons comme le montre la proportion des non-inscrits parmi les personnes fréquentant les bibliothèques qui est passée de 35% en 1989 à 70% en 2005<sup>27</sup>. Trois petits films réalisés par le Conseil général du Val-d'Oise en 2008 pour le colloque *La bibliothèque outil du lien social* montrent que le lien social devient une des raisons de la fréquentation des bibliothèques, à côté de l'emprunt et de la consultation sur place. D'ailleurs, bien que la fréquentation des bibliothèques diminue — selon l'Eurobaromètre de 2013 sur la participation culturelle la France a un taux de fréquentation des bibliothèques publiques de 33% contre 66% pour la Finlande et 63% pour le Danemark — c'est surtout le prêt en bibliothèques qui connaît une baisse. Les usagers ne souhaitent plus des « temples du savoir » mais des lieux plus proches d'eux.

Christophe Evans, dans « Jusqu'où peut-on désinstitutionnaliser la bibliothèque »<sup>28</sup>, évoque cette crise des institutions en France et de leur représentation. Les Français n'ont pas le même rapport aux institutions que le monde anglo-saxon ou nordique, leurs solutions ne peuvent donc pas être transposées directement et doivent être adaptées. Cette tendance à placer l'institution culturelle républicaine sur un piédestal comme l'écrit Martine Poulain demande un changement d'image des bibliothèques pour qu'elles puissent devenir des lieux de proximité où l'échange, pour que la convivialité et le partage soient faciles. Les professionnels doivent changer leur posture, valoriser l'accessibilité,

<sup>26</sup> DAVINET, Françoise, « la bibliothèque, et après ? », ADBDP, 2005.

<sup>27</sup> LAHARY, Dominique. « Le troisième lieu, c'est politique ! ». In : Association des bibliothécaires de France (ABF), *La bibliothèque troisième lieu*. Paris : ABF. Médiathèmes, 2015.

<sup>28</sup> EVANS, Christophe. « Jusqu'où peut-on désinstitutionnaliser la bibliothèque ? ». In : JACQUET, Amandine. *Bibliothèques troisième lieu*. Paris : ABF. Médiathèmes, 2017, 2e édition revue et augmentée. p.65-69.

l'accueil, la relation avec l'utilisateur. Le monde des bibliothèques françaises, pourtant réticent historiquement parlant au monde du marketing et de la communication, doit travailler son image, ses efforts de communication et de pédagogie pour être perçu comme un monde innovant, moderne et plus horizontal pour répondre à ces différentes crises.

C'est pourquoi le monde des bibliothèques va rapidement s'emparer du concept de troisième lieu lorsque Mathilde Servet l'importe en France. Il permet de répondre à de nombreuses problématiques de l'époque et est perçu comme une solution pour certains ou comme un mal pour d'autres.

## **B. Le mémoire de Mathilde Servet**

En 2009, le mémoire de conservateur de Mathilde Servet sur le concept des bibliothèques troisième lieu vient révolutionner la vision des bibliothèques en France. Elle importe le concept de Ray Oldenburg en le définissant et en montrant toutes les potentialités pour régler le problème de la légitimité et du côté parfois intimidant des bibliothèques en France. Elle montre en s'appuyant sur les écrits de nombreux sociologues, comme Robert Putnam, Alistair Black ou encore Michael Zeeman, que cette notion peut être appliquée aux bibliothèques, notamment françaises. Toutefois en mentionnant Kate Meyrick, elle montre qu'il faut toutefois retravailler le concept et mettre en place divers degrés d'adéquation. La place de la conversation et la nature des liens entre les usagers est, effectivement, totalement différente dans une institution publique telle qu'une bibliothèque. Selon Mathilde Servet, la bibliothèque porte en son sein l'essence du concept de troisième lieu de Ray Oldenburg en ajoutant une plus-value qu'est la culture.

Dans la suite de son mémoire, elle développe les caractéristiques de la bibliothèque troisième lieu. Il s'agit selon elle d'un lieu à l'ancrage physique fort, loin de la bibliothèque numérique et dématérialisée. Ce lieu sert de point de repère dans la collectivité et le territoire tout en attirant de nouveaux publics. Pour elle nous sommes loin de la bibliothèque sacrée d'autrefois, il faut aller vers une bibliothèque plus profane où il y a davantage de porosité entre le public et le privé. Elle cite notamment l'OBA d'Amsterdam en évoquant les assises modernes qui impliquent de nouvelles postures. Elle évoque aussi le concept architectural du « zoning » qui permet de créer différents espaces en fonction des diverses activités. La bibliothèque devient par la même un espace ludique et imaginaire. Mathilde Servet explique ensuite que la bibliothèque troisième lieu a une vocation sociale affirmée où le bien-être et la convivialité sont au rendez-vous. Elle en donne une image de bibliothèque non élitiste, non hiérarchique et sans règles. Selon elle, la bibliothèque troisième lieu permet des dissonances culturelles et une diversité des supports. Toutes les personnes sont accueillies et les différences se mélangent sans heurts car chacun a du respect pour autrui dans cette ambiance intime et chaleureuse. Chacun peut s'approprier cette institution sans culpabilité ni inhibition. L'utilisateur devient co-créateur du lieu et s'implique personnellement.

Cette nouvelle vision très enrichissante suscite de nombreuses réactions, autant positives que négatives. Certains sont assez réticents face à ce qu'ils estiment être une dérive marchande. D'ailleurs, Mathilde Servet évoque cette polémique dans son mémoire et en réfute les propos. Pour elle, malgré les stratégies marketing, revisiter l'ancien modèle traditionnel permet justement de concurrencer les industries de loisirs et de changer l'image des bibliothèques. Il s'agit de comprendre et de s'adapter à l'utilisateur, mais avec une finalité non

financière ce qui éloigne la bibliothèque de la sphère marchande. Elle estime que si l'on se fonde sur les besoins des usagers, on ne pourra pas oublier la mission première de la bibliothèque et permettre une véritable démocratisation culturelle. Toutefois malgré cette vision positive et cette réfutation de certains détracteurs, son mémoire crée de véritables polémiques.

Bertrand Calenge, dans son article « La sidération du troisième lieu »<sup>29</sup>, critique ces références excessives au troisième lieu qui selon lui n'est qu'une solution désespérée pour rendre de la légitimité aux bibliothèques. Selon lui, le concept d'une bibliothèque ouverte, claire, accueillante, confortable et attentive aux problématiques des usagers n'est pas nouvelle. Ce concept ne révolutionne rien pour lui, et apporte même des compétences incongrues qui dépasse les professionnels des bibliothèques. Il persiste dans la vision consumériste qu'apporte ce modèle. Selon Arnaud Idelon, dans « Tiers-lieu culturel, refonte d'un modèle ou stratégie d'étiquette »<sup>30</sup>, le terme « troisième lieu » est à la mode car c'est une étiquette qui évoque de multiples lieux et permet, par la dénomination, de se positionner en mettant en avant des caractéristiques. Le nom est très important pour créer une connotation forte, pour créer un imaginaire collectif. L'usage de ce terme permet de décloisonner des pratiques et des temporalités, c'est un choix stratégique et politique pour certaines collectivités. Bien que dans les faits, le terme de troisième lieu n'évoque pas grand-chose en dehors du monde des institutions culturelles.

Toutefois, malgré les réticences de certains, le mémoire de Mathilde Servet apporte une nouvelle dynamique dans le métier. Il crée dans l'imaginaire une vision très positive de ce que peut être une bibliothèque, vision peut être un peu utopiste. Comme Ray Oldenburg qui définit un concept dans une optique militante sans penser aux limites, Mathilde Servet évoque un lieu où l'absence de règles et la mixité sociale ne vont poser aucun problème. Pour autant, on peut se demander ce qu'il va se passer réellement lorsque de tels lieux vont voir le jour. Il est rare que des personnes avec des valeurs, histoires, cultures... aussi diverses arrivent à cohabiter et se comprendre aussi aisément. C'est dans cette dernière partie, que nous allons justement définir ce qu'il est advenu de la définition de ce modèle de bibliothèque après quinze ans de vie.

### **C. Aujourd'hui, la définition du modèle de bibliothèque troisième lieu**

Au cours de mes six entretiens auprès de bibliothécaires qui travaillent ou ont travaillé dans des bibliothèques typées troisième lieu, j'ai pu avoir une idée de la vision de ce modèle après environ quinze ans depuis l'importation en France du concept de Ray Oldenburg. Ce qui ressort donc est qu'une bibliothèque troisième lieu en France est une bibliothèque ouverte, accueillante, conviviale et centrée sur l'utilisateur. Il faut qu'une attention soit apportée à l'architecture et au mobilier mais dans le but d'en faire un lieu accueillant où chacun se sent à l'aise et est assuré de trouver ce dont ils ont besoin. Il s'agit de :

« marques qui montrent que l'on est accueilli, bienvenue quoique l'on aime. » (Sophie Roussier)

<sup>29</sup> CALENGE, Bertrand. « La sidération du troisième lieu ». In : JACQUET, Amandine. *Bibliothèques troisième lieu*. Paris : ABF. Médiathèmes, 2017, 2e édition revue et augmentée.

<sup>30</sup> IDELON Arnaud, « Tiers-lieu culturel, refonte d'un modèle ou stratégie d'étiquette ? », *L'Observatoire*, 2018/2 (N° 52), p. 27-30.

Cette définition ressemble bien à ce que Mathilde Servet évoque. Effectivement, ses écrits ont été, selon Jérôme Triaud, directeur de la bibliothèque de Vaulx-en-Velin, un :

« levier formidable d'évolution. »

Cette nouvelle conception a été un moteur de dynamisme autant dans la manière de concevoir les espaces que dans l'organisation et les compétences du métier. Selon Raphaële Gilbert le troisième lieu est :

« initialement un concept de sociologie urbaine : en bibliothèque c'est devenu un modèle de bibliothèque qu'on a marchandé et intitulé troisième lieu. En partant du mémoire de Mathilde Servet, qui servait de guide-fil rouge de ce qu'était un troisième lieu, les professionnels ont cherché à diversifier les services, à améliorer l'accueil où l'utilisateur est devenu le centre des préoccupations avant les collections. Ils ont essayé de donner un rôle plus actif dans la conception des services quand cela été possible. Ils ont cherché à utiliser le design de service, l'expérience utilisateur et faciliter l'accès à la bibliothèque (gratuite, plus de justificatif de domicile...). Ils ont aussi travaillé sur l'image de la bibliothèque pour montrer une bibliothèque en prise avec son temps, une bibliothèque numérique, tournée vers le monde et les questions sociales. Ils ont développé des services innovants à l'époque comme avec la mise en place d'espace de création numérique. Le troisième lieu est un espace dynamique tourné vers les pratiques innovantes. Il y a aussi eu un travail sur l'ambiance pour créer un lieu accueillant, chaleureux pour faciliter les liens, la rencontre. »

Bénédicte Frocaut évoque le fait que ce nouveau modèle a beaucoup apporté sur la manière de percevoir l'accueil qui n'est pas une compétence innée :

« le troisième lieu a permis l'émergence de tous ces questionnements déjà présents dans la profession et d'avoir une prise de conscience. »

Toutefois, toujours selon Bénédict Frocaut, il y a quinze ans quand Mathilde Servet a parlé de cette notion, elle n'a pas forcément été bien comprise, il y a eu un moment d'essor où tout le monde a commencé à dire que tout était troisième lieu. En fait, il y a eu un problème de définition car le concept de Ray Oldenburg est très plastique avec beaucoup de définitions différentes. Il a été compliqué de l'adapter pour créer un modèle de bibliothèques, différents types de visions ont émergé. Certains ont aussi perçu cette tendance à ouvrir de nombreux nouveaux services comme quelque chose de potentiellement dangereux. Il y a eu la vision d'une bibliothèque « couteau-suisse » refermée sur elle-même :

« Au départ, il y a eu la tentation des bibliothèques territoriales qui ont eu le travers de se voir à part. Volonté de départ des bibliothèques troisième lieu de vouloir tout faire mais cela ne fonctionne pas. La bibliothèque n'est pas une île au milieu de la collectivité, il ne lui est pas possible de tout faire. » (Bénédict Frocaut)

Cette tendance allait même à l'encontre du concept de base car en vérité la bibliothèque troisième lieu est dès le début pensée par rapport à un territoire. Sylvie Terrier explique que Ray Oldenburg développe son concept aux Etats Unis, il faut le placer dans sa culture. Il y a aussi eu le développement des tiers-lieux dans les pays du Nord avec l'OBA mais c'est un contexte hollandais, donc il n'y a pas les mêmes pratiques.

« Il faut bien connaître son public, son territoire, les pratiques. Un troisième lieu est différent selon sa géographie, son terrain, ses pratiques sa ville. Il faut de la plasticité, il n’y a pas de recette toute faite. » (Sylvie Terrier)

Dans sa définition même, le modèle de bibliothèque troisième lieu doit être redéfini constamment, il faut le repenser et il doit évoluer pour être en prise avec la réalité du territoire et des problématiques d’aujourd’hui, notamment au niveau des métiers.

# OPÉRATIONNALISATION DU MODÈLE DE BIBLIOTHÈQUE TROISIÈME LIEU EN FRANCE

---

## I. UN CHANGEMENT DE PRISME

### A. Une bibliothèque de services et de flux

Comme nous venons de le voir dans notre premier chapitre, une inversion du prisme s'est produite avec l'arrivée du modèle de la bibliothèque troisième lieu. L'utilisateur est passé au centre des préoccupations et les collections ont été mises en retrait, autant en termes de proportion dans l'espace que de place dans l'esprit. Les collections restent essentielles mais elles sont un moyen pour répondre aux besoins et envies des usagers, et non plus une fin en soi. Et elles ne sont plus la seule offre proposée, puisque les services se développent. Les bibliothèques troisième lieu ouvrent leur éventail de propositions avec des services parfois très éloignés des collections. Par exemple, la nouvelle bibliothèque de Vaulx-en-Velin propose un espace cuisine ouvert au public pour faire des ateliers. On peut certes mettre ces ateliers en lien avec les livres de cuisine, mais ils sont un plus non le centre de l'activité. On vient en bibliothèque pour une expérience de vie et plus seulement pour des livres.

Mais face à ce type de bouleversement, certains professionnels, comme nous l'avons déjà vu, ont des réticences. Un sentiment de perte du métier, d'une disparition des compétences et savoirs bibliothéconomiques se sont fait sentir chez certains. Bénédicte Frocaut explique que certains de ces collègues ont une :

« impression de destitution de leur cœur de métier. Par exemple, l'autonomisation des prêts a été très importante et agréable pour les usagers car cela a apporté plus de respect de leurs lectures, de leur intimité. Mais le bibliothécaire se sent démuné, car il ne se sent plus prescripteur. »

Cette demande de s'adapter à l'utilisateur et à ses besoins a pu être ressentie comme un diktat du « populaire » et du « mainstream » qui aurait pour finalité un effacement de la « grande littérature ». Bénédicte Frocaut parle à ce propos :

« d'un inconscient attendu sur les codes des bibliothèques. Il y a, pour certains collègues, les bons et les mauvais lecteurs, notamment ceux qui ne font pas trop de bruits. Les prêts d'ebooks, récemment la gestion du pass sanitaire... font que les attentes des usagers évoluent, changent et qu'il faut y répondre. Il faut faire de nouvelles propositions de tutos, d'orientation... Et cela est difficile pour certains, difficile d'accepter cela, de prendre en compte ces questions. Il y a un problème d'accompagnement qui n'est pas toujours bien effectué. »

Ce type de bibliothèque demande de la part des professionnels une rectification de postures et de mentalités. Il faut se repositionner, remettre en question ses propres codes professionnels et établir une nouvelle relation avec l'utilisateur. Il faut évoluer et élargir les propositions faites sans perdre de vue le cœur du métier des bibliothèques : l'information et la culture. Raphaële Gilbert explique, quant à elle, qu'il :

« n'est pas facile de changer les pratiques. Certains collègues voulaient des changements et voyaient l'intérêt de changer les pratiques pour améliorer le service au public quand d'autres trouvaient cela trop compliqué, trop éloigné du cœur du métier. Il y eu une intéressante acculturation de notre métier à de nouvelles pratiques. Mais parfois il y a aussi eu le sentiment que cette diversification s'auto-suffirait : à mon sens il est nécessaire de rester ancré dans le champ de la médiation culturelle et informationnelle, dans la capacité à identifier des ressources et les transmettre. Si certaines tâches comme le catalogage ont été largement réduites, la capacité à identifier et partager des ressources reste essentielle. La fonction culturelle et informationnelle reste au centre. Le modèle de la bibliothèque troisième lieu a permis d'avoir une approche plus large du métier et de nos missions : cela ne signifie pas qu'il faille perdre de vue nos missions de service public et changer d'identité. »

Cette évolution des compétences des professionnels a été d'autant plus forte que la mise en place de bibliothèques troisième lieu s'est faite en parallèle et en étroite relation avec la montée en puissance du numérique. L'importance du numérique dans la société a fait émerger de nouveaux besoins donc de nouvelles attentes, donc de nouvelles réponses impliquant de nouveaux savoirs. Jérôme Triaud évoque à ce propos :

« un service à développer. Le cœur du projet pour Vaulx-en-Velin est numérique. Mais il y a une forte distance dans le territoire, les principes du numérique sont très peu connus dans cet environnement alors qu'ils sont de plus en plus important partout dans la société. Il y a une injonction contradictoire, donc il est très important d'inclure cette variable. La bibliothèque de Vaulx-en-Velin a un volet fablab avec un certain nombre de machines pour développer des ateliers, des services. Elle est aussi labellisée microfolie, il s'agit d'un musée numérique sur lequel s'appuyer. Il y a aussi une partie numérique avec des jeux vidéo, qui sont autant dans les collections que dans les services. Donc dans l'idéal, il faudrait que tout le personnel, que tous les bibliothécaires soient très à l'aise avec le numérique, avec tous les différents médiums, soient capable de passer d'ateliers en ateliers. Il faut être en capacité d'avoir une équipe la plus large possible avec des compétences transversales sur le numérique ».

