

h e g

Haute école de gestion
Genève

La Médiathèque de Monthey : vers un espace de vie et de rencontres



médiathèque
monthey

Travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES

par :

Aurélie MASSON

Alizé TROMME

Conseiller au travail de Bachelor :

Françoise Dubosson, chargée d'enseignement HEG

Genève, 2016

Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)

Filière Information documentaire

Déclaration

Ce travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de spécialiste en information documentaire.

Les étudiantes attestent que leur travail a été vérifié par un logiciel de détection de plagiat.

Les étudiantes acceptent, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité des auteurs, ni celle du conseiller au travail de Bachelor, du juré et de la HEG.

« Nous attestons avoir réalisé seules le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Carouge, le 15 juillet 2016

Aurélie Masson et Alizé Tromme

 Alizé Tromme

Remerciements

Nous souhaitons remercier toutes les personnes qui nous ont aidées et soutenues depuis le début de ce travail.

Nous remercions en particulier :

- Nos mandantes, Mme Cachat et Mme Vuadens, ainsi que tout le personnel de la Médiathèque de Monthey pour leur accueil et leur aide.
- Notre conseillère pédagogique, Mme Dubosson, pour ses conseils et son soutien.
- Notre juré, M. Dufaux, pour avoir accepté de juger notre travail.
- Les usagers de la Médiathèque de Monthey pour leur participation.
- M. Sala, bibliothécaire responsable de la Bibliothèque de Blonay-St-Légier et M. Pauli, bibliothécaire responsable de la Bibliothèque de la ville de Meyrin, pour nous avoir aimablement reçues et pour avoir répondu à nos questions.
- L'ensemble des bibliothécaires qui nous ont répondu dans le cadre de ce travail.
- Nos familles et amis, pour leur soutien et leur patience.

Résumé

Le présent travail a été réalisé pour la Médiathèque de Monthey (MM), bibliothèque de lecture publique. Ses usagers venant pour d'autres raisons qu'uniquement l'emprunt, la MM souhaite tendre vers une bibliothèque troisième lieu. Celle-ci se caractérise par un espace physique accueillant, propice à la rencontre et à l'inclusion et promouvant une vision élargie des contenus culturels. Cette démarche renvoie au contexte global des bibliothèques qui, parce que le numérique et l'évolution des pratiques culturelles leur imposent un nouveau paradigme, cherchent à se réinventer.

Ce travail se focalise sur trois problématiques identifiées à la MM : l'accessibilité liée aux horaires d'ouverture au public ainsi que l'adéquation des services et des espaces aux pratiques actuelles. Il a deux finalités principales. Il fournit d'abord une réflexion sur les tendances et les pratiques innovantes dans les bibliothèques de lecture publique principalement, ces dernières partageant une trame commune : celle de l'utilisateur/habitant au centre des préoccupations. Il propose ensuite des recommandations concrètes – réalistes d'un point de vue financier dans un premier scénario, idéales et sans contrainte dans un second scénario.

Une enquête portant sur les horaires, les espaces et les services a été réalisée *via* des entretiens avec le personnel de la MM et des usagers, un questionnaire aux usagers, des observations de l'usage des espaces, une comparaison brève des horaires d'ouverture de bibliothèques similaires et une analyse forces-faiblesses (SWOT). Le résultat de cette enquête est que, globalement, si la MM répond déjà à des critères de bibliothèque troisième lieu, une plage horaire plus étendue inclurait davantage d'individus aux rythmes de vie différents. Une organisation spatiale par zones, des services innovants comme des espaces d'apprentissages par le faire, un « bar à tablettes », etc. ajouteraient encore à l'attrait du lieu. Il ressort également de ce travail qu'une telle démarche implique du professionnel de quitter sa position de « sachant » pour une relation d'échange avec l'utilisateur. Ce dernier devient acteur, producteur et co-créateur et non plus uniquement consommateur de savoir. La bibliothèque se fait « agorathèque », espace propice au débat et à la démocratie et, en tant que portail d'accès gratuit à la culture, elle reconnaît les nouvelles pratiques d'apprentissage. Elle devient flexible, polyvalente et prête à s'adapter aux mutations de la société.

Si ce travail s'appuie sur le contexte et les besoins spécifiques de la MM, il peut également servir de base de réflexion pour d'autres bibliothèques qui souhaitent s'engager dans la même démarche.

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements	ii
Résumé	iii
Table des matières.....	iv
Liste des tableaux	xii
Liste des figures.....	xii
Note	xv
Liste des abréviations	xvi
1. Introduction.....	1
1.1 Introduction générale.....	1
1.2 La démarche de bibliothèque troisième lieu	2
2. Présentation de l'institution mandante.....	5
2.1 Contexte de la ville de Monthey	5
2.2 La Médiathèque de Monthey	5
2.3 Missions et objectifs	6
2.4 Ressources.....	6
2.5 Lieu	8
2.6 Les usagers	8
3. Méthodologie	9
3.1 Dynamique de groupe.....	9
3.2 Etat de l'art	9
3.3 Analyse de l'existant.....	11
3.3.1 Comparaison sommaire de bibliothèques similaires.....	11
3.3.2 Enquête	13
3.3.2.1 Question de départ et objectif de recherche	13
3.3.2.2 Publics cibles.....	14

3.3.2.3	Phase préparatoire	14
3.3.2.4	Questionnaire	15
3.3.2.5	Entretiens semi-directifs	17
3.3.2.6	Observations	18
3.3.3	Partenariats et SWOT	19
3.4	Recommandations	20
4.	Etat de l'art	22
4.1	Espaces	22
4.1.1	L'utilisateur au centre de l'espace.....	22
4.1.2	Expérience sensorielle et émotionnelle	22
4.1.3	Co-création	23
4.1.4	Confort, scénographie, lumière et couleurs	24
4.1.4.1	Luminosité	24
4.1.4.2	Couleurs	24
4.1.5	<i>Zoning</i> et flexibilité	25
4.1.5.1	Zones.....	25
4.1.5.2	Noms de zones.....	25
4.1.6	Faire plus avec moins : alléger l'espace.....	26
4.1.7	S'inspirer ailleurs.....	26
4.1.8	La création d'un espace adolescent	27
4.1.8.1	L'implication.....	27
4.1.8.2	Flexibilité et renouvellement.....	28
4.1.8.3	Unicité.....	28
4.1.9	Four space model	28
4.1.10	The Model Programme for Public Libraries	29
4.1.10.1	Les quatre espaces du Four model space	30
4.1.10.1.1	Learning space (espace d'apprentissage)	30
4.1.10.1.2	Inspiration space (espace d'inspiration)	31
4.1.10.1.3	Meeting space (espace de rencontre)	31
4.1.10.1.4	Performative space (espace de création).....	31

4.1.10.2	Les zones.....	32
4.1.10.2.1	La zone entrée.....	32
4.1.10.2.2	La zone jeunesse.....	32
4.1.10.2.3	Le café	33
4.1.10.2.4	La zone atelier (flexible)	34
4.1.10.2.5	La scène	35
4.1.10.2.6	L'espace commun.....	35
4.1.10.2.7	Zone pour enfants et jeunes ados	35
4.1.10.2.8	La zone d'étude	36
4.1.10.2.9	Présentation de la collection.....	36
4.1.10.3	Connexion avec l'espace urbain.....	37
4.1.11	Conclusion.....	38
4.2	Services innovants	39
4.2.1	Remarque préliminaire sur le numérique.....	39
4.2.2	Faire.....	40
4.2.3	Être	44
4.2.4	Apprendre	53
4.2.5	Rencontrer	55
4.3	Horaires	61
4.3.1.1	La bibliothèque troisième lieu et la question des horaires d'ouverture au public 61	
4.3.1.2	Des exemples à l'étranger.....	64
4.3.1.3	Gérer un projet d'extension ou de réaménagement des horaires.....	64
4.3.1.3.1	Territoire	65
4.3.1.3.2	Responsables des collectivités et budget.....	65
4.3.1.3.3	Les publics.....	67
4.3.1.3.4	Espaces	70
4.3.1.3.5	La lisibilité	71

4.3.1.3.6	Services en ligne	71
4.3.1.3.7	Le personnel	72
4.3.1.3.8	Répartition du FO/BO	72
4.3.1.3.9	Externalisation ou rationalisation des tâches	73
4.3.1.3.10	Bornes de prêt automatique et autres instruments	74
4.3.1.3.11	Des services en plus ?	75
4.3.1.4	Des propositions de méthodologie et des outils.....	76
4.3.1.5	Conclusion.....	77
5.	Analyse de l'existant	78
5.1	Services et espaces	78
5.1.1	Résultats du questionnaire.....	78
5.1.1.1	Ce que les usagers préfèrent	78
5.1.1.2	Conclusion.....	84
5.1.1.3	Les souhaits des usagers.....	84
5.1.1.4	Conclusion.....	89
5.1.1.5	Hors-consignes.....	90
5.1.2	Observations panoramiques	92
5.1.2.1	Premier niveau	93
5.1.2.2	Deuxième niveau.....	95
5.1.2.3	Troisième niveau	96
5.2	Horaires	97
5.2.1	Comparaison sommaire de bibliothèques similaires.....	97
5.2.1.1	Les normes.....	97
5.2.1.2	Des indicateurs de moyens et de qualité	98
5.2.1.3	L'orientation du service	101
5.2.2	Résultats du sondage	103
5.2.2.1	Satisfaction	103
5.2.2.2	Les habitudes de fréquentation	108
5.2.2.3	Les adultes en emploi : « horaires de bureau » <i>versus</i> horaires changeants et irréguliers	109
5.2.2.4	Les souhaits des usagers en matière d'horaires.....	111

5.2.2.5	Des suggestions libres	115
5.2.2.6	Conclusion.....	117
5.2.2.7	Résultats du questionnaire des hors-consignes	117
5.2.3	Résultats des entretiens.....	119
5.2.3.1	Entretien avec les usagers	119
5.2.3.2	Entretien avec le personnel.....	123
5.3	Critères d'une bibliothèque troisième lieu et analyse SWOT.....	134
5.4	Partenariats	139
5.5	Synthèse	142
5.5.1	Espaces	142
5.5.2	Services et collections.....	144
5.5.3	Horaires actuels	145
5.5.4	Bibliothèque troisième lieu	146
6.	Recommandations	148
6.1	Scénario idéal.....	148
6.1.1	Horaires	148
6.1.2	Plans idéaux	148
6.1.2.1	Espace urbain.....	148
6.1.2.2	Escaliers entrée.....	149
6.1.2.3	Étage 1	149
6.1.2.3.1	Entrée	149
6.1.2.3.2	Cafétéria	150
6.1.2.3.3	Espace Expo.....	151
6.1.2.3.4	Espace Bricole.....	151
6.1.2.3.5	Espace Aventures (7-12).....	152
6.1.2.3.6	Île au trésor (0-6)	154
6.1.2.4	Étage 2	154
6.1.2.4.1	Espace Ado	154
6.1.2.4.2	Espace BD.....	155

6.1.2.4.3	Espace musique	156
6.1.2.4.4	Espace Fiction	156
6.1.2.5	Étage 3	157
6.1.2.5.1	Espace silence absolu	158
6.1.2.5.2	Espace co-working	158
6.1.2.5.3	Espace détente.....	158
6.1.2.5.4	Documentaires.....	158
6.2	Scénario réaliste	159
6.2.1	Horaires	159
6.2.2	Environnement urbain	159
6.2.3	Entrée	160
6.2.4	Plans réalistes.....	160
6.2.4.1	Étage 1	160
6.2.4.1.1	Accueil	160
6.2.4.1.2	Cafétéria	161
6.2.4.1.3	Espace expo	162
6.2.4.1.4	Espace Faire.....	162
6.2.4.1.5	Espace 7-12.....	163
6.2.4.1.6	Espace 0-6.....	163
6.2.4.2	Étage 2	164
6.2.4.2.1	Coin ado	164
6.2.4.2.2	Espace Fiction	165
6.2.4.3	Étage 3	166
6.2.4.3.1	Espace de travail	166
6.2.4.3.2	Espace détente.....	167
6.2.4.3.3	Espace Documentaire	167
7.	Critiques et difficultés	168

7.1	Globalement	168
7.2	Etat de l'art	168
7.3	Analyse de l'existant : enquête	169
7.3.1	Questionnaire.....	169
7.3.2	Observations.....	171
7.3.3	Horaires	172
7.3.4	Partenariats et SWOT	172
7.3.5	Eclairage.....	173
7.4	Scénarii.....	173
7.5	Recommandations	173
8.	Conclusion	175
	Bibliographie	179
	Annexe 1 : plans scénario idéal.....	195
	Annexe 2 : plans scénario réaliste	198
	Annexe 3 : listes références visite guidée idéale	201
	Annexe 4 : listes références visite guidée réaliste.....	242
	Annexe 5 : valeur indicative de quelques éléments (budget)	261
	Annexe 6 : communication.....	265
	Annexe 7 : classement par pôles thématiques/centres d'intérêt et classement décimal : avantages et inconvénients	268
	Annexe 8 : comparaison sommaire des pratiques et de la fréquentation de bibliothèques similaires	270
	Annexe 9 : grille d'observation	275
	Annexe 10 : guide d'entretien personnel	276
	Annexe 11 : guide d'entretien usagers	279
	Annexe 12 : liste de partenaires potentiels.....	283
	Annexe 13 : tableau des normes	289

Annexe 14 : sondage de la bibliothèque d’Aigle sur les horaires	292
Annexe 15 : offres tarifaires et conditions générales de vente de DOOB294	
Annexe 16 : questionnaire.....	304
Annexe 17 : flyer Idea Store	306

Liste des tableaux

Tableau 1 Autres préférences (services)	83
Tableau 2 Autres souhaits (services)	92
Tableau 3 Nombre de répondants adultes en emploi (satisfaction des horaires)	105
Tableau 4 Nombre de répondants adultes sans emploi (satisfaction des horaires) ...	106
Tableau 5 Nombre de répondants enfants (satisfaction des horaires)	106
Tableau 6 Nombre de répondants étudiants (satisfaction des horaires)	107
Tableau 7 Autres suggestions horaires (en jours)	116
Tableau 8 Autres suggestions horaires (en moments).....	116
Tableau 9 Partenaires potentiels	139

Liste des figures

Figure 1 Illustration des zones possibles	30
Figure 2 Exemple de café.....	34
Figure 3 Présentation de la collection aux <i>Idea Stores</i>	37
Figure 4 Borne d'écoute et de téléchargement sous forme de PC.....	47
Figure 5 La PirateBox des bibliothèques d'Aulnay-sous-Bois	48
Figure 6 Un atelier intergénérationnel autour du jeu vidéo à la Gaîté Lyrique.....	49
Figure 7 Guide d'applications pour tablette de la Bibliothèque de la ville de Meyrin	50
Figure 8 Service de livraison <i>Dring Dring</i> de la Bibliothèque municipale de Vevey	53
Figure 9 Système de <i>badging</i> à la Tulsa City-County Library	54
Figure 10 Le concept de <i>Human library</i>	59
Figure 11 Synthèse des jours et horaires d'ouverture selon les publics.....	70
Figure 12 Démarche en vue de l'augmentation des heures d'ouverture	76
Figure 13 Préférences des usagers (services)	78

Figure 14 Collections préférées (services)	79
Figure 15 Collections : les trois choix les plus cités selon les profils (services).....	80
Figure 16 Espaces préférés (services)	80
Figure 17 Espace : les choix préférés selon les profils (services)	81
Figure 18 Animations préférées (services)	82
Figure 19 Qualités du personnel préférées (services)	82
Figure 20 Services préférés (services)	83
Figure 21 Ce que les répondants souhaitent dans l'idéal (services)	85
Figure 22 Services souhaités (services)	85
Figure 23 Services les plus souhaités selon les profils (services).....	86
Figure 24 Collections souhaitées (services)	87
Figure 25 Collections souhaitées selon les profils (services)	88
Figure 26 Espaces souhaités (services)	88
Figure 27 Autres souhaits (services)	89
Figure 28 Ce que les répondants apprécient (hors consignes) (services).....	90
Figure 29 Collections préférées (hors consignes) (services)	91
Figure 30 Espaces préférés (hors consignes) (services)	91
Figure 31 Ce que les répondants souhaitent (hors consignes) (services).....	92
Figure 32 : Niveau en ressources humaines.....	98
Figure 33 Nombre d'utilisateurs par EPT	Erreur ! Signet non défini.
Figure 34 Accessibilité (en jours et par an).....	99
Figure 35 Accessibilité (en heures et par an).....	99
Figure 36 Répartition du temps entre le FO et le BO	101
Figure 37 L'avis des répondants sur l'adéquation des horaires avec leurs besoins (horaires).....	104

Figure 38 L'avis des répondants sur l'adéquation des horaires avec leurs besoins selon les profils (horaires).....	104
Figure 39 Satisfaction par rapport aux horaires (adultes en emploi)	105
Figure 40 Satisfaction par rapport aux horaires (adultes sans emploi).....	106
Figure 41 Satisfaction par rapport aux horaires (enfants)	106
Figure 42 Satisfaction par rapport aux horaires (enfants)	107
Figure 43 Les habitudes de fréquentation (horaires)	108
Figure 44 Les contraintes horaires des adultes en emploi	109
Figure 45 L'avis des adultes en emploi aux « horaires décalés et changeants » sur des moments d'ouverture supplémentaire.....	109
Figure 46 L'avis des adultes en emploi aux horaires de bureau sur des moments d'ouverture supplémentaires	110
Figure 47 Le moment souhaité pour ouvrir davantage.....	111
Figure 48 Le jour souhaité pour ouvrir davantage	112
Figure 49 Le jour souhaité en cas d'une ouverture supplémentaire en matinée	113
Figure 50 Le jour souhaité en cas d'une ouverture supplémentaire le midi.....	114
Figure 51 Le jour souhaité en cas d'une ouverture supplémentaire en soirée	115
Figure 52 Les habitudes de fréquentation (hors consignes)	117
Figure 53 Comparaison des moments plébiscités pour ouvrir plus (hors consignes) .	118
Figure 54 Les jours les plus fréquentés constatés par les bibliothèques.....	125
Figure 55 Les périodes les plus fréquentées constatés par les bibliothèques.....	125
Figure 56 Comparaison entre le nombre de prêts au guichet et à la borne de prêt automatique	128
Figure 57 L'écosystème des bibliothèques selon Pascal Desfarges	176

Note

Pour faciliter la lecture du présent travail, nous avons décidé de ne retenir que la forme masculine pour désigner indifféremment l'homme ou la femme.

Liste des abréviations

ABF : Association des bibliothécaires de France

AID : Agent en information documentaire

ALA : American Library Association

BAnQ : Bibliothèque et Archives nationales du Québec

BBF : Bulletin des bibliothèques de France

BDP : Bibliothèque départementale de prêt du Calvados

BO : Back office

BMG : Bibliothèques municipales de Grenoble

BMS : Bibliothèque-Médiathèque Sierre

BSF : Bibliothèque sans Frontières

CDD : Classification décimale Dewey

CDU : Classification décimale universelle

CLP : Communauté de travail des bibliothèques suisses de lecture publique

DOK : Discotheek, Openbare Bibliotheek, Kunsthall

DIY : Do it yourself

DIWO : Do it with others

ENSSIB : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques

EPT : Equivalent plein temps

FO : Front office

FR : Fribourg

GE : Genève

HEG : Haute école de gestion de Genève

MM : Médiathèque de Monthey

MOOCS : Massive online open courses

OBA : Openbare Bibliotheek Amsterdam

OCDE : Organisation de Coopération et de Développement Économiques

OFS : Office fédéral de la statistique

OSM: Open Street Map

RERO : Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale

RFID : Radio Frequency Identification

SIGB : Système intégré de gestion de bibliothèque
SWOT : Analyse *Strengths*,
Weaknesses, *Opportunities* et *Threats*

TB : Travail de Bachelor

VD : Vaud

VS : Valais

1. Introduction

1.1 Introduction générale

Le monde des bibliothèques traverse une crise identitaire en raison de plusieurs facteurs qui les obligent à se réinventer. La concurrence d'autres médias (Gorin, 2015) et de ressources informatives *via* notamment l'Internet (Callenge, 2015, p.46), de même que la dématérialisation des supports (Gorin, 2015) leur imposent un nouveau paradigme. D'autres facteurs y contribuent et se superposent entre eux : la baisse du nombre de prêts (Gorin, 2015) au profit d'autres usages de la bibliothèque (la fréquentation, etc.), l'évolution des pratiques culturelles et la « multiplication des activités de loisir » (Servet, 2009, p. 11). Cela les amène à se réinventer et à innover leurs services, l'aménagement de leurs espaces et à adopter les horaires adaptés au rythme de vie des usagers.

Curieuse de ce que sera la bibliothèque de demain, désireuse de devenir un véritable lieu de vie et de rencontres dans une démarche de bibliothèque troisième lieu, la Médiathèque de Monthey (MM) nous a mandatées pour imaginer des propositions concrètes et réalisables – compte tenu du contexte actuel (nombre d'employés, contraintes du bâtiment et du budget) – aussi bien en termes d'espaces et de services que d'horaires. C'est en fonction de ces trois axes que nous avons mené notre travail. Afin d'élargir le champ des possibles, une version idéale de ces propositions, sans limites, est également suggérée.

Pour atteindre ces deux objectifs, la conception d'un scénario réaliste et d'un scénario idéal, nous avons dans un premier temps étudié les offres et services actuels et innovants présents dans différentes bibliothèques, en Suisse et ailleurs, toujours selon les trois axes : espace, services et horaires.

Puis, nous avons réalisé une brève comparaison des horaires d'ouverture au public de la MM avec quelques autres institutions de la Suisse romande afin de nourrir la réflexion sur ce point. Toujours pour cette raison, nous avons mené une enquête auprès des usagers et du personnel afin de déterminer leurs souhaits et leurs idées en termes d'espaces, de services et d'horaires. Nous avons enfin dressé une analyse SWOT de la MM et relevé ses partenaires potentiels à proximité pour que la MM puisse se positionner davantage dans une démarche de bibliothèque troisième lieu.

Dans ce travail, nous présentons successivement le contexte de la bibliothèque troisième lieu, l'institution elle-même, le mandat et les objectifs de ce travail ainsi que la

méthodologie appliquée. Un état de l'art est ensuite exposé selon les trois axes susmentionnés, suivi de l'analyse de l'existant de l'institution mandante. Ensuite viennent les résultats des attentes, des souhaits et des idées des usagers et du personnel, suivis de nos recommandations présentées sous forme de scénarii, avec l'appui de plans en 2D. Nous ne manquons pas d'aborder les difficultés rencontrées mais aussi les limites de notre travail. Une conclusion parachève notre mandat.

1.2 La démarche de bibliothèque troisième lieu

Professeur en sociologie urbaine, l'Américain Ray Oldenburg forge le concept de troisième lieu dans les années 1980 en le distinguant des environnements sociaux que sont la maison (le premier lieu) et le travail (le deuxième lieu) (Tiers-lieu, 2016). Le troisième lieu est pour lui un espace de vie communautaire qui incite à la mixité sociale et à l'intégration (Gorin, 2015). Facile d'accès, accueillant et favorisant l'échange et la discussion, il agit comme « antidote » (Servet, 2014) à l'isolement et au « délitement du lien social » (Servet, 2014). Pubs, cafés, salons de coiffure, parcs et bien d'autres endroits encore peuvent être des troisièmes lieux. Oldenburg dresse une liste des caractéristiques qu'ils doivent posséder pour correspondre au concept. Espace neutre et propice à l'échange et à la discussion, il accueille des habitués qui prennent plaisir à revenir et favorise la mixité sociale (Gorin, 2015). Son accès est facile aussi bien en termes d'horaires que de localisation, de même qu'il doit être « gratuit ou peu cher » (Dubosson, Schaerer, 2016, p. 41). Il est confortable, simple et agréable (les gens doivent « oser entrer ») (Gorin, 2015).

C'est dans le contexte évoqué dans l'introduction générale de remise en question du fonctionnement, des missions et du futur des bibliothèques que Mathilde Servet, alors en formation à l'Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (Enssib), rédige son mémoire d'étude sur « Les bibliothèques troisième lieu » (Servet, 2009). Elle y fait le rapprochement entre le concept de troisième lieu, issu des travaux de Ray Oldenburg, et les bibliothèques nordiques, hollandaises et anglo-saxonnes comme les *Idea Stores*, ces dernières institutions qui « rencontraient (...) les francs suffrages du public » (Servet, 2014)¹.

¹ Ray Oldenburg n'avait pas mentionné la bibliothèque comme pouvant être un troisième lieu mais d'autres si, comme l'historien britannique des bibliothèques Alistair Black et le sociologue Robert Putnam (Servet, 2010).

L'innovation conceptuelle qu'est la bibliothèque troisième lieu (Brousse, 2013, p. 1) se caractérise par trois grands axes. À l'heure de la dématérialisation, elle se veut justement espace physique accueillant et chaleureux (Servet, 2015a, p. 22), pensé pour la cohabitation des différents besoins des usagers (anonymat, loisirs, rencontre) (Servet, 2015a, p. 40). Elle propose aussi, en tant qu'espace public ouvert à tous et gratuit, une orientation résolument sociale. Elle se fait outil pour retisser le lien social (Servet, 2015, p. 10), créer des rapports de proximité et d'équité et inclure l'autre. Enfin, elle intègre une vision plus large de la culture : elle tient compte de l'évolution des pratiques culturelles et des centres d'intérêt de chaque usager (Servet, 2015a, p. 32). Elle rejette la bibliothèque comme temple sacré du savoir, ainsi que l'opposition entre la culture légitime et la culture illégitime. Elle s'adresse à tous, « célèbre une culture polyphonique » et prend en compte les nouveaux modes d'apprentissage et d'expérimentation (Servet, 2015a, p. 33). La bibliothèque élargit en quelque sorte le concept de troisième lieu car elle ajoute ses spécificités comme l'accès gratuit à la culture, à l'information et au savoir (Gorin, 2015).

Mais d'autres innovations conceptuelles (Brousse, 2013, p. 1), qui parfois s'entrecroisent voire se superposent (ou divergent selon l'opinion des auteurs), nous ont permis d'extraire des éléments pertinents pour construire notre travail. Comme le but de ce celui-ci n'est pas de les étudier, nous ne nous y attardons pas². Citons tout de même l'une d'entre elles, qui nous a guidées aussi dans notre état de l'art sur les horaires d'ouverture au public : la bibliothèque quatrième lieu. La bibliothèque peut, en effet, être quatrième lieu en tant qu'elle peut se faire « agorathèque »³, un lieu de liberté des expressions et du débat public, c'est-à-dire, comme l'écrit Sylvie Robert⁴, un « lieu dont s'emparent les citoyens et où vit la démocratie » (Robert, 2015, p. 68)⁵.

² Nous vous conseillons de consulter, pour plus de détails, la présentation de Caroline Brousse, *Etat des lieux des pratiques innovantes en lecture publique classée selon les 5 composantes de l'innovation* (Brousse, 2013).

³ Pour certains auteurs, la bibliothèque quatrième lieu renvoie plutôt au *Four space model* (voir chapitre 4.1.9)

⁴ Sylvie Robert est une sénatrice socialiste d'Ile-et-Vilaine et adjointe au maire de Rennes (Lallouet Robert, 2015, p. 173).

⁵ Cependant, la démarche de bibliothèque troisième lieu peut être perçue comme incluant cet aspect. Mathilde Servet invoque, tout comme Sylvie Robert, la période « post-Charlie » pour réaffirmer la nécessité d'un lieu « citoyen » (Servet, 2015, p. 10 ; Robert citée dans FNCC, 2015, p. 1), d'un lieu de rencontre, d'échange et de discussion. La bibliothèque peut se faire

Enfin, Vincent Chapdelaine⁶, pour sa part, met l'accent sur le fait qu'à partir de la démarche de bibliothèque troisième lieu et des *learning commons*⁷, les bibliothèques se transformeront en « lieux participatifs où citoyens, étudiants et communautés de toutes sortes pourront travailler, créer, collaborer, et organiser des activités » (Chapdelaine 2013, cité par Servet, 2015a, p. 38). Pour Servet et pour Michel Gorin, la bibliothèque troisième lieu inclut bien l'ensemble de ces notions car elle est un espace commun à tous, « celui d'une culture commune, de savoirs communs, de pratiques partagées » (Servet, 2015a, p. 38 ; Gorin, 2015).

Pour conclure ce chapitre, remarquons que la tendance centrale pour toucher les publics se joue sur deux tableaux : la revalorisation de l'espace physique (création de liens sociaux et de communauté physique) et l'utilisation du numérique et de l'accès à distance (Gorin, 2015).

l'instrument pour créer un « public » au sens d'opinion publique, au sens politique (Moeschler, 2016).

⁶ Vincent Chapdelaine est directeur de l'entreprise sociale Espaces temps, président de la coopérative Territoires et donne un cours d'architecture d'information et expérience utilisateur à l'Université de Montréal (Chapdelaine, 2014).

⁷ Les *learning commons* sont des « espaces éducatifs qui permettent d'apprendre, de travailler (...), d'expérimenter. La dimension collective y joue un rôle central et on y apprend dans l'interaction » *via* « des modes ludiques ou récréatifs (...) l'utilisateur est acteur et créateur. » (Servet, 2015a, p. 37)

2. Présentation de l'institution mandante

2.1 Contexte de la ville de Monthey

En 2015, Monthey, chef-lieu du district du même nom, comptait 17 619 habitants, ce qui en fait la deuxième ville en importance du Valais. Sa population regroupe un total de 87 nationalités différentes ; la population suisse est de 11 768 personnes (soit 66,79%). Les nationalités étrangères les plus représentées sont la nationalité portugaise (2 394 personnes), italienne (901 personnes) et française (654 personnes) (Administration communale de la Ville de Monthey, 2015a). La majorité des Montheysans ont entre 46 et 55 ans, suivi des 26-35 ans (Administration communale de la Ville de Monthey, 2015b).

Monthey connaît une expansion démographique dès le début du XIX^e siècle, grâce à l'implantation d'industries (carrières et verrerie). Son activité, aujourd'hui, repose surtout sur le secteur chimique et pharmaceutique (RTS, 2011).

En ce qui concerne la culture, Monthey est connue pour son Carnaval. En outre, elle compte, entre autres, plusieurs théâtres, dont le Théâtre du Crochetan, l'espace d'exposition Fabrik h2, une École de musique, une ludothèque, deux bibliothèques (la MM et la Bibliothèque interculturelle), un projet culturel important (Malévoz Quartier Culturel, qui abrite une résidence et des ateliers d'artistes, le foyer du Théâtre Raccot et une buvette) (Aeschlimann et al., 2016) (Administration communale de la Ville de Monthey, 2016c). Des manifestations culturelles animent aussi la ville comme la Fête de la Musique ou le festival dédié aux arts vivants Hik et Nunk (Administration communale de la Ville de Monthey, 2016a).

2.2 La Médiathèque de Monthey

Fondée en 1943, la bibliothèque communale devient la Médiathèque de Monthey en 1997, lors de son aménagement dans le bâtiment de l'actuelle avenue du Théâtre (Administration communale de la Ville de Monthey, 2016c). La Médiathèque jouait jusqu'en 2015 le rôle de centrale pour le réseau du Chablais auquel participaient les communes de Collombey-Muraz, Port-Valais, Troistorrens, Vionnaz, Vouvry, St-Gingolph et Val d'Illiez. En 2015, les bibliothèques du Chablais valaisan entrent dans le Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale (RERO) (Médiathèque de Monthey, 2016b).. La MM fait partie également du réseau des bibliothèques valaisannes, BiblioValais, recouvrant 83 localités. Ce réseau facilite l'échange des documents et permet aux lecteurs d'avoir une seule carte pour toutes les bibliothèques (Valais Wallis

Promotion, 2016). De fait, le catalogue de la MM est regroupé avec ceux des autres bibliothèques de la Région Chablais (BiblioValais, 2016b). La MM adhère également à BiblioValais Excellence, système certifié ISO 90001 et 14001 qui a comme ambition de participer au développement des bibliothèques valaisannes en fournissant des outils facilitant le travail quotidien des bibliothèques (BiblioValais, 2016a)

2.3 Missions et objectifs

En tant que bibliothèque communale et scolaire, la MM a pour mission d'offrir les prestations d'une bibliothèque de lecture publique conformément aux *Normes pour les bibliothèques de lecture publique* de la *Communauté de travail des bibliothèques suisses de lecture publique* – CLP – et aux *Normes pour les bibliothèques scolaires* – CLP (Mariétan, Posse, Cachat, 2012). Pour mener à bien cette mission, elle vise plusieurs objectifs :

- Constituer et rendre accessibles au public des collections de documents répondant aux besoins de base du public et un panel large d'ouvrages d'imagination.
- Proposer une section destinée aux enfants et aux jeunes.
- Offrir des collections de documents de référence imprimés, audiovisuels et numériques, de même que l'accès à des sources d'informations utiles à la formation, à l'exercice des activités professionnelles et à la culture générale.
- Constituer et rendre accessibles au public des collections de documents d'intérêt général ainsi qu'offrir au public un service d'information touchant tous les domaines de l'activité humaine (étude et formation permanente ; loisirs).
- Contribuer à la formation des usagers en collaboration avec les autres partenaires du service culturel.
- Mettre à disposition du public un équipement informatique en relation avec les autres missions du service.
- Réaliser des animations et des expositions.
- Participer au réseau RERO Valais.
- Assumer le rôle de bibliothèque scolaire pour les écoles primaires, secondaires I et II (Mariétan, Posse, Cachat, 2012 ; Putallaz, 2010, pp. 9-15).

2.4 Ressources

La MM vise l'information, la formation permanente et le divertissement. Elle aspire à contribuer au rayonnement de la vie culturelle et associative de la région, à être un lieu de référence et de recherche, d'échange, de connaissance et de communication (Médiathèque de Monthey, 2016b). Pour ce faire elle propose :

Prestations :

- Catalogue et prêt informatisés
- Aide à la recherche/renseignements
- Prêt à domicile
- Prêt entre bibliothèques
- Cours d'informatique de base
- Accès à Internet
- Presse quotidienne et hebdomadaire
- Dictionnaires et encyclopédies
- Accès Wi-Fi

Animations :

- Heure du conte mensuelle pour les plus jeunes
- Page Facebook
- Expositions
- Conférences, lectures
- Activités hors les murs (bibliomobile à la piscine durant l'été, etc.)

Services personnalisés :

- Initiation et assistance à la navigation sur l'internet
- Visites commentées et initiation pour groupes intéressés
- Visites et initiation pour les écoles : la MM est partenaire des écoles (degrés Harmos 1-8, secondaire I et secondaire II). Elle propose aux enseignants diverses prestations : visites de classe (animations possibles en plus de la visite), éveil et encouragement à la lecture, lecture plaisir, fourniture de documentation aux élèves, formation à la recherche en ligne, etc.

Collections :

Environ 43 000 documents (pour la plupart en prêt à domicile) constituent ses collections et les supports sont de natures diverses (livres, livres audio, revues, CD, DVD, e-books) (Médiathèque de Monthey, 2016a) :

- Ouvrages documentaires, tous domaines confondus
- Romans jeunesse
- Romans adultes
- Romans en gros caractères
- Livres lus
- Albums enfants

- Bandes dessinées (jeunes et adultes)
- Musique
- Cinémathèque (jeunes et adultes)
- Presse quotidienne et hebdomadaire
- Magazines spécialisés (une centaine de titres)
- Dictionnaires et encyclopédies (en consultation sur place)
- Ressources numériques (e-books, encyclopédie *Universalis* et autres bases de données spécialisées)
- Liseuses (en prêt)

2.5 Lieu

Véritable « lieu de vie » de plus de 1 000 m², la Médiathèque propose différents espaces sur trois étages (Médiathèque de Monthey, 2016b) :

- Premier niveau : coin cafétéria avec distributeurs de boissons chaudes et fraîches, coin presse, borne de recherche, cinémathèque, espace enfants, fauteuils de lecture, services du prêt et retour de documents, borne de prêt automatique
- Deuxième niveau : tables de travail, bureau des renseignements, poste pour la consultation des ressources en ligne (catalogues, encyclopédies, etc.)
- Troisième niveau : 4 PC mis à disposition gratuitement et équipés de tous les logiciels usuels, ainsi qu'un espace de détente

2.6 Les usagers

En tant que bibliothèque communale et qui est aussi répondante des écoles primaires, secondaires I et secondaires II de la ville, son public est double. Il est en effet constitué d'une part des habitants de Monthey et des villages du Chablais valaisan, mais aussi des villes et villages vaudois alentour (Darbellay, 2012, p. 5).

