

## Diplôme national de master

Domaine - sciences humaines et sociales

Mention – sciences de l’information et des bibliothèques

Parcours – politique des bibliothèques et de la documentation

# **Les publics séjournent en bibliothèque : mieux comprendre les usagers dont les pratiques multiples questionnent le rôle des bibliothèques.**

**DURING Agnès**

Sous la direction de Béatrice Pallud-Burbaud

Directrice du développement des publics et des services – Bibliothèque  
Municipale de Lyon



## **Remerciements**

*Je souhaiterais exprimer ma gratitude envers toutes les personnes qui m'ont accompagnée tout au long de cette année d'étude et de recherches pour ce mémoire.*

*Tout d'abord, Mme Béatrice Pallud-Burbaud, qui m'a aidée à comprendre les questionnements principaux que soulevait mon sujet et a relu mon travail avec attention à plusieurs reprises. Merci pour l'aide que vous m'avez apportée dans la réalisation de ce travail. Ma reconnaissance va également aux professeurs de l'Enssib, qui nous ont beaucoup appris au cours de ces deux années.*

*J'aimerais aussi remercier mes parents, qui ont accepté de relire ce mémoire et m'ont permis de le corriger. Merci aussi à ma petite sœur, pour avoir répondu à mes questions.*

*Je voudrais également adresser mes sincères remerciements à mes amis : ceux rencontrés à l'Enssib, à Lyon et à Saint-Romain-en-Gal lors de mon stage, ainsi que mes amis strasbourgeois. Merci pour la joie que vous m'avez apportée et pour votre soutien indéfectible. Grâce à vous tous, j'ai été heureuse pendant ces deux années de Master.*

*Ce mémoire n'aurait pas vu le jour sans la bibliothécaire du pôle musique et cinéma de la médiathèque André Malraux de Strasbourg, qui m'a soufflé l'idée de ce mémoire en me présentant les séjournes qui s'installaient au milieu des collections pour visionner des films.*

*C'est d'ailleurs dans différentes bibliothèques que j'ai effectué ce travail, en tant que séjournese moi aussi : les bibliothèques universitaires de la Doua et de la Manufacture à Villeurbanne et à Lyon, la BNU (Bibliothèque Nationale Universitaire) et la médiathèque André Malraux à Strasbourg. Merci aux agents qui permettent que ces lieux soient ouverts et puissent accueillir les usagers et les séjournes. Enfin, merci aux agents des bibliothèques de la Part-Dieu, Gerland et Saint-Jean à Lyon, ainsi que ceux de la bibliothèque le Trente à Vienne dans lesquelles j'ai réalisé les 20 entretiens de ce mémoire. Je remercie aussi tous les usagers qui ont accepté de répondre à mes questions.*

### **Résumé :**

*Les séjourneurs forment une part non négligeable des publics des bibliothèques. Ils s'installent sur place et leurs usages de la bibliothèque sont pluriels, tout comme leurs profils. Les accueillir est une des missions de la bibliothèque, et pour cela il est nécessaire de comprendre la vaste typologie d'usagers que ce terme englobe et les enjeux qui entourent leur fréquentation, ainsi que les rapports qu'ils entretiennent avec les autres usagers et avec les bibliothécaires. Ce mémoire s'attache à analyser la valeur que la bibliothèque a dans leur quotidien.*

### **Descripteurs :**

*Séjourneur – bibliothèque - accueil – habitué – non-inscrit – précarité – migrant - étudiant – jeunes – routine – habitude - convivialité – solitude – lien social - services*

### **Abstract :**

*People staying in the library indeniably add up to a huge part of its users. They use the space available as they engage in various activities. When drawing out a taxonomy, it appears that they all have different backgrounds and that they spend time in the library for numerous reasons. Welcoming them is one of the library's missions. This is why it is necessary to understand the large taxonomy of users who stay in the library as well as the issues at stakes when it comes to their relationships with the other users and with the librarians. This paper aims to analyse the values attached to the library in their day-to-day lives.*

### **Keywords :**

*Library – welcoming – regular visitors – non-subscribers – impoverishment – migrant – student – young users – routine – habit - togetherness – loneliness – social cohesion - services*

### **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

<i>Droits d'auteur</i> .....	5
<b>SIGLES ET ABREVIATIONS</b> .....	<b>9</b>
<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>11</b>
<b>METHODOLOGIE</b> .....	<b>12</b>
<i>Les bibliothèques</i> .....	12
<i>Les participants</i> .....	13
<i>Le déroulé des entretiens</i> .....	16
<i>Les difficultés rencontrées</i> .....	17
<b>PARTIE 1 : LES SEJOURNEURS, UN PUBLIC VASTE ET HETEROGENE</b> .....	<b>19</b>
<b>1) Que signifie le terme séjourneur ?</b> .....	<b>19</b>
<i>a) Différents angles pour appréhender cette notion</i> .....	19
<i>b) Des séjourneurs définis par leur contraire et peu considérés</i> .....	23
<b>2) Quelles sont les réalités recouvertes par la notion de public séjourneur ?</b> .....	<b>24</b>
<i>a) Une fréquentation inscrite dans la durée</i> .....	24
<i>b) Typologie des usagers séjourneurs : un public hétérogène</i> .....	25
<b>PARTIE 2 : HABITER LA BIBLIOTHEQUE : LES USAGES INDIVIDUELS D'UN LIEU COLLECTIF</b> .....	<b>33</b>
<b>1) Au-delà du passage, pourquoi rester ?</b> .....	<b>33</b>
<i>a) Les raisons de la fréquentation</i> .....	33
<i>b) La bibliothèque comme espace de travail</i> .....	37
<b>2) Rapports aux autres, rapports à la solitude. La bibliothèque, une chambre à soi ?</b> .....	<b>40</b>
<i>a) Les situations de conflit</i> .....	41
<i>b) Le lien social à la bibliothèque</i> .....	43
<i>c) La bibliothèque, une bulle</i> .....	46
<b>PARTIE 3 : LA VALEUR DE LA BIBLIOTHEQUE POUR LES PUBLICS SEJOURNEURS</b> .....	<b>49</b>
<b>1) L'importance de la bibliothèque pour les séjourneurs</b> .....	<b>49</b>
<i>a) La bibliothèque comme routine, ancrée dans le quotidien</i> .....	49
<i>b) Bibliothèque et construction de l'identité</i> .....	51
<b>2) Une bibliothèque accueillante pour tous</b> .....	<b>53</b>
<i>a) L'espace de la bibliothèque</i> .....	53
<i>b) La notion d'accueil</i> .....	58
<i>c) L'accueil de publics précaires et de migrants</i> .....	60

<b>CONCLUSION .....</b>	<b>63</b>
<b>SOURCES.....</b>	<b>65</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>67</b>
<b>ANNEXES.....</b>	<b>73</b>
<b>GLOSSAIRE.....</b>	<b>131</b>
<b>TABLE DES MATIERES.....</b>	<b>137</b>

## *Sigles et abréviations*

Tout d'abord, je souhaite préciser que pour des raisons de simplification du processus de rédaction, j'ai fait le choix de ne pas utiliser l'écriture inclusive et les noms sont souvent accordés au masculins, comme « séjourners » par exemple. Merci de garder à l'esprit qu'ils incluent tous les genres, pas uniquement le genre masculin.

ABF : Association des Bibliothécaires de France

BPI : Bibliothèque Publique d'Information

Classe préparatoire BCPST : Biologie, Chimie, Physique et Sciences de la Terre

COVID-19 : maladie à Coronavirus

DRAC : Direction Régionale des Affaires Culturelles

EM : EM Lyon Business School, autrefois École supérieure de commerce de Lyon, une école supérieure de commerce et de gestion

ENS : École normale supérieure

FLE : Français Langue Étrangère

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

MJC : Maison des Jeunes et de la Culture



# INTRODUCTION

---

« La perspective choisie, c'est vraiment d'en finir avec la fausse question :

‘À quoi peut servir la bibliothèque ?’

C'est une fausse question car elle ne se pose pas, la bibliothèque est pleinement investie par quantité de gens qui savent très bien à quoi elle leur sert.

[...] Elle a été construite, elle est **habitée** ».

Joëlle Le Marec, interrogée dans AMAR, Muriel et al., 2019. Habités, séjourners, habitants : rapports au temps et à l'espace en bibliothèque. *Bulletin des Bibliothèques de France*. No Habiter la bibliothèque.

Comme le démontre cette citation, les bibliothèques ne sont pas des « hangars à livres » (Petit 1997, p. 107), mais mettent à disposition des espaces dans lesquels les usagers sont invités à **s'installer**. L'accueil du public et la proposition des collections et services sont indissociables de la nature même des bibliothèques. Certains usagers restent pour de longs moments, c'est pourquoi ils sont appelés « **séjourners** ». Ils profitent des documents, des services, du mobilier et des espaces disponibles gratuitement sur place.

En fréquentant une bibliothèque, qu'elle soit de lecture publique ou universitaire, on remarque la pluralité des personnes présentes et des usages qu'elles ont de la bibliothèque, qui semblent parfois non conciliables, voire conflictuels. Ce mémoire va s'attacher à étudier les séjourners dans leur diversité.

Pour cela, nous pourrions nous appuyer sur des entretiens avec des séjourners réalisés en bibliothèques territoriales et sur la littérature de recherche dans le domaine de l'étude des publics en bibliothèque, tant territoriales qu'universitaires. Ce travail a un champ d'étude large, qui inclut toutes les bibliothèques, mais se concentre particulièrement sur celles de lecture publique ouvertes à tous.

La problématique à laquelle nous tenterons de répondre est la suivante : **La bibliothèque accueille des publics variés, avec des usagers qui y passent parfois de longs moments, les séjourners. Comment leurs attentes et besoins se concilient-ils avec les autres missions de la bibliothèque ?**

En s'intéressant au sujet, on constate que différents termes sont employés pour faire référence à des notions très proches de celle de public séjournier : « habitués », « habitants ». Il y a aussi des termes plus dévalorisants, comme « campeurs », qui soulèvent la question du rapport que les séjourners ont à la bibliothèque, de la stigmatisation qu'ils pourraient y vivre. Par ailleurs, ceux-ci sont souvent associés au public non-inscrit, qui ne vient pas à la bibliothèque pour emprunter des documents. Nous verrons comment ces notions s'articulent dans la première partie.

L'institution et l'espace de la bibliothèque jouent un **rôle clé** pour ces publics qui investissent les lieux pour de longues durées. Nous analyserons les usages qu'ils ont de la bibliothèque, qui prend des allures de salon, de bureau, de salle de jeux et

de chambre. En effet, elle se fait salon car on peut y discuter sur des canapés, bureau car on peut y travailler, salle de jeux car elle met en place des dispositifs ludiques, et chambre car il est possible de s'isoler et y trouver du repos. Certains fréquentent la bibliothèque pour y étudier et être productif, tandis que d'autres n'ont pas de projet particuliers et viennent pour « passer le temps ». Ce sont tous ces usages que nous nous proposons d'analyser.

Plusieurs aspects nous semblent tout particulièrement intéressants, notamment les rapports que les séjourneurs entretiennent avec les autres usagers et les bibliothécaires. Nous nous demandons s'ils viennent pour être en contact avec les autres personnes présentes, ou si au contraire ils souhaitent se replier dans leur monde. Nous analyserons dans la seconde partie le **lien social** qui peut naître entre les usagers, notamment entre les séjourneurs, à la bibliothèque.

En outre, il est nécessaire d'aborder la question de la perception de la bibliothèque par les séjourneurs, de l'image que celle-ci renvoie, positive comme négative. Nous verrons dans la troisième partie s'ils sont attachés aux lieux et s'ils se sentent bien accueillis par les bibliothécaires. Cette structure peut apporter des avantages spécifiques par rapports aux autres lieux publics, notamment pour les personnes en situation précaire.

## METHODOLOGIE

---

Afin de baser ce mémoire sur mes propres données, une enquête<sup>1</sup> qualitative a été réalisée. J'ai mené des entretiens semi-directifs<sup>2</sup> dans quatre bibliothèques, dont le guide d'entretien se trouve en annexe 1. Il s'agit des bibliothèques de la Part-Dieu, Gerland et Saint-Jean à Lyon, et de la bibliothèque Le Trente à Vienne, dans laquelle je me suis rendue trois fois. Ces bibliothèques sont différentes les unes des autres. Étant arrivée à Lyon en 2022, je ne connaissais que la bibliothèque de la Part-Dieu et j'ai découvert les trois autres à l'occasion des entretiens et de l'observation menés sur place pour ce mémoire. J'avais décidé d'effectuer ces entretiens les samedis car il s'agissait des seuls jours où je n'avais pas de cours. L'objectif était de réaliser trois entretiens par bibliothèque.

### Les bibliothèques

La bibliothèque de La Part-Dieu est située dans le 3<sup>ème</sup> arrondissement de Lyon, en face de la gare du même nom. Il s'agit de la plus grande bibliothèque

---

<sup>1</sup> L'enquête consiste en une interrogation particulière portée sur une situation comprenant des individus, et ce, dans un but de généralisation. Dans ce cas, le chercheur intervient en posant des questions, mais sans avoir le désir explicite de modifier la situation dans laquelle il agit en tant que tel. (Benjamin Matalon, Rodolphe Ghiglione 1998, p. 11)

<sup>2</sup> Il s'agit d'entretiens pour lesquels l'enquêteur connaît tous les thèmes sur lequel il doit obtenir les réactions de l'enquêté, mais l'ordre et la manière dont il les introduira sont laissés à son jugement, en gardant à l'esprit la problématique de départ. (Benjamin Matalon, Rodolphe Ghiglione 1998, p. 58)

municipale de France (*Présentation de la bibliothèque*, 2024) et elle accueille les publics sur 7 niveaux. Les usagers qui fréquentent la bibliothèque ont des profils variés. J’y ai fait mes trois premiers entretiens le 10 février 2024. Les deux premiers n’ont pas été enregistrés mais des notes ont été prises.

La bibliothèque Gerland, quant à elle, se trouve dans le 7<sup>ème</sup> arrondissement de Lyon. Le samedi, le jour où j’ai mené les entretiens à la bibliothèque, elle est majoritairement fréquentée par un public familial : des jeunes enfants, des adolescents et des parents. L’ambiance est très différente de celle de la Part-Dieu car la bibliothèque est plus petite et s’étend sur un seul niveau. Elle comporte un espace dédié à la petite enfance, avec du mobilier et des ouvrages pensés pour les plus petits. Je m’y suis rendue le 17 février 2024 et j’y ai fait trois entretiens.

C’est une atmosphère encore différente que j’ai découverte à la bibliothèque Saint-Jean, dans laquelle j’ai fait trois entretiens le 24 février. Celle-ci est située dans un bâtiment dont la construction a commencé au XI<sup>ème</sup> siècle dans le quartier historique du Vieux-Lyon. Très peu fréquentée le jour où je m’y suis rendue, il y avait des étudiants dans une salle de travail silencieuse et quelques personnes installées à lire des périodiques.

Enfin, pour des raisons pratiques liées à un déménagement, j’ai fait neuf entretiens à la médiathèque Le Trente de Vienne, les 16 et 30 mars ainsi que le 6 avril. Cette bibliothèque est située dans la ville de Vienne, au sud de Lyon, qui comporte 31 000 habitants. Construite en 2012, la médiathèque fait 1700m<sup>2</sup> et s’étend sur trois niveaux (*Médiathèque le Trente | Enssib*). Elle est installée au sein d’un pôle culturel, avec le conservatoire de musique et de danse de la ville et un auditorium. Le nom vient de son adresse, au 30 avenue du général Leclerc.

Nous allons maintenant observer les profils des usagers interrogés, 19 séjournateurs et une usagère venue pour emprunter.

## Les participants

Tous les prénoms ont été modifiés pour respecter l’anonymat des personnes interrogées.

### *À la bibliothèque Part-Dieu*

**Nour (entretien non enregistré)** : installé sur au canapé au premier étage. Il est âgé de 38 ans et travaille comme intérimaire. Il ne dispose pas de connexion internet en dehors de la bibliothèque, dans laquelle il se rend tous les jours, dans l’après-midi, pour consulter ses e-mails. Il est inscrit à la bibliothèque, emprunte des ouvrages et les lit sur place. Nour connaît bien la bibliothèque, il lui est déjà arrivé de guider d’autres usagers et d’indiquer les toilettes par exemple.

**Jean (non enregistré)** : personne retraitée d'environ 70 ans interrogé sur un canapé du premier étage, près des périodiques. Il déclare fréquenter la bibliothèque depuis 10 ans. Il y reste une heure, le temps de lire les journaux. Il utilise parfois les ordinateurs, quand une information lue dans la presse l'interpelle. Jean est abonné depuis longtemps et emprunte aussi des documents.

**Léon** : animateur périscolaire âgé de 41 ans, c'est la dernière personne interrogée à la médiathèque Part-Dieu, dans un espace appelé « La terrasse » au quatrième étage, un espace de travail libre avec des distributeurs de boissons et de friandises. C'est aussi le premier entretien que j'ai pu enregistrer. Léon se définit comme un chercheur et va à la bibliothèque presque tous les jours pour étudier.

### *À la bibliothèque Gerland*

**Hawa** : jeune fille de 14 ans rencontrée à la bibliothèque Gerland. Elle était installée à une table et lisait un manga. Elle explique qu'elle vient plusieurs fois par semaine et reste jusqu'à la fermeture, pour lire, pour dessiner et pour faire ses devoirs. Hawa n'est pas inscrite à la bibliothèque.

**Sandra, Jade et Ryan** : une mère et ses deux enfants interrogés alors que la mère et sa fille étaient en train d'assembler un puzzle participatif proposé par la bibliothèque. Ryan nous a rejoints car il était curieux et a répondu à quelques questions, avant de partir jouer à un jeu vidéo avec des connaissances. Il est toutefois revenu rapidement. Jade, présente pendant tout l'entretien, n'a répondu qu'à une seule question. Sandra a 47 ans, Ryan 17 ans et Jade 12 ans. La famille fréquente la bibliothèque toutes les semaines et y reste deux à trois heures, pour divers usages.

**Kamil** : interrogé alors qu'il s'apprêtait à se connecter à un ordinateur. Il vient plusieurs fois par semaine et reste plusieurs heures pour utiliser les ordinateurs. Kamil a 40 ans et est inscrit à la bibliothèque depuis deux ans.

### *À la bibliothèque Saint-Jean*

**Clément** : un étudiant âgé de 18 ans rencontré alors qu'il s'installait à une table. C'était la deuxième fois qu'il venait à la bibliothèque mais il comptait y retourner régulièrement. Il reste toute la journée pour étudier.

**Philippe** : préparateur de commandes de produits pharmaceutiques, âgé de 58 ans. Il vient à la bibliothèque Saint-Jean tous les quinze jours, y reste une heure pour lire les périodiques et n'est pas inscrit à la bibliothèque. Son nom est abrégé en « P » dans les extraits d'entretiens présents dans ce document, contrairement à Patrick, qui est abrégé en « Pa ».

**Marie-Thérèse** : âgée de 70 ans, elle vient également pour lire les périodiques. Elle vient une fois par semaine et reste une demi-heure. Elle est inscrite à la bibliothèque et emprunte des ouvrages et des DVD.

**Françoise** : il s'agit de la seule personne interrogée qui n'est pas une séjourneuse. Elle reste un peu à la bibliothèque, mais uniquement le temps de décider d'emprunter un document ou non en le feuilletant. Elle est âgée de 70 ans et

est bénévole à l'association *Lire et Faire Lire*, pour laquelle elle se déplace dans des Maisons des Jeunes et de la Culture (MJC) et dans des écoles afin de lire des albums à des enfants. C'est pour cette raison qu'elle fréquente les bibliothèques du réseau lyonnais, afin de choisir des ouvrages qu'elle pourra lire aux enfants. Je l'ai rencontrée dans le rayon jeunesse de la bibliothèque Saint-Jean.

### *À la bibliothèque Le Trente*

**Evelyne** : retraitée âgée de 65 ans rencontrée à la bibliothèque Le Trente, dans l'espace informatique appelé la cyber-base. Elle fréquente peu la bibliothèque, n'y venant qu'une fois par trimestre mais y est inscrite. Evelyne utilise principalement les ordinateurs et l'imprimante car elle ne dispose pas de ce matériel ailleurs qu'à la bibliothèque. Elle reste une heure et demie à la bibliothèque. Auparavant, elle venait à la bibliothèque pour y emmener ses petits-enfants.

**Daphné** : venue à la bibliothèque Le Trente pour étudier sans y être inscrite. C'est une étudiante de 19 ans en classe préparatoire biologie, chimie, physique et sciences de la Terre (BCPST). Elle fréquente la bibliothèque le samedi tous les quinze jours et reste plus de trois heures pour réviser. Je l'ai rencontrée au deuxième étage. Elle venait de s'asseoir sur un tabouret, à une table en hauteur, près du pôle musique. L'ambiance y est détendue, calme sans être silencieuse, car un CD est diffusé.

**Riad, Moussa et Walid** : trois collégiens âgés de 11 ans rencontrés au premier étage, avant une partie de jeu vidéo. Ils viennent plusieurs fois par semaines à la bibliothèque pour jouer à la console et sur les ordinateurs. Ils y font aussi leurs devoirs. Riad et Walid sont inscrits.

**Bertrand** : ingénieur de 43 ans venu avec son fils à la bibliothèque. Il était installé au rez-de-chaussée, en train de lire une bande-dessinée et de surveiller son fils. Ils viennent à la bibliothèque deux fois par mois et y séjournent entre une heure et deux heures. Ils fréquentent la bibliothèque pour que les enfants empruntent des livres, mais ils restent lire sur place. Son fils joue aussi sur les ordinateurs.

**Gloria (non enregistré)** : elle a refusé que son entretien soit enregistré. Elle est âgée de 39 ans et est professeur de français. Elle vient avec sa fille pour lire et avait aussi rendez-vous avec une amie au rez-de-chaussée. Ses enfants sont inscrits mais pas elle.

**Igor (non enregistré)** : un retraité de 66 ans. Tout comme Gloria, il n'a pas donné son accord pour l'enregistrement. Il était installé à une table de travail au rez-de-chaussée. Son entretien ne peut pas être exploité car il n'a pas accepté de répondre à toutes les questions. Il se définit lui-même comme un marginal et fréquente la bibliothèque pour recharger son ordinateur et profiter du wifi.

**Yasmine** : âgée de 47 ans, elle travaille dans la propriété industrielle. Elle lisait un magazine au rez-de-chaussée. Elle a été inscrite à la bibliothèque mais ne l'est pas en ce moment. Elle vient presque toutes les semaines et reste au moins une heure pour lire des périodiques.

**Théo** : un lycéen de 17 ans inscrit à la bibliothèque, qui lisait une bande-dessinée au rez-de-chaussée. Il fréquente la bibliothèque au moins une fois par mois et reste une heure pour lire et emprunter des livres. Il n'utilise pas les autres services proposés.

**Olga** : une retraitée de 65 ans inscrite à la bibliothèque qui lisait un magazine sur les tables près de l'espace presse. Elle vient toutes les semaines pour lire et emprunter des documents.

**Patrick** : un retraité de 65 ans inscrit également, qui lisait une bande-dessinée dans un fauteuil au rez-de-chaussée. Il vient deux fois par mois à la bibliothèque de Vienne et est également bénévole au sein d'une bibliothèque d'une petite commune de 1200 habitants. Il aime lire à la bibliothèque et échanger avec les autres usagers et avec les bibliothécaires.

## Le déroulé des entretiens

Grâce à Mme Pallud-Burbaud, qui a dirigé ce mémoire, j'ai eu l'autorisation d'effectuer des entretiens dans les bibliothèques du réseau lyonnais. J'ai contacté la bibliothèque de Vienne pour présenter mon sujet de mémoire et obtenir l'autorisation d'y mener des entretiens.

À mon arrivée, après m'être présentée aux bibliothécaires, je commençais par faire le tour de la bibliothèque, afin de m'orienter lorsque je découvrais les lieux pour la première fois, et afin de repérer les personnes à qui je pourrais poser mes questions. Ensuite, je m'approchais des usagers en me présentant, et en demandant si je pouvais leur poser quelques questions et les enregistrer. Je faisais bien attention à préciser que l'enregistrement me servirait uniquement pour faire une retranscription de l'entretien et qu'il ne serait pas diffusé. Je restais dans la bibliothèque pour une durée d'environ deux heures pour mener les entretiens et réaliser des observations sur place.

Je me limitais à quatre entretiens par jour, car il est assez difficile de mener des entretiens et cela nécessite beaucoup d'énergie.

Le guide d'entretien a légèrement évolué au fil des semaines, des questions ont été ajoutées au fur et à mesure, au fil des discussions avec les séjournateurs et de mes recherches sur le sujet. De plus, les entretiens sont de nature semi-directive, c'est-à-dire que les questions ne sont pas suivies strictement, mais servent de feuille de route pour les entretiens. Cela permet de laisser les usagers s'exprimer plus librement, et de suivre leur cheminement d'idées.

Par ailleurs, les usagers étant sollicités pour les entretiens sans se porter volontaires, il arrive qu'ils se montrent impatients au bout de quelques questions, même si je faisais bien attention à préciser que les entretiens devaient durer une dizaine de minutes. Dans ce cas, j'écourtais les entretiens pour leur permettre de répondre aux questions dans de bonnes conditions et pour ne pas leur faire perdre

leur temps. C'est pour cela qu'un entretien comporte rarement toutes les questions préparées dans le guide.

## Les difficultés rencontrées

Il était difficile d'approcher les usagers qui avaient souvent l'air occupés ou fermés au monde, concentrés sur leur travail ou leur lecture. Il a été plus difficile pour moi d'aller vers les usagers que ce que j'imaginai, car j'avais peur de les déranger. Il m'est arrivé plusieurs fois qu'on refuse de participer à l'enquête, ce que je comprends mais n'est jamais agréable et peut être décourageant.

J'ai également rencontré un problème dans l'échantillonnage du public. Il m'a été difficile d'effectuer des entretiens avec des usagers situés dans la tranche d'âge 30-50 ans : sur les 20 usagers interrogés, c'est le cas de seulement 6 personnes. On peut déduire que les séjournants se trouvent donc plutôt dans la tranche d'âge des enfants, adolescents et étudiants, et dans celle des retraités.

Par ailleurs, il s'est avéré compliqué de poser certaines questions plus délicates (notamment leur âge, ce qu'ils font dans la vie, s'ils vivent seuls et s'il leur est déjà arrivé de se sentir rejetés) car cela risquait de les mettre mal à l'aise ou de les offenser.

Pendant les entretiens sociologiques, on constate plusieurs obstacles qu'il faut prendre en compte. Tout d'abord, l'enquêté ne dit pas tout ce qu'il pense en réponse à la question, par oubli, parce qu'il ne veut pas parler longtemps, mais aussi parce qu'il ne s'est sans doute jamais posé cette question et n'a pas de réponse spontanément prête. De plus, le langage de l'enquêteur et celui de l'enquêté ne sont pas les mêmes, ce qui peut créer des malentendus et des ambiguïtés. Enfin, le participant manifeste ses affects, consciemment ou non, et ses réponses sont biaisées. Tout cela est aussi valable pour l'enquêteur (Benjamin Matalon, Rodolphe Ghiglione 1998, p. 61).

Les questions comportent parfois des termes auxquels les usagers n'attachent pas de sens. Cela a été constaté par exemple lors de l'entretien avec Patrick. Lorsqu'on lui pose la question de son rapport aux autres, voici sa réponse :

« A : Qu'est-ce que vous appréciez dans le fait d'être avec les autres ? Est-ce que ça vous apporte quelque chose ? D'être un peu en communauté à la bibliothèque ?

Pa : Non, alors là, non, j'ai pas de... De commentaire, là, sur ce sujet. J'appréhende pas la question, elle ne m'évoque rien, pour moi. » (Patrick, 65 ans, bibliothèque Le Trente)

Il ne sait vraiment pas comment y répondre. Le terme de « communauté » ne l'inspire pas. Toutefois, voici ce qu'il déclare à d'autres moments de l'entretien :

« A : Est-ce que ça se passe bien avec les autres personnes, est-ce que vous appréciez d'être entouré, ou vous préférez quand il n'y a pas beaucoup de monde ?

Pa : Pareil, pas d'a priori, parce que je trouve que, que ce soit dans les petites bibliothèques ou celle-ci, globalement - Même là, je suis un peu gêné, avec ma grosse voix, souvent, de parler un peu fort, mais sinon je suis assez à l'aise dans cet environnement. Parce que les gens qu'on croise, généralement, on **devine un peu le même état d'esprit**, enfin c'est mon ressenti, donc...

[...]

A : Si vous deviez décrire ce que ça vous apporte, la bibliothèque ? Pas forcément avec des mots précis, mais juste comme ça...

Pa : (*réfléchit*) Je sais pas, il y a un côté, euh... Je dirais un terme qui est un peu trop employé à tort et à travers, **convivialité**. Mais c'est vrai qu'**on est assez à l'aise**, qu'on voit des gens... **Il n'y a pas de gêne**, quoi, voilà. »

Au cours de la discussion, il est donc apparu que malgré son désarroi face au terme « communauté », il a pourtant une opinion sur le sujet. Il était nécessaire de poser d'autres questions pour le découvrir, les plus ouvertes possible et les plus progressives possible.

Ainsi, grâce à ces entretiens, j'ai pu observer et interroger les usagers des bibliothèques aux profils variés, ce qui se révèle instructif pour étudier la question du public séjourneur. Cela m'a permis aussi de faire un état des lieux de la situation des séjourneurs en 2024, tandis que certains ouvrages auxquels je me suis référée lors de mes recherches étaient bien plus anciens.

# PARTIE 1 : LES SEJOURNEURS, UN PUBLIC VASTE ET HETEROGENE

---

Avant d'appréhender les questions posées dans la problématique, il est nécessaire de commencer par définir le terme central de « séjourneur » en le mettant en relation avec des concepts proches. Nous allons ensuite proposer une typologie de ce public.

## 1) QUE SIGNIFIE LE TERME SEJOURNEUR ?

### a) Différents angles pour appréhender cette notion

#### *Séjourneurs et emprunteurs*

Le terme « séjourneur » apparaît pour la première fois en 1985, dans l'ouvrage *L'œil à la page : enquête sur les images et les bibliothèques* (Passeron, Grumbach, 1985, p. 62). Dans ce livre, les séjourneurs sont distingués des **emprunteurs**, qui gardent leurs affaires sur eux, n'enlèvent pas leurs manteaux, et ne s'installent pas. Les séjourneurs, quant à eux, considèrent la bibliothèque comme un espace de séjour. Dérivé du verbe « séjourner », ce terme signifie que les usagers restent pour une durée considérée comme longue, tout du moins plus longue que celle des usagers venant uniquement pour emprunter. Il est toutefois important de préciser que l'on peut être séjourneur et emprunteur à la fois : le baromètre de satisfaction 2018 de la Bibliothèque municipale de Lyon relève que seuls 22% des visiteurs déclarent ne venir que pour emprunter en bibliothèque est estimé à 64% le nombre d'inscrits parmi les usagers des bibliothèques du réseau (Pallud-Burbaud 2018). Parmi les 19 séjourneurs interrogés dans le cadre de ce mémoire, 11 déclarent emprunter des documents. Cela signifie que dans ce panel, près de deux séjourneurs sur trois sont également emprunteurs.

Cette première définition, très large, a évolué depuis. L'article « Habités, séjourneurs, habitants : rapports au temps et à l'espace en bibliothèque » (Amar et al., 2019, p. 34) nous fournit plusieurs éléments permettant une approche et une segmentation plus fine. Tout d'abord, les séjourneurs se **sentent à leur place**, dans un lieu prévu pour eux. Ils savent que leur présence est autorisée même s'ils n'utilisent pas les collections ou les services, et même s'ils ne sont pas abonnés à la bibliothèque. Notons cependant que cette idée entre en contradiction avec ce que les auteurs de l'ouvrage *Les bibliothèques municipales et leurs publics* disent sur les non-inscrits qui se sentent comme des clandestins (Bertrand et al. 2001, p. 100). Nous reviendrons sur cette hypothèse plus tard dans la première partie.

L'espace institutionnel qu'est la bibliothèque appartient à tout le monde. L'entrée est libre et inconditionnelle, sans que l'on ait besoin d'être abonné ou de donner le motif de sa venue, contrairement aux autres lieux publics. Les

bibliothèques sont les seuls lieux publics où toutes et tous peuvent se rendre anonymement, gratuitement, aussi souvent et aussi longtemps qu'ils ou elles le souhaitent, dans la limite des horaires d'ouverture (Petit 1997, p. 102).

### *Habitués*

La notion de séjourners se confond parfois avec celle de l'« habitué ». L'ouvrage *Les habitués : Le microcosme d'une grande bibliothèque* (Camus, Cretin, Evans, 2014) nous permet de mieux l'appréhender. Le public habitué vient régulièrement et depuis longtemps, et la connaissance de la bibliothèque qu'il a acquise en la fréquentant lui donne de **l'assurance**.

Qu'en est-il du rapport entre séjourners et habitués ? Les séjourners sont-ils fidèles, assidus, dans leur fréquentation de la bibliothèque ? Celle-ci s'inscrit-elle dans la durée ? Nous verrons si les séjourners correspondent nécessairement à des habitués.

Léon, une personne du panel d'utilisateurs interrogés, est à la fois un séjourners et un habitué.

« A : Et donc, vous venez à la bibliothèque depuis 6 ans ou depuis plus longtemps ?

L : Depuis plus longtemps. Depuis 8 ans ou 9 ans. » (Léon, 41 ans, bibliothèque Part-Dieu)

Il fréquente la bibliothèque de la Part-Dieu à Lyon depuis presque une dizaine d'années, et ce très régulièrement.

« AD : Vous venez à peu près à quelle fréquence, toutes les semaines, tous les mois, un peu plus ?

L : On va dire, toutes les semaines, presque chaque jour, un jour, on va dire, tous les samedis, et en semaine aussi. » (Léon, 41 ans, bibliothèque Part-Dieu)

Il est donc à la fois un séjourners, qui vient pour travailler (il se présente comme un chercheur) et un habitué.

Cependant, dans le panel de séjourners interrogés dans le cadre de mon enquête à Lyon et à Vienne, 3 personnes sur 19 ont répondu par la négative à la question « êtes-vous un habitué de la bibliothèque ? ». Le premier, Clément, un étudiant, a déclaré qu'il prévoyait de fréquenter la bibliothèque assidument dans le cadre de ses études.

« A : Est-ce que vous diriez que vous êtes un habitué ?

C : Je vais devenir, je pense. Je vais devenir. Pour l'instant c'est ma première année d'école supérieure donc je vais commencer à beaucoup aller en bibliothèque, oui. Mais là c'est la deuxième fois. » (Clément, 18 ans, à la bibliothèque Saint-Jean)

La deuxième, Evelyne, retraitée, explique qu'elle ne vient qu'une fois par trimestre et ne se considère donc pas comme une habituée. Le dernier, Bertrand, vient deux fois par mois et déclare ne pas être un habitué. Cela montre que cette notion est subjective, car d'autres pourraient estimer qu'une fréquentation bimensuelle de la bibliothèque fait de l'utilisateur un habitué. En effet, Patrick, de la bibliothèque de Vienne tout comme Bertrand, la fréquente aussi deux fois par mois, mais se considère comme un habitué.

Il existe donc des séjourners occasionnels, comme Evelyne et Bertrand. Evelyne vient pour utiliser les ordinateurs et les imprimantes, tant pour ses loisirs que pour des documents administratifs. Bertrand, lui, fréquente la bibliothèque avec son fils pour se fournir en documents mais également pour passer du temps avec lui.

D'autre part, les habitués forment une sorte de **communauté discrète** car au fil du temps, ils ont appris à reconnaître les autres habitués et le personnel (Le Marec, Dehail 2016). Une **interconnaissance**<sup>3</sup> se forme sans que les usagers aient nécessairement à se parler.

Cette hypothèse est confirmée par le témoignage de Patrick, qui déclare se sentir pleinement en harmonie avec les autres usagers.

« Je dirais un terme qui est un peu trop employé à tort et à travers, convivialité. Mais c'est vrai qu'on est assez à l'aise, qu'on voit des gens... Il n'y a pas de gêne, quoi, voilà. Un lieu où, voilà, je rentre, plus facilement que je rentrerais presque dans un bar prendre un café ou autre chose. On rentre ici, on sort... À l'aise, quoi. » (Patrick, 65 ans, bibliothèque Le Trente)

Il explique qu'il se sent plus à l'aise à la bibliothèque que dans un d'autres lieux publics comme un bar ou un café. Cela peut être dû à l'atmosphère familiale et joyeuse qui règne à la bibliothèque Le Trente de Vienne.

On retrouve aussi cette idée dans le témoignage de Marie-Thérèse, qui ressent une « complicité », selon ses propres termes, avec les autres usagers, sans les connaître. Cependant, elle fréquente plusieurs bibliothèques du réseau lyonnais, et, comme on dénombre 16 bibliothèques dans cette ville, elle ne reconnaît pas les usagers d'une semaine à l'autre. C'est également le cas de Philippe, qui se braque et se renferme sur lui-même lorsque la question est posée.

« A : Est-ce que vous reconnaissez les autres usagers de la bibliothèque, les autres gens qui viennent ?

P : Non.

A : Pas du tout ?

P : Non non non.

A : Vous n'avez jamais fait connaissance avec quelqu'un à la bibliothèque ?

P : Non. » (Philippe, 58 ans, bibliothèque Saint-Jean)

Les habitués ne se reconnaissent donc par nécessairement entre eux, surtout dans les grandes villes.

En outre, l'article « Habitués, séjourners, habitants : rapports au temps et à l'espace en bibliothèque » (Amar et al., 2019, p. 34) apporte d'autres termes qui complètent cette définition. Celui d'« **habitant** », qui inclut également le personnel, est lié au rapport à l'espace, tandis que « séjourners » et « habitué » sont des termes qui marquent un rapport au temps.

---

<sup>3</sup> On parle d'interconnaissance lorsque les membres d'un groupe sont familiers les uns avec les autres. (*Définition de interconnaissance / Dictionnaire français*)

## *Habitants*

Pour comprendre les implications du terme « habitant », nous pouvons nous référer au rapport de recherches *Habiter la BNF* (Le Marec, Dehail, 2016, p. 30). Celui-ci précise que les usagers s'approprient les lieux de façon intime, et y deviennent attachés. Le territoire de la bibliothèque est connu et rassurant, les habitants y créent leurs repères.

On peut alors parler de **marquage** (Barbier-Bouvet, Poulain 1986, p. 120) : il est question de marquer son territoire. Les habitants ont leur place préférée, leur parcours habituel dans la bibliothèque. Ils occupent et privatisent l'espace en y disposant leurs affaires. L'appropriation des lieux peut aller jusqu'au graffiti, qui permet de faire sien l'espace. Chez les plus jeunes, les tags permettent de se mettre en scène et d'affirmer leur supériorité par rapports aux autres (Burgos et al. 2003, p. 61). La privatisation de la bibliothèque passe également par la **privatisation** des collections. Les usagers peuvent tenter de mettre un livre de côté, de le cacher, en le rangeant volontairement au mauvais endroit dans l'espoir qu'eux seuls puissent les retrouver. Pour décrire ces phénomènes, les auteurs de l'ouvrage *Publics à l'œuvre : Pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Georges Pompidou* parlent d'appropriation.

Lorsqu'un usager prend des notes dans un document, souligne des passages, il s'agit d'une **appropriation symbolique**, c'est-à-dire qu'il prend possession de la signification du texte, pas de la matérialité du document en lui-même. Il s'empare de l'ouvrage pour le manier à sa guise et améliorer sa compréhension personnelle du texte (Barbier-Bouvet, Poulain, 1986, p. 120). L'ouvrage n'est pas volé ni réellement abimé, l'appropriation ne s'opère que dans l'esprit du lecteur. Il existe également une forme d'**appropriation dérivée** qui ne s'opère pas sur le document lui-même : l'usager fait une photocopie ou prend des notes afin de pouvoir sortir le texte de la bibliothèque et continuer sa réflexion dans un autre lieu. Enfin, l'**appropriation effective** est la pratique du vol. D'après cette étude, dans la Bpi<sup>4</sup>, le vol touche environ un ouvrage sur 1 000. Les ouvrages les plus dérobés ne sont pas les plus rares et précieux, et les personnes qui commettent ces larcins ne sont pas en situation de précarité : le vol, appropriation ultime d'un bien public, paraît donc d'ordre plus symbolique qu'économique.