A travers ces propos, Jérôme Triaud met en avant la diversité des services proposés au niveau du numérique et les savoirs qu'ils requièrent de la part des professionnels. Mais il soulève aussi la question de la fracture numérique, qui est devenue cruciale dans les bibliothèques, notamment les troisièmes lieux. En tant que lieu d'accueil convivial, les troisièmes lieux doivent pouvoir aider les personnes n'ayant pas les codes du numériques à les acquérir pour qu'ils puissent devenir autonomes dans une société où le numérique est central et quotidien. Le numérique, et plus largement internet, a aussi eu pour résultat une différence dans la manière d'appréhender et de percevoir l'information. Nous ne sommes plus dans une gestion de stocks mais dans une gestion de flux. Par le biais des plateformes, du streaming, des bases de données... les bibliothèques sont de plus en plus aux prises avec des masses énormes de données. Or ces données doivent être transformées en informations, et c'est là que se situe une des valeurs ajoutées des bibliothécaires. Les bibliothécaires ne sont plus majoritairement dans une situation où ils permettent d'apporter des données aux usagers car elles sont partout avec internet. Bien entendu, pour certaines personnes, cela est toujours le cas, mais

aujourd'hui les bibliothécaires sont davantage dans une situation où ils doivent permettre l'accès à la bonne information vérifiée et validée. Alexandre Massipe revient sur ce qui est pour lui le métier de bibliothécaire :

« Si on a une perte du catalogage, du prêt-retour... ce n'est pas une grande perte car ce n'est pas la partie intéressante et stimulante du métier. Il faut arrêter de pleurer sur ces changements. Tout est une question de mesure. La documentation papier est moins prégnante donc il faut évoluer. Il ne faut pas refuser d'évoluer sous prétexte de conservatisme. Si on ne veut pas évoluer, les médiathèques seront vides. Le métier va vers la validation de l'information, la médiation, la compréhension de l'information dans la proximité, dans l'aide, dans le conseil, dans le savoir-faire du tri de la bonne information. Aujourd'hui, la bibliothèque ne gère plus des collections mais des flux. »

La bibliothèque troisième lieu en France est donc un espace dédié à l'utilisateur, où les professionnels doivent gérer des flux et développer des services toujours en adéquation avec les besoins et attentes des usagers. Les collections ne sont plus qu'un service parmi d'autres, tout comme le numérique qui se développe de plus en plus. Les professionnels ont donc dû développer de nouvelles postures et compétences, tout en gardant la valeur ajoutée de leur profession qui est la capacité à trouver et donner accès à la bonne information. Les professionnels des troisièmes lieux ont donc dû trouver un équilibre délicat pour s'adapter et se renouveler, tout en ne se perdant pas en route. Et cela est également le cas pour l'accueil.

## **B. Un lieu d'accueil**

Face à ce chambardement dans les priorités du métier de bibliothécaires, l'accueil qui était déjà, historiquement une mission de base des bibliothèques, devient primordial. Mathilde Servet montre dans son mémoire l'importance de l'accueil pour les troisièmes lieux, qui sont des espaces accessibles et des lieux d'échange. Cette notion a donc dû être repensée par les professionnels ce qui a abouti à des renouvellements physiques et psychologiques. L'architecture novatrice et moderne des troisièmes lieux a servi, pour certains, de bannière pour valoriser le concept et a été décrite comme de la « poudre aux yeux » par d'autres. Il est vrai que si cette architecture et cette attention à l'esthétique du lieu n'est pas mise en place dans l'objectif de servir l'accueil, de créer un lieu convivial en pensant à tout l'écosystème autour, alors cette nouveauté se fanera. Comme le dit Sylvie Roussier :

« Aujourd'hui, la musique, les livres... sont en ligne et partout donc ce n'est plus la valeur ajoutée des bibliothèques. La valeur ajoutée est l'accueil, faire en sorte que les gens se sentent bien, à l'aise. A la médiathèque du Perreux, le lieu a été pensé avec cette notion au niveau de l'espace, des collections, des bornes d'accueil pour laisser de la place aux jeux, au partage, à la discussion. Beaucoup de discussions en équipe sur des questionnements quotidiens pour faciliter et améliorer notre rapport au public ont été nécessaires. Nous avons fait des formations sur l'accueil, sur la cohésion d'équipe, sur la cohabitation ainsi qu'une formation sur les tiers lieux. »

Repenser les espaces, redéfinir différentes zones d'accueil, choisir une ambiance... sont nécessaires, mais toujours en suivant un objectif précis. Jérôme

Triaud explique que dans la nouvelle bibliothèque de Vaulx-en-Velin les espaces ont été repensés :

« les espaces sont ouverts, techniquement amovibles. Nous avons créé des espaces où la frontière entre le temps de loisir, de détente et de concertation sur une tâche est un peu gommée. Il s'agit de lieux très hybrides. L'espace étude et formation est le seul espace très marqué « bibliothèque classique ». Les bornes d'accueil permettent un accueil assis-debout facilitant la médiation et l'insertion. »

Ce changement n'est pas que physique mais psychologique.

La mise en lumière de l'importance de l'accueil par ce modèle a permis la prise de conscience que cette compétence n'est pas innée, pas systématiquement féminine... Elle s'apprend et nécessite des ajustements de la part des professionnels face à leurs propres postures, préjugés, attentes vis-à-vis des usagers. Accueillir des usagers c'est aussi se mettre en position de vulnérabilité pour les professionnels, s'exposer au positif comme au négatif. Des réticences et des peurs ont pu apparaître. Il faut donc bien accompagner et soutenir les équipes dans cette transition sinon la convivialité chère au modèle ne pourra se faire. Bénédicte Frocaut développait tout le travail sur l'accueil effectué pour créer une bibliothèque troisième lieu :

« Nous avons mis en place de petits îlots de renseignements, légers où l'utilisateur est très proche. Il peut voir ce que l'on fait. Pour moi, cela n'a pas posé de problème, car il n'y a pas de secret à avoir. Nous sommes un lieu public. Mais certains bibliothécaires se sont sentis exposés. Cette adaptation n'est pas toujours bien digérée par les équipes. [...] Nous avons surtout proposé des formations des équipes sur l'accueil des publics dans ces nouveaux modèles. Et cela pour l'équipe qui a vu l'émergence de cette nouvelle bibliothèque mais aussi pour les nouveaux arrivants. Nous avons travaillé sur la représentation des publics et la posture en bibliothèque. On a tous des attendues, des préjugés... or il y a un changement de paradigme. [...] Nous ne sommes pas encore assez dans la simplification de l'utilisateur. Il faut sortir de la position verticale, du sachant vers le demandeur. Il faut avoir une relation plus horizontale. »

L'accueil en bibliothèque doit avant tout passer par une simplification pour rendre l'accès à tous plus aisé, il ne doit pas forcément nécessiter de grands changements architecturaux, mais surtout une nouvelle manière de penser autant notre mentalité que la façon de montrer nos services.

« Faciliter l'accueil, rendre accessible le service public... est plus important. Au Perreux, il y a un plan de classement personnalisé. Ils ont tout cassé pour s'adapter au public avec une politique documentaire au cordeau. Par compte, cela leur a demandé beaucoup de temps pour re-coter des documents. » (Alexandre Massipe)

Cette importance de l'accueil pour le métier des bibliothécaires se constate aussi dans le recrutement et la formation des équipes. Les responsables cherchent des personnes qui ont avant tout des savoir-être, des capacités d'ouverture, avant même les savoir-faire ou les compétences bibliothéconomiques qu'il est plus facile d'acquérir plus tard. Sylvie Terrier, lors du recrutement pour Thionville :

« cherchait à voir le potentiel de la personne. Si la personne est psychologiquement fragile, si elle a besoin de la protection d'un bureau, je ne

la prenais plus. Le savoir-être est plus important que le savoir-faire car on peut toujours apprendre par la suite. Je le mettais explicitement dans les fiches de postes, même si cela n'était pas toujours suivi par la gouvernance. »

Pour Sophie Roussier :

« les compétences bibliothéconomiques ne sont pas les plus recherchées. Durant les entretiens, l'accueil, le savoir-être sont plus importants que les compétences techniques qu'on peut apprendre après. Les valeurs et les compétences qu'on valorise sont celles des accueils. Formation sur l'accueil et la cohabitation sont à prioriser. Il faut simplifier les éléments techniques ou administratifs. »

L'accueil est pluriel, il s'agit autant de la première impression que de la manière d'aborder, de discuter, d'échanger, d'accompagner le public. La bibliothèque est un service public, gratuit pour tous où chacun doit pouvoir être accueilli de manière similaire. Cette dimension est donc présente dans l'ADN des bibliothèques depuis longtemps, mais elle a été renforcée avec le troisième lieu. Pour Sophie Roussier :

« le cœur du métier est l'accueil. On a beau avoir la meilleure programmation culturelle avec une super politique documentaire, si on n'a pas le bon accueil alors les gens ne viendront pas : la porte d'entrée, la première image, la première impression lorsque l'on entre sont importantes. Il faut que derrière les attendus de politique documentaire soient satisfaits mais le plus important reste l'accueil. Un bon accueil c'est faire en sorte que chacun se sente le bienvenu en fonction de ses propres attentes qui peuvent être très différentes : envie de discuter, envie d'être incognito, envie de travailler... Et cela passe par le bibliothécaire, sa personne physique et son discours, par l'agencement des locaux, par la présentation des documents... Il faut mettre en avant les livres que les usagers connaissent, qu'ils reconnaissent et pas que les albums hyper pointus. Il ne faut pas avoir que du mainstream mais avoir une diversité. L'idée n'est pas d'avoir des produits d'appel marketing mais de proposer ce qui leur fait envie, susciter la curiosité. »

Les bibliothèques vont même plus loin puisque ce sont des espaces où l'on va chercher le public, on va à sa rencontre.

### C. ... Et de médiation

Avec l'arrivée du modèle de troisième lieu défini par Mathilde Servet, l'accueil devient le cœur du métier suivi par l'émergence de plus en plus importante de la notion de médiation. Le bibliothécaire ne doit pas simplement être à l'écoute, ouvert et en réception des questionnements de l'utilisateur mais il doit aller vers lui.

La médiation est une notion complexe et multiple, tout comme l'accueil dont elle est la continuité. Dans son article « La médiation sociale ou le génie du « tiers » »<sup>31</sup>, Nelly Godonou Dossou rappelle que le terme « médiateur » n'est pas propre aux bibliothèques. Selon le Larousse, il s'agit :

---

<sup>31</sup> GODONOU DOSSOU Nelly, « La médiation sociale ou le génie du « tiers » », dans : Nathalie Marcerou-Ramel éd., *Les métiers des bibliothèques*. Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, « Bibliothèques », 2017, p. 53-62.

« d'une personne qui s'entremet pour faciliter un accord entre plusieurs individus ou partis. »

Il a aussi une acception plus large dans le monde judiciaire où l'on rajoute les notions d'impartialité, d'arbitrage et de conciliation. Couramment, le médiateur est la personne chargée d'apaiser les conflits entre individus et une institution, il a une dimension sociale. Mais cette définition généraliste donne une image du médiateur en bibliothèque qui ne serait qu'un gestionnaire de conflits et un facilitateur, ce qui serait réducteur. Bernard Majour, dans son article « Bibliothèques aux pieds nus »<sup>32</sup>, revient sur l'idée du « comme chez soi » véhiculé par Mathilde Servet pour les bibliothèques troisième lieu. Pour lui, l'usager ne veut pas un autre chez lui mais un espace de coupure, de tranquillité, de solidarité et de rencontre. La perte des troisièmes lieux comme les cafés, les marchés... c'était la perte de la rencontre, l'objectif était d'avoir une expérience commune. C'est le fondement du troisième lieu, et la médiation est un des moyens de créer ce partage.

En bibliothèque, le terme médiation a une symbolique positive mais qui conserve un périmètre assez flou et large. Les médiateurs sont-ils des passeurs ou des gardiens ? Ils proposent des approches des collections, de la culture plus globalement ou ils régulent les publics ? Dans les faits, il y a une diversité des usages de la médiation en bibliothèque. On peut trouver de la médiation sociale, des collections, du numérique... Jérôme Triaud estime, pour sa part, que :

« la mission principale est la médiation, la médiation culturelle et de service. Et à l'intérieur de cette mission de médiation, on a des médiations plus spécifiques. Par exemple, la gestion d'un fonds est un outil de la médiation culturelle, ce n'est pas la mission principale mais un outil au service de la médiation des contenus. On a un changement de prisme. La formation, les contenus se trouvent majoritairement à l'extérieur de la bibliothèque, surtout avec le numérique, donc on est dans la médiation de contenus et pas des collections. »

Nelly Godonou Dossou se pose la question dans son article de la nécessité de la médiation pour le numérique qui dans sa définition même supprime l'interlocuteur. Mais son constat est que la médiation, même pour le numérique est nécessaire et demande un aspect physique. Elle parle de la notion d'intermédia qui est :

« l'invention d'un mode d'accompagnement des usagers appuyé sur la création de nouveaux équipements connectés qui permettent d'observer, d'analyser, d'accompagner et de valoriser ces nouvelles pratiques numériques ».<sup>33</sup>

Silvère Mercier dans « Médiation numérique : une définition », propose une acception de la médiation numérique qu'il est possible de transposer à d'autres types de médiation car c'est :

« une démarche visant à mettre en œuvre des dispositifs de flux, des dispositifs passerelles et des dispositifs ponctuels pour favoriser l'accès

---

<sup>32</sup> MAJOUR, Bernard. « Bibliothécaires aux pieds nus ». In : JACQUET, Amandine. *Bibliothèques troisième lieu*. Paris : ABF. Médiathèmes, 2017, 2e édition revue et augmentée, p. 191-195.

<sup>33</sup> GODONOU DOSSOU Nelly, « La médiation sociale ou le génie du « tiers » », dans : Nathalie Marcerou-Ramel éd., *Les métiers des bibliothèques*. Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, « Bibliothèques », 2017, p. 53-62.

organisé ou fortuit, l'appropriation et la dissémination de contenus à des fins de diffusion des savoirs et des savoir-faire. »<sup>34</sup>

La médiation demande donc aux professionnels de nouvelles compétences pour créer ces passerelles et être dans une posture plus transverse, comme pour l'accueil. Cela demande de grandes compétences d'adaptation et de plasticité. Pour Sylvie Terrier, il faut :

« recentrer sur la lecture, à partir des tous petits. La capacité de lecture est essentielle et cela se fait autour de la médiation. Elle est le point de mire de toutes les médiations. Les bibliothécaires sont, dans un troisième lieu, des régulateurs et des médiateurs. Il faut aller vers les autres, ne pas avoir peur de la confrontation. [...] On met aussi en avant l'importance de l'erreur, de l'expérience. En France, on ne valorise pas assez l'erreur alors qu'il est très important de tester des nouveautés même si cela ne fonctionne pas. Connaître les gens avec qui on travaille, pour qui on travaille, le lieu dans lequel on s'implante et avoir cette capacité de plasticité est très important dans un troisième lieu. »

Tout comme pour l'accueil, la médiation consiste à être l'intermédiaire entre un contenu, un savoir, un service et l'utilisateur donc il faut trouver le bon moyen, la bonne méthode pour qu'il puisse s'approprier ce savoir. Mais il faut faire attention à être dans l'écoute, pour éviter un aspect trop horizontal et prescripteur qui peut casser la relation. Il faut que les professionnels acceptent de se placer au niveau des usagers, de s'adapter à leurs problématiques et être capables de recevoir ce qu'ils pourraient aussi leur apprendre, leur transmettre. Il est aussi nécessaire de trouver le bon équilibre dans la médiation pour que l'utilisateur continue à être autonome et indépendant.

« Il est important d'être toujours en alerte, à l'écoute, prêt à s'adapter. Avant la construction d'une bibliothèque se faisait pour trente ans, aujourd'hui ce n'est plus possible. Il faut évoluer constamment. La richesse des publics est géniale, il est très bien d'avoir des publics aux usages différents. Par exemple, je me souviens d'une bibliothécaire qui jugeait ce qu'elle lisait ou encore de l'autorisation parentale qu'il fallait fournir pour lire un roman policier... Aujourd'hui, on considère le public comme adulte et autonome. Le « c'était mieux avant » est à oublier. » (Béatrice Frocaut).

Il faut aussi trouver un bon équilibre entre l'individualité et le public, la médiation doit s'adapter mais les bibliothèques restent une institution publique qui ne peut donc pas fournir un service totalement individualisé.

Cette demande de plus de transversalité, d'adaptation, de plasticité et de compétences variées et diverses implique des transformations pour les professionnels au niveau de leur organisation et de leur implantation dans leur territoire si on veut que les équipes ne s'essouffent pas.

---

<sup>34</sup> MERCIER, Silvère. « Médiation numérique : une définition », blog *Bibliobsession*, mars 2010. URL : <http://bibliobsession.net/2010/03/03/mediation-numerique-en-bibliotheque-une-definition/>.

## II. NOUVELLE ORGANISATION DES ÉQUIPES

### A. Une nouvelle organisation managériale

Comme nous l'avons souligné précédemment, les bibliothèques troisième lieu sont des espaces très mouvants qui exigent des compétences d'adaptation et de renouvellement. Mais pour que ces compétences s'épanouissent et soient vraiment utiles il faut que le fonctionnement même des équipes dans leur organisation soit plus plastique et souple. Ces bibliothèques ont poussé les équipes à revoir leur gestion pour permettre plus de transversalité et de polyvalence. Raphaële Gilbert explique qu'il a été nécessaire d'effectuer un :

« changement dans la manière de travailler, une transformation de l'organisation du travail pour permettre la participation des collègues, développer l'innovation, favoriser la transversalité, la transmission des savoirs. Il y avait une véritable nécessité de changements dans les pratiques professionnelles car il devenait difficile de travailler en silo. Par exemple, le numérique étant présent partout dans la bibliothèque, l'organisation en silo avec des spécialités n'étaient plus adaptée. C'est pourquoi nous avons réalisé un important travail sur la transversalité et la polyvalence. Pour autant, nous n'avons pas renoncé à la spécialisation des compétences. »

L'idée n'était pas que tout le monde fasse la même chose ou que chacun puisse tout faire. Comme expliqué plus tôt cette dérive du bibliothécaire « couteau suisse », présente au début de l'application du modèle, était erronée. Il s'agit de passer d'un organigramme classique avec des départements adultes, jeunesse... à un organigramme transverse avec des départements collections, médiations, partenariat... Dans la bibliothèque de Raphaële Gilbert, il n'y a pas eu de création d'équipes dédiées dans chacun des pôles mais chacun a fait des vœux pour participer à certaines missions. Chacun travaille donc dans différents pôles avec des missions différentes, qui ne sont pas forcément articulées ensemble. Certains ont des profils classiques d'autres non. L'objectif est aussi de permettre une organisation apprenante pour faire circuler les compétences. Un recrutement se focalisant sur des profils très divers, pas tous issus du monde des bibliothèques, a été effectué. Au contact d'autres collègues, ces profils acquièrent les compétences bibliothéconomiques et diffusent une autre culture en retour. L'idée général est de fournir à chacun un socle commun assez large, fondé en grande partie sur l'accueil, avec des spécialités plus fortes et diverses selon les collègues. Sophie Roussier évoque le même type d'organisation avec un organigramme sans section<sup>35</sup>. Il y a une directrice, une directrice adjointe, trois collègues transversaux sur le numérique, un collègue plus administratif et d'autres collègues comme agent accueil-médiation. Il n'y a plus de spécificité mais simplement des collègues référents sur différentes missions comme le handicap ou l'accessibilité.

« Nous avons une base commune qui est la médiation-accueil avec des spécificités car tout le monde ne peut pas tout faire. Il ne faut pas avoir la frustration d'avoir le sentiment d'être interchangeable, il faut éviter le sentiment que tout le monde fait tout sans que personne ne fasse rien. On a donc aussi des réunions entre les collègues avec des transferts de compétences de collègues à collègues de manière informel. » (Sophie Roussier)

<sup>35</sup> Cf. Annexe : Organigramme de la Médiathèque du Perreux-sur-Marne.