Ces usagers se divisent principalement en trois catégories :

- Les enfants (0 à 9 ans)
- Les jeunes (10 à 14 ans)
- Les adultes (dès 15 ans)

D'autre part, le public comprend aussi les enseignants des écoles primaires et secondaires I et II de Monthey, puisqu'ils empruntent des livres pour leurs élèves et participent à des visites de classe (Darbellay, 2012, p. 5). Comme nous l'avons déjà précisé, le Bibliopass permet à tout résident de devenir un éventuel usager de la MM.

3. Méthodologie

3.1 Dynamique de groupe

Pour mener à bien ce travail, nous avons pris l'ensemble des décisions à deux. Nous nous répartissions ensuite certains chapitres tout en collaborant activement : nous relisions systématiquement le travail de l'autre et apportions corrections et suggestions. Les parties où nous avons été plus autonomes étaient celles consacrées à l'état de l'art puisqu'il s'agissait davantage de s'immerger dans la littérature et de chercher à l'aide de mots-clés et équations booléennes propres à nos sujets (Services innovants et Horaires pour Aurélie, Espaces pour Alizé). De même, nous avons chacune visité des bibliothèques de notre côté, et en avons fait des comptes rendus.

Pour la rédaction, nous nous sommes ensuite réparties les différentes parties selon nos affinités (à l'exception de nos parties respectives de l'état de l'art, que nous avons nous-même rédigées), et afin d'obtenir un partage final équitable.

Vu notre collaboration constante sur les textes et recherches, nous avons utilisé des outils collaboratifs comme *Google Drive* et *Zotero* non seulement pour nous coordonner mais parce que nous trouvons régulièrement des informations pertinentes l'une pour l'autre. Nous nous rencontrons aussi très régulièrement pour faire le point, et discussions régulièrement avec des outils tels que *Messenger* ou *What's App*.

3.2 Etat de l'art

L'état de l'art était une étape de départ cruciale. Il était indispensable de connaître l'état actuel des connaissances sur notre sujet afin de repérer ce à quoi nous devons prêter particulièrement attention lors de l'analyse de l'existant et pour proposer des recommandations à la MM. Nous avons scindé notre état de l'art selon les axes de notre travail : espaces, services innovants, horaires. Nous avons réalisé une revue de la littérature dans chacun de ces domaines qui, il est vrai, se recoupent sans cesse. De même, deux critères sous-tendaient notre recherche. Le premier était de sélectionner essentiellement des informations et de la documentation relatives aux bibliothèques (de lecture publique pour la plupart) adaptées à la situation de la MM, à savoir une bibliothèque publique de ville moyenne. Le deuxième critère était de repérer ce qui correspondait à une « démarche » de bibliothèque troisième lieu.

En ce qui concerne l'espace, nous nous sommes particulièrement focalisées sur les théories d'aménagement, mais également les bonnes pratiques et exemples de

bibliothèques. Nous avons procédé de la même manière pour les horaires, en sachant que la littérature elle-même proposait de nombreux exemples pratiques.

Pour les services, nous avons repéré les grandes tendances actuelles (pratiques collaboratives, etc.). Nous avons sélectionné les services innovants⁸ et les pratiques intéressantes en fonction de ces tendances. Il fallait qu'elles puissent, pour la plupart, s'intégrer dans le contexte de la MM ou constituer une source d'inspiration.

Nous avons veillé à sélectionner des informations et sources d'informations fiables et récentes (sauf si des éléments nous paraissaient toujours pertinents). Concernant les limites linguistiques et vu la quantité d'informations disponibles sur le sujet, nous avons sélectionné des documents en français, en anglais et en néerlandais⁹.

Enfin, voici les différentes sources qui ont été utilisées :

- Littérature professionnelle
- Revues professionnelles
- Sites web, blogs, réseaux sociaux (*Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest*) et plateformes de curation de contenu (*Scoop it*) de professionnels des sciences de l'information, des bibliothèques, des institutions pertinentes (*American Library Association (ALA), The Model Programme for public libraries* etc.)
- Services de questions/réponses (*Le Guichet du Savoir, Eurêko!*)
- Bases de données documentaires
- Mémoires, travaux de et rapports de la HEG et de l'ENSSIB
- Sources audiovisuelles (congrès, etc.)
- Démarche de veille : abonnement aux flux RSS de *Bibliosession* (Mercier, 2016a), des *Derniers billets* de l'EnssibLab (Enssib, 2016), abonnements à des comptes *Twitter* de bibliothèques ou de professionnels

De plus, nous avons complété cet état de l'art théorique par des visites et interviews dans des bibliothèques de la région et des bibliothèques étrangères.

⁸ Au vu de la profusion d'exemples, nous avons retenu comme « innovants » les services plus novateurs que ceux proposés par la MM (Blanc, Voirol, 2015, p. 9) ou qui nous paraissaient intéressants.

⁹ Nous avons appliqué les bonnes pratiques concernant la recherche d'informations en nous basant sur le livre de Véronique Mesguich et Armelle Thomas, *Net recherche 2013. Surveiller le web et trouver l'information utile* (Mesguich, Thomas, 2013) et le cours de *Recherche d'information dans les sources spécialisées* (Rezzonico et al., 2015).

Nous avons ainsi visité deux *Idea Stores* à Londres : *Whitechapel* et *Watney Market*. Les *Idea Stores* ont une grande réputation dans le milieu des bibliothèques, et sont sans cesse cités en référence, notamment pour l'aménagement de leurs espaces (Dubosson, 2014). Profitant d'une visite faite dans le cadre privé, nous avons saisi l'occasion d'aller les visiter. Madame Dubosson nous a conseillé ces deux *Idea Stores* particuliers, selon leur date d'ouverture –celui de *Whitechapel* étant dans les premiers à être construits, et celui de *Watney Market* l'un des derniers-. Mais ce choix a également été fait pour des raisons purement pratiques, puisqu'ils sont à proximité l'un de l'autre, et assez proches du centre de Londres.

Nous avons ensuite choisi de visiter quelques bibliothèques de Suisse romande. Notre critère de choix principal était que l'établissement devait être de taille comparable à la MM et/ou être réputé pour son avancée vers la notion de bibliothèque troisième lieu.

Nous avons donc visité ces bibliothèques :

- La Bibliothèque de la Cité à Genève
- La Bibliothèque Forum de Meyrin
- La Bibliothèque de Blonay-St-Légier

Dans le premier cas, nous nous sommes simplement rendues à la bibliothèque pour observer les changements apportés suite à des travaux de rénovation et prendre quelques notes.

Dans les deux derniers cas, nous avons rencontré les bibliothécaires en charge, respectivement Monsieur Cédric Pauli et Monsieur Gaël Sala, qui nous ont aimablement reçues pour répondre à quelques questions et nous faire visiter leur établissement. Nos questions et notre attention portaient tout particulièrement sur l'aménagement des horaires, des services et des locaux, puisqu'ils s'agissaient des thèmes principaux de notre travail.

3.3 Analyse de l'existant

3.3.1 Comparaison sommaire de bibliothèques similaires

Le but premier était d'avoir une comparaison très sommaire des horaires d'ouverture et des pratiques de la MM avec quelques bibliothèques similaires. Proposent-elles des bornes ? Combien de personnes assurent le service au public ?

Notre critère principal était de comparer les horaires de bibliothèques de villes de taille plus ou moins semblable (en population), avec du personnel parlant français pour

davantage de facilité, et situées dans différents cantons. Pour ce faire, nous avons consulté les statistiques de l'OFS concernant les bibliothèques pour l'année 2014 (OFS, 2015b) (OFS, 2015d).

Nous avons porté notre choix sur deux bibliothèques publiques communales et mixtes (communales et scolaires) : Médiathèque Valais-Martigny¹⁰ (VS), Bibliothèque de Blonay-St-Légier (VD) (OFS, 2015b). Il est à noter que Blonay-St-Légier compte, si l'on se base sur les portraits des communes faits par l'OFS, 11 134 habitants en 2013 (OFS, 2015d). Nous avons aussi sélectionné cette bibliothèque parce qu'elle a été régulièrement citée comme exemple de dynamisme lors de nos études et que nous l'avions visitée pour l'état de l'art. De même, la commune de Martigny compte 17 215 habitants (OFS, 2015c), et nous paraissait intéressante en raison de sa proximité géographique avec la MM.

Nous avons sélectionné aussi cinq bibliothèques publiques des villes/communes suivantes : Bibliothèque de Bulle (FR), Bibliothèque-Médiathèque Sierre (BMS) (VS), Bibliothèque municipale de Morges (VD), Bibliothèque municipale de Vevey (VD) (OFS, 2015c), Bibliothèque de la ville de Meyrin (GE) (OFS, 2015d).

À partir des réponses obtenues, nous avons calculé l'orientation du service de ces institutions (voir chapitre 5.2), obtenu des informations sur la fréquentation (voir chapitre 5.2) et l'utilisation d'une éventuelle borne, entre autres (voir annexe 8). Il nous importait d'avoir des informations très récentes¹¹, c'est la raison pour laquelle nous avons demandé aux responsables des bibliothèques les chiffres de l'année 2016. Nous en avons profité pour calculer le nombre d'heures de jours d'ouverture pour l'année 2016, sans devoir attendre les derniers chiffres de l'OFS.

Afin de comprendre leur gestion de l'ouverture du public, nous avons choisi un indicateur d'orientation du service. C'est un indicateur de performance (efficacité et production) qui permet de comparer la répartition entre le *front office* (FO) et le *back office* (BO) pour ces bibliothèques et les comparer ensuite. Il s'agit du pourcentage du temps du personnel passé en FO. Le calcul était (total du temps passé au FO/total du temps

¹⁰ Il s'agit d'une antenne cantonale de la Médiathèque Valais, elle n'est donc pas seulement communale et scolaire.

¹¹ Nos mandantes nous avaient donné déjà quelques horaires de l'année en cours de certaines bibliothèques

disponible)*100 (Pettenati, 2014). Les résultats sont présentés sous forme de graphiques.

Dans une phase plus tardive de notre travail, il nous a semblé pertinent, sur les conseils de nos mandantes, de rajouter quelques indicateurs. Ceux-ci nécessitaient des informations que nous ne pouvions obtenir qu'à partir des chiffres de 2014 de l'OFS, comme le nombre d'utilisateurs actifs par exemple (OFS, 2015a). Ces indicateurs sont les suivants : le niveau des moyens en ressources humaines et l'accès au public. Le niveau des moyens en ressources humaines permet de connaître le volume du personnel (EPT¹²) par utilisateur actif ; le calcul est le nombre d'EPT disponible divisé par le nombre d'utilisateurs actifs (Pettenati, 2014). L'accès au public est un indicateur de qualité qui se base sur le nombre d'heures d'ouverture ou de jours d'ouverture au public par an pour chaque bibliothèque. Nous avons comparé ces indicateurs. Un résultat élevé est considéré comme bon car la bibliothèque dispose alors du personnel nécessaire pour assurer toutes les tâches (Bezençon, 2009, p. 102). Nous avons ajouté la Bibliothèque communale d'Écublens (VD) (OFS, 2015c) pour avoir davantage de données. Les résultats sont également présentés textuellement et sous forme de graphiques.

3.3.2 Enquête

3.3.2.1 Question de départ et objectif de recherche

La question initiale de l'enquête évolue autour du concept de bibliothèque troisième lieu : comment tendre vers un tel modèle qui place les usagers au centre de ses préoccupations ? Il fallait prendre connaissance des besoins des usagers. Les axes qui sous-tendent notre travail sous-tendent également cette enquête : espaces, services et horaires. Il était primordial de récolter les avis et idées des membres de l'équipe de la MM, qui y travaillent quotidiennement. De plus, ces questions les concernent directement et la collaboration entre les membres de l'équipe est nécessaire pour la réussite de tout projet (voir chapitre 4.3).

Cette enquête avait comme ambition de déterminer les attentes des usagers et du personnel, en particulier concernant les horaires d'ouverture, mais aussi en matière de services et d'espaces. L'objectif étant principalement d'augmenter le confort des usagers.

¹² Equivalent plein temps

3.3.2.2 Publics cibles

Nous avons deux publics cibles : les usagers et le personnel de la MM.

Concernant les usagers, rappelons que, principalement, le public de la MM est double : les habitants de Monthey et alentour, ainsi que les enseignants des écoles primaires et secondaires I et II de Monthey. L'enquête visait uniquement les usagers habitant Monthey et alentours. La priorité des mandantes était d'améliorer le confort de ces derniers ; il ne s'agissait pas d'attirer les non-usagers. Comme le soulignait Mme Raphaëlle Vuadens, une de nos mandantes, cela voulait donc dire des usagers entre 0 et 99 ans, surtout des familles, très peu d'adolescents et de travailleurs¹³.

Le personnel est au nombre de dix personnes. Les fonctions et âges varient : deux spécialistes en information documentaire, deux agentes en information documentaire (AID), quatre employées qui ont une formation CLP, une auxiliaire et un apprenti AID pour des âges variant de 18 à 58 ans¹⁴ (Cachat, 2016a).

3.3.2.3 Phase préparatoire

Nous avons tout d'abord rédigé l'état de l'art sur les horaires, les espaces et les services afin de cerner le sujet (voir chapitre 4). Nous avons relevé, durant cette phase, des exemples de questionnaires menés pour le compte de bibliothèques sur les horaires, par exemple¹⁵. Parallèlement, nous avons consulté trois ouvrages portant sur les techniques d'enquête recommandés par notre conseillère, Mme Dubosson : *Manuel de recherche en sciences sociales* (Van Campenhoudt, Quivy, 2015), *Enquête : entretien et questionnaire* (Fenneteau, 2015) et *L'étude de marché en pratique. Méthodes et applications* (Fragnière et al., 2013). Nos mandantes nous ont également transmis un sondage réalisé sur les horaires par la Médiathèque d'Aigle, qui correspondait à leurs attentes (voir annexe 14). Ces informations nous ont permis de choisir les techniques d'enquête qui nous aideraient à parvenir à nos objectifs, tout en tenant d'abord compte des types de résultats que nous voulions obtenir : des données chiffrées (réponses quantitatives) et des réponses libres (qualitatives). Dès lors, nous avons opté pour un

¹³ Entretien avec Mme Cachat, responsable de la Médiathèque de Monthey, et Mme Vuadens, Monthey, le 25 novembre 2015.

¹⁴ Dans les détails : 18 ans, deux fois 34 ans, 44 et 46 ans et 52, 57 et 58 ans.

¹⁵ Voir l'étude du cabinet Ourouk, qui propose des exemples de questionnaires (Ourouk, 2015).

questionnaire principalement quantitatif destiné aux usagers et concernant les horaires, afin de récolter leurs pratiques et avis. Ce questionnaire a été complété par des entretiens semi-directifs avec des usagers de tranches d'âge différentes davantage axés sur les espaces et services. Nous avons observé l'utilisation de l'espace par les usagers. Enfin, nous avons mené des entretiens semi-directifs principalement sur les horaires avec le personnel.

3.3.2.4 Questionnaire

La première étape a été de déterminer l'objectif et le contenu du questionnaire. Pour cela, nous avons tenu compte du souhait de nos mandantes (Fenneteau, 2015, p. 42). Celles-ci voulaient uniquement prendre « la température », sonder les usagers afin d'avoir une idée de leur préférence en matière d'horaires et leurs pratiques. Le but était donc de dégager des tendances et de tester notre hypothèse, à savoir que les usagers désiraient un élargissement des horaires d'ouverture.

Le questionnaire devait être court pour être rempli rapidement par les usagers (une page A4 maximum), tout en recueillant quelques informations démographiques¹⁶. L'occasion était aussi de récolter des réponses qualitatives quant aux services et aménagements de la MM. Les questions étaient donc majoritairement fermées et à choix unique, pour pouvoir faire des comparaisons statistiques, à savoir ici par exemple le jour d'ouverture le plus plébiscité (voir annexe 16), et pour pouvoir traiter rapidement les données (Fenneteau, 2015, p. 74). Le questionnaire était complété par quatre questions ouvertes pour cerner les attentes des usagers et découvrir des aspects auxquels nous n'aurions pas pensé (Fenneteau, 2015, p. 67).

La deuxième étape a été de tenir compte de la contrainte du temps. Nous voulions mener des entretiens exploratoires afin de cerner plus finement les réponses à recueillir. Mais la contrainte liée au temps nécessaire pour contacter des usagers avec lesquels nous entretenir était trop grande et il fallait relativiser l'importance du questionnaire, qui n'était pas au cœur de notre travail. Cela écartait aussi d'emblée le questionnaire d'administration indirecte (Van Campenhoudt, Quivy, 2015, p. 168). Les mandantes ne pouvant nous donner les mails ou adresses des usagers¹⁷, le questionnaire auto-

¹⁶ Entretien avec Mme Cachat, responsable de la Médiathèque de Monthey, et Mme Vuadens, Monthey, le 29 février 2016.

¹⁷ La MM a rejoint RERO Valais qui utilise un SIGB commun – Virtua. Dès lors, il était possible de joindre les usagers inscrits à la MM, mais pas les autres inscrits ailleurs et venant à la

administré a été déposé au bureau de prêt pour une durée de quinze jours. Il était aussi disponible sur le site web de la MM pour ceux qui désiraient répondre en ligne ; le lien était communiqué sur la version imprimée, sur le site et sur la page *Facebook*.

Nous dépouillons les résultats au fur et à mesure pour recenser les profils¹⁸ afin, dans un second temps, de proposer le questionnaire en administration indirecte à des usagers dont le profil nous manquait (dans notre cas, les étudiants). Cela a été réalisable puisqu'il s'agissait d'un petit nombre de questionnaires.

Le post-codage a été utilisé pour le traitement des questions ouvertes, ce qui nous a permis d'obtenir des résultats synthétiques et exploitables comme les questions fermées (Fenneteau, 2015, p. 66). Une fraction des réponses s'avère inutilisable en cas d'utilisation de questions ouvertes (Fenneteau, 2015, p. 68). Néanmoins, nous avons une contrainte : celle de proposer un questionnaire court, prenant seulement la « température ». Pour une question de place, nous avons ainsi choisi de demander sous forme de question ouverte celle portant sur l'habitude de fréquentation : proposer des jours à cocher rendait le questionnaire trop long. Les questions ouvertes mais dont on prévoit le post-codage permettent en effet « d'alléger le questionnaire » (Fenneteau, 2015, p. 70).

Lors de la collecte des questionnaires en version imprimée, nous avons remarqué que certains ne respectaient pas certaines consignes imposées, notamment pour le nombre de réponses à cocher. Nous avons donc choisi de traiter ces questionnaires à part, car même si certaines données n'étaient pas exploitables, d'autres restaient entièrement valables. Le nombre de ces questionnaires s'élève à 30.

Enfin, les données, présentées sous forme de graphiques et de texte, rendent compte des tendances constatées et de la validité de notre hypothèse¹⁹ qui s'est trouvée confirmée.

MM. (Entretien avec Mme Cachat, responsable de la Médiathèque de Monthey, et Mme Vuadens, Monthey, le 25 novembre 2016).

¹⁸ Nous avons utilisé le logiciel *Lime Survey*, grâce auquel nous encodions les réponses des versions imprimées tandis qu'il enregistrerait directement les réponses des versions numériques. Les résultats peuvent ensuite être édités sous fichier Excel.

¹⁹ Le souhait d'un élargissement des horaires d'ouverture au public.

3.3.2.5 Entretiens semi-directifs

Nous avons opté pour l'entretien semi-directif, aussi bien pour le personnel que pour les usagers, car, dans les deux cas, nous voulions que nos interlocuteurs nous dévoilent leurs attentes et leurs représentations, tout en leur laissant une certaine liberté de parole afin de conserver « la possibilité de faire des découvertes » (Fenneteau, 2015, p. 12). Nous avons donc rédigé des guides avec les thèmes à aborder selon les buts et les publics différents (voir annexes 10 et 11). Tous les entretiens, par commodité, ont été menés à la MM. Les résultats sont exposés sous forme de textes.

Entretiens avec les usagers :

La période durant laquelle les entretiens semi-directifs ont eu lieu recoupait celle de la récolte des données du questionnaire, en raison de contraintes de temps. Ces entretiens n'étaient dès lors pas conçus en fonction des résultats de celui-ci. Nous envisagions la tendance selon laquelle les usagers ne viennent pas qu'emprunter des documents, mais aussi pour utiliser les espaces selon différents usages.

Nous avons établi une série de profils différents, basés principalement sur l'âge et l'activité professionnelle pour être le plus large que possible. Après en avoir discuté avec nos mandantes, nous avons convenus de six profils :

- Enfant
- Adolescent
- Adulte actif
- Adulte non-actif
- Parent
- Retraité

Nous avons ensuite laissé nos mandantes sélectionner six personnes correspondant à ces catégories. L'équilibre homme/femme a également été pris en compte.

L'échantillon n'est cependant pas totalement neutre, puisque sélectionné selon les affinités avec les bibliothécaires. Néanmoins, les réponses données n'en demeurent pas moins pertinentes et intéressantes dans le cadre de notre travail. Il ne s'agit pas d'avoir un avis exhaustif de tous les usagers, mais d'avoir une idée globale de l'utilisation et des souhaits que peuvent avoir les usagers de la Médiathèque.

Durant les entretiens, nous avons utilisé une grille d'entretien créée au préalable et abordant les différents sujets que nous souhaitions traiter.

A partir du compte rendu de leurs réponses, nous avons relevé les termes qui revenaient le plus fréquemment et, comme l'a suggéré Mme Dubosson, nous les avons triés dans une grille Excel afin de pouvoir effectuer des comparaisons et analyser les réponses plus finement.

Entretiens avec le personnel :

Ils ont eu lieu sur une période de deux jours avec des rendez-vous planifiés. À partir du compte rendu de leurs réponses, nous avons analysé le contenu, suivant le conseil de notre conseillère, Mme Dubosson. Nous avons relevé les thèmes qui revenaient le plus souvent (le même thème chez plusieurs personnes) et les avons croisés avec la manière d'aborder ces thèmes propres à chaque individu (Dubosson, 2016a). Concrètement, nous avons un tableau Excel avec une ligne par personne, classée par âge croissant, et une colonne par thème. Notre hypothèse était la suivante : le personnel a le désir de répondre au mieux aux besoins réels des usagers, mais est réticent à ouvrir davantage ou à changer ses habitudes de travail (le BO prime sur le FO, réticence aux tendances technologiques comme la borne de prêt automatique), tendance plus marquée chez le personnel plus âgé. Classifier les réponses selon les âges permettait donc de mettre ou non en évidence un effet générationnel, si l'hypothèse était confirmée.

3.3.2.6 Observations

Nous avons complété les informations recueillies par les entretiens et le sondage en utilisant une méthode de recherche qualitative : l'observation directe (Fragnière et al., 2013, p. 28) afin de saisir les comportements des usagers immédiatement là où ils se produisaient (Van Campenhoudt, Quivy, 2015, p. 174), sans nous adresser à eux (Van Campenhoudt, Quivy, 2015, p. 150). Toute méthode ayant des avantages et des inconvénients, nous avons noté qu'un des désavantages était le problème de l'interprétation des observations (les résultats sont donc à manier avec précaution). L'un des avantages est que « les sujets observés (...) n'interviennent pas dans la production de l'information recherchée » (Van Campenhoudt, Quivy, 2015, p. 150), ce qui complétait bien le sondage.

Les personnes étaient au courant ou non de notre présence selon qu'ils avaient lu ou non les affiches les prévenant de notre présence. Pour cette observation non participante, c'est-à-dire en observant « de l'extérieur », nous nous sommes aidées d'une grille d'observation. Celle-ci répertoriait différentes catégories de comportements (Van Campenhoudt, Quivy, 2015, p. 175) : concernant l'espace, par exemple, nous avons observé les postures, l'utilisation de cet espace, etc. (voir annexe 9). Précisément,

nous avons joint cette façon de faire à une méthode d'observation « panoramique » dans différentes salles de la bibliothèque (Ripon, 2002, p. 102). Comme l'explique Romuald Ripon, « il s'agit de noter les mouvements et comportements des usagers à partir d'un point fixe mais en faisant varier les salles de lecture » (Ripon, 2002, p. 102). Il remarque que cette méthode permet de révéler d'autres aspects liés à l'environnement.

3.3.3 Partenariats et SWOT

Les possibilités pour une bibliothèque de nouer des partenariats en Suisse romande sont nombreuses. Nous avons donc pris comme critère de sélection la proximité immédiate des partenaires potentiels. Pour ce faire, nous avons consulté le site web de la Ville de Monthey (Administration communale de la Ville de Monthey, 2016b), particulièrement la liste des sociétés locales (Administration communale de la Ville de Monthey, 2016d). Ensuite, nous avons cherché des articles sur la vie économique de Monthey ou cherché plus librement sur l'Internet en élargissant notre recherche au Valais.

Nous avons ensuite créé un fichier Excel pour répertorier uniquement les partenaires qui nous paraissaient pertinents et avec lesquels nous imaginions des collaborations possibles. Nous avons exclu des résultats certains partenaires qui étaient trop similaires et nombreux pour n'en retenir que quelques-uns, le but étant de s'en inspirer pour de futures recherches de collaboration. Le résultat est présenté sous forme de tableau (pour plus de détails voir annexe 12) et donne une idée du type de partenariat possible.

Concernant le SWOT²⁰, nous avons décidé de faire l'analyse de la MM pour repérer ses forces et faiblesses dans son contexte actuel, ce qui nous permettait d'adapter nos recommandations. L'analyse SWOT du projet de bibliothèque troisième lieu en tant que tel peut néanmoins s'avérer pertinent par la suite si la MM décide d'aller dans ce sens. Nous avons tout de même repéré quelques critères « troisième lieu » et examiné brièvement si la MM répondait à ces critères, afin de donner quelques pistes pour une étude future.

²⁰ L'analyse SWOT est un outil d'analyse qui combine « l'étude des forces et des faiblesses d'une organisation (...) avec celle des opportunités et des menaces de son environnement » (Commission Européenne [sans date], cité dans SWOT (méthode d'analyse), 2016).

3.4 Recommandations

Finalement, nous nous sommes basées sur les différentes informations acquises dans l'état de l'art, l'analyse de l'existant, les entretiens et les sondages pour développer nos recommandations. Nous avons ainsi sélectionné ce qui nous semblait être le plus pertinent et adapté à la situation de la MM, et ce qui nous apparaissait être innovant et en accord avec la bibliothèque troisième lieu.

Plans

Nous avons ensuite utilisé le logiciel *ArchiFacile*²¹ en version professionnelle pour réaliser des plans en 2D des réaménagements que nous avons imaginés. Le choix de ce logiciel s'est fait notamment sur sa facilité de prise en main, mais également par le fait qu'il s'agissait d'un outil en ligne, sans avoir besoin d'installation sur poste. Nous pouvions ainsi travailler à deux à distance et modifier chacune les plans. Nous avons fait des recherches pour trouver un logiciel qui permettait de faire des plans en 3D, mais aucun n'a été suffisamment satisfaisant.

A l'aide des mesures récoltées à la médiathèque, nous avons créé des plans pour un scénario réaliste, avec le mobilier actuel et quelques ajouts peu coûteux, et un scénario idéal, sans aucune contrainte budgétaire. Nous avons, dans les deux cas, prêté une attention toute particulière à la manière dont les usagers se déplaceraient, ainsi qu'aux couleurs choisies pour chaque zone selon les théories que nous avons trouvées (Valotteau, 2011).

Visites guidées

Afin de rendre nos plans plus concrets, nous avons ensuite créé des visites guidées pour chacun des étages des deux scénarii, en nous basant sur l'état de l'art et l'analyse de l'existant. Cela permettait ainsi de mieux visualiser ce que nous avons imaginé, et de leur donner de la profondeur et du réalisme. Pour ce faire, nous avons essayé de l'écrire à la manière d'un scénario de film, pour rendre la lecture fluide et agréable.

Nous pouvions ainsi également mentionner tout ce qui ne pouvait pas apparaître sur les plans, comme les détails ou ce qui était plus lié aux services, aux innovations et aux animations. Pour plus de lisibilité, et comme nous l'a suggéré notre conseillère, nous

²¹ <https://www.archifacile.fr/> (consulté le 14.07.2016).

avons choisi de noter toutes les références ainsi que les photos et exemples dans un tableau annexe.

4. Etat de l'art

4.1 Espaces

4.1.1 L'utilisateur au centre de l'espace

Avec l'arrivée du troisième lieu dans les bibliothèques, les notions d'espace et d'aménagement ont logiquement évolué. L'utilisateur est désormais au centre des préoccupations et c'est autour de lui et de ses besoins que vont s'organiser les espaces –physiques et virtuels- de la bibliothèque.

Comme le précise le glossaire de *La bibliothèque troisième lieu « pour les nuls »* : « La collection, centrale auparavant, cède la première place à l'utilisateur. De prescriptive, la bibliothèque devient participative et se veut à l'écoute des usagers » (Jacquet, 2015, p. 152). Ce glissement vers l'utilisateur a un impact primordial sur la façon de penser les espaces et l'agencement. La bibliothèque n'est plus un « entrepôt de livres » et l'espace doit idéalement être dédié à l'utilisateur à hauteur de 70 à 80 % (Fadaili, 2012).

Il est ainsi souvent conseillé de se mettre à la place de l'utilisateur pour voir avec ses yeux, ou encore de s'inspirer de la manière dont les visiteurs utilisent l'espace (Lesneski, 2011).

Les *Idea Stores* à Londres l'ont bien compris. Constatant une baisse de fréquentation, les bibliothèques ont décidé de mettre les besoins de l'utilisateur au premier plan, notamment en termes de collections et d'espaces (Weffeli, Chaves, 2015, pp. 12- 13). S'adaptant à leurs publics –majoritairement composés d'étrangers ou d'employés de bureau-, elles proposent entre autres une importante offre de cours sur place et mettent à disposition des locaux pour travailler.

4.1.2 Expérience sensorielle et émotionnelle

Allant plus loin, McArthur et Graham proposent d'utiliser les théories d'*User-experience design* pour imaginer les espaces en bibliothèque, notamment au niveau émotionnel et sensoriel chez l'utilisateur et les personnes fréquentant l'établissement (McArthur, Graham, 2015, p. 2).

Ils partent ainsi des trois niveaux de design utilisés habituellement dans ces théories : viscéral (la première réaction provoquée), comportemental (interactions entre l'objet et la personne) et réflexif (plaisir à long terme et définition de notre identité). De ces niveaux, les auteurs en déduisent ainsi des applications concrètes pour les bibliothèques dans le but de susciter des réactions positives.

Pour créer une première impression positive, il conviendrait ainsi de développer des sons, odeurs et visuels pour que l'utilisateur se sente instinctivement à l'aise. De même, la bibliothèque doit pouvoir les inviter à entrer depuis l'extérieur et à avoir des éléments graphiques qui attirent l'œil (McArthur, Graham, 2015, pp.3-4).

Concernant le design comportemental, les auteurs conseillent de s'assurer d'avoir des espaces flexibles et adaptés aux besoins, et de réfléchir à nommer chacun des espaces définis (voir plus loin la notion de *zoning*). Les tendances en matière d'utilisation de l'espace devraient également être attentivement suivies pour s'adapter aux nouveaux changements (McArthur, Graham, 2015, pp.4-8).

Finalement, pour le niveau du design réflexif, la bibliothèque devrait favoriser l'implication à long terme des usagers en soignant sa présence sur les réseaux sociaux, tout en reliant le numérique avec le réel (par exemple, en publiant des interviews d'usagers ou en retransmettant des événements qui ont lieu dans la bibliothèque). L'idée d'engager des ambassadeurs de la bibliothèque auprès du public est également évoquée (McArthur, Graham, 2015, pp.8-10).

4.1.3 Co-création

Dans la mesure où ses besoins sont placés au cœur de la bibliothèque troisième lieu, la participation de l'utilisateur au développement de la bibliothèque est primordiale. L'implication peut se situer dans divers domaines, dont celui de l'espace. C'est tout particulièrement le cas pour les espaces jeunesse ou des adolescents, comme cela a été fait à la bibliothèque de Hoorn aux Pays-Bas. Les enfants ont ainsi imaginé des espaces où ils pouvaient grimper, s'allonger, expérimenter de la chimie ; ou ont encore créé un coin « île pirate » avec un coffre à costumes (Corbière, 2015, pp. 153-159).

La consultation et la participation des usagers à la création des espaces impliquent une certaine motivation et une confiance de la part des bibliothécaires, mais participent grandement à l'appropriation des lieux par l'utilisateur et permettent à la bibliothèque d'être au plus près des besoins de ses utilisateurs.

On peut aussi songer aux espaces personnalisables par les usagers, comme les murs où l'on peut écrire avec de la craie ou des tableaux blancs effaçables. Ce sont des ajouts ludiques tout particulièrement efficaces dans les espaces jeunesse ou pour les adolescents.

4.1.4 Confort, scénographie, lumière et couleurs

Puisque la bibliothèque troisième lieu se veut un endroit attractif, où l'utilisateur a envie de passer du temps, les espaces se doivent donc d'être accueillants, et équipés d'un mobilier confortable et adapté aux différentes activités que propose/peut proposer la bibliothèque. Le mobilier jeunesse, par exemple, doit être à une taille accessible et ajustée aux enfants.

Pour ce faire, l'utilisation de la scénographie en bibliothèque amène des pistes intéressantes. Il s'agit donc de penser l'espace dans sa globalité, mais également avec la notion de parcours que peuvent emprunter les différents usagers, selon leurs usages (Toussaint, 2015, p. 148).

Il faut de plus avoir en tête la posture de ses publics, notamment en termes de positions de lecture, mais également concernant le regard et où se porte ce dernier (Toussaint, 2015, pp.148-152). Le confort du corps et de la vue sont donc des aspects à prendre en compte lors de l'aménagement de ses espaces et de son mobilier.

4.1.4.1 Luminosité

Il est aussi important de se concentrer sur la luminosité de l'espace. Un mauvais éclairage peut avoir de très lourdes conséquences sur l'ambiance et le bien-être des utilisateurs, il convient donc d'y apporter un soin tout particulier.

Ainsi, les forts contrastes doivent être évités pour ne pas fatiguer les yeux. En revanche, de légères différences peuvent être utilisées pour marquer une ambiance différente selon les endroits de la bibliothèque. Une intensité lumineuse plus basse peut être utilisée pour le coin détente, de manière cependant suffisante pour permettre la lecture, et les collections peuvent être davantage éclairées afin d'attirer l'attention (Lesneski, 2011).

4.1.4.2 Couleurs

Fortement lié à la lumière, un bon usage des couleurs peut servir à définir ou à changer les espaces. On peut ainsi les utiliser pour attirer ou détourner l'attention, délimiter des frontières à un espace ou indiquer comment se comporter à l'intérieur de celui-ci (Lesneski, 2011).

Comme le souligne Hélène Valotteau dans son mémoire *Couleurs en bibliothèque : architecture, signalétique, esthétique*, la couleur en bibliothèque est une « communication sans mots au royaume des lettres » (Valotteau, 2011, p.14) qui peut transmettre bien des messages. Elle peut notamment être utilisée pour guider

l'utilisateur, *via* la signalétique, ou participer à définir l'ambiance d'un espace. La chromothérapie peut alors être utilisée afin de définir au mieux les couleurs d'un endroit de la bibliothèque, selon les activités qui s'y déroulent.