Tout cela relève d'une démarche de la part de l'usager séjournier de **maîtriser l'espace** de la bibliothèque en contournant l'emprise que les autres usagers et les bibliothécaires ont sur les lieux.

Lors d'un entretien réalisé à la bibliothèque Saint-Jean à Lyon, nous avons pu constater que ces phénomènes d'appropriation et de privatisation sont parfois ressentis par les usagers. Marie-Thérèse le déplore :

---

<sup>4</sup> La Bpi (Bibliothèque publique d'information) est située dans le centre Pompidou, rue Beaubourg, dans le 4<sup>ème</sup> arrondissement de Paris. Cette bibliothèque publique propose 430 000 documents consultables sur place uniquement. Elle contient un département des publics, où des chercheurs en sociologie réalisent des enquêtes sur les usagers. De nombreux travaux de recherche sur les pratiques culturelles sont ainsi publiés aux éditions de la Bpi. (*Collections - Bibliothèque publique d'information | Bpi*)

« M-T : Et ce que j'aime pas, c'est quand il y a les tables à quatre, il y en a qui font exprès de bien s'étaler.

A : Ah, pour réserver les places ?

M-T : Pour que personne se mette à côté de vous... C'est pour ça, j'ai cru que vous veniez travailler à côté de moi, donc je voulais vous montrer que non... Il n'y a aucun problème... Avec plaisir... Et ça, il y a des gens qui ont une attitude désagréable à ce niveau-là. » (Marie-Thérèse, 70 ans, bibliothèque Saint-Jean)

Cet extrait d'entretien monte qu'ici, l'usagère apprécie le contact avec les autres et regrette l'attitude de certains qui se créent leur espace personnel. Dans ces situations où un usager s'approprie plus d'espace qu'il n'est prévu pour une seule personne, il revient aux agents d'être attentifs et de veiller à ce que chacun puisse bénéficier d'un espace où s'installer. On voit aussi un contraste entre ceux qui, lorsqu'ils restent à la bibliothèque, préfèrent être dans une bulle, un cocon, et ceux qui au contraire sont ouverts à l'interaction avec les autres. Certains viennent pour profiter d'une ambiance conviviale tandis que d'autres ont besoin de se replier sur eux-mêmes et évitent le regard des autres (Roselli, Perrenoud, 2010). Nous allons revenir sur cet aspect dans la deuxième partie.

## b) Des séjourners définis par leur contraire et peu considérés

Pour définir les séjourners, il faut également les opposer à ce qu'ils ne sont pas : le livre *Du lecteur à l'usager, ethnographie d'une Bibliothèque Universitaire* (Roselli, Perrenoud 2010) précise qu'il ne s'agit pas de « **passagers** », qui viennent pour emprunter des documents, et repartent une fois leur objectif accompli. Pour ce public, la bibliothèque est comme une librairie, une réserve de documents que l'on visite en « consommateur passager » (Bertrand et al. 2001, p. 114).

L'ouvrage *Publics à l'œuvre* (Barbier-Bouvet, Poulain 1986, p. 160) compare les « campeurs » et les « visiteurs ».

Le premier terme, **campeurs**, est une façon plutôt négative de désigner les séjourners, il est proche de celui de « squatteur » et en ce sens semble porter un regard méprisant envers ces usagers. Sa connotation négative peut être due à la mauvaise réputation que la catégorie d'usagers séjourners a souvent auprès des bibliothécaires interrogés sur le sujet. Lors de discussions informelles avec eux, il est apparu que ce terme leur évoquait l'image de personnes en situation précaire, parfois sans domicile fixe, qui viennent à la bibliothèque pour subvenir à des besoins vitaux et car ils ont besoin d'un endroit où rester. Le contact entre ces usagers et les bibliothécaires est parfois tendu et la communication difficile. Dans la crainte d'être délogé, le séjourners en situation de précarité est sur la défensive.

Au contraire, le second terme de « **visiteur** » fait référence aux personnes qui font des visites courtes. Le même ouvrage précise les raisons de ces visites courtes. Elles peuvent être des visites de repérage, lorsque l'on se rend dans la bibliothèque pour la première fois afin d'appréhender les lieux et décider d'y retourner ou non. Il peut également s'agir d'une visite ciblée, c'est-à-dire avec un but précis : emprunter

des documents, lire un journal, voir une exposition ou une animation. Enfin, la visite peut être courte car infructueuse : l'utilisateur a été déçu dans ses recherches, a été rebuté par l'affluence, ou s'est tout simplement rendu à la bibliothèque par erreur en cherchant un autre lieu.

L'ouvrage *Des pauvres à la bibliothèque* (Paugam, Giorgetti 2013, p. 131) différencie la **fidélité**<sup>5</sup> « **bienveillante** » ou « **malveillante** » des séjourners en situation de précarité. La première désigne la relation cordiale qui peut s'établir entre l'habitué et le bibliothécaire, lorsqu'ils se saluent et échangent quelques mots. La fidélité « malveillante », en revanche, est redoutée par les bibliothécaires. Dans ce deuxième cas, l'utilisateur est connu pour poser régulièrement les mêmes problèmes : avoir un comportement interdit par le règlement, se plaindre du service, ou encore faire des reproches aux bibliothécaires. Ce cas de figure existe chez tous les types de public, précaires ou non, mais dans l'imaginaire collectif des bibliothécaires interrogés, il semble que ce comportement soit associé à deux catégories d'utilisateurs : les jeunes et les publics précaires.

## 2) QUELLES SONT LES REALITES RECOUVERTES PAR LA NOTION DE PUBLIC SEJOURNEUR ?

### a) Une fréquentation inscrite dans la durée

Nous avons donc établi que les séjourners sont des personnes qui viennent à la bibliothèque et s'y installent. Le **temps de séjour** n'est pas nécessairement un facteur à prendre en compte. En effet, les séjourners peuvent rester une demi-heure ou toute la journée.

En moyenne, d'après une étude de 2007 (Maresca, Gaudet, Evans, 2007, p. 54.) sur des bibliothèques de villes diverses (Grenoble, Rosporden et Villeparisis), les usagers des bibliothèques municipales y passent 50 minutes, tous usages confondus.

Une nouvelle étude de 2017 corrobore cette donnée (Ministère de la Culture 2017, p. 48). Celle-ci estime la durée moyenne de visite à 50 minutes également.

Ces résultats peuvent être comparés avec ceux obtenus lors des entretiens menés dans les bibliothèques de Lyon et Vienne. En moyenne, les 11 usagers ayant répondu à la question restent 1h30 à la bibliothèque. Cette forte différence montre que les usagers qui « s'installent » restent sans doute plus longtemps que les personnes qui ne le font pas. Les enquêtés ont été approchés dans le cadre de cette enquête car ils ressemblaient à des séjourners : il semblerait donc que les séjourners restent plus longtemps que les autres usagers.

C'est également le cas des **non-inscrits**, dont le temps de séjour est plus long que celle des usagers inscrits (Bertrand et al. 2001, p. 35). Les non-inscrits, que nous

---

<sup>5</sup> Ici, le terme « fidélité » fait référence à une fréquentation régulière de la bibliothèque.

étudierons par la suite, constituent une partie des usagers séjourners, car la raison de venue n'est pas l'emprunt.

Lors d'un entretien avec Daphné, une étudiante installée à l'étage de la bibliothèque Le Trente de Vienne, j'ai pu constater qu'elle venait à la bibliothèque avec l'intention d'y rester longtemps et d'être le plus productive possible.

« A : D'accord ! Et pourquoi est-ce que vous restez à la bibliothèque ? Pourquoi est-ce que vous restez trois heures ? C'est pour travailler longtemps, c'est ça ? »

D : C'est ça, c'est sur la durée, puisque chez moi, je suis trop distraite. » (Daphné, 19 ans, bibliothèque Le Trente)

La bibliothèque constitue pour elle un lieu stimulant, où les sources de distraction s'effacent pour laisser place à la concentration.

La durée n'est pas seulement la durée de visite sur place à la bibliothèque. Il s'agit également de la fréquentation sur le long terme, pendant plusieurs années. Cela nous renvoie à la notion d'habitué, que nous avons vue plus haut.

## **b) Typologie des usagers séjourners : un public hétérogène**

On retrouve dans les usagers séjourners une large typologie<sup>6</sup> de publics qu'il est nécessaire d'étudier pour appréhender les séjourners de façon satisfaisante.

Nous avons établi une typologie des séjourners, avec plusieurs sous-catégories : les usagers non-inscrits, les publics précaires, les personnes âgées et les jeunes.

### ***Les usagers non-inscrits***

L'ouvrage *Les bibliothèques municipales et leurs publics : pratiques ordinaires de la culture* ébauche une typologie des usagers non-inscrits. Ce public est constitué en partie de jeunes, de retraités, de lecteurs de presse et de personnes précaires (Bertrand et al. 2001, p. 125). Mais quelles sont les raisons de la non-inscription ? D'après ce même ouvrage, les non-inscrits le sont pour des raisons financières, ou alors pour d'autres raisons : ils n'ont pas besoin d'emprunter de documents ; quelqu'un d'autre en emprunte pour eux ; la durée de prêt ne leur convient pas.

Les usagers eux-mêmes ont conscience de la contrainte que peuvent représenter les frais d'inscription. Patrick, qui est lui-même inscrit à Vienne, mentionne l'aspect financier. Il remarque que le tarif d'inscription augmente si l'on ne vient pas d'une commune faisant partie du réseau de bibliothèques autour de la

---

<sup>6</sup> Par le mot « typologie », nous désignons l'ensemble des catégories qui permettent de réaliser un classement. La démarche typologique consiste à mettre de l'ordre dans les matériaux recueillis, les classes selon des critères pertinents, trouver des variables qui expliquent les variations des différentes dimensions observables. L'analyse typologique est l'un des instruments principaux de la compréhension sociologique (Alpe 2013, p. 389).

ville de Vienne, le réseau Trente et +, et se dit que cela peut représenter une barrière pour d'autres usagers.

« Voilà. Pourquoi pas payer quinze euros, moi, ça me gêne pas. Et c'est vrai que c'est un peu dommage, je trouve, que ce soit pas pour tout le monde pareil. » (Patrick, 65 ans, bibliothèque Le Trente)

Une autre barrière à l'emprunt est la **représentation** que certains usagers ont de la bibliothèque, qu'ils associent au monde de la culture, dont ils se sentent rejetés. Ils ne sentent pas assez légitimes pour prendre un document d'un fonds qui appartient à tous, car une autre personne pourrait en avoir besoin.

C'est le cas de Yasmine, interrogée à la bibliothèque Le Trente à Vienne. Elle déclare ne plus être inscrite car l'emprunt représentait une source de stress.

« A : Est-ce que vous êtes inscrite à la bibliothèque ?

Y : Initialement, oui. Mais après, comme la durée de l'emprunt des livres, c'est relativement court, des fois il faut penser à renouveler, faut penser à lire... Ça donne un peu de pression.

A : Oui, c'est vrai.

Y : Donc je ne fais plus. Je ne fais plus l'abonnement, je viens juste pour des revues, et voilà. » (Yasmine, 47 ans, bibliothèque Le Trente)

D'après les auteurs de l'ouvrage *Les bibliothèques municipales et leurs publics : pratiques ordinaires de la culture*, la non-inscription pourrait être dû à des frictions entre les pratiques culturelles<sup>7</sup> d'une partie des usagers, que ceux-ci perçoivent comme illégitimes, et les valeurs culturelles que ces mêmes usagers associent à la bibliothèque (Bertrand et al. 2001). Il s'agit aussi d'une réponse au rejet qu'on a subi plus jeune, si l'on a été réprimandé, si l'on a dû payer une amende ou encore si l'on a eu l'impression d'un jugement de valeur au moment de l'enregistrement de l'emprunt d'un document. En outre, une autre explication est liée au **contrat tacite** qui opère lors de l'inscription. Celle-ci donne l'impression que l'on doit emprunter des documents régulièrement, et les avoir lus, ou visionnés pour les DVD, d'ici la date limite de retour. Cela représente une contrainte pour beaucoup d'usagers.

Enfin, emprunter des documents signifie que l'on peut visionner un DVD ou avoir une activité lectrice chez soi : cela nécessite du matériel, comme un lecteur de DVD, de l'espace et du calme auquel tout le monde n'a pas accès.

Le fait que des séjourners fréquentent la bibliothèque sans être inscrits montre que celle-ci a beaucoup à offrir, que l'on puisse emprunter des documents ou non. Cela prouve aussi que l'on peut s'y sentir à l'aise même sans être tout à fait en règle avec l'institution. L'inscription n'est pas vue par le public comme nécessaire pour apprécier le lieu et s'y sentir chez soi. Il est important de noter que les non-inscrits dans une bibliothèque sont parfois inscrits ailleurs, dans une autre bibliothèque.

---

<sup>7</sup> En France, les pratiques culturelles désignent l'ensemble des activités relatives à cinq filières culturelles : l'image, le son, l'écrit, les sorties, les pratiques amateurs, définies par Olivier Donnat dans le cadre des enquêtes du ministère de la culture. (Alpe 2013, p. 283)

D'autre part, l'inscription a aussi une signification **symbolique** : cela signifie rentrer dans un système astreignant avec des registres, un système fait pour surveiller et contrôler les usagers. Beaucoup préfèrent rester anonymes, ce qui est encore plus possible dans les grandes bibliothèques. Cela se remarque surtout chez les usagers qui ont un sentiment d'illégitimité et d'insécurité quant à leur utilisation de la bibliothèque. Ceux-ci, pour éviter qu'on les remarque, tournent dans la bibliothèque et changent régulièrement de place. Ils ont l'impression de ne pas être la « cible » de la bibliothèque, que celle-ci ne leur est pas destinée.

Cependant, la non-inscription peut créer une culpabilité chez l'utilisateur, qui a l'impression d'utiliser la bibliothèque de façon illicite, sans être en règle. C'est pour cela que beaucoup de non-inscrits se sentent comme des clandestins ou des usagers non légitimes car ils dévalorisent leurs propres pratiques culturelles, comme on peut le voir dans l'enquête qualitative réalisée dans les bibliothèques municipales de Lyon (Bougeard-Pierron 2016, p. 26). Dans cette enquête, plusieurs participants déplorent un manque de connaissance pour ce qui touche à l'art et à la littérature et déclarent ne pas se sentir pas à la hauteur. Cela les empêche de profiter pleinement des dispositifs proposés par les bibliothèques.

En comparant les usages que les non-inscrits et les inscrits ont de la bibliothèque, on apprend que les non-inscrits restent plus longtemps dans la bibliothèque que les personnes inscrites, qui viennent pour emprunter et ont moins tendance à profiter des lieux. De plus, les usagers inscrits viennent plus souvent seuls, tandis que les non-inscrits viennent plus souvent accompagnés.

Les usagers non-inscrits sont souvent des séjourners, car ils viennent pour profiter des lieux, des collections, des services proposés par la bibliothèque sur place, plutôt que pour emprunter des documents. Dans certains cas, ce statut d'utilisateur non-inscrit leur permet de justifier leurs habitudes de séjournement (Bertrand et al. 2001, p. 196). Pour eux, s'inscrire peut signifier devoir emprunter les documents et ne plus pouvoir rester longtemps dans les lieux. Cependant, ils ne sont pas des séjourners pas essence : certains viennent profiter des toilettes, consulter leurs e-mails, imprimer, photocopier ou accompagner quelqu'un. Ils ne font pas nécessairement tous de longues visites.

### *Les publics précaires*<sup>8</sup>

Les **publics précaires** constituent une partie des séjourners. « Quelle bibliothèque pour les publics précaires ? », le compte-rendu du congrès de l'ABF, c'est-à-dire l'Association des Bibliothécaires de France, (Cadio, 2022), établit une typologie de 5 catégories de public précaire :

- Les personnes en très grande pauvreté, les personnes sans domicile fixe,
- Les étudiants en difficulté économique,

---

<sup>8</sup> La précarité est la situation d'un individu placé en position de fragilité, de vulnérabilité et d'incertitude face à l'avenir. L'état de précarité s'oppose à celui de stabilité et engendre un accroissement du risque d'exclusion. Cette notion est surtout analysée en lien avec le travail salarié (Alpe 2013, p. 284).

- Les personnes en recherche d'emploi, en rupture avec le monde professionnel,
- Les personnes en situation d'immigré,
- Les retraités avec un faible revenu.

Ces personnes viennent à la bibliothèque pour plusieurs services. Tout d'abord, ceux qui sont appelés « **de premier niveau** », c'est-à-dire les toilettes, les espaces, les prises électriques. Ils profitent aussi des **services dédiés**, comme les aides administratives, et des **services traditionnels** (consultation sur place, ordinateurs, télévisions, tablettes). En outre, ils viennent car ils apprécient le contact humain. Dans le cas des publics précaires et pour les classes populaires, la bibliothèque est la seule institution considérée comme « légitime » qu'ils osent fréquenter et dans laquelle ils se sentent bien accueillis. La bibliothèque, au-delà de représenter une « seconde maison », devient pour les personnes sans domicile fixe la première maison, leur refuge (Felfoldi 2012, p. 6).

Pour mieux comprendre les relations à la bibliothèque qu'entretiennent les différents types de publics précaires, on peut s'appuyer sur l'ouvrage de *Des pauvres à la bibliothèque* (Paugam, Giorgetti 2013). On y retrouve une autre typologie des situations dans lesquelles sont les publics précaires.

- **Fragilité** : la bibliothèque leur permet de se réinsérer. Ces publics se conforment aux normes d'usage ;

- **Dépendance** : la bibliothèque leur permet d'occuper leur temps. Ces publics aimeraient légitimer un usage alternatif de la bibliothèque, rendre acceptables des pratiques mal vues : rester longtemps, ne pas se conformer aux normes comportementales ;

- **Rupture** : la bibliothèque comme moyen d'assurer les besoins vitaux, nécessaires à la survie, comme boire, aller aux toilettes, se reposer. Ces publics, d'après les auteurs, seraient en déviance face aux normes du lieu.

Dans tous les cas, la bibliothèque est un moyen de valoriser leur temps, lorsqu'ils peuvent y accéder. Ce lieu leur est en effet parfois inaccessible, lorsqu'ils sont encombrés de sacs, cabas, caddies et chiens (Paugam, Giorgetti 2013, p. 157).

Pendant notre enquête à la bibliothèque de la Part-Dieu, nous avons rencontré Nour, dont l'entretien n'a pas été enregistré. Cet homme de 38 ans se rend à la bibliothèque tous les jours ouvrés. Il travaille en intérim et vient à la bibliothèque pour profiter du wifi. En effet, il peut y lire ses e-mails sur son téléphone dans lesquels il trouve ses missions de la semaine. Il fréquente également la bibliothèque pour ses loisirs, lire et regarder des films. Nour se trouve dans une situation précaire : il ne dispose pas de wifi ni de réseau internet en dehors de la bibliothèque. Celle-ci lui permet de garder le lien avec son emploi.

Profiter des services de la bibliothèque fait partie des techniques de « débrouille » (Bertrand et al. 2001, p. 173) que déploient au quotidien les personnes en situation de précarité : ils tirent parti des offres gratuites de la bibliothèque dans une stratégie de survie.

### *Les personnes âgées*

Dans l'ouvrage *Les bibliothèques municipales et leurs publics : pratiques ordinaires de la culture*, nous faisons connaissance avec Renée, âgée de 70 ans, ancienne réceptionniste retraitée et vivant seule (Bertrand et al. 2001, p. 198). Elle fréquente la bibliothèque pour lire la presse. Ce portrait correspond à l'image que beaucoup se font des personnes âgées séjournes en bibliothèque. Renée ne cherche pas à sociabiliser dans ce lieu, mais à lire des revues « intelligentes » plutôt que des « âneries », selon ses propres termes. La bibliothèque lui apporte une **légitimité culturelle**<sup>9</sup> et la rassure dans son estime, elle qui n'aime pas lire des livres. Tout comme les chroniques de radio qu'elle écoute tous les matins, la lecture d'articles de journaux lui permet de créer un lien avec le monde des intellectuels et des penseurs dont elle se sent éloignée.

Pour les personnes retraitées comme Renée dans cet exemple, la fréquentation de la bibliothèque permet de structurer les semaines et les journées, qui n'ont plus les impératifs liés à l'emploi. Cela leur donne un but, une occupation.

Parmi les 19 séjournes interrogés à Lyon et à Vienne, 3 sont des personnes âgées de plus de 60 ans. Jean vient à la bibliothèque de la Part-Dieu pour lire la presse et « s'informer », comme il le dit lui-même. Il a une carte de la bibliothèque et il lui arrive d'emprunter des ouvrages. Marie-Thérèse, âgée de 70 ans, vient à la bibliothèque pour la presse également. Elle déclare venir pour ses loisirs : « Me faire plaisir en regardant les magazines. Trouver des idées. ».

On constate chez Marie-Thérèse une certaine résistance au changement. Elle désapprouve l'intégration de mangas dans les collections des bibliothèques, qu'elle considère comme des « lieux sacrés », où les parents qui laissent leurs enfants faire du bruit commettent un « sacrilège ». Elle a donc une vision très traditionnelle des bibliothèques.

Evelyne, 65 ans, interrogée à la bibliothèque Le Trente à Vienne, vient pour profiter des ordinateurs et des imprimantes, dont elle ne dispose pas chez elle. Un autre usager de la bibliothèque Le Trente, Patrick, âgé également de 65 ans, fréquente la bibliothèque pour y lire sur place. Il y reste également car cela lui donne l'occasion de cultiver des liens sociaux en échangeant avec les autres usagers et les bibliothécaires.

« Pa : Mais parfois, ouais, ça [le temps de séjour] peut être plus long. Ça peut être pour des raisons de lecture, comme actuellement, là, j'ai retrouvé une lecture que je reprends, et puis également, ça peut être, dans les petites bibliothèques de villages, où on connaît plus les gens, où on croise les personnes, et où là, on peut avoir des échanges sur les livres, et sur autre chose !

A : Avec les bibliothécaires, ou avec les autres personnes qui viennent ?

---

<sup>9</sup> Selon Bourdieu, le terme de culture légitime fait référence à l'ensemble de productions culturelles socialement valorisées. Dans nos sociétés, la culture bourgeoise est la culture légitime. (Alpe 2013, p. 80)

Pa : Eh ben, je dirais, les deux. Dans les petites communes, c'est un peu tout le monde, parce que c'est plus facile de connaître les personnes. Ici, ça peut être parce qu'on a besoin d'un renseignement, ou on a croisé quelqu'un, ou on voit quelqu'un qui lit quelque chose qui pourrait vous intéresser.

« A : Ah, et donc, on engage la conversation, même sans forcément connaître la personne !

Pa : Oui, enfin moi, c'est mon approche ! » (Patrick, 65 ans, bibliothèque Le Trente)

Contrairement à Renée, sa fréquentation de la bibliothèque n'est pas inscrite dans une **routine**.

« A : Quand vous venez, est-ce que vous avez une idée précise de ce que vous allez faire, ou vous regardez ce qu'il y a, et vous suivez votre instinct sur le moment ?

Pa : C'est plus suivant l'emploi du temps de moment, suivant la disponibilité, voilà. Mais il n'y a pas de... Bon, si j'ai un peu de temps, je reste un peu plus longtemps, et puis voilà, mais autrement j'ai pas d'a priori. » (Patrick, 65 ans, bibliothèque Le Trente)

Les personnes âgées séjournées à la bibliothèque ont donc des profils variés selon leur profil social.

### *Les jeunes et les étudiants*

Enfin, la dernière catégorie que nous allons étudier est celle des plus jeunes : les enfants, adolescents et étudiants.

Dans l'ouvrage *Des jeunes et des bibliothèques : Trois études sur la fréquentation juvénile* (Burgos et al. 2003), on apprend que les jeunes ont plus tendance que les adultes à fréquenter la bibliothèque en groupe, en bande. Leur utilisation de la bibliothèque se fait de façon **parascolaire**, ils se regroupent par âge, par genre et par famille (les frères et sœurs restent ensemble). Les auteurs comparent la bibliothèque à une « halte-garderie », où les parents laissent leurs enfants pour de longues durées. Ce lieu, espace à la fois de travail, loisirs et jeux, leur permet de **s'affranchir** des règles scolaires et familiales. Ils y sont libres, et ils en profitent parfois pour tester leurs limites, « s'affronter à l'institution » (Burgos et al. 2003, p. 39), déjouer les règles sans avoir à être risquer de recevoir des réprimandes d'un parent ou d'un professeur.

Les jeunes sont souvent vus comme étant agités et perturbateurs. Marie-Thérèse, interrogée dans le cadre de mon enquête, trouve les enfants trop bruyants.

« Et puis j'aime pas trop quand... Et je suis surprise quand on laisse les enfants crier. Je trouve que c'est pas une école maternelle ou une garderie. Et je trouve qu'on devrait apprendre aux enfants à être silencieux, déjà petits. Leur faire comprendre qu'il y a des lieux où on respecte les règles, et que le silence doit être imposé. Et selon les bibliothèques, la discipline n'est pas la même. Mais pour moi une bibliothèque c'est un peu comme un lieu sacré, où on doit... Peut-être parce que j'ai été habituée à ça depuis petite... Où c'est le silence, et on se recueille sur ce qu'on lit ou ce qu'on écoute. Mais on n'est pas dans une garderie. » (Marie-Thérèse, 70 ans, bibliothèque Saint-Jean)

Cependant, les jeunes eux-mêmes ne trouvent pas forcément que le bruit pose problème. Les enfants interrogés dans l'ouvrage *Des jeunes et des bibliothèques : Trois études sur la fréquentation juvénile* considèrent que le silence est synonyme

d'ennui, tandis que le bruit signifie qu'il y a de la vie. Comme le dit un garçon de 16 ans, dans le silence, « On se lasse vite, quoi, [...] c'est l'ennui qui commence à arriver... » (Burgos et al. 2003, p. 114).

Les trois collégiens interrogés ensemble à la bibliothèque Le Trente, Riad, Walid et Moussa, fréquentent la bibliothèque plusieurs fois par semaine, pour leurs loisirs et leurs devoirs. Ils apprécient particulièrement la console mise à disposition, ainsi que les ordinateurs sur lesquels ils jouent à des jeux vidéo.

Au contraire, Hawa, élève de 3<sup>ème</sup> rencontrée à la bibliothèque Gerland, vient seule, mais croise des connaissances du collège à la bibliothèque. Elle vient à la bibliothèque trois à quatre fois par semaine, pour dessiner, lire et faire ses devoirs. Elle reste longtemps, jusqu'à la fermeture, et apprécie l'atmosphère calme et la présence de livres.

À la différence des enfants et adolescents, les étudiants ont un usage des bibliothèques lié à leurs **études** et moins aux loisirs. Pour eux, la bibliothèque est un espace ressource ainsi qu'un lieu où l'on peut travailler en communauté. Le travail à la bibliothèque permet aux étudiants de se sentir soutenus par leurs pairs qui partagent les mêmes difficultés universitaires (Amar et al. 2019, p. 40), voire même « d'étouffer l'angoisse d'un avenir incertain » (Roche 2013, p. 49).

À l'inverse des plus jeunes, ils recherchent le plus souvent le calme, surtout en bibliothèques universitaires, qui constituent pour eux un « cocon » où ils peuvent se consacrer à leurs études loin des distractions habituelles (Le Marec, Dehail 2016, p. 26). Dans l'ouvrage *L'avenir des bibliothèques : L'exemple des bibliothèques universitaires*, on apprend que les bibliothèques, en mettant leurs ressources à disposition, permettent aussi aux étudiants d'apprendre à étudier (Roche 2013, p. 34), tout en entretenant une vie sociale avec les autres étudiants qu'ils croisent dans les bibliothèques universitaires.

Les deux étudiants interrogés dans le cadre de l'enquête menée à Lyon et à Vienne y restent des après-midi entières. Clément, de la bibliothèque Saint-Jean, profite du wifi, tandis que Daphné, de la bibliothèque Le Trente, aime mettre les distractions de côté.

Les jeunes et étudiants représentent eux aussi, tout comme les non-inscrits, les publics précaires et les étudiants, une catégorie d'usagers aux multiples facettes, qui ne saurait être réduite à un profil-type.

Par ailleurs, les séjourneurs ne font pas tous partie des quatre catégories que nous avons établies, comme Sandra, Gloria et Bertrand, venus avec leurs enfants. Nous allons étudier les raisons qui poussent les séjourneurs à rester à la bibliothèque dans la deuxième partie.

## Partie 1 : Les séjourners, un public vaste et hétérogène

## PARTIE 2 : HABITER LA BIBLIOTHEQUE : LES USAGES INDIVIDUELS D'UN LIEU COLLECTIF

---

Nous l'avons vu dans la première partie, les séjourners ne viennent pas uniquement pour emprunter des documents mais aussi pour investir les lieux et tirer parti des collections et services proposés sur place. Nous verrons les relations qu'ils entretiennent entre eux pendant leur durée de séjour.

### 1) AU-DELA DU PASSAGE, POURQUOI RESTER ?

#### a) Les raisons de la fréquentation

Les usages que les séjourners ont de la bibliothèque sont multiples. Tout d'abord, il faut différencier deux visions de la venue en bibliothèque : celle-ci peut être considérée comme une **sortie culturelle**, ou comme **l'occupation du temps domestique**. Cette distinction est apportée par l'ouvrage *L'œil à la page* (Passeron, Grumbach 1985, p. 288), et montre que la bibliothèque est définie par l'usage qu'on en fait, qui est souvent lié à la classe sociale<sup>10</sup>.

Dans le premier cas, l'utilisateur considère que la sortie à la bibliothèque est légitime d'un point de vue éducatif et intellectuel. C'est par exemple le cas de Bertrand, un homme de 43 ans rencontré à la bibliothèque Le Trente et venu avec son fils, qui associe les valeurs suivantes à la bibliothèque : « diversité, apprentissage, curiosité ». Selon lui, cette sortie est l'occasion pour son fils de découvrir de nouvelles choses et de s'ouvrir au monde. Dans le second cas, celui de l'occupation du temps domestique, la bibliothèque est un moyen parmi d'autres d'occuper son temps libre, de passer le temps (Maresca, Gaudet, Evans 2007).

La visite de la bibliothèque se fait ainsi **sans projet** particulier. Dans ce cas, le séjourners n'a pas de but précis mais vient faire un tour, être avec les autres, se ressourcer, se détendre, ou encore échapper aux conditions météorologiques (Creamer 2023). Les bibliothèques ont conscience que ce rôle-ci est important, comme la médiathèque André Malraux de Strasbourg par exemple, qui, sur son site internet, rappelle qu'elle constitue un refuge en cas de canicule (*Médiathèque André Malraux* 2024).

Une formule résume bien l'image que les usagers se font de leurs activités à la bibliothèque : il s'agit de « passer du temps sans le perdre » (Bertrand et al. 2001, p. 128). La venue sans raison particulière représenterait même 44% des usagers (Barbier-Bouvet, Poulain 1986, p. 167). Il s'agit de surcroît d'une occasion de sortir

---

<sup>10</sup> Selon la définition du sociologue Max Weber, les classes sociales sont des collections d'individus, des outils de classement. Une classe regroupe les individus qui se trouvent dans la même situation de classe : dans une même situation économique, ayant des chances semblables de se procurer des biens et les mêmes intérêts économiques. Weber distingue les « classes de possession » des « classes de production » (Alpe 2013, p. 48).

de chez soi : la visite de la bibliothèque donne un but à une balade, comme l'explique Kamil.

« Non mais en fait, c'est bien parce que ça change de la maison, et ça me fait sortir un petit peu. [...] C'est toujours mieux qu'à la maison ! (*rires*). Déjà, le cadre... Bah, on est bien à la maison, mais ça nous fait sortir... C'est comme si, heu... Si j'avais le choix de commander mes courses ou aller les faire sur place, je préfère les faire sur place ! » (Kamil, 40 ans, bibliothèque Gerland)

Yasmine, à la bibliothèque le Trente, va également dans ce sens. Lorsqu'on lui demande pourquoi elle aime rester à la bibliothèque, elle répond « c'est pour changer ». La bibliothèque est donc une alternative attrayante au domicile et permet de varier les **lieux de vie** et de se motiver pour une tâche, qu'il s'agisse de l'étude ou de la lecture en le transformant en une sortie et une activité à part entière.

Cependant, lorsque l'on s'intéresse aux usagers séjournateurs, il ne s'agit pas uniquement de fréquenter la bibliothèque, mais de s'y installer et d'y rester un certain temps, « se poser », pour reprendre une locution employée par Patrick, 65 ans, interrogé à la bibliothèque Le Trente : il faut donc s'y sentir bien. La notion de **bien-être** ressort dans plusieurs des témoignages réalisés dans le cadre de l'enquête menée pour ce mémoire. Ainsi, Léon, rencontré à la bibliothèque Part-Dieu, déclare que la bibliothèque est « reposante ». Hawa, à la bibliothèque Gerland, dit qu'elle s'y sent « sereine » car l'endroit est calme. Selon Marie-Thérèse, de la bibliothèque Saint-Jean, cette atmosphère particulière que les séjournateurs apprécient est due à la présence de livres.

A : D'accord. Qu'est-ce qui fait que vous vous sentez bien à la bibliothèque ? La présence de livres, le calme ?

M : La présence de livres. Déjà, c'est comme quand je rentre dans une librairie... Pas dans toutes les librairies, il y en a qui font plus mercantiles, mais il y a certaines librairies où quand vous rentrez, vous avez l'impression de rentrer dans un lieu sacré, où les livres c'est un peu comme, je dirais, des pâtisseries, des choses précieuses... Il y a des librairies où ça me fait pas cet effet là, quand je vais chez Decitre, où ils vendent de tout, des livres, des crayons... Ça crée pas la même atmosphère... Il y en a une, parallèle à la rue Edouard-Herriot<sup>11</sup>, où quand vous rentrez... Les libraires mettent des annotations dans certains livres...

A : Ah oui, les coups de cœur !

M : Oui, voilà, les coups de cœur... Il y a une forme de respect du livre, et d'un seul coup, je suis pas croyante, mais j'ai un peu l'impression de rentrer dans une église, ou on regarde les livres et il y a comme une forme de respect par rapport au livre. À des moments, j'ai envie de caresser les livres...

A : Et c'est des livres neufs ou des livres d'occasion ?

M : Non non, c'est que des livres neufs, et ça inspire le respect, et c'est autant de belles choses qui pourraient être découvertes. (Marie-Thérèse, 70 ans, bibliothèque Saint-Jean)

Pour elle, les livres ont une aura particulière, qui lui inspire le respect. Ils sont associés au monde savant et cultivé. C'est cela qui lui donne envie de rester à la bibliothèque.

---

<sup>11</sup> Il s'agit probablement de la librairie Passages, 11 Rue de Brest, 69002 Lyon.

D'autre part, lorsque les séjournateurs viennent à la bibliothèque, ils la considèrent comme un espace social qu'ils peuvent s'approprier. Ils utilisent des **services**, comme par exemple les espaces de travail souvent mis à disposition (tables, chaises, fauteuils, prises électriques). Ils mettent également les **collections** à profit, en lisant des ouvrages ou la presse sur place. La bibliothèque n'est plus un « temple du savoir » (Touitou 2022, p. 5) mais un **point d'ancrage** qui revêt une importance particulière et dans lequel on se sent bien.

### *Les services*

La fréquentation peut être liée au **matériel informatique** proposé par la bibliothèque : c'est le cas d'Evelyne, qui vient pour les ordinateurs et la connexion internet, ainsi que pour imprimer des documents. C'est cet accès au service de la cyber-base<sup>12</sup>, ainsi que l'aide proposée par les bibliothécaires quant à l'utilisation de ce matériel, qui est apprécié par l'usagère. Nour et Clément, quant à eux, profitent de la connexion wifi.

Les trois collégiens, Riad, Moussa et Walid, viennent aussi pour utiliser le matériel, les ordinateurs et la Playstation mise à disposition sur réservation. Mais l'on peut voir que leur usage de la bibliothèque est multiple :

« A : Et aujourd'hui, vous êtes venus à la bibliothèque pour jouer aux jeux vidéo, c'est ça ?

R : Pas que ça. Aussi pour faire des devoirs. Euh... (*hésitations*) Il y a quoi d'autre ?

W : Aussi se divertir, quoi. » (Riad et Walid, 12 ans, bibliothèque Le Trente)

Un autre service apprécié par les plus jeunes est l'aide aux devoirs. Sandra, rencontrée à la bibliothèque Gerland, explique que son fils y a profité de l'aide d'une étudiante de l'École normale supérieure (ENS) pour les cours de mathématiques. Il arrive aussi que les bibliothécaires aident les enfants à faire leurs devoirs, ce qui est très apprécié (Petit 1997, p. 104).

Les séjournateurs peuvent venir pour visiter une exposition. D'après l'ouvrage *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet : Attractivité, fréquentation et devenir*, ce serait le cas de 27,5% des usagers des bibliothèques, tous publics confondus (Maresca, Gaudet, Evans 2007, p. 68). C'est le cas de Léon, qui déclare aller voir les expositions de la bibliothèque Part-Dieu.

Au-delà de l'utilisation d'un service en particulier, la bibliothèque est très souvent un lieu où l'on cumule les activités, dans l'esprit des **troisièmes lieux**, ces espaces d'échanges et de vie (Franqueville, Servet 2010). On retrouve cette idée dans le témoignage de Sandra, qui était venue avec ses deux enfants.

« A : D'accord. Pourquoi est-ce que vous êtes venus à la bibliothèque aujourd'hui ?

S : Alors pour ma fille, qui voulait terminer un devoir scolaire. Alors Jade voulait terminer son expo[sé], mais on a du temps.

R : Et moi, pour mon cours de philosophie

---

<sup>12</sup> A la bibliothèque Le Trente de Vienne, la cyber-base est un espace numérique où les usagers peuvent utiliser les ordinateurs et l'imprimante mise à disposition. Une médiation numérique y est proposée.

S : On peut le faire à la maison, mais on préfère venir ici, c'est plus... Plus tranquille.  
[Ryan, le fils de Sandra, part jouer à Smash Bros] [...] Le mercredi, on profite des étudiants de l'ENS, pendant deux heures, pour l'aide aux devoirs. [...] On fouine, des fois, aussi, par rapport aux activités qu'ils font, ça nous intéresse souvent... Par exemple, j'ai fait une remise à niveau par rapport à Excel et Word, c'était proposé ici. Ils font des stages d'une heure, une heure et demi, sur plusieurs semaines. Ils proposent beaucoup de choses, hein ! [...] On utilise l'ordinateur à des fins administratives, on a tout à la maison, mais on aime bien venir, quand même. [...] Soirée jeux, aussi. Ça nous est arrivé, une fois ou deux, de faire les soirées jeux. » (Sandra, 47 ans, et son fils Ryan, 17 ans, bibliothèque Gerland).

On voit ici que la bibliothèque est un endroit où la famille multiplie les activités, du travail scolaire aux démarches administratives, en passant par les jeux vidéo et les jeux de société. Lorsqu'ils ont été interrogés à la bibliothèque Gerland, Sandra et sa fille faisaient un puzzle participatif, tandis que Ryan, le fils, jouait à un jeu vidéo. La venue de Sandra n'est pas motivée par un besoin : ce n'est pas parce qu'elle n'a pas d'ordinateur ou de connexion internet chez elle qu'elle se rend à la bibliothèque, mais parce qu'elle apprécie les lieux et les services proposés par les bibliothécaires.

De plus, cette usagère semble maîtriser le fonctionnement du lieu, dont elle explique les modalités à plusieurs reprises au cours de l'entretien. Par exemple, elle sait que les puzzles participatifs passent par plusieurs bibliothèques du réseau lyonnais, et en apprenant que je visitais la bibliothèque de Gerland pour la première fois le jour de l'entretien, elle m'a indiqué l'emplacement des flyers de présentation. Ainsi, elle évolue dans la bibliothèque avec facilité, et s'y sent pleinement **intégré**.