Jérôme Triaud évoque aussi cette importance donnée à la transversalité lors de la conception de la nouvelle bibliothèque de Vaulx-en-Velin :

« L'équipe est affectée à des pôles mais le service public se fait sur l'ensemble des pôles, cela demande donc une polyvalence très forte. Cela a pu être très perturbant pour les professionnels. Il y a une habitude à être cloisonné dans les structures assez grandes alors que là il y a une polyvalence assez forte sur les espaces et les collections. Il y a eu tout un travail pour que toute l'équipe puisse avoir une connaissance de base sur toutes les collections, avec un travail sur l'accueil et la médiation qui est encore en cours. De plus, derrière le troisième lieu de Vaulx-en-Velin, il y a aussi un aspect maison de quartier donc des techniques à maîtriser sur l'approche, le maillage avec les associations, la gestion de projets... »

Cette nouvelle organisation et cette importance donnée à d'autres compétences atténuent certaines compétences très bibliothéconomiques qui n'apparaissent plus comme essentielles. Par exemple, comme écrit plus haut, le catalogage n'est plus central. Bénédicte Frocaut explique qu'il n'y a peut-être plus besoin d'experts en catalogage. Elle explique aussi l'importance de simplifier certaines procédures pour gagner du temps et de l'espace mental afin de faire plus de médiation et d'accueil.

« Il faut faire un travail de veille et d'écoute et pas que sur la constitution des fonds. Il faut fournir un travail de logistique, qui n'est souvent pas assez pris en compte. Il faut simplifier des procédures pour avoir plus de fluidité, pour gagner du temps et provoquer moins de traumatismes corporels et mentaux. »

Effectivement, les bibliothèques sont souvent empêtrées dans de lourds carcans administratifs ou procéduriers qui ont peu évolué au cours du temps et qui ne sont plus adaptés à ces nouveaux fonctionnements. Il faut repenser notre manière de gérer certaines situations en dehors du confort de l'habitude aussi bien pour les usagers que pour les professionnels.

Mais pour faire face à tout cela, gérer cette plasticité et faire vivre le troisième lieu, il faut avant tout préserver son équipe et pour cela il faut repenser le management. Historiquement, les bibliothèques françaises étaient loin d'apprécier les théories de management, trop proche d'objectifs libéraux. C'est d'ailleurs un des raisons de beaucoup de réticences face à l'apparition des Idea Stores anglais. Mais avec les bibliothèques troisième lieu cette nécessité, déjà présente de revoir la manière d'accompagner les équipes, est devenue plus prégnante. Pour Alexandre Massipe, lors de sa prise de poste à Vénissieux, il était important de :

« s'approprier le territoire, de connaître les agents, d'être dans la reconnaissance. Il faut appliquer le troisième lieu en interne avec une vraie atmosphère d'équipe, collégiale, de respect et d'écoute. Il faut prendre en compte les besoins des autres et les reconnaître, reconnaître les compétences et les qualités de chacun. La bibliothèque troisième lieu est un écosystème. C'est bien de mettre de l'argent dans de belles étagères et de la signalétique, mais c'est creux. Alors que si on est sur des choses qui vont travailler le collectif, on laisse plus de traces, plus d'impact. Souvent on s'intéresse plus au paquet cadeau avec la question des couleurs, des sièges... alors qu'on laisse des choses comme le justificatif de domicile... ça n'a pas grand sens. »

La bibliothèque Louise-Michel enrichit davantage cette proposition avec une organisation interne co-responsable qui pousse à co-construire le service ensemble. Chaque membre de l'équipe participe à des pôles de réflexion issus du projet d'établissement qui sert de fil directeur. Les projets annuels sont définis en équipe via les propositions des pôles. Le partage des tâches est clair et les fiches de postes sont diffusées pour que la sensibilité de chacun soit respectée et que la meilleure coordination possible soit de mise. Le responsable a un grand rôle car il est la personne de référence et l'interface avec la hiérarchie, il sert de « facilitateur » en veillant à la bonne gestion des missions. Toutes les tâches chronophages et transversales sont collectivisées avec un roulement pour qu'elles ne pèsent pas que sur quelques membres de l'équipe. La bibliothèque Louise-Michel prône l'adaptabilité et la rapidité tout en améliorant la motivation et l'implication de ses équipes en leur donnant des responsabilités. La culture du test et de l'erreur est aussi au centre de cette organisation.

Sylvie Terrier met en garde, suite à son expérience à Thionville, face à l'épuisement des équipes :

« Il y a eu des milliers de jeunes à l'ouverture de Thionville et donc j'ai fait la demande de trois personnes à la médiation mais je n'ai eu le droit d'en recruter qu'une. Certains ont pris le relais, puis ils ont fait un burn-out. Il faut bien regarder les forces données par la tutelle, et pas que les siennes et celles de son équipe. Il faut voir ce que l'on donne et faire avec, ou avertir des faiblesses et montrer ce que cela implique comme baisse au niveau du service. Parfois cela fait baisser les ambitions, mais cela stabilise l'équipe car il faut tenir dans la durée. »

Il faut prendre en compte tout l'écosystème interne de la bibliothèque et veiller à garantir un équilibre entre tous les partis même si cela signifie parfois en faire moins que ce que l'on aimerait. Sylvie Terrier parle de l'importance des moyens donnés par la tutelle :

« Il faut suivre la tutelle. Et si elle ne suit pas, il faut s'adapter et parfois rogner des dimensions pour ne pas fatiguer, perdre l'équipe. Mais si le projet est pensé, désiré par la tutelle, avec des personnes compétentes ainsi qu'une forte adaptation, de la formation, un management fort alors un vrai troisième lieu est possible. »

Et pour aboutir à cela, elle montre aussi l'importance de la personne responsable du projet. Etre le chef de projet d'un troisième lieu est épuisant car cela demande un management de tous les jours avec deux métiers, celui de chef de projet et celui de gestionnaire/manager. Or il est rare d'avoir toutes ces compétences chez une même personne. Cela demande comme pour tous les partis d'une bibliothèque troisième lieu :

« beaucoup d'organisation, une adaptation permanente et des capacités de négociations pour faire fonctionner le lieu. » (Sylvie Terrier)

## **B. La création d'un écosystème**

Pour créer une véritable bibliothèque troisième lieu, ce travail sur la réorganisation interne des équipes et le management doit s'accompagner d'une prise en compte du territoire de manière plus large. Une bibliothèque troisième lieu s'inscrit dans son territoire, comme l'explique Jane Jacobs dans son travail sur les

quartiers il faut prendre en compte un écosystème de manière générale. Il faut aller à l'inverse des dérives autocentrées vues au début de l'arrivée de ce concept.

« Les bibliothécaires se sont rendus comptes au fil des années qu'il y avait eu un trop plein dans le déplacement de fonctions, trop d'interventions dans des domaines qui n'étaient pas les leurs (assistants sociaux...). On a fait le constat que cela n'était pas possible. Le modèle de base du troisième lieu prône la diversification des compétences, la modernité... Donc au départ l'équipe était contente d'accueillir plein de publics multiples, des jeunes... car cela signifiait de la nouveauté, de l'échange, de la montée en compétence. Mais finalement, ils ont fait le constat qu'ils devenaient, sans l'avoir vraiment voulu, davantage des garants du bon fonctionnement des salles que de vrais médiateurs culturels. Donc il a fallu mettre en place une meilleure affirmation de leur identité culturelle et informationnelle. Une diversification des services étaient possible mais par le prisme du culturel et de l'informationnel. Il a fallu mettre en avant la plus-value de la bibliothèque, montrer ce que les autres établissements publics et associatifs faisaient et ne faisaient pas et prendre davantage appui sur le partenariat et sur la complémentarité des métiers. » (Raphaële Gilbert)

Il est nécessaire de travailler avec la tutelle et de s'ancrer dans les politiques publiques pour que les moyens mis en œuvre et le travail soient efficaces et valorisés. Cette prise en compte des lignes directrices du point de vue culturel sur l'ensemble du territoire permet d'avoir potentiellement plus de moyens, de créer une cohérence globale sur le territoire et d'améliorer les relations entre les différents acteurs de la municipalité. Anne Verneuil, dans son article « Quelles fonctions sociales pour les bibliothèques ? », explique que cette ouverture et cette intégration des bibliothèques dans les politiques publiques ne date pas d'hier mais doit se renforcer. Cela permet de sortir du corporatisme de la profession et de tisser des liens avec les autres services de la collectivité et les partenaires extérieurs. Les professionnels des bibliothèques doivent donc apprendre à s'informer sur les politiques et se montrer créatifs pour s'y inscrire afin de permettre cette échange d'informations et de cibler les priorités des élus. Anne Verneuil met en garde car il faut veiller à un équilibre des pouvoirs, le but est de rendre visible la bibliothèque dans un cadre d'objectifs collectifs. Elle parle de nouvelles compétences, d'« advocacy » (c'est-à-dire de plaidoyer). Il ne s'agit pas seulement de chercher du financement mais de se valoriser, montrer son utilité sociale en se mettant dans l'axe de préoccupations du territoire et attirer l'attention d'autres élus que ceux de la culture. Sylvie Terrier, lors de la conception de Thionville, évoque cette importance de la tutelle qui au départ voulait cette bibliothèque troisième lieu ce qui a entraîné un fort investissement de la part des politiques. Mais au cours du projet, les élus ont changé à la suite d'élections, les nouveaux ne portant plus le projet de la même façon. Il a donc été nécessaire de défendre le projet, devenu l'incarnation du troisième lieu, ce qui pouvait sembler être une erreur vu l'opposition de la nouvelle tutelle face au concept. Sylvie Terrier est d'ailleurs partie en raison de cela car la tutelle ne l'a pas suivie et qu'elle n'avait pas envie de rentrer dans une :

« phase de dégression où le projet se flétrissait. »

Les bibliothécaires doivent aussi s'ouvrir et s'appuyer davantage sur des partenaires extérieurs, qu'ils soient publics ou associatifs, afin de ne pas épuiser leurs équipes et de profiter de compétences et d'expertise qu'ils n'ont pas. La bibliothèque ne peut pas être autocentrée, elle doit sortir des murs autant au niveau

des actions qu'elle mène que dans la manière d'appréhender son territoire. Selon Jérôme Triaud :

« L'aspect n°1 du partenariat est de se faire connaître, rendre possible par les partenaires l'identification de la structure, recueillir les besoins des associations. Par exemple, organiser des visites pour montrer le potentiel de l'équipement, mettre à disposition des espaces avec des conventions (espace cuisine, salle de réunion, studio de création, studio de danse). Le niveau 2 est d'accueillir les projets des associations. Le niveau 3 est de construire des projets avec les partenaires. Par exemple, des événements autour du e-sport et des jeux vidéo pour toucher les jeunes adultes et les faire participer. Le niveau 4 serait que les associations soient partie prenantes du collège citoyen qui participe à la gouvernance de la structure. La médiathèque de Vaulx-en-Velin a un statut administratif qui est régi par une autonomie financière qui a un conseil d'exploitation, divisé entre le collège citoyen et le collège de la ville qui prennent les décisions. »

On voit donc la plus-value que peuvent apporter les partenariats sur la connaissance du territoire.

Un autre aspect pour prendre en compte le territoire est de revoir certains a priori négatifs vis-à-vis des bénévoles, surtout présents dans les bibliothèques rurales. Il faut revaloriser cette aide qui apporte une vision différente et qui est souvent très motivée. Nelly Godonou Dossou, dans « La médiation sociale ou le génie du « tiers » », explique que dans le milieu rural la bibliothèque est souvent la seule ou la plus importante offre culturelle, de formation, d'information, de rencontres. Or les bénévoles, par leur militantisme et leur investissement dans la vie sociale, ont une importance cruciale. La complémentarité entre les bénévoles et les salariés permettrait d'avoir des visions diverses du territoire. Le bénévole est :

« l'ambassadeur d'un dialogue entre l'institution et la population. »<sup>36</sup>

Il est donc important pour les professionnels de s'ouvrir aussi à cette position, sans perdre de vue qu'un minimum de salariés expérimentés est nécessaire pour les compétences plus précises.

Il s'agit de mutualiser et de partager les compétences entre les structures de la collectivité et les partenaires pour diversifier les propositions sans épuiser les professionnels ni leur faire perdre leur métier. Bénédicte Frocaut explique que dans sa bibliothèque on prête des salles, de manière payante pour certains, à des collègues de la ville, à des associations... Le fait que cela soit payant est assez particulier pour une bibliothèque mais cela renforce le lien entre les institutions, entre les différents lieux de la vie sociale. Cette bibliothèque fait aussi partie du circuit touristique de la ville du Havre. Donc les bibliothécaires travaillent avec le service touristique de la ville pour organiser des visites afin de promouvoir la lecture publique en profitant de l'opportunité que le bâtiment offre. La bibliothèque s'ancre et profite de l'écosystème dans lequel elle s'insère. Si la bibliothèque troisième lieu est plastique c'est parce qu'elle doit s'adapter à une situation socio-culturelle et territoriale spécifique à chaque fois. On ne peut pas donner une réponse à mille problématiques différentes, il faut trouver le bon équilibre en fonctions des problématiques particulières de chaque territoire. Sylvie

<sup>36</sup> GODONOU DOSSOU Nelly, « La médiation sociale ou le génie du « tiers » », dans : Nathalie Marcerou-Ramel éd., *Les métiers des bibliothèques*. Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, « Bibliothèques », 2017, p. 53-62.

Terrier insiste sur l'importance de construire ce travail entre services, parfois en amont pour que chacun puisse trouver sa place :

« Le troisième lieu n'est pas qu'une médiathèque, mais une somme de services différents. A Thionville, il y a une médiathèque mais aussi un studio de création, un café, une salle d'exposition, des associations... Et on peut rajouter d'autres choses en fonction des besoins des usagers, et non pas en fonction de la tutelle ou des envies des professionnels. Mais cela entraîne des difficultés dans la cohabitation entre les services. Il est difficile d'avoir des cafés car le mode de fonctionnement, notamment au niveau de la logique de rentabilité, est différent. Il est difficile d'impliquer tout le monde, de prendre en compte la différence de fonctionnement de chacun. Le café à Thionville a été fermé pendant un temps car les deux jeunes n'ont pas tenu. Il y a donc eu l'idée de changer son statut, ne pas avoir du privé mais autre chose. L'architecte n'avait pas non plus prévu une vraie cuisine, cela montre donc l'importance de la conception en amont. On a aussi évoqué l'idée de la délégation de services ou d'associations dans la culture car il s'agit d'une sorte de médiation, qui participe à la médiation culturelle générale du lieu. Il faut penser à tous les corps de métiers et que chacun s'y retrouve donc penser l'espace pour chacun en prenant en compte l'impact sur les autres. En amont, il faut penser à tous et bien associer les corps de métiers. A Thionville, il n'y a pas eu de bibliothécaire au moment de l'étude et de l'architecture. Or un projet est réussi quand tout le monde est autour de la table, cela diminue les difficultés. »

La construction en amont avec la participation d'un maximum de personnes touchées par le projet renforce ses chances de succès, tout comme la présence d'un même responsable dans le temps long pour assurer la plus grande continuité possible. Cela sert aussi à être plus visible pour le reste de l'écosystème et à garantir des relations plus fortes si les dirigeants ne changent pas trop souvent, ils maintiennent une cohérence et un suivi.

Parfois la bibliothèque peut sortir de son cadre culturel et social pour répondre à des besoins manquants si cela est pensé en amont et en accord avec le reste de l'écosystème. Alexandre Massipe explique que :

« le rôle de la bibliothèque n'est pas de tout faire mais quand la presse a fermée, quand le tabac a fermé... la bibliothèque peut avoir certains services qui ne sont pas dans ces missions au départ. On peut créer des partenariats pour redévelopper certains services. On peut imaginer des agents polyvalents comme dans les espaces France Service. En fait, cela dépend du territoire. »

Pour Sophie Roussier :

« la médiathèque pourrait faire plus au niveau des partenariats et de la mutualisation des services. Au Perreux, la population est assez aisée majoritairement mais il n'y a pas beaucoup de services municipaux gratuits pour la jeunesse. Donc la bibliothèque se substitue un peu à ce manque de propositions autres sur la ville pour les adolescents et les enfants. Mais il a fallu expliquer à la directrice des affaires culturelles que la bibliothèque ne peut pas tout porter. Des collègues sont satisfaits car ils aiment le côté varié et polyvalent, mais certains qui alertent sur la peur de la perte du cœur du métier. La direction générale aimerait un espace cafétéria, mais outre le manque de place, les collègues ne sont pas très enclins à cette proposition par

peur de devoir faire le service. Il faut donc faire attention pour trouver le bon équilibre. »

S'appuyer sur des partenaires et créer un écosystème permet donc de compléter les compétences des différents professionnels au sein des structures mais aussi de proposer des services en relais lorsque certaines institutions ne sont pas disponibles. Effectivement, certains estiment que l'amplitude horaire des bibliothèques n'est pas assez importante, et s'appuyer sur d'autres structures permet de pallier un peu cette problématique de garantir au maximum des lieux ouverts.

Ce changement de paradigme et l'importance donnée à l'accueil et à la médiation ainsi qu'à la valorisation et à la mise en avant des bibliothèques comme lieu de convivialité et d'échanges ont eu pour conséquence, pour les professionnels, de devoir faire face à de nouveaux défis en termes de cohabitations et de conflits.

### III. COHABITATION ET CONFLITS

#### A. Diversité et mixité sociale

Comme mentionné dans le premier chapitre, le rôle social des bibliothèques est ancré dans les missions et chartes du métier depuis longtemps maintenant. Christophe Evans, dans son article de 2004 « Lecture et usages des médiathèques en France : un état des lieux sociologique »<sup>37</sup>, mentionnait le cadre propice qu'offre les bibliothèques, il les qualifiait de « lieu anthropologique » du fait de leur double fonction de lieu de mémoire et de vie.

« Les bibliothèques sont en effet de véritables matrices de socialisation ou de re-socialisation – ce qui est loin d'être anodin si l'on accorde de l'importance à la « question sociale » –, puisqu'elles permettent aux personnes qui les fréquentent avec une certaine régularité de se construire (se divertir, s'instruire, se former, s'essayer à...) autant que de se maintenir à flot ou de se reconstruire (éviter isolement et solitude, emprunter une identité de chercheur ou d'écrivain au cours de ses séjours répétés...). »

Il évoquait ainsi déjà les usages différents que l'on pouvait constater dans les bibliothèques et le renforcement de la diversification des collections liée à un changement des pratiques culturelles. Or avec le temps et l'arrivée du modèle de bibliothèque troisième lieu, la mission sociale des bibliothèques est devenue encore plus centrale et a entraîné souvent une plus grande diversité des publics accueillis. Anne Verneuil, dans son article « Quelles fonctions sociales pour les bibliothèques »<sup>38</sup> explique que ces lieux d'accueil permettant le développement de services et l'ouverture à des publics diversifiés a nécessité pour les professionnels de s'adapter au public. Les bibliothèques ne sont plus dans une démarche d'intégration mais d'inclusion des publics. L'anthropologue Charles Gardou, dans *La Société Inclusive, parlons-en !*, (2012) en liste les principes. Il s'agit de construire un patrimoine social commun en conjuguant les singularités de chacun par le fait de donner à tous le droit d'exister et le droit à l'équité. Anne Verneuil

<sup>37</sup> EVANS Christophe, « 2. Lecture et usages des médiathèques en France : un état des lieux sociologique », dans : Emmanuèle Payen éd., *Les bibliothèques dans la chaîne du livre*. Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, « Bibliothèques », 2004, p. 27-41.