Ainsi, les couleurs chaudes (rouge, jaune, orange...) ont un effet stimulant ou dynamisant, tandis que les couleurs froides (bleu, vert, pourpre) sont davantage conseillées pour la réflexion ou le calme (Valloteau, 2011 p.66).

4.1.5 Zoning et flexibilité

Pour suivre les divers besoins de ses utilisateurs, eux-mêmes parfois très différents les uns des autres ; la bibliothèque se doit d'être polyvalente, afin que chacun y trouve sa place (Fadaili, 2012). De plus, à l'heure du Web et des nouvelles technologies, la vitesse des changements nécessite une grande flexibilité afin de pouvoir répondre aux futurs besoins et usages, qui ne sont pas encore connus (Dubosson, 2016b).

4.1.5.1 Zones

Afin de répondre aux besoins parfois contradictoires et pour créer une multitude d'expériences, la solution des zones est maintes fois mentionnée et utilisée. Il s'agit d'une notion marketing qui peut très bien s'appliquer au domaine des bibliothèques.

Le glossaire de *La bibliothèque troisième lieu « pour les nuls »* précise :

« La bibliothèque troisième lieu est délimitée en zones plus ou moins poreuses, dont les limites sont floues. Toutefois, chaque zone possède sa propre atmosphère et sa propre ambiance, voire ses propres règles [...] » (Jacquet, 2015 p.152).

La réflexion de l'espace doit donc se faire en termes de zones, où des activités ou fonctions de la bibliothèque y seraient délimitées, mais pas de manière stricte. L'un des principaux critères pour définir ces zones se base sur le bruit et l'agitation produits par les activités, afin de rassembler les activités les plus bruyantes et de les éloigner physiquement des endroits davantage tournés vers la concentration ou le calme (The model programme for public libraries, 2016c).

Ce découpage en zones trouve sa parfaite utilisation dans le *Four space model*, qui définit lui-même des zones d'activités dans la bibliothèque (voir chapitre 4.1.8).

4.1.5.2 Noms de zones

La dénomination des zones, comme nous l'avons vu, participe à l'expérience que les usagers ont dans l'espace de la bibliothèque. Donner des noms précis, voire originaux, aux différentes zones aident à définir ces dernières plus finement au niveau de l'espace

mais également des activités ou règles qui y ont place. La Bibliothèque de la ville de Meyrin propose ainsi différents espaces au nom explicite, comme *Espace café*, *Espace silence* ou encore *Espace travail de groupe* (Bibliothèque Forum Meyrin, 2016). Ces espaces sont clairement signalés, également sur le site web de la bibliothèque, afin que l'utilisateur s'y retrouve et comprenne la fonction de chacune de ces zones.

Mais la dénomination des espaces peut aussi être plus créatif ou original. La Bibliothèque de Hjørring au Danemark a ainsi décidé de créer un endroit dans l'espace jeunesse où les parents pouvaient s'asseoir pour surveiller leurs enfants, et l'a nommé V.I.P (pour *Very Important Parent*) (The model programme for public libraries, 2016a).

4.1.6 Faire plus avec moins : alléger l'espace

Puisque l'espace doit majoritairement être dévolu à l'utilisateur et non plus aux collections, il doit être dégagé au maximum.

Pour donner une vue ouverte sur les espaces afin de notamment améliorer la luminosité et le repérage, il est ainsi conseillé d'enlever tous les obstacles visuels qui pourraient entraver l'accès ou la vue. Cela passe par le choix de mobilier plus bas ou moins imposant et une réorganisation générale des meubles. Les cloisons et portes devraient également être retirées au maximum, ou du moins, leur agencement repensé.

De même, l'affichage et la décoration devraient être épurés au maximum pour permettre au public de se repérer intuitivement et facilement. Il s'agit donc de laisser en évidence ce qui est important et de purger le reste pour libérer l'espace et ne pas le charger inutilement (Lesneski, 2011).

On peut ainsi notamment penser à l'agencement de l'espace de l'*Idea Store* de *Wathney Market*. Les espaces sont dégagés pour permettre une vue complète sur l'horizontalité du bâtiment. La décoration et le mobilier sont sobres et épurés. La collection est limitée pour dégager de larges espaces qui permettent de faciliter la circulation, comme nous l'avons vu durant notre visite.

4.1.7 S'inspirer ailleurs

La bibliothèque ne doit pas hésiter à s'inspirer de ce qui se fait dans d'autres établissements, voire d'autres domaines. Elle peut ainsi agencer ses collections et espaces comme dans un magasin ou une librairie, à l'instar des *Idea Stores* :

« Il y a quelques années, nous avons travaillé avec les libraires de Waterstones pour faire évoluer radicalement notre offre de collections. Nous nous sommes inspirés de leurs pratiques pour réorganiser les espaces publics des

Idea Store, avec des zones de lecture équipées de canapés confortables et des mises en espace attrayantes pour les nouveautés, bien en vue dès l'entrée des Idea Stores. Tout aussi important, le personnel a consacré du temps à apprendre comment faire évoluer la façon dont il « réaménageait la scène » au fil de la journée, en réassortissant les étagères avec des titres intéressants et variés pour donner envie à nos clients d'emprunter des livres, de rejoindre nos groupes de lectures et de rédiger des présentations de leurs livres préférés pour les disposer sur les étagères. » (Pitman, Saint John, 2015, p. 141)

Bien entendu, d'autres bibliothèques peuvent également servir de sources d'inspiration. Il convient de se tenir au courant des dernières tendances en matière d'aménagement de l'espace dans le domaine, voire même de contribuer de façon collaborative pour partager ses conseils et ses expériences. C'est par exemple le cas du projet *The Model Programme for Public Libraries* au Danemark, qui répertorie sur un site web différents exemples d'aménagements par zone en se basant sur le *Four space model*, en demandant aux bibliothèques de contribuer pour améliorer cet outil (voir chapitres 4.1.8 et 4.1.9).

4.1.8 La création d'un espace adolescent

Puisqu'il n'existe pas d'espace dédié aux adolescents à la MM, et puisqu'il s'agit en plus d'un public assez particulier en bibliothèque²², il nous a semblé intéressant de nous focaliser quelque peu sur les spécificités d'un tel espace et de sa mise sur pied. Nous avons rassemblé quelques idées et conseils, qui rejoignent en partie les grandes directions énoncées auparavant pour les espaces de manière générale.

4.1.8.1 L'implication

L'importance de la participation d'adolescents dans la conception et la réalisation de leur espace est particulièrement soulignée. Et ce même davantage que pour les adultes, afin de faciliter l'appropriation des lieux de ce public particulier.

Dans son ouvrage *Make room for teens : reflections on developing teen spaces in libraries*, Michael Garrett Farrelly conseille le dialogue avec les jeunes, afin d'écouter leur avis et de leur montrer qu'ils comptent, et qu'ils font eux aussi partie du public de la bibliothèque.

²² Comme nous l'ont confirmé nos observations et nos entretiens avec les mandantes (entretien avec Mme Cachat, bibliothécaire responsable de la Médiathèque de Monthey et Mme Vuadens, Monthey, le 25 novembre 2015).

Utiliser du mobilier interactif et personnalisable, comme des murs sur lesquels on peut écrire, est également conseillé.

Ainsi, la Bibliothèque de Dunedin en Nouvelle-Zélande a consulté un groupe de jeunes de 14 à 24 ans pour récolter leurs idées et suggestions pour réaménager l'espace adolescent. Ils ont ainsi créé une décoration avec un look rétro, tranchant avec le reste de la bibliothèque (Farrelly, 2011, pp. 84-85).

4.1.8.2 Flexibilité et renouvellement

Toujours selon Farrelly, les intérêts et goûts changeant beaucoup à cet âge, il conseille des créer des endroits « accrocheurs », où une thématique serait développée et régulièrement changée. Il pourrait également être possible d'impliquer les jeunes dans le choix de ces thématiques (Farrelly, 2011, pp.28-29).

De même, l'espace devrait pouvoir accueillir les différents usages que pourraient en avoir les jeunes : créatifs, ludiques ou éducatifs. En plus d'éléments comme une télévision et des jeux vidéo, il faudrait également placer quelques tables pour le travail et les devoirs.

Enfin, Farrelly insiste sur le fait qu'il ne faut pas oublier l'importance des livres, afin de ne pas oublier non plus qu'on se trouve dans une bibliothèque.

4.1.8.3 Unicité

L'adolescence est un âge de tension entre l'enfance et l'âge adulte. Leur espace doit donc se démarquer, sans être toutefois mis à l'écart. L'endroit peut être, comme à Dunedin évoqué plus haut, visuellement différent et unique. Un espace amusant et dans lequel l'adolescent se sent à l'aise, et qu'il puisse se l'approprier.

Créer un espace adolescent, c'est créer un concept, un endroit où les jeunes sont entendus, leur avis respecté et où ils sont considérés comme de vrais usagers. Il s'agit de leur offrir un environnement accueillant, qui leur offre un accès à l'information et leur fournit des services spécifiques à leur besoins, comme l'explique Farrelly (2011, p.95).

4.1.9 Four space model

La notion de *Four space model* a été développée par Henrik Jochumsen, Casper Hvenegaard Rasmussen et Dorte Skot-Hansen dans un article parue en 2012 dans la revue *New Library World*. Il s'agit d'un modèle permettant notamment de redéfinir les espaces et les services de la bibliothèque selon des objectifs déterminés. De plus, il suit

l'évolution des bibliothèques et de leurs nouveaux rôles, et inclut les éléments du troisième lieu (Blanc, Voirol, 2015, p.36).

Comme l'expliquent Julia Blanc et Pauline Voirol dans leur mémoire *Que sera la bibliothèque de la ville de la Chaux-de-Fonds demain ?*, le *Four space model* est

« [...] un outil novateur et utile en cas de construction, développement, changement de design, arrangement ou réaménagement de bibliothèques publiques. Il peut s'avérer un outil de communication et une base de réflexion organisationnelle et stratégique à l'interne d'une institution, notamment lors d'une réorientation. En parallèle, il peut servir à concrètement présenter les espaces, services et ressources aux usagers. » (Voirol, Blanc, 2015, p.36)

Selon ce modèle, la bibliothèque publique devrait se concentrer sur quatre buts :

- *Empowerment* (mise en capacité)
- Participation
- Expérience
- Innovation

Quatre espaces sont ensuite associés à ces buts :

- *Learning space* (espace d'apprentissage)
- *Inspiration space* (espace d'inspiration)
- *Meeting space* (espace de rencontre)
- *Performative space* (espace de création) (Voirol, Blanc, 2015, pp.37-39)

Pour détailler ces différents espaces, nous allons à présent voir une application concrète et coopérative de ce modèle.

4.1.10 The Model Programme for Public Libraries²³

Le projet *The Model Programme for Public Libraries* a été réalisé par l'agence danoise de la culture et l'organisation philanthropique *Realdania*. Il consiste à offrir un catalogue web et des outils pour partager des bonnes pratiques ou inspirations pour les développeurs de bibliothèques, et est constamment amélioré par des contributions de diverses institutions (The Model Programme for Public Libraries : intro).

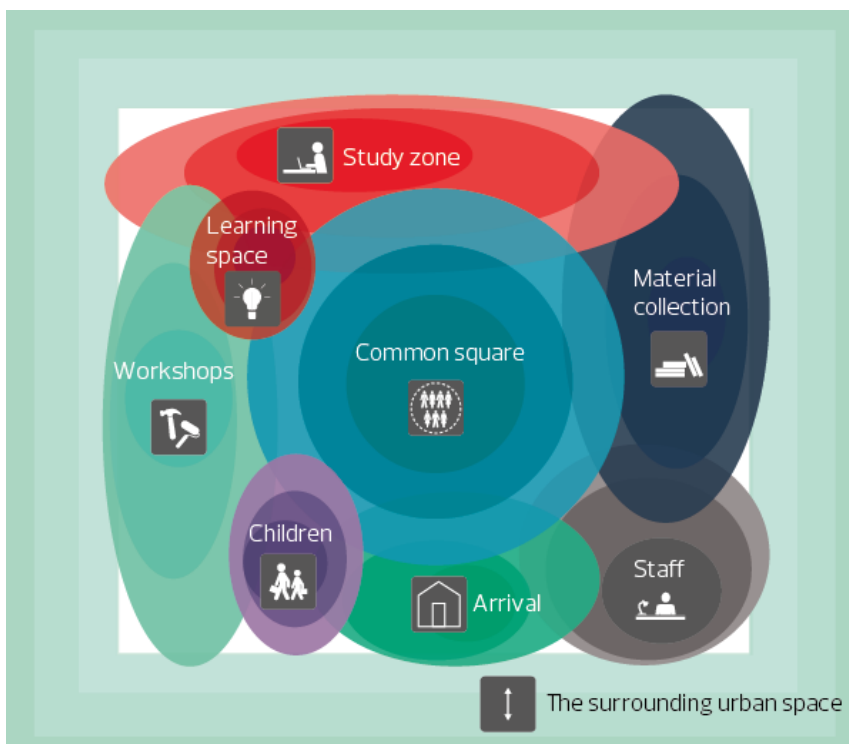
Le site répertorie notamment les différents espaces du *Four space model*, en explique les spécificités, comment les quatre espaces peuvent s'agencer et se mélanger dans les

²³ Pour une raison de clarté, toutes les indications quant au site entre parenthèses de la partie suivante ne sont pas des références bibliographiques mais renvoient au site global <http://modelprogrammer.slks.dk/en/> et à ses sous-parties. Voir référence : The Model Programme for Public Libraries, 2016

différentes zones de la bibliothèque, avant de donner des conseils pour des aménagements. Des exemples en bibliothèque permettent également de montrer des réalisations concrètes.

Ces espaces sont décrits comme étant des « intentions spatiales » qui coexistent et se mélangent en divers endroits et formant ainsi les différentes zones de la bibliothèque (The Model Programme for Public Libraries : zones and spaces).

Figure 1 Illustration des zones possibles



(The model programme for public libraries, 2016)

4.1.10.1 Les quatre espaces du Four model space

4.1.10.1.1 Learning space (espace d'apprentissage)

L'espace d'apprentissage se caractérise par la découverte et l'acquisition de savoirs nouveaux.

La bibliothèque se doit d'offrir diverses voies vers l'éducation, selon les âges ou besoins. Elle doit donc offrir des espaces ouverts et accueillants, qui s'adaptent aux différentes formes d'apprentissage. De plus, comme elle est devenue un endroit de travail de plus en plus populaire, elle doit être équipée de tables et d'ordinateurs afin de permettre le travail –autant solitaire que de groupe.

L'espace doit être au moins partiellement isolé et fermé, idéalement par des murs en verre, et équipé avec du mobilier et un équipement flexibles. Les endroits pour les travaux de groupe, où parler et faire du bruit est nécessaire, devraient être éloignés des zones dédiées au travail individuel.

Pour les groupes, on peut imaginer isoler des espaces en utilisant des étagères, ou alors construire des espaces de travail isolés qui pourraient également être utilisés pour des cours, comme c'est le cas aux *Idea Stores* de Londres (The Model Programme for Public Libraries : the learning space).

4.1.10.1.2 Inspiration space (espace d'inspiration)

Il s'agit ici d'offrir une expérience aux usagers, et de leur donner un accès à du matériel qui inclut la collection mais également les animations.

La bibliothèque doit être divisée en zones clairement définies et avec leur ambiance propre, tout en encourageant la découverte et la surprise. Des endroits –grands ou petits- où s'asseoir et s'installer sont à disposition pour encourager l'exploration ou l'immersion (The Model Programme for Public Libraries : the library as an inspiration space).

4.1.10.1.3 Meeting space (espace de rencontre)

C'est l'une des fonctions les plus importantes de la bibliothèque, alors que les publics séjournent deviennent plus nombreux que les emprunteurs. L'espace est basé sur la participation et la communauté afin de créer notamment de l'interaction.

La bibliothèque devient donc un lieu de rencontre, où une communauté pourrait se développer et ainsi favoriser l'intégration des différents publics. Cet espace doit donc favoriser les rencontres et les discussions, d'où la nécessité une nouvelle fois de définir des zones bien précises, où le bruit serait notamment toléré.

Un coin café est un endroit parfait pour cette fonction (voir chapitre 4.1.9.2.3), mais l'on peut également songer à une offre de cours ou d'animations organisés par la bibliothèque et qui permettraient aux usagers d'interagir entre eux (The Model Programme for Public Libraries : the library as a meeting space).

4.1.10.1.4 Performative space (espace de création)

Cet espace se base sur l'innovation et la création active des usagers, et doit pour ce faire mettre à disposition les outils et le matériel nécessaires. Il s'agit également de favoriser l'environnement de production et de création local.

Fortement inspirés par la culture *DIY* (*Do it Yourself*, ou Faire-soi-même), ces espaces sont ouverts à tous les publics et peuvent proposer des activités calmes comme le tricot, ou des activités plus poussées et complexes nécessitant un outillage particulier. Cela peut aussi simplement se traduire par la mise à disposition d'espaces de réunion pour les entrepreneurs et ainsi faciliter l'innovation.

Les *fablabs* et *hackerspaces* sont des réalisations concrètes de ces espaces (The Model Programme for Public Libraries : the library as a performative space).

4.1.10.2 Les zones

4.1.10.2.1 La zone entrée

L'une des fonctions les plus importantes de cette zone est d'inviter les visiteurs à entrer et à les accueillir pour qu'ils viennent utiliser les espaces et les services de la bibliothèque.

Le programme insiste donc sur l'utilité d'une signalétique claire, pour que les visiteurs sachent se repérer et où demander de l'aide ou trouver des renseignements. Le calendrier des événements de la bibliothèque devrait aussi se trouver à proximité, pour informer des dernières actualités.

Pour inviter les utilisateurs à rester, il faut leur signaler les différentes possibilités que les lieux peut offrir en termes d'espaces et de services : coin café, espaces calmes, endroits où étudier ou au contraire discuter... C'est aussi l'endroit où l'on peut mettre en avant des éléments attractifs de la collection, comme des livres avec la couverture de face (*facing*), des DVD, les sélections des bibliothécaires.

De même, pour montrer que la bibliothèque organise des animations ou ateliers, l'entrée est un bon endroit pour montrer des œuvres réalisées par les usagers durant ces événements (bricolage, photographie, poème...) (The Model Programme for Public Libraries : the arrival).

4.1.10.2.2 La zone jeunesse

Il s'agit d'un des endroits les plus vivants et bruyants de la bibliothèque. Il convient donc logiquement de ne pas le placer trop près des zones plus calmes, ou proches des zones d'étude.

Dans les recommandations du *The Model Programme for Public Libraries*, la zone jeunesse doit être meublée avec du matériel adapté, tout en créant des endroits « cocon » et cosy pour que les enfants puissent s'installer confortablement pour lire ou jouer. Des

jouets, costumes ou autres jeux de construction peuvent être mis à disposition afin de laisser s'exprimer leur imagination.

Néanmoins, le programme insiste également sur l'autre public de cette zone, à savoir les parents. Il convient donc de leur installer un coin confortable, dans la zone jeunesse ou non loin.

Ainsi, il pourrait être intéressant de placer cette zone non loin du café, qui est de plus une zone où les discussions sont encouragées et ne seront pas forcément dérangées par le bruit de l'espace jeunesse.

Il est également suggéré d'installer de grandes tables robustes pour permettre aux familles de s'y installer et de faire connaissances entre elles (The Model Programme for Public Libraries : the children's zone).

4.1.10.2.3 Le café

C'est l'endroit qui peut sans doute le plus se revendiquer comme espace de rencontres. Il peut également être un atout pour la bibliothèque, pour inviter les utilisateurs à prolonger leur visite, ou pour attirer les personnes qui ne seraient pas entrées autrement et qui pourraient par la suite découvrir les autres services. Il doit donc également être visible depuis l'extérieur de la bibliothèque.

Le café, selon le programme, doit pouvoir accueillir des personnes souhaitant se détendre individuellement ou au contraire discuter en groupe. En tant qu'espace de rencontres, il doit être ouvert et offrir des places où s'asseoir lire un livre ou un journal, mais également utiliser son ordinateur, ou bien entendu prendre un café ou une collation. Il s'agit toutefois de ne pas oublier qu'il fait partie intégrante de la bibliothèque, et donc de le relier aux collections en y ajoutant des livres ou des bandes dessinées, en plus des habituels journaux et revues.

Une scène peut également y être installée, pour ajouter de l'animation ou des rendez-vous réguliers (voir chapitre 4.1.9.2.5) (The Model Programme for Public Libraries : the cafe).

Figure 2 Exemple de café



(The model programme for public libraries, 2016)

4.1.10.2.4 La zone atelier (flexible)

La zone atelier est directement liée au *Performative space*, où la création et l'innovation sont mises en avant.

Les activités qui s'y déroulent peuvent être très variées, allant d'un atelier d'écriture à la réalisation d'une bande dessinée. La zone peut alors se présenter sous la forme d'un lab (voir chapitre 4.2.2) mobile et flexible, avec des outils, du matériel et des espaces de stockage. On pourrait y trouver par exemple : des machines à coudre, des ordinateurs, une imprimante 3D... La zone serait ainsi multifonctions et les usagers seraient libres d'y aller, ou de participer à des cours qui y seraient organisés.

Le fait de placer cette zone potentiellement bruyante loin des endroits plus calmes de la bibliothèque est primordiale, tout comme la solidité du matériel. Il convient donc de placer une grande table robuste pour permettre les différents ateliers ou activités, antitache si possible.

La bibliothèque devrait, selon *The Model Programme for Public Libraries*, se positionner sur certaines questions concernant cet espace. Elle devrait ainsi se demander si les activités proposées seraient larges, ou au contraire concentrées sur quelques-unes bien spécifiques. De même, le rôle des bibliothécaires devrait être défini, ou si l'équipe préfère faire appel à des professionnels externes pour gérer ces ateliers. Cela peut se faire

notamment avec des partenariats locaux, qui pourraient ainsi décharger le personnel de la bibliothèque (The Model Programme for Public Libraries : the flexible workshop).

4.1.10.2.5 La scène

La scène peut être un endroit clé, si la bibliothèque souhaite encourager une production active de la culture, locale notamment.

Elle peut être petite ou grande, modeste en moyens ou au contraire équipée en matériel. Elle pourrait ainsi accueillir des événements programmés, comme des concerts ou des animations ; ou servir pour des expressions plus spontanées, en laissant la possibilité aux usagers de jouer du piano ou d'un autre instrument.

Lorsqu'elle n'est pas utilisée, la scène peut servir d'espace d'exposition, pour ne pas laisser l'espace vide.

Elle peut avoir un rôle central, par exemple lorsqu'elle est proche des espaces de création ou d'inspiration ; ou alors plus secondaire, dans les espaces de rencontre comme le café (The Model Programme for Public Libraries : the stage).

4.1.10.2.6 L'espace commun

Cet espace est, selon le programme, l'endroit central où les gens aiment généralement se rassembler et rester dans la bibliothèque.

Il s'agit donc de la zone qui peut être à même d'accueillir le plus d'activités différentes, comme des expositions, des animations ou simplement un endroit où s'asseoir pour lire tranquillement ou étudier. Il s'agit donc d'un espace particulièrement flexible, et dont le rôle peut être endossé par le café, ou la zone d'exposition par exemple (The Model Programme for Public Libraries : the common square).

4.1.10.2.7 Zone pour enfants et jeunes ados

Cette zone doit pouvoir accueillir à la fois des enfants souhaitant se distraire et s'amuser, ou au contraire voulant travailler au calme.

Le programme conseille ainsi de leur offrir un espace protégé et isolé du reste de la bibliothèque, où la régulation peut être limitée. L'espace peut s'avérer bruyant, et il faudra penser à aménager des endroits plus calmes dans cette zone pour ceux qui souhaiteraient lire ou faire leurs devoirs.

Un objectif pour cette zone est de lier apprentissage et jeu, et de leur offrir donc la possibilité de courir ou de grimper sur les murs pour s'appropriier les lieux.

Enfin, il peut être intéressant d'organiser des activités récurrentes dans cette zone, des expériences créatives et d'apprentissage comme des cours de dessin (The Model Programme for Public Libraries : space for older children and tweens). Ce type d'animation est particulièrement développé dans les *Idea Stores*, où divers clubs de lecture sont proposés et où sont par exemple organisées des soirées spéciales *Harry Potter* (voir annexe 17).

4.1.10.2.8 La zone d'étude

C'est l'un des rôles les plus demandés de la bibliothèque, et cette zone doit s'adapter à des besoins parfois très différents. Elle doit ainsi pouvoir à la fois accueillir les personnes souhaitant travailler individuellement, et celles qui viennent en groupes, ou encore les cours qui peuvent y être donnés.

Des séparations peuvent être imaginées pour consolider le besoin de silence et la nécessité de parler des différentes activités. Il est ainsi conseillé de créer des espaces isolés par des murs en verre, qui ont l'avantage de limiter le bruit tout en montrant ce qui se passe à l'intérieur.

Dans des cas plus extrêmes, des caissons d'isolation peuvent être mis à disposition, comme à l'Openbare Bibliotheek à Amsterdam (OBA) (The Model Programme for Public Libraries : the study zone).

4.1.10.2.9 Présentation de la collection

Le programme propose ici de présenter les collections en ayant à l'esprit les fonctions de chaque espace et zone.

La bibliothèque doit permettre à l'utilisateur de trouver ce qu'il cherche, tout en permettant la découverte, l'inattendu et de nouvelles expériences, un peu comme les magasins et les librairies. La présentation doit donc être claire et attractive.

Dans le *Learning space*, l'accès à la collection doit être facilité et limpide. La surprise est ici moins importante, et il s'agit surtout d'avoir une collection plus importante pour permettre à l'utilisateur d'acquérir des connaissances. Des « stations de travail » peuvent être aménagées, séparées par des étagères.

Dans le *Performative space*, il peut être intéressant de placer des livres sur le *DIY* ou le bricolage, en lien avec les activités de la zone. Des œuvres créées par les usagers peuvent également intégrer la collection de la bibliothèque et être exposées.

Dans le *Meeting space*, la collection est plus secondaire. On peut par exemple disposer des livres à forte rotation, comme des romans policiers ou des romans d'amour, dans le café.

Dans la zone d'arrivée, il convient surtout de mettre en avant les nouveautés et les sujets d'actualité pour attirer l'attention des visiteurs (The Model Programme for Public Libraries : presentation of material collection).

Figure 3 Présentation de la collection aux *Idea Stores*



(The model programme for public libraries, 2016)

4.1.10.3 Connexion avec l'espace urbain

Le modèle souligne à plusieurs reprises l'importance du lien entre la bibliothèque et l'environnement qui l'entoure. Il s'agit ici de créer un lien avec l'espace intérieur et l'extérieur, de manière à ce que le passage de l'un à l'autre se fasse de manière fluide et spontanée.

Cela peut par exemple se faire en ajoutant une terrasse, prolongement de l'espace café, qui inciterait les passants à entrer dans la bibliothèque (The Model Programme for Public Libraries : the café).

Mais la collection peut également et logiquement servir d'attrait à l'extérieur. Ainsi, le programme suggère d'installer des boîtes avec des livres dans l'espace urbain

environnement, afin de signaler la bibliothèque et d'inviter les gens à y venir. Cela peut même se faire en prêtant des ouvrages à d'autres institutions de la ville, comme les musées par exemple (The Model Programme for Public Libraries : presentation of material collection).

4.1.11 Conclusion

De ce tour d'horizon des pratiques et innovations en matière d'aménagement de l'espace en bibliothèque, nous retenons plusieurs points essentiels pour améliorer la situation de la MM.

Premièrement, de par la tendance vers le troisième lieu, les bibliothèques se centrent désormais davantage sur l'utilisateur et ses besoins, et moins sur les collections comme c'était le cas par le passé. En conséquence, les espaces doivent se faire plus fluides, allégés et flexibles pour s'adapter aux changements rapides que connaît notre société ces dernières décennies, grâce notamment aux nouvelles technologies.

Le confort de l'utilisateur est également primordial, pour l'inviter à venir à la bibliothèque et à y rester. Son séjour doit devenir une expérience positive –sensorielle, et émotionnelle– qui passe notamment par l'ambiance que renvoient les espaces et l'agencement des lieux. Pour ce faire, la scénographie peut aider à travailler l'espace, notamment en termes de lumières et de couleurs.

Pour être au plus près des réels besoins et envies de ses usagers, la bibliothèque doit inviter ces derniers à participer activement à la vie de leur établissement, en les impliquant et en les sollicitant autant que possible. Cela est tout particulièrement vrai pour les plus jeunes, et les adolescents, afin de leur signifier qu'ils font également partie de notre public.

Cette co-création rejoint par ailleurs une des nouvelles tendances de la société, où les différentes crises économiques ou écologiques ont favorisé des actions davantage participatives et communautaires. Celles-ci permettent à l'*empowerment* des personnes de s'affirmer de plus en plus. Comme le dit le glossaire de *La bibliothèque troisième lieu « pour les nuls »* : « La bibliothèque est un lieu par lequel la collectivité se construit. Ce faisant, elle construit les citoyens qui, en retour, lui donnent son visage. » (Jacquet 2015 p.148). Elle s'inscrit donc intimement dans cette mouvance sociale, et doit s'adapter à ces nouveaux usages, en proposant notamment des espaces adaptés à ces pratiques.

Enfin, la bibliothèque doit découper ses espaces en différentes zones, en se basant sur les activités et fonctions qui y ont lieu. Elle peut se baser sur le *Four space model*, et sa répartition des espaces selon les nouveaux objectifs et missions de la bibliothèque. Cependant, ces espaces peuvent et doivent même se mélanger, et les frontières des zones doivent rester ouvertes et permettre le passage d'un lieu à l'autre, toujours dans cette optique de flexibilité, mais également de découverte et de sérendipité.

Finalement, la bibliothèque doit se tenir au courant des tendances dans le domaine de l'espace *via* une veille, et ne pas hésiter à s'inspirer d'autres établissements, voire de magasins ou de librairies.

4.2 Services innovants

Avant d'aborder ce chapitre, notons que nos mandantes nous ont signalé avoir prévu un travail sur la communication de la MM et, par conséquent, cela ne devait pas faire partie de nos recherches prioritaires. Néanmoins, nous avons rassemblé quelques idées trouvées durant nos lectures et qui nous semblaient intéressantes ou pertinentes, ainsi que des pistes de réflexions autour de ce sujet que vous trouverez en annexe (annexe 6).

4.2.1 Remarque préliminaire sur le numérique

Le numérique s'insère dans chaque pôle que nous allons traiter ci-dessous, à savoir le Faire, l'Être, l'Apprendre et le Rencontrer. C'est tout naturel puisqu'il est présent dans tous les aspects de notre société. Il ne s'agit pas seulement de nouvelles technologies, mais aussi de nouvelles pratiques sociales (Rémy 2014, cité dans Dufaux, 2016). Or la bibliothèque doit évoluer avec son temps pour satisfaire les besoins de tous ses usagers et ne laisser personne au bord de la route. Elle doit aider à accroître la littératie numérique mais aussi favoriser l'inclusion numérique. La littératie numérique est davantage un ensemble de compétences. C'est, selon l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE) :

« L'aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses compétences et capacités. » (Mercier, 2016b)

L'inclusion numérique est davantage un enjeu de société : on s'appuie sur le numérique pour provoquer des changements sociaux (Mercier, 2016b). L'*e-inclusion* signifie la participation des individus à tous les aspects de la société tout en désignant la façon dont les technologies de l'information et de la communication favorisent la participation de tous à la société (Mercier, 2016b).

La tendance est bien sûr de proposer des outils et des supports, mais surtout d'offrir des services de médiation numérique pour accompagner cette évolution sociétale. « Le numérique ne peut se passer de médiation en ligne et en physique » (Dufaux, 2016), et les exemples mentionnés dans cet état de l'art attestent ces deux dimensions.

4.2.2 Faire

L'utilisateur fait désormais plus que consommer le savoir : il participe de manière proactive à son élaboration. Un autre rapport se noue avec le « spécialiste », le bibliothécaire. Une relation égalitaire remplace la relation expert-usager, ce dernier ne se contentant plus d'un rapport passif à la culture (Servet, 2015a, p. 36). La bibliothèque est un « portail d'accès au savoir » (Chaimbault, 2014). Les modes d'apprentissage ont changé : les pratiques des usagers montrent dorénavant que l'apprentissage passe surtout par le faire. La bibliothèque répond à cette évolution en proposant des espaces d'apprentissage par le faire et en laissant davantage les usagers participer.

L'utilisateur comme participant et producteur

La production participative, le *crowdsourcing*, est utilisée par de nombreuses institutions. La Bibliothèque publique de New York propose une transcription collaborative, le projet *What's on the menu*, afin que l'on puisse aisément rechercher et accéder au contenu de son importante collection de menus de restaurants, numérisée en mode image (Moirez et al., 2013, p. 42)²⁴. Dans le même ordre d'idées, les Valaisans sont invités à récolter des images, des films ou encore des bandes sonores qui leur appartiennent, à les digitaliser et à les partager avec la communauté sur une plateforme dans le cadre du projet Valais Wallis Digital, auquel la Médiathèque Valais apporte son soutien (Valais Wallis Digital, 2016).

L'utilisateur enrichit aussi le site web de la bibliothèque : à Blonay-St-Légier, les usagers peuvent partager leur avis sur un document. Ce commentaire s'ajoute à celui des bibliothécaires (Bibliothèque de Blonay-St-Légier, 2016). Ceci dit, les usagers privilégient les verdicts écrits à la main directement dans le livre. De même, à la Bibliothèque de la ville de Meyrin, il leur est proposé un signet/marque-page participatif

²⁴ La transcription se fait en deux temps : l'ajout d'une étiquette dans la vue image pour identifier un texte à saisir et la saisie du texte de l'étiquette.

nommé « Coup de cœur » ; ils y écrivent leur critique et le signet reste dans le livre pour les lecteurs suivants.²⁵

Pour mettre en valeur la collection et encourager la participation, pourquoi ne pas s'inspirer des *booktubers*²⁶ ? On peut ainsi communiquer les coups de cœur des professionnels et des usagers. Des bibliothèques en France se sont lancées dans l'aventure (la Bibliothèque de Montreuil, la Bibliothèque universitaire d'Angers, la Bibliothèque municipale de Nanterre) (Decalog, 2016) et Bibliomedia a récemment invité la *booktubuse* Margaud Liseuse à un atelier destiné à évoquer des liens possibles entre *booktubing*, médias et bibliothèques (Depallens, 2016).

L'utilisateur et la collection

Mis à part la participation des usagers à la création des espaces (voir chapitre 4.1), de nombreuses bibliothèques de lecture publique s'intéressent à la co-construction de la collection. Au-delà du comité consultatif, elles l'envisagent de façon renouvelée et à des degrés différents (Breton, 2014, pp. 27-28) :

- L'utilisateur actif : un cercle d'utilisateurs participe aux offices de lecture et soumet ses choix aux bibliothécaires, qui prennent les décisions définitives.
- L'utilisateur acteur : la construction des collections est faite conjointement entre les usagers/habitants et les professionnels dès le début du processus (identification des besoins, réflexion sur les fonds aussi bien au niveau du nom que de la mise en espace). Ils créent d'ailleurs ensemble la charte des collections.
- L'utilisateur moteur : les usagers s'organisent eux-mêmes, tandis que la bibliothèque se contente d'offrir le cadre. La future Médiathèque de Lezoux a prévu une étagère réservée au prêt de romans policiers donnés par les habitants, ce qui en fait un fonds participatif.
- L'utilisateur producteur : la collection comprend du contenu généré par l'utilisateur. La Bibliothèque municipale de Lyon a sollicité dans ce sens les photographes amateurs ou professionnels pour enrichir sa collection, tandis que l'utilisateur en tant qu'*human book* devient partie intégrante de la collection. La

²⁵ M. Pauli, bibliothécaire responsable de la bibliothèque, explique qu'ils plaçaient auparavant le signet/marque-page dans le livre au moment du prêt, mais que les gens oubliaient le plus souvent de les ramener lors du retour. Le design trop similaire à celui du marque-page des horaires de la bibliothèque en est peut-être la raison. Une solution serait de les réimprimer en une autre couleur, plus distinctive, ou de les faire compléter lors des clubs de lecture (entretien avec M. Pauli, bibliothécaire responsable de la Bibliothèque de la Ville de Meyrin, Meyrin, 21 mars 2016).