### *Les collections*

Dans d'autres cas, la fréquentation est due aux **collections**, empruntées mais également lues sur place. Bertrand, qui vient avec ses enfants, explique ceci :

« Parce qu'il y a un énorme choix de lectures ! Beaucoup plus que chez moi ! Et puis du coup voilà, les enfants ils peuvent trouver plein de trucs, c'est une source quasi infinie pour eux !  
». (Bertrand, 43 ans, bibliothèque Le Trente)

C'est également ce que disait Gloria, à la bibliothèque Le Trente : sa fille se fournit en lectures à la bibliothèque, à la fois en empruntant et en lisant sur place.

Cette utilisation de la bibliothèque s'explique en partie pour des raisons financières. Olga explique que cela lui permet de choisir plus librement, car cela ne l'engage à rien comme elle n'a pas payé pour le document lui-même.

« Ben, ça me permet d'accéder à des choses que je ne connais pas, donc je n'ai pas forcément envie d'acheter, parce que je peux pas tout acheter, donc ça me permet d'être plus libre dans mes choix ! [...] J'ai pas besoin d'acheter le document, et puis en plus... Je peux pas tout acheter, parce que après il faut stocker... [...] Bah, déjà, une histoire de prix, et puis une histoire de place, et donc ça me permet d'être assez libre, d'aller plus par des associations, ça j'aime bien !  
». (Olga, 65 ans, bibliothèque le Trente)

Lorsqu'Olga emploie l'expression « aller par association », elle fait référence à la possibilité offerte par la bibliothèque d'emprunter des documents que l'on n'aurait pas osé acheter par peur de ne pas l'apprécier, et de découvrir ainsi de nouvelles choses en partant de ce que l'on connaît.

Patrick aussi pense à l'aspect financier. Il a été interrogé alors qu'il était installé à lire une bande-dessinée dans un fauteuil :

« Ça peut être pour des raisons de lecture, comme actuellement, là, j'ai retrouvé une lecture que je reprends. [...] et puis il y a l'aspect financier, c'est toujours sympa de découvrir les choses, qu'après coup, je me dis, « ouais, j'aurais peut-être pas acheté ça, franchement ! ». Voilà. C'est vrai pour les livres aussi, mais plus pour la musique. » (Patrick, 65 ans, bibliothèque Le Trente)

Il ne s'agit pas uniquement des collections de monographies, mais aussi des **périodiques**. Ainsi, Yasmine explique venir « feuilleter des revues ». Olga aussi était venue pour les revues, mais également pour le reste des collections, tout comme Marie-Thérèse, venue pour lire des magazines. Philippe, lui, vient pour le quotidien *Le progrès* : « J'avais envie de lire les infos du jour dans le Progrès, voilà, tout simplement. ». L'emploi de l'expression « tout simplement », qui semble dévaloriser la lecture du journal, indique que Philippe se sent peu légitime dans son usage de la bibliothèque, moins noble que la lecture de monographies. La peur d'être jugé est manifestement très forte dans le domaine culturel. Il s'agit d'un phénomène d'« insécurité » que l'on peut comparer à l'insécurité linguistique<sup>13</sup>. Les usagers se sentent éloigné de la norme, de la culture institutionnelle, dans leurs propres pratiques. (Bougeard-Pierron 2016, p. 7)

Ce sentiment peut être justifié, car les bibliothécaires n'ont pas toujours porté les usagers lecteurs de périodiques dans leur estime. Dans l'ouvrage *Les bibliothèques municipales et leurs publics : Pratiques ordinaires de la culture*, les auteurs ont réalisé une enquête auprès des bibliothécaires. Il en ressort que les professionnels interrogés pour cette enquête avaient parfois des préjugés : ils étaient nombreux à considérer les lecteurs de périodiques comme des usagers qui manquaient de curiosité intellectuelle et qui méconnaissaient les collections. (Bertrand et al. 2001, p. 93)

Cependant, nous avons vu ici que les séjourners mettent à profit les collections des bibliothèques, tant pour leurs loisirs que pour leurs recherches.

La bibliothèque offre des possibilités variées, que l'on peut comparer aux différentes pièces d'une maison. Elle prend tour à tour la forme d'une chambre où l'on lit un roman ou un magazine et d'un salon où l'on joue, seul ou à plusieurs, à des jeux vidéo ou des jeux de société. Nous allons maintenant nous pencher sur la bibliothèque devenue une autre pièce : un bureau.

## b) La bibliothèque comme espace de travail

Cette idée de bibliothèque comme **bureau** est présente dans l'ouvrage *L'expérience sensible des bibliothèques*, lorsque les sociologues parlent des séjourners de la Bpi : « La lumière, le calme est souvent ce qui est le plus apprécié par ceux qui y créent le bureau qu'ils n'arrivent pas à constituer chez eux. » (Vigué-Camus, Gaudet 2020). En effet, pour les personnes venant pour étudier, la

---

<sup>13</sup> Il y a insécurité linguistique lorsque les locuteurs considèrent leur façon de parler comme peu valorisante et ont en tête un autre modèle, plus prestigieux, mais qu'ils ne pratiquent pas. (Calvet 1998, p. 47)

bibliothèque permet de séparer leurs études de leur logement qui est leur lieu de repos (Le Marec, Dehail 2016, p. 31). Cela est tout particulièrement vrai pour les étudiants, qui ne disposent souvent que d'une seule pièce dans leur logement. Pour eux, la bibliothèque devient l'espace dédié à l'étude qu'ils n'ont pas chez eux.

Ce terme de « bureau » a également été employé par l'un des séjourneurs interrogés, Kamil.

« C'est mon bureau ! (*rires*) [...] Aujourd'hui, j'ai des papiers à traiter, et je dois faire des impressions. » (Kamil, 40 ans, bibliothèque Gerland)

Ainsi, pour les séjourneurs, la bibliothèque représente parfois un lieu où l'on a à disposition **l'espace et les ressources nécessaires** pour faire des démarches administratives ou étudier. Sur les 18 usagers interrogés ayant répondu à la question, seuls deux déclarent n'utiliser aucune des ressources proposées par la bibliothèque. Il s'agit de Hawa, qui vient pour dessiner, et de Daphné, qui vient pour étudier. Un autre étudiant, Clément, a expliqué n'utiliser que le wifi.

### *Un espace propice à l'étude*

Dans l'inconscient collectif, l'institution qu'est la bibliothèque appartient au monde du savoir (Evans 2020, p. 72). Cela contribue, dans l'imaginaire des usagers et des séjourneurs, à faire de la bibliothèque un lieu idéal pour y travailler, que la bibliothèque soit publique ou universitaire.

La bibliothèque présente plusieurs intérêts pour les personnes qui veulent y travailler : elle propose un espace chauffé en hiver, parfois climatisé en été, des ressources, et elle permet de se couper des distractions extérieures, du bruit ou au contraire de la solitude dont on peut souffrir chez soi (Evans 2020, p. 61). Cela permet, si on le souhaite, de s'imposer des **contraintes**, par exemple s'interdire d'utiliser son téléphone, s'interdire de grignoter, se forcer à travailler pendant une durée précise : autrement dit, rester sérieux. Cette idée ressort dans le témoignage de Clément, 18 ans, à la bibliothèque Saint-Jean : « J'ai préparé mes affaires, mes documents, et j'exécute. [...] Je reste dans mon coin, je travaille. ». Ce qu'il recherche, à la bibliothèque, c'est d'augmenter son **efficacité**. Daphné, en première année d'études supérieures, allait également dans ce sens : venir à la bibliothèque l'aide à se concentrer.

« A : Et pourquoi est-ce que vous venez à la bibliothèque plutôt que dans un café, dans un parc, chez vous ?

D : Parce qu'il y a trop de bruit, je pense, dans les cafés. Il y a trop de passage, pour le coup. Et chez moi, il y a trop de distractions. » (Daphné, 19 ans, bibliothèque Le Trente)

Daphné explique qu'elle apprécie l'atmosphère de la bibliothèque. C'est ce qui fait qu'elle y reste longtemps, car elle est plus efficace à la bibliothèque que chez elle. Elle y vient donc pour être productive. Ici, la bibliothèque municipale remplace la bibliothèque universitaire de par son emplacement proche du domicile de l'étudiante.

« A : Et qu'est-ce qui rend votre séjour à la bibliothèque agréable ?

## Partie 2 : Habiter la bibliothèque : les usages individuels d'un lieu collectif

D : Le calme et le fait que personne ne vienne me déranger quand je travaille... » (Daphné, 19 ans, bibliothèque Le Trente)

Pour elle, la tranquillité est ce qui lui permet de travailler convenablement. « Parce que je vais travailler mes cours, et ça m'aide à plus me focaliser que chez moi, j'ai moins de... C'est un espace de travail, et j'arrive mieux à me concentrer ici. », dit-elle. Lorsque je lui ai demandé si elle utilisait les ressources proposées par la bibliothèque, comme le wifi par exemple, elle m'a répondu qu'elle n'en avait pas besoin. Elle travaille uniquement avec ses cahiers.

« A : Est-ce que vous utilisez des services de la bibliothèque, comme les ordinateurs, le wifi ?

D : Non, pas du tout, parce que mes cours sont sur papier. J'utilise rien de spécial. » (Daphné, 19 ans, bibliothèque Le Trente)

Dans son cas, la bibliothèque est uniquement un lieu d'étude car elle n'emprunte ou ne consulte pas de document.

Cette phrase, « j'utilise rien », se trouve également dans le témoignage de Hawa, une collégienne rencontrée à la bibliothèque Gerland, venue pour dessiner.

« A : Et à la bibliothèque, qu'est-ce que vous utilisez ? Par exemple, les livres, les ordinateurs...

H : J'utilise rien. » (Hawa, 14 ans, bibliothèque Gerland)

Ces deux usagères ne sont pas inscrites à la bibliothèque, mais pourraient consulter les documents sur place. Le fait qu'elles ne tirent pas profit des ressources pose à nouveau la question de la légitimité soulevée par l'ouvrage *Les bibliothèques municipales et leurs publics : Pratiques ordinaires de la culture*. Il est possible que leurs origines sociales constituent un frein qui les empêche de profiter pleinement de ce que la bibliothèque a à offrir (Bertrand et al. 2001, p. 94).

### *Des ressources bien appréciées par les séjourneurs*

Les ressources disponibles à la bibliothèque demeurent tout de même un attrait certain pour de nombreux séjourneurs.

Ainsi, Evelyne m'a dit venir à la bibliothèque pour profiter des ordinateurs et de l'imprimante mise à disposition. Tout comme les collégiens rencontrés à la bibliothèque Le Trente, son usage de la bibliothèque est multiple et mêle l'administratif aux loisirs.

« E : Parce que je n'ai pas d'ordinateur à la maison. Je n'ai pas de connexion Internet. Donc j'utilise principalement la cyber-base pour faire toutes les choses que j'ai à faire, que ce soit pour des formulaires administratifs, ou pour mes loisirs...

A : D'accord. Pour imprimer, aussi ?

E : Voilà. Je fais beaucoup d'impressions. » (Evelyne, 65 ans, bibliothèque Le Trente)

Pour elle, la bibliothèque pallie un manque : elle fait cela dans ce lieu parce qu'elle ne possède pas le matériel nécessaire chez elle.

Léon, rencontré à la bibliothèque de la Part-Dieu, profite également des ressources mises à disposition. Il explique qu'il consulte des ouvrages et des périodiques sur place.

« L : Alors, je suis chercheur, donc pour moi, c'est le lieu... Je suis en colocation et mon coloc fait du bruit, ce qui fait que je préfère souvent venir ici, et puis, par ailleurs, par rapport aussi, aux livres, et puis aux journaux, parce que je lis beaucoup les journaux. Il y a les livres, il y a les journaux. » (Léon, 41 ans, bibliothèque de la Part-Dieu)

Il vient également à la bibliothèque pour profiter du calme, tout comme Daphné.

On peut aussi aller travailler à la bibliothèque en **groupe**, ce qui permet aux élèves de s'entraider mais aussi de passer des moments ensemble, de s'amuser (Burgos et al. 2003, p. 108). Le fait de travailler en étant entouré de ses pairs permet de trouver la motivation nécessaire à l'accomplissement de la tâche (Petit 1997, p. 106). La fréquentation d'un espace de la bibliothèque par un groupe de personnes a deux conséquences : les personnes seules s'en éloignent, tandis que d'autres groupes, par mimétisme, se placent dans le même secteur de la bibliothèque. C'est ainsi que les usages des espaces se différencient et se **spécialisent** (Roselli, Perrenoud 2010).

Même sans venir accompagné de personnes que l'on connaît déjà, on peut tout de même profiter de la **présence des autres usagers**. Cela représente pour Daphné, étudiante, un autre facteur qui la pousse à aller travailler en bibliothèque municipale plutôt que chez elle. Elle déclare apprécier « le fait qu'il y ait un peu de passage ». Comme on peut le lire dans l'ouvrage *L'expérience sensible des bibliothèques : Six textes sur les publics des grands établissements*, cette présence des pairs pallie l'« anxiété d'apprendre », l'anxiété due aux études, la peur d'échouer (Evans 2020, p. 66). Il y a ici une forte dualité, car cette usagère témoigne apprécier à la fois la tranquillité et le calme, tout en précisant apprécier la présence des autres. Nous étudierons plus avant le rapport aux autres et à la solitude des séjournateurs dans la seconde sous-partie.

## 2) RAPPORTS AUX AUTRES, RAPPORTS A LA SOLITUDE. LA BIBLIOTHEQUE, UNE CHAMBRE A SOI ?

La bibliothèque étant un espace public où les usagers doivent **cohabiter**, nous pouvons nous demander quel est le rapport aux autres et, au contraire, le rapport à la solitude qu'entretiennent les séjournateurs. À la fois espace public et espace privé, ce lieu nous permet de voir du monde tout en nous adonnant à des activités solitaires, comme la lecture ou le visionnage d'un DVD, des comportements qui sont habituellement rattachés à l'espace privé (Passeron, Grumbach 1985). En effet, la lecture, depuis plusieurs siècles, est une activité solitaire (Petit 1997, p. 12), où l'imaginaire personnel peut se construire et où l'on construit un **monde à soi**.

Ainsi, un paragraphe de l'ouvrage *De la bibliothèque au droit de cité : Parcours de jeunes* s'intitule « La lecture, une chambre à soi », en référence à l'ouvrage de Virginia Woolf *Une chambre à soi*<sup>14</sup>. Par extension, peut-on dire « La bibliothèque, une chambre à soi » ? Vient-on à la bibliothèque pour se retirer du monde ou, au contraire, pour créer du lien social ? De plus, nous pouvons nous demander si les relations qui se créent à la bibliothèque génèrent des situations de conflit.

### a) Les situations de conflit

Dans l'article « Habités, séjournés, habitants : rapports au temps et à l'espace en bibliothèque », il est expliqué que séjourner à la bibliothèque implique un savoir-être fondamental à tout espace social : pouvoir vivre ensemble en évitant les **conflits** (Amar et al. 2019, p. 37). Lors des entretiens avec les séjournés des bibliothèques de Lyon et Vienne, il est apparu que la notion de « conflits en bibliothèque » était absente de leurs préoccupations. La plupart d'entre eux se sont montrés surpris par cette question et disent ne pas se souvenir avoir vécu ni avoir été témoin de situation de conflit, comme on peut le constater dans le témoignage de Kamil.

« A : Et est-ce que ça vous est déjà arrivé de vivre une situation de conflit à la bibliothèque ?

K : Non, pas du tout.

A : Ah oui ? Souvent, c'est ce qu'on me répond, et je suis toujours un peu étonné.

K : Ah bon ? De conflits, c'est-à-dire ?

A : Parce que c'est un espace public, donc parfois il peut y avoir des frictions... Ça n'arrive pas à la bibliothèque ?

K : Non, c'est un bon cadre, ici ! » (Kamil, 40 ans, bibliothèque Le Trente)

La question le surprend, et il peine à imaginer un conflit éclater à la bibliothèque. Cependant, dans beaucoup d'espace publics, les relations ont une certaine tendance être tendues, comme dans les supermarchés, par exemple. Les clients ont des comportements hostiles, voire violents<sup>15</sup>, les uns avec les autres et envers les caissiers et caissières. Cela est dû aux rapports de force entre les classes (Soares 2000, p. 113), ainsi qu'à la nature marchande des lieux qui pousse les clients à se sentir en concurrence les uns avec les autres. Dans la bibliothèque, quelle que soit la situation économique, on peut emprunter le même nombre de documents qu'avant et l'on peut rester aussi longtemps que l'on veut. On ne subit pas la crise économique.

---

<sup>14</sup> Publié en 1929 en Angleterre, l'ouvrage sort en 1951 en France sous la traduction de Clara Malraux. En 2016, l'autrice et traductrice Marie Darrieussecq traduit l'ouvrage à son tour, et propose une nouvelle version du titre français : *Un lieu à soi*, afin de sortir la figure de la femme du milieu domestique et ainsi mieux correspondre à l'idée qui avait poussée Virginia Woolf à intituler son essai *A Room of One's Own*. (Kathleen Kuiper 2024)

<sup>15</sup> La violence désigne l'usage de la force physique ou mentale afin d'imposer sa propre volonté contre celle d'autrui. Selon Michel Wieviorka, la violence apparaît quand l'individu, en tant que sujet qui se construit, n'est plus reconnu comme tel par les autres. (Alpe 2013, p. 398)

L'absence d'incivilités dans les bibliothèques s'explique aussi par le phénomène du **contrôle réciproque**<sup>16</sup>. En effet, comme tous ont conscience du regard des autres, cela crée « un contrôle social collectif de la déviance » (Barbier-Bouvet, Poulain 1986, p. 133). Ce contrôle est préventif : les usagers n'osent pas commettre d'incivilités à cause du regard des autres, la majorité des usagers ayant des sentiments positifs à l'égard de la bibliothèque et de ce qu'elle représente.

Sur les 19 séjourners interrogés, seuls 4 rencontrent des problèmes dans leurs rapports aux autres. La première, Yasmine, est dérangée lorsque les gestes barrières ne sont pas respectés, ce qui peut être une inquiétude liée à la période du COVID-19, ainsi que lorsque des personnes parlent à côté d'elle et la déconcentrent.

« Par exemple, parfois il y a des gens qui toussent sans forcément se cacher. Par exemple, quand on est autour de la table, la personne tousse en face, c'est... [...] Ça devient désagréable.

Ou bien, des fois il y a des gens qui croisent des connaissances, ils s'engagent dans des conversations qui durent assez longtemps... [...] Oui, on ne peut pas se concentrer, et puis ça peut être très très long. » (Yasmine, 47 ans, bibliothèque Le Trente)

Le facteur le plus mentionné lorsque l'on demande aux séjourners ce qui pose problème est celui de la présence des **enfants**, à qui l'on reproche d'être bruyants. Marie-Thérèse, interrogée à la bibliothèque Saint-Jean, raconte avoir vécu une altercation avec les parents d'un enfant.

« Il y avait des enfants qui criaient à la bibliothèque du Bachut, au 8<sup>ème</sup> [arrondissement de Lyon], c'est là où j'habite, je suis du 8<sup>ème</sup>, et je me suis permis de dire à la maman que son enfant – gentiment - que son enfant pourrait faire moins de bruit, que c'est un lieu où l'on doit apprendre aux enfants à respecter le silence, ou tout au moins ne pas faire trop de bruit, pas les laisser crier.

Et je me suis accrochée avec les parents, qui estimaient que leurs enfants avaient le droit de s'exprimer librement, et qu'il ne fallait les contraindre en rien. Et ça, ça m'insupporte et il y a eu des échanges de mots. [...] Mais les bibliothécaires ne sont pas intervenus, ils ont laissé faire. Et c'est ce que je crains souvent à la bibliothèque du Bachut. » (Marie-Thérèse, 70 ans, bibliothèque Saint-Jean)

De plus, elle regrette que les bibliothécaires ne soient pas intervenus en sa faveur.

Deux autres usagères se sentent dérangées par les enfants. Hawa, 14 ans, mentionne « les enfants qui pleurent », tandis que Sandra explique :

« Oui, des fois, il y a du bruit, des enfants qui font du bruit, qui sont pas accompagnés, qui viennent ici tout seuls, qui font du boucan, qui courent... » (Sandra, 47 ans, bibliothèque Gerland).

Ces usagères ont toutes deux été interrogées à la bibliothèque Gerland. Lors de l'observation sur place, j'ai constaté que cette bibliothèque était prévue pour accueillir les plus jeunes au mieux : elle comporte un grand espace de détente et de lecture pour les tout-petits, une importante collection de documents destinés à la jeunesse, ainsi que des jeux de société et une console de jeux vidéo pour les

---

<sup>16</sup> Les sociologues parlent aussi de **contrôle social informel**, exercé par les individus au cours de leurs interactions quotidiennes, qui permet d'assurer le maintien des règles et la conformité des comportements à la norme. Il se réalise au cours de la socialisation par des sanctions positives (un sourire pour approuver un signe de politesse) ou négatives (une remarque pour désapprouver un comportement malpoli). (Alpe 2013, p. 69)

adolescents. Cela explique donc la présence d'enfants dans cette bibliothèque. Ce jeune public peut parfois déranger ceux qui, au contraire, recherchent du calme, quelle que soit leur tranche d'âge. Nous verrons par la suite comment segmenter les espaces pour le bien-être de tous dans la troisième partie de ce mémoire.

## b) Le lien social à la bibliothèque

### *Des usagers en coprésence*

Comme nous l'avons vu dans la première partie, les séjourners à la bibliothèque forment une « **communauté discrète** » (Le Marec, Dehail 2016, p. 43), c'est-à-dire qu'ils se reconnaissent mutuellement et cela représente une vie sociale pour eux, même s'ils n'ont pas d'interactions particulières les uns avec les autres. Ils ont le sentiment d'appartenir à une communauté. C'est ce que disait Patrick, rencontré à la bibliothèque Le Trente : « Parce que les gens qu'on croise, généralement, on devine un peu le même état d'esprit, enfin c'est mon ressenti ». Les séjourners savent qu'ils sont avec leurs semblables, ce qui les met à l'aise.

Pour étudier ce phénomène, on peut aussi parler de **coprésence** (Barbier-Bouvet, Poulain 1986, p. 131). Ce terme désigne une forme de sociabilité<sup>17</sup> qui passe par une communication non-verbale, une bienveillance qui règne entre les usagers. De plus, les usagers ont conscience du regard des autres, ce qui participe parfois à l'attrait des lieux : **voir et être vu**. L'envie de voir les autres relève d'une curiosité propre aux êtres humains, qui aiment examiner et juger leurs semblables. Pour une partie des séjourners, il y a aussi une envie d'être vu, de se faire remarquer, et ainsi d'affirmer sa personnalité et son individualité.

Au contraire d'autres espaces publics, à la bibliothèque, une **relation cordiale** semble être établie d'office entre les usagers.

« Ça fait plaisir, pendant quelques secondes, il y a... On est entre humains, et on s'accepte... Il y a une, comment dire... Une chaleur... » (Marie-Thérèse, 70 ans, bibliothèque Saint-Jean)

À ce sujet, l'ouvrage *Bibliothèques, portes et ponts à la fois ? : Autour d'une conférence de Denis Merklen* parle de **sociabilité paisible** (Schreiber 2023, p. 115). Les auteurs démontrent que comme l'on se sent en sécurité dans le lieu tout en étant libre de nous adonner à l'activité de notre choix, la visite de la bibliothèque constitue une parenthèse dans la journée des usagers, à l'écart des contraintes extérieures qui la rythment.

En outre, venir à la bibliothèque permet d'**échapper à l'isolement** que l'on peut ressentir chez soi, même sans discuter avec les autres.

---

<sup>17</sup> La sociabilité se définit comme la capacité des individus à nouer des relations sociales plus ou moins institutionnalisées et à échanger avec autrui. On distingue une sociabilité familiale et une sociabilité publique grâce à laquelle l'individu tisse des liens avec des personnes dont il est relativement éloigné géographiquement ou socialement. Cette sociabilité intervient dans un certain nombre de lieux comme les associations, les partis politiques, les syndicats mais aussi le quartier (sociabilité de voisinage) ou le café. (Alpe 2013, p. 335)

« Quand on est chercheur, on est un peu isolé et euh... Pour moi aussi c'est une façon de voir... De rencontrer des gens. Même si je discute pas avec, de les voir, c'est important... [...]

Parce qu'on a un syndrome d'autisme, on peut travailler seul, on fait plus d'efforts, on est beaucoup plus retiré, on vit beaucoup plus à l'intérieur de soi, et moi je me donne des objectifs de me mettre contre des gens. Voilà. Même si je discute pas avec, ça m'aide. Parce que même quand les gens sont là, je me sens seul, mais parfois, je me dis, le fait de venir ici, ça aide. » (Léon, 41 ans, bibliothèque de La Part-Dieu)

C'est également ce que dit Daphné. Elle apprécie la présence des autres usagers. Les voir travailler la motive à faire de même et l'aide à se concentrer.

« A : Vous aimez bien être entourée ?

D : Ouais, en vrai, et puis comme ça... Enfin je sais pas, c'est bête, un peu, mais comme le fait qu'il y a des gens, et tout, qu'ils font tous quelque chose, moi ça me motive à rester focus aussi. [...] Ouais, c'est ça, le calme, l'ambiance studieuse, et puis le fait qu'il y ait un peu de passage... » (Daphné, 19 ans, bibliothèque Le Trente)

Le fait de travailler en présence d'autres personnes donne du sens à ses efforts et la pousse à faire de son mieux. Être en position d'être vu exalte le travail, le valorise (Steinmetz et al. 2016, p. 7). Cela a donné lieu au phénomène des vidéos en direct *Study with me*, où une personne se filme alors qu'elle est en train d'étudier pendant une longue durée. Ces vidéos ont rencontré particulièrement de succès pendant la pandémie de COVID-19, lorsque les bibliothèques étaient fermées et que les étudiants se retrouvaient seuls chez eux (Lee et al. 2021, p. 7). Ces vidéos cumulent des milliers des vues. Les étudiants regardent ces vidéos en travaillant, cela créé une envie de réviser, autant pour le vidéaste que pour le spectateur.

On voit ici que même sans discuter, le fait de voir les autres usagers permet de garder un lien social, ne pas être face à soi-même en permanence. C'est également ce que dit Christophe Evans, l'auteur de *L'expérience sensible des bibliothèques : Six textes sur les publics des grands établissements* : les usagers apprécient « la présence de ces autres qui leur ressemblent » (Evans 2020, p. 8). Parmi les 15 séjourneurs interrogés dans le cadre de cette enquête à qui la question a été posée, 5 déclarent vivre seuls. En France, d'après une étude de 2019, 17% de la population vit seule (Maurin 2023) : il apparaît donc que les séjourneurs ont plus tendance à être des personnes vivant seules, ce qui explique leur besoin d'être en contact avec autrui.

### ***La sociabilité importée, la sociabilité secondaire***

Cependant, il arrive aussi que les usagers aient des vraies interactions et discutent les uns avec les autres, comme Sandra, qui profite des puzzles collaboratifs pour échanger avec d'autres usagers.

« C'est pour, aussi, sortir du train-train. La socialisation [*sic*]... [...] Oui, ça m'arrive de faire des puzzles, là, avec d'autres personnes, des fois, on discute... » (Sandra, 47 ans, bibliothèque Gerland)

Ces puzzles sont installés tour à tour dans les différentes bibliothèques du réseau lyonnais et tous les usagers sont invités à les compléter. Cela peut se faire seul, avec des connaissances, ou avec d'autres usagers de la bibliothèque.

Dans ce cas-là, il s'agit de **sociabilité secondaire**, comme définie par les auteurs de l'ouvrage *Publics à l'œuvre : Pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Georges Pompidou* : il s'agit de la cohabitation « d'individus provisoirement rassemblés sans s'être mutuellement choisis » (Barbier-Bouvet, Poulain 1986, p. 130). Cette cohabitation peut être appréciée par des usagers qui se sourient et se saluent. Elle peut aussi être évitée, comme nous l'avons vu plus haut, au travers de techniques de privatisation.

Le second type de sociabilité qui existe chez les séjourners en bibliothèque est la **sociabilité importée**, c'est-à-dire la venue en groupe. Celle-ci n'est pas inhérente à la bibliothèque, mais vient du monde extérieur, dont elle reprend les codes<sup>18</sup>. La venue en groupe, que nous avons mentionnée plus haut, se retrouve surtout avec les personnes venues pour étudier : d'après le baromètre de satisfaction des bibliothèques municipales de Lyon, 34,9% des usagers viennent accompagnés à la bibliothèque. Cela comprend les adultes qui accompagnent de jeunes enfants (Pallud-Burbaud 2018, p. 16). Si on exclut ceux-ci, cela revient à 17,4% de la totalité visiteurs sans jeunes enfants qui viennent accompagnés, contre 30,4% des usagers venus pour travailler.

Dans le cas de la visite à plusieurs, les séjourners viennent pour profiter des lieux, qu'ils investissent collectivement, plutôt que des services et des collections dont l'utilisation se fait de façon plus individuelle. Parmi les 19 séjourners interrogés, quatre sont venus accompagnés. Sandra, à la bibliothèque Gerland, est venue profiter des lieux avec ses deux enfants, tout comme Bertrand et Gloria, venus l'un avec son fils, et l'autre avec sa fille, à la bibliothèque Le Trente. Enfin, les trois collégiens étaient venus ensemble jouer aux jeux vidéo. Il apparaît donc que, même si la fréquentation de la bibliothèque se fait majoritairement en solitaire pour les séjourners, il arrive aussi que ceux-ci viennent accompagnés par leur famille ou leurs amis.

Les usagers viennent parfois pour rencontrer leurs connaissances ou amis. C'est le cas de Gloria, rencontrée à la bibliothèque Le Trente, qui, en plus d'emmener sa fille lire à la bibliothèque, avait rendez-vous avec une amie, qui est arrivée juste à la fin de notre entretien. Cela nous montre bien que la bibliothèque est vécue comme un lieu de vie, intégré à la vie sociale des usagers. La bibliothèque est donc aussi un endroit où l'on peut rester pour **retrouver des amis** et discuter.

Les séjourners peuvent aussi faire de nouvelles rencontres à la bibliothèque. Cela a surtout été constaté chez les plus jeunes. La bibliothèque devient alors, comme l'école ou les lieux d'activités périscolaires, un lieu où la sociabilité se crée. Ainsi, les collégiens rencontrés à la bibliothèque de Vienne se sont fait de nouveaux amis à la bibliothèque, qui devient ainsi un lieu d'échange et de sociabilité, un lieu où se retrouver.

---

<sup>18</sup> Les codes sociaux sont un ensemble de règles sociales et culturelles qui définissent les façons de se comporter en fonction des situations sociales. Les règles de politesse, les modes d'utilisation du langage, les usages vestimentaires changent en fonction des contextes sociaux, mais surtout du statut social des personnes. (Alpe 2013, p. 50)

## Partie 2 : Habiter la bibliothèque : les usages individuels d'un lieu collectif

« A : Est-ce que ça se passe bien, avec les autres personnes qui viennent à la bibliothèque ?

R : Oui, c'est pas mal, je me suis fait des potes.

A : Ah oui ? Vous avez déjà rencontré des gens à la bibliothèque ?

M : Oui il s'appelle Germain.

W : Il y en a un il s'appelle Mamadou. » (Riad, Walid, Moussa, 12 ans, bibliothèque Le Trente)

Enfin, la bibliothèque étant un lieu public placé au cœur de la cité, il est courant que les séjournateurs croisent des connaissances, tout comme cela peut arriver dans un magasin ou devant l'école. Ce phénomène se vérifie surtout dans les villes de taille moyenne, comme Vienne. Bertrand, venu avec son fils, raconte qu'il lui arrive d'échanger avec des connaissances croisées par hasard à la bibliothèque.

« A : D'accord. Et est-ce que vous reconnaissez les autres personnes qui viennent à la bibliothèque ?

B : Ouais, ça m'arrive.

A : Vous reconnaissez des habitués ?

B : Soit des habitués, soit des parents, aussi, dont les enfants sont dans la même école...

A : Et est-ce que vous discutez, un peu ?

B : Ouais, bien sûr !

A : Ah, super ! Vous avez déjà fait connaissance avec quelqu'un à la bibliothèque ?

B : On a retrouvé des gens, ouais ouais ! » (Bertrand, 43 ans, bibliothèque Le Trente)

### *Les rapports entre séjournateurs et bibliothécaires*

Dans l'ouvrage *De la bibliothèque au droit de cité : Parcours de jeunes*, on apprend aussi que les usagers apprécient également **échanger avec les bibliothécaires**, pour parler de leurs lectures, poser des questions, demander des recommandations, et ainsi entrer en relation avec les bibliothécaires. Philippe, un usager interrogé par les chercheurs, l'exprime ainsi : « Il devrait y avoir plus de convivialité entre les gens qui viennent et le personnel. [...] La première fonction d'une bibliothèque, c'est l'échange. » (Petit 1997, p. 107). « D'abord, c'est un lieu qui est humain, même s'il y a beaucoup plus de livres que de personnes », renchérit Hadrien, dont les propos ont été relevés par les chercheurs. « S'il n'y a pas de médiation humaine, à quoi bon ? » ajoute-t-il. Nous verrons plus avant l'importance de l'accueil par les bibliothécaires dans la troisième partie.

### **c) La bibliothèque, une bulle**

Revenons maintenant sur le « lieu à soi » que peut aussi représenter la bibliothèque en tant qu'**espace transitionnel** (Gilbert 2022, p. 178) où se jouent à la fois la construction de soi et le rapport aux autres. Les auteurs de l'ouvrage *Les bibliothèques municipales et leurs publics : Pratiques ordinaires de la culture* décrivent la bibliothèque comme « un espace intermédiaire entre travail et maison » (Bertrand et al. 2001, p. 168). Autrement dit, il s'agit d'un lieu où l'on est loin des préoccupations professionnelles ou familiales, et où l'on peut s'épanouir d'un point

de vue plus **personnel**, plus intime. Fréquenter la bibliothèque en solitaire est alors un moyen d'échapper à la sociabilisation que l'on peut subir au travail ou chez soi, une occasion de se détendre. Plus loin dans le même ouvrage, les auteurs mentionnent l'*otium*, cet idéal latin de loisir, de temps libre, de temps où l'on se cultive. Ils expliquent que la bibliothèque peut être un lieu de détente où l'on récupère en solitaire, par opposition aux autres lieux de vie où l'on est sans cesse obligé d'avoir des interactions avec les autres.

C'est, pour certains publics précaires, la seule possibilité pour mener des activités proches de celles habituellement propres à la **vie privée** (Paugam, Giorgetti 2013, p. 69). Les usagers interrogés par les chercheurs de cette enquête déclarent que « même dans un endroit public on peut avoir une vie privée. Par exemple, tu prends un bouquin, tu lis et tu ne dis rien à personne. Tu es tranquille. Tu peux t'asseoir par terre et tu peux lire comme chez toi. » (Paugam, Giorgetti 2013, p. 98). À la question « Vous trouvez que votre intimité, votre vie privée est respectée ici dans la bibliothèque ? », ils répondent par l'affirmative.

La bibliothèque se fait alors **refuge**, cocon où l'on se retrouve en paix avec soi-même et où l'on se sent protégé des autres (Le Marec, Dehail 2016, p. 26). Cela permet de s'échapper, presque en secret, comme le dit Afida, interrogée par les chercheurs dans l'ouvrage *De la bibliothèque au droit de cité : Parcours de jeunes* : « J'avais un secret pour moi, c'était mon univers à moi. Mes images, mes livres et tout ça » (Petit 1997, p. 60). Elle trouve, dans la lecture à la bibliothèque, un épanouissement personnel, loin de sa famille qui peut la remettre en question et libre de lire ce qui lui plait.

Les séjourners pour qui la bibliothèque est une façon d'entrer en contact avec leur intériorité ont tendance à se mettre en retrait, dans les coins, afin de préserver leur intimité. Nous avons constaté cela lors des entretiens et des observations dans les bibliothèques de Lyon et de Vienne, où il était plus difficile d'approcher les usagers qui faisaient abstraction des autres personnes présentes à la bibliothèque.

De plus, il est intéressant de noter que l'on constate que les femmes ont, de manière générale, plus tendance à se mettre en retrait et sont moins ouvertes à l'échange et à la discussion. C'est une attitude qu'on observe dans tous les lieux publics et qui permet à celles-ci de se protéger des agressions et du harcèlement qu'elles sont nombreuses à subir dans les espaces partagés. Cela explique que, parmi les 19 séjourners interrogés, seules 7 soient des femmes, car il était plus difficile d'aborder les séjourners que les séjourners.

Parmi les séjourners interrogés à Lyon et à Vienne, sur les 15 membres du panel ayant répondu à la question, 6 n'apprécient pas particulièrement la présence des autres usagers. Cela représente près de la moitié. Hawa déclare qu'elle préfère quand il n'y a pas trop de monde, parce qu'elle arrive mieux à se concentrer. C'est aussi le cas de Clément, qui préfère être seul. Il n'est pas sensible à la présence des autres, qui lui importe peu.

« A : Et quand vous venez, et il y a un peu de monde autour, est-ce que vous êtes content que les gens soient là, ou est-ce que ça vous dérange un petit peu ?

## Partie 2 : Habiter la bibliothèque : les usages individuels d'un lieu collectif

C : *silence*

A : Ou c'est complètement neutre ?

C : Neutre.

A : Est-ce que vous reconnaissez les autres usagers ?

C : Ici je reconnais personne, mais à la BU de l'EM<sup>19</sup>, si, je reconnais les gens. Les autres étudiants. Sans plus. » (Clément, 18 ans, bibliothèque Saint-Jean)

La question sur la présence des autres usagers semble l'avoir surpris, comme s'il n'y faisait pas du tout attention. Il ne vient donc pas à la bibliothèque pour être entouré. Il est intéressant de noter que les usagers ayant répondu ne pas apprécier la présence des autres usagers étaient aussi les moins loquaces des personnes interrogées. Cela s'explique par le fait que l'entretien les dérangeait, ils n'étaient pas venus pour échanger mais pour se retrouver au calme.

Ainsi, nous avons vu que les personnes qui viennent à la bibliothèque le font souvent pour avoir un contact avec les autres usagers et le personnel, même sans nécessairement leur parler. De plus, les séjournants, notamment les étudiants, viennent car le fait d'étudier avec d'autres les rassure et diminue leur stress. Il existe une réelle dualité dans ce phénomène, qui est démontrée par les auteurs de l'ouvrage *L'œil à la page*. En effet, la bibliothèque est à la fois un espace privé, où l'on a des comportements solitaires et où l'on peut se renfermer sur soi, et un espace public, où l'on peut faire des rencontres et entrer en contact avec les autres. C'est également ce que dit Serge Paugam dans le livre *Des pauvres à la bibliothèque*. Les usagers viennent parfois pour chercher le regard des autres, et parfois, au contraire, pour le fuir.

---

<sup>19</sup> L'EM Lyon Business School, autrefois École supérieure de commerce de Lyon, est une école supérieure de commerce et de gestion.

## PARTIE 3 : LA VALEUR DE LA BIBLIOTHEQUE POUR LES PUBLICS SEJOURNEURS

---

Nous allons maintenant nous pencher sur le rôle que joue la bibliothèque, en tant que lieu mais aussi en tant qu'institution, dans la vie quotidienne du public séjourneur. La fréquentation de la bibliothèque n'existe pas en soi, elle s'inscrit dans le contexte de la vie de l'utilisateur.

### 1) L'IMPORTANCE DE LA BIBLIOTHEQUE POUR LES SEJOURNEURS

#### a) La bibliothèque comme routine, ancrée dans le quotidien

Pour les séjourneurs, la bibliothèque tient une place importante dans la vie quotidienne. Elle s'intègre au planning de la semaine, à la routine hebdomadaire, et encadre l'organisation de la journée. Souvent, la fréquentation de la bibliothèque constitue une **habitude** (Amar et al. 2019, p. 35) qui rassure et donne du sens à la vie de tous les jours. Cette fréquentation apporte une certaine stabilité à ceux qui en ont besoin, et permet de dépenser moins d'énergie en effectuant les actions automatiquement (*Grand dictionnaire de la psychologie* 2011, p. 416).