<sup>38</sup> VERNEUIL Anne, « Quelles fonctions sociales pour les bibliothèques ? », dans : Nathalie Marcerou-Ramel éd., *Les métiers des bibliothèques*. Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, « Bibliothèques », 2017, p. 93-102.

développe le fait que cela passe d'abord par une accessibilité physique réelle qui implique de ce fait des changements au niveau de l'architecture mais aussi de l'organisation comme évoqué précédemment (horaires plus amples, conditions de fréquentation et d'inscription simplifiées...). Elle parle aussi du travail sur l'accueil qui doit mettre en avant le savoir-être, éviter les jugements de valeur et permettre un accompagnement important. Dominique Arot parle :

« d'accepter les publics dans leur diversité, »

ce qui demande donc pour les professionnels de favoriser la mixité sociale et intergénérationnelle. Dans la suite de son article, Anne Verneuil liste quelques thématiques dominantes dans les actions des bibliothèques qui prouvent que le cœur du métier des bibliothécaires se tourne vers l'inclusion, notamment dans les bibliothèques troisième lieu. On peut citer par exemple l'importance des actions autour de la formation et de l'emploi, ou encore contre les inégalités et pour l'accès au savoir comme la lutte contre l'illettrisme et « l'illectronisme ». Les bibliothèques ne pouvant pas tout faire et restant des institutions culturelles cette contribution reste centrée sur la lecture et la culture dans l'imaginaire collectif, mais certaines actions participent aussi de la lutte contre la précarité, l'exclusion...

Cette démarche d'inclusion des publics a poussé les bibliothèques troisième lieu à plus de mixité sociale. Selon l'économiste Harris Selod en 2005 :

« la mixité sociale fait référence à la coexistence sur un même espace de groupes sociaux aux caractéristiques diverses »<sup>39</sup>, l'Injep précisant que cela est vrai pour « tous les domaines de la vie sociale. »<sup>40</sup>

Les bibliothèques troisième lieu, mettant l'humain avant tout et accueillant tout les types de publics, correspondent donc à cette définition. Toutefois, pour les professionnels, ce développement de la mixité sociale a demandé d'apprendre à gérer les différentes attentes des publics et de l'institution. Amandine Jacquet, dans son article « L'importance de l'accueil dans les priorités de la bibliothèque »<sup>41</sup>, explique que l'accueil est une posture intellectuelle qui doit guider tout le travail en bibliothèque et prendre en compte les relations entre les trois acteurs de l'échange : la bibliothèque en tant qu'institution, les bibliothécaires et les publics. Or il y a de nombreuses tensions entre ces instances car il y a une dualité entre les parties, une dualité interne à chaque partie entre les valeurs et les objectifs et une dualité entre une vision unique et des intérêts personnels multiples. Tout d'abord, chaque instance va chercher une cohérence avec les deux autres ce qui implique de trouver un terrain d'entente entre les objectifs et les valeurs de chacun. Par exemple, le besoin de fonctionnement de l'institution suppose l'adhésion du personnel en s'appuyant sur les valeurs professionnelles des agents et leurs compétences. Puis, au de-là de la cohérence entre acteurs, chacun doit trouver sa propre cohérence interne. Les bibliothécaires cherchent un fonctionnement interne efficace et pertinent pour offrir des services de qualité en adéquation avec les attentes du public, attentes qui sont au niveau de l'institution et des bibliothécaires. Enfin, il faut trouver une cohérence entre une vision unique et des points de vue et attentes multiples. La bibliothèque en tant qu'institution a une vision unique avec ses objectifs internes et externes alors que

<sup>39</sup> SELOD Harris, « La mixité sociale : le point de vue des sciences économiques : Les gagnants et les perdants de la ségrégation », *Informations sociales*, vol. n° 125, no 5, 2005, p. 28.

<sup>40</sup> KERIVEL Aude et JAMES Samuel, Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire (Injep), *Les enjeux de la mixité sociale en France*, Paris, mars 2019.

<sup>41</sup> JACQUET Amandine, « 1. L'importance de l'accueil dans les priorités de la bibliothèque », dans : Marielle de Miribel éd., *Se former à l'accueil : éthique et pratique*. Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, « Bibliothèques », 2012, p. 21-35.

les professionnels et les usagers ont aussi leurs propres valeurs et attentes. L'interaction de différents acteurs pour aboutir à un échange convivial et chaleureux demande donc une recherche de cohérence et une mise à plat des objectifs et des enjeux de chacun pour que la communication soit possible.

Or cette recherche complexe de cohérence le devient encore plus lors qu'on multiple encore davantage les publics, d'autant plus que certains n'ont pas du tout les codes de l'institution. C'est d'ailleurs une des raisons qui font des bibliothèques troisième lieu des espaces de développement de la citoyenneté :

« Elle développe des relations entre les usagers. Par exemple, les usagers qui vont expliquer le fonctionnement des automates, ils offrent leur aide. Ou encore le respect des différentes zones pour respecter l'autre. On cohabite, on coexiste avec des personnes différentes donc cela développe la citoyenneté » (Bénédicte Frocaut).

Or, malgré l'optimisme dont a fait preuve Mathilde Servet dans son mémoire, cette cohabitation ne va pas de soi et cet apprentissage du vivre ensemble est complexe. Certains impensés du modèle ont pu avoir pour conséquence, suite à l'apparition de certaines bibliothèques, l'apparition de conflits auxquels les professionnels ont dû faire face :

« On ne change pas des pratiques facilement, le lieu était très novateur mais l'innovation est difficile à accepter avec les pratiques de l'utilisateur. Donc difficulté pour Thionville de rester un lieu pour tout le monde, où chacun trouve sa place. Les grands-mères comme les bandes de jeunes devaient tous trouver leur place. Il y a aussi eu des problèmes de cohabitations entre les différents corps de métiers et entre les différents services. » (Sylvie Terrier)

## **B. Gestion de la conflictualité**

Dans son mémoire, Mathilde Servet estimait que si tout le monde était accueilli dans un lieu convivial avec un esprit de partage alors la cohésion entre les différentes personnes présentes serait fluide et paisible sans que des règles ne soient nécessaires. Cette absence de règlement donnerait aussi une meilleure image des bibliothèques, vues comme encore trop formelles et institutionnelles à cette époque. Le mythe de la bibliothécaire à lunettes qui impose le silence a encore la peau dure. Cette image s'est aussi enrichie des exemples nordiques, malheureusement du fait d'une culture différente les conflits ne se gèrent pas de la même manière. Cette vision, bien que très attrayante, est assez idéaliste et peu viable dans les faits. Le regroupement de populations très différentes n'ayant pas les mêmes codes et les mêmes attentes amènent forcément à des tensions, comme le laisse supposer l'article d'Amandine Jacquet cité plus haut. Plus les personnes sont différentes, plus les conflits liés à une des malentendus seront importants. La volonté des bibliothèques troisième lieu de favoriser le rapprochement de personnes d'horizons différents est très stimulante mais, comme le montre les données de terrain, cela nécessite un certain contrôle. Ce sont ces dérives qui ont donné l'impression que certains professionnels ne faisaient plus vraiment de la médiation culturelle dans ces lieux mais de la surveillance. Raphaële Gilbert explique que le modèle de la bibliothèque troisième lieu n'est pas nécessaire pour se poser la question de la citoyenneté car la bibliothèque a toujours été un lieu fort pour ces questions, mais par contre la bibliothèque troisième lieu pose trop peu la question du conflit, au risque de se retrouver en difficulté pour y faire face quand il se présente :

« La littérature du troisième lieu ne mentionne pas la question du conflit, ne donne pas d'éléments de réflexion pour savoir gérer les difficultés. Et manque de données sur la question de la conflictualité. Pourtant, la conflictualité est inhérente à la mixité sociale. Pour faire vivre un espace démocratique, il me semble essentiel de ne pas nier la conflictualité, mais de lui faire une place, de la prendre en compte. Pour apaiser un conflit, il faut pouvoir le traverser. On a eu la volonté d'avoir des lieux plus ouverts ... mais il y a peut-être là un angle mort dans la littérature du troisième lieu au niveau de l'accueil du public. L'accueil citoyen nécessite une autorité, une pédagogie surtout auprès des jeunes pour leur faire comprendre ce qu'est ce lieu et comment ils peuvent s'en emparer dans le respect des autres habitants. Il y a eu une tendance à désinstitutionnaliser la bibliothèque pour la rendre plus attractive et moderne. Il faut à un moment avoir la capacité de se dire qu'il faut avoir des règles claires, strictes avec les jeunes pour que la cohabitation de tous les publics se passe bien. »

Les bibliothèques troisième lieu ont, effectivement, été victime de leur succès. A l'ouverture de nombreux lieux, le taux de fréquentation a fortement augmenté, notamment la population des adolescents. Or les professionnels n'étaient pas nécessairement prêts à accueillir autant de monde, et surtout ces populations de jeunes qui fuyaient plutôt les bibliothèques auparavant. Les jeunes avaient des nouvelles attentes, de nouvelles postures... qui ont pu amener des tensions auprès des autres publics mais aussi des professionnels qui ont dû apprendre à s'adapter. Bérénice Frocaut témoigne que :

« certains professionnels sont partis car trop de monde, trop différents et ils n'avaient pas la posture de transmission. Il était difficile pour certains d'aller vers le public. L'ouverture n'a pas été simple en raison d'un gros rush en 2015 avec des files d'attente gigantesques car il y avait l'attrait de la nouveauté. Des habitudes ont été mises en place par les usagers, dont certaines n'avaient pas été pensées par les équipes, il y a eu un détournement de certains usages du fait de l'appropriation du lieu par les usagers. Les principales difficultés ont été liées au public adolescent, c'est une difficulté récurrente. A Niemeier, nous ne sommes pas loin d'un collège et d'un lycée, donc au moment des interours beaucoup viennent et pas forcément dans le but de lire, d'emprunter ou de travailler, mais pour sociabiliser. Et certains collègues ont été gênés par cette appropriation. Il est donc important d'accompagner les équipes pour montrer qu'on peut faire des propositions, rappeler les règles... On a aussi beaucoup d'étudiants car nous sommes ouverts le dimanche contrairement à la bibliothèque universitaire donc nous avons des salles de travail spécifique. Mais au moment des partiels, il y a une colonisation de partout même des espaces enfants. Il faut rappeler qu'il y a différentes zones et qu'ils ne peuvent pas râler pour le bruit. Il faut rappeler la fonction de chaque zone. Tout le monde est le bienvenu mais il faut respecter les autres, raison pour laquelle il y a un zonage. Cette évaluation des situations se fait sans règles figées, il faut savoir être souple et plastique. Cela a été compliqué pour les équipes d'accepter ce changement de postures des usagers, car il y a un problème de représentation qu'on se fait des équipes et de l'institution. »

Le « zonage » de l'espace est une bonne solution pour gérer en partie les conflits, c'est un des seuls outils mentionnés par Mathilde Servet pour penser le problème. Sophie Roussier explique que dans sa bibliothèque il y a peu de conflits

d'usage et que le respect des zones fonctionne plutôt bien. Mais il n'est pas toujours suffisant comme le mentionnent Béatrice Frocaut ou encore Raphaële Gilbert :

« Le modèle de la bibliothèque troisième lieu qui tend à dire que la bibliothèque peut tout faire, que c'est un lieu de lien avant d'être un lieu de culture. Lorsqu'après l'ouverture du nouvel équipement les adolescents sont venus massivement, nous étions contents et avions l'impression de jouer notre rôle de mixité sociale. Mais au fil du temps, la bibliothèque est devenue le lieu de rassemblement central de tous les adolescents de la ville, cet usage est devenu extrêmement fort : la bibliothèque tendait à remplacer la maison de la jeunesse. Si cela avait été une utilisation moindre, le cumul des missions de la bibliothèque aurait certainement été possible mais là cette fonction empiétait sur le reste, prenait toute la place. Le travail des collègues à l'accueil en venait à se réduire à faire respecter le règlement en intervenant de manière continue, à traiter les incivilités. Le travail d'accueil (de bienvenue, d'accompagnement) et de médiation en pâtissait. Nous avons perdu certains publics qui ne retrouvaient pas la sécurité et la sérénité attendues. Le rôle auprès des adolescents était principalement de la gestion des incivilités donc nous n'avions plus le temps de construire des projets culturels avec eux. C'est pourquoi nous avons travaillé à un repositionnement de la bibliothèque. Nous nous sommes appuyés sur 3 choses : redéfinir le rôle et la fonction de la bibliothèque, redéfinir les modalités d'accueil, travailler de manière très étroites avec les autres partenaires de la ville pour s'appuyer sur la complémentarité des métiers. Après la fermeture de trois semaines de la bibliothèque suite à des faits de violence, la réouverture s'est faite dans un climat serein et qui s'est maintenu dans le temps. La médiathèque accueillait toujours une grande mixité des publics mais désormais de manière apaisée. Les bibliothécaires ont retrouvé un rôle d'accueil et de conseil très fort. Cette bonne cohabitation est passée par une réaffirmation du règlement et de certaines règles fortes. Par exemple, nous n'acceptons plus que les enfants de moins de dix ans ne viennent seuls, ce qui a permis que la médiathèque ne soit plus utilisée massivement comme un centre de loisir ou une garderie. Nous avons aussi demandé aux adolescents de s'installer par groupes de quatre personnes maximum. Les groupes de dix ou quinze jeunes, même avec les meilleures intentions du monde ne respectaient pas les modalités d'accueil permettant aux autres publics de pouvoir profiter des espaces et services : leur usage prenait toute la place physique et sonore. Cette décision peut porter à controverse, il faut préciser qu'elles répondaient à un contexte précis, dans un lieu et à un moment donné. Il s'agissait de montrer aux jeunes qu'il existait d'autres lieux d'accueil dans la ville proposant d'autres services, et de les inciter à re-circuler entre ces lieux. Cela leur a permis de mieux identifier ces lieux publics et de leur faire identifier les fonctions spécifiques de la bibliothèque et de construire de véritables projets avec eux. Il y a eu une reprise en compte systémique du territoire et de l'écosystème de la ville. Il ne s'agissait pas de règles punitives mais de règles visant à redonner du sens. Nous avons d'ailleurs fait signer une charte pour repréciser les fonctions de la bibliothèque. Il s'agissait d'être dans l'explication, dans l'échange tout en renforçant la lisibilité de nos actions. » (Raphaële Gilbert)

Bien qu'un lieu désinstitutionnalisé sans règles et qui s'autogère ait été fantasmé au départ du modèle, sur le terrain la solution pour gérer le conflit et

éviter les débordements peut consister en une réaffirmation des fonctions des bibliothèques. Il s'agit pour les professionnels d'expliquer les règles, les attendues, les codes de la bibliothèque pour que les limites soient lisibles pour tous. Cela sert autant au niveau des usagers qui savent ce qu'il est possible de faire ou non, qu'au niveau des professionnels qui ont des bases sur lesquelles s'appuyer pour fournir un véritable accueil et répondre au mieux en cas de tensions. Pour que cet accueil convivial que nous avons déjà grandement évoqué soit possible, il faut que les professionnels, tout comme les usagers, soient au clair. Sophie Roussier explique que lors de la formation d'accueil des équipes la partie la plus intéressante était les cas pratiques qui ont permis de comprendre qu'un conflit vient d'un problème, d'un mal être et qui a abouti sur une charte d'accueil<sup>42</sup> remise à jour régulièrement :

« Il s'agit d'un engagement envers les usagers, montrer que nous fonctionnons dans un rapport à deux. On y définit des règles qui permettent aussi de protéger les professionnels. La bibliothèque ne fait pas tout, ne répond pas à toutes les demandes de manière positive. Il faut répondre mais pas toujours de manière positive, il faut proposer d'autres solutions ou les raisons du non. Et il ne faut pas outrepasser les règles, il faut donner du sens aux règles. Ce qui est intéressant est que cette charte est le fruit du travail de toute l'équipe, ce qui lui donne du sens. »

Une des problématiques à l'origine des tensions et qu'on retrouve beaucoup en bibliothèque est justement cette perte de sens. Autant pour les professionnels que pour les usagers, les raisons derrière certaines procédures sont assez obscures. C'est pour cela que l'absence de règles apparaissait comme intéressante car cela signifiait la fin des règles institutionnelles désuètes. Mais même si une simplification des procédures est essentielle, la totale absence de limites n'est pas profitable. Il faut des règles mais porteuses de sens et en totale transparence pour que toutes les parties prenantes puissent en comprendre les raisons. Nous sommes des êtres de raison, connaître la logique permet souvent de mieux accepter la règle et cela redonne aussi du sens au métier de bibliothécaire dont certains avaient l'impression qu'il se diluait au profit d'un travail de gardiens :

« Avant de communiquer, il faut être clair sur son rôle et on a trop tendance à poser la question des limites. Il faut plutôt penser les missions, partir du centre et ne pas regarder les marges. Si nous sommes bien ancrés sur les missions, on ne se pose pas la question des limites car on les connaît de fait. Une clarification en tant que professionnel doit être faite, il faut être clair sur nos missions et sur notre territoire. En fonction, du territoire les missions ne sont pas forcément les mêmes, il n'y a pas de modèle unique. Puis quand la clarification est faite, il faut la rendre visible. Il faut avoir une identité claire pour les usagers et les partenariats, réaffirmer ce qui se fait et ce qui ne se fait pas. S'interroger sur le pourquoi. » (Raphaële Gilbert)

Ensuite, il est important de communiquer aux usagers et au sein des équipes sur ce sens retrouvé. Bien que les bibliothèques françaises soient réticentes aux dimensions marketing et commerciales des entreprises privées, savoir communiquer en tant qu'institution est nécessaire pour établir un lien avec les usagers.

<sup>42</sup> Cf. Annexe : Exemple de Charte d'accueil de la Médiathèque du Perreux-sur-Marne.