²⁶ Des lecteurs – les *booktubers* – publient des vidéos en ligne sur leur chaîne afin de partager leurs lectures, leurs découvertes et coups de cœur.

Médiathèque Monnaie a intégré, elle, un livre de recettes réalisé dans le cadre d'ateliers cuisine des femmes du quartier (Breton, 2014, pp. 32-33).

Un partage de savoir-faire

Le mouvement du *make*, du faire, ne cesse de prendre de l'ampleur et est une tendance d'avenir (ALA, 2016). Ce mouvement promeut l'apprentissage par la pratique, qui se fait de façon informelle dans un cadre communautaire (Culture maker, 2014) et s'adresse à un public hétérogène (Wolf et al., 2013). Depuis quelques années, de nouveaux lieux de création, ces labs (Blanpain, 2014), se développent un peu partout dans le monde. Ils mettent l'accent sur l'aspect communautaire et se basent sur la collaboration et l'entraide. Les labs qui proposent des technologies numériques participent en outre à l'inclusion numérique²⁷.

Un espace pour faire

Le service *Makerspace* de la Bibliothèque de Sudbury, au Canada, est un exemple intéressant²⁸. Il condense en effet les aspects de différents labs²⁹. L'utilisateur peut utiliser des machines à commandes numériques (imprimante 3D, scanner 3D), du matériel de

²⁷ L'enjeu est de permettre à l'individu de se saisir d'une nouvelle grammaire pour qu'il puisse agir comme citoyen actif. On peut faire un parallèle avec l'avènement de l'imprimerie (Desfarges, 2016) : de nouvelles technologies ont façonné un système technique qui implique un système social correspondant.

Le fablab est l'exemple de la mise en place d'un nouveau système technique qui s'appuie sur de nouvelles technologies (imprimante 3D, etc.) et qui repose sur une dynamique de co-construction, de partage des savoirs, un modèle pair-à-pair (Desfarges, 2016).

Ces compétences façonneront les métiers de demain et vont forcément intégrer tous les secteurs d'activité, qu'ils soient sociaux, culturels ou économiques. Il s'agit de ne laisser personne au bord de la route.

²⁸ Bien que la ville soit bien plus peuplée que Monthey (160 274 habitants) (GrandSudbury, 2016)

²⁹ La configuration des labs dépend du contexte dans lequel ils s'inscrivent et la frontière entre ces espaces n'est pas imperméable. Néanmoins, pour généraliser, un hackerspace est un atelier communautaire qui réunit des férus de technologie (électronique, informatique) aimant l'innovation. Ils fonctionnent souvent de façon autonome vis-à-vis des institutions (Wolf et al., 2013, p. 1). Le makerspace partage des similitudes, mais valorise plus les « bricoleurs » (Wolf et al., 2013, p. 1). L'éducation et l'apprentissage par « essais-erreurs » y sont centraux et les enfants sont les bienvenus. Le fablab est un atelier de fabrication numérique qui regroupe des machines à commande numérique (dont l'emblématique imprimante 3D). Des prototypes peuvent être créés pour des projets personnels, par exemple (Blanpain, 2014, pp. 11-14). La ruche d'art est un lieu de bricolage, sans technologies numériques, et dont le but est de développer les pratiques artistiques amateurs (Chapdelaine, 2015). Le médialab, quant à lui, est un « laboratoire d'expérimentation, d'initiation et de production multimédia » (Chapdelaine, 2015).

couture classique (machines à coudre, aiguilles), des outils traditionnels (scie à bois, foreuse), de quoi réaliser des enregistrements sonores (guitare acoustique, console d'enregistrement) et des consoles de jeux vidéo.

Pour accompagner cette « collection de ressources », la bibliothèque propose une vaste programmation de médiation culturelle et numérique conçue pour « aider à apprendre, à échanger et à créer » (Bibliothèque publique du Grand Sudbury, 2015). Elle insiste sur l'accessibilité et indique que le *Makerspace* est gratuit, à l'instar des autres services. Cependant, certains *workshops* animés par des professionnels extérieurs sont, eux, payants, allant jusqu'à 40 \$ (Bibliothèque publique du Grand Sudbury, 2015). On peut très bien imaginer mettre en avant la collection de la bibliothèque avec cet espace du faire : des ateliers pour s'initier à l'imprimante 3D sont organisés en lien avec une convention sur les mangas ? Pourquoi ne pas mettre des grilles à l'entrée avec des documents liés à ce thème ? Histoire du Japon, du manga, manuel pour apprendre à dessiner le manga... les possibilités de faire le pont entre l'espace du faire et la collection existent bel et bien !

La Bibliothèque Louise Michel propose une Tutotek (tutoriel vidéo) qui est disponible sur le blog de cette bibliothèque très active : un coin de son espace (elle est configurée en un seul plateau unique de 1 000 m²) se fait espace du faire. Les usagers et professionnels s'y filment parfois pour partager leur savoir-faire. À cette occasion, elle fait bien le lien entre la proposition physique et virtuelle. Tous les centres d'intérêt sont promus : Déborah, adolescente, nous montre comment élaborer des scoubidous, la fillette Khadidja nous apprend des pas de hip-hop, Wilizecat – dessinateur et scénariste professionnel – explique comment dessiner des oiseaux patates (Bibliothèque Louise Michel, 2016a).

Il faut noter qu'il ne faut pas spécialement de grands moyens pour mettre en place un espace faire : des bibliothèques scolaires ont mis en place un système de boîtes dans lesquelles se trouvent un « mini atelier » avec du matériel, que les enfants empruntent en échange de leur carte de lecteur (Haines, 2014)³⁰. Des bibliothèques font circuler les boîtes entre elles pour mutualiser les coûts (Jensen, 2015). De même, pourquoi ne pas favoriser des pratiques comme le tricot et habiller la ville ou le village de réalisations des

³⁰Certes, ces alternatives perdent l'aspect communautaire, mais c'est tout de même une idée intéressante pour prendre en compte la tendance *DIY*.

usagers (*yarn bombing*) (Jacquet, 2015a, p. 93) ? Une bibliothèque propose même des boîtes à thèmes dans lesquelles sont glissés du matériel correspondant à l'activité, un DVD et un manuel. L'utilisateur garde pour lui ce qui est « consommable » (laine, etc.). Ainsi, il est possible de louer une boîte de tricot : laine, aiguille. Ou encore une boîte « kit de fitness » avec une corde à sauter et un DVD d'exercice (Bush, 2014).

On note bien, une fois encore, que les usagers n'ont plus un « rapport passif à la culture » et la bibliothèque « doit permettre de faire œuvre commune » (Servet, 2015a, p. 36). C'est dans cette direction que le programme scandinave Demotek tend lorsqu'il permet aux usagers de prêter leurs œuvres (produites à la bibliothèque) à d'autres usagers, c'est-à-dire de produire et d'échanger le contenu qu'ils produisent eux-mêmes (Servet, 2015a, p. 36).

4.2.3 Être

La bibliothèque troisième lieu s'adressant à tous, elle doit pouvoir rencontrer (dans la mesure du possible) l'univers singulier de chaque usager, lui permettre « d'être » à la bibliothèque, de se sentir bien et accueilli dans un « home away from home » (Poissenot, 2015, p. 56). Une façon de le faire est aussi de prendre acte de la compétence des individus singuliers.

La compétence de l'individu

Le co-design s'applique aux espaces, mais aussi aux services et à la programmation culturelle (on l'a déjà vu plus haut avec les collections). Le programme de la Bibliothèque hollandaise de Deventer comprend de nombreuses offres réalisées par les usagers amateurs (Jacquet, 2015b, p. 166). De même, la Médiathèque de Saint-Aubin-du-Pavail développe ses animations en collaboration avec des habitants, ce qui lui a valu le *Prix Livres-Hebdo*³¹ (Poissenot, 2015, p. 56). Il ne s'agit pas de « céder à la démagogie », mais de « prendre acte de la compétence » de certains usagers et de leur « légitimité à participer à une activité publique », précise Claude Poissenot (2015, p. 56). À la Bibliothèque de la ville de Meyrin, l'équipe compte projeter un film qui aborde de nombreux sujets de société. Habituellement, les bibliothécaires proposent un café-citoyen ensuite avec des invités en présence d'un médiateur et du public. Cette fois-ci,

³¹ Le *Prix Livre-Hebdo* est attribué par le magazine professionnel *Livres-Hebdo*. Il récompense « les établissements proposant des services particulièrement novateurs et efficaces pour prendre en compte la diversité des publics desservis et développer la fréquentation des bibliothèques. » (Grand Prix Livres Hebdo des Bibliothèques, 2016)

le processus est inversé : la projection du film se fera sans avoir prévu quoi que ce soit autour ou après. Les organisateurs partiront au contraire du ressenti des personnes présentes pour voir avec elles quels thèmes elles voudraient aborder et quelles animations elles envisagent³².

Être chez soi et s'évader

La Bibliothèque Louise Michel, en France, s'est inspirée des bibliothèques troisième lieu et des *Idea Stores*. Ce qui nous intéresse, outre cela, est qu'elle dessert une population plus ou moins similaire à celle de la MM et présente la même surface (1 000 m²). Elle fonctionne comme « une grande maison » (Bibliothèques dans la cité, 2016a), « un grand salon de lecture animé » (Servet, 2015a, p. 41), qui est très chaleureux et accueille l'individu. Elle est configurée en un grand plateau où se côtoient les différents usages (Servet, 2015a, p. 41). L'utilisateur peut, s'il souhaite du silence absolu, s'isoler dans l'unique pièce adjacente au plateau. Une affichette signale aux usagers quels sont les moments les plus calmes et les plus bruyants³³.

Venir à la bibliothèque, c'est aussi s'évader. Une façon d'y parvenir est bien sûr les arts. L'utilisateur peut s'installer à la DOK, aux Pays-Bas, dans un fauteuil sonorisé avec écran, et il peut choisir sa musique. Pour les plus petits, il existe aussi le chapeau d'Harry Potter qui fait office de casque (Jacquet, 2013). L'utilisateur s'évade également en jouant à des jeux vidéo (Terrier, 2015, p. 73), en participant à des *speed booking* géants comme à la British Library ou à un concours de déguisement en lien avec une exposition de l'institution (Servet, 2015a, pp. 30-31).

La musique

Les bibliothèques cherchent des solutions pour offrir de la musique aux usagers, selon leur budget. Des médiathèques ont créé un blog collaboratif, *Ziklibrenbib*, dédié aux musiques en libre diffusion et y proposent des sélections d'albums.

Pour mettre en valeur la musique, il y a plusieurs solutions. La bibliothèque peut mettre à disposition une borne d'écoute et de téléchargement (ou un PC tactile, moins

³² Entretien avec M. Pauli, bibliothécaire responsable de la Bibliothèque de la Ville de Meyrin, Meyrin, 21 mars 2016.

³³ Entretien avec M. Prost, bibliothécaire à la Bibliothèque Louise Michel, Genève-Paris, le 14 juillet 2016.

encombrant) qui offre de plus en plus souvent la possibilité de télécharger des livres numériques issus du domaine public (Ziklibrenbib, 2016). L'inconvénient reste toutefois le prix (voir annexe 15) ; des médiathèques les partagent parfois entre elles pour mutualiser les coûts, ou elles les louent (Ziklibrenbib, 2016). Une sélection de musiques faite par les bibliothécaires est gravée sur des CD. Ceux-ci sont intégrés à la collection (et aussi disponible en version numérique sur le site web de la bibliothèque), souvent accompagnés d'un livret qui présente l'œuvre et explique le principe de la musique en libre diffusion (Ziklibrenbib, 2016). On peut proposer aussi des clés USB thématiques (Ziklibrenbib, 2016), un site de sélections en ligne comme *Ziklibrenbib*, ou encore la mise en place d'un *Netvibes* (Ziklibrenbib, 2016). Les Bibliothèques municipales de Grenoble (BMG) proposent quant à elles un service de *streaming* musical équitable *1D Touch*³⁴, sans publicité, avec la possibilité de personnaliser son propre compte (partager et commenter ses propres playlists, etc.). Les BMG offrent ainsi plus d'un million de titres et proposent à leurs inscrits des playlists élaborées par les bibliothécaires (BMG, 2016).

³⁴ Fruit d'une start-up, la plateforme *1D Touch* a été développée dans « une logique de co-construction (...) [avec] son propre modèle de répartition des droits aux artistes. 65% des recettes sont répartis aux ayants droit selon des critères transparents décidés par l'ensemble des acteurs » (BMG, 2016). L'accès au service se fait par abonnement.

Figure 4 Borne d'écoute et de téléchargement sous forme de PC



(Doob, 2012)

La PirateBox³⁵ est aussi un outil qui émerge : elle propose à l'utilisateur le téléchargement de contenu numérique appartenant au domaine public, de licences libres et/ou de libre diffusion locale (e-books, films, musique, etc.) (Mercier, 2012). C'est bien entendu l'occasion de faire de la médiation en proposant des bouquets thématiques, en communiquant sur ce qu'est le domaine public, etc. (Mercier, 2012). Philippe Cazeneuve, spécialiste en conseil et formation, rappelle par ailleurs l'importance, avant d'envisager la médiation numérique, de la formation des bibliothécaires aux outils. Ils doivent pouvoir s'approprier les « usages de lecture à l'écran » avant de proposer cela aux usagers (Cazeneuve, 2015, p. 55). Il recommande en outre de proposer différentes modalités d'accès aux contenus (applications, bornes d'écoute, etc.), de diversifier les systèmes technologiques (pour ne pas privilégier un fabricant, par exemple) et de multiplier les « canaux de présence en ligne » des bibliothèques (réseaux sociaux, blogs, etc.). Dans

³⁵ La PirateBox (il existe aussi des BiblioBox) est un dispositif nomade, déconnecté d'Internet permettant d'accéder à des ressources numériques (Bibliobox, 2015). Il s'agit d'une pratique « d'échanges hors ligne non marchand entre individus. » (Mercier, 2012)

ce sens, la Bibliothèque Louise Michel propose un *Netvibes*³⁶ avec une sélection impressionnante de jeux et activités en ligne répartis entre « le coin des tout-petits (à partir de 5 ans) », les « jeux de stratégie » et les « jeux d'aventure et de plateforme » (Bibliothèque Louise Michel, 2010). Cependant, l'équipe de la bibliothèque a décidé de se consacrer à son blog principal (*Louise et les canards sauvages*) et aux réseaux sociaux, certains liens sur le portail sont donc malheureusement inopérants. La bibliothèque propose en outre un blog sur les jeux vidéo *New Super Louise Mich' Bros*, qui mérite aussi, de l'avis de Julien Prost, bibliothécaire, d'être actualisé (Prost, 2016). Il faut donc parvenir à jongler entre les différentes propositions faites aux publics.

Figure 5 La PirateBox des bibliothèques d'Aulnay-sous-Bois



(Mercier, 2012)

Les jeux vidéo et les tablettes tactiles

Les bibliothèques prennent en compte les nouvelles pratiques culturelles des usagers et « peu importe le support, le rôle des bibliothécaires c'est d'assurer une médiation dans la découverte des contenus autant que des outils » (Bibliomedium, 2013).

³⁶ *Netvibes* est un tableau de bord en ligne personnalisable, caractéristique du Web 2.0 (agrégation de flux en ligne, diffusion de contenu multimédia et réseaux sociaux (Netvibes, 2016).

Comparable à la MM en terme de surface (1 000 m²) mais desservant une plus petite population, c'est-à-dire moins de 7 000 habitants (Ville de Boulazac, 2016), la toute nouvelle Médiathèque Louis Aragon a un espace de jeux vidéo. Les usagers jouissent d'une *PS4*, d'une *Wii U* et de nombreux ordinateurs tout en pouvant profiter de canapés pour s'installer confortablement. Elle a créé un catalogue des jeux, disponible en ligne et, vu le succès, un système de réservation (Médiathèque de Boulazac, 2016) (Servet, 2015, p. 12). Les jeux vidéo sont aussi l'occasion de réunir parents et enfants, voire les grands-parents qui accompagnent leurs petits-enfants (BDP, 2011). La Gaîté Lyrique propose une médiation culturelle autour du jeu vidéo, qui déconstruit les préjugés sur ce média et le fait découvrir aux moins jeunes avec son atelier *Game older*. L'initiation se fait au travers du jeu, mais aussi de discussions et de visites d'expositions. La Gaîté lyrique n'a pas oublié l'aspect intergénérationnel en organisant des séances de jeux en équipe et des pique-niques (Lagarrigue, 2013).

Figure 6 Un atelier intergénérationnel autour du jeu vidéo à la Gaîté Lyrique



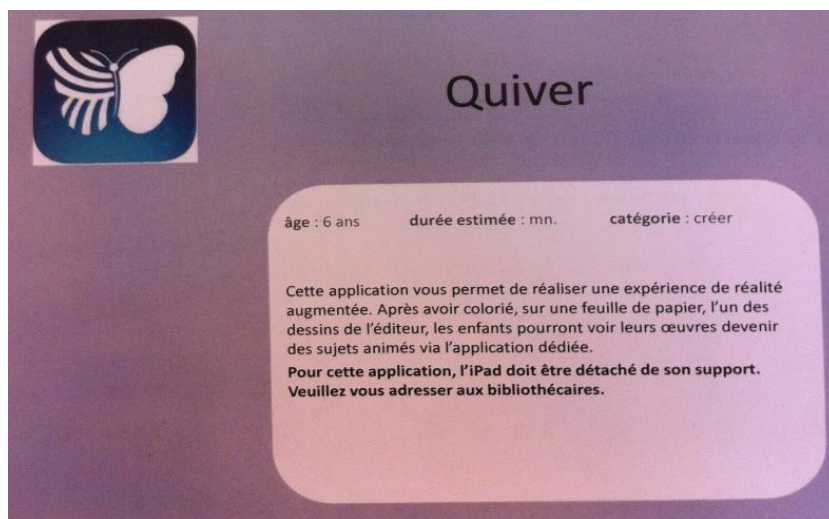
(Lagarrigue, 2013)

La Petite Bibliothèque Ronde s'intéresse également de près à l'émergence des nouveaux médias et aux pratiques culturelles qui s'y associent. C'est pourquoi elle a équipé la bibliothèque de tablettes et consoles de jeux vidéo, qui peuvent devenir outils de médiation culturelle. Elle aussi met en exergue le pont que cela crée entre générations et les considère comme étant complémentaires des documents imprimés. Elle propose aussi des projets de médiations culturelles et des ateliers créatifs comme *The fantastic dimanche numérique* qui présente une application. Elle coordonne un catalogue d'applications jeunesse, *BibApps.com*, qui a la particularité d'être gratuit et collaboratif. Elle réunit ainsi les compétences des professionnels (bibliothécaires,

médiateurs, éditeurs, etc.) pour penser la médiation des tablettes (La Petite Bibliothèque Ronde, 2016).

Cependant, les applis et les livres numériques sont plus fréquents dans le monde de l'édition jeunesse (le livre numérique enrichi y est alors le plus souvent présenté sous forme d'applis) (Le Service questions? réponses! de l'enssib, 2013). Les sites de références pour les applis, les applis de livres numériques enrichis et les livres numériques enrichis sont, pour les enfants : *La Souris grise (Le guide des meilleures applications pour les enfants)*, *le Crak* (Le Cercle des éditeurs d'applications pour les kids) (Le Service questions? réponses! de l'enssib, 2013) et *Tralalère* (créateurs de contenus numériques éducatifs : livres numériques enrichis, applis, *serious game*³⁷ etc.) (Tralalère, [ca 2010]).

Figure 7 Guide d'applications pour tablette de la Bibliothèque de la ville de Meyrin



(Masson, Tromme, 2016)³⁸

Pouvoir partager

La logique de partage s'ancre durablement : partage d'outils, de guitares, de connaissances, de semences, pour ne citer que quelques exemples : « les bibliothèques

³⁷ Tralalère propose aussi des programmes adaptés en version accessible et un *e-player* pour les enfants en situation de handicap. Voir leur site : <http://www.tralalere.com/professionnels/realisations/medias/livres-numeriques-enrichis> (consulté le 12.07.2016).

³⁸ Les figures, tableaux, photos et graphiques ainsi référencés ne sont pas repris dans la Bibliographie, étant créés par les auteurs de ce travail pour celui-ci.

se sont imposées comme des leaders dans le mouvement du partage³⁹ » (ALA, 2016). Partout, les projets essaient : de nombreuses bibliothèques – quelle que soit leur taille – proposent des systèmes d'échange de graines libre et gratuit, les grainothèques. La Bibliothèque de Vevey en propose d'ailleurs une depuis mars 2016 (Bibliothèque Municipale de Vevey, 2016a).

Faciliter la vie de l'utilisateur

Puisque le confort de l'utilisateur est primordial, il ne faut pas négliger des technologies telles les *iBeacons*⁴⁰. Tendances d'avenir selon David Lee King (2015), les *iBeacons* sont de petites balises émettant un signal et qui envoient à une personne se trouvant dans le périmètre correspondant des informations pertinentes sur les services, entre autres (King, 2015). Pauline Voirol et Julia Blanc donnent, dans leur travail de bachelor, l'exemple de l'Orange County Library System qui propose aux usagers se baladant dans les espaces dédiés à la musique des informations sur les manifestations et les autres ateliers en rapport avec la musique (Voirol, Blanc, 2015, p. 58). Dans le même état d'esprit, des écrans disposés dans les différentes zones de la bibliothèque suggèrent des lectures selon le public spécifique de celles-ci (The model programme for public libraries, 2016b).

Comme les usagers sont de plus en plus équipés de smartphones et autres tablettes, il est aussi nécessaire que le site web soit « adaptatif » (*responsive design*) pour que l'utilisateur accède aisément aux informations et au contenu digital (Jacquet, 2013). Toujours pour plus de confort, un écran tactile intégré aux rayonnages de la Bibliothèque d'Aarhus, au Danemark, « permet d'obtenir des suggestions de lecture *via* une étagère digitale dotée d'un programme de type CultureWok »⁴¹ (Jacquet, 2016). Un écran tactile peut aussi agrémenter chaque rayon et en détailler le contenu (The model programme for public libraries, 2016b).

³⁹ Notre traduction

⁴⁰ Il y a aussi bien sûr les *QR-Codes*. Comme ils sont plus répandus dans les bibliothèques, nous ne nous y attardons guère.

⁴¹Le *CultureWok* est un moteur de recherche sensible de contenus culturels qui « repose sur un principe d'indexation intersubjective et collaborative qui prend en compte les choix psychiques de ses utilisateurs à partir de critères sensibles (...). En fait, l'internaute est face à une série de curseurs qu'il peut faire varier selon ses envies, et lorsqu'il valide, le moteur lui indique des titres ! » (Mercier, 2009)

Dans un autre ordre d'idée, la carte porte-clé facilite la vie de l'utilisateur puisqu'on l'a toujours sur soi : à New York, les usagers en ont deux par abonnement. Le principe est le même que les cartes de fidélité des grandes surfaces que l'on accroche à son porte-clé (Jacquet, 2013).

Concernant les services à domicile, la Bibliothèque municipale de Vevey propose une livraison à vélo. L'utilisateur peut même retourner le document de la même façon. Ce service *Dring Dring* est moins cher pour les personnes à mobilité réduite (5 chf au lieu de 10 chf pour l'aller et le retour) (Bibliothèque Municipale de Vevey, 2016b).

Enfin, concernant le classement des collections, un classement par centres d'intérêts ou « le découpage de la collection en pôles thématiques » (où les documents sont sous-classés selon la CDD⁴²) est de plus en plus utilisé. Il s'agit de regrouper par grands thèmes les documents dans le but de faciliter la recherche (Béthery, 2012, p. 26). Ainsi, inspirée par la Bibliothèque Médiathèque de Sierre, la Bibliothèque de Blonay-St-Légier propose un classement par centres d'intérêts, et son responsable s'en dit très satisfait⁴³.

⁴²La CDD (la Classification décimale de Dewey) est un système visant la classification d'un fonds documentaire qui permet « le classement de la bibliothèque, en même temps que celui d'un catalogue classé par matières » (Béthery, 2012, p. 22). Elle organise le savoir en disciplines académiques traduites en dix classes (exemple : 100 pour la philosophie), ce qui permet une grande visibilité et de rajouter au fur et à mesure de nouvelles notions (exemple : « 150.19= systèmes, écoles, points de vue en psychologie, 150.195= psychanalyse ») (Béthery, 2012, p. 23). Le désavantage est que cette répartition en grandes disciplines correspond « à la représentation du savoir » du 19^{ème} siècle (Béthery, 2012, p. 24).

⁴³ Entretien avec M. Sala, bibliothécaire responsable de la Bibliothèque de Blonay-St-Légier, Blonays-St-Légier, 23 mars 2016.

Figure 8 Service de livraison *Dring Dring* de la Bibliothèque municipale de Vevey



(Bibliothèque Municipale de Vevey, 2016b)

4.2.4 Apprendre

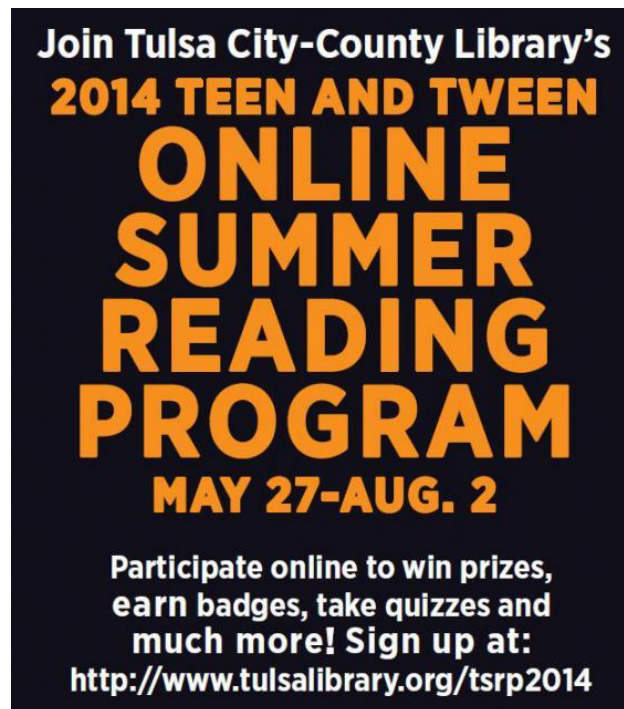
Dominique Lahary, conservateur bibliothécaire retraité, rappelle que la bibliothèque permet à « des élèves, étudiants ou autres types de public de lire, étudier, travailler seul ou en groupe. Ils n'ont souvent aucun autre endroit pour ce faire (...), un lieu où étudier seul ou en groupe est un véritable outil d'émancipation » (Lahary, 2015, pp. 15-16). Nous n'allons pas nous attarder sur l'espace « études » physique, mais mentionner quelques autres exemples d'apprentissage qui, parfois, recourent le chapitre « Faire ».

Par récompense...

Le *Centre pour le futur des bibliothèques de l'ALA* identifie comme une tendance le *badging* et le *badging* numérique. C'est l'équivalent des badges/médailles que les scouts ou les joueurs de jeux vidéo gagnent. Ce système de *badging* permettrait de reconnaître les réalisations, les compétences ou les intérêts des individus (ALA, 2016). Les plateformes d'apprentissage en ligne l'intègrent de plus en plus souvent, par exemple. Offrir des badges à l'utilisateur peut « gamifier » son expérience au sein de la bibliothèque (Ferrari, 2013) : ils gagnent des badges en lisant un tel nombre de livres dans un genre donné ou en participant à des programmes de bénévolat. Lier les badges aux activités de la bibliothèque tendrait à augmenter la motivation et encouragerait l'utilisation des

ressources de celle-ci (Ferrari, 2013)⁴⁴. La Bibliothèque de Tulsa, aux États-Unis, propose un programme de lecture d'été en ligne pour les jeunes : en commentant et en évaluant des livres, et en participant à des quizz, ils obtiennent des badges et gagnent des prix (Tulsa City-County Library, 2016).

Figure 9 Système de *badging* à la Tulsa City-County Library



(Tulsa City-County Library, 2016)

En réseau : *connected learning*

Une tendance est de favoriser le *connected learning* (ALA, 2016). Cette approche d'apprentissage connecté se fonde sur les intérêts des individus pour les transformer en nouvelles compétences, « à travers un réseau de pairs et des modèles qui encouragent les apprentissages » (Mediakitab, 2014). Ce modèle d'apprentissage connecté / en réseau ne nécessite pas obligatoirement des technologies numériques. Il se centre sur l'expérience de l'apprenant et cherche à découvrir les types de relations sociales, les

⁴⁴ Ferrari propose aussi d'utiliser les badges pour l'équipe de professionnels pour encourager une « compétition amicale » (Ferrari, 2013). Ce système est populaire aux États-Unis et présente manifestement des avantages (la mise en place semble assez simple) et il est concevable d'organiser cela « facilement » en bibliothèque. Néanmoins, en ce qui concerne l'équipe, cette façon de faire serait peut-être perçue comme de la surveillance.

expériences et l'accès aux connaissances et aux communautés dont les jeunes ont besoin afin d'être compétents dans le contexte actuel. Cependant, les réseaux sociaux, les jeux numériques et les outils de production numérique rendent ce type d'apprentissage plus accessible à tous (Connected Learning, 2016)⁴⁵.

Le Medialab de la Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BanQ) prend comme base le *connected learning* pour viser les jeunes (Bond, 2015) parce que cet apprentissage part du principe que ceux-ci apprennent plus facilement lorsqu'on tient compte de leurs intérêts et qu'ils se trouvent dans un environnement collaboratif. L'apprentissage est plus aisé lorsqu'il se fait dans « plusieurs environnements (...) y compris à l'école et à la maison (...) et dans la collectivité » (Bond, 2015, pp. 18-19). Le Medialab se positionne à la fois dans le physique (la bibliothèque physique) et le virtuel (accès en ligne) pour toucher le maximum de jeunes (Bond, 2015, p. 12).

Un autre exemple est l'utilisation de *Scratch*⁴⁶, populaire auprès de jeunes usagers d'une bibliothèque américaine qui se réunissaient pour créer. Ils ont ainsi développé des compétences très poussées en calcul (Halsell, 2014).

Auto-formation

Plus « classiquement », la bibliothèque met à disposition des utilisateurs des services gratuits en ligne pour l'apprentissage des langues ou des formations bureautiques (Terrier, 2015, p. 74). La Bibliothèque de la Ville de Meyrin propose la plateforme *Vodeclik* qui a l'avantage d'être abordable financièrement (l'abonnement coûte environ 2 000 euros par an à la bibliothèque) et de présenter une large gamme de cours⁴⁷. Pour en faciliter l'accès, des prêts de liseuses, tablettes et PC (sur place) peuvent être prévus (Terrier, 2015, p. 73).

4.2.5 Rencontrer

La bibliothèque est aussi un espace de rencontre, de rassemblement. La bibliothèque troisième lieu est sous-tendue par une volonté d'inclusion sociale. Elle veut être

⁴⁵ Une infographie explicative se trouve sur le site de Connected Learning : <http://connectedlearning.tv/infographic> (consulté le 4 juillet 2016).

⁴⁶ Logiciel qui permet de créer des animations en utilisant un langage de programmation simplifié.

⁴⁷ Entretien avec M. Pauli, bibliothécaire responsable de la Bibliothèque de la Ville de Meyrin, Meyrin, 21 mars 2016.

facilitatrice de la création de ce lien entre les individus et « familiariser certains usagers avec le mode de fonctionnement d'une société, servir en quelque sorte de sas d'intégration » (Servet, 2015a, p. 28). C'est donc aussi aller vers l'autre si on le souhaite et rencontrer cet « autre ».

Rencontre autour de centres d'intérêt

La Bibliothèque de Grand Sudbury envisage son makerspace comme pouvant inclure tout type de public. Elle propose un club spécifique aux adolescents (*Club étincelle pour ados bricoleurs* pour « avoir du plaisir tout en apprenant à faire ») qui côtoie des ateliers pour les personnes âgées (apprendre à créer un autocollant). Cette approche de la culture et des publics se confond avec celle de la bibliothèque troisième lieu, c'est-à-dire qu'elle tient compte des évolutions sociétales et des centres d'intérêts d'utilisateurs spécifiques (Servet, 2015a, p. 32). Les enfants adhèrent à des clubs *Lego* ou à des clubs *Minecraft* (célèbre jeu vidéo), ce qui leur permet de jouer aussi dans un environnement « sécurisé » avec d'autres amateurs. Elle est « troisième lieu » car elle n'hésite pas non plus d'une part à faire appel à la communauté (tout un chacun peut animer un atelier) et, d'autre part, à créer des partenariats (Jacquet, 2015, p. 151). Un « maker à résidence », musicien qui fabrique ses propres instruments en bois, assure une présence régulière pour aider et partager avec les usagers (Bibliothèque publique du Grand Sudbury, 2015).

On peut aussi se rencontrer et développer ses savoir-faire selon nos besoins ou passions : la Bibliothèque publique de Detroit propose ainsi dans son makerspace des ateliers de réparation de vélo (Nekls, 2012).

Toujours au Canada, des bibliothèques accueillent des wikipédiens et des formateurs de l'*Open Street Map* (OSM)⁴⁸ pour des « cafés-conversations » qui sont structurés sur l'apprentissage informel et la création collaborative de biens communs. Des portables sont mis à disposition des usagers, ainsi qu'un soutien en matière de compétences numériques. Le but est de promouvoir la logique de partage et la littératie numérique (Martel, 2016a).

⁴⁸ OSM est un projet dont le but est de constituer une base de données géographiques libre à l'échelle mondiale (OpenStreetMap, 2016) (une *Google Map* libre, en quelque sorte).

Des rencontres entre usagers et bibliothécaires

Dans une volonté d'inclure tous les usagers, la Bibliothèque Louise Michel a récemment organisé son premier Biblio Remix Junior⁴⁹, réunissant professionnels et enfants pour percevoir leur vision de la bibliothèque et imaginer des projets avec eux. *Via* des brainstormings, des jeux de rôles et des maquettes, les enfants ont créé leur bibliothèque idéale : bibliothèque sur l'eau, à chats ou, plus réalisable, le projet « Mon bibliothécaire est un enfant » qui propose l'élection d'enfants (représentant leur tranche d'âge) pour collaborer avec les bibliothécaires (Bibliothèque Louise Michel, 2016a). La bibliothèque troisième lieu « se préoccupe (...) des parcours et relations individuelles » (Jacquet, 2015a, p. 160). Elle a pour ambition de s'adresser à tous et de se situer dans une logique d'inclusion sociale. Une multitude de services aide à atteindre cet objectif. À Amstelveen, aux Pays-Bas, les nouveaux arrivants qui accomplissent des démarches administratives à la mairie sont systématiquement invités à s'inscrire à la bibliothèque (Jacquet, 2013).