Pour définir l'aisance des séjourneurs à la bibliothèque, on peut parler de **capital de familiarité** (Bertrand et al. 2001, p. 78). Cette notion, introduite par Jean-Claude Passeron dans son texte *Images en bibliothèques, images de bibliothèques*, publié dans le Bulletin des bibliothèques de France en 1982, est reprise par les auteurs de l'ouvrage *Les bibliothèques municipales et leurs publics : Pratiques ordinaires de la culture* en 2013. Il s'agit d'un « capital de familiarité indigène avec les lieux et les choses », que l'on peut rapprocher du concept de **capital culturel**<sup>20</sup>. Il apporte une certaine assurance aux séjourneurs qui connaissent bien les lieux.

Nous avons vu plus haut que Sandra, de la bibliothèque Gerland, possède un certain capital de familiarité avec la bibliothèque. En effet, elle connaît son fonctionnement, et elle sait que les puzzles circulent entre les bibliothèques du réseau lyonnais. C'est également le cas de Léon, de la bibliothèque Part-Dieu. Il mentionne les cotes et les rayons pendant l'entretien, alors que tous les usagers ne connaissent pas forcément ce vocabulaire propre à la bibliothéconomie.

Les séjourneurs ne sont pas tous égaux dans leur connaissance de la bibliothèque. Ainsi, Clément ne venait que pour la deuxième fois, et n'était pas encore familier avec les lieux. Lors de l'entretien, il a raconté qu'il s'installait

---

<sup>20</sup> L'ensemble des ressources et dispositions culturelles (biens culturels, accès à ces biens, diplômes, rapport à la culture et à l'école), il diffère selon le milieu social et se combine avec le capital économique et le capital social. (Alpe 2013, p. 33)

toujours au même endroit, près de l'entrée, et n'était pas encore allé plus loin dans l'exploration du bâtiment.

« A : Et quel est l'espace de la bibliothèque que vous préférez ?

C : Alors moi je connais que cette partie, alors je dirais celle-ci. » (Clément, 18 ans, bibliothèque Saint-Jean).

La découverte des lieux se fait donc petit à petit, au fil des visites, et selon les besoins : si sa place préférée est prise, il n'aura peut-être pas d'autre choix que de s'aventurer plus loin dans la bibliothèque.

D'autre part, la bibliothèque est le plus souvent un **lieu proche du domicile** de l'utilisateur, donc familier, dans le quartier connu (Petit 1997, p. 100). C'est ce que m'expliquait Daphné, une étudiante rencontrée à la bibliothèque Le Trente :

« En fait ma mère, enfin, on habite juste à côté, donc c'est pour ça que... [...] Je viens ici à pied. ». (Daphné, 19 ans, bibliothèque Le Trente)

Pour elle, il est commode de fréquenter la bibliothèque car elle ne perd pas de temps à faire un long trajet.

De nombreux usagers passent par là pour des raisons pratiques, comme Patrick.

« C'est parce que je suis à Vienne, aussi. Parce que ce soir, il y a un match de rugby à Vienne que je vais voir. Donc voilà, c'est un tout. Et puis je vais aller faire quelques courses en ville aussi, voilà. ». (Patrick, 65 ans, bibliothèque Le Trente)

La fréquentation de la bibliothèque s'inscrit pleinement dans le contexte de l'organisation de sa journée.

À Lyon, Marie-Thérèse m'a expliqué que l'emplacement de la bibliothèque, dans le vieux Lyon, avait joué un rôle dans sa fréquentation.

« Oui, parce que j'avais une course à faire à l'herboristerie du Vieux-Lyon, et je me suis dit, "ah bah tiens, j'en profiterai, ça fait un moment que je suis pas venue là, je vais en profiter pour revenir dans cette bibliothèque pour regarder des magazines." » (Marie-Thérèse, 70 ans, bibliothèque Saint-Jean)

Dans la deuxième partie, grâce au témoignage de Kamil, nous avons comparé la bibliothèque avec les différentes pièces d'une habitation : un bureau, un salon et une chambre. Ce qui caractérise les pièces d'une maison, c'est que l'on peut facilement circuler entre elles. Cela est aussi vrai pour la bibliothèque : Kamil explique qu'il lui arrive d'y retourner plusieurs fois dans la journée, dès que le besoin se présente, car il n'habite pas loin. Ce lieu devient presque une extension de son logement, un lieu où il se sent à l'aise d'aller et venir.

« Je reste une heure, deux heures, facile. Des fois, plus, hein ! En fait, je reviens, je fais mes papiers, je reviens, comme j'habite un peu dans le quartier... Et quand je dois imprimer... Voilà. » (Kamil, 40 ans, bibliothèque Gerland)

Pour lui, la bibliothèque fait réellement partie de la vie quotidienne : c'est l'endroit où il va spontanément quand il a des tâches administratives à accomplir.

## b) Bibliothèque et construction de l'identité

### *Valeurs culturelles associées à la bibliothèque*

Les bibliothèques sont un facteur connu dans l'amélioration de la **qualité de vie** des citoyens. En tant que service public, elles constituent un soutien à la recherche d'emploi, elles permettent de se former tout au long de leur vie, d'accéder à des services et à des collections (AFNOR/CN46-8 2016, p. 29).

Mais quels rôles jouent-elles précisément pour le public séjournant ? Pour mieux comprendre l'importance de la bibliothèque pour ce public, nous pouvons nous demander quelles sont les **valeurs** qu'il associe à la bibliothèque.

Les concepts qu'ils y associent nous donnent des indications quant à la portée que la bibliothèque a pour eux. Pour certains usagers, ces valeurs sont liées au rôle historique des bibliothèques de fournir les usagers en documents. Tout comme l'école, la bibliothèque a un rôle éducatif, mais plus large, car elle s'adresse à un public plus nombreux. C'est une idée que l'on retrouve dans le témoignage de Marie-Thérèse.

« A : Est-ce que vous associez des valeurs particulières à la bibliothèque ?

M-T : La valeur, c'est de faire aimer les livres. C'est de montrer aux enfants qu'il y a plein de choses intéressantes à découvrir. Qu'il y a pas que les smartphones ou autres. Moi je n'en ai pas, de smartphone, j'ai juste un petit Doro<sup>21</sup>. Et la bibliothèque c'est censé permettre à tous les publics d'aimer les livres et d'avoir envie de lire, ou de regarder des films. » (Marie-Thérèse, 70 ans, bibliothèque Saint-Jean)

Pour d'autres, la bibliothèque correspond plus à des **services** qu'aux collections proposées. Par exemple, Evelyne, venue pour utiliser les ordinateurs et l'imprimante, pense à cela en premier lorsque la question des valeurs de la bibliothèque est posée.

« A : D'accord. Et est-ce que vous associez des valeurs particulières à la bibliothèque ? Pour vous, qu'est-ce que ça vous apporte ? Un accès à-

E : Un service.

A : L'accès aux ordinateurs, à Internet.

E : Ouais. » (Evelyne, 65 ans, bibliothèque Le Trente)

Daphné, qui fréquente la bibliothèque dans le cadre de ses études, propose le terme « apprentissage ». C'est également le cas de Bertrand, venu avec son fils.

Dans le chapitre « Catalyser la confiance » du Bulletin des Bibliothèques de France 2021-2022, il est expliqué que les bibliothèques permettent aux usagers d'obtenir du **capital social**<sup>22</sup>, c'est-à-dire d'acquérir des relations et des ressources et ainsi créer un réseau, appartenir à un groupe (Wojciechowska 2022, p. 12 ). Ce

<sup>21</sup> Marque de téléphones portables pensés pour les personnes âgées. (Doro 2024)

<sup>22</sup> Ensemble de facilités sociales (réseau de relations, familiarité avec les modes de fonctionnement des lieux de pouvoir) qu'un ménage ou un individu est capable de mobiliser à son profit ou au profit de ses enfants. Le capital social désigne également l'ensemble des ressources auxquelles un acteur peut accéder grâce à l'ensemble de ses relations directes (ses propres contacts) et indirectes (les relations de ses contacts). (Alpe 2013, p. 35)

capital social, comme le dit Bourdieu dans *Le capital social*, procure des « profits matériels ou symboliques », et c'est ce qui permet d'évoluer dans la société (Bourdieu 1980, p. 2).

### *Valorisation de l'identité*

De surcroît, les bibliothèques jouent un rôle dans la **construction de l'identité**. Par exemple, la presse permet de garder le lien avec un territoire auquel on est attaché. Cela donne également la possibilité aux usagers de créer une nouvelle identité culturelle, en ayant accès à la presse locale, ou d'acquérir des connaissances en se renseignant sur différents sujets. Ainsi, dans l'ouvrage *Les bibliothèques municipales et leurs publics : Pratiques ordinaires de la culture*, on découvre le témoignage d'un homme né au Sri-Lanka qui habite en France depuis six ans et lit la presse régionale à la bibliothèque pour mieux comprendre son pays d'accueil (Bertrand et al. 2001, p. 178). Et si la bibliothèque propose de la presse internationale, cela permet aux usagers qui ont quitté leur pays de se tenir au courant de l'actualité.

La lecture à la bibliothèque est aussi une façon de légitimer ses centres d'intérêts, qui, par leur présence dans l'institution, semblent acceptés par l'autorité (Bertrand et al. 2001, p. 180). Les livres étant associés au monde cultivé et intellectuel qui est valorisé dans notre société, évoluer au milieu des livres à la bibliothèque est une façon pour les séjournateurs de se créer un mode de vie conforme à leurs aspirations. (Bertrand et al. 2001, p. 101)

D'autre part, les bibliothèques sont un moyen de se reprendre des études que l'on a dû abandonner et ainsi de se rapprocher d'une version de soi que l'on n'a pas pu accomplir. Cela se vérifie notamment pour les publics précaires, qui n'ont pas les moyens de poursuivre une voie académique (Bertrand et al. 2001, p. 94).

Pour les plus jeunes, fréquenter la bibliothèque permet de se **différencier** des autres, de sa famille et de ses amis. C'est une façon de se créer une identité propre, qui se façonne au fil des lectures et des découvertes (Petit 1997, p. 68).

La visite de la bibliothèque permet parfois de faire le lien avec son propre passé. Dans certains entretiens menés dans le cadre de ce mémoire, il est apparu que les liens que les usagers entretiennent avec les bibliothèques remontent parfois à leur **enfance**. C'est le cas de Bertrand et Patrick, rencontrés à la bibliothèque Le Trente de Vienne. Bertrand explique que la fréquentation de la bibliothèque, le fait d'y emprunter des livres, lui a été transmis par ses parents qui l'y ont emmené dans sa jeunesse. Il a, en quelque sorte, grandi avec les bibliothèques, qui l'ont accompagné pendant son enfance, et il reproduit maintenant le même comportement avec son fils.

« A : Est-ce que vous diriez que vous vous sentez chez vous à la bibliothèque ?

B : Oui oui, mais j'ai toujours beaucoup fréquenté les bibliothèques.

A : Ah oui ? Et est-ce que vous pourriez même dire que ça fait partie de votre identité ?

B : Ouais. J'y ai passé beaucoup beaucoup de temps étant jeune...

A : En étudiant ?

B : Non, même pas...

A : Dans votre jeunesse ?

B : Mes parents m'emmenaient très souvent à la bibli, je prenais toujours plein de bouquins... » (Bertrand, 43 ans, bibliothèque Le Trente)

Patrick, quant à lui, semble avoir fréquenté la bibliothèque de Vienne toute sa vie.

« A : Et vous êtes inscrit depuis longtemps ?

Pa : Ici ? Oh, oui ! De toutes façons, celle-ci, depuis l'ouverture. Donc ça doit faire une dizaine d'années, je suppose. Et j'avais été inscrit à l'autre, qui était dans le centre-ville à l'époque. Ça c'est normal, puisque je suis né ici ! (*rires*) »

Pour eux, la bibliothèque est comme un **pilier** de leur existence. La fréquenter leur vient naturellement, sans qu'ils aient besoin de facteurs extérieurs pour les y inciter : c'est devenu une habitude.

Au contraire, il arrive que les séjourners ne se soient pas beaucoup rendus à la bibliothèque pendant leur jeunesse, et que leur fréquentation actuelle soit une façon de remédier à ce manque. C'est une idée que l'on retrouve dans l'entretien réalisé avec Kamil à la bibliothèque Gerland :

« C'est bien, la bibliothèque, moi je trouve ! J'en ai pas beaucoup fréquenté quand j'étais jeune, c'est pour ça que là je me rattrape un peu. » (Kamil, 40 ans, bibliothèque Gerland)

On voit ici qu'il est fier d'aller à la bibliothèque et qu'il considère cela comme une amélioration de son mode de vie.

## 2) UNE BIBLIOTHEQUE ACCUEILLANTE POUR TOUS

Nous avons vu que certains séjourners se sentent comme chez eux à la bibliothèque, ils y sont pleinement à l'aise. Cependant, il existe encore des freins à la fréquentation de la bibliothèque, où une partie de la population peut parfois se sentir perdue, ne pas se sentir forcément la bienvenue. Il existe un terme pour décrire ceux qui ne fréquentent pas la bibliothèque : le **non-public** (Barbier-Bouvet, Poulain 1986, p. 17). Celui-ci est souvent éloigné de la bibliothèque en raison de sa classe sociale et ne se sent pas légitime à fréquenter les lieux culturels.

Comment inciter tous les publics à fréquenter la bibliothèque, à tirer parti des espaces et des collections ? Comment leur permettre de se sentir à l'aise ? Nous allons tout d'abord voir l'importance de l'aménagement de l'espace dans l'appropriation des lieux par les usagers séjourners, afin de proposer quelques recommandations aux professionnels.

### a) L'espace de la bibliothèque

Dans l'ouvrage *IFLA library building guidelines: developments & reflections* sur l'aménagement des bibliothèques, publié par la Fédération Internationale des Associations et des Institution de Bibliothèques, on apprend les qualités principales

que doivent comporter l'espace des bibliothèques (International Federation of Library Associations and Institutions 2007, p. 14). Celui-ci doit être :

- Fonctionnel, les différents mobiliers doivent être en bon état
- Flexible et adaptable, que l'on puisse utiliser à des fins variées
- Accessible, facile d'utilisation pour permettre à tous les publics d'être indépendants dans leur utilisation
- Varié, qui comprend un large choix d'espaces adaptés à des activités différentes
- Interactif, qui encourage le contact entre les usagers et les services
- Motivant, qui inspire les usagers à accomplir ce pourquoi ils sont venus
- Sécurisé et sécurisant pour les publics qui doivent pouvoir s'y sentir en confiance
- Economique au niveau des coûts de maintenance
- En phase avec les nouvelles technologies

De surcroît, les auteurs de ce document expliquent que les bibliothèques doivent susciter l'admiration des publics qui s'y installent : ce qu'ils appellent le « **wow factor** », le « facteur waouh ». Cette qualité amène l'utilisateur à mieux apprécier les lieux, qu'il est fier de fréquenter. Cependant, le lieu doit correspondre au public, il est donc nécessaire prendre en compte la typologie des usagers qui visitent la bibliothèque et qui habitent dans ses environs lors de la conception de l'aménagement de l'espace de la bibliothèque. Pour accueillir au mieux les séjournateurs, cet espace doit inviter les visiteurs à s'installer, en proposant différents types de mobilier en nombre suffisant pour que chacun y trouve son compte.

### *Les signaux*

Dès l'entrée dans l'espace de la bibliothèque, les usagers reçoivent de nombreux signaux (Roche, Saby 2014, p. 84). Ces signaux peuvent être plus ou moins positifs. Selon son agencement, l'espace peut sembler chaleureux, spacieux et bruyant, ou au contraire froid, resserré et calme. Il semble important de varier les ambiances au sein de la même bibliothèque si cela est possible, afin de proposer des espaces qui conviennent au plus grand nombre. Dans ce cas, les espaces sont **différenciés**. Certains sont consacrés à l'étude et à la lecture, d'autres invitent à l'échange, d'autres permettent de boire et de manger. Il existe aussi des cabines insonorisées conçues pour que les usagers puissent téléphoner. On en trouve par exemple à la bibliothèque universitaire de la Doua, à Villeurbanne.

Le repérage dans ces différents espaces se fait grâce à la **signalétique**. Celle-ci est installée dans les lieux afin d'aider les usagers à s'orienter. Elle propose des parcours de visite tout en laissant l'autonomie, le libre-arbitre de l'utilisateur s'exprimer (Roche, Saby 2014, p. 95). Pour cela, elle doit être concise, ne pas envahir l'espace. Elle permet aux séjournateurs de s'approprier la bibliothèque, de créer leur propre cartographie de l'espace.

Ce sont des choix esthétiques qui doivent être faits en connaissance de cause lors de l'organisation des espaces de la bibliothèque. Cependant, l'impression que

l'on a en entrant dans les lieux reste subjective et les architectes ne peuvent pas tout prévoir. On peut dire que l'espace est **scénographié** : sa mise en place a été pensée pour orienter les usages et les itinéraires des publics, et représente aussi les intentions des architectes et des bibliothécaires.

### *Modernité et luminosité*

Pendant les entretiens à Lyon et à Vienne, une qualité de l'espace est revenue à plusieurs reprises : la **luminosité**. De nombreux usagers, comme Sandra de la bibliothèque Gerland et Bertrand à la bibliothèque Le Trente, ont expliqué qu'il s'agissait d'un des facteurs qui les incite à fréquenter la bibliothèque.

« L'éclairage est bien. On est mal exposés, nous... » (Sandra, 47 ans, bibliothèque Le Trente)

Ici, Sandra explique qu'elle profite de l'éclairage à la bibliothèque car son logement ne reçoit pas suffisamment de lumière naturelle.

Patrick, à la bibliothèque Le Trente, compare la bibliothèque où nous nous trouvons lors de l'entretien avec la bibliothèque de son village qui a récemment connu une rénovation.

« P : L'espace, qui est assez grand... J'ai pas la différence par rapport à ma bibliothèque de village, qui est beaucoup plus petite, et qui dernièrement, depuis un an, a doublé quasiment de capacité... »

A : Ça a été rénové ?

P : Je crois que c'est des accords de la commune avec... Je veux pas dire de bêtises... La DRAC, c'est ça ?

A : Oui, direction régionales des affaires culturelles...

P : Oui, et donc il y a un dimensionnement qui a été fait, notamment un espace plus grand pour la lecture des plus petits, des enfants, et cet espace, un peu comme ici, il est assez vitré, assez lumineux ! Et ça, je trouve... Il n'y a pas cette notion, qu'on pouvait avoir... Je me souviens, plus ado ou enfant...

A : Oui, c'était plus sombre ?

P : Où c'était vraiment l'aspect, ouais, un peu rat de bibliothèque, là, obscure...

A : Oui, plus feutré...

P : Et c'est vrai que là, le fait d'être à la lumière, c'est assez agréable, quoi ! » (Patrick, 65 ans, bibliothèque Le Trente)

Dans cet extrait d'entretien, il remarque que les bibliothèques ont tendance à proposer des espaces plus grands et plus lumineux qu'auparavant, ce qui fait qu'elles ne renvoient plus l'image traditionnelle d'un lieu sombre et feutré, plus austère. La lumière est un élément très important pour les étudiants notamment, qui en ont besoin pour déchiffrer leurs livres et leurs cahiers. Une bibliothèque lumineuse semble plus accessible, ouverte au monde et vivante, ce qui est plus attrayant pour les usagers. (Vigué-Camus, Gaudet 2020, p. 64). Pour être attractive, la bibliothèque doit être moderne, en harmonie avec son temps. Cela semble être le cas de la bibliothèque Gerland :

« K : C'est bien, c'est une start-up pour les jeunes. (*rires*) »

A : La bibliothèque ?

K : Ouais (*rires*). Ça fait un peu start-up.

A : Parce que c'est moderne ?

K : Ouais. J'aime bien, avant c'était pas comme ça.

A : Ah oui, c'est récent ?

K : Bah, de mon âge, bien avant, c'était pas comme ça. » (Kamil, 40 ans, bibliothèque Gerland)

Lorsqu'il parle de start-up, il est possible qu'il pense aux nouvelles entreprises où l'on travaille en *open-space*, c'est-à-dire avec des bureaux décroissés. Dans l'imaginaire collectif, il s'agit d'endroits où règne une atmosphère chaleureuse et détendue. Il s'agit d'une façon de travailler qui est populaire en ce moment. Tout comme dans le témoignage de Patrick, on voit que Kamil apprécie que la bibliothèque soit plus tendance qu'auparavant.

### *Des espaces tantôt spacieux et conviviaux, tantôt calmes et studieux*

Mais de façon plus concrète, nous pouvons nous demander quels sont les espaces que les séjournants affectionnent. Pendant les entretiens, à la question sur les espaces de la bibliothèque qu'ils préfèrent, les usagers interrogés ont eu des réponses variées. Une réponse qui est revenue souvent, ce sont les espaces plus conviviaux avec les fauteuils, souvent placés dans les halls ou au rez-de-chaussée. C'est ce que dit Kamil, qui mentionnait les *start-up* juste au-dessus :

A : Et quel est l'espace de la bibliothèque que vous préférez ? Où est-ce que vous préférez aller, dans cette bibliothèque ?

K : Euh... Là où il y a les petits canapés, où on peut s'asseoir, lire notre bouquin... Ouais, c'est là où il y a les petits canapés. (Kamil, 40 ans, bibliothèque Gerland)

Les espaces accueillants, qui incitent à l'échange et à la détente, et qui rappellent le salon d'une habitation, sont très populaires auprès des séjournants.

« A : Est-ce que vous avez un espace préféré ?

B : Le rez de chaussée.

A : Et pourquoi, selon vous ? C'est la disposition, le fait qu'il y ait de albums pour enfants... ?

B : Ouais, je trouve qu'il y a de l'espace... » (Bertrand, 43 ans, bibliothèque Le Trente)

Nous pouvons remarquer que Bertrand préfère être dans un espace ouvert, aéré et spacieux. Plus loin, dans l'entretien, il explique que « Même s'il y a du monde, on peut se mettre un peu en retrait ». On retrouve ici une dualité : d'une part, il profite de la compagnie d'autrui, d'autre part, il préfère s'assurer qu'il ne sera pas dérangé en se mettant à l'abri, dans un coin plus calme.

Cette idée que la bibliothèque constitue un espace paisible se retrouve dans le témoignage de Kamil, qui en parle comme d'un « petit cadre tranquille ». L'emploi de l'adjectif « petit » montre bien que l'endroit, pour lui, est connu et maîtrisé, et dénote d'une certaine affection envers les lieux. Il en va de même pour les étudiants : leurs espaces de prédilection sont ceux qui leur permettent le mieux de se concentrer, donc les endroits calmes, comme le deuxième étage de la bibliothèque Le Trente où se trouvait Daphné.

« Et puis c'est plus calme, aussi, parce que je sais que en bas, c'est un peu le rayon où il y a les enfants, souvent, et tout... Donc souvent il y a tendance à y avoir plus de bruit, mais là ça va. Je me sens bien ici. » (Daphné, 19 ans, bibliothèque Le Trente)

En plus d'être un lieu tranquille, la bibliothèque est vue par les séjourneurs comme un lieu « reposant », adjectif entendu lors de l'entretien avec Léon, 41 ans, rencontré à la bibliothèque de la Part-Dieu. Cela nous rappelle la notion d'*otium*, ce concept que nous avons mentionné à la fin de la seconde partie. Léon explique aussi qu'il apprécie l'espace appelé « La terrasse », une grande salle au dernier étage de la bibliothèque Part-Dieu, où les tables rappellent celles qu'on retrouve dans les terrasses de cafés et où les discussions à voix hautes sont autorisées. Ce qui lui plaît, dans cet espace, c'est l'absence de contraintes. Cela lui permet de se sentir libre, de « mieux respirer », comme il le dit lui-même au cours de l'entretien.

Les usagers qui apprécient le plus cette liberté, ce sont les enfants. Par exemple, la fille de Sandra, Jade, âgée de 12 ans, était présente pendant l'entretien de sa mère mais n'y a participé qu'une seule fois, lorsque j'ai posé la question de l'espace qu'elles préfèrent. C'est à ce moment que Jade a répondu qu'elle préférerait l'espace où nous nous trouvions, situé sur la droite en entrant, avec de petites tables rondes comme dans un café. Pourquoi ? « Parce qu'on a le droit de manger. ». Pour elle, cette liberté de faire ce qui lui plaît à la bibliothèque est précieuse.

### *Espaces prévus, espaces conquis*

Ces différents espaces, les séjourneurs se les approprient de plusieurs manières. Il s'agit d'espace conquis, par opposition aux espaces prévus (Barbier-Bouvet, Poulain 1986, p. 126). Les **espaces prévus** sont ceux que la bibliothèque propose aux usagers pour qu'ils puissent s'installer : des chaises, des fauteuils placés dans les différents espaces, souvent accompagnés de tables pour que les publics puissent poser leurs affaires.

Mais les usagers profitent de tous les espaces, en réalité. Nombreuses sont les personnes qui s'assoient à même le sol ou qui détournent l'usage du mobilier en l'utilisant d'une façon différente de celle qui avait été prévue, en plaçant sa chaise à l'envers ou en s'installant à plusieurs dans un fauteuil qui avait été pensé pour n'accueillir qu'une seule personne par exemple. Il n'est pas rare de voir des usagers prendre appui contre les rayonnages ou les radiateurs. On parle alors d'**espace conquis**. C'est une façon pour les séjourneurs de créer leur propre mode d'utilisation de l'espace, qui devient plus intime et privé, car ils l'ont façonné eux-mêmes. Cela peut avoir pour conséquence que l'appropriation des espaces se fasse au détriment des autres usagers, sans intégrer les contraintes d'un lieu collectif.

Nous avons vu que beaucoup de séjourneurs aiment se sentir comme chez eux à la bibliothèque, et cela peut transparaître dans les postures corporelles. On peut distinguer les **postures légitimes** des **postures affranchies** (Barbier-Bouvet, Poulain 1986, p. 127). La transgression de règles de l'espace public, comme celle de la position assise acceptée, la posture légitime, revient en réalité à la **transposition** du fonctionnement que l'on a dans le cadre privé. Si l'utilisateur est à l'aise, sa posture va naturellement se détendre et se rapprocher de celle qu'il adopte

chez lui. Il va s'adapter à son environnement, se tenir debout ou assis sur le sol selon ses envies. Il ne s'agit donc pas nécessairement d'une transgression des règles ostentatoire qui aurait pour but de provoquer une réaction chez les autres.

## b) La notion d'accueil

Les séjourneurs ne profitent pas de lieux de façon complètement autonome : ils y sont accueillis par des bibliothécaires.

L'accueil relève d'une démarche des bibliothécaires qui consiste à être **disponible** pour le public, être prêt à répondre à ses demandes et à échanger avec lui. L'ouvrage *Mode d'emploi. L'accueil en bibliothèque : approches et définitions* cite les cinq fonctions de l'accueil d'après le chercheur en bibliothéconomie Bertrand Calenge : l'écoute, la séduction, l'assurance de la sécurité, du bien-être, et la gestion des flux (Diament 1997, p. 11).

L'**écoute** recouvre la disponibilité face aux demandes, ainsi que la capacité à les anticiper. La **séduction**, c'est donner envie aux usagers de fréquenter la bibliothèque en se montrant aimable, souriant, sympathique. L'**assurance de la sécurité** correspond à la présence d'agents de sécurité qui garantissent la maîtrise des risques. Le **bien-être**, c'est le fait de rendre les lieux agréables grâce au mobilier confortable et à l'ambiance sonore. Enfin, la **gestion des flux** consiste à éviter que des files d'attente se forment lorsque les usagers souhaitent échanger avec les agents de la bibliothèque et à ce qu'ils puissent tous trouver une place assise s'ils le souhaitent.

Pour accueillir les usagers au mieux, il est nécessaire que l'**amplitude horaire** soit suffisante pour que tout le monde puisse se rendre à la bibliothèque (Diament 1997, p. 13). Si celle-ci est fermée en soirée, les personnes actives ont moins de possibilités de s'y rendre en raison de leur travail. Si elle est fermée le weekend, ce sont les étudiants qui ne peuvent pas en profiter.

Cette question de l'amplitude horaire est revenue à plusieurs reprises lors des entretiens menés pour ce mémoire. Par exemple, Marie-Thérèse déplore que les bibliothèques de Lyon aient des horaires plus restreints pendant les vacances scolaires. Ces fermetures ont lieu car la fréquentation baisse pendant ces périodes.

« A : Est-ce que vous trouvez qu'il y a quelque chose qui manque à la bibliothèque ?

M : Je trouve que pendant les vacances, il y a trop de bibliothèques qui sont fermées. Il y a des fois certains jours où... Où ils ouvrent juste une petite demi-journée, peut-être parce qu'ils manquent de personnel, je sais pas. Et ça, je trouve ça dommage. Pendant les vacances, justement, il y a des gens qui n'ont pas les moyens de partir en vacances et qui seraient contents d'aller à la bibliothèque. Et souvent, les bibliothèques sont fermées, et ça, je trouve ça pas normal. » (Marie-Thérèse, 70 ans, bibliothèque Saint-Jean).

Clément, un étudiant, fait aussi une remarque au sujet des amplitudes horaires.

« A : Et est-ce que vous trouvez qu'il manque quelque chose, est-ce que vous avez une idée de quelque chose qui pourrait améliorer votre séjour à la bibliothèque ? Qu'est-ce qui manque ?

C : Peut-être, c'est peut-être pas assez, euh... Les ouvertures...

A : Ah, oui, ça ferme à 17h...

C : Et 13h-14h, il y avait une pause, j'aurais bien voulu rester, prendre mon petit repas et travailler, du coup j'ai dû retourner chez moi et c'était un peu problématique mais à part ça, ça va. » (Clément, 18 ans, bibliothèque Saint-Jean)

Il regrette que la bibliothèque Saint-Jean ferme entre 13h et 14h le samedi car cela coupe sa journée de travail.

Cependant, lorsqu'on demande aux séjournateurs de Lyon et de Vienne ce qu'ils pensent de l'accueil des bibliothécaires, ils se montrent tous satisfaits. Par exemple, Evelyne, interrogée à la bibliothèque Le Trente, déclare que les bibliothécaires sont attentionnés et disponibles : « Ils sont toujours à l'écoute, toujours prêts à nous donner des indications. ».

C'est aussi ce que dit Hawa, qui sent que les bibliothécaires sont prêtes à l'aider si elle en a besoin.

« Ils disent bonjour tous les jours, c'est parfait. [...] Je pose pas de questions parce que je suis toujours sur mes livres, pour dessiner, mais ouais, si j'ai besoin d'aide elles [les bibliothécaires] sont toujours là. » (Hawa, 14 ans, bibliothèque Gerland)

De plus, les bibliothécaires la **saluent** et cela la touche. Elle se sent prise en compte, elle sait qu'elle est la bienvenue. Cette attitude avenante des bibliothécaires, qui disent bonjour aux usagers, est primordiale. Dans l'ouvrage *De la bibliothèque au droit de cité : Parcours de jeunes*, on peut lire le témoignage de Pilar, qui explique qu'il ne se sentait pas bien accueilli dans la bibliothèque qu'il fréquentait auparavant. « On ne m'y souriait jamais. Je sais pas moi, c'est un truc qui m'est tellement naturel. La moindre des choses, c'est de dire bonjour. On me connaissait pas, donc je n'existais pas. », dit-il (Petit 1997, p. 104). On voit ici que le simple fait de saluer les usagers est une preuve de **reconnaissance** pour eux, cela leur fait comprendre que leur fréquentation est appréciée par les agents de la bibliothèque. Cela rend le personnel aimable aux yeux des usagers, qui trouvent les bibliothécaires « sympas » et « gentils », selon les mots de Sandra et son fils Ryan, rencontrés à la bibliothèque Gerland.

Il arrive aussi que les relations usagers-bibliothécaires soient **extra-documentaires**, c'est-à-dire sans rapport avec les services et les collections de la bibliothèque. Ce terme est employé dans l'ouvrage *Mode d'emploi. L'accueil en bibliothèque : approches et définitions* (Diament 1997, p. 14).

Léon, quant à lui, entretient surtout une relation strictement documentaire avec les agents de la bibliothèque.

« A : Et est-ce que vous appréciez le contact avec les autres usagers, et avec les bibliothécaires ? Est-ce que ça vous est déjà arrivé de discuter avec quelqu'un que vous ne connaissiez pas ?

L : Ils sont accueillants, je trouve. Ils sont bienveillants. Et ils donnent l'information adéquate.

A : Vous avez déjà posé des questions, par exemple ?

L : Oui, des livres, parfois. Ils se lèvent, alors que juste l'information suffirait, mais parfois ils se lèvent, ils vont chercher le livre.

A : Oui, c'est bien, ça aide quand même.

L : Je trouve cela remarquable. De leur part. Ils donnent la cote, ils donnent, tel rayon, ils se lèvent... C'est pour ça que quand il y a des grèves, je comprends. Parce que c'est des gens qui apportent beaucoup. Tellement de gens qui viennent ici, qui sont parfois stressés, qui arrivent... Rien que le fait de venir ici, ils sont déstressés, en fait, voilà. » (Léon, 41 ans, bibliothèque de la Part-Dieu)

Il remarque que les bibliothécaires sont bienveillants et serviables, prêts à l'aider. On peut noter que, juste après avoir parlé des bibliothécaires, il explique que la bibliothèque est un lieu rassurant, qui permet aux séjournateurs de se détendre. Il semblerait donc que, pour lui, il y ait une causalité entre ces deux phénomènes : si la bibliothèque est un lieu aussi agréable, c'est grâce aux agents qui y travaillent.

Patrick apprécie également discuter avec les agents de la bibliothèque.

« Il y a l'étage des archives qui est intéressant, et la personne qui s'en occupe, elle... Je pense que c'est vraiment son domaine, et elle...

A : Ah, vous pouvez discuter...

Pa : Dès qu'elle voit qu'on est intéressé sur un sujet, elle... Ouais, ça c'est sympa. »  
(Patrick, 65 ans, bibliothèque Le Trente)

On voit ici qu'il aime ces moments d'**échange**, qui se font sur des sujets qui vont au-delà de la réponse à une demande précise.

### c) L'accueil de publics précaires et de migrants

L'accueil des publics en situation de précarité et des migrants, qu'ils soient tout juste arrivés ou sortis de la grande précarité et en situation de demandeurs d'emploi, soulève des enjeux spécifiques qui méritent que l'on s'y attarde plus longuement.

La bibliothèque est un moyen d'accéder à des services de premier niveau mais aussi d'apprendre le français, de côtoyer d'autres habitants, d'utiliser le matériel informatique pour rester en contact avec le pays qu'ils ont quitté. Pour les demandeurs d'emploi, c'est aussi une façon d'**exister aux yeux de la société** en étant dans un lieu public et de pratiquer une activité valorisante comme la lecture.

Cependant, il arrive que l'accueil de ces publics donne lieu à des oppositions de la part d'autres usagers, de la tutelle ou des élus. À ces remarques, il est possible de répondre en citant le manifeste de l'UNESCO de 2022 : « Les services de la bibliothèque publique sont fournis sur la base de **l'égalité d'accès pour tous**, indépendamment de l'âge, de l'origine ethnique, du sexe, de la religion, de la nationalité, de la langue, du statut social et de toute autre caractéristique. Des services et des documents spécifiques doivent être fournis aux utilisateurs qui ne peuvent pas, pour quelque raison que ce soit, utiliser les services et les documents habituels. Il s'agit par exemple des **minorités linguistiques, des personnes handicapées, des personnes ayant de faibles compétences numériques ou informatiques, des personnes peu alphabétisées ou des personnes hospitalisées ou emprisonnées.** » (*Manifeste IFLA-UNESCO sur la Bibliothèque Publique 2022*, p. 2).

Cela signifie que la bibliothèque doit accueillir tout le monde, sans opérer de discrimination sur des critères linguistiques, religieux ou sociaux. Elle se doit de respecter un principe d'égalité et doit adapter ses propositions au public qui la fréquente.

Il faut aussi noter que les discriminations, quand elles ont lieu, sont fondées sur des préjugés et non sur des faits. Certains élus, bibliothécaires et usagers pensent que si l'on accueille des publics précaires et des migrants, les autres publics ne voudront plus fréquenter la bibliothèque. Or, ce n'est pas le cas. L'article *Accueil des migrants : le rôle méconnu des bibliothèques* prend l'exemple des données de fréquentation de la médiathèque de La Courneuve en Seine-Saint-Denis, où même après l'arrivée d'un camp de Roms en face de la bibliothèque qui a engendré l'afflux de ce nouveau public, on n'a pas constaté de différence dans la typologie des publics visitant la bibliothèque. Par ailleurs, le nombre de documents perdus n'a pas évolué et est resté à 1/1000 (Stoll 2018).

De plus, comme nous l'avons vu dans la première partie lorsque nous avons défini la notion d'usagers séjournants et que nous avons réalisé une typologie de ce public, les publics précaires sont parfois mal vus par les bibliothécaires eux-mêmes car ils ont comme réputation de n'utiliser que les fonctions les moins « nobles » des bibliothèques. Mais il faut garder à l'esprit que cela fait aussi partie de ses missions, telles qu'énoncées dans le Manifeste de l'UNESCO de 2022 : fournir des collections et des services, ce qui inclut tous les services, y compris ceux de « premier niveau ». Ceux-ci sont vitaux pour les publics précaires, nous l'avons vu dans le témoignage de Nour. La bibliothèque lui permet de lire ses e-mails et d'assurer des missions en intérim, qui lui sont envoyées par ce biais. En un sens, c'est grâce à la bibliothèque qu'il peut garder son emploi et donc s'assurer un salaire.

Lorsque cela s'avère nécessaire, la bibliothèque peut aussi aller plus loin dans les **services** qu'elle propose, comme la bibliothèque de Reims, qui avait un service de pressing, et celle de Saint-Ouen, qui a prêté des vêtements (Guyomard 2023). Sans aller jusqu'à ces dispositifs poussés, la bibliothèque peut par exemple mettre des protections menstruelles, des préservatifs et des couches à disposition dans les toilettes. Cette démarche est notamment promue par le concours *Chouettes toilettes* lancé par l'ABF (Association des bibliothécaires de France), qui encourage les bibliothèques à rendre ces lieux accessibles, inclusifs et à lutter contre la précarité menstruelle. Afin d'aider les usagers à faire des démarches administratives, les bibliothèques peuvent aussi proposer les services d'un **écrivain public**, comme c'est le cas du réseau des bibliothèques lyonnaises, où quatre permanences hebdomadaires d'écrivain public sont tenues dans le réseau (*J'ai besoin de l'aide d'un écrivain public* 2024).

Afin d'accueillir les publics précaires et migrants lorsqu'ils sont nombreux, plusieurs mesures peuvent être mises en place. Par exemple, il est nécessaire de proposer des supports de communication et la signalétique dans **plusieurs langues**, pour que les personnes allophones puissent également en profiter. La bibliothèque peut devenir un lieu d'apprentissage du français, avec des ateliers de FLE (Français

langue étrangère) et de conversation, et permettre ainsi l'interculturalité lorsque ces ateliers se déroulent dans plusieurs langues différentes. Cela a eu lieu à la Bpi en 2010 avec le dispositif *A living book for migrant people*. Des médiateurs de divers horizons (juristes, travailleurs sociaux, traducteurs) ont accompagné les bibliothécaires pour que les participants puissent s'exprimer et raconter leur parcours (Felfoldi 2012, p. 9). Dans ce contexte, il est important que les bibliothécaires soient **formés** à l'accueil de public en difficulté. La présence de **médiateurs** spécialisés peut aussi être nécessaire pour orienter vers les services de la ville ou gérer les conflits.

La bibliothèque acquiert alors un rôle fort : celui d'être la première institution française dans laquelle les migrants sont admis au même titre que les autres usagers. En effet, la carte bibliothèque est souvent la première carte « d'identité » française que les personnes en situation de migration obtiennent (Daudin 2017, p. 97). Pour aller plus loin dans l'aide apportée à cette population, la bibliothèque peut entrer en relation avec des **associations** et mettre à disposition des espaces pour que celles-ci puissent déployer leurs dispositifs, comme des cours de FLE ou de l'assistance psychologique. C'est ce qu'a fait la bibliothèque Vaclav-Havel à Paris (Daudin 2017, p. 106). Les agents y ont aussi organisé un festival qui inclut les migrants et les autres usagers, Migrant'scène, qui a permis de sensibiliser tous les publics aux enjeux liés à la migration.