## C. La communication et la lisibilité en bibliothèque

La deuxième étape, après la remise en place de règles et la clarification de l'identité du lieu, est la communication. Malheureusement, les bibliothèques n'ont pas toujours été très efficaces dans leur communication. Par moment, la lourdeur de certaines procédures ou la méconnaissance du métier de bibliothécaire rend le message peu lisible. Il faut donc faire un gros travail de médiation auprès des usagers pour leur expliquer les règles et leur pourquoi. Raisons qui sont souvent liées à des impératifs du métier ou de l'institution, donc il faut mieux communiquer sur ce point. Sophie Roussier dit qu'il faut :

« expliquer les procédures, les fiches domaines, les critères de sélection... Et il y a une curiosité des usagers sur le fonctionnement de notre métier. Nos services de suggestions offrent des explications qui renvoient à la charte documentaire. Et cela suscite des réactions, des discussions, de la curiosité. On a aussi beaucoup de questionnements et de discussions au moment du désherbage. Beaucoup de gens qui méconnaissent le métier, qui ont l'impression qu'on ne travaille pas lorsqu'on est fermé. Par exemple, nous accueillons des stagiaires pour faire connaître les coulisses du métier. Nous avons aussi réinvesti la signalétique dès la rue avec une mention entrée libre et gratuite car cela n'était pas évident pour tous. Nous avons aussi simplifié les procédures avec un abonnement gratuit pour les livres et cela pour tout le monde. »

Cette amélioration de la communication passe donc aussi par une simplification des procédures pour que les usagers comprennent facilement les offres que la bibliothèque met à leur disposition.

« Il faut améliorer la communication auprès des usagers. Nous avons une très bonne gestion de la donnée, notre travail consiste à offrir une bonne qualité de l'information mais il faut mieux communiquer sur ce que l'utilisateur peut avoir comme service gratuit. Par exemple, la pré-inscription sur internet pendant le confinement et l'accès aux ressources numériques directement ont été simplifiés alors qu'avant il fallait se rendre physiquement dans le lieu. Beaucoup d'utilisateurs ont vu le nombre de ressources numériques possibles... Il faut briser la vision parfois vieille et institutionnelle qu'on a de la bibliothèque en faisant la promotion de la littérature « moins classique » comme *Closer, Voici...* Il n'y a pas de honte à avoir des best-sellers. Il faut modifier ce qu'on donne à voir au public, montrer la pluralité, la diversité de ce qu'on met à disposition sans jugement et sans hiérarchie. » (Bénédicte Frocaut)

Cette importance de la communication et de la lisibilité, en plus de permettre d'apaiser les tensions en se mettant d'accord sur des principes communs visibles, est aussi un bon moyen pour résoudre les tensions liées aux changements de paradigmes des collections vers les services ou du problème de l'image de l'institution dont nous avons déjà parlé plus haut. Clarifier la position de la bibliothèque permet aussi de mieux l'inscrire dans son écosystème et donc de permettre aux différents espaces de mieux cohabiter.

Cette clarification va devenir de plus en plus essentielle dans l'avenir en raison des tensions sociales croissantes dans le monde et en France. Les bibliothèques sont des institutions qui font partie de la vie quotidienne, raisons pour lesquelles parfois elles ne sont pas assez prises en compte dans les logiques

culturelles plus prestigieuses. Ce positionnement permet aux usagers de s'approprier plus facilement la bibliothèque, de se sentir à l'aise car, comme dans le concept d'Oldenburg, le but est qu'elle s'inscrive dans la vie routinière. Mais cette situation place aussi les bibliothèques, et donc les professionnels, en première ligne du mécontentement social et des reproches de certains citoyens envers l'Etat. La bibliothèque en tant qu'institution publique peut être prise pour cible. Comme nous avons pu le voir avec la pandémie, certains professionnels ont été victimes d'agressions verbales parfois violentes notamment avec le port du masque. Et dans les bibliothèques troisième lieu, qui valorisent le contact et la proximité des professionnels avec les usagers, le risque est d'autant plus important. Il faut donc que les règles des établissements s'adaptent pour protéger les professionnels tout en expliquant clairement aux usagers les décisions prises. Il faut clarifier auprès du public qu'en tant qu'institution publique, la bibliothèque se doit de suivre certaines règles imposées par d'autres instances et qu'elles ne sont pas le fait des professionnels. Il faut replacer la bibliothèque dans le cadre de son statut d'institution sans la renvoyer pour autant à l'image autrefois courante d'un grand bâtiment impressionnant. Les professionnels doivent donc être au plus clair autant au sein de leurs équipes qu'avec les usagers sur leur rôle, leurs missions et identité tout en s'adaptant en fonction des situations spécifiques à chaque lieu.



# L'AVENIR DU MODÈLE DE LA BIBLIOTHÈQUE

## TROISIÈME LIEU

---

### I. UN MODÈLE DÉPASSÉ

Certains professionnels des bibliothèques estiment que le modèle de la bibliothèque troisième lieu a beaucoup apporté à la profession mais qu'il a fait son temps. Il aurait été un moteur de changement au sein des bibliothèques ces dernières années mais il faudrait aujourd'hui passer à autre chose. Selon Sylvie Terrier, la pandémie a mis un frein à cette notion en mettant à mal le lieu, espace fondamental du modèle. Elle estime que ce concept n'est pas totalement fini mais qu'il doit être réinventé :

« Il faut réfléchir en équipe et faire renaître les médiathèques autrement. Le troisième lieu est déjà derrière., c'est une notion passée à renouveler avec d'autres supports, réflexions, pratiques. »

Deux pistes de renouvellement sont la co-construction et le concept de care.

#### A. Co-construction en bibliothèque

Dans le but d'aller plus loin dans l'établissement d'un écosystème dans lequel la bibliothèque serait parfaitement adaptée à son territoire, la co-construction avec des partenaires ou avec le public directement a commencé à se développer ces dernières années. Il s'agit pour les professionnels de renforcer encore plus les notions de partage et de citoyenneté présentes dans le modèle de la bibliothèque troisième lieu. La co-construction permet d'enrichir la participation et l'implication des usagers, mais aussi celle des partenaires pour développer des services, des collections, un environnement en véritable adéquation avec les besoins particuliers de chaque territoire. Demander l'aide des usagers permet aussi plus d'implication des publics dans la vie de la bibliothèque et donc de développer davantage de lien entre les usagers et les professionnels mais aussi entre les usagers et le lieu.

« L'étape d'après est d'aller voir sur la coopération avec les publics, sur les projets collaboratifs. Nous faisons déjà des acquisitions collaboratives sur les polars et pour les bandes dessinées adultes prochainement. Nous avons aussi fait un appel pour les animations participatives pour que les usagers soient animateurs. Nous n'avons pas encore beaucoup de recul, mais pour les polars nous avons eu douze personnes à la première séance. Et pour la deuxième séance, nous avons des anciens participants et des nouveaux donc cela semble plaire. Nous avons aussi fait de la prospection pour animer des soirées jeux et il y a de bonnes réactions. » (Sophie Roussier)

Les professionnels demandent la participation du public autant pour la réalisation des acquisitions que pour des animations d'ateliers. En plus de favoriser leur implication et de leur permettre de créer des collections et des services qui leur plaît véritablement, cette collaboration avec les publics leur permet aussi de mieux connaître les dessous du métier. Cela permet donc d'améliorer la communication et l'image des professionnels qui manquent de visibilité comme mentionné plus haut.

Une co-construction plus poussée au niveau structurel peut aussi être développée pour que le public et les partenaires soient associés au niveau de l'organisation même des services des bibliothèques. Par exemple, Jérôme Triaud explique que, dans la nouvelle bibliothèque de Vaulx-en-Velin, la volonté de la mairie a été d'inclure les habitants pendant la construction du projet et au quotidien après l'ouverture. La particularité de cette structure est qu'il y a un collège citoyen dans lequel deux représentants des usagers sont présents et participent aux décisions. Le conseil municipal prend la décision finale mais il prend en compte les délibérations du conseil d'exploitation. Pour Jérôme Triaud :

« nous sommes déjà en train de basculer dans autre chose. L'effet levier du modèle de la bibliothèque troisième lieu est en train de s'estomper. Beaucoup de bibliothèques se sont transformées soit en devenant clairement des troisièmes lieux, soit en faisant certains ajustements sur des espaces. Au Mas du Taureau à Vaulx-en-Velin, il y a une sociologie particulière mais l'idée est que les services doivent être efficaces en termes d'utilité sociale pour la population. [...] Le plus important est l'efficacité sociale au quotidien. Un autre point est le fait d'avoir dans la gouvernance des associations. »

Cette gouvernance hybride impliquant des associations et des usagers en plus des professionnels ainsi que la mairie permettrait donc de sortir du microcosme du monde de la bibliothèque et d'aller vers le territoire. Le modèle de la bibliothèque troisième lieu développe la citoyenneté au quotidien. Comme Bénédicte Frocaut l'évoquait cette citoyenneté se construit au fur et à mesure mais tranquillement :

« Il faut se contenter de petits actes de citoyenneté. »

Le troisième lieu est repéré comme un lieu de vie de la cité. Mais la co-construction enrichit cette vision car cette implication des usagers les responsabilise. Toutefois il peut être compliqué d'arriver à véritablement faire participer les usagers.

Effectivement, bien que le modèle de la bibliothèque troisième lieu développe la citoyenneté au quotidien en favorisant le vivre ensemble et l'appropriation des règles d'un espace public, beaucoup d'usagers sont réticents à s'impliquer. Il est également difficile mais important de faire participer les élus, ou tout du moins de leur montrer l'importance des projets pour qu'ils soient tenus dans le temps :

« Il faut accepter que tout le monde ne veuille pas venir, y compris les élus. Ils viennent peu car c'est un lieu qui n'est pas au-devant de la scène bien qu'on soit les premiers lieux de fréquentation. Il faut toujours faire savoir aux élus qu'on est fréquenté en grand nombre pour établir une relation de confiance avec l' élu même s'il ne vient pas. » (Amaël Dumoulin)<sup>43</sup>

Raphaëlle Bats explique ces limites à la participation<sup>44</sup>. Il existe une multitude de formes de participations différentes qui ont des objectifs divers comme le renouvellement des liens sociaux, favoriser l'identité territoriale,

<sup>43</sup> Amaël Dumoulin, directrice du réseau des Médiathèques de Dunkerque, réseau Les Balises. MEDIATHEQUE DE SARS ET ROSIERES. *Construire avec l'usagers dans les médiathèques : pourquoi ? comment ?* Retour de la journée d'étude du 4 avril 2019. Association des Bibliothèques de France (ABF) [en ligne], Mise à jour le 17 avril 2019. URL : <https://www.abf.asso.fr/17/381/2470/ABF-Region/retour-sur-la-journee-construire-avec-l-usager-dans-les-mediathèques-pourquoi-comment-mediathèque-de-sars-et-rosieres-4-avril-2019>.

<sup>44</sup> BATS, Raphaëlle. *Bibliothèque comme service : De l'accueil vers l'hospitalité, De la lutte contre l'exclusion à l'éthique du care* [Cours de Master 2], 2022. Villeurbanne : ENSSIB.

développer le débat démocratique. Il existe des échelles de la participation comme celle de Sherry Arnstein qui donne différents niveaux de participation. Il est important de savoir où on se situe dans l'échelle, pour éviter les déceptions qui pourraient amener à de la défiance, de la perte d'engagement et de la frustration. Dans le cas de l'échelle de Sherry Arnstein, les niveaux un et deux sont insuffisants car ils montrent un échec de la participation. Au niveau un, celui de la manipulation, le public est passif et on lui fournit des informations partiales et partielles. Dans le niveau deux de la thérapie, le public est un public passif auquel on explique l'intérêt des mesures décidées pour son bien. Ce n'est qu'à partir du niveau trois qu'on arrive à une coopération symbolique et au niveau six que l'on a un véritable pouvoir effectif des citoyens. Il existe aussi l'échelle horizontale Working Together Project qui développe quatre grandes étapes : donner de l'information, obtenir de l'information, mobiliser, partenariat/collaboration. L'étape un permet d'acquérir des connaissances pour avancer dans l'échelle afin d'aboutir à une véritable participation. Certaines typologies de la participation comme celle de Bacqué, Rey ou Sintomer permettent aussi de décrire les conditions, les caractéristiques du projet participatif afin d'être au clair. Et plus les professionnels sont clairs avec leurs attendus et leurs objectifs, plus cela sera facile pour mettre en place le projet auprès du public. Ces échelles et typologies aident les professionnels à penser leur projet collaboratif pour aboutir à une vraie participation des usagers. Il faut donc faire attention et bien penser son projet en amont, en réfléchissant aux objectifs, au cadre, au type de public que l'on souhaite toucher... pour que les usagers tout comme les professionnels ne soient pas déçus.

## B. Le care

Une nouvelle notion qui viendrait renouveler et permettre au modèle de bibliothèque troisième lieu d'aller plus loin encore est la notion de care. Il s'agit par cette notion de pousser l'inclusion plus en avant au sein des publics en respectant les zones de vulnérabilité de chacun pour que tout le monde se sente véritablement bien dans le lieu de la bibliothèque. Selon Sophie Roussier, cette notion du care :

« du soin, de la bienveillance, de l'empathie et de la responsabilité »

ne parle pas forcément encore beaucoup dans le champ des bibliothèques mais elle est intéressante à étudier. Selon elle, il faut :

« prendre en compte tous les besoins, être accessible pour tous : transgenre, pas de ciblage homme-femme... sans en faire étalage mais juste en offrant la possibilité de se sentir à l'aise et de tenir compte des zones de vulnérabilité de chacun. »

Dans son article, « Le design du « care » en bibliothèque : du tiers lieu au lieu d'inclusion sociale »<sup>45</sup>, Marie D. Martel explique que la première génération de tiers-lieu a été celle inspirée des cafés où l'on développait la convivialité et la conversation démocratique. Puis la deuxième génération est celle des bibliothèques communautaires, des bibliothèques de quartiers aux multiples espaces sociaux où la participation est au centre des objectifs. Enfin, elle estime qu'aujourd'hui nous devons engager davantage les citoyens dans des démarches participatives en visant la co-création comme nous le développons dans la partie précédente. Et cette visée

---

<sup>45</sup> MARTEL Marie D, « Le design du « care » en bibliothèque : du tiers lieu au lieu d'inclusion sociale », *I2D - Information, données & documents*, 2017/1 (Volume 54), p. 52-54.

de collaboration a abouti au développement de la notion du « care » en bibliothèque qui est apparue comme une solution aux enjeux d'exclusion et de vulnérabilité des citoyens.

Le terme de « care » vient de l'anglais et fait référence au fait de prendre soin d'autrui de manière active, de faire preuve d'entraide. Pendant longtemps ce terme a été dévalorisé car renvoyant à des valeurs marginalisées comme l'attention à autrui. De nombreux politiques, journalistes ou penseurs se sont montrés sarcastiques envers cette notion. Le terme a été renvoyé à une morale catholique, au paternalisme, à des capacités prétendument féminines qui justifierait le sacrifice des femmes, à de bons sentiments. Cette notion, venant des Etats-Unis, doit se défaire de cette image avant de pouvoir être adopté par le monde des bibliothèques. Dans *Vers une société du care. Une politique de l'attention*, sous la direction de Ibos Caroline, Damamme Aurélie, Molinier Pascale *et al.*<sup>46</sup>, les auteurs expliquent que :

« Le projet d'une « société du care » encourage ainsi des pratiques fondées sur la prise en compte de sa propre vulnérabilité autant que de celle d'autrui, et sur la réponse aux besoins qui en résultent. Cette réponse ne peut reposer sur la seule corvéabilité des personnes pourvoyeuses de care en sorte qu'une redistribution plus juste des tâches et des responsabilités fait partie d'une politique du care. »

Cette question d'éthique du care a été reprise par Tronto<sup>47</sup>, pour voir comment le soin peut devenir une éthique de vie. Il a développé quatre points :

- Caring about : le fait de se soucier de quelqu'un ou de quelque chose
- Care giving : acte de soigner, de donner des soins. Il s'agit des actions, des compétences pour faire ces actions.
- Care receiving : la place donnée aux personnes qui sont l'objet du soin. Il met en avant l'écoute, l'adaptation, la réception, la participation.
- Caring for : fait d'assumer de prendre soin de quelqu'un ou quelque chose. Il s'agit d'en prendre la responsabilité.

Dans le monde des bibliothèques cette tendance du « care » est présente à Montréal dont les bibliothèques ont établi une méthodologie pour le design du « care ». Dans son article, Marie D. Martel cite certains outils éprouvés sur le terrain qui donnent des pistes pour mettre en place cette éthique dans le monde des bibliothèques. Tout d'abord, dans le cadre de l'attention portée à la communauté, les professionnels peuvent faire des entretiens ethnologiques ou des cartographies profondes de leur territoire pour connaître en détail les populations et les problématiques qui sont les leurs, leur écosystème... Ces données pourront alors servir de repères pour connaître les zones de vulnérabilité de chacun et avoir des appuis de la part de professionnels du territoire plus enclins à apporter leur aide et leurs compétences vis-à-vis de certaines difficultés. Le design du « care » met aussi en avant la capacité d'empathie, il vaudrait donc mieux prendre soin d'une personne réelle plutôt que de créer des persona pour estimer les besoins de son public. Cette approche rend le récit plus réaliste, plus touchant et les retours pour

<sup>46</sup> IBOS Caroline, DAMAMME Aurélie, MOLINIER Pascale et al., *Vers une société du care. Une politique de l'attention*. Le Cavalier Bleu, « Idées reçues », 2019.

<sup>47</sup> GIRAULT, Eloïse. « Un monde vulnérable. Pour une politique du care, de Joan Tronto », *Sociétés et jeunesse en difficulté* [En ligne], n°9, Printemps 2010. Mis en ligne le 10 décembre 2010, consulté le 16 juin 2022. URL : <http://journals.openedition.org/sejed/6724>.

les équipes sont plus satisfaisants. Un autre point abordé est celui de la gouvernance qui doit être remise en question afin d'être la plus transparente possible. Il s'agit de montrer le pouvoir réel et non rêvé de l'institution et potentiellement des citoyens qui pourraient participer à une gouvernance partagée. Pour pousser les citoyens à faire des propositions et tester de nouvelles pratiques ou services, il faudrait voir la bibliothèque comme un prototype avec la possibilité de tester de nouvelles choses sans avoir à attendre la construction d'un nouveau bâtiment, service... en bonne et due forme. Il faudrait que la bibliothèque puisse mettre en place des mécanismes lui permettant de répondre de manière adaptée à des demandes d'usagers afin de construire la bibliothèque de leurs rêves. Enfin, la notion de responsabilité est très importante dans le design du « care ». Il s'agit pour l'institution de prendre la responsabilité à l'égard des personnes vulnérables ou exclues mais aussi de rendre des comptes vis-à-vis de ces devoirs envers les citoyens. La démarche Marianne 2020, dans le cadre du plan Action Publique 2022, présentée le 3 décembre 2019 détermine ainsi neuf nouveaux engagements. Le terme « engagement » au lieu d'indicateur met l'accent sur cette notion de responsabilité. On voit aussi apparaître une présence beaucoup plus claire des personnes qui accueillent les autres avec l'idée d'un respect mutuel et d'un développement des compétences. On voit une prise en compte véritable des retours des personnes pour l'amélioration des institutions. Cette démarche Marianne montre ce glissement vers le « care ». L'éthique du « care » va plus loin que la lutte contre l'exclusion ou que l'inclusion. Il s'agit de prendre en compte le continuum de vulnérabilité de chacun. Il faut s'intéresser aux individus, à chaque situation et au service proposé, il s'agit de prendre en compte les différentes vulnérabilités que cette situation ouvre. Il faut s'y pencher quand on crée un service pour essayer d'inclure un maximum de ces vulnérabilités. Par exemple, si on fait un atelier en ligne il faut penser aux personnes qui n'ont pas d'accès à internet, pas d'environnement approprié pour le suivi de l'atelier, un handicap visuel ou sonore, pas les prérequis, des difficultés de concentration...