S'intégrer et être inclus

La bibliothèque, par un site web uniquement destiné aux adolescents, comme le fait la Tulsa City-County Library (2016), réfléchit aux attentes spécifiques de ce public : elle propose une section d'aide aux devoirs, des critiques de divers documents, le programme de manifestations culturelles qui leur est destiné, une rubrique *Teen Stuff* avec une sélection de liens vers des sites d'aides (*Gay, Lesbian and Straight Education Network, Planned Parenthood Info for Teens*) qui prennent en compte leur réalité. Plus simplement, on peut accrocher un panneau avec des documents (guides d'aide) dont la thématique est délicate (VIH, anorexie, etc.) avec la cote correspondante comme à la Bibliothèque publique de Sacramento. L'adolescent peut sans craindre chercher le document qui l'intéresse et passer à une borne de prêt automatique (Krishna, 2015). Elle peut aussi organiser des ateliers pour détenus autour de ses expositions (Servet, 2015a, pp. 30-31).

⁴⁹ Biblio Remix est un dispositif d'expérimentation, d'invention et de création participatives, autour des services en bibliothèque. L'idée est de réunir des participants aux compétences diverses (bibliothécaires, lecteurs, designers, non-usagers, etc.) et de leur proposer d'esquisser leur vision de la bibliothèque idéale (Biblio Remix, 2013).

Citons également les *Idea Stores* en Angleterre et les *Kulturhus*⁵⁰ qui, rappelle Amandine Jacquet, sont de véritables lieux de vie et de rencontre qui concentrent des services administratifs et de loisirs (Jacquet, 2013)⁵¹. Les *Idea Stores* proposent une aide à la recherche d'emploi, des formations et « l'accompagnement dans les problématiques de santé » (Servet, 2015a, pp. 29-30) et se situent dans des quartiers défavorisés et socialement contrastés (Dubosson, 2016b).

Exemple de volonté de favoriser la mixité sociale et idée originale, une *Kulturhus* a décidé de placer dans un quartier défavorisé une borne multimédia permettant de télécharger gratuitement et sans adhésion (ce qui est une véritable opportunité !) des films, de la musique, des jeux, etc. Les gens « hors quartier » ne viendraient sans doute pas sans cela dans ce quartier perçu comme anxiogène (Jacquet, 2013). Ils sont donc « obligés » à la mixité sociale.

Des services personnalisés aident les personnes dans leur intégration. *Book a librarian* (Réservez un bibliothécaire) donne la possibilité à l'utilisateur de « réserver » un bibliothécaire pour l'aider dans la recherche d'informations ou l'initiation à l'informatique. Le bibliothécaire peut l'assister aussi dans ses démarches administratives, comme à la Médiathèque Yves-Coppens, en France (Jacquet, 2015b, p. 164). Cette individualisation des prestations est, selon Jean-Philippe Accart, « une voie d'avenir pour les professionnels » (Accart, 2015, p. 14).

L'inclusion est aussi favorisée par la création de partenariats avec des acteurs locaux : la Bibliothèque de Lyon collabore avec un festival *Queer* et propose un fonds documentaire sur les questions d'identité, de genre et d'orientation sexuelle (Jacquet, 2015b, p. 163). On peut aussi, comme cela a été fait à Heerhugowaard, aux Pays-Bas, organiser une journée sur le tatouage : un professionnel présente son métier et un conférencier explique le sens des signes tatoués. La bibliothèque en profite pour valoriser sa collection grâce à ses documents en lien avec le sujet (Servet, 2015a, p. 33), par exemple des documents sur les cultures maories qui utilisent le tatouage.

⁵⁰ Une *Kulturhus* est l'équivalent d'une maison de la culture qui existe aux Pays-Bas et dans les pays scandinaves (Servet, 2015a, p. 30).

⁵¹ La différence est que l'*Idea Store* est « plus urbain », offre davantage de services et permet à d'autres structures d'utiliser ses locaux (Jacquet, 2013). La *Kulturhus* est plus « rurale » et est intégrée dans un ensemble plus large de services, sous une direction unique (Jacquet, 2013).

Les « bibliothèques vivantes » ou « humaines » essaient : un usager devient un « livre humain »⁵² tandis qu'un autre le rencontre. Le but est bien sûr de rencontrer des gens d'horizons différents, de nouer des liens avec des personnes que l'on ne rencontrerait pas forcément et de promouvoir la tolérance (Bibliothèque publique d'Ottawa, 2016). Le slogan de l'organisation *The Human Library* (qui promeut ce type de rencontres aussi bien dans les bibliothèques que dans les écoles ou les festivals) résume l'ensemble de la démarche par le slogan *Don't Judge a Book by Its Cover* (The Human Library, 2016).

Figure 10 Le concept de *Human library*



(Khan, 2016)

Associant lecture-plaisir et inclusion sociale, *Coup de pouce lecture* est un programme mis en place par la Bibliothèque de la ville de Meyrin. Elle met en relation des bénévoles avec des enfants en difficulté, « repérés » par des directeurs d'école et les enseignants. Pendant une année, le bénévole fait découvrir les livres et la lecture à un enfant, en mettant l'accent sur le plaisir. C'est un véritable succès⁵³.

Il est aussi intéressant de noter que, parmi l'équipe de treize personnes employées par la Bibliothèque Louise-Michel, il y a une médiatrice familiale (Bibliothèques dans la cité, 2016a). La Petite Bibliothèque Ronde de Clamart emploie, pour sa part, des femmes que les habitants connaissent bien puisqu'elles habitent elles-mêmes le quartier. Elles

⁵² Et donc fait en quelque sorte partie de la collection (Breton, 2014, p. 33).

⁵³ Entretien avec M. Pauli, bibliothécaire responsable de la Bibliothèque de la Ville de Meyrin, 21 mars 2016.

sont médiatrices et aident à franchir la porte de l'institution culturelle qu'est la bibliothèque, aident les usagers au quotidien et relaient des informations aux familles (Bibliothèques dans la cité, 2016b).

La bibliothèque peut se positionner dans la lutte contre l'illettrisme et la dyslexie. À Göteborg, en Suède, une valise thématique renfermant un livre, le héros du livre en peluche, les mots principaux de l'histoire sur des cartes associant illustrations et mots, est conçue à cet effet. À Aarhus, au Danemark, l'équipe a pensé à une mesure permettant de faciliter le choix de livres pour ceux qui rencontrent des difficultés de lecture. Le bib-phone leur permet d'écouter le résumé du livre (ce dernier est équipé d'une puce RFID et la technologie *Bluetooth* permet de se connecter à un serveur) (Hapel, 2014).

Des DAISY-ROM peuvent être disponibles : ce type de livres audio est destiné aux personnes empêchées de lire des documents imprimés (malvoyants, aveugles, dyslexiques)⁵⁴. Il est certes proposé dans des bibliothèques spécialisées (avec qui des partenariats pourraient d'ailleurs être envisagés comme la Bibliothèque sonore romande ou la Bibliothèque Braille romande et livre parlé) mais aussi à la DOK aux Pays-Bas (Jacquet, 2013), emblématique de la bibliothèque troisième lieu. Proposer une telle technologie procède de la volonté d'inclure différents publics. Dans cette logique, la Médiathèque de Saint-Lô propose des *Café-Lecture dans le noir* afin de susciter des rencontres entre publics voyants et déficients visuels (Servet, 2015, p. 12).

Une agorathèque

La bibliothèque peut se faire « agorathèque », un « espace de liberté d'expression, de débat public ; autrement dit, un lieu dont s'emparent les citoyens et où vit la démocratie », comme le résume joliment Sylvie Robert (2015, p. 68). Des services de médiation (activités, conférences, expositions) sont organisés pour participer au débat d'idées (Robert, 2015, p. 66). Le Réseau des médiathèques de Plaine Commune organise ainsi des débats de société dans une dimension citoyenne (Bibliothèques dans la cité, 2014).

⁵⁴ Il a la particularité d'être structuré et permet la pose de signets ou la mémorisation de la dernière position de lecture (DAISY (livre audio), 2016).

Conclusion

Ces différents pôles, le Faire, l'Être, l'Apprendre et le Rencontrer recoupent ce vers quoi tendent les bibliothèques de demain, du moins dans les tendances que nous avons repérées et qui sont pertinentes pour la MM. On perçoit très bien que ces différentes « sphères » sont perméables. Par exemple, la rencontre peut se faire dans un lab qui prône l'apprentissage par la pratique, les gens s'y fédèrent en communauté et augmentent leurs compétences.

4.3 Horaires

4.3.1.1 La bibliothèque troisième lieu et la question des horaires d'ouverture au public

« Access to them [third places] must be easy if they are to survive and serve, and the ease with which one may visit a third place is a matter of both time and location » (Oldenburg 1999, p. 32)

Un des attributs du troisième lieu selon Oldenburg, rappelle Mathilde Servet (2009, pp. 23-24), est son accessibilité. Les troisièmes lieux qui présentent le meilleur service sont ceux qui permettent à l'individu de venir à peu près à n'importe quel moment du jour ou de la soirée en sachant qu'il y trouvera des habitués⁵⁵ (Oldenburg, 1999, p. 32) : « la personne seule aura (...) une grande possibilité de croiser des visages familiers, ne se sentira pas étrangère mais bienvenue » (Servet, 2009, p.24). Un tel endroit est finalement une ressource contre la solitude et l'ennui, puisqu'il offre un espace de vie communautaire, où l'individu peut se relaxer en bonne compagnie (Servet, 2009, p. 24). Le lieu doit pouvoir répondre aux besoins de l'individu en terme de sociabilité et de détente avant, entre et après ses obligations professionnelles ou scolaires. Pour que cela soit possible, l'accès à un tel endroit doit être facile, et cela en termes de localisation et d'horaires (Oldenburg, 1999, p. 32).

Dans la continuité de cette notion de troisième lieu décrite par Oldenburg, Mathilde Servet inclut dans sa réflexion les exemples de bibliothèques britanniques et hollandaises qui se centrent sur « leur fonction de lieu de vie, tant sociale que culturelle » (Servet, 2015a, p. 21) ; celles-ci répondent souvent au critère d'accessibilité en termes d'horaires et de localisation (Servet, 2009, p. 28).

⁵⁵ Notre traduction.

Une des caractéristiques d'une bibliothèque troisième lieu est donc son accessibilité : elle se doit d'être accessible aux différents publics, ce qui inclut notamment une amplitude large de ses horaires d'ouverture (Jacquet, 2015, p. 147).

La notion de bibliothèque troisième lieu a remis en avant cette question d'élargissement des horaires d'ouverture qui n'est pas neuve, rappelle Sylvie Robert : en France, la question de l'ouverture des équipements culturels s'est posée dans les années 1990 (Lallouet, 2015, p. 173). La temporalité pouvant être « un facteur d'exclusion et de discrimination fort », explique Robert (Lallouet, 2015, p. 174), il est nécessaire de réfléchir à l'adéquation entre les services publics et les besoins et contraintes des usagers, ce qui en fait de facto une question politique. Comme le souligne Patrick Weil, président de Bibliothèques Sans Frontières, la bibliothèque ne se contente pas d'offrir une collection de livres : elle donne un accès privilégié à l'information, à la culture et aussi aux nouvelles technologies (Weil, 2015, p. 56). Rôle qu'elle ne peut assumer que si elle ouvre ses portes aux moments où les individus sont disponibles, c'est-à-dire en grande partie en dehors des heures de bureau. En 2014, souligne Weil, Bibliothèques sans Frontières a récolté plus de 10 000 signatures pour sa pétition en faveur de l'ouverture des bibliothèques le dimanche et les soirs (Weil, 2015, p. 56).

Toujours en France, la loi Macron, présentée fin 2014 et adoptée en juillet 2015⁵⁶, a alimenté le débat : si le monde marchand ouvrait le dimanche, *quid* des équipements culturels ? C'est dans ce contexte que Sylvie Robert élabore son rapport sur l'extension des horaires des bibliothèques⁵⁷. Son objectif est de montrer que c'est une question politique et sociale qui est affaire *et* des politiques *et* des professionnels (Robert, 2015, p. 12). L'enjeu est bien l'accès du plus grand nombre à la culture et la démocratisation de l'accès au savoir. Elle énumère les postulats à prendre en compte pour appréhender cette question : il faut admettre qu'ouvrir est le premier service d'une bibliothèque, qu'il incombe à l'élu de positionner de façon appropriée celle-ci dans son environnement et qu'il faut imaginer ce que peut être la bibliothèque de demain (Robert, 2015, p. 12).

⁵⁶ La loi Macron prend des mesures pour modifier des réglementations en vigueur afin de restreindre notamment le droit au repos du dimanche et faciliter le travail de nuit (Loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, 2016).

⁵⁷ « De la bibliothèque à l'agorathèque ». Sylvie Robert a été mandatée pour mener cette recherche par la ministre française de la Culture et de la Communication de l'époque, Fleur Pellerin (Lallouet, 2015, p. 173).

Tous les individus doivent pouvoir fréquenter la bibliothèque ; il est donc nécessaire de tenir compte de leurs rythmes de vie. Sylvie Robert constate qu'au quotidien, temps professionnel et temps libre s'entrecroisent. Par exemple, la pause de midi sera l'occasion de profiter de son temps libre (Robert, 2015, p. 30). Aller à la bibliothèque ou faire du sport, dit-elle, sont « des moments qui se glissent dans les interstices temporels qu'offre une organisation souple du temps de travail » (Robert, 2015, p. 30). Par ailleurs, comme mentionné précédemment, l'inégalité face au temps existe et est essentiellement liée aux contraintes professionnelles : le temps partiel – plus largement présent chez les femmes –, l'impossibilité d'avoir des horaires stables et planifiés (qui touche surtout la main-d'œuvre peu qualifiée), le travail de nuit, le nombre de semaines de congés selon que l'on soit cadre ou ouvrier (Robert, 2015, pp. 37-38). Les individus les plus précaires ont donc un accès différent au temps, « c'est pourquoi, la lutte contre les inégalités temporelles agglomère nombre de combats sociaux » (Robert, 2015, p. 38).

La bibliothèque troisième lieu est fondée sur le besoin de faire lien avec les autres, le vivre ensemble, l'inclusion (Servet, 2015, p. 23), ce qui en fait un espace participant à la vie sociale et à la démocratie en tant qu'il réintroduit du commun et favorise les échanges (Robert, 2015, p. 65). Avoir des horaires adaptés au contexte dans lequel s'inscrit la bibliothèque permet de participer à cet « idéal de vraie démocratisation culturelle » (Servet, 2015, p. 23). Michel Gorin (2014) rappelle sur le blog *Biblioth|ê|tique* que les bibliothèques suisses, quant à elles, se sont pourvues d'une charte selon laquelle :

« [elles] mettent tout en œuvre pour offrir non seulement aux étudiants et aux chercheurs, mais aussi à l'ensemble des citoyens engagés dans une mobilité croissante, des services harmonisés qui répondent à leurs besoins partout et en tout temps »

La bibliothèque n'est plus seulement un service public, mais bien « un service à des publics » qui aspirent à ce qu'elle soit ouverte quand ils sont disponibles (Poissenot, 2015a, p. 43). Claude Poissenot montre comment la problématique des horaires d'ouverture est liée à la façon même dont l'individu se pense aujourd'hui et à la question de son autonomie (Poissenot, 2015b, pp. 53-55). Dans les années 1980-2000, les individus ont accédé à des droits qu'ils avaient réclamés, « satisfaisant ainsi leur aspiration à une forme de reconnaissance de leur autonomie », explique-t-il (Poissenot, 2015b, p. 54). Leur volonté propre a été de plus en plus prise en compte. À ces nouvelles attentes sociales coïncide l'apparition du Web 2.0, dont l'une des caractéristiques est de donner accès en tout temps et en tout lieu aux services et à l'information. S'oppose alors de façon plus aiguë l'attente de l'utilisateur habitué au « temps » du Web avec la proposition d'horaires peu adaptés d'une bibliothèque (Ourouk, 2015, p. 75).

Il faut donc prendre en compte les évolutions sociétales et se rappeler que le domaine de la culture comporte déjà beaucoup de lieux ouverts le dimanche et/ou en soirée, comme les musées (Ourouk, 2015, p. 74).

4.3.1.2 Des exemples à l'étranger

Comment les exemples étrangers de bibliothèque troisième lieu, comme la DOK à Delft aux Pays-Bas⁵⁸, peuvent-ils nourrir la réflexion sur les horaires d'ouverture au public ? Si les différences culturelles entre pays ne permettent pas de transposer tel quel leur modèle, il est légitime de s'inspirer de ce qui fonctionne ailleurs (Muller, Rigeade, 2015, p. 19). Ainsi, c'est bien au « modèle néerlandais » que l'on doit l'essor de l'automatisation des prêts et retours, ou encore l'externalisation de certaines tâches comme le catalogage ou l'équipement (Muller, Rigeade, 2015, p. 19). Aussi bien aux Pays-Bas qu'en Allemagne, les acquisitions passent par des services centralisés privés qui permettent aux bibliothécaires de réduire le temps de travail dédié à cette tâche et d'ouvrir davantage la bibliothèque au public : catalogage, indexation, listes préétablies d'acquisitions (les best-sellers, etc.), etc. (Muster, 2015). Tandis qu'en France, l'acquisition auprès des libraires locaux – et qui ne proposent pas de services comme le catalogage par exemple – est souvent privilégiée (Muller, Rigeade, 2015, p. 19), de même qu'en Suisse aux bibliothèques municipales de Genève (Muster, 2015). Ceci dit, par exemple, la Médiathèque du Kremlin-Bicêtre, en France, a réduit le temps consacré à la constitution des collections en confiant à des libraires et vendeurs de DVD le soin de leur proposer une partie des titres à partir des orientations des collections, définies par les professionnels de la bibliothèque dans le cadre de leur politique documentaire (Courty, 2014, p. 45).

4.3.1.3 Gérer un projet d'extension ou de réaménagement des horaires

Comment les bibliothèques s'y prennent-elles pour réaménager, voire étendre leurs horaires d'ouverture ? Voici des aspects que nous avons pu relever dans la littérature. Un tel projet est complexe et parfois conflictuel, car il entraîne des bouleversements organisationnels au sein de la bibliothèque. Tenir compte des différents acteurs de la commune – usagers, partenaires et acteurs culturels et associatifs, entre autres – est nécessaire pour mener à bien une telle entreprise (Muller, Rigeade, 2014, p. 23). Une méthodologie de gestion de projet semble dès lors nécessaire : doter les élus et les

⁵⁸ La DOK ouvre 43 heures par semaine et ce, du lundi au samedi (Muller, Rigeade, 2015, p. 19).

responsables de bibliothèques d'outils méthodologiques pour poser les enjeux en terme d'opportunités, de coûts et de services rendus semble bénéfique (Ourouk, 2015, p. 77).

4.3.1.3.1 Territoire

Un tel projet doit tenir compte du territoire sur lequel s'implante la bibliothèque, et donc de la nature de ses publics et de leur disponibilité. Ainsi, une bibliothèque située dans un centre-ville à l'activité forte liée à la présence de commerces, d'administrations ou de bureaux a intérêt à proposer une ouverture durant la pause le midi. À l'inverse, dans une ville-dortoir désertée entre 9h00 et 18h00, il y aura davantage d'affluence en soirée et le week-end (Ourouk, 2015, p. 75). Il faut aussi tenir compte des écoles situées à proximité pour accueillir les élèves (Ourouk, 2015, p. 75). De même, des critères comme le climat et la culture générale peuvent jouer un rôle : une médiathèque à Montpellier, concurrencée par la plage, propose une ouverture le dimanche uniquement d'octobre à avril (Ourouk, 2015, p. 75). À la bibliothèque de la ville de Meyrin, il a été décidé d'établir un horaire selon la saison pour le samedi : de mai à septembre, la bibliothèque ouvre ses portes de 10h00 à 12h00 et en hiver (octobre-avril) de 10h00-17h00. L'horaire est en fait calqué sur celui de la piscine⁵⁹. La CLP recommande aussi de prendre en considération le contexte puisqu'il faut tenir compte des horaires d'ouverture des institutions et magasins alentour (CLP, 2008, p. 35).

4.3.1.3.2 Responsables des collectivités et budget

En France, il a été démontré que les subventions de l'État encouragent les décideurs⁶⁰ à engager des budgets d'investissement liés à un projet d'extension des horaires. Selon l'étude menée en 2015 par le cabinet Ourouk⁶¹ pour le compte de la BPI et de

⁵⁹ Entretien avec M. Pauli, bibliothécaire-responsable de la bibliothèque de la ville de Meyrin, Meyrin, 21 mars 2016.

⁶⁰ Responsables de collectivités et des bibliothèques territoriales.

⁶¹ Le cabinet Ourouk a réalisé cette étude suite à la parution de l'ouvrage *Ouvrir grand la médiathèque : Faire évoluer les horaires d'ouverture*, coédité par le ministère de la Culture et de la Communication et l'Association des bibliothécaires de France. Le rapport expose les bilans de projets d'aménagement des horaires d'ouverture de six bibliothèques et médiathèques territoriales. C'est à partir des témoignages des usagers, des professionnels et des tutelles que les bilans sont établis et confrontés ensuite au retour d'expérience de 145 établissements interrogés *via* une enquête en ligne. Le document propose des recommandations pour les bibliothèques envisageant une extension de leurs horaires. L'étude confirme que « les effets de l'extension des horaires sont clairement positifs », mais qu'une telle extension doit s'inscrire dans une démarche stratégique faisant appel à d'autres leviers. Elle démontre aussi que les difficultés sont d'ordre financier, social et organisationnel (BBF, 2015).

l'Observatoire de la lecture publique (Service du livre et de la lecture) du ministère de la Culture et de la Communication française, les collectivités qui soutiennent les bibliothèques dans un projet d'extension des heures d'ouverture au public ont l'objectif de permettre à leurs administrés d'accéder à l'équipement et aux ressources de celles-ci, et de favoriser ainsi le lien social (Ourouk, 2015, p. 80). Néanmoins, un obstacle observé est la difficulté financière de mener à bien un tel projet (BBF, 2015). Le rôle de la bibliothèque relève de la politique culturelle de la collectivité, puisqu'elle fait connaître et diffuse les œuvres culturelles. Néanmoins, elle évolue en un véritable espace public offrant différentes ressources (espaces de travail, auto-formation, création de liens) et s'inscrit donc ainsi aussi dans la politique sociale et, partant, dans le projet politique de la collectivité (Jacquet, 2015, p. 17 ; Ourouk, 2015, p. 81). Il reste nécessaire que les responsables de bibliothèques pointent l'utilité sociale de celles-ci, fournissent des indicateurs qualitatifs et quantitatifs démontrant les différents usages et usagers, rencontrent les décideurs et communiquent sur le fonctionnement et le métier afin d'obtenir les budgets nécessaires à une extension des horaires (Ourouk, 2015, p. 81). Elle peut aussi s'appuyer sur les normes comme outil de discussion : en Suisse, la CLP dit bien que les horaires d'ouverture doivent être « aussi larges que possible et adaptés aux publics cibles » (CLP, 2008, p. 35).

La dépense la plus difficile à obtenir semble celle relative à l'engagement de personnel supplémentaire ou à l'augmentation du pourcentage de travail, d'où l'appel par exemple à des bénévoles pour compenser (Ourouk, 2015, p. 82). Une solution est peut-être de solliciter un tel budget pendant une période préélectorale, durant laquelle le quotidien des administrés est davantage pris en compte (Ourouk, 2015, p. 82). Un cas qui confirme le lien étroit entre politique et horaires de la bibliothèque est celui de Blonay-St-Légier : les horaires de la bibliothèque ont été imposés politiquement. Le responsable de la bibliothèque a dès lors trouvé une solution pour ouvrir un après-midi de plus : « *D'une part, j'ai fait en sorte de rationaliser un maximum les tâches de mes collègues, et d'autre part, j'ai complètement revu le planning du personnel de la bibliothèque. C'est ainsi que nous avons finalement pu dégager un après-midi d'ouverture supplémentaire.* » (Sala, 2016)

4.3.1.3.3 *Les publics*

Le but étant de faciliter l'accès de la bibliothèque aux publics, il faut connaître le rythme de vie de ceux-ci. Toute démarche de réaménagement ou d'extension des horaires doit tenir compte du territoire sur lequel la bibliothèque se trouve. Il faut donc bien prendre en compte les besoins de « la clientèle », comme le rappelle la CLP. De plus, pour garantir l'accessibilité de la bibliothèque, le minimum est que pour « 30% des heures d'ouverture, elle doit être ouverte soit à midi, soit en soirée, soit le samedi » et « qu'au moins une fois par semaine, le service de prêt est assuré trois heures de suite » (CLP, 2008, p. 35).

Les usagers habituels, qui se rendent volontiers dans des lieux culturels comme la bibliothèque, ont souvent intégré dans leur emploi du temps les horaires particuliers de l'établissement et connaissent l'espace (les rayonnages qu'ils préfèrent) (Vazard, 2014, p. 17). Mais les contraintes qui se posent au non-usager sont multiples : doit-il payer quelque chose, comprendra-t-il le fonctionnement ? C'est en tenant compte de ces craintes que l'on peut décider de lier la fréquentation de la bibliothèque à d'autres pratiques. Si les individus vivent au rythme des commerces de la ville et que la bibliothèque se trouve sur la même trajectoire, il sera judicieux de se calquer sur les horaires des magasins (Vazard, 2014, p. 17). Une enquête peut être réalisée afin de connaître les desiderata des usagers. Celle-ci peut être de diverses envergures : à Aigle, la bibliothécaire a proposé aux usagers de remplir sur place un sondage très simple et direct, dans le but de confirmer ou infirmer l'horaire qu'elle désirait mettre en place (Cachat, 2016c). L'enquête peut être plus complexe et renseigner sur les profils, les pratiques et les souhaits sur les horaires et les services des usagers, ce qui permet aussi des analyses plus fines (quelles attentes pour tel profil d'usagers ?), vérifier si les horaires sont assez lisibles et avoir une meilleure connaissance du public (vient-il pour la richesse du fonds ? est-ce parce que le lieu proposé est convivial ? reste-t-il ? etc.) (Dameron, 2014, pp. 48-49). La question d'un réaménagement ou d'une extension des heures d'ouverture au public ne se limite pas à la seule question : en ont-ils besoin⁶² ? Les motivations des individus peuvent être autres : envie, intérêt, curiosité (Chaguiboff, 2014, p. 91). De plus, d'autres activités s'offrent à eux et entrent en concurrence, comme aller au cinéma, etc. Pour Jean Chaguiboff, une ouverture élargie de la bibliothèque peut

⁶² Espace de travail pour l'étudiant qui n'a pas d'autres possibilités, personne au budget restreint, etc.

ne pas répondre à un besoin ; il est donc nécessaire de rester critique face aux enquêtes qui demandent au public de définir les leurs en matière d'ouverture. Le même auteur précise qu'il est difficile pour une personne d'exprimer le besoin « de quelque chose qu'elle a du mal à définir ». Il prend l'exemple du smartphone, dont personne n'avait besoin avant qu'il soit commercialisé. Il lui semble donc qu'une offre peut rencontrer du succès sans forcément répondre à un « besoin ». On doit tenir compte aussi des personnes qui ont une « disposition », comme il le dit, à en profiter, c'est-à-dire ceux dont les modes de vie et les intérêts peuvent rencontrer cette offre (Chaguiboff, 2014, p. 91). Dans cet ordre d'idée, une enquête auprès des lecteurs de la Bibliothèque de Blonay-St-Légier a été menée afin de déterminer leurs souhaits en matière d'horaires. Globalement, les gens ont répondu qu'ils s'adapteraient à de nouveaux horaires, mais ne souhaitaient pas une autre ouverture à des moments particuliers. Pourtant, l'après-midi supplémentaire proposée n'est pas superflue⁶³. D'autres bibliothécaires font montre de prudence en rappelant qu'il faut relativiser la demande car les usagers, contrairement à ce que montre l'exemple de Blonay-St-Légier, ont tendance à vouloir que la bibliothèque soit ouverte en permanence⁶⁴.

Une enquête auprès des non-usagers est utile pour connaître les motifs de non-fréquentation (Dameron, 2014, p. 50). Cela peut recouper une typologie (du public et du non-public) qui revient dans la littérature de façon plus ou moins semblable⁶⁵. Comme toute bibliothèque s'inscrit dans une collectivité particulière aux habitudes et besoins différents, les enquêtes ne se recoupent pas forcément totalement. Mais voici les points communs relevés dans deux enquêtes différentes⁶⁶ :

- Retraités : a priori, ils disposent de plus de temps libre et d'un emploi du temps plus souple qui leur permet de s'adapter aux horaires de leur bibliothèque.
- Demandeurs d'emploi : ils ont également a priori plus de temps, utilisent beaucoup les ordinateurs et sont souvent seuls.

⁶³ Entretien avec M. Sala, bibliothécaire responsable de la Bibliothèque de Blonay-St-Légier, Blonay-St-Légier, 23 mars 2016.

⁶⁴ Entretien avec M. Pauli, bibliothécaire-responsable de la bibliothèque de la ville de Meyrin, Meyrin, 21 mars 2016.

⁶⁵ Nous nous référons ici à étude datant de 2011 menée par MOTif et Plein Sens auprès d'un panel contrasté de cinq bibliothèques franciliennes (Chaguiboff, 2014, pp. 92-94) et sur les tendances dégagées par le cabinet Ourouk (2015, pp. 86-89).

⁶⁶ Pour les différences, voir les deux enquêtes (Chaguiboff, 2014, pp. 92-94 ; Ourouk, 2015, pp. 86-89).

- Actifs : demandeurs de journée non-stop.
- Étudiants : ils viennent souvent, longtemps, et viennent dans le cadre de l'ouverture nocturne ou le week-end. Ils sont de gros utilisateurs des espaces pour travailler, ce qui est confirmé par ailleurs par les Bibliothèques de Meyrin⁶⁷ et de Bulle (Ruffieux, 2016) : cette dernière ouvre ses portes le samedi à midi car la « salle de lecture est très fréquentée par les étudiants ». De même, à Meyrin, il a été constaté que les collégiens, entre autres, partaient pendant la fermeture pour revenir dès la réouverture. Il a donc été décidé que la bibliothèque serait ouverte durant la pause de midi⁶⁸.
- Adolescents : la question de leur fréquentation semble davantage liée à l'offre (ressources adaptées et espaces pour se retrouver), mais les ouvertures après les cours (si l'établissement scolaire est proche) ou pendant les courtes vacances scolaires semblent pertinentes⁶⁹.
- Adultes accompagnés d'enfant(s) : les familles avec les jeunes enfants forment, avec les retraités/séniors, l'un des « socles » des usagers en bibliothèques (Ourouk, 2015, p. 86). Ils plébiscitent les mercredis (le matin quand il y a des tout petits non scolarisés et l'après-midi pour tous les scolaires⁷⁰) et les week-ends : le samedi (jour des activités culturelles ou sportives de beaucoup d'enfants, dont la restitution ou l'emprunt de documents à la bibliothèque) et le dimanche (les bibliothèques ouvertes voient une forte fréquentation des familles, sans doute car les activités peuvent se faire ensemble ce jour-là ; de même, les pères sont apparemment plus présents le dimanche et le samedi).

Enfin, le cabinet d'étude Ourouk distingue encore trois publics :

- Tout-petits dans le cadre d'animations et groupes de personnes en situation de handicap. Ces publics nécessitent qu'il n'y ait pas d'agitation autour d'eux, leur accueil se fait donc lors des périodes de faible fréquentation.
- Scolaires accompagnés de leurs enseignants. Plusieurs cas de figure se retrouvent : les accueillir en dehors des heures d'ouverture tout public⁷¹, lors des périodes de faible fréquentation, finalement, n'importe quand⁷².
- Personnes en grande difficulté sociale, personne sans domicile fixe : l'expérience semble montrer qu'elles profitent de l'extension des horaires pour séjourner davantage.

⁶⁷ Entretien avec M. Gaël Sala, bibliothécaire-responsable de la Bibliothèque de Blonay-St-Légier, Blonay-St-Légier, le 4 mai 2016.

⁶⁸ Entretien avec M. Pauli, bibliothécaire-responsable de la Bibliothèque de la ville de Meyrin, Meyrin, 21 mars 2016.

⁶⁹ Public mentionné dans l'enquête menée par le cabinet Ourouk (2015, p. 87).

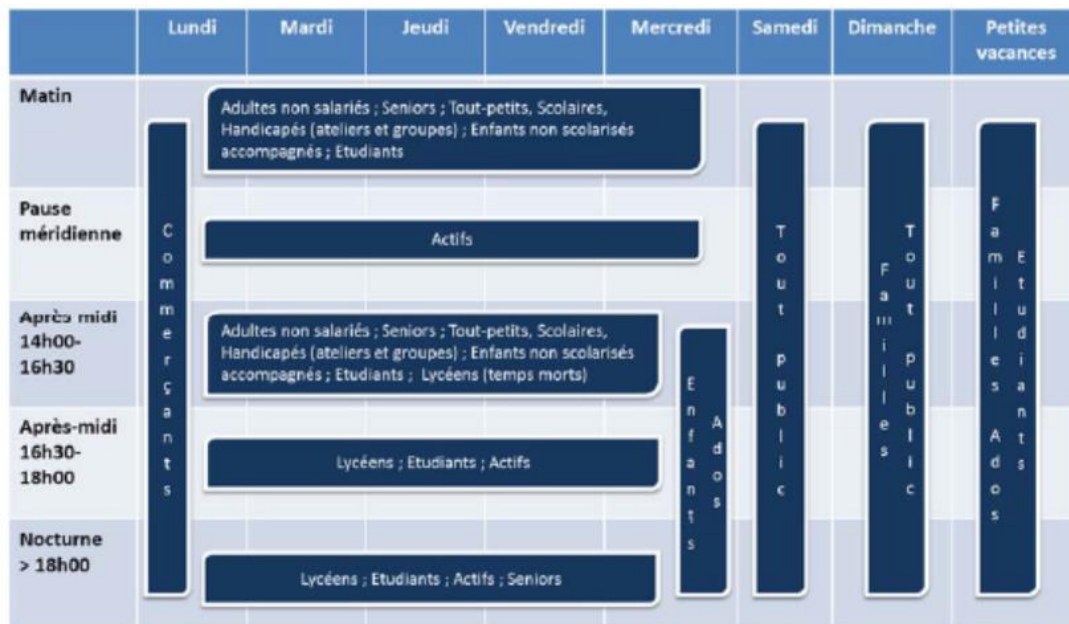
⁷⁰ En France comme en Suisse, le mercredi après-midi est exempt d'école.

⁷¹ Comme à la Médiathèque de Monthey.

⁷² À la Bibliothèque de Meyrin, les classes – petite enfance et primaires – viennent pendant l'ouverture au tout public, plus ou moins n'importe quand. (Entretien avec M. Pauli, bibliothécaire-responsable de la Bibliothèque de la ville de Meyrin, Meyrin, 21 mars 2016).

Voici une synthèse des jours et horaires d'ouverture selon les publics, réalisée par le cabinet Ourouk :

Figure 11 Synthèse des jours et horaires d'ouverture selon les publics



(Ourouk, 2015, p. 89)

4.3.1.3.4 Espaces

Le réaménagement des espaces fait partie des aménagements que les bibliothèques plébiscitent lorsqu'elles augmentent les heures d'ouverture (Ourouk, 2015, p. 67)⁷³.

Espaces ouverts ou modulaires ? Ils ont tous les deux des intérêts. Avoir des espaces décroissés, de grands plateaux où cohabitent collections, publics et activités permet d'avoir une vue d'ensemble et semble une solution satisfaisante (Vazard, 2014, p. 20 ; Marine, 2014, p. 161). Cela fonctionne bien lorsque le personnel est suffisamment polyvalent et peut accompagner les divers publics. On estime la proportion du nombre de professionnels présents en fonction de la fréquentation, et des compteurs d'entrée en temps réel permettent de s'ajuster à la situation réelle (Marine, 2014, p. 161).

Les espaces modulaires permettant une ouverture espace par espace pour concentrer les moyens sur un seul secteur permettent de faire correspondre l'ouverture la plus large

⁷³ Après une évolution de la répartition du travail et avant l'acquisition d'automates de prêts (Ourouk, 2015, p. 67).