Tout cela montre qu'il est possible pour les bibliothèques d'accueillir tous les publics, quelles que soient leurs spécificités et les usages qu'ils adoptent à la bibliothèque. Il est toutefois nécessaire de concilier les usages que peuvent avoir les séjournateurs. En effet, ceux-ci sortent parfois du cadre pensé par la bibliothèque, par exemple lorsqu'une personne fait sa lessive dans les toilettes ou débranche le matériel de la bibliothèque pour brancher son téléphone, ou encore lorsque quelqu'un s'approprie les collections en prenant une dizaine de périodiques avec soi. Dans ces cas de figure, il revient aux agents d'être vigilants et poser des limites valables pour tous, habitués ou néophytes de la bibliothèque, rappelées dans le règlement intérieur et dans l'affichage et la signalétique.

## CONCLUSION

---

Ce mémoire a été rendu possible grâce aux entretiens menés avec des séjournateurs dans quatre bibliothèques de Lyon et de Vienne. Ces témoignages m'ont aidée à comprendre les aspects qui caractérisent la fréquentation de la bibliothèque pour ce public, et ont complété les lectures effectuées sur ce vaste sujet.

Les séjournateurs forment une catégorie de public qu'il est difficile de cerner, composée d'une large typologie d'usagers. Nous avons tout particulièrement étudié les usagers non-inscrits, les publics précaires, les personnes âgées et les plus jeunes.

La qualité de séjournateur se définit principalement par l'utilisation de la bibliothèque **en restant sur place pour une durée plus longue que celle nécessaire au choix des documents et à l'emprunt**. Celle-ci devient alors un véritable **lieu de vie**, dont ils profitent des espaces et des services, avec ou sans objectif particulier d'étude, d'utilisation des ressources numériques ou de lecture. La fréquentation se fait pour profiter des collections, des services et du mobilier mis à disposition.

Ils forment une **communauté discrète**, et apprécient souvent la présence des autres usagers et des bibliothécaires avec lesquels ils se sentent en confiance. La fréquentation se fait majoritairement en solitaire pour les séjournateurs, mais il arrive tout de même qu'ils viennent accompagnés de leur famille ou amis, ou qu'ils retrouvent ces derniers à la bibliothèque. La bibliothèque est donc un lieu de sociabilisation et d'échange. Ces échanges se font aussi avec les autres usagers et les bibliothécaires. La cohabitation entre les usagers engendre peu de conflits.

Il faut garder à l'esprit que la bibliothèque constitue un endroit où l'on peut venir pour profiter de la présence des autres usagers ou, au contraire, en souhaitant éviter le contact avec les autres. Elle permet alors une **parenthèse** dans la vie sociale des séjournateurs, un moment où l'on peut se concentrer sur soi.

L'espace de la bibliothèque, tantôt espace de travail, de lecture ou lieu ludique, a de multiples fonctions dans la **vie quotidienne** des séjournateurs, pour lesquels elle constitue souvent un pilier, un lieu d'**ancrage**. La visite de la bibliothèque, à un rythme quotidien, hebdomadaire, mensuel, ou trimestriel, s'inscrit dans la routine des séjournateurs. En plus d'apporter un certain capital social, la bibliothèque fait parfois partie de l'**identité** des séjournateurs, qui lui associent des valeurs fortes.

Afin d'accueillir tous les publics au mieux, l'espace de la bibliothèque doit être **scénographié** pour guider les usagers. Lorsque cela est possible, il est recommandé de créer **différentes ambiances**, studieuses et conviviales, au sein de la même bibliothèque. De plus, les espaces ne sont pas les seuls facteurs à prendre en compte : l'accueil se fait également au travers des **agents** de la bibliothèque, dont le travail est primordial pour assurer le bien-être de tous. La communication entre bibliothécaires et séjournateurs permet à ces derniers de se sentir acceptés dans les lieux.

Enfin, nous nous sommes intéressés à une catégorie de public en particulier, les publics précaires et les migrants. Ceux-ci ont des usages de la bibliothèque qui sont parfois différents des autres usagers, car ils ont des besoins qui leur sont propres dont il faut tenir compte. Cela nécessite parfois que les bibliothécaires soient formés à cet effet et collaborent avec des associations pour mettre en place des dispositifs spécifiques.

## SOURCES

---

ABF (ASSOCIATION DES BIBLIOTHÉCAIRES DE FRANCE). Concours Chouettes Toilettes 2023. *Association des Bibliothécaires de France* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.abf.asso.fr/4/200/1000/ABF/concours-chouettes-toilettes-2023> [consulté le 8 août 2024].

CARRIER, Léa, 2023. Semaine des bibliothèques publiques: La bibliothèque comme refuge. *La Presse* [en ligne]. 15 octobre 2023. Disponible à l'adresse : <https://www.lapresse.ca/societe/2023-10-15/semaine-des-bibliotheques-publiques/la-bibliotheque-comme-refuge.php> [consulté le 7 novembre 2023].

Collections - Bibliothèque publique d'information | Bpi, [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.bpi.fr/la-bibliotheque/collections/> [consulté le 26 juillet 2024].

CREAMER, Ella, 2023. Most libraries to provide 'warm banks' again this winter. *The Guardian* [en ligne]. 17 octobre 2023. Disponible à l'adresse : <https://www.theguardian.com/books/2023/oct/17/most-libraries-to-provide-warm-banks-again-this-winter> [consulté le 7 novembre 2023].

Médiathèque André Malraux, 2024 [en ligne]. Disponible à l'adresse : [https://www.strasbourg.eu/lieu/-/entity/sig/939\\_CUL\\_90/mediatheque-andre-malraux](https://www.strasbourg.eu/lieu/-/entity/sig/939_CUL_90/mediatheque-andre-malraux) [consulté le 14 août 2024].

Définition de interconnaissance | Dictionnaire français, *La langue française* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.lalanguefrancaise.com/dictionnaire/definition/interconnaissance> [consulté le 27 juillet 2024].

Doro, 2024. *www.doro.com* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.doro.com/> [consulté le 16 août 2024].

GUYOMARD, Fanny, 2023. Comment accueillir les plus précaires en bibliothèque. *Livres Hebdo* [en ligne]. 2023. Disponible à l'adresse : <https://www.livreshebdo-fr.docelec.enssib.fr/article/comment-accueillir-les-plus-precaires-en-bibliotheque> [consulté le 2 novembre 2023].

ICI.RADIO-CANADA.CA, Zone Société-, 2023. Sans-abri dans les bibliothèques : sur la route de l'inclusion | Radio-Canada.ca. *Radio-Canada* [en ligne]. 25 octobre 2023. Disponible à l'adresse : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/2021111/inclusion-bibliotheque-itinerance-sante-mentale> [consulté le 7 novembre 2023].

J'ai besoin de l'aide d'un écrivain public, 2024. *www.bm-lyon.fr* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.bm-lyon.fr/informations-pratiques/les-services-propose-dans-les-bibliotheques/article/j-ai-besoin-de-l-aide-d-un-ecrivain-public> [consulté le 16 août 2024].

KLINENBERG, Eric, 2018. Palaces for the people: why libraries are more than just books. *The Guardian* [en ligne]. 24 septembre 2018. Disponible à l'adresse : <https://www.theguardian.com/cities/2018/sep/24/palaces-for-the-people-at-the-library-everyone-is-welcome> [consulté le 14 novembre 2023].

L'accueil des migrants en bibliothèque : de l'urgence à l'intégration, *Archimag* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.archimag.com/bibliotheque-edition/2015/12/04/accueil-migrants-bibliotheque-urgence-int%C3%A9gration> [consulté le 21 janvier 2024].

Médiathèque le Trente | Enssib, [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/base-constructions-bibliotheques/mediatheque-le-trente> [consulté le 11 août 2024].

Présentation de la bibliothèque, 2024 [en ligne]. Bibliothèques municipales de Lyon. Disponible à l'adresse : <https://www.bm-lyon.fr/16-bibliotheques-et-un-bibliobus/bibliotheque-de-la-part-dieu/article/presentation-de-la-bibliotheque> [consulté le 11 août 2024].

STOLL, Stéphanie, 2018. Accueil des migrants : le rôle méconnu des bibliothèques. *La Gazette des Communes* [en ligne]. 2018. Disponible à l'adresse : <https://www.lagazettedescommunes.com/549324/accueil-des-migrants-le-role-meconnu-des-bibliotheques/?abo=1> [consulté le 21 janvier 2024].

WOLF, Laurent, 2005. Vivent les séjournateurs. *Le Temps* [en ligne]. Vol. 2373, no 2373. Disponible à l'adresse : [https://nouveau.europresse.com/Link/ENSSIBT\\_1/news%C2%B720051004%C2%B7TE%C2%B7164775](https://nouveau.europresse.com/Link/ENSSIBT_1/news%C2%B720051004%C2%B7TE%C2%B7164775)

## BIBLIOGRAPHIE

---

- AABØ, Svanhild et AUDUNSON, Ragnar, 2012. Use of library space and the library as place. *Library & Information Science Research*. Vol. 34, no 2, pp. 138-149. DOI [10.1016/j.lisr.2011.06.002](https://doi.org/10.1016/j.lisr.2011.06.002).
- ABF (ASSOCIATION DES BIBLIOTHÉCAIRES DE FRANCE), 2022. *Décryptage de la loi sur les bibliothèques territoriales*. ABF.
- AFNOR/CN46-8, 2016. *Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques ?*
- ALPE, Yves, 2013. *Lexique de sociologie*. Paris : Dalloz. ISBN 978-2-247-13005-4.
- AMAR, Muriel et al., 2019. Habités, séjournants, habitants : rapports au temps et à l'espace en bibliothèque. *Bulletin des Bibliothèques de France*. No Habiter la bibliothèque.
- BARBIER-BOUVET, Jean-François et POULAIN, Martine, 1986. *Publics à l'œuvre : Pratiques culturelles à la Bibliothèque publique d'information du Centre Georges Pompidou*. Paris : Éditions de la Bibliothèque publique d'information. Études et recherche. ISBN 978-2-84246-172-0.
- BEAUD, Stéphane et WEBER, Florence, 1997. *Guide de l'enquête de terrain*. Éditions La Découverte. Disponible à l'adresse : [https://www.editionsladecouverte.fr/guide\\_de\\_l\\_enquete\\_de\\_terrain-9782707160089](https://www.editionsladecouverte.fr/guide_de_l_enquete_de_terrain-9782707160089) [consulté le 4 mai 2024].
- BENJAMIN MATALON et RODOLPHE GHIGLIONE, 1998. *Les enquêtes sociologiques*. 6ème édition. Armand Colin.
- BERTRAND, Anne-Marie et al., 2001. *Les bibliothèques municipales et leurs publics : Pratiques ordinaires de la culture*. Paris : Éditions de la Bibliothèque publique d'information. Études et recherche. ISBN 978-2-84246-163-8.
- BERTRAND, Anne-Marie et al., 2008. *Quel modèle de bibliothèque ?* Presses de l'enssib. ISBN 978-2-910227-73-9.
- BERTRAND, Anne-Marie et HERSENT, Jean-François, 1996. Les usagers et leur bibliothèque municipale. [en ligne]. 1 janvier 1996. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1996-06-0008-001> [consulté le 18 octobre 2023].
- BOURDIEU, Pierre, 1980. Le capital social. *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*. Vol. 31, no 1, pp. 2-3.
- BOUGEARD-PIERRON, Sylvie, 2016. *Enquête qualitative 2016*. Bibliothèques municipales de Lyon.
- BURGOS, Martine et al., 2003. *Des jeunes et des bibliothèques: Trois études sur la fréquentation juvénile*. Éditions de la Bibliothèque publique d'information. ISBN 978-2-84246-066-2.
- CALVET, Louis-Jean, 1998. *La sociolinguistique*. 3. éd. corr. Paris : Presses Univ. de France. Que sais-je?, 2731. ISBN 978-2-13-045251-5.

CADIO, Soizic, 2022. Congrès ABF 2022 : « Quelle bibliothèque pour les publics précaires ? ». [en ligne]. 9 juin 2022. Disponible à l'adresse : [https://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/congres-abf-2022-quelle-bibliotheque-pour-les-publics-precaires\\_70614](https://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/congres-abf-2022-quelle-bibliotheque-pour-les-publics-precaires_70614) [consulté le 11 novembre 2023].

CAMUS, Agnès, CRETIN, Jean-Michel et EVANS, Christophe, 2014. *Les habitués : Le microcosme d'une grande bibliothèque*. Paris : Éditions de la Bibliothèque publique d'information. Études et recherche. ISBN 978-2-84246-170-6.

CLANCHE, Marie Le et PRUNIER, Antoine, 2015. LES PUBLICS EN BIBLIOTHEQUE. *ABF (Association des Bibliothécaires de France)*.

DAUDIN, Lucie (éd.), 2017. *Accueillir des publics migrants et immigrés. Interculturalité en bibliothèque* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib. La Boîte à outils. ISBN 978-2-37546-094-8. Disponible à l'adresse : <https://books.openedition.org/pressesenssib/7527> [consulté le 21 janvier 2024].

DEHAIL, Judith et LE MAREC, Joëlle, 2018. Habiter la bibliothèque – pratiques d'étude, entretien d'un milieu. *Communication & langages*. Vol. 195, no 1, pp. 7-22. DOI [10.3917/com1a1.195.0007](https://doi.org/10.3917/com1a1.195.0007).

DIAMENT, Nic, 1997. Mode d'emploi. L'accueil en bibliothèque : approches et définitions. In : *Organiser l'accueil en bibliothèque*, pp. 9-30. Villeurbanne : Presses de l'enssib. La Boîte à outils. ISBN 978-2-37546-158-7. DOI [10.4000/books.pressesenssib.14593](https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.14593).

DINH DUVAUCHELLE, Alizé et EVANS, Christophe, 2022. *Co-habiter les bibliothèques: que nous apprennent les pratiques et les représentations des usager-es ?* [en ligne]. Villeurbanne : Enssib. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/70661-co-habiter-les-bibliotheques-que-nous-apprennent-les-pratiques-et-les-representations-des-usageres.pdf>

EVANS, Christophe, 2017. La place des publics dans le modèle français : une approche sociologique. In : BERTRAND, Anne-Marie et al., *Quel modèle de bibliothèque ?*, pp. 82-93. Villeurbanne : Presses de l'enssib. Papiers. ISBN 978-2-37546-039-9. DOI [10.4000/books.pressesenssib.753](https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.753).

EVANS, Christophe (éd.), 2020. *L'expérience sensible des bibliothèques : Six textes sur les publics des grands établissements*. Paris : Éditions de la Bibliothèque publique d'information. Études et recherche. ISBN 978-2-84246-222-2.

FELFOLDI, Sophie, 2012. *7 milliards d'êtres humains, mille milliards de communautés... et une bibliothèque pour chaque*. IFLA Conférence 161 — Multicultural Libraries - Inspiring, Surprising and Empowering your Communities — Library Services to Multicultural Populations, Helsinki. 2012.

FRANQUEVILLE, Pierre et SERVET, Mathilde, 2010. À Thionville, une belle opportunité née d'un accident de parcours. [en ligne]. 1 janvier 2010. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001> [consulté le 26 juillet 2024].

GILBERT, Raphaële (éd.), 2022. *Penser la médiathèque en situation de crise : Enseignements d'une expérience locale* [en ligne]. Paris : Éditions de la Bibliothèque publique d'information. Études et recherche. ISBN 978-2-84246-237-

6. Disponible à l'adresse : <https://books-openedition-org.docelec.enssib.fr/bibpompidou/2548> [consulté le 12 juin 2024].

BROCHARD, Hélène, 2023. « La force des bibliothèques est d'être le seul lieu d'accès libre et gratuit ». *La Gazette des communes*. Vol. 2690, no 2690, p. 14.

*Grand dictionnaire de la psychologie*, 2011. Nouvelle éd. Paris : Larousse. ISBN 978-2-03-586399-7.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2007. *IFLA library building guidelines: developments & reflections*. München : Saur. ISBN 978-3-598-11768-8.

JOHNSON, Catherine A., 2010. Do public libraries contribute to social capital?: A preliminary investigation into the relationship. *Library & Information Science Research*. Vol. 32, no 2, pp. 147-155. DOI [10.1016/j.lisr.2009.12.006](https://doi.org/10.1016/j.lisr.2009.12.006).

KUIPER, Kathleen, 2024. A Room of One's Own | Feminism, Gender Equality & Women's Rights | Britannica. [en ligne]. 13 juin 2024. Disponible à l'adresse : <https://www.britannica.com/topic/A-Room-of-Ones-Own> [consulté le 31 juillet 2024].

LATIMER, Karen et NIEGAARD, Hellen, 2007. *IFLA Library Building Guidelines: Developments & Reflections*. Berlin, New York : Walter de Gruyter – K. G. Saur. ISBN 978-3-598-44037-3.

LEE, Yoonjoo et al., 2021. Personalizing Ambience and Illusionary Presence: How People Use “Study with me” Videos to Create Effective Studying Environments. In : *Proceedings of the 2021 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, pp. 1-13. New York, NY, USA : Association for Computing Machinery. 7 mai 2021. CHI '21. ISBN 978-1-4503-8096-6. DOI [10.1145/3411764.3445222](https://doi.org/10.1145/3411764.3445222).

*Le Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque multiculturelle*, 2012. UNESCO. Disponible à l'adresse : [https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural\\_library\\_manifesto-fr.pdf](https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifesto-fr.pdf) [consulté le 14 août 2024].

LE MAREC, Joëlle et DEHAIL, Judith, 2016. *Habiter la BnF* [en ligne]. École des hautes études en sciences de l'information et de la communication (CELSA); Bibliothèque nationale de France. Disponible à l'adresse : <https://hal.science/hal-01399233> [consulté le 12 novembre 2023].

*LOI no 2021-1717 du 21 décembre 2021 relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique*, 2021.

Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique, 1994 - UNESCO Bibliothèque Numérique, [en ligne]. Disponible à l'adresse : [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000112122\\_fre](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000112122_fre) [consulté le 8 août 2024].

*Manifeste IFLA-UNESCO sur la Bibliothèque Publique 2022*, 2022. IFLA. Disponible à l'adresse : <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2006/1/IFLA-UNESCO%20Public%20Library%20Manifesto%202022.pdf> [consulté le 14 août 2024]

MARESCA, Bruno, GAUDET, Françoise et EVANS, Christophe, 2007a. Chapitre II. La diversification des usages. In : *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet : Attractivité, fréquentation et devenir*, pp. 49-88. Paris : Éditions de la Bibliothèque publique d'information. Études et recherche. ISBN 978-2-84246-157-7. DOI [10.4000/books.bibpompidou.187](https://doi.org/10.4000/books.bibpompidou.187).

MARESCA, Bruno, GAUDET, Françoise et EVANS, Christophe, 2007b. Chapitre IV. L'impact de l'offre des bibliothèques. In : *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet : Attractivité, fréquentation et devenir*, pp. 123-180. Paris : Éditions de la Bibliothèque publique d'information. Études et recherche. ISBN 978-2-84246-157-7. DOI [10.4000/books.bibpompidou.189](https://doi.org/10.4000/books.bibpompidou.189).

MAURIN, Louis, 2023. De plus en plus de personnes vivent seules. *Centre d'observation de la société* [en ligne]. 13 juin 2023. Disponible à l'adresse : [https://www.observationsociete.fr/structures-familiales/personnes-seules/evol\\_vie\\_solo\\_2/](https://www.observationsociete.fr/structures-familiales/personnes-seules/evol_vie_solo_2/) [consulté le 31 juillet 2024].

MINISTÈRE DE LA CULTURE, 2017. *Enquête sur les Publics et les usages des bibliothèques municipales en 2016* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://www.culture.gouv.fr/Thematiques/livre-et-lecture/Actualites/Enquete-sur-les-Publics-et-les-usages-des-bibliotheques-municipales-en-2016> [consulté le 13 août 2024].

DELCARMINE, Nadine et al., 2016. *Livre blanc : Qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques ? (AFNOR/CN46-8 Qualité - Statistiques et évaluation des résultats Février 2016)*. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65997-qu-est-ce-qui-fait-la-valeur-des-bibliotheques-livre-blanc.pdf>. [consulté le 14 août 2024].

NOÉMIE SZEJNMAN, 2024. *Les publics migrants en bibliothèque : accueillir et accompagner* [en ligne]. Visioconférence. 1 avril 2024. Disponible à l'adresse : <https://mediat.univ-grenoble-alpes.fr/journees-d-etude-et-jeudis-du-livre/archives-des-evenements-passes/jeudi-du-livre-les-publics-migrants-en-bibliotheque-accueillir-et-accompagner-985191.kjsp?RH=1600248750760>

PALLUD-BURBAUD, Béatrice, 2018. *Baromètre satisfaction BmL 2018*. . Bibliothèques municipales de Lyon.

PASSERON, Jean-Claude et GRUMBACH, Michel, 1985. *L'œil à la page: enquête sur les images et les bibliothèques*. Paris : Bibliothèque publique d'information, Service des études et de la recherche. ISBN 978-2-902706-04-4.

PAUGAM, Serge et GIORGETTI, Camila, 2013. *Des pauvres à la bibliothèque : Enquête au Centre Pompidou*. Paris : Éditions de la Bibliothèque publique d'information. Études et recherche. ISBN 978-2-84246-174-4.

PETIT, Michèle, 1997. Chapitre 2. Bibliothèque et construction de soi. In : BALLEY, Chantal, LADEFROUX, Raymonde et ROSSIGNOL, Isabelle, *De la bibliothèque au droit de cité : Parcours de jeunes*, pp. 113-195. Paris : Éditions de la Bibliothèque publique d'information. Études et recherche. ISBN 978-2-84246-219-2. DOI [10.4000/books.bibpompidou.1917](https://doi.org/10.4000/books.bibpompidou.1917).

POISSENOT, Claude et RANJARD, Sophie, 2005. *Usages des bibliothèques: approche sociologique et méthodologie d'enquête*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. Les cahiers de l'Enssib, 2. ISBN 978-2-910227-56-2.

PRIVAT, Jean-Marie, 2013. Chapitre V. Manières d'être et façons de faire. In : BERTRAND, Anne-Marie, BURGOS, Martine et POISSENOT, Claude, *Les bibliothèques municipales et leurs publics : Pratiques ordinaires de la culture*, pp. 197-228. Paris : Éditions de la Bibliothèque publique d'information. Études et recherche. ISBN 978-2-84246-163-8. DOI [10.4000/books.bibpomidou.259](https://doi.org/10.4000/books.bibpomidou.259).

QUÉAU, Pierre Le et ZERBIB, Olivier, 2019. *Comment apprécier les effets de l'action des bibliothèques publiques ?*. Ministère de la Culture direction générale des Médias et des industries Culturelles.

REPAIRE, Virginie et TOUITOU, Cécile, 2010. *Les 11-18 ans et les bibliothèques municipales*. Éditions de la Bibliothèque publique d'information. ISBN 978-2-84246-126-3.

ROCHE, Florence et SABY, Frédéric (éd.), 2014. *L'avenir des bibliothèques : L'exemple des bibliothèques universitaires*. Villeurbanne : Presses de l'enssib. Papiers. ISBN 978-2-37546-086-3.

ROSELLI, Mariangela et PERRENOUD, Marc, 2010. *Du lecteur à l'usager : Ethnographie d'une Bibliothèque Universitaire* [en ligne]. Toulouse : Presses universitaires du Midi. Socio-logiques. ISBN 978-2-8107-1035-5. Disponible à l'adresse : <https://books.openedition.org/pumi/7227> [consulté le 21 février 2024].

SCHREIBER, Florence (éd.), 2023. *Bibliothèques, portes et ponts à la fois ? : Autour d'une conférence de Denis Merklen* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib. La Numérique. ISBN 978-2-37546-172-3. Disponible à l'adresse : <https://books.openedition.org/pressesenssib/18146> [consulté le 11 janvier 2024].

SOARES, Angelo, 2000. Interactions et violences dans les supermarchés : une comparaison Brésil - Québec. . DOI [10.3406/genre.2000.1126](https://doi.org/10.3406/genre.2000.1126).

STEINMETZ, Janina et al., 2016. Being Observed Magnifies Action. *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol. 111. DOI [10.1037/pspi0000065](https://doi.org/10.1037/pspi0000065).

TOUITOU, Cécile, 2019. Venir et rester à la bibliothèque. [en ligne]. 1 janvier 2019. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2019-17-0042-004> [consulté le 18 novembre 2023].

TOUITOU, Cécile, 2022. Ce que la segmentation des publics apporte à l'amélioration des services en bibliothèque. In : 2021-2022. *Bibliothèques, inspirez la confiance !*, pp. 71-80 [en ligne]. Bulletin des bibliothèques de France. L'Année des bibliothèques / BBF. ISBN 978-2-492-89701-6. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/bibliothèques-inspirez-la-confiance--9782492897016-p-71.htm> [consulté le 8 octobre 2023].

VIGUÉ-CAMUS, Agnès et GAUDET, Françoise, 2020. Chapitre 2. L'attachement à la bibliothèque : Des liens, un lieu. In : EVANS, Christophe (éd.), *L'expérience sensible des bibliothèques : Six textes sur les publics des grands établissements*, pp. 57-85. Paris : Éditions de la Bibliothèque publique d'information. Études et recherche. ISBN 978-2-84246-222-2. DOI [10.4000/books.bibpomidou.2479](https://doi.org/10.4000/books.bibpomidou.2479).

WOJCIECHOWSKA, Maja, 2022. Catalyser la confiance : enjeux pour les bibliothèques publiques et universitaires. In : 2021-2022. *Bibliothèques, inspirez la confiance !*, pp. 12-14 [en ligne]. Bulletin des bibliothèques de France. L'Année des bibliothèques / BBF. ISBN 978-2-492-89701-6. Disponible à l'adresse :

<https://www.cairn.info/bibliotheques-inspirez-la-confiance--9782492897016-p-12.htm> [consulté le 8 octobre 2023].

# ANNEXES

---

## *Table des annexes*

ANNEXE 1 : GUIDE D'ENTRETIEN .....	74
ANNEXE 2 : ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS MENES EN BIBLIOTHEQUE	76

## ANNEXE 1 : GUIDE D'ENTRETIEN

### 1. Votre fréquentation de la bibliothèque, celle-ci et les autres

- Etes-vous un habitué ?
- Est-ce que vous venez souvent ? À quelle fréquence ? Pour combien de temps ?
- Est-ce que vous fréquentez plusieurs bibliothèques ? Si oui, lesquelles ?

### 2. Votre usage de la bibliothèque

- Pourquoi êtes-vous à la bibliothèque aujourd'hui ? Quels sont vos autres usages ? Est-ce qu'il y a des choses auxquelles vous êtes attachés ?
- Quels services de la bibliothèque utilisez-vous ? (Écrivain public, toilettes, documents sur place, téléviseurs, ordinateurs, Wi-Fi, cafétéria, expositions...)
- Est-ce que vous venez dans l'idée d'être efficace, productif ?

### 3. Votre rapport aux autres

- Comment est-ce que vous vivez les rapports avec les autres usagers ? Est-ce que vous appréciez d'être entouré, vous préférez être isolé, vous faites attention à venir quand il n'y a pas beaucoup de monde, est-ce que ça peut vous gêner ? Avez-vous déjà vécu une situation de conflit ?
- Est-ce qu'il vous est déjà arrivé de vous sentir rejeté par d'autres usagers ou par le personnel ? Est-ce qu'on vous a fait sentir que vous n'étiez pas le bienvenu ? Est-ce que vous avez déjà été mal à l'aise à la bibliothèque ?
- Qu'est-ce que vous appréciez dans le fait d'être avec les autres, au contraire, n'aimez pas ?
- Est-ce que vous reconnaissez les autres usagers ? Est-ce que vous avez déjà fait connaissance avec quelqu'un ici ?

### 4. Votre rapport à la bibliothèque

- Qu'est-ce qui fait que vous vous sentez bien à la bibliothèque ? Au contraire, qu'est-ce qui vous dérange ?
- Est-ce qu'il y a des choses que vous craignez, appréhendez, qui vous posent problème ? Qu'est-ce que vous vous empêchez de faire mais que vous aimeriez pouvoir faire ?
- Est-ce que vous vous sentez bien accueilli ? Qu'est-ce qui rend la bibliothèque accueillante ? Quels mobiliers appréciez-vous ? Quel est l'espace de la bibliothèque que vous préférez ?

- Est-ce que vous appréciez le contact avec les bibliothécaires ? Est-ce que vous leur posez des questions ?
5. Appropriation de la bibliothèque
- Est-ce que vous diriez que vous vous sentez « chez vous » à la bibliothèque ? Est-ce que vous pourriez dire que ça fait partie de votre identité ? Est-ce que vous prévoyez votre visite de la bibliothèque à l'avance, est-ce que vous y allez souvent le même jour ? Est-ce que cela fait partie d'une routine pour vous ?
  - Qu'attendez-vous de la bibliothèque ? Qu'est-ce que vous aimeriez bien y voir ? Quels sont vos besoins ?
  - Pourquoi ici plutôt que chez vous ? Si vous êtes étudiant : pourquoi ici plutôt que la bibliothèque universitaire ?
  - Qu'est-ce qui rend vos séjours agréables, ou le contraire ?
  - Pourquoi est-ce que vous restez à la bibliothèque ?
  - Pourquoi à la bibliothèque plutôt qu'ailleurs ? (parc, café...) Pourquoi cette bibliothèque plutôt qu'une autre ? Est-ce que vous habitez près de la bibliothèque ?
  - Est-ce que vous associez des valeurs particulières à la bibliothèque ? Comment est-ce que vous la définiriez ?
6. Pour mieux vous connaître. Ce sont des petites questions rapides pour contextualiser vos réponses.
- Est-ce que vous êtes inscrit à la bibliothèque ? À une autre aussi ? Depuis combien de temps ? Est-ce que vous alliez déjà à la bibliothèque avant d'être inscrit ?
  - Qu'est-ce que vous faites dans la vie ?
  - Est-ce que vous vivez seul ?
  - Est-ce que je peux vous demander votre âge ?

## ANNEXE 2 : ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS MENES EN BIBLIOTHEQUE

Léon

Bibliothèque Part-Dieu, 10 février 2023, 16h02 (la terrasse, tout en haut). Un homme installé seul à une table avec des livres et une boisson chaude prise au distributeur. L'entretien a duré 12 :35.

A : La première question, c'est « est-ce que vous êtes un habitué, est-ce que vous venez ici souvent ? »

L : Oui, régulièrement, oui

A : D'accord. Vous venez à peu près à quelle fréquence, toutes les semaines, tous les mois, un peu plus ?

L : On va dire, toutes les semaines, presque chaque jour, un jour, on va dire, tous les samedis, et en semaine aussi.

A : D'accord. Donc, un peu plusieurs fois par semaines ?

L : Je me pose ici.

A : Et est-ce que vous fréquentez plusieurs bibliothèques, ou juste la bibliothèque Part-Dieu ?

L : (*parle très bas*) Juste la Part-Dieu.

A : D'accord, merci.

L : Et celle de Jean-Macé de temps en temps.

A : Ah, okay. D'accord. Alors, pourquoi est-ce que vous êtes à la bibliothèque aujourd'hui ?

L : Alors, (*hésitations*) je suis chercheur, donc pour moi, c'est le lieu... Je suis en colocation et mon coloc fait du bruit, ce qui fait que je préfère souvent venir ici, et puis, par ailleurs, par rapport aussi, aux livres, et puis aux journaux, parce que je lis beaucoup les journaux. Il y a les livres, il y a les journaux.

A : D'accord. Et est-ce que vous utilisez d'autres services de la bibliothèque ? Par exemple, les ordinateurs, le wifi, les expos

L : Les ordinateurs, quand je cherche un ouvrage, oui.

A : D'accord, c'est pratique.

L : Oui, mais pas fréquemment.

A : Pas fréquemment. Et est-ce que vous utilisez la cafétéria, ou vous allez voir les expos, ou pas particulièrement ?

L : Les expos, oui.

A : Et quand vous venez à la bibliothèque, est-ce que vous appréciez le fait d'être entouré, d'avoir du monde autour de vous, ou vous préférez, quand il y a pas beaucoup de monde, d'être plus tranquille ? Ou est-ce que ça vous est égal, enfin vous n'y aviez jamais vraiment pensé ?

L : (*Hésitations*) Alors, heu... Ça dépend... Je... Ça dépend... En fait, c'est... Tout dépend... Il m'arrive parfois de vouloir monter plutôt ici parce que bon... Heu... Quand on est chercheur, on est un peu isolé et euh... Pour moi aussi c'est une façon de voir... De rencontrer des gens. Même si je discute pas avec, de les voir, c'est important... Je vais peut-être parler de quelque chose de... Peut-être qui n'a rien à voir avec votre recherche, mais...

A : Ah non... Ne vous inquiétez pas, au contraire, c'est ça qui est intéressant.

L : Parce qu'on a un syndrome d'autisme, on peut travailler seul, on fait plus d'efforts, on est beaucoup plus retiré, on vit beaucoup plus à l'intérieur de soi, et moi je me donne des objectifs de me mettre contre des gens. Voilà. Même si je discute pas avec, ça m'aide. Parce que même quand les gens sont là, je me sens seul, mais parfois, je me dis, le fait de venir ici, ça aide.

A : D'accord, merci. Quand vous venez à la bibliothèque, est-ce que vous avez des besoins particuliers, qu'est-ce que vous aimeriez bien y voir, qu'est-ce qui manque selon vous, dans les bibliothèques ?

L : Oui, par exemple, ils envoient numériquement, souvent... C'est vrai que moi j'adore les conférences... Une communication plus renforcée sur ça. Meilleure communication. Je reçois beaucoup d'informations, par rapport à mon mode de fonctionnement, ce qui fait que... Je parle de mon cas, je parle pas du cas des autres. Je reçois tellement d'information que... C'est comme si je recevais mille informations, quand je vais à la bibliothèque. Et si l'information n'est pas pertinente, ça peut être la couleur même du support qui va... Donc dans mon fonctionnement, il y a des choses que j'ai mis en place, qui font en sorte que... Par exemple si la couleur est un peu agressive, j'irai pas regarder. Ça m'arrange pas, et je sais qu'il y a un magazine qu'on appelle, je crois, Topo.

A : C'est le magazine des bibliothèques de Lyon.

L : Il y a tellement de couleurs que ça m'agresse. Pour moi, c'est agressif donc je regarde, je regarde pas, voilà. Donc pour moi, peut-être, si... Un tableau, on peut avoir un tableau ici, les événements phares. Donc ça, oui, c'est plus pour moi, c'est plus simple, ça me parle plus. C'est plus accessible pour moi parce que, dans le journal, il y a tellement de choses, tellement d'informations, et les couleurs... Parce que quand je vais regarder, je vais regarder les couleurs, les mots... Tout ça c'est beaucoup. Voilà. C'est énorme. Donc, pour moi, une meilleure communication, c'est peut-être un tableau ici... Un tableau en mettant « conférence d'untel ». Pas à l'accueil parce que en bas, en bas, c'est... (*souffle*) Il y a tellement d'information.

A : c'est dur de s'y retrouver.

L : en bas, il y a plein de monde, il y a du bruit, pour moi, c'est compliqué. Donc quand je viens, je passe rapidement, je vais pas m'arrêter. (*Pause*) Moi j'adore, il y a des conférences que j'ai assistées ici, ça date de 6 ans. Parce que quelqu'un m'avait envoyé un message, en disant, « oui, il y a une conférence, elle est intéressante ». Je vais voir souvent, j'arrive à les identifier. Et c'est sûr que, ceux qui sont comme moi, ils ne s'arrêtent pas. Voilà. Aujourd'hui, il y a trop d'informations à gérer.

A : Et donc, vous venez à la bibliothèque depuis 6 ans ou depuis plus longtemps ?

L : Depuis plus longtemps. Depuis 8 ans ou 9 ans.

A : D'accord, merci.

L : C'est beaucoup plus reposant pour moi ici.

A : Ah oui ? Justement, c'était ma question suivante. Est-ce que vous vous sentez bien à la bibliothèque, est-ce que vous vous sentez bien accueilli ?

L : Oui, c'est reposant.

A : D'accord. Au contraire, est-ce qu'il y a des choses que vous craignez, que vous appréhendez, qui vous posent problème ? Vous avez dit que dans les affiches, parfois, il y avait trop de couleurs, trop d'infos...

L : Trop d'informations, trop de... (*Soupire*) Pour moi, c'est trop, en fait. Trop d'informations, trop...

A : Okay. Est-ce qu'il y a des choses que vous vous empêchez de faire, mais que vous aimeriez faire ? (*Silence*) Non ? Il n'y a rien qui vous vient à l'esprit ?

L : Des choses que j'aimerais faire ici ?

A : Oui, ce que vous aimeriez faire ici.

L : J'aimerais qu'il y ait des nocturnes. Par exemple, en été, ne serait-ce qu'une fois par an, j'aimerais bien. Et la vente des livres, aussi, j'aime bien.

A : Oui, je l'ai fait l'année dernière, j'ai fait la queue...

L : C'est pas grave, il y a des livres intéressants. Quand on aime on ne compte pas, on regarde pas.

A : Oui (*rires*). Quel est l'espace de la bibliothèque que vous préférez ?

L : Ici.

A : La terrasse ?

L : Parce que c'est pas contraignant. Parce que, pour moi, quand il y a trop de contraintes... Quand c'est aussi trop sans contraintes, ça me pose un problème, mais quand il y a trop de contraintes aussi, ça me pose un problème. Par exemple, quelqu'un qui téléphone, ça va m'embêter.

A : Oui, des fois, quand il y a du bruit...

L : J'arrive à isoler le bruit avec ma tête, voilà. Et puis j'ai un casque, j'ai des écouteurs, en fait. Mais heu... Je trouve que c'est un peu plus libre... (*Se reprend*) Pas libre, mais, je respire mieux ici.

A : Oui, je comprends.

L : Je sais pas pourquoi, mais... Peut-être les plantes, peut-être parce que c'est ouvert, je sais pas, mais... Ah oui, aussi, un peu plus de plantes. Qu'il y ait un peu plus de plantes ici. Un peu plus d'expositions aussi. En bas, oui, mais en haut, il y en a pas beaucoup d'expositions.

A : D'accord. Et est-ce que vous appréciez le contact avec les autres usagers, et avec les bibliothécaires ? Est-ce que ça vous est déjà arrivé de discuter avec quelqu'un que vous connaissiez pas ?

L : Ils sont accueillants, je trouve. Ils sont bienveillants. Et ils donnent l'information adéquate.

A : Vous avez déjà posé des questions, par exemple ?

L : Oui, des livres, parfois. Ils se lèvent, alors que juste l'information suffirait, mais parfois ils se lèvent, ils vont chercher le livre

A : Oui, c'est bien, ça aide quand même.

L : Je trouve cela remarquable. De leur part. Ils donnent la cote, ils donnent, tel rayon, ils se lèvent... C'est pour ça que quand il y a des grèves, je comprends. Parce que c'est des gens qui apportent beaucoup. Tellement de gens qui viennent ici, qui sont parfois stressés, qui arrivent... Rien que le fait de venir ici, ils sont destressés, en fait, voilà.

A : Mon avant dernière question, c'était « qu'est-ce qui rend vos séjours agréables », mais en fait, vous avez déjà un peu répondu...

L : (*Silence*)

A : Et enfin, pour pouvoir contextualiser vos réponses, j'ai besoin de un peu mieux vous connaître. Est-ce que vous êtes inscrit à la bibliothèque ?

L : J'étais inscrit avant. Aujourd'hui non.

A : Est-ce que je peux avoir votre prénom ?

L : "Léon" [*prénom anonymisé*]

A : D'accord. Merci. Et qu'est-ce que vous faites dans la vie ? Vous êtes chercheur, vous m'avez dit...

L : Je suis chercheur, et je suis animateur périscolaire aussi.

A : D'accord. Est-ce que je peux vous demander votre âge ?

L : J'ai 41 ans.