Il faut, par contre, faire attention à accueillir en distinguant mais pas trop non plus pour ne pas renforcer l'exclusion d'autres personnes. Il faut trouver un bon équilibre entre les deux :

« À trop vouloir spécifier les publics, on risque de renforcer leur exclusion, et de perdre la cohérence des actions de la bibliothèque. Il convient d'être vigilant sur un certain nombre de points : éviter une accessibilité qui restreint l'usage à d'autres usagers ; favoriser une collection mixte, qui fonde les documents adaptés dans un ensemble ; étendre la fonction d'accueil spécifique à l'ensemble de l'équipe sur le critère de la compétence, sans la réserver au seul personnel en situation de handicap. L'accessibilité à un public spécifique ne peut donc pas être une réponse spécifique, mais le résultat de facteurs multiples proposant des pistes favorisant l'accueil de tous les publics dans une démarche globale d'accueil. » (Aline Le Seven)<sup>48</sup>

Ainsi, pour certains professionnels, le moteur qu'a été la bibliothèque troisième lieu s'essouffle et l'on doit se tourner vers d'autres pratiques. Toutefois, d'autres estiment que ce modèle n'est pas encore obsolète et reste d'actualité pour peu que nous y apportions certains ajustements.

---

<sup>48</sup> LE SEVEN, Aline, « Publics handicapés en bibliothèque : accueil spécifique et politique générale d'accueil », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2006, n° 3, p. 109-111. URL : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0109-013> .

## II. UN MODÈLE À AJUSTER

### A. Un modèle avec des limites

Comme nous l'avons évoqué précédemment, lors de la création du concept de troisième lieu par Oldenburg ou de sa reprise dans le modèle des bibliothèques françaises, l'objectif était assez militant. Les limites du modèle n'avaient pas été pensées. Or la décennie que nous venons de vivre a permis d'éprouver ce modèle et d'en montrer les failles, failles qui ne peuvent être comblées que par des ajustements du modèle de base pour l'améliorer et l'adapter aux bouleversements de la société et de la profession. Ce besoin découle de la problématique de base du concept de troisième lieu que nous avons déjà évoqué. Dans sa conception même, puis dans le modèle des bibliothèques françaises enrichi des apports anglais et nordiques, la notion de troisième lieu est souple, multiple et changeante. Cette plasticité nécessite de repenser le modèle constamment pour qu'il s'adapte aux changements que nous connaissons au cours du temps. C'est d'ailleurs la confrontation entre le modèle conceptuel et la réalité qui a fait émerger les nombreux impensés que le modèle doit aujourd'hui prendre en compte pour pallier ces limites. Nous avons d'ailleurs déjà évoqué plus haut certains de ces impensés.

Par exemple, il est essentiel que les bibliothèques troisième lieu se penchent davantage sur la question de la cohabitation et de la conflictualité et de ce qu'elles impliquent autant pour les usagers que pour les professionnels. Comme l'évoque Raphaële Gilbert, l'avenir du modèle des bibliothèques troisième lieu va en partie se jouer sur cette capacité à penser les conflits et à les gérer. Comme Amandine Jacquet l'explique dans son article « L'importance de l'accueil dans les priorités de la bibliothèque »<sup>49</sup>, il faut faire attention avec les formations à la gestion des conflits et des publics difficiles car cela présuppose qu'il y a conflit. Ce problème est perçu comme structurel et pousse les professionnels à être méfiants, à adopter une posture peu naturelle qui risque d'engendrer de la part des usagers une réaction de défense. Mais il ne faut pas pour autant négliger ces possibilités de conflits et préparer les professionnels à y faire face tout en les sécurisant au maximum. Il semble donc nécessaire de trouver un bon équilibre entre des règles claires et précises mais souples et adaptables au cours du temps pour que l'accueil global soit le plus convivial et inclusif avec en cas de tensions fortes des procédures de gestion de conflits.

Ensuite, pour ne pas être dépassé, le modèle de la bibliothèque troisième lieu doit évoluer pour prendre en compte les nouvelles problématiques de notre société. Par exemple, l'importance de l'écologie qui devient une valeur essentielle autant pour les collectivités que pour les usagers, notamment les jeunes qui sont très préoccupés par les questions environnementales. Le développement de bibliothèques vertes commence à voir le jour, et les bibliothèques troisième lieu doivent s'emparer aussi de ces questions puisqu'un de leurs objectifs est de proposer un espace où former les citoyens aux problématiques actuelles. Dans cette dynamique, nous pouvons citer la bibliothèque de Gerland du réseau des Bibliothèques de Lyon qui s'est inspirée du modèle de bibliothèque troisième lieu et a mis en place un espace grainothèque avec des ateliers de jardinage.

---

<sup>49</sup> JACQUET Amandine, « 1. L'importance de l'accueil dans les priorités de la bibliothèque », dans : Marielle de Miribel éd., *Se former à l'accueil : éthique et pratique*. Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, « Bibliothèques », 2012, p. 21-35.

Une autre problématique à laquelle les bibliothèques troisième lieu doivent faire face est la crise de la démocratie que nous vivons actuellement. En tant qu'espace ayant pour but de favoriser le débat, la discussion et la citoyenneté, la crise politique que connaît notre pays avec une partie de la population qui se défie des institutions politiques, la montée des extrêmes, la guerre en Ukraine... risquent d'avoir des conséquences sur ce lieu. En tant que lieu institutionnel de proximité, les professionnels des bibliothèques seront en première ligne de ces tensions et pour assurer leur rôle de lieu développant la citoyenneté, il serait peut-être intéressant que les bibliothèques troisième lieu renforcent les actions autour de cette problématique au lieu de se contenter de l'apprentissage d'une citoyenneté du quotidien. Cette direction serait délicate à prendre en raison de l'objectif de neutralité auquel les bibliothèques sont soumises. Cela pose donc la question du degré de neutralité que les bibliothèques doivent conserver au regard de certaines circonstances.

Ce modèle doit aussi faire face aux conséquences de la pandémie mondiale. Certains professionnels estiment que cette crise a mis en évidence qu'il était dépassé, mais pour d'autres cela a au contraire mis en lumière le rôle primordial des bibliothèques dans le quotidien des citoyens et de leur importance autant au niveau culturel que social. Mais le covid a aussi créé de nombreuses fractures du lien social et une perte de l'attractivité des bibliothèques dont la fréquentation n'est toujours pas remontée depuis la fin des confinements. Raphaële Gilbert explique que :

« L'enjeu est d'aller retrouver de manière active les publics, Pour cela, on peut travailler sur l'ancrage au territoire et le lien avec les partenaires. Le covid, par l'isolement physique qu'il a induit, a renforcé la tendance à s'éloigner les uns des autres ou à s'enfermer dans des bulles relationnelles et informationnelles Or la démocratie repose sur les croisements et les interactions des citoyens, sur leur capacité à se parler, à débattre. Il y a un fort enjeu aujourd'hui pour les bibliothèques d'œuvrer à reconnecter, à faire en sorte que les gens se croisent, à ce qu'ils sortent de ces bulles. »

Il semble donc que pour certains professionnels la bibliothèque troisième lieu, loin d'être dépassée, est encore plus essentielle car elle offrirait un espace de reconnexion. Mais pour cela il faut que le modèle s'adapte, se modifie pour faire face à cette nouvelle donne.

« La question de la conflictualité risque de se poser de plus en plus fortement, donc il faut s'emparer de cette question car il y a une tension forte dans la société dont les lieux qui accueillent le public vont ressentir l'écho. La bibliothèque n'est pas un espace démocratique simplement parce qu'il y a de la coprésence dans les murs, elle est un espace démocratique parce qu'il existe un travail appuyé pour faire vivre les publics ensemble. La bibliothèque a le bénéfice d'être un lieu de confiance pour les habitants quand bien même les sondages font état d'une forte défiance en direction des médias, des politiques, etc... Nous portons avec d'autres, la responsabilité de faire vivre la démocratie, la citoyenneté. [...] Il me semble que cela risque de devenir de plus en plus un engagement, et que la bibliothèque aura un rôle plus exposé dans la défense de la démocratie. » (Raphaële Gilbert)

## B. L'avenir dans l'EMI ?

Face à ces problématiques sociales qui risquent d'accroître les tensions, la gestion de l'information et la capacité à savoir distinguer la bonne information de la mauvaise devient de plus en plus précieuse. La question de la désinformation n'est pas neuve et ne fait que se renforcer. D'autant plus qu'avec le numérique le flot d'information et son accès sont de plus en plus importants. De plus, la production de données n'est plus réservée à une minorité mais à tous, et cela sans aucune vérification ou contrôle. En parallèle, les fausses informations sont de plus en plus courantes avec pour conséquence néfaste une montée du complotisme et de la méfiance générale envers les médias. Les rumeurs et les fausses informations ont d'ailleurs été courantes et ont accru la tension et la peur durant la pandémie que nous venons de vivre. Dans ce contexte, les bibliothèques ont un rôle, et même un devoir, d'agir.

« C'est là qu'on va retrouver les humanités classiques, la méthode, et en particulier tous les outils qui permettent une relation critique à son propre savoir, et à sa relation à l'autre. Et je pense que les bibliothèques, en tant qu'institutions culturelles, intellectuelles, ont un rôle extrêmement important à jouer en particulier à partir du moment où se développent des outils numériques et des accès à l'information non vérifiés, ou du moins plus soumis à un regard critique. »<sup>50</sup>

En tant que professionnels de l'information, les bibliothécaires doivent revoir leur positionnement et leur rôle de médiateur dans l'accès à cette information pour faire face à cette mutation dans la perception que les usagers en ont et apporter une véritable valeur ajoutée. C'est la raison pour laquelle l'éducation aux médias et à l'information, qui vise à former les citoyens à une recherche et une lecture critique de l'information tout en leur apprenant les enjeux de son accès, devient une nécessité. Raphaële Gilbert l'évoque :

« Il y a un enjeu majeur sur l'EMI qui était moins le cas quand le modèle de la médiathèque troisième lieu a émergé. Derrière la capacité des gens à faire des liens, il y a la capacité des gens à avoir des assises démocratiques fortes. La culture et l'éducation sont des pivots, des bases de soutien de la démocratie. »

Comme le rappelle Julienne Bourder dans son article « Former les bibliothécaires à l'éducation aux médias : évolution des compétences, évolution des formations ? »<sup>51</sup>, la ministre de la Culture Françoise Nyssen présentait, en 2018, dans son « Plan Bibliothèques » un axe qui visait à lutter contre les fake news. Les bibliothèques sont donc encouragées à mettre en place des projets et des actions auprès des usagers mais aussi des professionnels en proposant des formations. Par exemple, Médiat Rhône-Alpes a créé des cycles de formation personnalisés pour que les agents puissent proposer des ateliers tout en tenant compte des projets déjà commencés. De nombreux projets ont donc pu voir le jour comme le cycle « La Fabrique de l'info » de la Bibliothèque municipale de Lyon qui propose des ateliers médias et des débats pour décortiquer l'actualité. Bien entendu, cette éducation existe depuis longtemps en bibliothèques même si ce

<sup>50</sup> EVANS Christophe, « « Les bibliothèques donnent accès à une autre temporalité » », *Hermès, La Revue*, 2021/1 (n° 87), p. 121-128.

<sup>51</sup> BOURDER Julienne, « Former les bibliothécaires à l'éducation aux médias : évolution des compétences, évolution des formations ? », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n° 17, p. 136-142.

n'était pas sous cette formulation. La valorisation qu'en on fait les politiques publiques ont mis en lumière les enjeux qu'elle recoupe, enjeux multiples et parfois un peu flou. Certains professionnels ont parfois l'impression que l'on peut mettre un peu tout dans cette intitulé, ce qui ne veut pas dire que l'objectif de cette politique n'est pas intéressant.

C'est la raison pour laquelle au-delà de ces formations, il est essentiel que les agents aient certaines compétences et connaissances de base pour que ces dernières soient efficaces. Différents référentiels ont été produits notamment par l'Education nationale. Le référentiel européen de compétences DIGCOMP identifie également cinq domaines : le traitement de l'information et des données, la communication, la création de contenus, la sécurité et la citoyenneté, la résolution de problèmes. Ces référentiels mettent en avant la nécessité d'avoir une bonne connaissance numérique et un usage des outils de recherche informatique puisque de nos jours l'information vient principalement de ce biais. Les bibliothèques troisième lieu qui mettent en avant leurs capacités de médiation, d'accompagnement et de possibilité de discussion semblent être des lieux propices aux développements de l'EMI.

« À cela s'ajoutent des compétences d'animation, de collaboration et de transmission de connaissances et une capacité à produire et accompagner la production de contenus. Le bibliothécaire suscite le débat, sensibilise à l'environnement numérique et médiatique et établit les scénarii et les séquences pédagogiques en fonction de son public, souvent intergénérationnel. Autant de compétences identifiées qui sont des points de départ de la construction d'une formation à l'EMI, avec l'indispensable question des publics visés par les bibliothécaires en formation. »<sup>52</sup>.

D'ailleurs, contrairement à certaines idées reçues, les jeunes sont moins sujets à la désinformation que les personnes plus âgées, qui étant moins sensibilisées au maniement des réseaux sociaux et d'internet sont plus souvent trompés.

« Si les actions d'éducation aux médias ont souvent jusque-là mis l'accent sur le public jeune, il n'en reste pas moins que le public adulte est plus susceptible de partager et diffuser des fake news. Une étude de deux chercheurs américains conduite en 2016 indique que la population des soixante-cinq ans et plus partage sept fois plus de fausses informations que le public jeune, conséquence directe d'un déficit de compétences numériques et informationnelles suffisantes pour parvenir à déterminer la fiabilité d'une information. »<sup>53</sup>

Les bibliothèques troisième lieu devraient donc prendre en compte ce facteur dans la conception de leurs actions et privilégier des actions vers un public plus âgé au lieu de se concentrer sur les jeunes comme c'est davantage le cas pour l'instant. De plus, la plupart des publics touchés par les actions de l'EMI font parties des publics captifs, il serait donc intéressant d'aller chercher d'autres publics en s'appuyant sur des partenaires comme des journalistes. Et là encore les bibliothèques troisième lieu auraient un avantage si elles continuent à développer la connaissance de leur écosystème.

---

<sup>52</sup> BOURDER Julienne, « Former les bibliothécaires à l'éducation aux médias : évolution des compétences, évolution des formations ? », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n° 17, p. 136-142.

<sup>53</sup> *Ibid.*

Cependant, la prudence est de mise et la question de la neutralité des bibliothèques revient se poser. Le positionnement des professionnels doit être pensé et réfléchi en amont pour qu'ils ne soient pas pris au dépourvu et ne se sentent pas illégitimes.

« Alors que la neutralité de l'animateur devrait être de rigueur, se limiter à ce constat n'est pas suffisant, et c'est avant tout le rôle de la formation d'apporter des outils, et de créer un espace de questionnements et de débats, en laissant la part belle aux échanges de pratiques et aux retours d'expérience. »<sup>54</sup>

Une des réponses à cette question, apportée par deux scientifiques australiens, met en avant l'importance d'amener l'utilisateur à construire lui-même sa propre réflexion critique sans réfuter l'information, ni porter de jugement. Ce guide montre bien un des objectifs des bibliothèques troisième lieu qui vise à offrir un espace de formation pour tous et où chacun pourra converser de manière démocratique.

---

<sup>54</sup> *Ibid.* 65.

## CONCLUSION

---

Le modèle de la bibliothèque troisième lieu a été un véritable moteur pour une grande partie de la profession lors de son arrivée en France. Il a poussé les professionnels à changer de prisme en mettant l'utilisateur au centre tout en prenant en compte davantage leur mission sociale en plus de leurs autres prérogatives. Au-delà de la nouveauté esthétique que ce modèle a apportée, ce dernier a surtout encouragé les bibliothécaires à innover, à se questionner, à se repositionner. Le concept très simple de Ray Oldenburg permettait de mettre un peu ce que l'on souhaitait sous le terme de « troisième lieu », et cette étiquette a permis de concentrer de nombreuses enjeux et problématiques présentes en bibliothèques tout en les valorisant. Toutefois, les ajustements que cela a demandés n'ont pas été sans heurt et des limites, impensées au départ, ont rapidement vu le jour. La tendance à s'auto-centrer, à vouloir tout faire, à multiplier les projets, à imposer un type de bibliothécaire couteau suisse a eu pour finalité l'épuisement des équipes, une sensation de perte de sens du métier et l'échec de certains lieux. Par exemple, le projet Puzzle de Thionville ne correspond finalement pas tout à fait à ce qui était prévu au départ.

Les données de terrain recueillies au cours de notre enquête tendent à montrer que pour véritablement fonctionner ce modèle doit revenir à ses bases, aux théories d'Oldenburg et de Jane Jacobs. Il est essentiel de le penser dans un écosystème en relation avec des partenaires, un territoire et des problématiques spécifiques aux usagers qui le fréquentent. Les professionnels doivent s'appuyer sur les compétences d'autres corps de métiers pour les épauler ou servir de relai. La communication, auprès des usagers sur l'ensemble des espaces existants, est primordiale tout comme la diversification des profils au sein de la bibliothèque pour varier les connaissances. Il faut cependant garder une base commune qui reste l'accueil et la médiation. D'ailleurs, ce modèle a mis en lumière cette compétence d'accueil, qui n'est pas innée et demande une véritable réflexion des équipes et une formation. Ce dernier a aussi entraîné un changement dans l'organisation même des équipes pour s'adapter à la pluralité des services, à la diversité des profils, à la gestion des partenaires... Cette organisation doit être plus fluide et claire avec moins de logistique administrative lourde autant pour les professionnels que pour les usagers. Donner du sens aux actions et décisions est essentiel pour tout le monde afin que les changements se fassent plus en douceur. Une communication simple et efficace, portée par toute une équipe dans le temps long, est une des raisons du succès de certains troisièmes lieux. Une autre raison est la prise en compte des possibilités de conflits.