à la plus forte demande, tout en respectant la spécialisation des membres de l'équipe. Néanmoins, des bibliothèques qui ont tenté de rendre accessible uniquement une partie de leur espace à tel ou tel horaire en ont constaté l'échec : elles se heurtent à l'incompréhension des usagers (Ourouk, 2015, p. 33). À la bibliothèque de la ville de Meyrin, une telle ouverture partielle a été tentée : la salle de lecture, située à l'entrée du bâtiment, était ouverte davantage que d'autres espaces ; cela était signalé par un cordon « fermant » l'accès à ceux-ci. Il n'y avait pas de service de prêt et la surveillance était effectuée par des étudiants. Les réactions des usagers n'étaient guère positives. Ils se demandaient pourquoi les services habituels comme le prêt n'étaient pas disponibles⁷⁴. On voit donc que cela complique grandement la lisibilité des horaires et donc l'insatisfaction des usagers. De plus, cela va à l'encontre de la tendance actuelle des pratiques familiales : si l'espace Jeunesse est fermé, la famille, même si la section Adulte est accessible, ne viendra plus dans ce créneau. De même, cela ne favorise pas les pratiques comme la découverte, les passerelles entre les genres, les supports et les œuvres (Marine, 2014, p. 161).

4.3.1.3.5 La lisibilité

La lisibilité se traduit dans la signalétique : elle est essentielle car plus l'utilisateur est autonome, plus le professionnel peut se consacrer à ses tâches bibliothéconomiques (Marine, 2014, p. 161).

Mais les horaires doivent aussi être lisibles pour être retenus par les usagers et pour leur confort. Ainsi, la CLP recommande que la bibliothèque ait les mêmes horaires d'ouverture pendant toute l'année et que ceux-ci, de même que les périodes de fermeture, soient constants d'une année à l'autre (CLP, 2008, p. 35).

4.3.1.3.6 Services en ligne

Les services en ligne sont voués à jouer un rôle de plus en plus important, leur offre débordant les horaires d'ouverture physique (Ourouk, 2015, p. 105). Les smartphones et tablettes ont accru le taux d'utilisation des services en ligne des bibliothèques. C'est aussi l'occasion de proposer des services, notamment de réservation des livres en ligne, ce qui dégage du temps (Marine, 2014, p. 161). Selon la CLP, les bibliothèques hybrides

⁷⁴ Entretien avec M. Pauli, bibliothécaire-responsable de la Bibliothèque de la ville de Meyrin, Meyrin, 21 mars 2016.

doivent permettre l'accès de leurs clients aux offres virtuelles et interactives en permanence (CLP, 2008, p. 35).

Si l'on considère toujours les internautes, les espaces informatiques semblent moins nécessaires, dans leur forme classique, que des espaces de formation avec prise de rendez-vous pour bénéficier d'aide. De plus, le Wi-Fi encourage une dissémination de l'informatique dans tout l'espace, les utilisateurs étant munis de plus en plus d'outils mobiles. Cela a un impact sur le personnel : il n'y a sans doute plus besoin d'avoir un professionnel qui reste en salle au poste informatique. L'ensemble du personnel devrait être qualifié pour répondre aux besoins des usagers (Marine, 2014, p. 165). À la Bibliothèque de la ville de Meyrin, par exemple, les postes informatiques sont à l'étage sans qu'un professionnel soit spécialement à proximité et dédié à cette « zone ». M. Pauli a remarqué que les gens essayaient d'abord de se débrouiller seuls et, bien entendu, faisaient appel au personnel en cas de besoin⁷⁵. Ils avaient d'ailleurs fait l'expérience de placer les postes informatiques juste devant le bureau de prêt/retour, mais les utilisateurs, avant de chercher à résoudre eux-mêmes les problèmes, avaient tendance à solliciter les professionnels sans vraiment de raisons.

4.3.1.3.7 Le personnel

La participation du personnel à un tel projet est primordiale, sans quoi le projet risque de voir le jour dans de mauvaises conditions ; des ateliers thématiques avec le personnel sont à intégrer (Ourouk, 2015, p. 83). Les principales conséquences sur le personnel au niveau de l'organisation du travail, dues au fait de travailler plus face au public et de devoir gérer des plannings qui peuvent varier, sont le sentiment d'être éparpillé, la fatigue face au public, la difficulté à organiser des projets en commun et à gérer les plannings (Ourouk, 2015, p. 83). On remarque dans la littérature consultée l'importance de négocier avec l'équipe en cas d'extension (y compris, voire surtout, lorsqu'il s'agit d'ouvrir le dimanche). Les bibliothèques essaient d'intégrer des solutions diverses.

4.3.1.3.8 Répartition du FO/BO

La répartition des temps de travail interne vs de service au public est un aménagement qui paraît primordial (Ourouk, 2015, p. 67).

⁷⁵ Entretien avec M. Pauli, bibliothécaire-responsable de la Bibliothèque de la ville de Meyrin, Meyrin, 21 mars 2016.

La Médiathèque de Condé-sur-Noireau (5 300 habitants), en France, fonctionne uniquement en FO. Il n'y a donc plus de bureau en BO et les tâches autres que le service au public s'effectuent durant les heures creuses. Une fois par semaine, l'équipe se réunit 30 minutes pour planifier le reste de la semaine (Vazard, 2014, p. 16). Un peu sur le même mode de fonctionnement, à la Bibliothèque de Blonay-St-Légier, les professionnels au FO gèrent systématiquement du BO : ils équipent les livres, etc. Pour les employés, cela ne pose aucun problème, nous explique le bibliothécaire responsable, Gaël Sala. Son unique réticence est que les usagers peuvent craindre de déranger. Néanmoins, il y a aussi de leur part une sorte de curiosité : ils voient le travail de BO et se rendent mieux compte des tâches qui, avant, se faisaient en « coulisse ». Des ateliers ont même été mis en place, qui rencontrent un vif succès, pour recouvrir les livres. Les mamans, voyant les bibliothécaires le faire, voulaient apprendre (car elles recouvrent les livres de classe de leurs enfants)⁷⁶. Au contraire, d'autres font le choix, comme à Meyrin, de se consacrer uniquement au FO pour être totalement disponibles pour les usagers⁷⁷.

Un « instrument » qui permet également de faire davantage communiquer le BO et le FO (et de gagner du temps) est de proposer des « bureaux actifs » (Marine, 2014, p. 162). Un bureau de proximité et qui n'est pas attribué à un employé en particulier permet de fluidifier la présence des professionnels auprès des publics et de continuer des tâches de BO en FO. Le nombre de bureaux permanents d'accueil devrait se réduire à un seul, ce qui permettrait d'assurer en même temps le rangement des collections par exemple. Le professionnel est plus mobile et le public s'habituerait très vite au fait de ne pas trouver en permanence un professionnel derrière le bureau. Ce dernier, de plus, deviendrait plutôt « accompagnateur » et améliorerait ainsi la qualité de l'accueil (Marine, 2014, p. 162).

4.3.1.3.9 Externalisation ou rationalisation des tâches

Les expériences semblent diverses face à l'externalisation : des bibliothèques confient tout ou une partie du travail de préparation matérielle des ouvrages à des services externes (Ourouk, 2015, p. 35). Celle de Blonay-St-Légier a, elle, privilégié une autre

⁷⁶ Entretien téléphonique avec M. Sala, bibliothécaire-responsable de la Bibliothèque de Blonay-St-Légier, Blonay-St-Légier, 4 mai 2016.

⁷⁷ Entretien avec M. Pauli, bibliothécaire-responsable de la Bibliothèque de la ville de Meyrin, Meyrin, 21 mars 2016.

option pour réussir à ouvrir une après-midi de plus avec le même nombre d'employés. L'élément central a été de rationaliser les tâches liées au chemin du livre. Ce sont de toutes petites actions qui, cumulées, ont permis cette extension.

- Séparation du retour et du prêt : les deux sont séparés mais se pratiquent au même bureau. Il y a toujours deux personnes. Une table des retours est placée à l'entrée. Les lecteurs, en entrant, y déposent leurs livres. La personne responsable du retour peut aller les récupérer. Au prêt, ensuite, c'est un gain de temps de ne pas faire les retours.
- Abandon de l'échéancier : les collaborateurs et collaboratrices préparent des signets avec la date de retour tamponnée. C'est un gain de temps qui permet également de faire de la communication/publicité sur ces supports. Les gens apprécient car ils collent le papier sur leur réfrigérateur pour ne pas oublier la date de retour.
- Pas d'externalisation : Gaël Sala, le bibliothécaire responsable, s'est rendu compte que c'était chronophage. Son but était de proposer très rapidement les livres achetés, dans un délai de trois semaines au maximum. L'équipe les traite finalement en seulement trois jours. De plus, c'était onéreux d'externaliser.
- Gestion en FO du BO.
- Une boîte de retour permet de rendre les documents 365 jours par an, 24h/24h.
- Classement par centre d'intérêt : l'utilisation de pictogrammes rend le rangement plus rapide.
- Les albums ne sont plus classés par ordre alphabétique.

La boîte de retour est aussi mentionnée par cinq autres bibliothèques sur les huit que nous avons approchées pour connaître leur répartition du BO et du FO (voir chapitre 4.3.1.3.9 et voir annexe 8). Cela fait partie des aménagements fréquemment réalisés par les bibliothèques en relation avec l'augmentation des horaires d'ouverture (Ourouk, 2015, p. 67).

4.3.1.3.10 Bornes de prêt automatique et autres instruments

Le recours aux bornes de prêt automatique abonde dans la littérature comme aide à la gestion des horaires (Ourouk, 2015, p. 67). Trois bibliothèques de notre échantillon possèdent une borne de prêt automatique (Martigny, Monthey et la BMS). Martigny propose deux bornes, ce qui permet un allègement du travail : « cela répartit mieux le prêt, notamment lorsque les queues s'allongent » (Plan, 2016). La BMS rend l'utilisation de la borne obligatoire le matin, ce qui permet de faire passer 22% du prêt de cette façon (Levai, 2016).

Une tendance est d'aller encore plus loin dans l'automatisation de la bibliothèque : éclairage automatique du local, activation d'une vidéosurveillance à l'entrée, distributeur

de documents 24h/24h, chariots intelligents⁷⁸, tri automatique des documents rendus⁷⁹, enregistrement autonome des prêts et des retours (documents, tablettes, liseuses, etc.) (Marine, 2014, p. 166). Il semble en tout cas qu'une majorité du public délaisse la borne de prêt automatique dès que cela est possible : pour que cela allège le travail de l'équipe, il faut en rendre « l'utilisation impérative » (Marine, 2014, p. 166). Cela serait rentable au-delà d'un seuil de 150 000 à 180 000 documents prêtés par an (Marine, 2014, p. 166). L'automatisation permet donc, dans certains cas, de gagner du temps sur les tâches répétitives, surtout si elle permet le prêt et le retour (Caudron et al., 2014, p. 177). Il faut également du temps pour former les usagers (il faut compter entre 18 et 24 mois pour que l'utilisation de la borne devienne « naturelle » pour le public). Malgré cela, en fonction du flux des usagers, un même professionnel peut être présent pour les aider tout en combinant cela avec d'autres tâches. Cela permet d'offrir d'autres services, d'autres espaces (multimédias, etc.) sans ajouter de personnel (Caudron et al., 2014, p. 177).

4.3.1.3.11 Des services en plus ?

La littérature montre que des bibliothèques associent à l'extension des horaires une option plus qualitative en tenant compte des contenus et des services à offrir en plus (Ourouk, 2015, p. 68). Cela peut aller du développement d'espace multimédia en accès libre avec tablettes à disposition à la mise à disposition de jeux vidéo, en passant par de nouvelles animations ou la proposition d'un espace-déjeuner comme à la Médiathèque Visages du Monde en France (Ourouk, 2015, p. 35). D'autres vont offrir des services comme des séances de relaxation ou ponctuellement ouvrir plus lors des périodes d'examens (Courty, 2014, p. 49). Ce dernier point est mentionné par le responsable de la Bibliothèque de la ville de Meyrin, qui voit une très grande affluence lors des périodes de préparation des examens de niveau collège, HES et université⁸⁰.

⁷⁸ « Les chariots intelligents permettent le retour des documents. Ces chariots RFID sont accompagnés d'une station d'accueil. L'utilisateur pose le document sur le chariot intelligent, ce qui a pour effet de l'enlever automatiquement de son compte usager et de réactiver l'antivol. » (Janin, 2012, p. 52)

⁷⁹ Un automate de retour peut fonctionner à l'aide d'une trappe qui s'ouvre si une puce RFID est détectée. Cet automate est relié à un robot de tri qui sépare les documents (Janin, 2012, p. 32).

⁸⁰ Entretien avec M. Pauli, bibliothécaire-responsable de la Bibliothèque de la ville de Meyrin, 21 mars 2016.

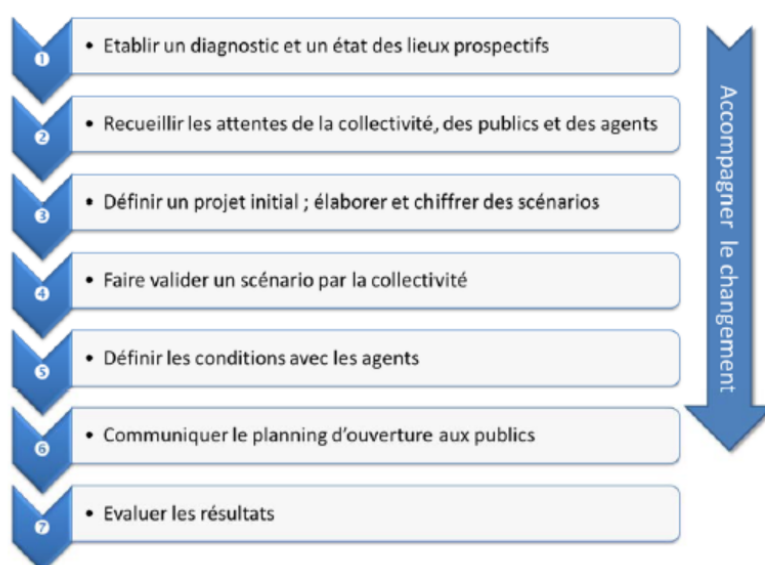
4.3.1.4 Des propositions de méthodologie et des outils

Des démarches et méthodologies sont proposées dans la littérature. Des outils sont également mis en place pour la gestion des horaires comme l'utilisation d'un agenda partagé, des réunions physiques hebdomadaires, un tableau récapitulatif de présence ou des plannings de prêt (Ourouk, 2015, p. 109). Avant toute modification des horaires, il est nécessaire de procéder à une analyse de la situation (CLP, 2008, p. 35).

Par exemple, voici une méthodologie proposée par le cabinet Ourouk (2015, p. 90) :

Figure 12 Démarche en vue de l'augmentation des heures d'ouverture

Schéma de synthèse de la démarche



(Ourouk, 2015, p. 90)

Sylvie Robert propose aussi une série de préconisations à la fin de son rapport sur l'adaptation et l'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques publiques. Pour qu'une bibliothèque soit un quatrième lieu comme elle l'entend, c'est-à-dire un espace de « liberté des expressions et des cultures », qui accueille conférences et débats, un lien « citoyen », elle doit mettre l'utilisateur au cœur de son projet, ce qui fait de l'extension des horaires une évidence (Robert, 2015, p. 72).

Certaines de ces préconisations doivent être discutées à un échelon plus élevé de la politique car cela concerne les textes législatifs français, le réaménagement des cursus de formation (pour intégrer davantage la médiation), etc. Cette problématique s'intègre donc toujours dans un contexte politique plus large.

En attendant, voici quelques recommandations pratiques intéressantes :

- Effectuer un diagnostic temporel pour objectiver les rythmes de vie des usagers et leur concordance ou non avec les horaires d'ouverture de la bibliothèque.
- Établir une nouvelle hiérarchie des tâches (priorité aux actions de médiation) avec la réorganisation interne que cela implique (Robert associe probablement une extension de l'ouverture avec des offres de services supplémentaires).
- Faciliter l'équipement des bibliothèques en automates de prêt.

4.3.1.5 Conclusion

Il n'y a pas de réponse unique dans la littérature. Le sujet est d'actualité : livres à la manière de « boîte à outils », enquêtes et pétitions l'attestent. Nous discernons une même tendance vers l'extension ou le réaménagement des horaires. Chaque bibliothèque s'inscrivant dans un contexte particulier, on a pu distinguer une multitude de solutions possibles : intégration de technologies (borne de prêt automatique), utilisation d'étudiants, prise en compte des horaires d'autres établissements (commerces, piscine, plage).

En termes d'impact sur les usagers et les usages, le cabinet Ourouk a constaté que les augmentations médianes des inscrits et des emprunts se situent à 10%, mais que cela varie néanmoins d'une bibliothèque à l'autre puisqu'on a pu voir jusqu'à 80 et 100% d'augmentation (Ourouk, 2015, p. 68). Par contre, les usages sur place et la fréquentation (qui devient aussi plus fluide durant la semaine) augmentent et de nouveaux profils d'usagers apparaissent (Ourouk, 2015, p. 68).

La question des horaires est importante puisqu'elle est liée à l'accessibilité. Mais elle s'inscrit dans une problématique plus vaste :

« Les horaires conditionnent les publics qui, à leur tour, conditionnent les usages. Les horaires sont donc, dans cette mesure, un des leviers de la fréquentation. La question des horaires est une partie, peut-être la plus visible et donc la plus médiatisée, d'un ensemble plus vaste qui concerne l'offre en général et les missions de service public des bibliothèques. » (Pagès 2015, cité dans Ourouk, 2015, p. 17)

« La question des horaires (...) est (...) le cadre dans lequel mettre en place les projets, qu'ils relèvent de la politique documentaire, de la médiation culturelle ou du développement de partenariats et de la communication. » (Pagès 2015, cité dans Ourouk, 2015, p. 106)

5. Analyse de l'existant

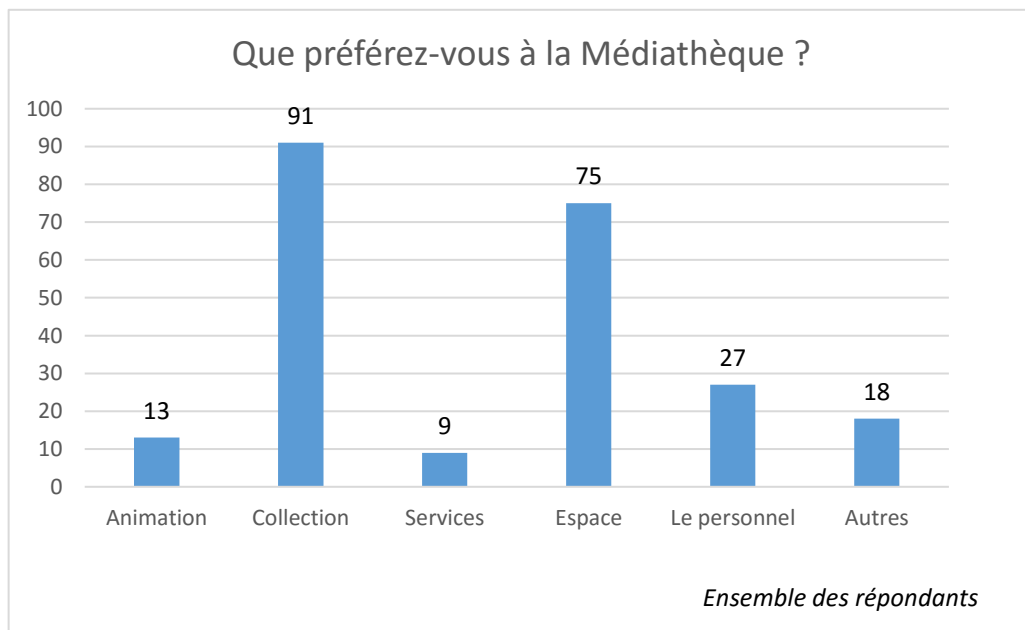
5.1 Services et espaces

5.1.1 Résultats du questionnaire

5.1.1.1 Ce que les usagers préfèrent

114 réponses ont été récoltées. S'agissant d'une question ouverte, nous avons catégorisé les réponses. En voici le résultat :

Figure 13 Préférences des usagers (services)

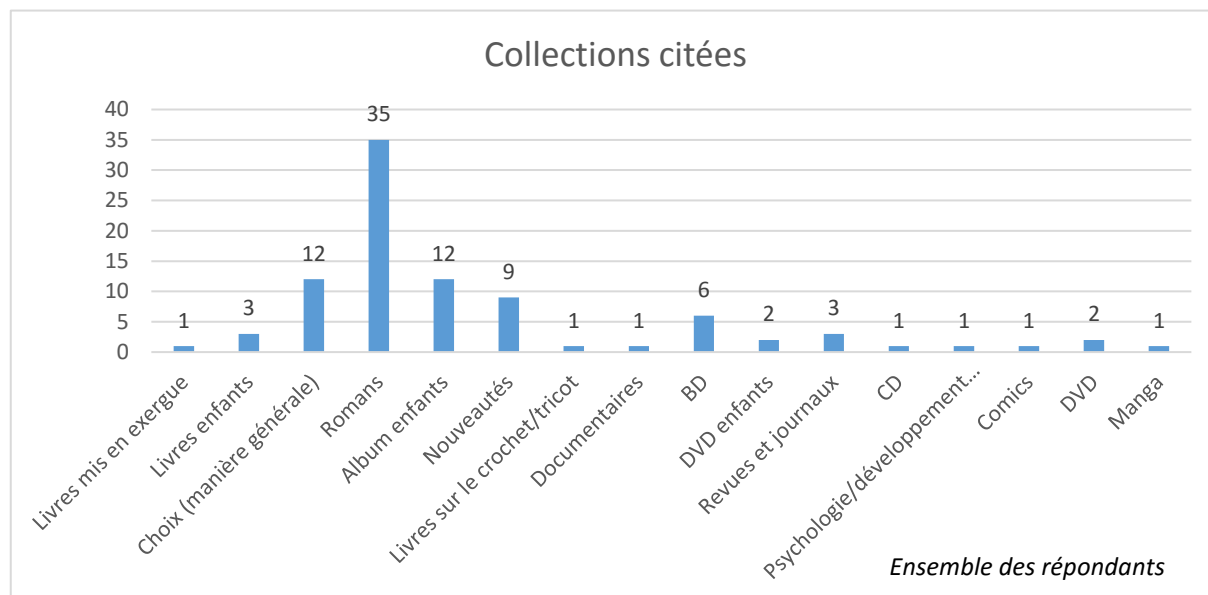


(Masson, Tromme, 2016)

D'autres remarques ont été émises : concernant le coin cafétéria, une peur « de tacher les livres/revues » et une autre portant sur les horaires des conteries qui ne conviennent plus à la personne.

Collections

Figure 14 Collections préférées (services)

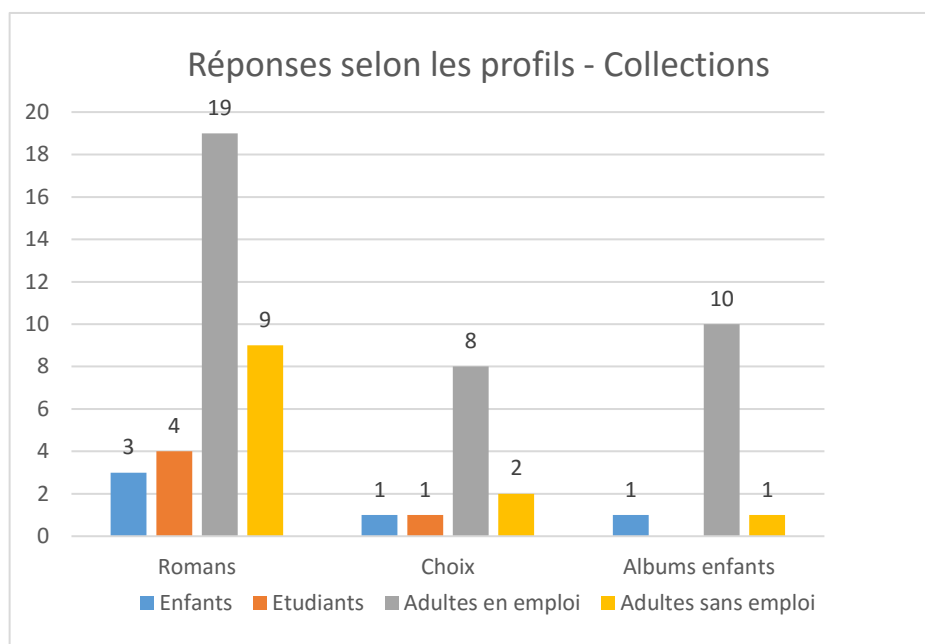


(Masson, Tromme, 2016)

Ce que préfèrent les usagers sont les collections (91 personnes) (livres, CD, DVD, presse ; pour les enfants ou les adultes). Parmi celles-ci, romans (35), albums jeunesse (12), nouveautés (9), bandes dessinées (6), mais aussi le choix de manière globale (12) sont privilégiés. Les usagers sont donc encore fort attachés à la collection.

Profils des trois réponses les plus citées

Figure 15 Collections : les trois choix les plus cités selon les profils (services)

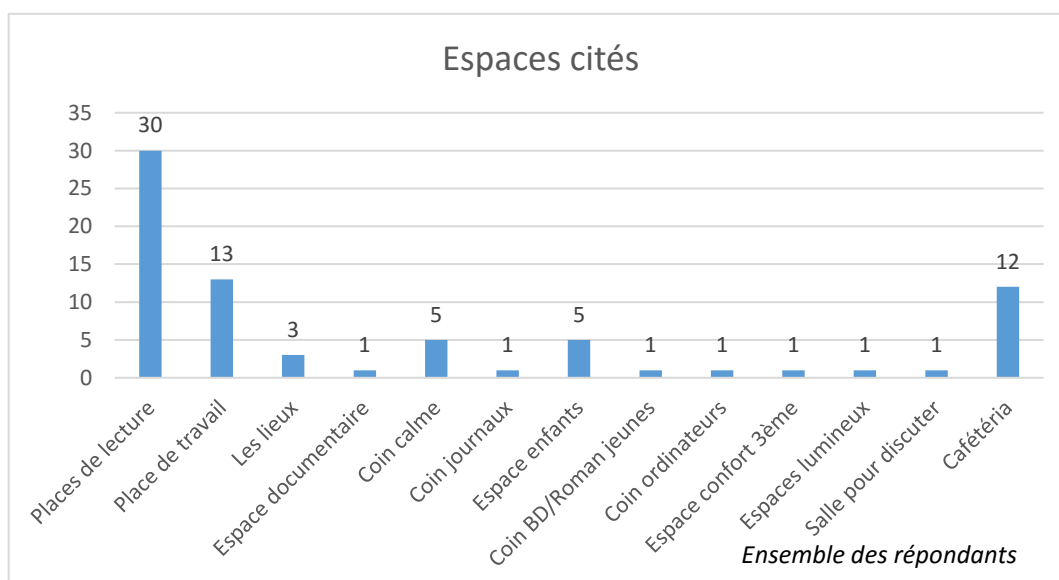


(Masson, Tromme, 2016)

Ce sont les adultes en emploi qui citent généralement majoritairement ces réponses. Ce qui est normal, car ils sont le groupe le plus important ayant répondu à notre questionnaire. La répartition est globalement respectée.

Espaces

Figure 16 Espaces préférés (services)

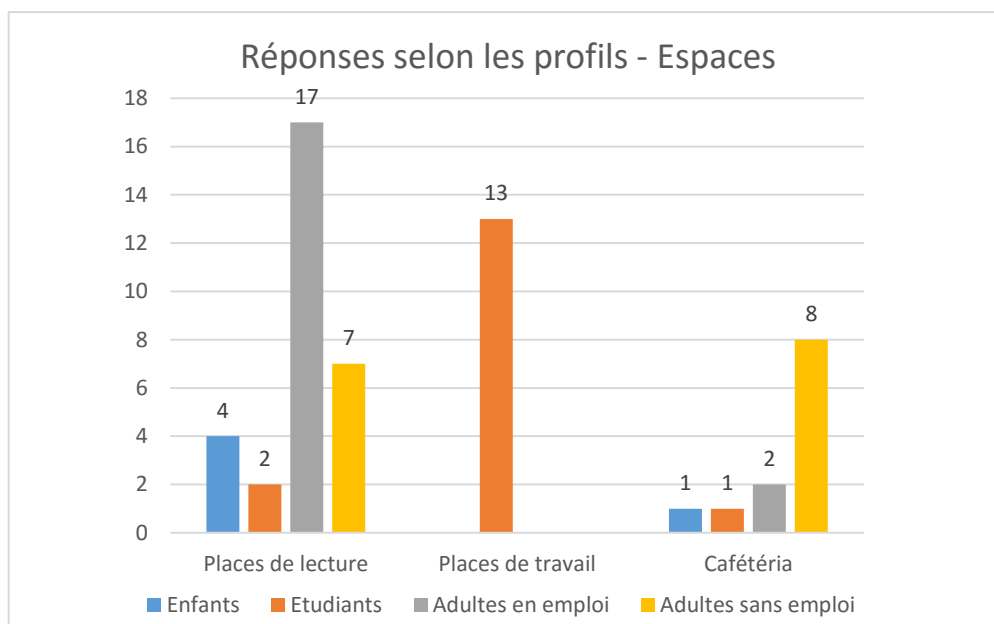


(Masson, Tromme, 2016)

La seconde préférence concerne les espaces. Les places de lecture (30) et les places (13) de travail sont les plus citées. La cafétéria est également appréciée (12), même si elle n'est parfois pas toujours remarquée par les usagers (remarques issues de nos entretiens et observations).

Profils des trois réponses les plus citées

Figure 17 Espace : les choix préférés selon les profils (services)



(Masson, Tromme, 2016)

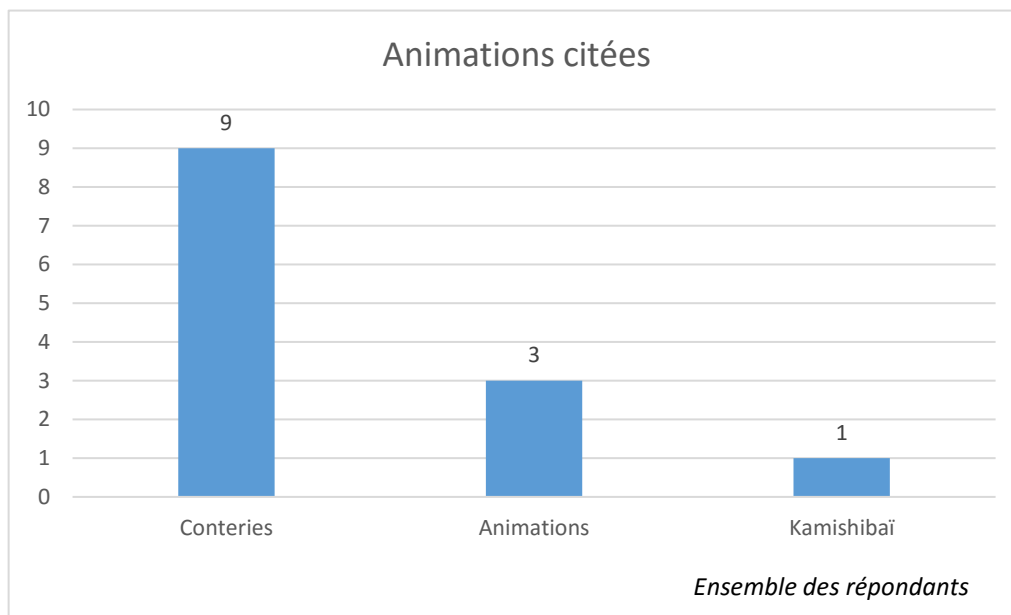
Concernant les places de lecture, les adultes sont à nouveau majoritaires à avoir répondu (17).

Cependant, il est intéressant de noter que ce sont uniquement les étudiants qui citent les places de travail dans ce qu'ils préfèrent à la bibliothèque (13). Ce qui est, finalement, assez logique.

De même, ce sont les adultes sans emploi qui préfèrent davantage l'espace cafétéria (8).

Animations

Figure 18 Animations préférées (services)

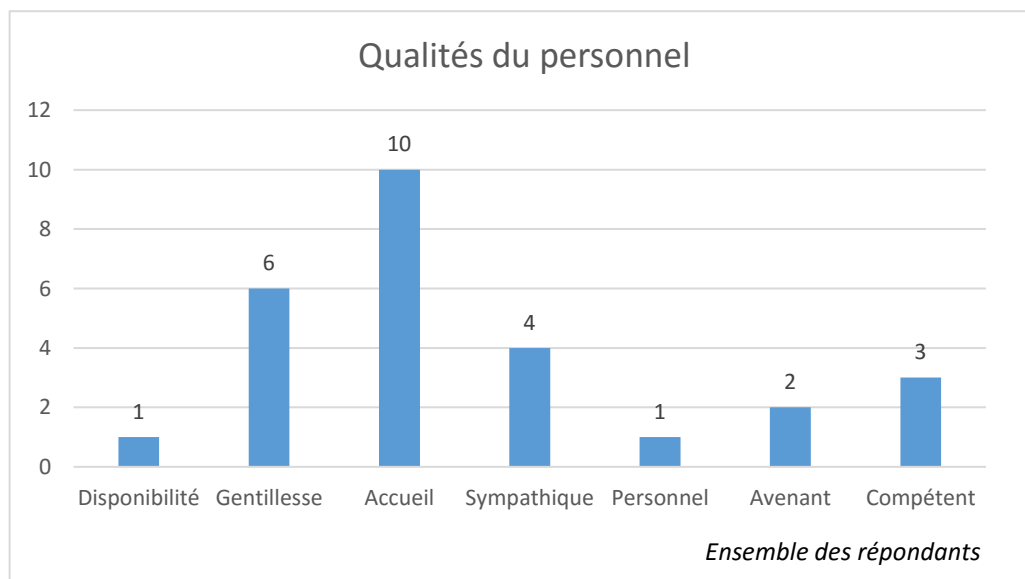


(Masson, Tromme, 2016)

Les conteries (9) et les animations en général (3) sont appréciées.

Personnel

Figure 19 Qualités du personnel préférées (services)

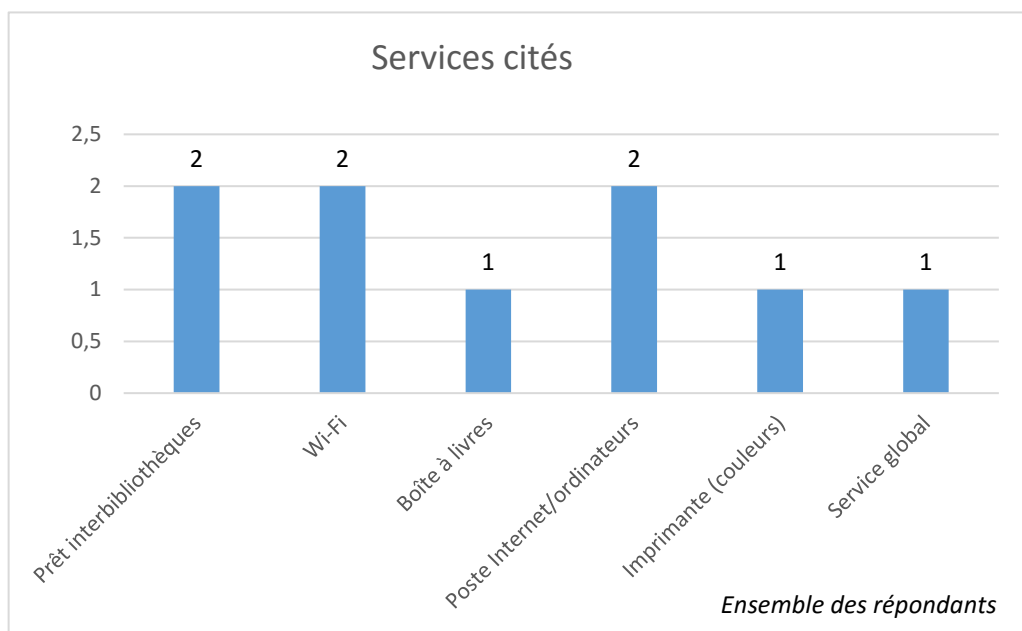


(Masson, Tromme, 2016)

Le personnel est largement plébiscité (27). L'accueil (10) et la gentillesse (6) des employés tiennent à cœur aux usagers. Le lien humain a toujours sa place dans la bibliothèque.