A : D'accord, merci beaucoup !

## Hawa

Retranscription entretien Hawa 17 février, 14h22, bibliothèque du 7<sup>ème</sup> arrondissement Gerland. On est devant un ordinateur, près de l'entrée de la bibliothèque, elle a quelques mangas empilés devant elle. Quand je suis arrivée, elle a cru que je voulais lui prendre sa place. L'entretien a duré 3:27.

A : Est-ce que vous venez souvent à la bibliothèque ?

H : Oui

A : D'accord. Et est-ce que vous venez surtout à celle-ci où dans d'autres aussi ?

H : Juste celle-ci.

A : Okay. Et vous venez toutes les semaines, tous les mois ... ?

H : Après les cours quand j'ai le temps. Mais sinon c'est tous les samedis, ou tous les mercredis après-midi. Et les vendredis après-midi.

A : Ah oui, quand même ! Et vous restez pour combien de temps ?

H : Jusqu'à la fermeture.

A : D'accord. Et du coup, pourquoi est-ce que vous êtes à la bibliothèque aujourd'hui ?

H : Pour dessiner.

A : Et généralement, c'est pour ça que vous venez ?

H : Oui, pour dessiner, pour des projets scolaires... Et lire des livres, aussi.

A : Et est-ce que vous venez plutôt seule, ou des fois avec d'autres gens ?

H : Souvent seule, mais ça m'arrive de croiser des amis, et on travaille ensemble.

A : Ah, okay ! Et à la bibliothèque, qu'est-ce que vous utilisez ? Par exemple, les livres, les ordinateurs...

H : J'utilise rien. Je lis que des livres, ou je dessine.

A : D'accord. Et quand vous venez, est-ce que vous préférez qu'il y ait pas mal de monde, ou plutôt qu'il y ait pas trop de gens, être plutôt tranquille ?

H : Pas trop de gens.

A : Et quand vous venez à la bibliothèque, qu'est-ce que vous attendez ? Pourquoi est-ce que vous venez ? Plutôt que d'être chez vous, pourquoi est-ce que vous préférez être à la bibliothèque ?

H : Il y a du calme, déjà. J'arrive mieux à me concentrer. Il y a pleins de livres super intéressants à lire. Et puis on peut faire des connaissances aussi après. Je suis pas là pour ça, mais on peut rencontrer des gens qui ont les mêmes passions aussi, c'est super.

A : D'accord. Et est-ce que vous vous sentez bien à la bibliothèque ?

H : Oui.

A : Et pourquoi ?

H : Pour le calme, je me sens sereine, ça m'encourage à travailler puisque je vois aussi les gens travailler. Oui, pour l'atmosphère.

A : D'accord. Et est-ce qu'il y a des choses qui vous posent un peu problème, qui vous dérangent parfois ?

H : Les enfants qui pleurent.

A : Et est-ce que vous vous sentez bien accueillie ?

H : Oui. Ils disent bonjour tous les jours, c'est parfait.

A : Et quel est l'espace de la bibliothèque que vous préférez ?

H : Ici, l'espace table. Proche des livres, en tout cas.

A : Et est-ce que vous appréciez le contact avec les bibliothécaires, est-ce que vous leur posez parfois des questions ?

H : Je pose pas de questions parce que je suis toujours sur mes livres, pour dessiner, mais ouais, si j'ai besoin d'aide elles sont toujours là.

A : J'ai oublié de demander, est-ce que vous êtes inscrite à la bibliothèque ?

H : Non.

A : Et est-ce que vous êtes étudiante... ?

H : Je suis collégienne. En 3<sup>ème</sup>.

A : Et est-ce que je peux avoir un prénom ? C'est complètement anonymisé après.

H : Je m'appelle « Hawa ». [*prénom anonymisé*]

### **Sandra, Jade et Ryan**

Entretien avec une mère, sa fille et son fils qui ne sont pas loin et répondent parfois aussi. Elle était en train de faire un puzzle participatif (table sur la gauche). L'entretien a duré 8 :14.

Bibliothèque Gerland, 14h27, 17/02/2024

A : Est-ce que vous êtes une habituée de la bibliothèque ?

S : Oui, je viens régulièrement ici depuis un an et demi à peu près.

A : D'accord. Et quand vous venez, vous restez combien de temps à peu près ?

S : A peu près 2 ou 3 heures.

A : Okay. Et est-ce que vous fréquentez plusieurs bibliothèques, ou surtout celle-ci ?

S : Surtout celle-ci.

A : D'accord. Pourquoi est-ce que vous êtes venus à la bibliothèque aujourd'hui ?

S : Aujourd'hui ?

A : Oui

S : Alors pour ma fille, qui voulait terminer un devoir scolaire. (le fils arrive à ce moment-là, on lui explique qu'on fait un entretien). Alors Jade voulait terminer son expo, mais on a du temps.

Ryan : Et moi, pour mon cours de philosophie

S : On peut le faire à la maison, mais on préfère venir ici, c'est plus... Plus tranquille. (le fils part jouer à Smash Bros)

Ryan : Je vais les défoncer, et après je travaille, promis

A : Et autrement, quand vous venez, c'est pour quels usages ?

S : Alors, on vient... Le mercredi, on profite des étudiants de l'ENS, pendant deux heures, pour l'aide aux devoirs. Ça a porté ses fruits, pour Ryan. Il est passé de dix à quinze en maths.

A : Ah oui !

S : A la base, il était bon en maths. C'est-à-dire que l'année dernière, il avait un autre prof, c'était pas ça, et là grâce à l'aide d'une étudiante en particulier, dont je ne connais pas le nom, il est bien remonté.

A : Ah c'est super ! Quand vous venez à la bibliothèque, est-ce que vous utilisez des services en particulier, par exemple les ordinateurs, les collections de livres...

S : Quand on cherche un livre en particulier, oui. On utilise l'ordinateur à des fins administratifs, on a tout à la maison, mais on aime bien venir, quand même.

A : Et quand vous venez, vous préférez quand il n'y a pas trop de monde, comme maintenant, ou quand c'est un peu plus animé ?

S : Oh, les deux nous conviennent.

A : Et quand vous venez à la bibliothèque, est-ce que vous avez des attentes particulières ? Au niveau des services, du personnel ? En fait, pourquoi venir à la bibliothèque plutôt que chez vous ? Pour l'aide aux devoirs, vous m'avez dit... ?

S : Oui. C'est pour, aussi, sortir du train-train. La socialisation... Euh (*soupire*)... Qu'est-ce que je pourrais dire d'autre... (*silence*) Des recherches, des fois, au niveau de l'école, pour les enfants... On fouine, des fois, aussi, par rapport aux activités qu'ils font, ça nous intéresse souvent... Par exemple, j'ai fait une remise à niveau par rapport à Excel et Word, c'était proposé ici. Ils font des stages d'une heure, une heure et demi, sur plusieurs semaines. Ils proposent beaucoup de choses, hein ! Des fois ils font des diffusions de films, dessins animés, pour les enfants...

A : Et vous allez les voir ?

S : On s'était inscrits une fois, et on l'a loupé.

A : Ah...

S : La dernière fois, Jade s'était inscrite, pour heu... (*hésitations*) Vous savez... Les machines... Pour imprimer... En 3D...

A : Des imprimantes 3D ?

S : Il y avait un mini-stage là-dessus.

A : Okay. Un peu dans le style fab lab, ce genre de choses ?

S : Oui. Ils viennent aussi quand ils travaillent en groupe. Avec les camarades de classe.

A : D'accord, merci.

S : Soirée jeux, aussi. Ça nous est arrivé, une fois ou deux, de faire les soirées jeux.

A : Ah oui, il y a vraiment plein de choses !

S : Oui, il y a beaucoup de choses. Vous trouverez tout ce qu'ils font sur leur petits programmes, là bas. Janvier-février.

A : D'accord ! Est-ce que vous vous sentez bien à la bibliothèque ?

S : Ah oui ! Sinon on ne viendrait pas.

A : Oui. Et pourquoi ? A votre avis, qu'est-ce qui joue dans votre bien-être ?

S : Je trouve l'équipe sympa. L'éclairage est bien. On est mal exposés, nous... Euh, quoi d'autre... (*hésitations*)

A : Vous aviez dit aussi, le fait qu'il y ait des gens, vous aimez bien sociabiliser...

S : Oui, ça m'arrive de faire des puzzles, là, avec d'autres personnes, des fois, on discute...

A : Ah oui, c'est sympa !

S : C'est des puzzles qui tournent sur toutes les bibliothèques ! Une fois qu'il est fini, il est remballé, et puis, il y a quelqu'un qui le récupère et qui en pose un autre. C'est pas la même personne qui le commence que celle qui le finit !

A : Oui, c'est collaboratif ! Et est-ce que il y a des choses qui vous dérangent, à la bibliothèque ? Là vous m'avez dit ce que vous aimiez bien, mais est-ce qu'il y a des choses qui vous dérangent ?

S : Oui, des fois, il y a du bruit, des enfants qui font du bruit, qui sont pas accompagnés, qui viennent ici tout seuls, qui font du boucan, qui courent...

A : C'est dur à gérer pour les bibliothécaires...

(*Le fils revient*)

S, à son fils : Qu'est-ce qui est pas bien, ici ?

R : (*réfléchit*) Tout est bien, je trouve... Il y a pas d'inconvénients...

S : De ce qu'on attend d'une bibliothèque, il y a pas de points négatifs.

R : Le personnel est gentil. Tout le monde est là. Ils mettent en place des dispositifs pour travailler, comme l'accompagnement scolaire le mercredi avec les étudiants de l'ENS, et ça, c'est vraiment pas mal, parce que ça aide pas mal, je trouve.

A : D'accord. Et est-ce qu'il y a des choses que vous craignez, est-ce que vous avez parfois des appréhensions en venant à la bibliothèque ?

S : Non.

A : Pas du tout ?

S : Ah non non non. Des fois, c'est un peu agité, mais c'est ponctuel.

A : Et du coup, est-ce que vous vous sentez bien accueillis ? Par le personnel, par les locaux...

S : Oui.

A : Et est-ce que vous avez un espace de la bibliothèque que vous préférez ?

J : Moi c'est ici. Parce qu'on a le droit de manger.

R : Les petites salles.

A : Et est-ce que ça se passe bien avec les bibliothécaires ?

S : Ah oui ! Très bien !

A : Est-ce que parfois, vous leur posez des questions ?

S : Ah oui, souvent !

A : Et ils répondent bien ?

S : Oui !

A : et est-ce que vous êtes inscrits à la bibliothèques ?

S : Oui !

A : Et depuis longtemps ?

S : Un an et demi. Enfin, un an et deux mois. Je les avais faites quand je suis arrivée ici. Je les ai refaites il y a deux mois.

A : Eh bien, c'est fini, merci beaucoup. Enfin, pour les statistiques, est-ce que je peux vous demander vos âges ou des tranches d'âges si vous préférez ?

R : 17.

Jade : Moi j'ai douze ans.

S : J'ai 47 ans.

A : Voilà, c'est parfait. Merci beaucoup pour vos réponses.

### **Kamil**

14h45 le 17 février à la bibliothèque Gerland. Kamil, installé à un ordinateur, en train de se connecter. C'est lui qui m'a abordée en me disant bonjour. L'entretien a duré 6 :42.

A : Est-ce que vous êtes un habitué de la bibliothèque ?

K : Oui.

A : D'accord. Et vous venez souvent ?

K : Oui, je viens souvent

A : Et généralement, à quelle fréquence ? Plusieurs fois par semaines ?

K : Dans la journée, plusieurs fois par semaine. C'est mon bureau (*rires*). Non mais en fait, c'est bien parce que ça change de la maison, et ça me fait sortir un petit peu. Et à la bibliothèque, on a tout, on a le numérique, l'imprimé...

A : D'accord. Et quand vous venez, c'est pour combien de temps ?

K : Je reste une heure, deux heures, facile. Des fois, plus, hein ! En fait, je reviens, je fais mes papiers, je reviens, comme j'habite un peu dans le quartier... Et quand je dois imprimer... Voilà.

A : Donc vous venez souvent comme vous habitez à côté ?

K : Quotidiennement, oui.

A : D'accord. Et vous venez juste à celle-ci, ou vous allez dans d'autres bibliothèques ?

K : Comme j'habite le quartier, je viens beaucoup à celle-ci. Mais j'aime bien celle de la Part-Dieu, parce qu'elle est grande et on peut même manger (*rires*). Et celle de l'INSA, là bas.

A : Okay ! Et pourquoi est-ce que vous êtes à la bibliothèque aujourd'hui ?

K : Aujourd'hui, j'ai des papiers à traiter, et je dois faire des impressions.

A : Et autrement quand vous venez, est-ce que vous avez d'autres usages, ou c'est surtout pour ça ?

K : Surtout pour des impressions et tout ça, oui. Mais ça m'arrive de prendre les livres, les DVDs, ouais !

A : Okay ! Et vous utilisez quels services de la bibliothèques, les imprimantes, les ordinateurs... ?

K : Les imprimantes, ouais, l'ordinateur.

A : Le wifi aussi ?

K : Non, ça m'arrive, ouais, mais j'ai pas mal de gigas.

A : Et donc les collections aussi, vous avez dit que vous empruntez parfois des livres...

K : Ouais, j'emprunte des livres et des DVD.

A : D'accord. Et quand vous venez, vous préférez qu'il y ait beaucoup de monde, ou plutôt que ce soit calme ?

K : Ca me dérange pas. Parce que le mercredi, je viens, c'est la journée des enfants, tu vois, et il y a beaucoup de monde, du bruit. Mais après ça dépend, parce que quand on vient pour travailler, c'est... Ben, il y a la petite salle là bas !

A : Oui ?

K : Il y a une petite salle où on peut s'isoler, c'est bien. Je trouve que c'est bien fait.

A : D'accord, merci. Et est-ce que ça vous est déjà arrivé de vivre une situation de conflit à la bibliothèque ?

K : Non, pas du tout.

A : Ah oui ? Souvent, c'est ce qu'on me répond, et je suis toujours un peu étonnée.

K : Ah bon ? De conflits, c'est-à-dire ?

A : Parce que c'est un espace public, donc parfois il peut y avoir des frictions... Ça n'arrive pas à la bibliothèque ?

K : Non, c'est un bon cadre, ici ! Moi je trouve...

A : D'accord. Et à la bibliothèque, est-ce que vous trouvez tout ce que vous attendez, ou est-ce qu'il y a des choses qu'ils pourraient améliorer ?

K : Les ouvertures numériques ! Voilà. C'est tous les jours à 16h. Et c'est dommage que... Bah, je pense que c'est le personnel... Mais c'est dommage qu'on ait pas accès le matin... Je suis obligé d'attendre 16h, des fois...

A : Oui, c'est un peu tard.

K : Ouais ! (*rires*). Après, je pense que c'est beaucoup fréquenté par de jeunes ados alors peut-être que c'est pas trop utilisé en journée, ils se disent, c'est pas trop nécessaire... Mais sinon, non, ça me va, après, on s'adapte !

A : Oui ! Et du coup, pourquoi aller à la bibliothèque, plutôt que rester chez soi ou aller ailleurs ?

K : C'est toujours mieux qu'à la maison ! (*rires*). Déjà, le cadre... Bah, on est bien à la maison, mais ça nous fait sortir... C'est comme si, heu... Si j'avais le choix de commander mes courses ou aller les faire sur place, je préfère les faire sur place !

A : Oui, moi aussi.

K : Mais ouais, voilà, c'est un petit cadre tranquille. C'est bien, la bibliothèque, moi je trouve ! J'en ai pas beaucoup fréquenté quand j'étais jeune, c'est pour ça que là je me rattrape un peu.

A : D'accord. Donc, avec tout ce que vous m'avez dit, je pense que vous vous sentez bien à la bibliothèque.

K : Ouais.

A : D'accord. Et il n'y a rien qui vous dérange ?

K (*soupire et réfléchit*)

A : Est-ce qu'il y a des choses qui vous posent problème... ?

K : En soi, non, quand même, c'est... C'est un bon cadre de services. Et le petit jardin, c'est vrai, on en profite pas beaucoup... Après, l'été, un petit peu, ouais... Après c'est vrai que la bibliothèque, par rapport à la Part-Dieu, elle est petite. Celle de la Part-Dieu, elle est vraiment... Elle est grande, elle est bien... On peut écouter de la musique, il y a d'autres services en plus. Mais celle-là, elle est bien pour les jeunes, pour les petits ! Ça se voit, c'est... C'est plus pour les enfants (*rires*).

A : Et est-ce que vous vous sentez bien accueilli ?

K : Oui. Oui, je les connais bien...

A : Et est-ce que parfois ça vous arrive de leur poser des questions, de discuter avec eux...

K : Oui ! Ils m'ont aidé pour ma carte, pour savoir imprimer...

A : Okay. Et quel est l'espace de la bibliothèque que vous préférez ? Ou est-ce que vous préférez aller, dans cette bibliothèque ?

K : Euh... Là où il y a les petits canapés, où on peut s'asseoir, lire notre bouquin... Ouais, c'est là où il y a les petits canapés. C'est bien, c'est une start-up pour les jeunes. (*rires*)

A : La bibliothèque ?

K : Ouais (*rires*). Ça fait un peu start-up.

A : Parce que c'est moderne ?

K : Ouais. J'aime bien, avant c'était pas comme ça.

A : Ah oui, c'est récent ?

K : Bah, de mon âge, bien avant, c'était pas comme ça.

A : Oui. Vous venez depuis longtemps dans cette bibliothèque-là ?

K : Ça fait deux ans. Quand même, hein ! J'ai fait la carte, voilà...

A : Ah oui, vous êtes inscrit ! D'accord. C'est tout bon, merci beaucoup ! Est-ce que je peux avoir votre âge ou une tranche d'âge, pour les statistiques de mes entretiens ?

K : 40 ans.

A : Très bien, merci beaucoup !

### Clément

Bibliothèque Saint-Jean, 14h39, samedi 24/02/2024. Jeune homme en train de s'installer à une table. Il a un sac à dos noir d'étudiant. L'entretien a duré 4 :44.

A : Est-ce que vous diriez que vous êtes un habitué ?

C : Je vais devenir, je pense. Je vais devenir. Pour l'instant c'est ma première année d'école supérieure donc je vais commencer à beaucoup aller en bibliothèque, oui. Mais là c'est la deuxième fois.

A : C'est la deuxième fois ? Donc vous venez pas très souvent pour l'instant, mais vous comptez...

C : Oui, dans le futur.

A : D'accord. Est-ce que vous fréquentez plusieurs bibliothèques, ou juste celle-ci ?

C : Oui, plusieurs. Celle-ci, c'est la deuxième fois, sinon j'ai celle de mon école à l'EM Lyon, où je vais très souvent.

A : Okay. La BU, du coup ?

C : Voilà.

A : D'accord. Et vous y allez souvent ?

C : Oui, souvent. Mais ici c'est la deuxième fois.

A : Okay. Et pourquoi est-ce que vous êtes venu à la bibliothèque aujourd'hui ?

C : Pour travailler.

A : Oui, d'accord. Et quand vous venez d'habitude, c'est aussi pour cette raison-là ?

C : Oui.

A : Et est-ce que vous utilisez des services de la bibliothèque, comme le wifi ?

C : Le wifi, oui. À part ça, non.

A : Pas de document, pas particulièrement ?

C : Pas encore. Je pourrai, mais pas encore.

A : Oui, quand il y en aura besoin ?

C : Oui.

A : Et quand vous venez, c'est vraiment dans l'idée d'être efficace, productif ?

C : Oui, utiliser le wi-fi, aussi.

A : Oui. Donc vous avez généralement une idée précise de ce que vous voulez faire à la bibliothèque, ou vous improvisez plutôt quand vous êtes là ?

C : Non, j'ai préparé mes affaires, mes documents, et j'exécute.

A : Okay. Maintenant, c'est quelques questions sur les rapports avec les autres usagers. Est-ce que vous appréciez qu'il y ait du monde à la bibliothèque, ou vous préférez plutôt être seul ?

C : Je préfère être seul, mais après ça me dérange pas s'il y a du monde. Tant qu'il y a pas beaucoup de bruit, ça me va.

A : D'accord. Et est-ce que vous avez déjà vécu une situation de conflit ?

C : Pas forcément, à part que j'ai déplacé la table la dernière fois que j'étais venu, pour être plus proche de la fenêtre, et on m'a dit de la replacer. À part ça, non, rien.

A : D'accord. Et quand vous venez, et il y a un peu de monde autour, est-ce que vous êtes content que les gens soient là, ou est-ce que ça vous dérange un petit peu ?

C : *silence*

A : Ou c'est complètement neutre ?

C : Neutre.

A : Est-ce que vous reconnaissez les autres usagers ?

C : Ici je reconnais personne, mais à la BU de l'EM, si, je reconnais les gens. Les autres étudiants. Sans plus.

A : Et est-ce que vous avez déjà fait connaissance avec quelqu'un à la bibliothèque ?

C : Non. Je reste dans mon coin, je travaille.

A : Et généralement, vous vous sentez à l'aise à la bibliothèque ?

C : Ouais, pas de problèmes.

A : Pour vous, qu'est-ce qui rend la bibliothèque accueillante ? Pourquoi est-ce qu'on s'y sent bien ?

C : *silence*

A : Est-ce que c'est la présence de livres... ?

C : Le calme, la sérénité, le fait qu'on puisse travailler, tout simplement.

A : D'accord. Et quel est l'espace de la bibliothèque que vous préférez ?

C : Alors moi je connais que cette partie, alors je dirais celle-ci.

A : Okay. Et avec les bibliothécaires, est-ce que vous leur avez déjà parlé ?

C : Non.

A : D'accord. Est-ce que vous diriez que vous vous sentez chez vous à la bibliothèque ?

C : Oui, il y a pas de problèmes !

A : D'accord. Et est-ce que vous trouvez qu'il manque quelque chose, est-ce que vous avez une idée de quelque chose qui pourrait améliorer votre séjour à la bibliothèque ? Qu'est-ce qui manque ?

C : Peut-être, c'est peut-être pas assez, euh... Les ouvertures...

A : Ah, oui, ça ferme à 17h...

C : Et 13h-14h, il y avait une pause, j'aurais bien voulu rester, prendre mon petit repas et travailler, du coup j'ai dû retourner chez moi et c'était un peu problématique mais à part ça, ça va.

A : D'accord. Et pourquoi est-ce que aujourd'hui, vous êtes dans cette bibliothèque plutôt qu'à la BU ? C'est parce qu'elle est fermée ?

C : C'est plus proche. Et oui, c'est vrai qu'elle est peut-être fermée aujourd'hui... J'habite dans le Vieux-Lyon, donc c'est efficace pour moi.

A : Et pourquoi est-ce que vous travaillez à la bibliothèque plutôt que chez vous ?

C : Le wifi.

A : Le wifi. D'accord. Eh bien, merci beaucoup ! Maintenant, c'est juste quelques questions pour pouvoir situer vos réponses. Est-ce que vous êtes inscrit à la bibliothèque ?

C : Euh, j'ai dû faire un compte pour le wifi. Mais à part, pour récupérer des livres, je crois que je peux pas encore pour le moment.

A : Okay, d'accord. Donc vous êtes étudiant ?

C : Oui. 18 ans.

A : D'accord. C'était ma question d'après (*rires*). Et est-ce que vous vivez seul ?

C : Oui.

A : D'accord. Voilà, c'est tout ! Merci pour vos réponses ! Et bon courage !

C : Merci, au revoir.

### Philippe

Entretien à la bibliothèque Saint-Jean, le 24 février 2024, à 15h04, avec un homme installé à une table avec un journal. L'entretien a duré 3 :41.

A : Est-ce que vous êtes un habitué de la bibliothèque ?

P : Oui, j'y vais fréquemment, oui !

A : D'accord. À quelle fréquence à peu près, vous diriez ? Toutes les semaines, tous les mois ?

P : Tous les quinze jours, à peu près. Le samedi tous les quinze jours, ouais.

A : D'accord. Et vous restez combien de temps ?

P : Une petite heure.

A : Une petite heure, d'accord. Et vous fréquentez plusieurs bibliothèques, ou surtout celle-ci ?

P : Non, que celle-ci.

A : D'accord. Pourquoi est-ce que vous êtes à la bibliothèque aujourd'hui ?

P : (*réfléchit*) J'avais envie de lire les infos du jour dans le Progrès, voilà, tout simplement. De la région.

A : D'accord. Et d'habitude, c'est pour ça aussi ?

P : Oui, en général, c'est ça !

A : Pour le journal, la presse ?

P : Des fois des magazines de musique, ça arrive aussi.

A : Okay. D'accord. Quels services de la bibliothèque est-ce que vous utilisez ?

P : Services ?

A : Oui, par exemple les collections, le wifi, les ordinateurs...

P : Les abonnement, tout ça. Le wifi, non, j'utilise pas, non, c'est vraiment que pour lire.

A : D'accord, que pour lire. Est-ce que, quand vous venez, vous appréciez le fait qu'il y ait du monde autour de vous, ou vous préférez quand c'est plutôt calme, qu'il y a pas beaucoup de monde ?

P : Oui, calme. C'est plus pratique pour lire ! (*rires*)

A : D'accord. Et est-ce que vous avez déjà vécu une situation de conflit, avec les autres usagers, ou avec les autres bibliothécaires ?

P : Non, jamais.

A : Et vous n'en avez pas vu non plus ?

P : Vu ? De temps en temps, oui, j'entendais des éclats de voix, mais bon, c'est pas fréquent, hein ! (*rires*)

A : D'accord. Et qu'est-ce que vous appréciez dans le fait d'être avec les autres, de pas être complètement seul, et au contraire, qu'est-ce que vous n'aimez pas trop ?

P : *silence*

A : Parfois, est-ce qu'il y a du bruit dans la bibliothèque ?

P : Du bruit, non, il y a pas spécialement de bruit.

A : Personne ne vous dérange ?

P : Non non, ça va.

A : D'accord. Est-ce que vous reconnaissez les autres usagers de la bibliothèque, les autres gens qui viennent ?

P : Non.

A : Pas du tout ?

P : Non non non.

A : Vous avez jamais fait connaissance avec quelqu'un à la bibliothèque ?

P : Non.

A : D'accord. Est-ce que vous avez déjà été mal à l'aise à la bibliothèque, pour une raison ou une autre ?

P : Non, ça va.

A : D'accord. Donc vous diriez que vous vous sentez plutôt bien ?

P : Oui oui, très bien.

A : À votre avis, est-ce qu'il y a des choses qui manquent, qu'il faudrait améliorer ?

P : Je suis pas là assez souvent pour voir... Mais déjà, ça a beaucoup changé... Ça fait 25 ans que je viens, à peu près...

A : Ah oui, 25 ans !

P : Ouais ouais ! Ça s'est bien amélioré, quand même ! Peut-être qu'il y avait des chaises de l'autre côté, là bas... Peut-être que c'était plus pratique... On pouvait lire dans le coin, là bas... Quand il y avait plus de chaises ici, il y en avait une ou deux là bas, qu'ils ont supprimées... Peut-être que c'était mieux quand il y en avait...

A : D'accord. Qu'est-ce que vous appréciez comme mobilier, par exemple, est-ce que vous utilisez les fauteuils, ou plutôt les chaises et les tables ?

P : Ou il y a de la place. Mais je préfère ici que là-bas.

A : Parce que c'est plus isolé ?

P : Oui, exactement.

A : D'accord. Et est-ce que des fois vous parlez avec les bibliothécaires pour leur poser des questions, ou pour discuter ?

P : Non, j'ai jamais posé de questions, non.

A : D'accord. Est-ce que vous diriez que vous vous sentez chez vous à la bibliothèque ?

P : Oui, je me sens bien, oui !

A : D'accord, merci ! J'ai juste besoin de poser quelques questions pour pouvoir situer et contextualiser vos réponses. Est-ce que vous êtes un inscrit de la bibliothèque ?

P : Non.

A : Est-ce que je peux vous demander ce que vous faites dans la vie ?

P : Préparateur de commandes de produits pharmaceutiques.

A : Okay. Est-ce que vous vivez seul ?

P : Oui.

A : Est-ce que je peux vous demander votre âge ?

P : 58 ans.

A : D'accord. Voilà, merci beaucoup !

### Marie-Thérèse

Entretien réalisé le 24 février 2024 à la bibliothèque Saint-Jean, à 15h08. Une dame installée sur une table au fond de la bibliothèque, avec des magazines. L'entretien a duré 14 :47.

A : Est-ce que vous êtes une habituée de la bibliothèque ?

M : Des bibliothèques de Lyon, oui. Pas précisément celle-là.

A : D'accord, vous en faites plusieurs ?

M : Oui. Je vais à celle du 8<sup>ème</sup>, du 2<sup>ème</sup>, de la Part-Dieu, et puis celle-là, quand l'occasion se présente de venir dans le coin.

A : D'accord. Et est-ce que vous venez souvent dans les bibliothèques ? À peu près toutes les semaines ?

M : À peu près une fois par semaine.

A : Est-ce que vous avez un jour où vous aimez y aller ?

M : Souvent le samedi. Et quelques fois, ça peut être un mercredi. Mais c'est souvent le samedi, c'est vrai.

A : D'accord. Et vous venez pour combien de temps ?

M : En règle générale, une demi-heure. Ce que je fais, c'est que j'emprunte beaucoup de films, et donc le temps de les trouver, voilà... Sinon, il y a certaines bibliothèques, comme celle du 2<sup>ème</sup> ou celle du Vieux-Lyon, je vais venir pour regarder les magazines. Me faire plaisir en regardant les magazines. Trouver des idées.

A : C'est pour ça que vous êtes venue aujourd'hui ?

M : Oui, parce que j'avais une course à faire à l'herboristerie du Vieux-Lyon, et je me suis dit, « ah bah tiens, j'en profiterai, ça fait un moment que je suis pas venue là, je vais en profiter pour revenir dans cette bibliothèque pour regarder des magazines.

A : D'accord. Quand vous venez à la bibliothèque, est-ce qu'il y a des choses auxquelles vous êtes attachée ? Si c'est pas comme ça, vous trouvez que c'est dommage ?

M : Qu'il manque quelque chose dans mes recherches ? Comme je suis très tournée vers les films, je trouve qu'il n'y en a pas assez d'anciens, des périodes années 50, 60, etc. Et je trouve dommage que toutes les bibliothèques n'appliquent pas le même mode de classement. Ça peut être classé par réalisateur, par thème... De temps en temps, je vais à celle de la place Jean-Macé. Et eux ils classent leurs films, comment dire... C'est des comédies, des policiers, etc. À la Part-Dieu, c'est pas du tout comme ça. Et à la Part-Dieu, il y a énormément de choix, c'est là où j'en trouve le plus. Là, c'est un petit peu maigre, comme choix. Et là, je crois qu'ils classent par catégorie, aussi... Il y a moins de choix mais j'aime bien trouver des perles, des films des années 40, 60... J'ai 70 ans donc il y a des films qui sont beaucoup plus vieux, j'étais pas née, mais j'aime bien retrouver cette atmosphère. Et puis sinon, je prends d'autres films, que je découvre avec plaisir. En fait, les livres, j'en emprunte pas beaucoup, parce que j'en trouve beaucoup, dans, vous savez, les dépôts...

A : Ah, les boîtes à livres ?

M : Et j'en ai deux grandes piles chez moi, je me dis, j'en ai déjà pas mal, mais je les prends quand même, parce qu'il paraît intéressant, et après je le dépose dans les échanges. À la bibliothèque du 2<sup>ème</sup>, c'est très bien, ils ont mis un espace prévu pour ça où les gens peuvent déposer des livres et on se les échange entre nous. Qui n'ont rien à voir avec les livres de la bibliothèque du 2<sup>ème</sup>.

A : Ah d'accord, je savais pas !

M : Et ça c'est bien. C'est dommage que toutes les bibliothèques ne le fassent pas.

A : D'accord. Et est-ce que quand vous allez à la bibliothèque, à part les collections, vous utilisez d'autres services, par exemple je sais qu'on peut emprunter des œuvres d'art à la Part-Dieu, ou écouter de la musique, ou consulter les ordinateurs...

M : Non. Je fais pas ça.

A : Et vous n'utilisez pas le wifi non plus ?

M : Non.

A : D'accord. Et maintenant, c'est des questions sur votre rapport aux autres à la bibliothèque. Est-ce que vous appréciez d'être entourée, qu'il y ait un peu de monde à la bibliothèque, ou au contraire vous préférez quand il n'y a pas trop de monde, être un peu isolée ?

M : J'aime bien quand il n'y a pas trop de monde. Et puis j'aime pas trop quand... Et je suis surprise quand on laisse les enfants crier. Je trouve que c'est pas une école maternelle ou une garderie. Et je trouve qu'on devrait apprendre aux enfants à être silencieux, déjà petit. Leur faire comprendre qu'il y a des lieux où on respecte les règles, et que le silence doit être imposé. Et selon les bibliothèques, la discipline n'est pas la même. Mais pour moi une bibliothèque c'est un peu comme un lieu sacré, où on doit... Peut-être parce que j'ai été habituée à ça depuis petite... Où c'est le silence, et on se recueille sur ce qu'on lit ou ce qu'on écoute. Mais on n'est pas dans une garderie.

A : Est-ce que à la bibliothèque vous avez déjà vécu une situation de conflit ? Avec les bibliothécaires ou avec les autres usagers ? Ou est-ce que vous en avez été témoin ?

M : Alors... Moi, une fois, j'ai... Il y avait des enfants qui criaient à la bibliothèque du Bachut, au 8<sup>ème</sup>, c'est là où j'habite, je suis du 8<sup>ème</sup>, et je me suis permis de dire à la maman que son enfant, gentiment, que son enfant pourrait faire moins de bruit, que c'est un lieu où on doit apprendre aux enfants à respecter le silence, ou tout au moins ne pas faire trop de bruit, pas les laisser crier. Et je me suis accrochée avec les parents, qui estimaient que leurs enfants avaient le droit de s'exprimer librement, et qu'il ne fallait les contraindre en rien. Et ça, ça m'insupporte et il y a eu des échanges de mots.

A : D'accord...

M : Mais les bibliothécaires ne sont pas intervenus, ils ont laissé faire. Et c'est ce que je crains souvent à la bibliothèque du Bachut. Souvent, ils laissent faire les choses et les enfants se comportent mal. Ça j'aime pas, pour moi c'est un sacrilège, une bibliothèque, c'est un lieu où on respecte les autres et où on est, enfin presque, dans le silence.

A : Oui, d'accord. Qu'est-ce que vous appréciez dans le fait d'être avec les autres usagers ? Le fait que, là, il y ait des gens autour, est-ce que vous trouvez ça agréable ? Ou au contraire, vous n'y faites pas attention ?

M : Euh... J'y fais pas particulièrement attention. Mais le fait de se retrouver à plusieurs, ça créé un peu comme, entre guillemets, une complicité.

A : D'accord. Est-ce que vous reconnaissez les autres personnes qui viennent à la bibliothèque ? Les autres habitués par exemple ?

M : Alors à la Part-Dieu, non. Parce que il y a beaucoup beaucoup de mouvement. Bachut, non. Non, je vois pas particulièrement les gens.

A : Et autrefois non plus ?

M : Non, ça bouge pas mal, en fait.

A : Peut-être que c'est parce que c'est une très grande ville, il y a beaucoup de monde...

M : Non, il n'y a pas... Je reconnais pas particulièrement les utilisateurs. Voilà (*soupire*).

A : Et est-ce que vous avez déjà fait connaissance avec quelqu'un à la bibliothèque ?

M : Non, puisqu'on ne parle pas. (*rires*)

A : C'est vrai.

M : Non non, j'ai pas eu l'occasion de... On peut échanger éventuellement un sourire, c'est tout. Ça va pas plus loin. Il faudrait participer, peut-être, à des groupes de réflexion, pour créer des liens, je pense.

A : Oui, à des ateliers...

M : Oui.

A : D'accord. Qu'est-ce qui fait que vous vous sentez bien à la bibliothèque ? La présence de livres, le calme ?

M : La présence de livres. Déjà, c'est comme quand je rentre dans une librairie... Pas dans toutes les librairies, il y en a qui font plus mercantiles, mais il a certaines librairies où quand vous rentrez, vous avez l'impression de rentrer dans un lieu sacré, où les livres c'est un peu comme, je dirais, des pâtisseries, des choses précieuses... Il y a des librairies où ça me fait pas cet effet là, quand je vais chez Decitre, où ils vendent de tout, des livres, des crayons... Ça crée pas la même atmosphère... Il y en a une, parallèle à la rue Edouard-Herriot<sup>23</sup>, où quand vous rentrez... Les libraires mettent des annotations dans certains livres...

A : Ah oui, les coups de cœur !

M : Oui, voilà, les coups de cœur... Il y a une forme de respect du livre, et d'un seul coup, je suis pas croyante, mais j'ai un peu l'impression de rentrer dans une église, ou on regarde les livres et il y a comme une forme de respect par rapport au livre. À des moments, j'ai envie de caresser les livres...

A : Et c'est des livres neufs ou des livres d'occasion ?

M : Non non, c'est que des livres neufs, et ça inspire le respect, et c'est autant de belles choses qui pourraient être découvertes.

A : D'accord, je vois. Est-ce qu'il y a des choses que vous craignez quand vous venez à la bibliothèque ? Le bruit des enfants, c'est bien ça ? Est-ce qu'il y a autre chose ? Qui vous inquiète un peu, ou qui vous met mal à l'aise ?

M : Non, pas particulièrement. Ça me fait mal au cœur, mais bon... Les mangas, tout ça. J'aime pas. Tous ces gros livres, comme ça. Ça me... Je trouve ça dommage... Mais bon. Voilà.

A : D'accord. Est-ce que vous vous sentez bien accueillie à la bibliothèque ? Par les bibliothécaires, pas les lieux ?

M : Ça dépend des bibliothèques.

<sup>23</sup> Il s'agit probablement de la librairie Passages, 11 Rue de Brest, 69002 Lyon

A : Et quand c'est le cas, qu'est-ce qui contribue à votre bien être ?

M : Ça fait plaisir, pendant quelques secondes, il y a... On est entre humains, et on s'accepte... Il y a une, comment dire... Une chaleur... Mais quand vous avez quelqu'un qui vous répond sèchement, ça me... ça me casse tout de suite. Parce que il y en a, effectivement, qui ne sont pas très aimables.

A : D'accord. Et quand vous êtes à la bibliothèque, quel mobilier vous préférez ? Est-ce que vous préférez les fauteuils là bas, par exemple, ou plutôt avoir une table et une chaise ?

M : J'aime mieux la table. Question de confort. Pour regarder l'ouvrage que je regarde, ou le magazine, je trouve que c'est plus confortable. Et ce que j'aime pas, c'est quand il y a les tables à quatre, il y en a qui font exprès de bien s'étaler.

A : Ah, pour réserver les places ?

M : Pour que personne se mette à côté de vous... C'est pour ça, j'ai cru que vous veniez travailler à côté de moi, donc je voulais vous montrer que non... Il n'y a aucun problème... Avec plaisir... Et ça, il y a des gens qui ont une attitude désagréable à ce niveau-là.

A : Est-ce que parfois vous posez des questions aux bibliothécaires ? Ou vous n'en avez pas vraiment besoin ?

M : C'est très rare, non.

A : Est-ce que vous associez des valeurs particulières à la bibliothèque ?

M : La valeur, c'est de faire aimer les livres. C'est de montrer aux enfants qu'il y a pleins de choses intéressantes à découvrir. Qu'il y a pas que les smartphones ou autres. Moi je n'en ai pas, de smartphone, j'ai juste un petit Doro. Et la bibliothèque c'est censé permettre à tous les publics d'aimer les livres et d'avoir envie de lire, ou de regarder des films.

A : Merci. Est-ce que vous diriez que vous vous sentez chez vous à la bibliothèque ?

M : Oui, mais chez moi, ça ressemble pas à ça, évidemment ! Oui, je m'y sens bien. Si j'ai pu m'installer correctement, tranquillement... Oui, je m'y sens bien, ça me fait du bien. Ça me pose, ça fait plaisir.

A : D'accord. Est-ce que vous pourriez dire que ça fait presque partie de votre identité d'être une usagère des bibliothèques ?

M : Oui.