Comme l'a mentionné Raphaële Gilbert, au début du modèle la notion de conflictualité a été vite laissée de côté. Mathilde Servet expliquait que les tensions se résoudraient d'elles-mêmes puisque chacun serait présent dans une attitude d'écoute et de partage. Mais comme la réalité l'a démontrée, cette vision était faussée. Le conflit est présent et risque même de s'intensifier au vu du contexte politico-social que nous connaissons. Une des solutions proposées par certains acteurs et certaines actrices de terrain a donc été de réécrire des règles, d'établir en équipe des limites précises en expliquant aux usagers les tenants et les aboutissants de ces décisions. Réinstaurer un cadre a permis de soulager les équipes de certaines tâches de surveillance qui n'étaient pas destinées à faire partie de leur métier tout en permettant aux institutions de retrouver une identité propre. Il est

important de mentionner que pour que cela fonctionne cette réaffirmation doit se faire en équipe et en pensant au territoire. Une des complexités du modèle de troisième lieu est sa plasticité, qui demande donc que chaque institution se questionne sur ses besoins et envies par rapport à son écosystème interne et externe.

Enfin, si pour certains ce modèle est dépassé et doit laisser la place à d'autres concepts comme les bibliothèques co-partagées ou le « care », pour d'autres la notion est toujours porteuse d'avenir. Si on repense les limites du modèle tout en privilégiant la valeur ajoutée du culturel et de la gestion de l'information que les professionnels des bibliothèques apportent, le modèle peut perdurer. En fin de compte, qu'on estime que ce modèle soit dépassé ou non, il semble que les professionnels tendent à chercher du sens dans leur métier en privilégiant les missions sociales et culturelles. Dans les faits, le modèle de bibliothèque troisième lieu n'a pas révolutionné le métier des bibliothécaires dans le sens où il n'a fait que mettre en lumière et concentré des enjeux déjà existants. Sa conséquence la plus intéressante est qu'il a ouvert la voie à plus de réflexion sur le métier, sur la manière de travailler avec et pour le public. Quelle que soit la notion conceptuelle revendiquée pour pouvoir bien fonctionner autant au niveau des équipes que des usagers, les bibliothèques doivent écouter les besoins de chacun et trouver le bon équilibre entre les attentes de tous et les moyens mis à disposition.

Toutefois face à la crise que nous vivons et qui risque de se renforcer encore, la neutralité des bibliothèques en tant qu'institutions publiques risque de poser question car les professionnels vont être en première ligne des questionnements et tensions des usagers.

## SOURCES

---

TERRIER, Sylvie. Conservatrice territoriale des bibliothèques, Directrice adjointe à la médiathèque André Malraux, Marseille. Conceptrice et ancienne directrice du projet Puzzle de Thionville. Entretien d'une heure et huit minutes le 16 février 2022 en visio-conférence.

ROUSSIER, Sophie. Directrice de la médiathèque du Perreux-sur-Marne. Entretien de trente-six minutes le 04 mai 2022 en visio-conférence.

FROCAUT, Bénédicte. Conservatrice territoriale des bibliothèques. Nouvelle directrice des médiathèques du Havre, succédant à A. Dumoulin qui a ouvert une bibliothèque troisième lieu. Ancienne cheffe de service lecture publique centre-ville – Coordination qualité service et bâtiments, Direction de la Lecture Publique et de l'Accès à la Connaissance à la ville du Havre. Entretien d'une heure et treize minutes le 17 février 2022 en visio-conférence.

GILBERT, Raphaële. Chargée de mission Inclusion numérique et Evolution des métiers des bibliothèques au Bureau de la Lecture Publique, Département des Bibliothèques, Service du Livre et de la Lecture, Direction Générale des Médias et Industries Culturelles, Ministère de la Culture. Ancienne directrice d'une bibliothèque de ville moyenne typée troisième lieu. Entretien d'une heure et seize minutes le 18 mars 2022 en visio-conférence.

MASSIPE, Alexandre. Directeur de la Médiathèque Lucie Aubrac et des bibliothèques de quartier de la ville de Vénissieux. Ancien Directeur de la Médiathèque de la ville du Perreux-sur-Marne. Entretien de quarante-trois minutes le 18 mars 2022 par téléphone.

TRIAUD, Jérôme. Directeur de la Médiathèque Maison de quartier-centre social Léonard-de-Vinci de la ville de Vaulx-en-Velin. Ancien Directeur des médiathèques de la ville de Vénissieux. Entretien de quarante-cinq minutes le 28 mars 2022 par téléphone.



## BIBLIOGRAPHIE

---

ARTE. « Norvège : un rêve de bibliothèque » [vidéo en ligne]. 2019. Disponible sur : <https://www.arte.tv/fr/videos/093944-000-A/norvege-un-reve-de-bibliotheque/>

BATS, Raphaëlle. *Bibliothèque comme service : De l'accueil vers l'hospitalité, De la lutte contre l'exclusion à l'éthique du care* [Cours de Master 2], 2022. Villeurbanne : ENSSIB

BERNDTSON Maija, « L'évolution des bibliothèques en Finlande : des bibliothèques modernes « venues du froid » », dans : Marie-Françoise Bisbrouck éd., *Bibliothèques d'aujourd'hui. À la conquête de nouveaux espaces*. Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, « Bibliothèques », 2014, p. 101-107. DOI : 10.3917/elec.bisb.2014.01.0101. URL : <https://www.cairn.info/--9782765414292-page-101.htm>

BOURDET, Julienne. Former les bibliothécaires à l'éducation aux médias : évolution des compétences, évolution des formations *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n°17, p. 136-142. URL: [https://bbf.enssib.fr/matieres-a-penser/former-les-bibliothecaires-a-l-education-aux-medias\\_68978](https://bbf.enssib.fr/matieres-a-penser/former-les-bibliothecaires-a-l-education-aux-medias_68978). ISSN: 1292-8399

BONNET Vincent, JACQUET Amandine, « Entre marketing et branding, les bibliothèques en quête de visibilité ! », *Nectart*, 2019/2, n° 9, p. 52-61. DOI : 10.3917/nect.009.0052. URL: <https://www.cairn.info/revue-nectart-2019-2-page-52.htm>

BONNET, Vincent, JACQUET-TRIBOULET, Amandine « bibliothèques publiques aux Pays-Bas », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2008, n° 1, p. 57-63. URL : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-01-0057-011>. ISSN : 1292-8399

BOURDET, Julienne. Former les bibliothécaires à l'éducation aux médias : évolution des compétences, évolution des formations *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2019, n° 17, p. 136-142. URL : [https://bbf.enssib.fr/matieres-a-penser/former-les-bibliothecaires-a-l-education-aux-medias\\_68978](https://bbf.enssib.fr/matieres-a-penser/former-les-bibliothecaires-a-l-education-aux-medias_68978). ISSN: 1292-8399

BULPITT Graham, « Le modèle du Learning Centre », dans : Marie-Françoise Bisbrouck éd., *Bibliothèques d'aujourd'hui. À la conquête de nouveaux espaces*. Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, « Bibliothèques », 2014, p. 69-76. DOI : 10.3917/elec.bisb.2014.01.0069. URL : <https://www.cairn.info/--9782765414292-page-69.htm>

CALENGE, Bertrand. « La sidération du troisième lieu », 2012. In : JACQUET, Amandine. *Bibliothèques troisième lieu*. Paris : ABF. Médiathèmes, 2017, 2e édition revue et augmentée

CARRILLO, Gildas. « Comme à la maison ». In : JACQUET, Amandine. *Bibliothèques troisième lieu*. Paris : ABF. Médiathèmes, 2017, 2e édition revue et augmentée, p.127-133

CERTAIN, Hélène, PROST, Julien. « Bibliothèque Louise-Michel une organisation co-responsable pour un service publics co-construit ». In : JACQUET,

Amandine. *Bibliothèques troisième lieu*. Paris : ABF. Médiathèmes, 2017, 2e édition revue et augmentée, p.143-146

COUVIDAT, Anne. « Développer l'accueil en bibliothèque : un projet d'équipe », *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2018, n° 15, p. 146-147. URL : [https://bbf.enssib.fr/critiques/developper-l-accueil-en-bibliotheque\\_68178](https://bbf.enssib.fr/critiques/developper-l-accueil-en-bibliotheque_68178). ISSN: 1292-8399

DAVINET, Françoise. « La bibliothèque, et après ? », *ADBDP*, 2005

DOGLIANI Sergio, « Le concept de l' « Idea Store » / le « magasin des idées » du district de Tower Hamlets (Londres) », dans : Marie-Françoise Bisbrouck éd., *Bibliothèques d'aujourd'hui. À la conquête de nouveaux espaces*. Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, « Bibliothèques », 2014, p. 91-95. DOI : 10.3917/elec.bisb.2014.01.0091. URL : <https://www.cairn.info/--9782765414292-page-91.htm>

DUMOULIN, Amaël, DU VAL, Jean-Luc. « Open bar bibliotheek au Bateau-Feu ! ». In : JACQUET, Amandine. *Bibliothèques troisième lieu*. Paris : ABF. Médiathèmes, 2017, 2e édition revue et augmentée, p.89-94

EVANS, Christophe. « Jusqu'où peut-on désinstitutionnaliser la bibliothèque ? ». In : JACQUET, Amandine. *Bibliothèques troisième lieu*. Paris : ABF. Médiathèmes, 2017, 2e édition revue et augmentée, p.65-69

EVANS Christophe, « 2. Lecture et usages des médiathèques en France : un état des lieux sociologique », dans : Emmanuèle Payen éd., *Les bibliothèques dans la chaîne du livre*. Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, « Bibliothèques », 2004, p. 27-41. DOI : 10.3917/elec.paye.2004.01.0027. URL : <https://www.cairn.info/--9782765408888-page-27.htm>

EVANS Christophe, « « Les bibliothèques donnent accès à une autre temporalité » », *Hermès, La Revue*, 2021/1 (n° 87), p. 121-128. URL : <https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2021-1-page-121.htm>

GIRAULT, Eloïse. « Un monde vulnérable. Pour une politique du care, de Joan Tronto », *Sociétés et jeunesses en difficulté* [En ligne], n°9, Printemps 2010. Mis en ligne le 10 décembre 2010, consulté le 16 juin 2022. URL : <http://journals.openedition.org/sejed/6724>

GODONOU DOSSOU Nelly, « La médiation sociale ou le génie du « tiers » », dans : Nathalie Marcerou-Ramel éd., *Les métiers des bibliothèques*. Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, « Bibliothèques », 2017, p. 53-62. DOI : 10.3917/elec.rame.2017.01.0053. URL : <https://www.cairn.info/--9782765415268-page-53.htm>

IBOS Caroline, DAMAMME Aurélie, MOLINIER Pascale et al., *Vers une société du care. Une politique de l'attention*. Le Cavalier Bleu, « Idées reçues », 2019, ISBN : 9791031803722. DOI : 10.3917/lcb.paper.2019.01. URL : <https://www.cairn.info/vers-une-societe-du-care--9791031803722.htm>

IDELON Arnaud, « Tiers-lieu culturel, refonte d'un modèle ou stratégie d'étiquette ? », *L'Observatoire*, 2018/2 (N° 52), p. 27-30. DOI : 10.3917/lobs.052.0027. URL : <https://www.cairn.info/revue-l-observatoire-2018-2-page-27.htm>

JACOBS, Jane. *Déclin et survie des grandes villes américaines*. Trad. de Claire Parin. Postface de Thierry Paquot. Marseille : Editions Parenthèses. Collections Eupalinos, 2012

JACQUET, Amandine. « La bibliothèque troisième lieu en milieu rural ». In : JACQUET, Amandine. *Bibliothèques troisième lieu*. Paris : ABF. Médiathèmes, 2017, 2e édition revue et augmentée, p.95-104

JACQUET Amandine, « 1. L'importance de l'accueil dans les priorités de la bibliothèque », dans : Marielle de Miribel éd., *Se former à l'accueil : éthique et pratique*. Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, « Bibliothèques », 2012, p. 21-35. DOI : 10.3917/elec.mirib.2012.01.0021. URL: <https://www.cairn.info/--9782765413646-page-21.htm>

LACROIX, Léa, PICHARD, Eric. « Biblio Remix : Inventer, imaginer, prototyper et expérimenter en bibliothèque avec et pour le public ». In : JACQUET, Amandine. *Bibliothèques troisième lieu*. Paris : ABF. Médiathèmes, 2017, 2e édition revue et augmentée, p.123-126

LAHARY, Dominique. « Le troisième lieu, c'est politique ! ». In : Association des bibliothécaires de France (ABF), *La bibliothèque troisième lieu*. Paris : ABF. Médiathèmes, 2015

LAURIDSEN Jens, NIEGAARD Hellen, « Les développements actuels des bibliothèques danoises », dans : Marie-Françoise Bisbrouck éd., *Bibliothèques d'aujourd'hui. À la conquête de nouveaux espaces*. Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, « Bibliothèques », 2014, p. 113-118. DOI : 10.3917/elec.bisb.2014.01.0113. URL : <https://www.cairn.info/--9782765414292-page-113.htm>

LE SEVEN, Aline, *Publics handicapés en bibliothèque : accueil spécifique et politique générale d'accueil* *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2006, n° 3, p. 109-111

MAJOUR, Bernard. « Bibliothécaires aux pieds nus ». In : JACQUET, Amandine. *Bibliothèques troisième lieu*. Paris : ABF. Médiathèmes, 2017, 2e édition revue et augmentée, p. 191-195

MARTEL Marie D, « Le design du « care » en bibliothèque : du tiers lieu au lieu d'inclusion sociale », *I2D - Information, données & documents*, 2017/1 (Volume 54), p. 52-54. DOI : 10.3917/i2d.171.0052. URL : <https://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2017-1-page-52.htm>

MEDIATHEQUE DE SARS ET ROSIERES. Construire avec l'usagers dans les médiathèques : pourquoi ? comment ? Retour de la journée d'étude du 4 avril 2019. *Association des Bibliothèques de France (ABF)* [en ligne], Mise à jour le 17 avril 2019. URL : <https://www.abf.asso.fr/17/381/2470/ABF-Region/retour-sur-la-journee-construire-avec-l-usager-dans-les-mediathèques-pourquoi-comment-mediathèque-de-sars-et-rosieres-4-avril-2019>

OLDENBURG, Ray. *The great good place. Cafés, coffee shops, bookstores, bars, hair salons and other hangouts at the heart of the community*. - Philadelphia : Da Capo Press, 1999, 3e édition. ISBN 978-1-56924-681-8

PITMAN, Kate, SAINT JOHN, Judith. Trad. RIVES, Caroline. « Faire les choses à la manière des Idea Stores ». In : JACQUET, Amandine. *Bibliothèques troisième lieu*. Paris : ABF. Médiathèmes, 2017, 2e édition revue et augmentée, p.147-155

SERVET, Mathilde, Janvier 2009. *Les bibliothèques troisième lieu*. Mémoire d'étude. DCB 17. Villeurbanne : ENSSIB

TERRIER, Sylvie. « Le troisième lieu à Thionville » ; 2013. In : JACQUET, Amandine. *Bibliothèques troisième lieu*. Paris : ABF. Médiathèmes, 2017, 2<sup>e</sup> édition revue et augmentée, p.73-84

VAN NISPEN TOT SEVENAER Eppo, KOREN Marian, « La bibliothèque publique de Delft – DOK/Library Concept Center », dans : Marie-Françoise Bisbrouck éd., *Bibliothèques d'aujourd'hui*. À la conquête de nouveaux espaces. Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, « Bibliothèques », 2014, p. 96-100. DOI : 10.3917/elec.bisb.2014.01.0096. URL : <https://www.cairn.info/--9782765414292-page-96.htm>

VERNEUIL Anne, « Quelles fonctions sociales pour les bibliothèques ? », dans : Nathalie Marcerou-Ramel éd., *Les métiers des bibliothèques*. Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, « Bibliothèques », 2017, p. 93-102. DOI : 10.3917/elec.rame.2017.01.0093. URL : <https://www.cairn.info/--9782765415268-page-93.htm>

VERNEUIL, Anne. « Anzin une médiathèque au milieu de la cité ». In : JACQUET, Amandine. *Bibliothèques troisième lieu*. Paris : ABF. Médiathèmes, 2017, 2<sup>e</sup> édition revue et augmentée, p.85-87

WALLON, Amandine, PLUCHET, Amandine, GRAVIER, Colette, GEROUDET, Madeleine, LEJEUNE, Albane. « Au loin s'en vont les bibliothèques », *Bulletin des Bibliothèques de France (BBF)*. 2012, n°3, p.6-14. URL : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-03-0006-001>. ISSN : 1292-8399

## ANNEXES

---

### *Table des annexes*

<b>GRILLE DES ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS.....</b>	<b>76</b>
<b>ORGANIGRAMME DE LA MÉDIATHÈQUE DE PERREUX-SUR-MARNE .....</b>	<b>78</b>
<b>CHARTRE D’ACCUEIL DE LA MEDIATHÈQUE DE PERREUX-SUR- MARNE .....</b>	<b>83</b>

# GRILLE DES ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS

## Introduction

Dans le cadre de la rédaction de mon mémoire de master 2 PBD effectué à l'ENSSIB, je m'intéresse à la notion de bibliothèque 3<sup>ème</sup> lieu. Cette notion existe depuis près de 15 ans en France et je souhaite avoir votre expertise et votre impression sur son impact sur le métier de bibliothécaire.

Questions	Réponses	Attentes / Lien / Notes
<b>Définition de la bibliothèque 3<sup>ème</sup> lieu</b>		
Comment percevez-vous la notion de bibliothèque 3 <sup>ème</sup> lieu ?		Leur perception, conception
Quels sont pour vous les grandes lignes d'une bibliothèque 3 <sup>ème</sup> lieu ?		Indispensables ? Points forts ?
Est-ce qu'une bibliothèque 3 <sup>ème</sup> lieu apporte quelque chose pour vous aux métiers et missions au sein d'une bibliothèque ?		Objectifs, apports s'il y en a Points faibles, angles morts possibles
<b>Opérationnalisation d'une bibliothèque 3<sup>ème</sup> lieu</b>		
Comment une bibliothèque 3 <sup>ème</sup> lieu s'opérationnalise pour vous ?		Vie au quotidien d'un tel lieu
Comment une bibliothèque 3 <sup>ème</sup> lieu vit ?		
Quelles expériences retirez-vous d'avoir évolué dans un tel lieu ? Des anecdotes ?		Récite de vie, d'expérience
Quel a été votre parcours ?		Raisons qui l'a amené à travailler dans un 3 <sup>ème</sup> lieu → historique
Lors de votre expérience, ce terme et cette notion ont-ils été utilisé lors de vos échanges avec la tutelle ?		Utilisation de leur part, de celle de la tutelle Autres termes ?
Quel rôle a la tutelle pour vous dans la gestion du troisième lieu ?		Impacts, pression, contradictions
<b>Evolution du métier</b>		
Avez-vous pu développer des compétences professionnelles spécifiques dans un tel lieu ?		Compétences liées au 3 <sup>ème</sup> lieu ? Conséquences sur le métier/missions ? Formation ?
Quel est votre avis sur l'évolution des missions que demande de tel lieu ?		Dilution ou non du métier ? Impression ?
Avez-vous recours aux partenariats, à la mutualisation des services pour vous épauler ?		Ecosystème / Autres compétences
Les missions demandées dans les fiches de poste ont-elles évolué ? Si responsable : changements dans la création des fiches ?		