Services

Figure 20 Services préférés (services)



(Masson, Tromme, 2016)

Les services sont moins mentionnés que le reste de l'offre (9 fois seulement). Quelques personnes évoquent le prêt interbibliothèques (2), le Wi-Fi (2) et les postes Internet (2).

Autres préférences

Tableau 1 Autres préférences (services)

Tout	6
Prix	1
Plus d'animations	1
Ambiance	1
Tri	1

Enfants peuvent faire leur choix seuls ou accompagnés	1
Mobilier adapté enfants	1
Adaptée à mes besoins	1
Confort	1
Plus de lecture pour les enfants	1
Il y a tout pour étudier	1
Travail à plusieurs	1
Principe bibliothèque (livres gratuits)	1

(Masson, Tromme, 2016)

Quelques personnes (6) ont signalé tout apprécier dans la Médiathèque.

5.1.1.2 Conclusion

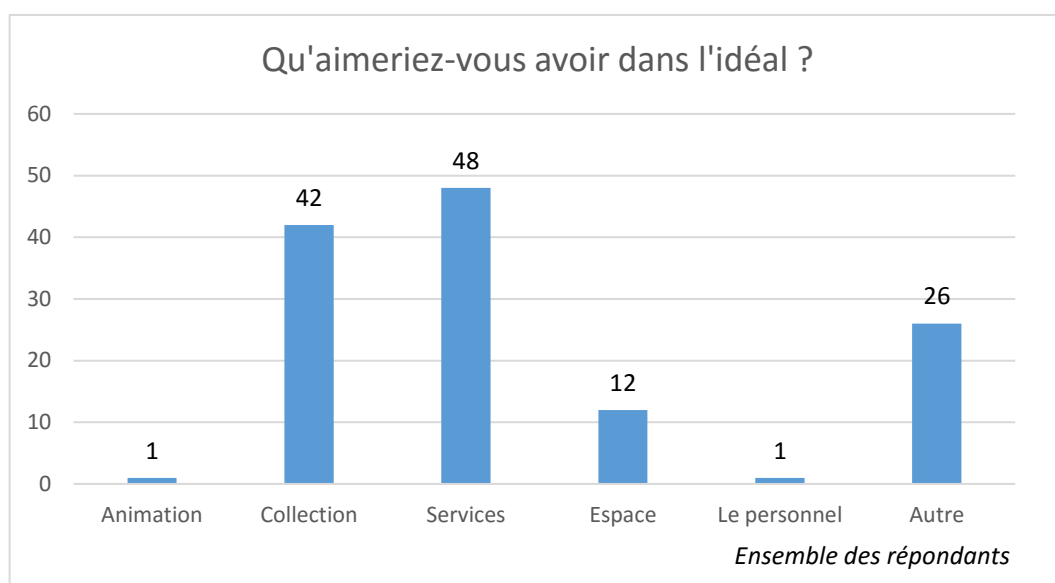
La collection reste l'aspect préféré de la bibliothèque, et a été citée 91 fois. Cependant, les espaces sont également importants pour les usagers (75). Ainsi, malgré l'attachement « traditionnel » à la collection, l'espace a également une grande importance pour les usagers.

5.1.1.3 Les souhaits des usagers

En général

Beaucoup de répondants ont répondu à cette question ouverte (98) et ont exprimé des souhaits en matière de services le plus souvent (48), suivis de souhaits en matière de collections (42).

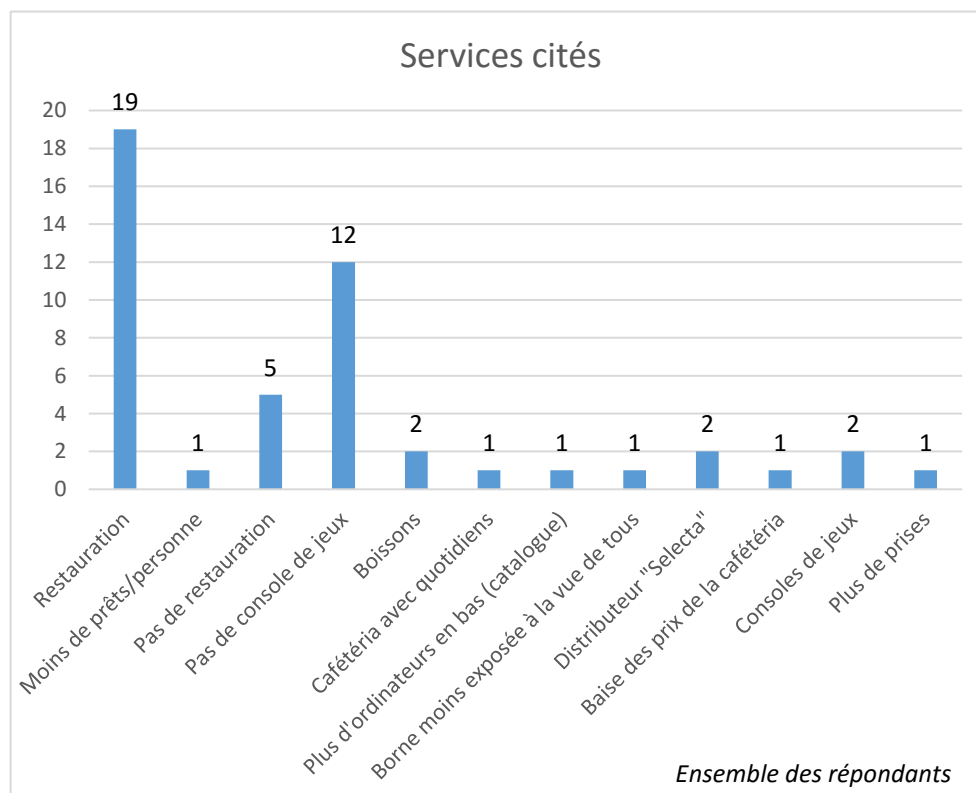
Figure 21 Ce que les répondants souhaitent dans l'idéal (services)



(Masson, Tromme, 2016)

Services

Figure 22 Services souhaités (services)



(Masson, Tromme, 2016)

Les services sont le souhait principal (48). La restauration vient en premier lieu (19). Néanmoins, certaines personnes se montraient également réticentes à avoir un espace de restauration. Certains craignent pour la collection, d'autres ne pensent pas que cela ait sa place en bibliothèque (5).

« Espace de restauration, je ne verrais pas l'utilité. On ne vient pas là-bas pour ça. Consoles de jeux, non ! Les jeunes viendraient pour ça et n'apprécieraient plus la lecture. » (Citation d'utilisateur)

« Non, il ne faut pas tout mélanger, en tout cas pas de restauration. » (Citation d'utilisateur)

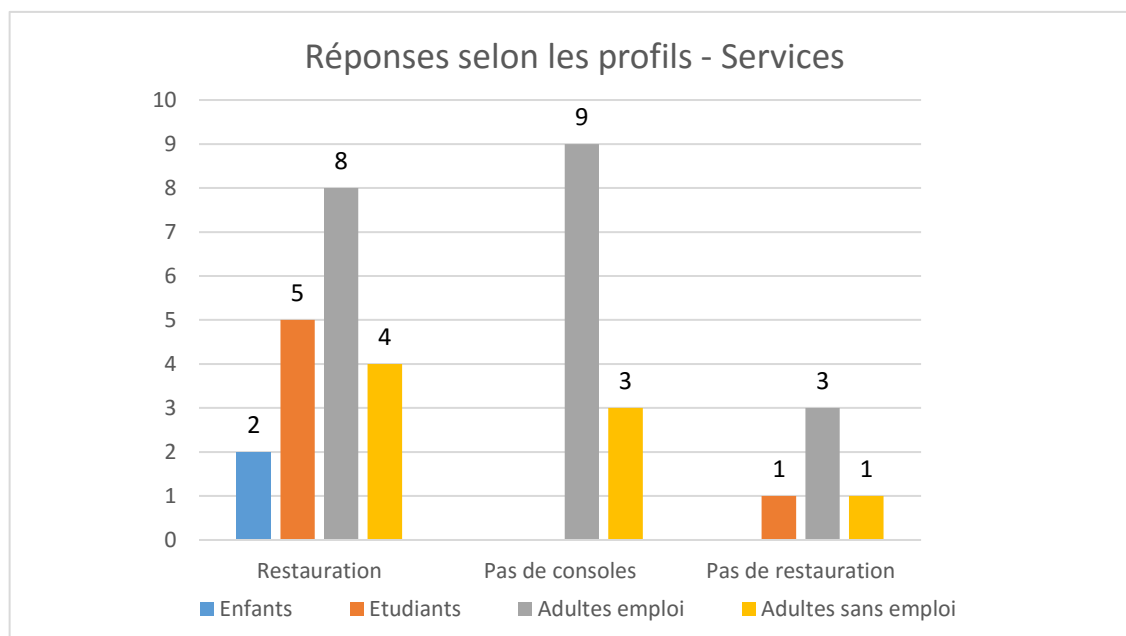
De même, de nombreuses personnes ont émis l'avis de ne pas avoir de jeux vidéo⁸¹.

La restauration reste néanmoins un souhait important. Il convient de communiquer autour de cet espace et de justifier sa présence dans la bibliothèque.

À noter, également dans cette idée, que deux personnes souhaitaient également un distributeur à boissons, et deux autres personnes, un distributeur global type Selecta⁸².

Profils des trois réponses les plus citées

Figure 23 Services les plus souhaités selon les profils (services)

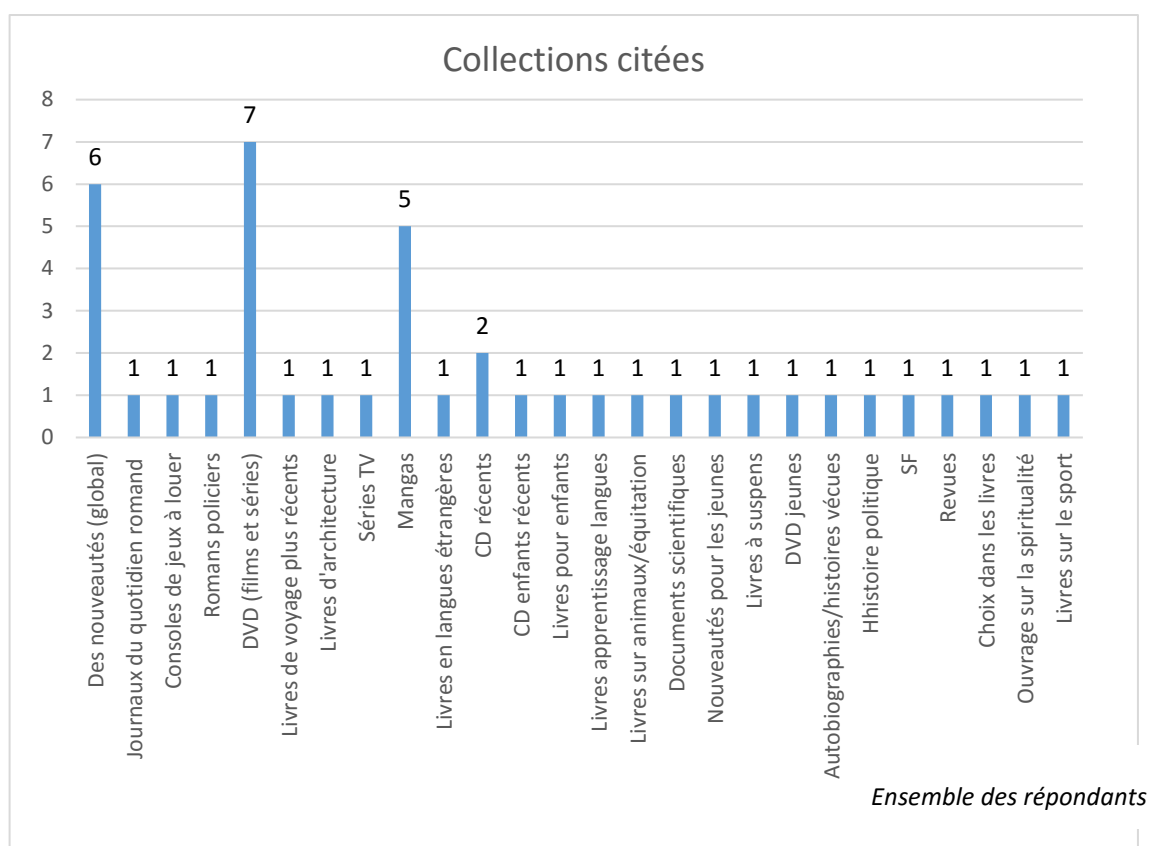


⁸¹ Ces deux choix s'expliquent en partie par le fait qu'ils étaient suggérés en exemple dans la question. A ce sujet, voir le chapitre 7.

⁸² La MM propose déjà des distributeurs à boisson mais peut-être ne sont-ils pas assez visibles.

Collections

Figure 24 Collections souhaitées (services)



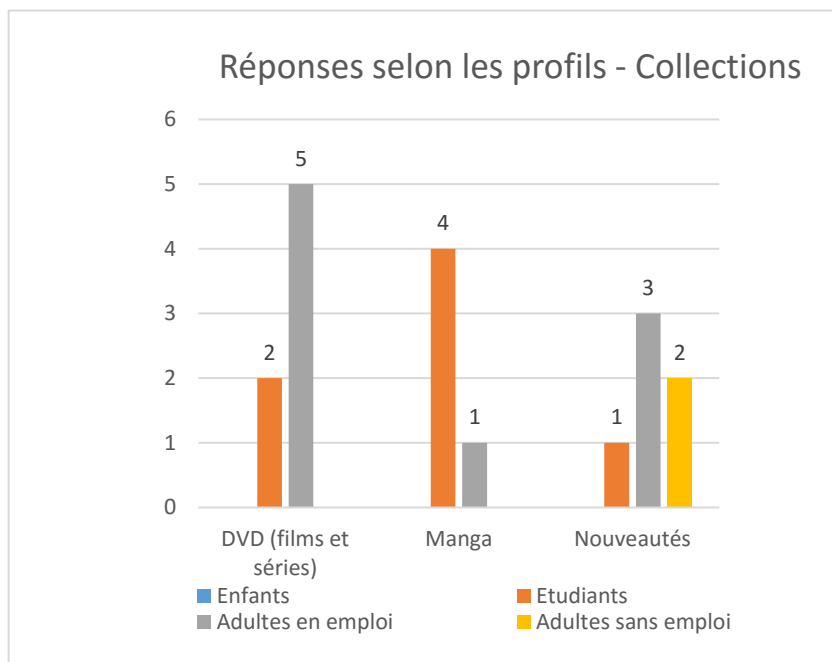
(Masson, Tromme, 2016)

Parmi les souhaits⁸³, la collection est le second thème prédominant (42). Les réponses sont cependant plus éparées et variées. Les gens souhaitent globalement davantage de collections, notamment de DVD (7) et de mangas (5), ainsi que davantage de nouveautés (6).

⁸³ Dans un souci de visibilité, nous avons raccourci les étiquettes. Il faut comprendre : « CD récents » comme « Plus de CD récents ». Cela vaut pour toutes les réponses exceptées : « Journaux du quotidien romand » et « Consoles de jeux à louer ».

Profils des trois réponses les plus citées

Figure 25 Collections souhaitées selon les profils (services)

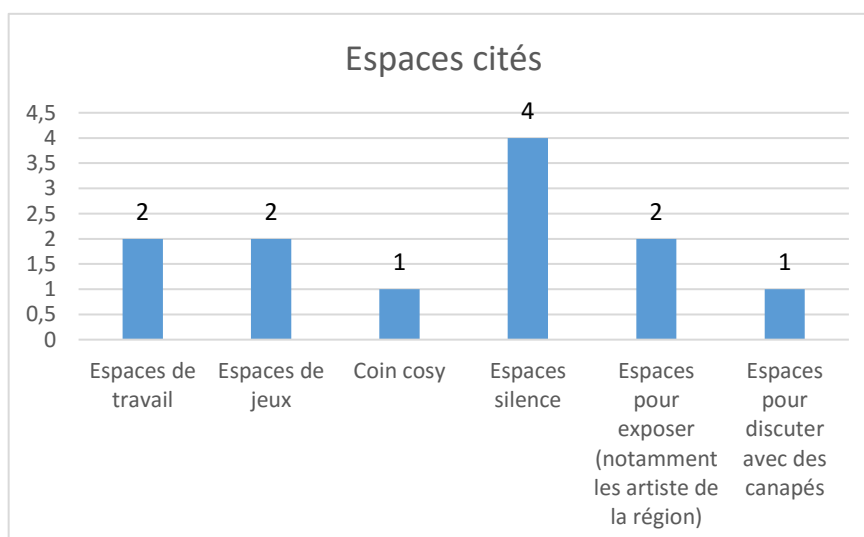


(Masson, Tromme, 2016)

Les principaux interrogés à demander davantage de DVD sont les adultes en emploi (5). De même, les étudiants sont majoritaires à vouloir étoffer l'offre en manga (4).

Espaces

Figure 26 Espaces souhaités (services)



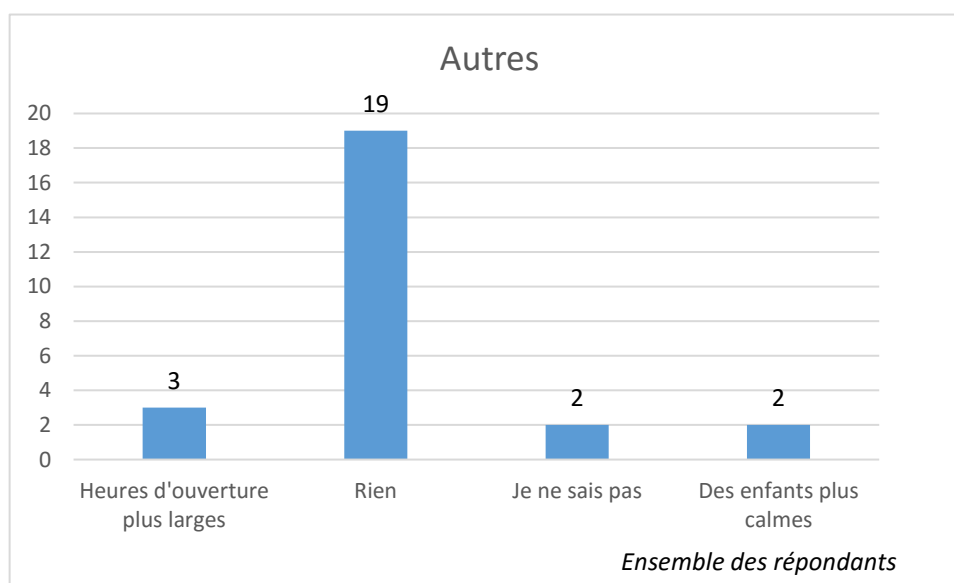
(Masson, Tromme, 2016)

Les espaces ont été moins plébiscités que les services et la collection (12). Cela s'explique peut-être par le fait que les gens apprécient globalement les espaces actuels (voir questions précédentes). Avoir un espace silence (4), des espaces de travail (2), des espaces de jeux (2) et d'exposition (2) leur plairait.

« *Un coin pour exposer les artistes de la région (toiles, petites sculptures...).* »
(Citation d'utilisateur)

Autres/personnel/animations

Figure 27 Autres souhaits (services)



(Masson, Tromme, 2016)

De nombreuses personnes ont signalé ne rien vouloir d'autre dans la bibliothèque (19), une personne estime qu'il faut plus de personnel et une autre désire davantage d'animations pour adultes.

5.1.1.4 Conclusion

L'idée d'un espace cafétéria offrant une restauration plus développée plaît visiblement. Cela rejoint le concept de bibliothèque troisième lieu qui se décline en fonction des pratiques des usagers et dont, souvent, le café est « le centre de socialisation » (Servet, 2011).

Une offre plus large et plus récente dans la collection est également demandée. Les souhaits sont divers, avec une préférence pour les DVD et les mangas. Cela correspond à l'attachement à la collection constaté précédemment.

Les exemples comme les DVD et les mangas montrent aussi la nécessité d'être en lien avec les centres d'intérêts des usagers. La démarche « troisième lieu » requiert une vision plus large de la culture (Servet, 2015, p. 32), en délaissant l'opposition culture légitime *versus* culture illégitime.

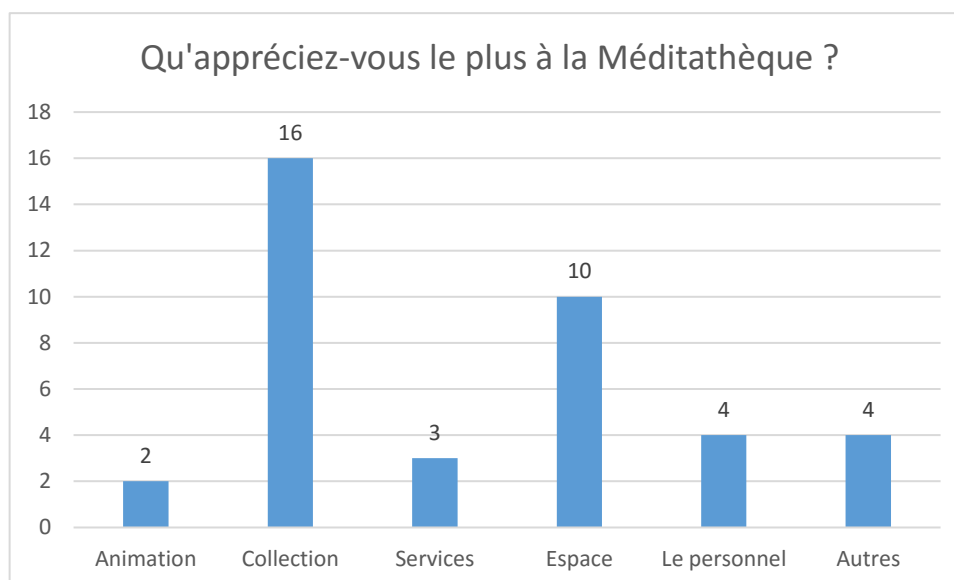
« Plus de choix de mangas (*One piece, etc.*), des coins pour bavarder et des canapés, possibilité de manger. » (Citation d'utilisateur)

Cette citation montre à quel point l'utilisateur varie dans ses besoins et envies. Il utilise la bibliothèque selon différents usages. Ce qui rejoint l'idée de la bibliothèque troisième lieu.

5.1.1.5 Hors-consignes⁸⁴

Qu'aimez-vous à la Médiathèque ?

Figure 28 Ce que les répondants apprécient (hors consignes) (services)



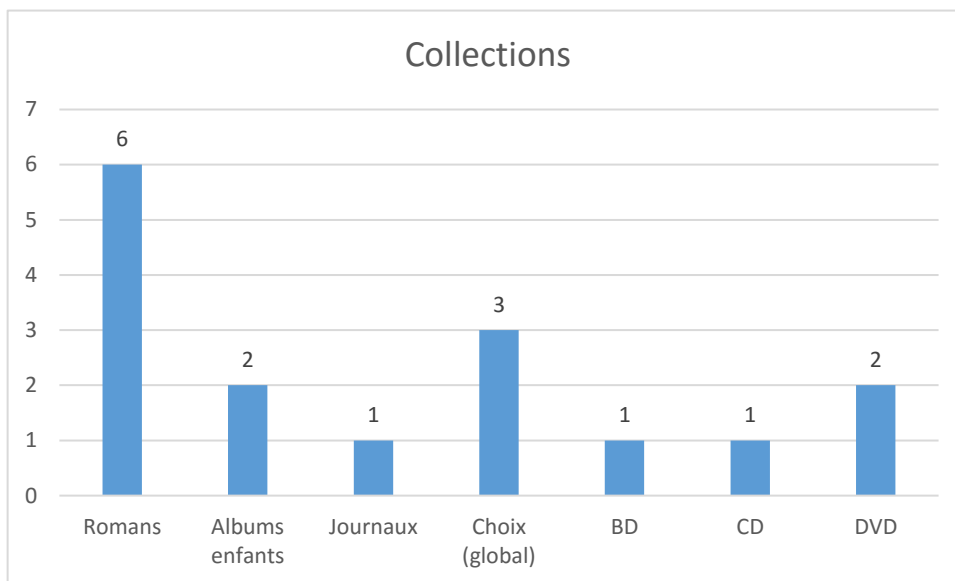
(Masson, Tromme, 2016)

À l'instar des autres personnes interrogées, les répondants ont cité ici en priorité la collection (16) et l'espace (10).

⁸⁴ Pour rappel, il s'agit des répondants n'ayant pas suivi les consignes du questionnaire. Nous avons récolté 30 questionnaires hors consignes.

Collection

Figure 29 Collections préférées (hors consignes) (services)

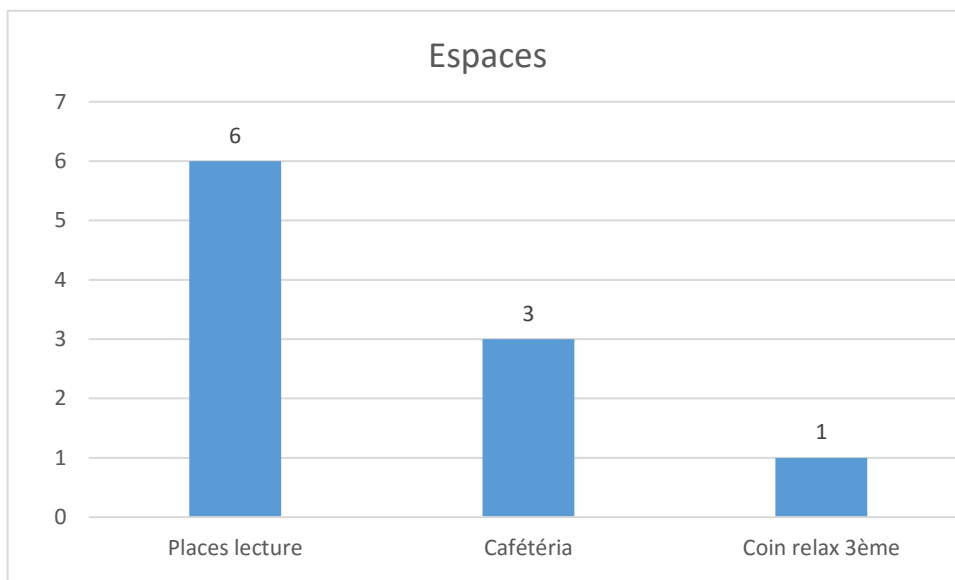


(Masson, Tromme, 2016)

On retrouve ici les mêmes tendances qu'auparavant, avec une nette préférence pour les romans (6). Le choix (3), les albums enfants (2) et les DVD (2) sont également cités.

Espaces

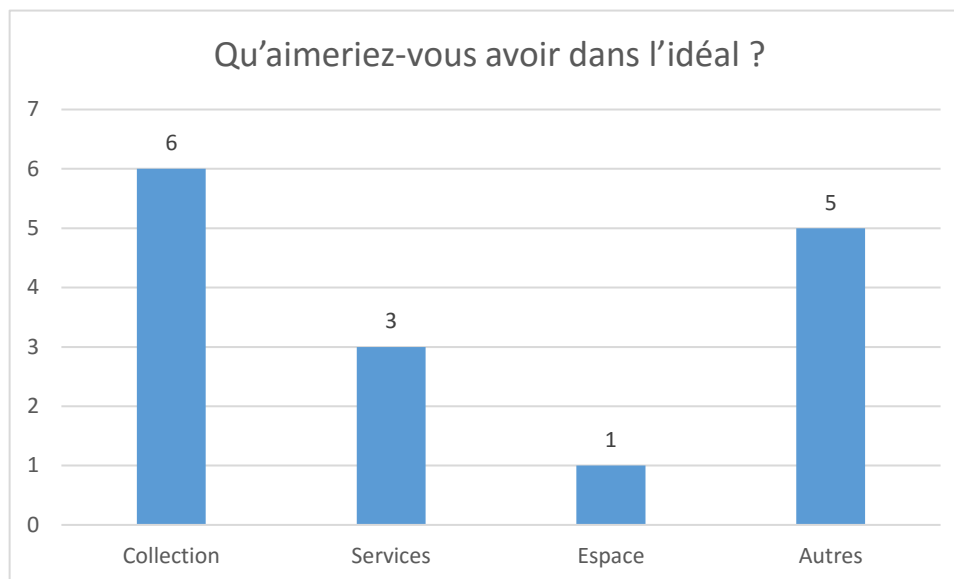
Figure 30 Espaces préférés (hors consignes) (services)



À nouveau, les places lectures sont régulièrement citées (6), ainsi que la cafétéria (3).

Qu'aimeriez-vous dans l'idéal ?

Figure 31 Ce que les répondants souhaitent (hors consignes) (services)



(Masson, Tromme, 2016)

Tableau 2 Autres souhaits (services)

Collection	Services	Espaces	Autres
Livre équitation	1	3	1
CD audio anglais	1		Rien
Partitions musiqu	1		
Romans policier	1		
Consoles jeux	1		
Nouveautés	1		

À nouveau, la collection (6) est régulièrement citée. Les idées sont cependant très éparpillées. Notons cependant la proposition d'avoir des partitions de musique, ainsi que des livres audio en langues étrangères⁸⁵.

La restauration est également plébiscitée trois fois.

5.1.2 Observations panoramiques

Durant notre état des lieux, et pour nous donner une meilleure idée de l'occupation de la Médiathèque par les usagers, nous avons passé quelques moments à observer les déplacements des visiteurs ainsi que leur utilisation de la bibliothèque. Nous avons pour

⁸⁵ La MM propose des livres audio en langues étrangères (en allemand, anglais et italien). Ils ne sont probablement pas suffisamment visibles.

ce faire réalisé une grille d'observation (voir annexe 9) et sommes allées à différents moments de la semaine à la MM pour observer les usagers.

Ce travail avait surtout pour but de nous familiariser avec le fonctionnement de la bibliothèque, les résultats ne sont donc pas représentatifs, et nos conclusions à relativiser.

5.1.2.1 Premier niveau

Espace Prêt/Retour

Nous avons pu constater que les usagers parlent volontiers aux bibliothécaires lorsqu'ils viennent aux guichets et lorsqu'ils en ont l'occasion. Comme cela se verra confirmer par l'enquête, le public apprécie le contact humain avec le personnel.

Quelques usagers utilisent l'espace derrière le bureau pour y ranger leurs affaires encombrantes, comme des trottinettes ou des caddys.

Certains usagers ont leurs propres sacs pour transporter leurs emprunts, d'autres utilisent les paniers de la MM.

Toutefois, nous avons pu constater que le système des deux guichets a ses limites : par exemple, une femme a dû faire deux fois la queue, une fois pour une réservation, et une autre fois pour rendre un livre. Le fonctionnement des guichets n'est pas aisé à comprendre, ni intuitif pour les nouveaux utilisateurs.

De plus, bien qu'elle soit utilisée, la borne de prêt pose encore problème. Lors de nos entretiens, un usager interviewé nous a confirmé avoir essayé de l'utiliser, sans succès. Toutefois, la majorité des usagers interrogés durant ces entretiens ont un avis positif sur cette borne, et/ou compte l'utiliser lorsque les problèmes⁸⁶ seront réglés. Il faut rappeler que la borne n'est en place que depuis quelques mois, et il est normal que le public prenne le temps de s'y habituer.

Coin café et espace détente 1^{er} étage

Nous avons pu remarquer que les usagers s'asseyaient volontiers dans les fauteuils de l'espace détente pour lire les journaux. Dans l'espace cafétéria et magazines, les gens

⁸⁶ Comme par exemple, les packs multimédias qui ne passaient pas tous avec la borne.

regardent les revues mais ne s'asseyent pas toujours aux tables. Ils profitent des chaises et des tables pour poser leurs sacs.

Nous nous demandons donc : est-ce que les gens s'installent aux tables pour y rester plus longtemps ?

De plus, après avoir analysé les résultats des entretiens et des questionnaires, nous avons pu remarquer que plusieurs personnes n'avaient pas réalisé qu'il y avait une cafétéria dans la bibliothèque, avec distributeurs de boissons. Est-ce que cet espace et ce service ne seraient pas assez mis en avant et signalés aux utilisateurs ?

Nouveautés/expositions

De manière générale, les gens s'arrêtent pour regarder un peu l'espace exposition, avant de monter aux étages supérieurs (notamment le troisième) par le premier escalier.

La présentation nouveautés fonctionne très bien, et de même pour la grille d'exposition qui se trouve près de l'escalier. Les gens s'arrêtent pour la regarder avant de monter. Les vitrines d'exposition ont du succès également.

Coin DVD

D'après nos observations, ainsi que les retours que nous avons eus avec les questionnaires ou les entretiens, les DVD sont très populaires et demandés. Les usagers souhaitent même que l'offre soit étoffée, notamment en DVD enfants ou en séries. Cela a par ailleurs été confirmé par le cours de Joëlle Muster, *Gestion stratégique des collections* (2016) : les collections de DVD sont toujours très prisées des usagers, malgré le déclin de ce support. Cela peut s'expliquer par la disparition des vidéos clubs, et par le fait que les bibliothèques sont désormais les seules à louer des films physiques dans les villes.

De plus, d'après nos observations, les personnes qui empruntent généralement des DVD empruntent également des livres.

Coin CD

Nous avons pu constater que peu de personnes vont spontanément vers les CD. Généralement, c'est quand les usagers passent devant qu'ils les remarquent et s'arrêtent pour les regarder. Il s'agit donc surtout des CD exposés au passage des visiteurs, donc majoritairement la musique actuelle et anglophone.

BD enfants

Le coin bande-dessinée des enfants marche très bien, et profite du passage des usagers, notamment ceux qui se rendent dans l'espace enfants.

Toutefois, nous avons aussi pu constater que beaucoup d'adultes venaient consulter cette collection, qui regroupe notamment des grands classiques de la BD franco-belge.

Coin enfants

Dans le coin enfants, nous avons pu voir que l'estrade avait beaucoup de succès. Beaucoup d'enfants l'utilisent pour s'asseoir ou se coucher et lire, ou poser leurs affaires. Certains enfants enlèvent même leurs chaussures avant de monter dessus. Les parents et adultes l'utilisent également, pour s'asseoir en attendant leurs enfants ou pour leur lire des histoires, ou pour poser leurs sacs.

De même, les tables et les chaises sont utilisées par les adultes et les enfants, pour s'asseoir et lire ou pour poser leurs affaires.

Certains enfants ou parents utilisent également les fauteuils de l'espace détente qui se trouvent juste à côté.

De manière générale, il nous semblait que toute la collection était bien utilisée et consultée. Toutefois, nous avons vu des enfants se déplacer jusqu'à la cafétéria pour aller chercher des magazines pour enfants, et nous nous demandons donc s'il ne serait pas plus simple de les amener vers l'espace jeunesse.

De même, nous avons constaté que des enfants faisaient souvent l'aller-retour avec le deuxième étage, où se trouvent les livres pour les plus âgés, et les mangas. Nous nous sommes donc demandé s'il ne fallait pas rapprocher ces espaces, ou les réaménager en incluant une nouvelle catégorie d'âge intermédiaire.