A : Est-ce que vous trouvez qu'il y a quelque chose qui manque à la bibliothèque ?

M : Je trouve que pendant les vacances, il a trop de bibliothèques qui sont fermées. Il y a des fois certains jours où... Où ils ouvrent juste une petite demi-journée, peut-être parce qu'ils manquent de personnel, je sais pas. Et ça, je trouve ça dommage. Pendant les vacances, justement, il y a des gens qui n'ont pas les moyens de partir en vacances et qui seraient contents d'aller à la bibliothèque. Et souvent, les bibliothèques sont fermées, et ça, je trouve ça pas normal.

A : Oui. Je pense que c'est pour des problèmes de personnel, mais c'est vrai que c'est dommage...

M : Et puis c'est pas cher, de s'abonner à la bibliothèque. 18€. Pour les livres, films... Sans avoir l'accès aux musées. Et je trouve que c'est un prix qui est vraiment raisonnable, qui permet à beaucoup de gens de pouvoir s'inscrire, je pense.

A : C'est vrai que c'est pas une grosse somme à dépenser... (*pause*) Eh bien voilà, merci. J'ai juste quelques questions à vous poser pour contextualiser vos réponses, pour mieux vous connaître. Donc vous êtes inscrite à la bibliothèque, vous avez dit. Depuis longtemps ?

M : Oui.

A : D'accord. Depuis combien de temps ?

M : Plus de dix ans.

A : D'accord. Est-ce que je peux vous demander ce que vous faites dans la vie ?

M : Je suis retraitée.

A : D'accord. Est-ce que vous vivez seule ?

M : Oui.

A : D'accord. Et vous m'avez dit votre âge, déjà. 70 ans, c'est ça ?

M : Oui, je vais avoir 70 ans cette année.

A : Voilà, merci beaucoup, j'arrête l'enregistrement !

### Françoise

Entretien réalisé le 24/02/2024 à 15h28 à l'espace jeunesse de la bibliothèque Saint Jean. Une dame âgée est installée à une petite table pour enfants, elle est un train de feuilleter des albums jeunesse. L'entretien a duré 8mn. Il y avait des enfants qui circulaient autour de nous, c'était animé.

A : Est-ce que vous êtes une habituée de la bibliothèque ?

F : Des bibliothèque de Lyon, oui.

A : D'accord. Vous venez souvent dans les bibliothèques de Lyon ? À peu près toutes les semaines, toutes les deux semaines ?

F : Toutes les semaines, deux fois par semaine.

A : Deux fois par semaine, okay. Pour combien de temps, généralement ?

F : Ça dépend des livres que je dois chercher, parce qu'en fait je fais partie d'une association qui s'appelle Lire et Faire Lire, donc je lis à des enfants de maternelle en MJC une fois par semaine, et une deuxième fois en CP dans une école primaire, en CP-CE1.

A : D'accord.

F : Donc en fait je cherche mes livres un peu dans toutes les bibliothèques pour sortir des sentiers battus.

A : Donc vous restez pas très longtemps dans la bibliothèque ?

F : Si, parce que, en fait, je lis... Par exemple, celui-là, bon, ça fera pas l'affaire [*elle me montre un album*]. Je vois si l'histoire est intéressante, si elle est du niveau des enfants... Et puis de toutes façons pour pouvoir lire une histoire, il faut l'aimer ! (*rires*).

A : D'accord ! Donc vous venez dans les bibliothèques surtout pour les collections jeunesse ?

F : Oui. Alors j'ai aussi une carte, euh... Donc là j'ai une carte Éducol, pour les enseignants, et j'ai une carte pour adultes, mais là, à ce moment là, j'emprunte beaucoup de films.

A : Okay, des DVD. D'accord. Et est-ce que vous utilisez des services de la bibliothèque, par exemples les ordinateurs à disposition, le wifi...

F : Le catalogue, uniquement. Je le fais chez moi, mais quelques fois je le fais aussi sur place.

A : Pour trouver un document ? Et est-ce que vous regardez les expositions, quand il y en a, ou vous allez à la cafeteria à la Part-Dieu ?

F : Non.

A : D'accord. Et quand vous venez, vous avez une idée précise de ce que vous voulez faire à la bibliothèque ?

F : Oui, tout à fait.

A : D'accord. Et maintenant, c'est des questions sur votre rapport avec les autres usagers à la bibliothèque. Est-ce que vous venez quand il y a un peu de monde, ou vous préférez quand c'est plutôt calme et quand vous êtes un peu seule ?

F : Euh... (*hésitations*). Bah, je préfère quand c'est plutôt calme.

A : D'accord. Est-ce que vous avez déjà vécu une situation de conflit à la bibliothèque, ou avez été témoin ?

F : Non, jamais.

A : Jamais ?

F : Non, jamais. C'est pas le lieu, hein ! (*rires*).

A : Non, c'est vrai ! On ne m'a presque jamais répondu « oui » à cette question. Qu'est-ce que vous appréciez dans le fait d'être entourée à la bibliothèque ?

F : Bah, déjà, on peut demander conseil. Ça m'est arrivé de demander conseil...

A : À d'autres usagers, ou à des bibliothécaires ?

F : Non, à des bibliothécaires !

A : D'accord. Et est-ce qu'il y a des choses qui vous dérangent, parfois, est-ce qu'il y a trop de bruit ?

F : Non.

A : Ça vous dérange pas ?

F : Non. J'arrive à m'isoler du bruit de toutes façons.

A : D'accord. Est-ce que vous reconnaissez les autres usagers de la bibliothèque ? Quand vous venez toutes les semaines, est-ce que vous reconnaissez les mêmes têtes ?

F : Non, parce qu'en fait, je change beaucoup de bibliothèques. Je navigue entre celle-ci, celle du 2<sup>ème</sup> arrondissement, rue de Condé, celle du 5<sup>ème</sup>, parce que j'habite sur la colline, celle du point du jour... Celle de Vaise, aussi... Parce qu'il y a beaucoup de choix.

A : Ah oui, ça fait pas mal ! Okay.

F : Donc en fait, c'est en fonction... Au départ, je regarde toujours un peu le catalogue chez moi, pour voir s'il y a des... Si c'est en rayon. Ou alors je les réserve avec ma carte sur mon ordinateur. Et puis après quand je suis sur place je regarde parce que j'ai pas toujours des idées, je regarde, comme ça... Là j'étais en train de regarder un petit peu, donc c'est pour ça que je peux y passer du temps. Mais je ne rencontre jamais les mêmes personnes, hein... ! Enfin, les usagers, j'entends !

A : Oui, les bibliothécaires, par contre, vous les reconnaissez un peu ?

F : Bien sûr !

A : Oui, forcément. Est-ce que vous avez déjà fait connaissance avec quelqu'un à la bibliothèque ? Est-ce que vous avez déjà rencontré quelqu'un ?

F : Non.

A : D'accord. Est-ce que parfois, il vous est arrivé de vous sentir rejetée, mal vue, que vous n'étiez pas la bienvenue ? Ou est-ce que vous avez déjà été mal à l'aise à la bibliothèque ?

F : Jamais. On a toujours un très bon accueil.

A : Ah, d'accord ! Donc vous diriez que vous vous sentez bien ?

F : Oui. C'est important.

A : Oui, c'est important, parce que sinon on ne viendrait pas !

F : *rires*

A : Est-ce qu'il y a des choses qui vous dérangent, ou pas du tout ?

F : Non.

A : Il n'y a rien que vous craignez, qui vous pose problème ?

F : Non. Rien du tout.

A : D'accord. Et qu'est-ce qui rend la bibliothèque accueillante, selon vous ? Le mobilier, le personnel...

F : Euh, oui, les tables et les chaises, ça c'est sûr, après, bon, bah, de toutes façons, le rangement, le classement des livres, c'est étudié, de toutes façons... Donc voilà, il y a pas de soucis, et puis aussi, les conseillers, les conseillères... Enfin, je demande pas systématiquement conseil, mais ils sont toujours là si, par exemple, je suis un peu pressée et que j'ai relevé un index, je vais demander, tout de suite, hop, donc ils sont très... Voilà.

A : D'accord. Quel est l'espace de la bibliothèque que vous préférez ? Le rayon jeunesse, que vous utilisez le plus ?

F : Oui, parce que c'est là où je vais le plus souvent.

A : Et le rayon DVD, aussi, vous avez dit ?

F : Alors le rayon DVD, c'est pareil, je vais soit dans le 2<sup>ème</sup>, soit à Vaise, soit ici.

A : D'accord. Mais il n'y en a pas beaucoup, ici ?

F : Donc voilà.

A : D'accord. Et donc vous appréciez le contact avec les bibliothécaires ? Oui, vous m'avez dit, vous leur posez des questions...

F : Oui oui oui, en général, ils sont... Ils sont très aidants.

A : D'accord, merci. Est-ce que vous associez des valeurs particulières à la bibliothèque ? Par exemple, lecture, bien-être, contact humain, loisir, ou au contraire travail...

F : Pour moi, une bibliothèque, c'est un endroit où on peut... (*hésitations*) Se documenter.

A : Est-ce que vous diriez que vous vous sentez chez vous à la bibliothèque ?

F : Oui. Tout à fait.

A : Est-ce que vous pourriez même dire que ça fait partie de votre identité ? Ou vous n'iriez pas jusque là ?

F : Oui, parce que je pourrais pas concevoir une vie sans bibliothèque.

A : D'accord. Est-ce que vous trouvez qu'il manque quelque chose, de manière générale, à la bibliothèque ? Est-ce que vous vous dites que c'est dommage qu'il n'y ait pas tel document ou tel service ?

F : Bah, non, c'est assez complet ! La seule chose, c'est que, effectivement, c'est pour ça que je change, je navigue, on va dire, entre les bibliothèques, c'est qu'il y en a qui sont plus grandes, où il y a plus le choix, et puis en plus, j'avais discuté avec une bibliothécaire qui m'avait dit que... Au départ, je pensais que les achats de documents étaient généralisés sur tout le... Centralisés. Et en fait, la bibliothèque m'avait dit, « bah non, c'est chaque bibliothèque qui fait ses achats ! Donc en fait, c'est pour ça que c'est intéressant de changer de bibliothèque, donc voilà.

A : D'accord. Voilà, je crois que vous avez répondu à toutes mes questions

F : (*rires*) Si ça a pu vous aider !

A : J'ai encore quelques questions, mais c'est pour situer vos réponses, pour mieux vous connaître. Donc vous m'avez dit, vous êtes inscrite à la bibliothèque. Depuis longtemps ?

F : Oh, oui ! (*hésitations*) Ça fait plus d'une dizaine d'années, donc... Je sais plus exactement quand, mais plus d'une dizaine d'années.

A : Est-ce que je peux vous demander ce que vous faites dans la vie ? Vous m'avez dit que vous êtes bénévoles dans une association ? C'est ça, votre occupation principale ?

F : Oui, parce que je suis retraitée donc je suis bénévole à Lire et Faire Lire, et puis une autre association qui aide les étudiants étrangers à apprendre la langue française.

A : Ah oui, le FLE !

F : Le FLE. Voilà. Tout à fait.

A : D'accord. Est-ce que vous vivez seule ?

F : Oui.

A : Et est-ce que je peux vous demander votre âge ?

F : Oui, j'ai 70 ans.

A : D'accord ! Et ben voilà, c'est tout bon pour moi ! Merci beaucoup pour vos réponses !

## Evelyne

Le 16 mars 2024 à 15h, dans l'espace « cyber-base » de la bibliothèque Le Trente, à Vienne. Evelyne était en train d'utiliser un ordinateur et la photocopieuse quand je suis arrivée.

A : Est-ce que vous êtes une habituée de la bibliothèque ?

E : Habituée, je peux pas dire ça, je viens régulièrement, une fois par trimestre.

A : Une fois par trimestre. Quand vous venez, vous restez combien de temps ?

E : Je reste bien une heure, une heure et demi, parce que j'utilise principalement la cyber-base. Voilà.

A : D'accord. Et est-ce que vous fréquentez plusieurs bibliothèques ?

E : Non, juste celle-ci.

A : D'accord. Pourquoi est-ce que vous êtes à la bibliothèque aujourd'hui ?

E : Parce que je n'ai pas d'ordinateur à la maison. Je n'ai pas de connexion Internet. Donc j'utilise principalement la cyber-base pour faire toutes les choses que j'ai à faire, que ce soit pour des formulaires administratifs, ou pour mes loisirs...

A : D'accord. Pour imprimer, aussi ?

E : Voilà. Je fais beaucoup d'impressions.

A : D'accord. Donc les services que vous utilisez, c'est les ordinateurs, la connexion internet, l'imprimante...

E : Voilà.

A : Okay. Et quand vous venez, vous avez une idée précise de ce que vous venez faire ?

E : Oui.

A : Vous venez un peu pour être efficace, productive ?

E : Voilà, je viens pour des choses bien précises.

A : Et quand vous venez à la bibliothèque, est-ce que vous appréciez d'être entourée, qu'il y ait un peu de monde autour de vous, ou vous préférez quand il n'y a pas trop de monde et que c'est plus calme ?

E : En général c'est calme. Il n'y a pas vraiment beaucoup de monde.

A : Et le monde vous gêne pas ?

E : Non, non non.

A : Et est-ce que vous avez déjà vécu une situation de conflit à la bibliothèque ?

E : Jamais.

A : Jamais. D'accord. Et qu'est-ce que vous appréciez dans le fait qu'il y ait du monde ? Ou alors ça vous est complètement égal ?

E : Pardon ?

A : Est-ce que vous appréciez le fait qu'il y ait des gens autour de vous, de pas être seule ?

E : Oh, ça me...

A : Ça vous est égal ?

E : Oui oui. (*rires*)

A : D'accord. Est-ce que vous avez déjà fait connaissance avec quelqu'un à la bibliothèque ?

E : Non, pas vraiment.

A : D'accord. Et est-ce qu'il vous est déjà arrivé de vous sentir rejetée par d'autres usagers ou par le personnel ?

E : Non plus, pas du tout.

A : Non plus, vous vous sentez bien accueillie ?

E : Oui.

A : Vous n'êtes jamais mal à l'aise à la bibliothèque ?

E : Non.

A : D'accord. Qu'est-ce qui fait que vous vous sentez bien à la bibliothèque ?

E : Pardon ?

A : Qu'est-ce qui fait que vous vous sentez bien à la bibliothèque ? Est-ce que c'est la présence de livres, le personnel, l'ambiance ?

E : On est beaucoup aidés par le personnel.

A : Ah oui ?

E : Ils sont toujours à l'écoute, toujours prêts à nous donner des indications.

A : Des conseils ?

E : Bah oui, parce qu'on...

A : Aider avec l'utilisation des ordinateurs ?

E : Voilà. Quand on ne maîtrise pas les ordinateurs, c'est toujours appréciable.

A : D'accord. Et est-ce qu'il y a des choses que vous craignez à la bibliothèque, qui vous posent problème ? Ou tout se passe très bien ?

E : Tout se passe très bien.

A : D'accord. L'espace de la bibliothèque où vous allez le plus, c'est ici, la cyber-base ?

E : Oui. Voilà.

A : Presque exclusivement ?

E : Oui.

A : D'accord. Et est-ce que vous associez des valeurs particulières à la bibliothèque ? Pour vous, qu'est-ce que ça vous apporte ? Un accès à-

E : Un service.

A : L'accès aux ordinateurs, à Internet.

E : Ouais.

A : D'accord. Est-ce que vous pourriez dire que vous vous sentez chez vous, ici ?

E : Oui, on est très bien. (*rires*)

A : D'accord. Est-ce que vous prévoyez votre visite à la bibliothèque à l'avance, ou c'est le jour même que vous décidez que vous allez venir ?

E : Non, je prévois, puisqu'il y a des horaires d'ouvertures et tout, donc du coup je me renseigne... Je sais qu'avant, je me dis « ah, il va falloir que j'y aille », donc je regarde les heures d'ouvertures.

A : Et est-ce que il y a quelque chose qui manque selon vous à la bibliothèque, où vous vous dites, « ah, ce serait bien qu'il y ait ça ». (*silence*) Non ? Il ne manque rien ?

E : Non, j'ai pas de... Non.

A : D'accord. Voilà, merci !

E : Je vous en prie.

A : Maintenant j'ai juste quelques questions pour pouvoir contextualiser vos réponses. Est-ce que vous êtes inscrite à la bibliothèque ?

E : Oui.

A : Oui ? Depuis longtemps ?

E : Bah oui, ça fait, euh...

A : Très longtemps ? Plus de cinq ans ?

E : Oui.

A : D'accord.

E : Oui, parce que j'y emmenais mes petits-enfants.

A : Est-ce que je peux vous demander ce que vous faites dans la vie ?

E : Je suis retraitée. (*rires*)

A : D'accord. Est-ce que vous vivez seule ?

E : Oui.

A : Et est-ce que je peux vous demander votre âge ?

E : Oui, j'ai 65 ans.

A : Okay ! Merci beaucoup !

## Daphné

16 mars 2024, 15h, au deuxième étage de la bibliothèque Le Trente à Vienne, sur une table en hauteur. Nous sommes près de la section musique, et de la musique (un CD) est diffusée. Une jeune femme est en train de s'installer et de sortir ses affaires.

A : Est-ce que vous êtes une habituée de la bibliothèque ?

D : Je viens le samedi après-midi surtout, pour réviser, souvent un samedi sur deux.

A : Okay ! Et quand vous venez, vous restez combien de temps ?

D : À peu près trois heures, trois heures et demi.

A : D'accord. Et vous venez juste dans cette bibliothèque-là, ou vous allez dans d'autres bibliothèques aussi ?

D : Non, je viens juste dans celle-là, puisque la semaine, je suis à l'internat, donc on a des salles faites exprès.

A : D'accord. Pourquoi est-ce que vous êtes à la bibliothèque aujourd'hui ?

D : Parce que je vais travailler mes cours, et ça m'aide à plus me focaliser que chez moi, j'ai moins de... C'est un espace de travail, et j'arrive mieux à me concentrer ici.

A : Okay. Et autrement, quand vous venez à la bibliothèque, c'est surtout pour travailler, ou vous venez aussi pour emprunter des documents ?

D : Non, je viens juste pour travailler.

A : D'accord. Est-ce que vous utilisez des services de la bibliothèque, comme les ordinateurs, le wifi ?

D : Non, pas du tout. Parce que mes cours sont sur papier. J'utilise rien de spécial.

A : D'accord ! À part les chaises, les tables...

D : Voilà, exactement ! (*rires*)

A : Normalement, quand vous venez, vous vous installez là ?

D : Oui, voilà.

A : Et c'est parce que c'est plus sympa d'être en hauteur, ou la musique ?

D : Ouais. Et puis c'est plus calme, aussi, parce que je sais que en bas, c'est un peu le rayon où il y a les enfants, souvent, et tout... Donc souvent il y a tendance à y avoir plus de bruit, mais là ça va. Je me sens bien ici.

A : Okay. Et quand vous venez, c'est pour être productive, être efficace, c'est ça ?

D : C'est ça. Exactement.

A : Okay. Et vous préférez quand c'est plutôt calme, pour travailler, c'est ça ?

D : Oui.

A : Et est-ce que vous aimez bien le fait que quand on vient à la bibliothèque, il y a un peu de monde autour de nous, il y a des gens, on est pas seul ?

D : Oui.

A : Vous aimez bien être entourée ?

D : Ouais, en vrai, et puis comme ça... Enfin je sais pas, c'est bête, un peu, mais comme le fait qu'il y a des gens, et tout, qu'ils font tous quelque chose, moi ça me motive à rester focus aussi.

A : Oui ! D'accord. Est-ce que vous avez déjà été gênée par quelqu'un qui était à la bibliothèque ?

D : Non.

A : Quelqu'un qui faisait trop de bruit, ou... Non ?

D : Non, pas vraiment.

A : Et est-ce que vous avez déjà vécu une situation de conflit ? Ou vous avez été témoin d'une situation de conflit ?

D : Non.

A : D'accord. Est-ce que parfois, vous reconnaissez les autres personnes qui viennent à la bibliothèque ?

D : Pas du tout ! (*rires*)

A : Ah oui ? Et est-ce que vous avez déjà fait connaissance avec quelqu'un à la bibliothèque ?

D : Non.

A : Non, jamais ? Est-ce qu'il vous est déjà arrivé de vous sentir rejetée par d'autres personnes, ou par le personnel ? De sentir que vous étiez pas la bienvenue ?

D : Non, je me sens plutôt accueillie.

A : Super, okay. Qu'est-ce qui fait que vous vous sentez bien à la bibliothèque ? L'ambiance studieuse, le calme ?

D : Ouais, c'est ça, le calme, l'ambiance studieuse, et puis le fait qu'il y ait un peu de passage...

A : Oui, qu'il y a un peu de gens quand même !

D : Oui, c'est ça.

A : D'accord. Est-ce qu'il y a des choses que vous aimeriez pouvoir faire, mais que vous pouvez pas faire ? Quelque chose qui manque, où vous vous dites « ah ça, ce serait bien si je pouvais le faire » ?

D : Non, là, comme ça...

A : Non, il n'y a rien qui vous vient ?

D : (*hésite*) Non.

A : Okay. Est-ce que vous appréciez le contact avec les bibliothécaires ? Est-ce que vous leur posez des questions parfois, pour des recherches ?

D : Pas vraiment. Vu que je viens souvent ici pour travailler, après, si des fois je dois rechercher des trucs dans des revues, des choses comme ça, là, ouais, je vais leur demander !

A : Et ça va, ça se passe bien ? Vous trouvez ce que vous cherchez ?

D : Oui ça va, franchement, ils m'orientent bien.

A : D'accord. Est-ce que vous associez des valeurs particulières à la bibliothèque ? Est-ce que il y a un mot qui vous vient à l'esprit, par exemple « apprentissage », « lecture », « calme »...

D : Ouais, apprentissage, ça correspond bien.

A : D'accord. Est-ce que vous pourriez dire que vous vous sentez chez vous à la bibliothèque ?

D : Chez moi, je sais pas, mais en tout cas c'est un endroit où je me sens bien.

A : D'accord. Et vous m'avez dit que vous venez un samedi sur deux, donc vous prévoyez votre visite à l'avance ?

D : Oui, souvent.

A : Et ça fait partie d'une routine ?

D : En fait ma mère, enfin, on habite juste à côté, donc c'est pour ça que...

A : Ah, c'est pratique !

D : Je viens ici à pieds.

A : Okay. Vous venez à la bibliothèque pour travailler, c'est bien ça ?

D : Oui.

A : Et vous m'avez dit que vous êtes à l'internat, est-ce qu'il y a des sortes de CDI, ou... ?

D : Oui, on a un CDI. Mais j'y suis jamais allée.

A : Ah bon ? Pourquoi ?

D : Parce que en fait, moi, je suis en prépa, et du coup on est dans un lycée, et donc c'est aussi le CDI des lycéens...

A : Ah, d'accord !

D : Il y a pas mal de monde et comme nous on a des salles de travail réservées pour nous, pour moi c'est plus simple d'aller juste dans les salles que au CDI, forcément.

A : D'accord. Et qu'est-ce qui rend votre séjour à la bibliothèque agréable ?

D : Le calme et le fait que personne ne vienne me déranger quand je travaille...

A : Sauf moi ! (*rires*) Désolée !

D : Il y a pas de soucis ! J'avais pas commencé donc tout va bien ! (*rires*)

A : D'accord ! Et pourquoi est-ce que vous restez à la bibliothèque ? Pourquoi est-ce que vous restez trois heures ? C'est pour travailler longtemps, c'est ça ?

D : C'est ça, c'est sur la durée, puisque chez moi, je suis trop distraite.

A : Ah oui ! Et est-ce que vous faites des pauses ?

D : Oui, des fois, je m'autorise des pauses, quand j'en ai marre, je fais une petite pause sur mon téléphone, et puis après je repars.

A : D'accord. Et pourquoi est-ce que vous venez à la bibliothèque plutôt que dans un café, dans un parc, chez vous ?

D : Parce que il y a trop de bruit, je pense, dans les cafés. Il y a trop de passage, pour le coup. Et chez moi, il y a trop de distractions.

A : D'accord, merci ! Maintenant c'est juste des questions pour mieux contextualiser vos réponses. Est-ce que vous êtes inscrite à la bibliothèque ?

D : Non.

A : D'accord. Donc vous êtes en prépa, c'est ça, vous êtes étudiante ?

D : Oui. En prépa BSCST. En biologie, du coup.

A : Okay ! Vous vivez pas seule, vous avez dit, avec votre mère ?

D : Avec ma mère le weekend, en semaine à l'internat.

A : D'accord. Et est-ce que je peux vous demander votre âge ?

D : J'ai 19 ans.

A : Okay ! Et bah voilà, c'est tout bon ! Merci beaucoup !

D : Avec plaisir !

### **Riad, Moussa, Walid**

Entretien de 6 mn réalisé à la bibliothèque Le Trente à Vienne le 16 mars 2024 à 15h10 avec trois collégiens en 6<sup>ème</sup> : Riad, Moussa et Walid, au premier étage

A : Est-ce que vous venez souvent à la bibliothèque ?

Les trois : Oui

A : À peu près tous les combien de temps ? Une fois par semaine ?

W : Non, nous, on y est allés deux fois, là, déjà.

A : Deux fois. Et vous venez depuis longtemps ?

M : Moi oui.

W : Et moi j'ai déménagé il y a pas longtemps.

A : Okay. Et vous allez juste à celle-là, ou dans d'autres bibliothèques aussi ?

M : Vu que c'est la plus proche, juste celle-là.

A : Okay. Et à l'école, vous allez à la bibliothèque ? Il y a une bibliothèque, dans votre école ?

R : Je sais pas.

M : Oui, il y a un CDI. Mais on y va pas.

A : Vous êtes au collège ?

Les trois : En 6<sup>ème</sup>.

A : Okay. Et aujourd'hui, vous êtes venus à la bibliothèque pour jouer aux jeux vidéos, c'est ça ?

R : Pas que ça. Aussi pour faire des devoirs. Euh... (*hésitations*) Il y a quoi d'autre ?

W : Aussi se divertir, quoi.

A : D'accord. Et quand vous venez à la bibliothèque, vous utilisez les documents ? Ou pas du tout ? Les livres...

R : Non, pas du tout.

A : Et les ordinateurs ? Vous utilisez les ordinateurs ?

R : Oui.

A : Pour faire des recherches ? Ou pour jouer ?

R : Non, pour jouer.

A : Okay. Et vous utilisez aussi la playstation, c'est ça ?

Les trois : Oui.

A : Okay. Est-ce que ça se passe bien, avec les autres personnes qui viennent à la bibliothèque ?

R : Oui, c'est pas mal, je me suis fait des potes.

A : Ah oui ? Vous avez déjà rencontré des gens à la bibliothèque ?

M : Oui il s'appelle Germain.

W : Il y en a un il s'appelle Mamadou.

R : Bah vous !

A : D'accord. Et vous préférez quand il y a d'autres gens à la bibliothèque, ou quand il n'y a pas trop de monde ?

R : Pas trop de monde, comme ça on est tout seuls, on est trop bien !

W : Comme ça on peut faire tout ce qu'on veut ! Comme là, on avait pas réservé pour la play, on a pu jouer parce qu'il y avait personne !

A : Okay ! Est-ce que vous avez déjà vécu un problème à la bibliothèque ? Est-ce que vous vous êtes déjà fait gronder ?

R : C'était quand j'étais petit, j'avais pas fait le truc, j'avais rien fait, il m'ont pris pour ce gars parce que je lui ressemble. Et en fait ils sont venus, ils m'ont grondé dessus... Non, pas vraiment grondé, mais ils m'ont dit, « oui, pourquoi tu fais ça, c'est pas bien, tu dois pas faire ça, si tu refais ça, on va te virer... »

W et M : *rires*

A : Okay. Et quand vous venez à la bibliothèque, est-ce que vous reconnaissez les gens ? Les autres personnes qui viennent, vous les reconnaissez ?

R : Oui ! Il y a Yasmina !

A : Et est-ce qu'il vous est déjà arrivé de vous sentir rejetés par d'autres personnes ici ou par les bibliothécaires ?

R : Je sais pas.

W : Non.

A : Est-ce que vous avez déjà été mal à l'aise, à la bibliothèque ?

W : Non.

A : Et est-ce que vous vous sentez bien ici ? Globalement ?

Les trois : Oui !

A : C'est confortable ?

W : Oui c'est confortable, c'est trop bien !

A : Et est-ce qu'il y a des choses que vous vous empêchez de faire mais que vous aimeriez bien faire ? Qu'est-ce chose qu'il faudrait changer ?

R : Oui, ne pas réserver les choses.

A : Ne pas réserver ?

R : Celui qui arrive en premier, ben...

W : Surtout ne pas mettre des âges ! Regarde là, c'est 12 ans !

M : Aussi faire un truc de boxe.

A : Un atelier ?

M : Un truc de VR !

A : Ah oui ! Okay ! Et est-ce que ça se passe bien, avec les bibliothécaires ? Ils vous aident ?

R : Oui franchement ! [*ils commencent à se dissiper donc je n'insiste pas*]

A : Et quand vous venez à la bibliothèque, l'endroit où vous préférez aller, c'est ici pour les jeux vidéos ?

R : Moi c'est en bas !

W : Les ordinateurs ! Comme ça je joue à Call Of !

A : Et est-ce que vous vous sentez chez vous à la bibliothèque ?

R : Oui c'est comme la maison ! (*rires*)

A : Okay ! Et est-ce que vous décidez au dernier moment que vous allez y aller, ou vous prévoyez à l'avance, vous savez que le samedi, vous y allez ?

W : Moi je faisais mes devoirs et Riad il m'a demandé !

M : Et après il m'a prévenu le matin !

A : Voilà ! Maintenant j'ai juste des questions pour mieux vous connaître.

W : Je m'appelle Walid, j'ai 11 ans...

A : Est-ce que vous êtes inscrits à la bibliothèque ?

M : Non.

W : Ah oui ! J'ai ma carte, je crois !

R : Moi aussi, j'ai la preuve !

W : Faut payer deux euros, pour s'inscrire !

A : Ah ouais ? Ben voilà, c'est tout bon !

W : Déjà ?

A : Oui ! Merci beaucoup pour vos réponses !

### Bertrand

Entretien réalisé le 16 mars 2024 à 16h, avec un homme installé à l'espace BD, au rez-de-chaussée, en train de lire et de surveiller son fils. Au début, il répond à mes questions du bout des lèvres, mais il se met à parler de plus en plus fort et distinctement au fur et à mesure de l'entretien.

A : Est-ce que vous êtes un habitué de la bibliothèque ?

B : Pas vraiment, non.

A : Vous venez tous les combien de temps à peu près ?

B : 2 fois par mois.

A : 2 fois par mois, okay ! Et généralement, c'est le samedi ?

B : Souvent, oui.

A : D'accord. Et quand vous venez, vous restez combien de temps ?

B : Entre une heure et deux heures.

A : Et est-ce que vous venez seul ?

B : Non, je viens avec mes enfants.

A : D'accord. Et vous venez surtout pour les enfants, ou aussi un peu pour vous ?

B : Non, pour moi aussi.

A : Pour vous aussi. Et est-ce que vous allez dans plusieurs bibliothèques ?

B : Non, que celle-ci.

A : D'accord. Et aujourd'hui, pourquoi est-ce que vous êtes venu à la bibliothèque ?

B : Mon fils aîné voulait changer... Trouver d'autres livres... (*silence*)

A : D'accord. Généralement, vous venez pour les documents, surtout ?

B : Ouais, surtout pour les bandes-dessinées, ouais, pour mon fils.

A : Okay. Et est-ce que vous utilisez les services de la bibliothèque, donc le wifi, les ordinateurs ?

B : Le wifi non, quasi pas, l'ordinateur, un peu, ouais.

A : D'accord. Pour faire des recherches sur le catalogue ? Ou des recherches plus larges, sur internet ?

B : Recherches catalogues, et puis mon fils se sert aussi des ordinateurs, au premier, je crois ?

A : Oui ?

B : Pour jouer.

A : D'accord. Et comment est-ce que vous vivez les rapports avec les autres usagers ? Est-ce que vous préférez qu'il n'y ait pas beaucoup de monde, ou au contraire vous aimez bien être entouré ?

B : Non, ça va. Je trouve que cette bibliothèque est très bien en terme de taille. Elle est pas trop bruyante, je trouve. Le plus bruyant, c'est souvent les enfants (*rires*). Mais non non, ça se passe bien. Je ne me suis jamais senti mal...

A : Okay. Est-ce que vous avez déjà vécu une situation de conflit ?

B : Ici, non. Enfin le conflit, c'est qu'il voulait pas partir, mon petit, mais sinon, non...

A : Et vous n'avez jamais été témoin d'un problème ?

B : Non.

A : D'accord. Et est-ce que vous appréciez le fait d'être entouré ici, à la bibliothèque, ou pas particulièrement ?

B : D'être entouré ?

A : Oui, le fait qu'il y ait du monde autour, que vous ne soyez pas tout seul... Le fait que ce soit un endroit où on est un peu en communauté.

B : Ah, non, ça ne me dérange pas du tout !

A : D'accord. Et est-ce que vous reconnaissez les autres personnes qui viennent à la bibliothèque ?

B : Ouais, ça m'arrive.

A : Vous reconnaissez des habitués ?

B : Soit des habitués, soit des parents, aussi, dont les enfants sont dans la même école...

A : Et est-ce que vous discutez, un peu ?

B : Ouais, bien sûr !

A : Ah, super ! Vous avez déjà fait connaissance avec quelqu'un à la bibliothèque ?

B : On a retrouvé des gens, ouais ouais ! (*silence*)

A : Et est-ce qu'il vous est déjà arrivé de vous sentir rejeté par d'autres personnes ou par le personnel ?

B : Non non.

A : Pas du tout ? Okay. Et qu'est-ce qui fait, selon vous, qu'on se sent bien à la bibliothèque ? Est-ce que c'est le mobilier, les collections, l'ambiance, le personnel ?

B : Je pense qu'il y a l'architecture, mais le personnel y est pour beaucoup, ouais !

A : L'architecture ?... D'accord. Et est-ce qu'il y a des choses qui vous posent problème, à la bibliothèque ?

B : *silence*

A : Non ? Donc vous vous sentez bien accueilli, généralement... Et quand vous venez, c'est surtout au rez de chaussée ?

B : Pas uniquement.

A : Vous allez un peu partout ?

B : Ouais.

A : Est-ce que vous avez un espace préféré ?

B : Le rez de chaussée.

A : Et pourquoi, selon vous ? C'est la disposition, le fait qu'il y ait de albums pour enfants... ?

B : Ouais, je trouve qu'il y a de l'espace...

A : C'est aéré, il y a les fenêtres...

B : Ouais, il y a de la lumière... Même s'il y a du monde, on peut se mettre un peu en retrait...

A : D'accord. Et est-ce que vous appréciez le contact avec les bibliothécaires ?

B : Oui !

A : Vous avez déjà posé des questions ?

B : Oui, bien sûr !

A : Okay. Et est-ce que vous associeriez des valeurs particulières à la bibliothèque ? Comme apprentissage, lecture, rencontre, calme...

B : Ouais, diversité, apprentissage, curiosité !

A : D'accord ! Est-ce que vous diriez que vous vous sentez chez vous à la bibliothèque ?

B : Oui oui, mais j'ai toujours beaucoup fréquenté les bibliothèques.

A : Ah oui ? Et est-ce que vous pourriez même dire que ça fait partie de votre identité ?

B : Ouais. J'y ai passé beaucoup beaucoup de temps étant jeune...

A : En étudiant ?

B : Non, même pas...

A : Dans votre jeunesse ?

B : Mes parents m'emmenaient très souvent à la bibli, je prenais toujours plein de bouquins...

A : Et c'est pour ça que ça a continué même en étant adulte...

A : D'accord. Et quand vous venez, est-ce que vous prévoyez vos visites à l'avance ? Vous savez que vous allez venir, par exemple, ce samedi, ou c'est un peu décidé au dernier moment ?

B : Ça dépend des fois ?

A : Ça dépend ? Ça ne fait pas partie d'une routine ?

B : Non, pas toujours, non.

A : D'accord. Et est-ce que, selon vous, il y a des choses qui manquent à la bibliothèque ? Que vous aimeriez voir ?

B : Alors, qu'est-ce qui manquerait, ici ? Bonne question... Par rapport à d'autres bibliothèques ?

A : Oui, ou même, des choses qui n'existent pas forcément dans les bibliothèques, mais vous vous dites que ce serait bien... Des services, des animations... Du mobilier... Une cafétéria...

B : (*silence*) Je réfléchis... L'animation, c'est sympa, mais on est moins dans la bibli, quand il y a trop d'animation... Enfin moi j'aime bien quand c'est plutôt calme, qu'on puisse lire. Euh non, je sais pas ! Elle est quand même bien équipée, celle-ci ! Et puis, il y a des concerts ! Il y a beaucoup d'événements, etc, donc... (*silence*)

A : Et du coup, pourquoi est-ce que vous venez à la bibliothèque, plutôt que chez vous ? Est-ce que c'est pour les documents ?

B : Parce qu'il y a un énorme choix de lectures ! Beaucoup plus que chez moi ! Et puis du coup voilà, les enfants ils peuvent trouver plein de trucs, c'est une source quasi infinie pour eux !

A : D'accord ! Je crois que c'est bon ! Maintenant c'est quelques questions pour mieux contextualiser vos réponses. Est-ce que vous êtes inscrit à la bibliothèque ?

B : Oui.

A : Depuis longtemps ?

B : Depuis 3 ans.

A : D'accord. Est-ce que je peux vous demander ce que vous faites dans la vie ?

B : Ouais, je suis ingénieur.

A : D'accord. Est-ce que vous vivez seul ?

B : Non.

A : D'accord. Et est-ce que je peux vous demander votre âge ?

B : J'ai 43 ans.

A : D'accord ! Voilà, c'est tout bon pour moi ! Merci beaucoup d'avoir répondu à toutes mes questions !

B : De rien.

### Yasmine

Entretien le 30 mars 2024, à 15h, avec une dame installée à lire un magazine sur un fauteuil isolé, au rez-de-chaussée à gauche en entrant. Elle parlait très doucement, et répondait en quelques mots seulement. Je n'ai pas posé toutes mes questions, par erreur.

A : Est-ce que vous êtes une habituée à la bibliothèque ?

Y : Oui.

A : Vous venez souvent ? Toutes les semaines ?

Y : Presque.

A : Presque toutes les semaines ? Et généralement, vous restez combien de temps ?

Y : Au moins une heure.

A : Au moins une heure. D'accord. Et est-ce que vous allez que dans cette bibliothèque-là, où dans d'autres aussi ?

Y : Que celle-là.

A : D'accord. Et pourquoi est-ce que vous êtes à la bibliothèque aujourd'hui ?

Y : Parce que j'ai l'habitude, de feuilleter des revues comme ça.

A : D'accord. Et généralement, c'est pour ça que vous venez ?

Y : Oui.

A : D'accord. Et est-ce que vous utilisez d'autres services de la bibliothèque ? Le wifi, les ordinateurs ? Les livres ?

Y : Non.

A : D'accord. Et quand vous venez, est-ce que vous préférez qu'il y ait du monde, ou que ce soit plutôt calme ?

Y : Plus calme.

A : Plus calme, pour pouvoir être tranquille ? (*Yasmine acquiesce*) D'accord. Et est-ce que vous avez déjà vécu une situation de conflit, ou été témoin d'un problème à la bibliothèque ?

Y : Non.

A : D'accord. Est-ce que vous avez déjà été mal à l'aise à la bibliothèque ?

Y : Oui, ça peut arriver.

A : Oui ? Pourquoi ?

Y : Par exemple, parfois il y a des gens qui toussent sans forcément se cacher. Par exemple, quand on est autour de la table, la personne tousse en face, c'est...

A : Ah oui, c'est désagréable !

Y : Ça devient désagréable. Ou bien, des fois il y a des gens qui croisent des connaissances, ils s'engagent dans des conversations qui durent assez longtemps...

A : Ah oui, on ne peut pas se concentrer...

Y : Oui, on ne peut pas se concentrer, et puis ça peut être très très long.

A : D'accord, je vois. Et vous, est-ce que vous reconnaissez les autres personnes qui viennent ?