Cohabitation dans une bibliothèque 3 <sup>ème</sup> lieu		
Comment la cohabitation des publics se passaient au sein de votre structure ?		Conflits / Incivilités / Violence Explications, raisons ? Ds quelles mesures ?
Comment avez-vous fait face lors de possibles tensions de cohabitation ?		Solutions / Pistes Sentiment de danger ?
Implication des publics		
Que pensez-vous des projets collaboratifs, de la participation de publics ? Des anecdotes ?		Impressions Ds quelles mesures ? Moyens ?
La bibliothèque 3 <sup>ème</sup> lieu permet-elle de développer la citoyenneté ?		Débat et démocratie ?
Evolution et avenir		
Pour vous, quel impact a eu le covid sur ce modèle ?		
Pour vous, quel est l'avenir de cette notion ?		Horizon / évolution Encore innovant ?
Selon vous, quel est l'évolution du métier de bibliothécaire dans des bibliothèques 3 <sup>ème</sup> lieu ?		

## PRÉSENTATION DES BIBLIOTHEQUES DU TERRAIN D'ENQUÊTE

### BIBLIOTHÈQUE OSCAR NIEMEYER, RÉSEAU DES MÉDIATHÈQUES DU HAVRE

La bibliothèque Oscar Niemeyer est un nouvel équipement, marqueur urbain attractif et visible de la ville du Havre, ouvert le 3 novembre 2015. Ce lieu, installé dans un bâtiment historique de la ville fonctionne en binôme avec la bibliothèque Armand Salacrou, qui devient un espace dédié au fonds local et à la valorisation des documents patrimoniaux (consultation sur place et exposition). Cet espace de 5 000m<sup>2</sup> ouvre ses portes du mardi au dimanche de 10h à 19h.

On y trouve un cadre convivial et confortable proposant de multiples services :

- Un café, lieu de sociabilité, d'échange, d'animation, de lecture et de consommation
- Une offre documentaire large organisée en ensembles ou « pôles »
- Un salon presse avec une offre générale de presse pour tous les usagers adolescents et adultes.
- Une salle d'animations
- Une salle de contes et spectacles pour enfants
- Deux salles de travail en silence
- Une salle de travail en groupes
- Deux salles de formation
- Un espace d'auto formation
- Des ordinateurs et tablettes numériques permettant l'accès au web (environ 125) et des ressources numériques

### MÉDIATHÈQUE DU PERREUX-SUR-MARNE

La médiathèque du Perreux-sur-Marne a entamé des travaux de rénovation en 2016 et a rouvert le 17 octobre 2017, et officiellement inaugurée le 25 novembre 2017 en présence de la maire, Christel Royer. Ces travaux ont permis de redessiner entièrement les espaces de la médiathèque pour davantage de confort et de convivialité. La surface du hall d'accueil a été doublée, les espaces ont été renommés et intervertis, un espace extérieur ainsi qu'une salle de travail de quarante places ont été créés.

En outre, la signalétique a été entièrement revue, un nouveau mobilier cosy et coloré a été installé, les modalités d'inscription ont été simplifiées tandis que la politique documentaire a été refondue afin de proposer des collections actualisées et plus en phase avec les attentes du public. Une nouvelle offre de jeux est aussi proposée : jeux de société, jouets pédagogiques, peluches, tapis d'éveil... Des consoles de jeux ont également été mises à disposition du public début 2018 et une collection de jeux vidéo est proposée au prêt dès l'été de la même année.

Fin 2018, l'intégralité des documents de la médiathèque ont été rfidisés afin de mettre en place un nouveau système de prêts et de retours de documents. L'installation des 3 bornes de libre-service au rez-de-chaussée ainsi que le

remplacement des banques de prêts par des « Points Infos » en octobre 2019 ont constitué l'aboutissement de ce travail. De tels changements permettent aux bibliothécaires d'être davantage dans l'échange et la médiation avec le public. Un nouveau site internet ainsi qu'une appli mobile sont venus compléter l'offre de médiation en novembre 2019. En 2020, les collections se sont enrichies de nombreuses ressources numériques.

Le mardi 27 octobre 2020, la Médiathèque du Perreux-sur-Marne a reçu le Grand Prix 2020 Livres Hebdo des bibliothèques, présidé par l'écrivain Éric Reinhardt. Sur son site, la médiathèque parle de « médiathèque « 3<sup>e</sup> lieu » reconnue ».

## **MÉDIATHÈQUE D'UNE VILLE MOYENNE DANS LES ENVIRONS DE PARIS**

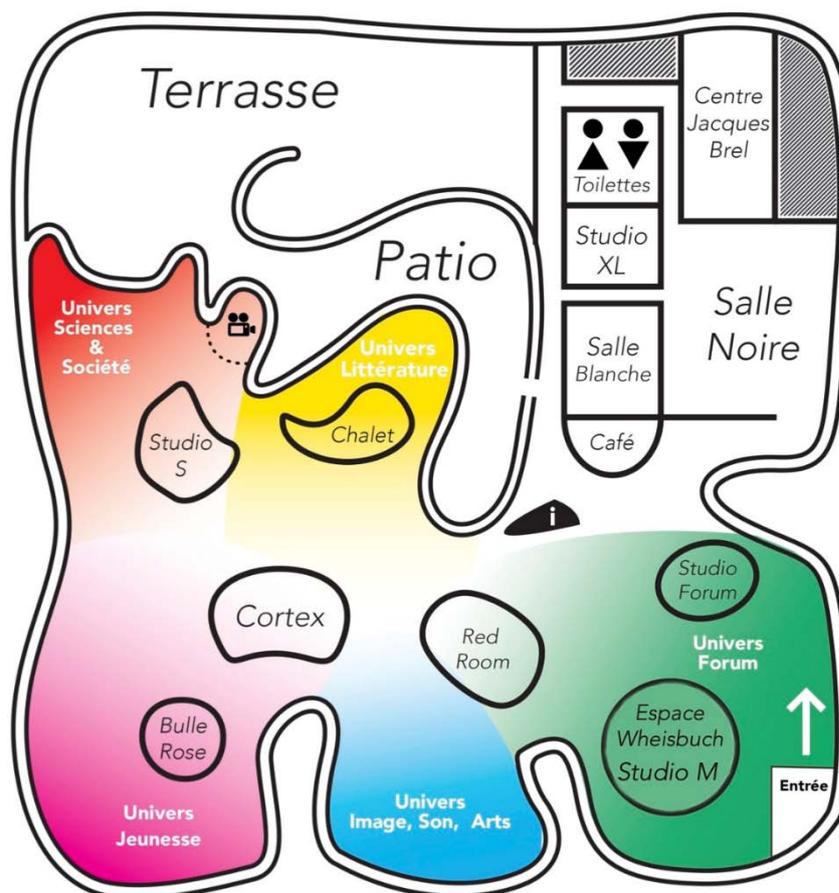
Cette médiathèque, ouverte en 2013, propose un espace de 3 500m<sup>2</sup> avec différentes zones définissant des ambiances diverses pour tous les besoins. Elle ouvre ses portes le mardi et le vendredi de 10h à 14h (espace accueil, BD et presse) puis de 14h à 19h, et le mercredi et le samedi de 10h à 18h. Elle propose :

- Un local poussettes et des prêts antivols pour vélos
- Une boîte de retours 24h/24h
- Un espace presse et café
- Une grainothèque
- Des ateliers numériques et créatifs
- Un fonds parentalité
- Des documents spécialisés DYS
- Des rendez-vous culturels
- Une salle de réunion
- Une salle silencieuse
- Onze ordinateurs portables en prêt sur place

### **PROJET PUZZLE DE THIONVILLE**

Nouveau lieu hybride dédié à la culture, à l'art et au numérique, « Puzzle » a ouvert en 2016 et avait déjà accueilli près de 10 000 visiteurs lors de son inauguration. Ce nouvel espace a été revendiqué clairement par la tutelle et les équipes comme un troisième lieu comme le montre l'article de Sylvie Terrier dans l'ouvrage Bibliothèque troisième lieu d'Amandine Jacquet. C'est « un lieu fluide, où tout est décloisonné : les espaces, les collections, les services. Puzzle est un tiers lieu culturel où le public et les porteurs de projet sont au cœur de l'action. » comme on peut le lire sur le site de la médiathèque.

Ce lieu hybride accueille en plus de la médiathèque trois salles d'expositions, des studios de création numérique, un lieu de projection de courts métrages, un atelier de pratique des arts plastiques géré par une association et enfin un café.



*Schéma des différents espaces du « Puzzle »*

## MÉDIATHÈQUE – MAISON DE QUARTIER LÉONARD DE VINCI, VAULX-EN-VELIN

La Médiathèque Léonard a pour objectif de créer un lieu précurseur et ouvert, tant sur le développement culturel que sur l'innovation sociale. Ce lieu hybride entre maison de quartier et bibliothèque propose un espace de 2 500m<sup>2</sup> à ces usagers.

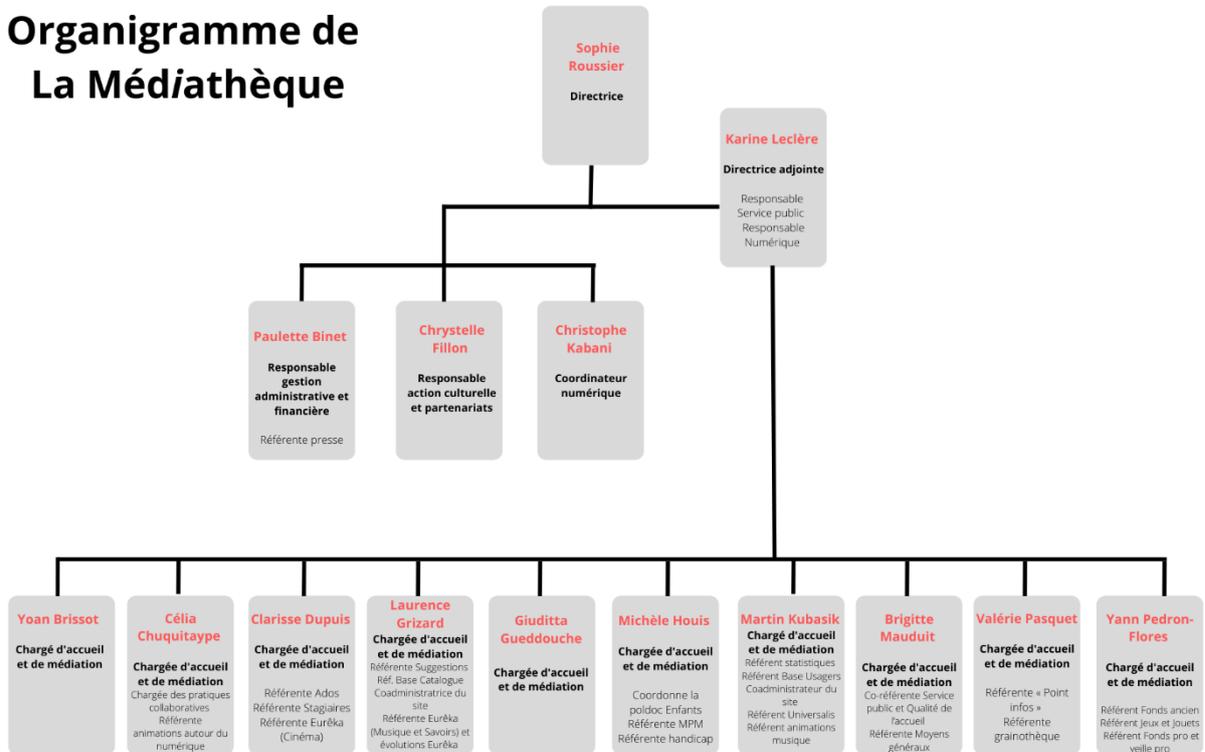
On y trouve :

- Une cuisine et une « table d'hôtes »
- Deux studios de danse et de répétitions musicale
- Des espaces de consultation et de prêts
- Un café avec une terrasse
- Deux salles de travail de groupe
- Un bibliobus
- Une salle de spectacle
- Un centre de loisir
- Une salle d'animation et une ludothèque avec des jeux de société et vidéos
- Des espaces jeux intérieurs et extérieurs
- Des espaces de formation



# ORGANIGRAMME DE LA MÉDIATHÈQUE DE PERREUX-SUR-MARNE

## Organigramme de La Médiathèque



Mis à jour mai 2022

# CHARTRE D'ACCUEIL DE LA MEDIATHÈQUE DE PERREUX-SUR-MARNE

VILLE DU PERREUX - SUR - MARNE  
www.leperreux94.fr




bienvvenue  
à LA Médiathèque

## La charte d'accueil de LA Médiathèque

Vous avez choisi d'utiliser les services  
de LA Médiathèque du Perreux-sur-Marne.  
Nous vous remercions de cette confiance  
et nous nous engageons à :

### VOUS ACCUEILLIR

- L'entrée est libre et gratuite.
- Nous vous accueillons avec bienveillance, sans jugement ni discrimination, dans un esprit de respect mutuel.
- Nous sommes reconnaissables au port d'un badge.
- Nous vous garantissons une égalité de traitement.
- Nous vous accueillons dans des espaces agréables et conviviaux.
- Nous veillons à la bonne cohabitation de tous les publics.
- Nous vous proposons des ressources attrayantes et variées, renouvelées régulièrement.

### VOUS ACCOMPAGNER

- Nous vous facilitons l'accès aux ressources et aux services de LA Médiathèque.
- Nous sommes disponibles pour vous conseiller et vous accompagner.
- Nous simplifions nos procédures pour vous permettre d'être autonomes.
- Nous restons à l'écoute de vos suggestions.

### VOUS INFORMER

- Le règlement intérieur ainsi que les chartes sont accessibles à tous, dans l'entrée de LA Médiathèque et sur le site internet.
- Nous vous informons de manière claire et adaptée des offres et des services de LA Médiathèque.
- Nous vous tenons régulièrement au courant de leurs évolutions.
- Nous diffusons ces informations sur les différents supports à notre disposition, et notamment le site internet de LA Médiathèque.



## GLOSSAIRE

---

Design de service : Le design de services s'intéresse à la fonctionnalité et à la forme des services du point de vue de l'utilisateur, l'usager, le client. Il a pour objectif de s'assurer que l'interface du service est utile, utilisable et désirable du point de vue du client et efficace, performante.

Fablab : Les fab labs sont des laboratoires locaux, qui rendent possible l'invention en donnant aux individus accès à des outils de fabrication numérique.

Illectronisme : L'illectronisme numérique, encore appelé illectronisme, est un tabou qui touche les plus vulnérables. Il résulte de l'inaptitude d'un individu à utiliser les outils numériques du quotidien.

Kulthurus : centre culturel en Suède

Micro-folie : équipement culturel et numérique imaginé par Didier Fusillier. Lieu dédié aux échanges culturels et professionnels qui donne accès à la culture par une approche virtuelle de célèbres musées tels que le musée du Louvre ou le musée d'Orsay. C'est aussi un lieu de vie dédié à la créativité.

Mixité sociale : La mixité sociale fait référence à la coexistence sur un même espace de groupes sociaux aux caractéristiques diverses. Érigée en objectif politique, elle renvoie à un idéal de société qui préserverait la cohésion nationale et garantirait l'égalité des chances.

Viaire : Le réseau viaire d'une ville est le réseau formé par toutes les voies de circulation qui la desservent, des plus importantes (autoroutes urbaines, boulevards...) aux plus modestes (venelles, rues privées, impasses) en passant par tous les types de rues.

« Zonage » : Division du territoire d'une commune ou d'un espace urbain en zones affectées à des fonctions ou activités distinctes. Cette division a aussi été appliqué à l'intérieur de l'espace des bibliothèques pour identifier différents espaces aux règles et activités différentes.



## TABLE DES ILLUSTRATIONS

---

Illustration 1 : Cycle de création et de destruction de la vitalité urbaine

Illustration 2 : Schéma des différents espaces du « Puzzle ». Source : site de Puzzle.

Illustration 3 : Plaquette du projet de la Médiathèque-Maison de quartier Léonard de Vinci. Source : site de la Médiathèque-Maison de quartier Léonard de Vinci.

Illustration 4 : Organigramme de la Médiathèque du Perreux-sur-Marne. Source : Sophie Roussier

Illustration 5 : Charte d'accueil de la Médiathèque du Perreux-sur-Marne. Source : Sophie Roussier – Site de la médiathèque



# TABLE DES MATIÈRES

*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.frou> par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA. .... 5*

**SIGLES ET ABRÉVIATIONS ..... 9**

**INTRODUCTION..... 11**

**DÉFINITION ET CONTEXTUALISATION DU TROISIÈME LIEU ..... 13**

**I. Un concept de sociologie urbaine ..... 13**

A. *Apport de Jane Jacobs..... 13*

B. *Un concept de Ray Oldenburg ..... 17*

C. *Application de ce concept au monde des bibliothèques..... 20*

**II. D'autres modèles de bibliothèques ayant influencés le modèle de la bibliothèque troisième lieu en France..... 22**

A. *Les Idea Stores au Royaume Uni..... 22*

B. *Les Learning Center en bibliothèques universitaires ..... 24*

C. *Les bibliothèques scandinaves et hollandaises ..... 26*

**III. Un modèle de bibliothèques en France ..... 29**

A. *Une crise identitaire et institutionnelle ..... 29*

B. *Le mémoire de Mathilde Servet..... 31*

C. *Aujourd'hui, la définition du modèle de bibliothèque troisième lieu ..... 32*

**OPÉRATIONNALISATION DU MODÈLE DE BIBLIOTHÈQUE TROISIÈME LIEU EN FRANCE ..... 35**

**I. Un changement de prisme..... 35**

A. *Une bibliothèque de services et de flux ..... 35*

B. *Un lieu d'accueil..... 37*

C. *... Et de médiation ..... 39*

**II. Nouvelle organisation des équipes ..... 42**

A. *Une nouvelle organisation managériale..... 42*

B. *La création d'un écosystème..... 44*

**III. Cohabitation et conflits..... 48**

A. *Diversité et mixité sociale..... 48*

B. *Gestion de la conflictualité..... 50*

C. *La communication et la lisibilité en bibliothèque ..... 54*

**L'AVENIR DU MODÈLE DE LA BIBLIOTHÈQUE TROISIÈME LIEU .... 57**

**I. Un modèle dépassé..... 57**

A.	<i>Co-construction en bibliothèque</i> .....	57
B.	<i>Le care</i> .....	59
<b>II.</b>	<b>Un modèle à ajuster</b> .....	<b>62</b>
A.	<i>Un modèle avec des limites</i> .....	62
B.	<i>L'avenir dans l'EMI ?</i> .....	64
<b>CONCLUSION</b> .....		<b>67</b>
<b>SOURCES</b> .....		<b>69</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....		<b>71</b>
<b>ANNEXES</b> .....		<b>75</b>
<b>GLOSSAIRE</b> .....		<b>85</b>
<b>TABLE DES ILLUSTRATIONS</b> .....		<b>87</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES</b> .....		<b>89</b>