Y : Ça m'arrive de croiser quelqu'un que je connais, oui.

A : Et est-ce que vous avez déjà rencontré quelqu'un à la bibliothèque ? Fais connaissance avec quelqu'un ?

Y : Ah non.

A : Jamais ? D'accord. Et pourquoi est-ce que vous vous sentez bien à la bibliothèque ? Est-ce que c'est grâce au mobilier, est-ce que c'est l'ambiance ?

Y : Oui, c'est pour changer... Un endroit pour lire des revues, oui. Et puis ça m'évite d'acheter trop de revues chez moi, oui.

A : D'accord, merci. Et quand vous venez, quel endroit vous préférez ?

Y : Ici.

A : Ici, près de la fenêtre ?

Y : Oui, parce que là-bas, souvent, donc à l'extérieur, près des revues, des fois la lumière est trop éblouissante, ou bien le soleil tape quand c'est en plein été, donc voilà.

A : D'accord. Et est-ce que parfois, vous posez des questions aux bibliothécaires ?

Y : Non.

A : Non ? Vous n'avez jamais besoin ?

Y : Non. (*rites*)

A : D'accord, merci. Et est-ce que vous diriez que vous vous sentez chez vous à la bibliothèque ? Vraiment, vous sentez que vous le droit d'être là, que vous êtes bien accueillie ?

Y : Oui. Quand même.

A : Okay ! Et pour vous, du coup, ça fait partie d'une routine d'aller à la bibliothèque ? Vous prévoyez votre visite à l'avance ? C'est pas une décision prise au dernier moment ?

Y : Non, c'est le samedi après-midi, toujours.

A : Okay. Est-ce que vous êtes inscrite à la bibliothèque ?

Y : Initialement, oui. Mais après, comme la durée de l'emprunt des livres, c'est relativement court, des fois il faut penser à renouveler, faut penser à lire... Ça donne un peu de pression.

A : Oui, c'est vrai.

Y : Donc je ne fais plus. Je ne fais plus l'abonnement, je viens juste pour des revues, et voilà.

A : D'accord. Et vous venez depuis longtemps ?

Y : Oui, depuis des années ! Ça fait plus de dix ans que j'habite à Vienne, et depuis l'installation...

A : Okay. Est-ce que je peux vous demander ce que vous faites dans la vie ? C'est pour pouvoir contextualiser vos réponses.

Y : Je travaille dans la propriété industrielle.

A : Okay, merci. Est-ce que vous vivez seule ?

Y : Non.

A : D'accord. Et est-ce que je peux vous demander votre âge ?

Y : 47.

A : D'accord ! Merci beaucoup, désolée de vous avoir dérangée !

### **Théo**

Entretien du 30 mars 2024, à 15h30. Un jeune homme, au rez de chaussée de la bibliothèque le Trente à Vienne, en train de lire une bande-dessinée.

A : Est-ce que vous êtes un habitué de la bibliothèque ? Est-ce que vous venez souvent ?

T : Au moins une fois par mois.

A : Une fois par mois. Okay. Et quand vous venez, vous restez combien de temps ?

T : À peu près une heure.

A : Une heure. Et est-ce que vous allez dans plusieurs bibliothèques, ou juste celle-ci ?

T : Non, juste celle-ci.

A : Okay. Et pourquoi est-ce que vous êtes à la bibliothèque aujourd'hui ?

T : Oh, je sais pas. Pour prendre des livres. Pour lire.

A : Et est-ce que vous les empruntez ? Ou est-ce que vous les lisez juste ici ?

T : Euh, les deux.

A : Les deux. D'accord. Et est-ce que vous utilisez aussi les ordinateurs, le wifi, les télévisions ?

T : Non. Juste les livres.

A : Okay. Et est-ce que vous préférez venir quand il n'y a pas beaucoup de monde, quand c'est plutôt calme, ou vous appréciez le fait qu'il y ait des gens autour ?

T : Je m'en fiche un peu.

A : D'accord, ça vous est égal ! Est-ce que vous avez déjà été gêné par les autres personnes ici ? Par le bruit ?

T : Non.

A : D'accord. Et est-ce que vous avez déjà vécu une situation de conflit ?

T : Non.

A : Non plus ? Vous n'avez jamais été témoin ?

T : Non.

A : Okay. Est-ce qu'il vous est déjà arrivé de vous sentir rejeté par les autres personnes ou par les bibliothécaires ?

T : Non.

A : De sentir que vous n'étiez pas le bienvenu, d'être mal à l'aise...

T : Non.

A : Okay. Et vous venez depuis longtemps ?

T : Oui, depuis que je suis petit.

A : D'accord, je vois. Est-ce que vous appréciez le fait qu'il y ait du monde autour ? Est-ce que ça vous apporte quelque chose ?

T : Non.

A : Non ? Si vous étiez seul, ce serait pareil ?

T : Oui.

A : Okay. Vous venez vraiment juste pour vous concentrer sur les livres.

T : Oui.

A : D'accord. Est-ce que parfois vous reconnaissez les autres personnes ?

T : Non.

A : Non, vous ne regardez pas trop ? Et vous n'avez jamais fait connaissance avec quelqu'un, discuté avec quelqu'un ici ?

T : Non.

A : D'accord. Est-ce que vous diriez que vous vous sentez bien à la bibliothèque ?

T : Oui.

A : Qu'est-ce que rend, pour vous, la bibliothèque accueillante ? Est-ce que c'est les livres, que vous pouvez lire, les fauteuils, le personnel...

T : Je sais pas.

A : D'accord. Est-ce que vous posez des questions aux bibliothécaires parfois ? Pour demander un conseil, pour trouver un livre...

T : Non.

A : D'accord. Est-ce que vous diriez que vous vous sentez chez vous à la bibliothèque ?

T : Non.

A : D'accord. Est-ce que vous y allez souvent le même jour ? Par exemple le samedi ? Ou est-ce que ça dépend des semaines, enfin des mois ?

T : Un peu plus souvent le samedi.

A : Ouais ? Et est-ce que vous décidez le jour même que vous allez y aller, ou est-ce que vous décidez ça à l'avance ?

T : Non, le jour même.

A : Okay. Et si vous pouviez ajouter quelque chose à la bibliothèque, ce serait quoi ? Est-ce qu'il manque quelque chose ? Quelque chose qu'ils pourraient faire en plus ?

T : Emprunter des jeux vidéos.

A : Ah, okay ! Je vois. Comment est-ce que vous définiriez la bibliothèque ?

T : Polyvalent, parce que il y a les films, enfin il y a tout types de trucs.

A : Okay. C'est vrai, il y a beaucoup de choses. Voilà, maintenant c'est juste des questions pour mieux vous connaître et contextualiser vos réponses. Est-ce que vous êtes inscrit ?

T : Est-ce que je suis inscrit ?

A : Est-ce que vous avez une carte ?

T : Euh, oui.

A : Depuis longtemps ?

T : Je sais pas.

A : Est-ce que je peux vous demander ce que vous faites dans la vie ? Vous êtes étudiant ?

T : Je suis à Galilée. Au lycée.

A : D'accord. Est-ce que vous vivez seul ?

T : Non, je suis avec mes parents et mon frère.

A : Okay. Et est-ce que je peux vous demander votre âge ?

T : 17.

A : Okay ! Voilà, c'est tout bon ! Merci beaucoup !

## **Olga**

Entretien le 6 avril 2024, à 15h, à la bibliothèque le Trente, avec une dame dans le hall, installée à lire une revue.

A : Est-ce que vous êtes une habituée de la bibliothèque ?

O : Oui.

A : Vous venez souvent ? À peu près toutes les semaines ?

O : Oui.

A : Et généralement c'est le samedi, ou peu importe ?

O : Non non, peu importe.

A : D'accord. Et quand vous venez, vous restez combien de temps ?

O : Ça dépend. Je peux rester de façon très brève si je viens pour chercher quelque chose de précis, ou alors un peu plus longtemps si je veux... Voilà. Je regarde ce qu'il y a...

A : Ça dépend des fois ?

O : Voilà. Ça dépend des fois.

A : Et est-ce que vous allez dans plusieurs bibliothèques, ou juste celle-ci ?

O : Juste celle-ci.

A : Okay ! Et pourquoi est-ce que vous êtes à la bibliothèque aujourd'hui ?

O : (*hésitations*) Je suis venue voir des livres et des CD.

A : Okay !

O : Et un journal aussi.

A : Et lire un journal, okay. Et est-ce que parfois vous empruntez des documents ? Vous êtes inscrite à la bibliothèque ?

O : Oui.

A : Okay. Est-ce que vous utilisez les ordinateurs, le wifi, les télévisions ?

O : Non.

A : Okay. Et quand vous venez, vous avez une idée précise de ce que vous allez faire, vous savez que vous allez, par exemple, lire tel magazine et emprunter tel livre, ou c'est en arrivant que...

O : Pas forcément.

A : Pas forcément ? C'est en arrivant que vous choisissez, que vous décidez vers quoi vous tourner ?

O : Bah disons que je peux avoir une chose précise à faire, mais après je me laisse un peu porter par...

A : D'accord ! Maintenant, c'est des questions sur votre rapport aux autres à la bibliothèque. Est-ce que vous êtes parfois dérangée par la présence d'autres personnes, ou non ?

O : Ça m'arrive pas souvent. Je m'en rappelle pas, franchement.

A : D'accord. Et est-ce que vous préférez quand c'est plutôt calme, ou quand il y a un peu de monde, et que vous êtes plus entourée ?

O : Ça dépend de mon humeur (*rires*).

A : Oui, forcément ! (*rires*)

O : Non, mais disons, si je veux que ce soit calme, je viens en semaine...

A : C'est vrai que vous pouvez choisir quand ça vous arrange le plus. Est-ce que vous avez déjà vécu ou été témoin d'une situation de conflit à la bibliothèque ?

O : Ben, je m'en rappelle pas.

A : Okay. Et est-ce qu'il vous est déjà arrivé de vous sentir rejetée par d'autres usagers ou par le personnel ?

O : Non, je crois pas.

A : D'accord. Est-ce que il y a quelque chose que vous appréciez dans le fait d'être avec les autres, d'être entourée, de ne pas être seule ?

O : *silence*

A : Est-ce que ça vous apporte quelque chose ?

O : (*hésitations*) Je sais pas. Je peux pas répondre.

A : Okay, pas de problème ! Et est-ce que vous avez parfois rendez-vous à la bibliothèque ? Ou vous croisez des amis par hasard ?

O : Pas très souvent.

A : Mais c'est déjà arrivé ?

O : Oui, j'ai déjà croisé des gens que je connais.

A : D'accord ! Et dans ces moments-là, est-ce que vous discutez ?

O : Oui !

A : Okay ! Et est-ce que vous reconnaissez les autres usagers, même si vous les connaissez pas ? Les autres personnes qui viennent à la bibliothèque ?

O : Non, pas tellement, non.

A : Ah, d'accord, c'est pas tout le temps les mêmes têtes !

O : Non.

A : Okay. Et est-ce que vous avez déjà rencontré quelqu'un, fait connaissance avec quelqu'un à la bibliothèque ?

O : Fait connaissance, hein ! (*réfléchit*) Euh... Je crois pas.

A : Okay.

O : Enfin j'ai peut-être échangé quelques mots, mais sans plus, quoi.

A : Okay. Maintenant, c'est des questions sur votre rapport à la bibliothèque. Qu'est-ce qui fait que vous vous sentez bien à la bibliothèque ?

O : *silence*

A : Est-ce que c'est le personnel, le mobilier, l'architecture, ou le simple fait d'avoir accès aux documents ?

O : Oui, enfin, c'est... Ouais, c'est un ensemble. C'est assez agréable, ouais.

A : Oui ? Et pourquoi ?

O : C'est assez calme, aussi, j'aime aussi quand c'est un peu calme.

A : Ah, oui ! Ça dépend des fois, hein ! Des fois, c'est plus agité, mais aujourd'hui, je trouve que c'est très calme !

O : Eh ben, peut-être que j'évite les jours où il y a beaucoup de monde ! (*rires*)

A : Ah, vous vous débrouillez bien ! (*rires*) Et est-ce que il y a des choses qui vous dérangent à la bibliothèque ?

O : *Silence*

A : Les enfants, parfois, ou...

O : Non, ça va, j'ai pas encore été... Non.

A : Okay ! Donc vous diriez que vous vous sentez bien accueillie à la bibliothèque ?

O : Oui :

A : Et pourquoi est-ce que vous trouvez ça accueillant ?

O : *silence*

A : Parce qu'on vous met des choses à votre disposition ?...

O : Oui, parce que c'est assez... Si je veux un renseignement, je peux poser, on me répond... C'est assez agréable, ouais !

A : Okay. Et c'est quel espace de la bibliothèque que vous préférez ? Ici, au rez de chaussée ?

O : Non, j'aime bien aussi en haut !

A : Vous vous installez aussi en haut parfois ?

O : Enfin, souvent... Là, juste pour les revues... Là, je reste, je m'assois. Sinon, souvent... Enfin, je peux rester un moment, mais... Mais je m'installe pas, non.

A : D'accord.

O : Comme je regarde pas les écrans non plus, je m'installe pas devant un écran...

A : Oui. Et est-ce que ça se passe bien, avec les bibliothécaires ?

O : Oui !

A : Enfin, vous posez des questions, il n'y a pas de problème ?

O : Non.

A : Okay ! Et maintenant, c'est la dernière catégorie de questions. Est-ce que vous diriez que vous vous sentez chez vous à la bibliothèque, ou vous n'iriez pas jusque là ?

O : Oh, ça va, je suis assez à l'aise, oui.

A : D'accord. (*Elle commence à montrer son impatience, donc je ne veux pas la déranger trop longtemps*). Est-ce que vous associeriez des valeurs à la bibliothèque ? Si vous deviez trouver des mots, est-ce que ce serait détente, lecture, connaissance, curiosité...

O : Ouais...

A : Pour vous, en fait, qu'est-ce que ça représente ? Qu'est-ce que ça vous apporte ?

O : Ben, ça me permet d'accéder à des choses que je ne connais pas, donc je n'ai pas forcément envie d'acheter, parce que je peux pas tout acheter, donc ça me permet d'être plus libre dans mes choix !

A : Ah oui ! Parce que ça vous engage à rien, quoi !

O : J'ai pas besoin d'acheter le document, et puis en plus... Je peux pas tout acheter, parce que après il faut stocker...

A : Oui, c'est une question de place, aussi...

O : Bah, déjà, une histoire de prix, et puis une histoire de place, et donc ça me permet d'être assez libre, d'aller plus par des associations, ça j'aime bien !

A : D'accord ! Merci ! Maintenant, c'est juste des questions pour contextualiser vos réponses. Donc vous avez dit que vous êtes inscrite. Depuis combien de temps, à peu près ?

O : C'est la deuxième année.

A : Okay. Et est-ce que vous y alliez avant d'être inscrite, ou vous êtes venue et vous vous êtes inscrite tout de suite ?

O : Ah mais je me suis inscrite tout de suite, oui.

A : Okay. Est-ce que je peux vous demander ce que vous faites dans la vie ?

O : Là, maintenant, je suis retraitée.

A : Okay. Est-ce que vous vivez seule ?

O : Non.

A : D'accord. Et est-ce que je peux vous demander votre âge ?

O : 65 ans.

A : Merci beaucoup, désolée de vous avoir dérangée !

O : Je vous en prie.

### **Patrick**

Entretien réalisé à la bibliothèque Le Trente, au rez-de-chaussée, avec un monsieur assis sur un fauteuil, en train de lire une bande-dessinée.

A : Alors, tout d'abord, c'est des questions sur votre fréquentation de la bibliothèque. Est-ce que vous êtes un habitué ?

Pa : Oui.

A : Vous venez souvent ?

P : Deux fois par mois.

A : Okay, deux fois par mois.

Pa : À celle de Vienne.

A : Ah, parce que vous fréquentez plusieurs bibliothèques ?

Pa : Oui.

A : Vous allez dans une bibliothèque dans une autre ville ?...

Pa : Dans autre autre bibliothèque d'un milieu beaucoup plus rurale, une petite commune de 1200 habitants.

A : Okay. Et pourquoi est-ce que vous changez ? C'est pour des raisons géographiques, parce que vous bougez...

Pa : Parce que j'aime les deux communes, celle où je vis, la petite commune, et celle où j'ai vécu, la plus grande, et où j'ai d'autres attaches et d'autres choses à faire.

A : Et quand vous venez, pas que dans celle-ci mais de manière générale dans les bibliothèques, vous restez combien de temps ?

Pa : C'est très variable. Je dirais que c'est au minimum entre un quart d'heure et une demi-heure, mais ça peut être beaucoup plus long, sans jamais vraiment dépasser, je dirais, deux heures, quand même.

A : D'accord.

Pa : Mais parfois, ouais, ça peut être plus long. Ça peut être pour des raisons de lecture, comme actuellement, là, j'ai retrouvé une lecture que je reprends, et puis également, ça peut être, dans les petites bibliothèques de villages, où on connaît plus les gens, où on croise les personnes, et où là, on peut avoir des échanges sur les livres, et sur autre chose !

A : Avec les bibliothécaires, ou avec les autres personnes qui viennent ?

Pa : Eh ben, je dirais, les deux. Dans les petites communes, c'est un peu tout le monde, parce que c'est plus facile de connaître les personnes. Ici, ça peut être parce qu'on a besoin d'un renseignement, ou on a croisé quelqu'un, ou on voit quelqu'un qui lit quelque chose qui pourrait vous intéresser.

A : Ah, et donc, on engage la conversation, même sans forcément connaître la personne !

Pa : Oui, enfin moi, c'est mon approche !

A : D'accord, je vois ! Pourquoi est-ce que vous êtes à la bibliothèque aujourd'hui ? Donc c'est pour lire, c'est ça ?

Pa : Alors, aujourd'hui, c'était pour ramener des livres que j'avais empruntés, peut-être en reprendre, pas forcément, ça dépend s'il y a des coups de cœur, c'est pas prémédité, et puis en même temps, c'est parce que je suis à Vienne, aussi. Parce que ce soir, il y a un match de rugby à Vienne que je vais voir. Donc voilà, c'est un tout. Et puis je vais aller faire quelques courses en ville aussi, voilà.

A : D'accord. Et quand vous venez, est-ce que vous avez d'autres usages que emprunter des livres et lire sur place ? Est-ce que vous utilisez des services ?

Pa : Alors, dans la bibliothèque de Vienne, il y a pas mal de choses intéressantes. Pour moi, c'est plutôt l'aspect lecture BD, parce qu'il y a encore un bon rayon. Je vais parfois à l'étage DVD-CD, le côté musique, surtout.

A : Okay. Pour emprunter ou pour écouter ?

Pa : Pour emprunter, parce qu'on retrouve les choses qu'on a plus forcément, et puis il y a l'aspect financier, c'est toujours sympa de découvrir les choses, qu'après coup, je me dis, « ouais, j'aurais peut-être pas acheté ça, franchement ! ». Voilà. C'est vrai pour les livres aussi, mais plus pour la musique.

A : Okay ! Et est-ce que parfois vous écoutez sur place, ou vous regardez un film sur les télévisions...

Pa : Euh, non. Ça a dû m'arriver une fois, mais non, c'est vraiment exceptionnel, non.

A : D'accord. Et est-ce que vous utilisez les ordinateurs ?

Pa : (*hésitations*) Non, pas plus que pour un usage de recherche de livre, ou quelque chose comme ça...

A : Ah, dans le catalogue !

Pa : Oui, voilà, dans l'esprit catalogue.

A : Okay, d'accord. Quand vous venez, est-ce que vous avez une idée précise de ce que vous allez faire, ou vous regardez ce qu'il y a, et vous suivez votre instinct sur le moment ?

Pa : C'est plus suivant l'emploi du temps de moment, suivant la disponibilité, voilà. Mais il n'y a pas de... Bon, si j'ai un peu de temps, je reste un peu plus longtemps, et puis voilà, mais autrement j'ai pas d'a priori.

A : D'accord. Maintenant, c'est des questions sur votre rapport aux autres. Est-ce que ça se passe bien avec les autres personnes, est-ce que vous appréciez d'être entouré, ou vous préférez quand il n'y a pas beaucoup de monde ?

Pa : Pareil, pas d'a priori, parce que je trouve que, que ce soit dans les petites bibliothèques ou celle-ci, globalement - Même là, je suis un peu gêné, avec ma grosse voix, souvent, de parler un peu fort, mais sinon je suis assez à l'aise dans cet environnement. Parce que les gens qu'on croise, généralement, on devine un peu le même état d'esprit, enfin c'est mon ressenti, donc... Moi je suis globalement assez à l'aise dans les différentes bibliothèques où je vais... Parce que bon, je parle de Vienne, parce que c'est là où je viens assez régulièrement, celle de mon village, un petit peu plus souvent, j'y vais au moins une fois par semaine, et, à l'occasion, ça m'arrive de... Par exemple, dernièrement, je suis allé à Oullins, où il y a une bibliothèque assez importante. Je retrouve un petit peu la même ambiance.

A : Okay. Est-ce que parfois vous croisez quelqu'un que vous connaissez ?

Pa : Oui, alors ça, ça m'arrive plus dans la petite bibliothèque de village. À Vienne, ça m'est arrivé quelque fois, mais c'est forcément relatif à la dimension...

A : Et dans ces moments-là, est-ce que vous engagez la conversation ?

Pa : Ah bah si c'est quelqu'un que je connais, oui, bien sûr !

A : Okay ! Et est-ce que vous avez déjà vécu une situation de conflit à la bibliothèque, ou été témoin ?

Pa : Je n'ai ni été témoin... Non, je ne me souviens pas, ni... Ni ici ni ailleurs...

A : Pas d'altercations, non, jamais ?

Pa : J'ai pas souvenir, en tout cas.

A : Okay.

Pa : Il y en a peut-être eu... Non, les seuls bruits, qu'on peut entendre, parfois, c'est quand il y a des enfants et que les parents veulent un peu les tempérer.

A : D'accord. Est-ce qu'il vous est déjà arrivé de vous sentir rejeté par d'autres usagers, ou par les bibliothécaires ?

Pa : (*soupire*) Non, non non. Pareil, je cherche des exemples (*rires*). Non non, vraiment pas.

A : D'accord. Qu'est-ce que vous appréciez dans le fait d'être avec les autres ? Est-ce que ça vous apporte quelque chose ? D'être un peu en communauté à la bibliothèque ?

Pa : Non, alors là, non, j'ai pas de... De commentaire, là, sur ce sujet. J'appréhende pas la question, elle ne m'évoque rien, pour moi.

A : Okay ! Est-ce que vous avez déjà fait connaissance avec quelqu'un à la bibliothèque ? Quelqu'un que vous connaissiez pas, et après vous avez noué une relation...

Pa : Bah disons, que ça m'est arrivé, de... Forcément, d'engager des conversations avec des personnes qui fréquentent la bibliothèque, de les revoir, et d'avoir des échanges, mais pas au-delà, quoi ! Enfin, pas jusqu'à maintenant ! Mais c'est vrai que, que ce soit à l'accueil, là, notamment quand il y a eu le changement de système un peu en libre-service, là, ici, donc c'est vrai que les gens étaient plus prompts à venir communiquer, quoi. Et pareil, j'avais eu plusieurs fois l'occasion, à Vienne... Il y a l'étage des archives qui est intéressant, et la personne qui s'en occupe, elle... Je pense que c'est vraiment son domaine, et elle...

A : Ah, vous pouvez discuter...

Pa : Dès qu'elle voit qu'on est intéressé sur un sujet, elle... Ouais, ça c'est sympa.

A : D'accord ! Maintenant c'est des questions sur votre rapport à la bibliothèque. Est-ce que vous vous y sentez bien ?

Pa : Ouais, oui oui !

A : Pourquoi, à votre avis ?

Pa : *réfléchit*

A : Le mobilier, les documents disponibles ?

Pa : Ouais, ici c'est assez sympa, voilà, on peut se poser un peu n'importe où... À tous les étages, même pour la presse quotidienne, mensuelle... C'est vrai que c'est sympa, ça, ouais. Le fait de pouvoir se poser.

A : Okay, d'accord. Qu'est-ce qui rend la bibliothèque accueillante, du coup ? C'est le fait qu'il y ait des fauteuils... ?

Pa : L'espace, qui est assez grand... J'ai pas la différence par rapport à ma bibliothèque de village, qui est beaucoup plus petite, et qui dernièrement, depuis un an, a doublé quasiment de capacité...

A : Ça a été rénové ?

Pa : Je crois que c'est des accords de la commune avec... Je veux pas dire de bêtises... La DRAC, c'est ça ?

A : Oui, direction régionales des affaires culturelles...

Pa : Oui, et donc il y a un dimensionnement qui a été fait, notamment un espace plus grand pour la lecture des plus petits, des enfants, et cet espace, un peu comme ici, il est assez vitré, assez lumineux ! Et ça, je trouve... Il n'y a pas cette notion, qu'on pouvait avoir... Je me souviens, plus ado ou enfant...

A : Oui, c'était plus sombre ?

Pa : Où c'était vraiment l'aspect, ouais, un peu rat de bibliothèque, là, obscure...

A : Oui, plus feutré...

Pa : Et c'est vrai que là, le fait d'être à la lumière, c'est assez agréable, quoi !

A : D'accord ! Quel est l'espace de la bibliothèque que vous préférez ? Ici, au rez-de-chaussée ?

Pa : Oui, parce que plus facilement... Pour me poser, en lecture, facile... Comme là, feuilleter une BD... Je peux me poser, là, c'est sympa. Si c'est pour un livre, j'aurais moins tendance à... Même pour le feuilleter, je vais le feuilleter en rayon, mais je ne vais pas le... Me poser, puis commencer à le lire. Ou je le prends, et puis bon, voilà, je le lis à la maison ! Mais ouais, ici, c'est vrai que c'est le rez-de-chaussée que je préfère ! Mais bon, les autres sont sympas, hein ! J'ai pas de... Voilà, j'y reste moins, disons !

A : D'accord, merci. Est-ce que vous diriez que vous vous sentez chez vous à la bibliothèque ? Ou vous n'iriez pas jusque-là ?

Pa : Ouais... Ici, c'est peut-être pas le terme que j'emploierais... Je suis à l'aise, mais disons que... Je me comporte pas de la même manière que, par exemple, dans la bibliothèque de village, où je connais plus les gens, où je vais m'installer... Où on a un petit coin... On a installé un petit coin... Euh, je dis « on », parce que je fais aussi partie de l'équipe de bénévoles qui anime la bibliothèque.

A : Ah, d'accord !

Pa : Mais on est un très grand nombre, ce qui permet d'ailleurs justement de faire vivre cette bibliothèque de village, avec beaucoup de bénévoles... Sinon, c'est

compliqué, d'avoir des salariés... Donc il y a des amplitudes horaires, et puis il y maintenant un petit coin café !

A : Ah, d'accord !

Pa : Donc c'est sympa !

A : Okay ! Et donc là, vous vous sentez plus chez vous, comme vous êtes bénévole en plus, et vous participez à la vie du lieu ?

Pa : C'est un plus, mais c'est pas... Vraiment, je pense que les gens sont assez à l'aise, globalement !

A : D'accord ! Est-ce que vous associez des valeurs particulières à la bibliothèque ? Si vous deviez mettre des mots dessus, comme par exemple lecture, ou détente, ou rencontre...

Pa : Non, non, c'est pas trop dans mon tempérament... De classer un peu, de mettre des cases...

A : Si vous deviez décrire ce que ça vous apporte, la bibliothèque ? Pas forcément avec des mots précis, mais juste comme ça...

Pa : (*réfléchit*) Je sais pas, il y a un côté, euh... Je dirais un terme qui est un peu trop employé à tort et à travers, convivialité. Mais c'est vrai qu'on est assez à l'aise, qu'on voit des gens... Il n'y a pas de gêne, quoi, voilà.

A : D'accord.

Pa : Un lieu où, voilà, je rentre, plus facilement que je rentrerais presque dans un bar prendre un café ou autre chose. On rentre ici, on sort... À l'aise, quoi.

A : D'accord, merci ! Maintenant c'est juste des questions pour contextualiser vos réponses. Donc vous êtes inscrit à la bibliothèque. Et vous êtes inscrit dans plusieurs bibliothèques, c'est ça ? Celle du village dont vous parliez avant ?

Pa : Oui.

A : Donc dans deux bibliothèques ?

Pa : Oui, alors, avec le phénomène qui se répand... À Vienne, on a droit à la bibliothèque de Vienne, et on a accès au réseau des bibliothèques du secteur. Même assez loin, parce que ça va à Chasse-sur-Rhône... Mais avec la même carte, on peut aller... Voilà. Et de la même façon, dans ma commune de 1200 habitants, on a un périmètre d'une quinzaine de communes aussi... Mais c'est des petites communes ! 1000, 1500 habitants. Mais c'est vrai qu'on peut accéder partout. Dans notre petite commune, l'adhésion est gratuite pour tout le monde.

A : D'accord ! Mais il faut quand même faire la démarche, on n'est pas inscrit d'office ?

Pa : On n'est pas inscrit d'office. Et, en plus, non seulement on n'est pas inscrit d'office, mais lorsqu'on est inscrit, on est inscrit pour un an. Pour permettre de voir la fréquentation, justement. Les gens peuvent s'inscrire, puis après conserver leurs cartes mais ne jamais revenir, pour tout un tas de raisons. Et bon, c'est vrai que c'est pas mal comme suivi, je trouve. Par contre, ici, on a plusieurs barèmes suivant qu'on

est de la commune, des environs, l'âge... Enfin voilà, il y a pas mal de critères... Et c'est vrai que c'est pas un coût énorme. Une quinzaine d'euros, mettons, pour les gens de l'extérieur comme moi, et... Et en même temps, je me dis que c'est quand même un peu... Bizarre, parce que le prétexte de la gratuité, la raison invoquée, c'était surtout, non seulement de pas faire dépenser des sous, mais de vraiment ouvrir à tout le monde, justement.

A : Oui, encourager les gens à en profiter !

Pa : Oui, encourager les gens à prendre... Faut pas être dupe, on paye pas, c'est toujours payé par, je dirais...

A : Les impôts...

Pa : Voilà. Pourquoi pas payer quinze euros, moi, ça me gêne pas. Et c'est vrai que c'est un peu dommage, je trouve, que ce soit pas pour tout le monde pareil.

A : Oui, je comprends ! Et vous êtes inscrit depuis longtemps ?

Pa : Ici ? Oh, oui ! De toutes façons, celle-ci, depuis l'ouverture. Donc ça doit faire une dizaine d'années, je suppose. Et j'avais été inscrit à l'autre, qui était dans le centre-ville à l'époque. Ça c'est normal, puisque je suis né ici ! (*rires*)

A : D'accord. Est-ce que je peux vous demander ce que vous faites dans la vie ?

Pa : Plus rien. C'est un beau métier, ça ! (*rires*)

A : D'accord. Est-ce que vous vivez seul ?

Pa : Oui, la plupart du temps.

A : D'accord. Est-ce que je peux vous demander votre âge ?

Pa : Oui ! Alors vous mettez un 6 et un 5 à côté. Ça fera pas 11, mais bon ! (*rires*)

A : C'est tout bon, merci beaucoup !

### ANNEXE 3 : PHOTOGRAPHIES DES BIBLIOTHEQUES DANS LESQUELLES LES ENTRETIENS ONT ETE REALISES

#### 1. La bibliothèque de la Part-Dieu



© Didier Nicole

#### 2. La bibliothèque Gerland



© Didier Nicole

### 3. La bibliothèque Saint-Jean



© Didier Nicole

### 4. La bibliothèque Le Trente



© Andy Parent



## GLOSSAIRE

---

**Capital culturel** : L'ensemble des ressources et dispositions culturelles (biens culturels, accès à ces biens, diplômes, rapport à la culture et à l'école), il diffère selon le milieu social et se combine avec le capital économique et le capital social. (Alpe 2013, p. 33)

**Capital social** : Ensemble de facilités sociales (réseau de relations, familiarités avec des modes de fonctionnement des lieux de pouvoir qu'un ménage ou un individu est capable de mobiliser à son profit ou au profit de ses enfants. Le capital social désigne également l'ensemble des ressources auxquelles un acteur peut accéder grâce à l'ensemble de ses relations directes (ses propres contacts) et indirectes (les relations de ses contacts). (Alpe 2013, p. 35)

**Classes sociales** : Selon la définition de Max Weber, les classes sociales sont des collections d'individus, des outils de classement. Une classe regroupe les individus qui se trouvent dans la même situation de classe : dans une même situation économique, ayant des chances semblables de se procurer des biens et les mêmes intérêts économiques. Weber distingue les « classes de possession » des « classes de production » (Alpe 2013, p. 48).

**Codes sociaux** : Les codes sociaux sont un ensemble de règles sociales et culturelles qui définissent les façons de se comporter en fonction des situations sociales. Les règles de politesse, les modes d'utilisation du langage, les usages vestimentaires changent en fonction des contextes sociaux, mais surtout du statut social des personnes. (Alpe 2013, p. 50)

**Contrôle social informel** : exercé par les individus au cours de leurs interactions quotidiennes, il permet d'assurer le maintien des règles et la conformité des comportements à la norme. Il se réalise au cours de la socialisation par des sanctions positives (un sourire pour approuver un signe de politesse) ou négatives (une remarque pour désapprouver un comportement malpoli). (Alpe 2013, p. 69)

**Culture légitime** : Selon Bourdieu, le terme de culture légitime fait référence à l'ensemble de productions culturelles socialement valorisées. Dans nos sociétés, la culture bourgeoise est la culture légitime. (Alpe 2013, p. 80)

**Enquête** : L'enquête consiste en une interrogation particulière portée sur une situation comprenant des individus, et ce, dans un but de généralisation. Dans ce cas, le chercheur intervient en posant des questions, mais sans avoir le désir explicite de modifier la situation dans laquelle il agit en tant que tel. (Benjamin Matalon, Rodolphe Ghiglione 1998, p. 11)

**Entretiens semi-directifs** : Il s'agit d'entretiens pour lesquels l'enquêteur connaît tous les thèmes sur lequel il doit obtenir les réactions de l'enquêté, mais l'ordre et la manière dont il les introduira sont laissés à son jugement, en gardant à l'esprit la problématique de départ. (Benjamin Matalon, Rodolphe Ghiglione 1998, p. 58)

Insécurité linguistique : Il y a insécurité linguistique lorsque les locuteurs considèrent leur façon de parler comme peu valorisante et ont en tête un autre modèle, plus prestigieux, mais qu'ils ne pratiquent pas. (Calvet 1998, p. 47)

Interconnaissance : On parle d'interconnaissance lorsque les membres d'un groupe sont familiers les uns avec les autres. (*Définition de interconnaissance / Dictionnaire français*)

Pratiques culturelles : En France, les pratiques culturelles désignent l'ensemble des activités relatives à cinq filières culturelles : l'image, le son, l'écrit, les sorties, les pratiques amateurs, définies par Olivier Donnat dans le cadre des enquêtes du ministère de la culture. (Alpe 2013, p. 283)

Précarité : La précarité est la situation d'un individu placé en position de fragilité, de vulnérabilité et d'incertitude face à l'avenir. L'état de précarité s'oppose à celui de stabilité engendre un accroissement du risque d'exclusion. Cette notion est surtout analysée en lien avec le travail salarié (Alpe 2013, p. 284).

Sociabilité : La sociabilité se définit comme la capacité des individus à nouer des relations sociales plus ou moins institutionnalisées et à échanger avec autrui. On distingue une sociabilité familiale et une sociabilité publique grâce à laquelle l'individu tisse des liens avec des personnes dont il est relativement éloigné géographiquement ou socialement. Cette sociabilité intervient dans un certain nombre de lieux comme les associations, les partis politiques, les syndicats mais aussi le quartier (sociabilité de voisinage) ou le café. (Alpe 2013, p. 335)

Typologie : Par le mot « typologie », nous désignons l'ensemble des catégories qui permettent de réaliser un classement. La démarche typologique consiste à mettre de l'ordre dans les matériaux recueillis, les classes selon des critères pertinents, trouver des variables qui expliquent les variations des différentes dimensions observables. L'analyse typologique est l'un des instruments principaux de la compréhension sociologique (Alpe 2013, p. 389).

Violence : La violence désigne l'usage de la force physique ou mentale afin d'imposer sa propre volonté contre celle d'autrui. Selon Michel Wieviorka, la violence apparaît quand l'individu, en tant que sujet qui se construit, n'est plus reconnu comme tel par les autres. (Alpe 2013, p. 398)









# TABLE DES MATIERES

---

<i>Droits d'auteur</i> .....	5
<b>SIGLES ET ABBREVIATIONS</b> .....	<b>9</b>
<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>11</b>
<b>METHODOLOGIE</b> .....	<b>12</b>
<i>Les bibliothèques</i> .....	12
<i>Les participants</i> .....	13
À la bibliothèque Part-Dieu .....	13
À la bibliothèque Gerland.....	14
À la bibliothèque Saint-Jean .....	14
À la bibliothèque Le Trente .....	15
<i>Le déroulé des entretiens</i> .....	16
<i>Les difficultés rencontrées</i> .....	17
<b>PARTIE 1 : LES SEJOURNEURS, UN PUBLIC VASTE ET HETEROGENE</b> .....	<b>19</b>
<b>1) Que signifie le terme séjournneur ?</b> .....	<b>19</b>
<i>a) Différents angles pour appréhender cette notion</i> .....	19
Séjournneurs et emprunteurs .....	19
Habités.....	20
Habitants.....	22
<i>b) Des séjournneurs définis par leur contraire et peu considérés</i> .....	23
<b>2) Quelles sont les réalités recouvertes par la notion de public séjournneur ?</b> .....	<b>24</b>
<i>a) Une fréquentation inscrite dans la durée</i> .....	24
<i>b) Typologie des usagers séjournneurs : un public hétérogène</i> .....	25
Les usagers non-inscrits .....	25
Les publics précaires .....	27
Les personnes âgées .....	29
Les jeunes et les étudiants .....	30
<b>PARTIE 2 : HABITER LA BIBLIOTHEQUE : LES USAGES INDIVIDUELS D'UN LIEU COLLECTIF</b> .....	<b>33</b>
<b>1) Au-delà du passage, pourquoi rester ?</b> .....	<b>33</b>
<i>a) Les raisons de la fréquentation</i> .....	33
Les services .....	35
Les collections .....	36
<i>b) La bibliothèque comme espace de travail</i> .....	37

Un espace propice à l'étude .....	38
Des ressources bien appréciées par les séjourneurs.....	39
<b>2) Rapports aux autres, rapports à la solitude. La bibliothèque, une chambre à soi ? .....</b>	<b>40</b>
a) <i>Les situations de conflit</i> .....	41
b) <i>Le lien social à la bibliothèque</i> .....	43
Des usagers en coprésence.....	43
La sociabilité importée, la sociabilité secondaire.....	44
Les rapports entre séjourneurs et bibliothécaires .....	46
c) <i>La bibliothèque, une bulle</i> .....	46
<b>PARTIE 3 : LA VALEUR DE LA BIBLIOTHEQUE POUR LES PUBLICS SEJOURNEURS .....</b>	<b>49</b>
<b>1) L'importance de la bibliothèque pour les séjourneurs .....</b>	<b>49</b>
a) <i>La bibliothèque comme routine, ancrée dans le quotidien</i> .....	49
b) <i>Bibliothèque et construction de l'identité</i> .....	51
Valeurs culturelles associées à la bibliothèque .....	51
Valorisation de l'identité .....	52
<b>2) Une bibliothèque accueillante pour tous.....</b>	<b>53</b>
a) <i>L'espace de la bibliothèque</i> .....	53
Les signaux .....	54
Modernité et luminosité.....	55
Des espaces tantôt spacieux et conviviaux, tantôt calmes et studieux	56
Espaces prévus, espaces conquis.....	57
b) <i>La notion d'accueil</i> .....	58
c) <i>L'accueil de publics précaires et de migrants</i> .....	60
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>63</b>
<b>SOURCES.....</b>	<b>65</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>67</b>
<b>ANNEXES.....</b>	<b>73</b>
<b>GLOSSAIRE.....</b>	<b>131</b>
<b>TABLE DES MATIERES.....</b>	<b>137</b>