5.1.2.2 Deuxième niveau

Romans et mangas

Dans cet espace, les tables sont très souvent utilisées en fin d'après-midi par les adolescents ou les jeunes pour faire leurs devoirs. De manière générale, ils ont leur propre matériel (livres, ordinateurs...). Ces groupes sont cependant parfois bruyants, et se font alors rappeler à l'ordre.

Les jeunes se déplacent parfois parmi les rayons pour chercher des livres, et nous avons constaté que l'exposition consacrée au manga vers l'escalier avait pas mal de succès.

Documentaires/tables

Comme vers l'espace jeune, les tables sont beaucoup utilisées pour travailler. Nous avons même vu des jeunes adultes aider les plus jeunes dans leur devoir, dans le cadre d'un cours d'aide aux devoirs sans doute. Souvent, il n'y a cependant pas assez de places de travail.

Les adolescents bougent beaucoup, tandis que les adultes ne s'arrêtent jamais vraiment aux tables. Ils se promènent entre les rayons. Parmi les personnes qui s'asseyent pour travailler, certaines mangent et boivent.

Les usagers passent souvent au bureau de renseignement, de ce que nous avons pu voir.

5.1.2.3 Troisième niveau

Espace ordinateurs

Cet espace est parfois bien occupé, surtout l'après-midi. Des gens attendent même parfois afin d'avoir un ordinateur de libre.

Les personnes qui utilisent les ordinateurs le font généralement avec un casque audio, et font peu de bruit. Nous en avons même vu qui mangeaient discrètement.

Les tables non loin sont, comme au deuxième étage, souvent occupées par des gens ou des jeunes qui travaillent.

Espace détente

De ce que nous avons pu voir, cet espace est très peu utilisé par les usagers, ce que nous avaient déjà confié les bibliothécaires. Quelques personnes s'y asseyent le temps de consulter un livre, ou posent leurs affaires sur le canapé.

Quelques ados s'y sont aussi affalés pour regarder leur smartphone, en enlevant leurs chaussures.

Romans

Les usagers se promènent entre les rayons, où vont directement à l'endroit qui semblent les intéresser, selon nos observations. Les tables sont ici également utilisées pour lire ou travailler.

Nous avons pu constater que le 1^{er} escalier (quand on entre dans la médiathèque par l'entrée) est davantage utilisé, notamment pour monter au troisième étage. Toutefois, quelques personnes –notamment âgées- prennent également l'ascenseur, qui se trouve à l'opposé de l'entrée. Elles doivent alors traverser toute la bibliothèque pour y parvenir.

5.2 Horaires

5.2.1 Comparaison sommaire de bibliothèques similaires

Comme nous l'avons vu dans l'état de l'art, la question des horaires d'ouverture au public est discutée. Des solutions pour atteindre une plus grande amplitude horaire sont mises en œuvre à l'essai en tenant compte du contexte de l'établissement. De même, des recommandations et des conseils se formalisent (voir chapitre 4.3).

5.2.1.1 Les normes

Il est à noter, avant tout, que la MM est conforme aux *Directives du 15 février 2013 relatives aux bibliothèques communales/intercommunales et scolaires* du Canton du Valais qui préconisent un horaire d'ouverture hebdomadaire d'au moins 20 heures et 5 jours⁸⁷ (Département de l'éducation, de la culture et du sport, 2013).

Selon, cette fois, les *Normes pour les bibliothèques de lecture publique : principes, données techniques et exemples pratiques*, Monthey étant une ville de plus 15 000 habitants, l'ouverture hebdomadaire devrait être de 30 heures minimum et de 6 jours par semaine (CLP, 2008, p. 35)⁸⁸.

Elle assure donc le service requis, mais pourrait tendre davantage vers les normes de la CLP dans le souci de proposer des « horaires d'ouverture (...) aussi larges que possible et adaptés aux publics cibles » (CLP, 2008, p. 35). C'est dans cette optique que la MM a formulé le besoin de proposer un sondage à ses usagers. De même, un aperçu

⁸⁷ Ouverte 20 heures par semaine sur 6 jours, elle est conforme au statut de bibliothèque communale/intercommunale desservant plus de 10 001 habitants.

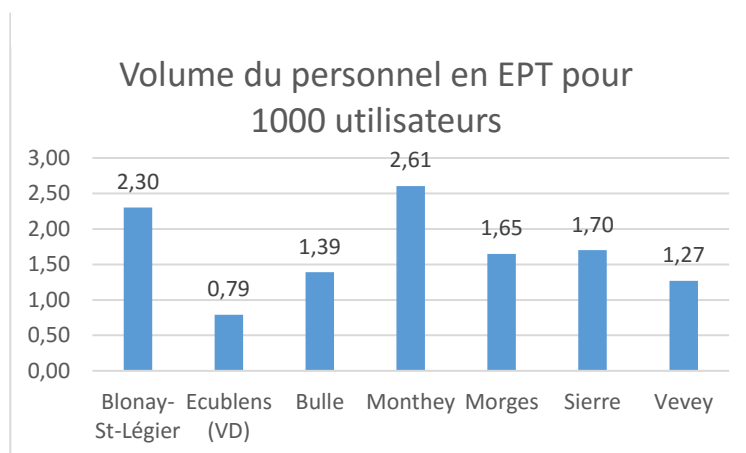
⁸⁸ En annexe de ce travail, un tableau récapitulatif reprend les normes et les compare avec le fonctionnement de la MM (voir annexe 13).

des horaires et des pratiques en la matière de quelques bibliothèques similaires pourra nourrir sa réflexion.

5.2.1.2 Des indicateurs de moyens et de qualité

Il est intéressant de noter le niveau des moyens en ressources humaines des différents établissements.

Figure 32 : Niveau en ressources humaines



(Masson, Tromme, 2016)

Remarquons qu'en 2014, la MM consacre plus de moyens en ressources humaines par utilisateur actif que les autres bibliothèques et médiathèques, puisque 2,61 EPT sont disponibles pour 1000 utilisateurs. Blonay-St-Légier la suit de près avec 2,30 EPT pour 1 000 utilisateurs.

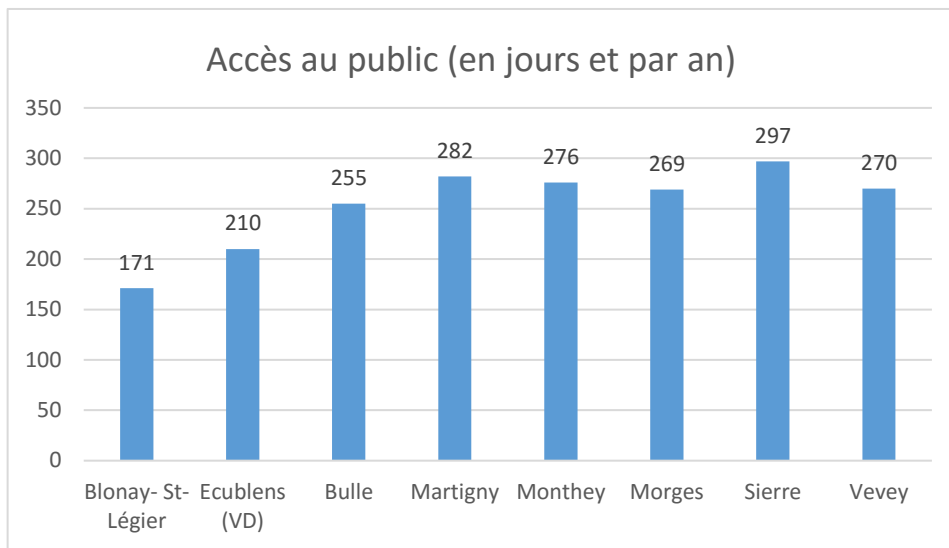
Un volume du personnel en EPT par utilisateur indiquerait la disponibilité du personnel envers les publics. On peut faire l'hypothèse que cela a un lien direct avec les horaires d'ouverture : s'il y a plus de volume de personnel par utilisateur, une ouverture plus ample serait plus facilement assurée.

Mais nous supposons que cela dépend aussi de la façon dont s'organisent les équipes et de la répartition du travail.

Pour confirmer ce graphique, nous avons tenu compte du nombre d'utilisateurs par EPT (ce qui permet de constater le nombre d'utilisateurs dont un EPT doit s'occuper).

Nous avons complété cet indicateur de moyens en ressources humaines par un indicateur de qualité pour rendre compte de l'accès au public.

Figure 33 Accessibilité (en jours et par an)



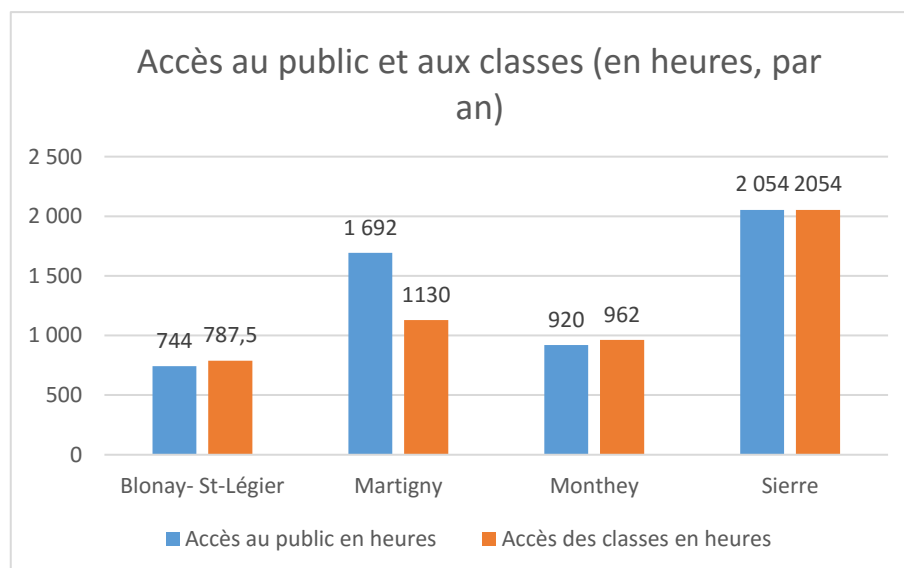
(Masson, Tromme, 2016)

Comme un résultat élevé est considéré comme bon – la bibliothèque disposant alors du personnel nécessaire pour assurer toutes les tâches (Bezençon, 2009, p. 102), nous constatons

Figure 34 Accessibilité (en heures et par an)

constatons

que la Médiathèque de Monthey permet un accès très satisfaisant à ses publics (276 jours par an) et se situe dans la moyenne supérieure.



(Masson, Tromme, 2016)

Sierre propose un accès à ses publics et aux classes, en termes d'heures, plus important que les trois autres établissements. Or, on peut voir qu'elle ouvre seulement 15 jours de

plus que Martigny et 21 jours de plus que Monthey. Cela s'explique car Sierre a une durée d'ouverture hebdomadaire en heures de 41,5 heures, contre 20 heures pour Monthey et 30 heures pour Martigny.

Si l'on prend en compte les EPT, respectivement, Sierre a 1,70 EPT pour 1000 utilisateurs, tandis que 2,61 EPT pour 1 000 utilisateurs sont disponibles à Monthey. On constate que, malgré un volume en personnel proportionnellement inférieur par rapport aux nombres d'utilisateurs à Sierre qu'à Monthey, la BMS parvient à ouvrir davantage que la MM.

Que peut-on déduire de ces calculs ? Peut-on présumer que la qualité des services est corrélée au nombre de personnes employées ? La qualité de ces services est-elle ressentie comme meilleure par l'utilisateur parce qu'il y a davantage de personnel ?

Il est déjà à noter que l'accès au public, indicateur de qualité, nous donne matière à réflexion. En effet, la qualité se mesure entre autres par l'accessibilité. Sierre, sur ce point, domine les autres établissements, malgré un nombre d'EPT pour 1 000 utilisateurs inférieur à celui de Monthey, par exemple. La question s'avère dès lors plus complexe. Il faudrait, selon nous, de plus profondes investigations : prendre en considération un plus grand panel de bibliothèques, combiner davantage d'indicateurs, tenir compte du nombre de services proposés, comparer plus finement la répartition du travail entre BO et FO (ce que nous verrons dans le chapitre suivant).

Un début de réponse peut, cependant, être esquissé concernant la BMS. En effet, les utilisateurs sont priés de passer par une borne de prêt automatique depuis au moins 2013 le matin de 8h00 à 11h00 (excepté le samedi) (Perruchoud Chalais, 2013, p. 19). Cela correspond, en 2016, à 22% du prêt total en moyenne (Levai, 2016). On peut dès lors penser que cela permet une ouverture plus large au public. Et même si le volume en personnel est plus faible qu'à Monthey, peut-être que la répartition du travail (prêt automatique vs personnel au guichet) différente implique que les collaborateurs ont plus de temps à consacrer aux utilisateurs que ne le laisse penser le tout premier calcul.

De même, peut-on dire que la charge de travail par employé est moins importante à Monthey qu'à Écublens ? Seulement si l'on part du principe que cette charge est uniquement liée au nombre d'utilisateurs par employé. Si c'est le cas, nous pourrions estimer que les Montheyens bénéficient peut-être d'un meilleur bien-être au travail, et peuvent davantage consacrer de temps à chaque utilisateur. Quoi qu'il en soit, le volume

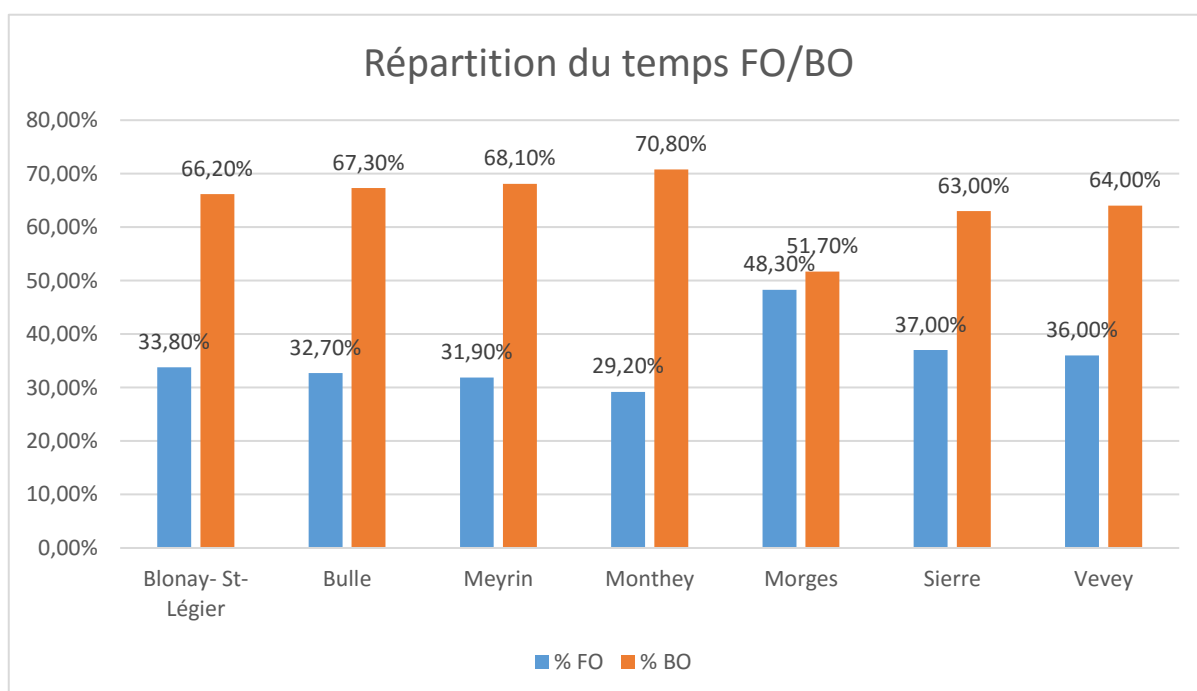
en EPT par utilisateur actif indique un niveau élevé en ressources humaines en ce qui concerne la MM.

5.2.1.3 L'orientation du service

L'orientation du service permet-elle d'intégrer une perspective supplémentaire ? Nous avons vu que Sierre ouvre davantage et avec moins de personnel pour 1 000 utilisateurs que Monthey, par exemple. De plus, nous nous demandons si un plus grand volume de personnel par utilisateur est forcément lié à une qualité plus grande. Bien entendu, vu qu'il ne s'agit pas d'une véritable enquête, nos résultats sont limités et invitent seulement à prendre conscience du fait que la problématique des horaires d'ouverture aux publics recouvre bien des aspects.

Néanmoins, nous avons voulu retenir un indicateur de performance, cette fois-ci, pour compléter les deux précédents. Nous avons ainsi pu esquisser l'orientation du service d'un nombre restreint de bibliothèques : est-il consacré plutôt au BO ou au FO ? Y a-t-il des différences notables entre les bibliothèques ?

Figure 35 Répartition du temps entre le FO et le BO



(Masson, Tromme, 2016)

La part consacrée au FO est majoritairement plus basse que celle consacrée au BO dans les bibliothèques étudiées. La « norme » – si nous pouvons qualifier cela ainsi pour

si peu de bibliothèques – est d'environ 33% consacré au FO contre 67% environ consacré au BO.

Si l'on s'en tient à ce graphique⁸⁹, on constate que la Bibliothèque de Morges consacre une part presque égale au BO et au FO. Comment y parvient-elle ? Est-il plus avantageux pour le public que la répartition soit dans cette configuration car le personnel passe plus de temps en FO ?

En tout cas, il est frappant de voir que la part de BO reste importante. Or, on a vu dans la littérature que l'un des moyens pour une ouverture plus large des horaires aux publics est de diminuer d'une façon ou d'une autre le BO (voir chapitre 4.3).

La BMS ouvre, toujours en 2016, davantage en jours par an (297 en 2014 et 294 en 2016) et est accessible 41,5 heures par semaine (2014 et 2016), tandis que la répartition entre le BO et le FO est, en 2016, respectivement de 37% et de 63%.

La MM ouvre 278 jours par an (en 2014 et en 2016), a une ouverture hebdomadaire de 20 heures (2014 et 2016) et sa répartition est entre le BO et le FO est, en 2016, de respectivement 29,20% et de 70,80%⁹⁰.

Dans le cas de ces deux établissements, on peut dire que les chiffres sont plus ou moins similaires, sauf en ce qui concerne les heures hebdomadaires, ce que confirme d'ailleurs le calcul concernant l'accessibilité (2054 heures pour Sierre contre 920 pour Monthey). Cela s'explique peut-être par la présence de la borne automatique de prêt obligatoire le matin à Sierre.

La Bibliothèque de Morges est la seule à atteindre un équilibre entre le BO et le FO. Elle ouvre 269 jours par an (2014) (280 en 2016) et a une accessibilité en heures de 1172,5 par an (en 2016) avec une ouverture hebdomadaire de 25,5 heures (contre 26 en 2014).

Morges consacre moins de pourcentage de temps passé au BO et plus au FO que Monthey. Elle ouvre aussi plus d'heures par semaine et par an pour, plus ou moins, la même fourchette de jours ouverts par an. De même, le volume de personnel EPT pour

⁸⁹ Comme nous le mentionnons dans le chapitre 3, ces données concernent l'année 2016, contrairement aux données précédentes tirées de l'OFS (chiffres de 2014).

⁹⁰ Néanmoins, depuis août 2016, la répartition entre le FO et le BO a changé, grâce à l'ajout de cinq heures par semaine d'ouverture au public. Les chiffres sont, depuis cette date, de 36,4% en FO et de 63,6% en BO.

1000 utilisateurs ne coïncide pas systématiquement avec une amplitude d'horaire d'ouverture plus large puisque Monthey a 2,61 EPT pour 1000 utilisateurs, Morges 1,65 et Sierre 1,70.

Comme nous le pensions, de nombreux indicateurs doivent être croisés pour comprendre comment une bibliothèque ouvre plus qu'une autre. En attendant, quelques pistes peuvent être envisagées pour augmenter la part de temps consacré au FO et ouvrir plus :

- Première piste : remanier le travail du BO pour réduire les heures qui y sont consacrées (*via* une externalisation de certaines tâches, etc.) et dépenser ce temps en FO et augmenter la plage horaire.
- Deuxième piste : tout ou une partie du travail habituellement effectué en BO est effectué en FO.
- Troisième piste : si rien n'est modifié en termes de charge/temps de travail en BO, une augmentation du temps de travail (*via* l'engagement de personnel supplémentaire ou l'augmentation du pourcentage de travail du personnel existant) permet d'augmenter ce temps en FO et d'élargir les horaires.
- Quatrième piste : il est possible d'élargir la plage horaire en gardant le même nombre de personnes en FO. Ainsi, si 4 personnes sont prévues en FO le lundi de 16h00 à 19h00, il est envisageable de mettre 2 personnes le lundi de 13h00 à 16h00 et 2 personnes de 16h00 à 19h00⁹¹.

5.2.2 Résultats du sondage

5.2.2.1 Satisfaction

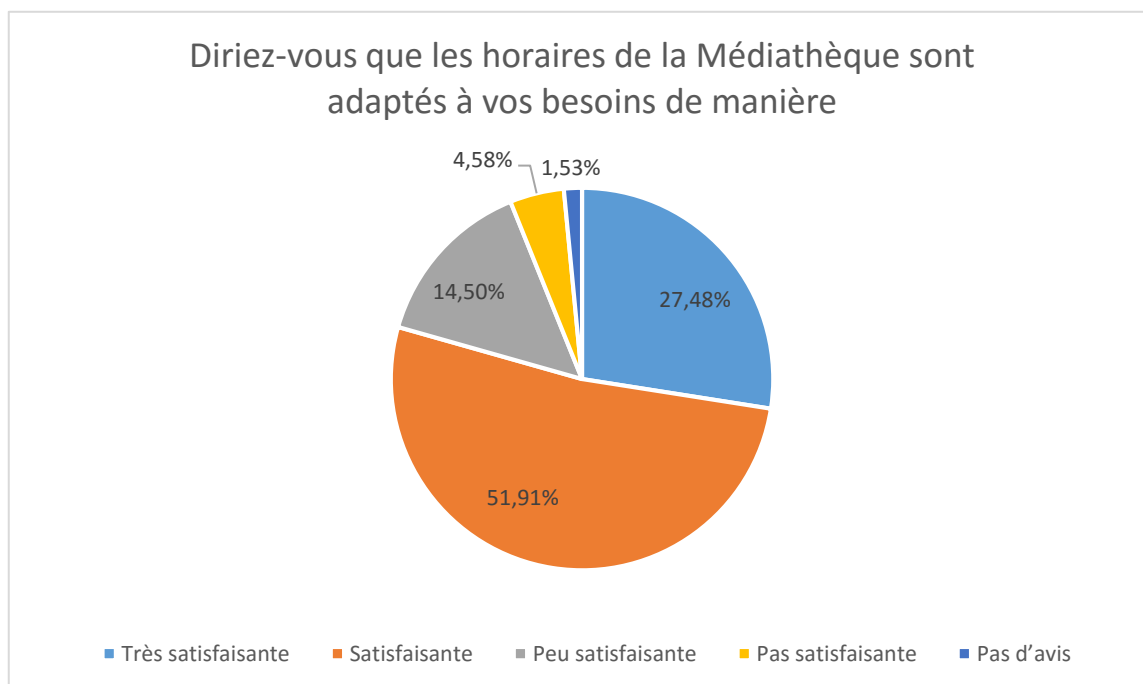
Ensemble des répondants

Tous profils confondus, plus de la moitié des sondés (68 sur 131, soit 51,91%) estiment que les horaires de la Médiathèque sont adaptés à leurs horaires de manière satisfaisante. Ce qui est encourageant. De même, 27,48% les estiment adaptés de manière très satisfaisante.

Ensemble des répondants

⁹¹ Il est néanmoins à noter que la qualité doit rester la même : disponibilité au public, etc. Cela peut être envisagé si l'on constate qu'il y a vraiment trop de personnel en même temps et que cela ne correspond pas au besoin des publics. Si la bibliothèque permet à l'utilisateur d'être autonome (*via* des bornes automatiques de prêt, etc.), c'est également possible.

Figure 36 L'avis des répondants sur l'adéquation des horaires avec leurs besoins (horaires)

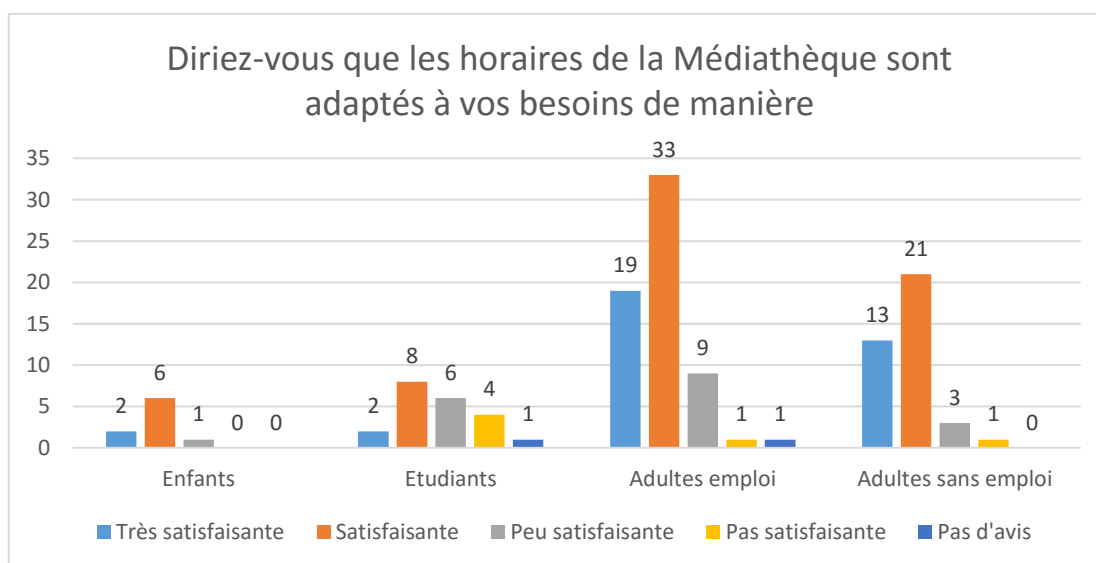


(Masson, Tromme, 2016)

Satisfaction par groupes d'utilisateurs

Il nous paraissait pertinent d'affiner ces réponses en distinguant le degré de satisfaction par groupe de profil.

Figure 37 L'avis des répondants sur l'adéquation des horaires avec leurs besoins selon les profils (horaires)



(Masson, Tromme, 2016)

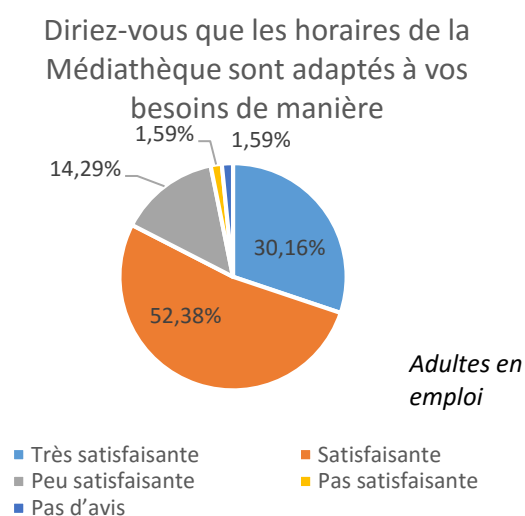
Nous constatons d'emblée que le groupe le plus représenté est les adultes en emploi (63 personnes, soit 48,09%), suivi des adultes sans emploi (38 personnes, soit 29,01%), des étudiants (au nombre de 21, soit 16,03%) et des enfants (9 personnes, soit 6,87%). Dans chaque groupe, l'item « satisfaction » prime, spécialement chez les adultes en emploi. Parmi ces derniers, 52,38% les ont jugés satisfaisants. Le pourcentage d'adultes sans emploi qui considèrent les horaires satisfaisants s'élève à 55,25%, contre seulement 38,10% des étudiants.

Adultes en emploi

Tableau 3 Nombre de répondants adultes en emploi (satisfaction des horaires)

Nombre d'enregistrements pour cette requête :	63
Nombre total d'enregistrements pour ce questionnaire :	131
Pourcentage du total :	48,09 %

Figure 38 Satisfaction par rapport aux horaires (adultes en emploi)



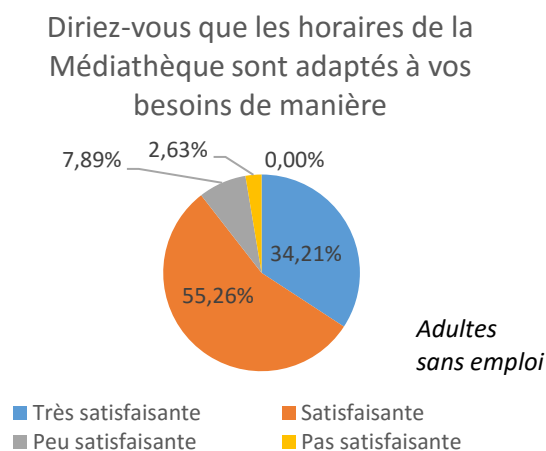
(Masson, Tromme, 2016)

Adulte sans emploi

Tableau 4 Nombre de répondants adultes sans emploi (satisfaction des horaires)

Nombre d'enregistrements pour cette requête :	38
Nombre total d'enregistrements pour ce questionnaire :	131
Pourcentage du total :	29,01%

Figure 39 Satisfaction par rapport aux horaires (adultes sans emploi)



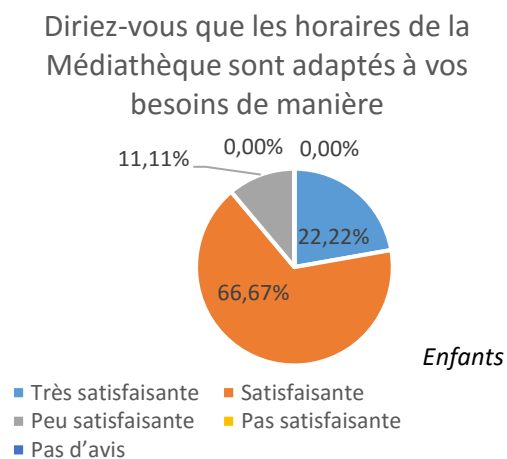
(Masson, Tromme, 2016)

Enfants

Tableau 5 Nombre de répondants enfants (satisfaction des horaires)

Nombre d'enregistrements pour cette requête :	9
Nombre total d'enregistrements pour ce questionnaire :	131
Pourcentage du total :	6,87%

Figure 40 Satisfaction par rapport aux horaires (enfants)



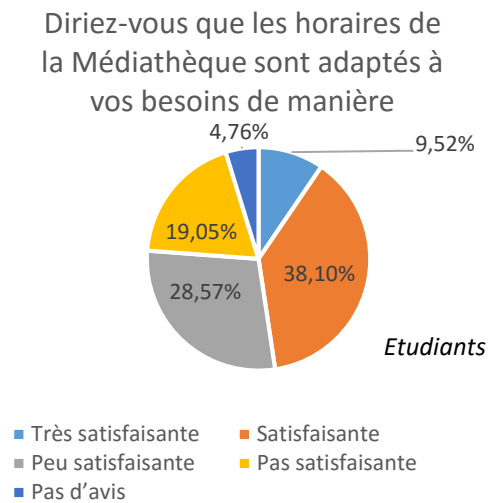
(Masson, Tromme, 2016)

Étudiants

Tableau 6 Nombre de répondants étudiants (satisfaction des horaires)

Nombre d'enregistrements pour cette requête :	21
Nombre total d'enregistrements pour ce questionnaire :	131
Pourcentage du total :	16,03%

Figure 41 Satisfaction par rapport aux horaires (étudiants)



(Masson, Tromme, 2016)

Conclusion sur la satisfaction

De manière générale, on constate que la grande majorité des personnes interrogées sont satisfaites des horaires actuels de la MM.

C'est particulièrement le cas des adultes, qu'ils soient actifs ou non. Les personnes en emploi sont néanmoins plus nombreuses à relever que les horaires ne correspondent pas à leur besoin de manière satisfaisante (près de 15%) que les sans-emploi.

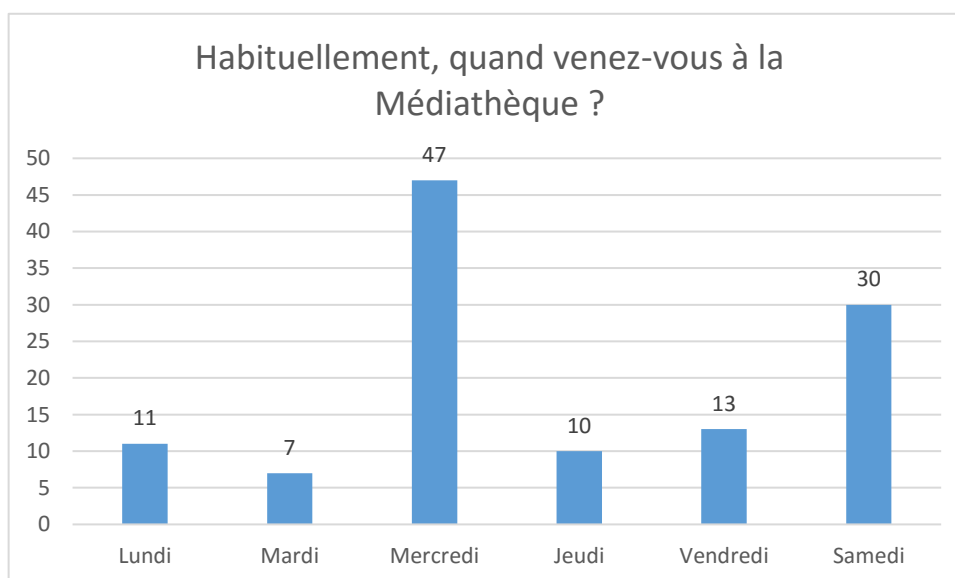
Les enfants ont été peu nombreux à répondre, et constituent un cas à part, dans la mesure où ils viennent souvent accompagnés. Ils s'adaptent donc aux horaires des adultes. Cependant, ils sont en grande majorité satisfaits des horaires (près de 90% des votes).

Les étudiants sont en revanche davantage insatisfaits des horaires de la Médiathèque. Presque la moitié des interrogés ont répondu que leurs besoins étaient peu ou pas satisfaits, et seulement 10% se sont estimés très satisfaits (ce qui est le taux le plus bas des groupes de profil). Leurs réponses sont plus contrastées que celles des autres groupes. Mais comme pour les enfants, ces chiffres sont à considérer avec prudence, étant donné le petit nombre de réponses obtenues de cette catégorie.

5.2.2.2 Les habitudes de fréquentation⁹²

Cette question était une question ouverte. Nous avons, pour les traiter, utilisé la méthode de post-codage (Fenneteau, 2015, p. 66). Nous avons réparti les réponses selon des catégories à savoir ici les réponses exprimées en jours, en période de temps en heures et, enfin, en période de moment. Il est important de noter que les répondants pouvaient exprimer plusieurs catégories dans une seule et même réponse.

Figure 42 Les habitudes de fréquentation (horaires)



(Masson, Tromme, 2016)

Spontanément, les répondants se sont exprimés en grande majorité en jours. On voit que c'est le **mercredi** qui connaît la plus grande fréquentation (47 personnes, soit 40%). Cela rejoint l'observation faite par le personnel (recueillie lors des entretiens) : cinq collaborateurs déclarent que le mercredi est très fréquenté. Le samedi est aussi jour d'affluence. Les professionnels l'avaient aussi bien observé (4 d'entre eux) (voir chapitre 5.2.3.2).

Concernant les autres catégories, 9 personnes sur 15 viennent vers 16h et 9 sur 23 disent venir « le soir ». 10 personnes ont donné des types de réponses variées : « pas d'horaires précis » ou ne viennent jamais car « ils ne conviennent pas ».

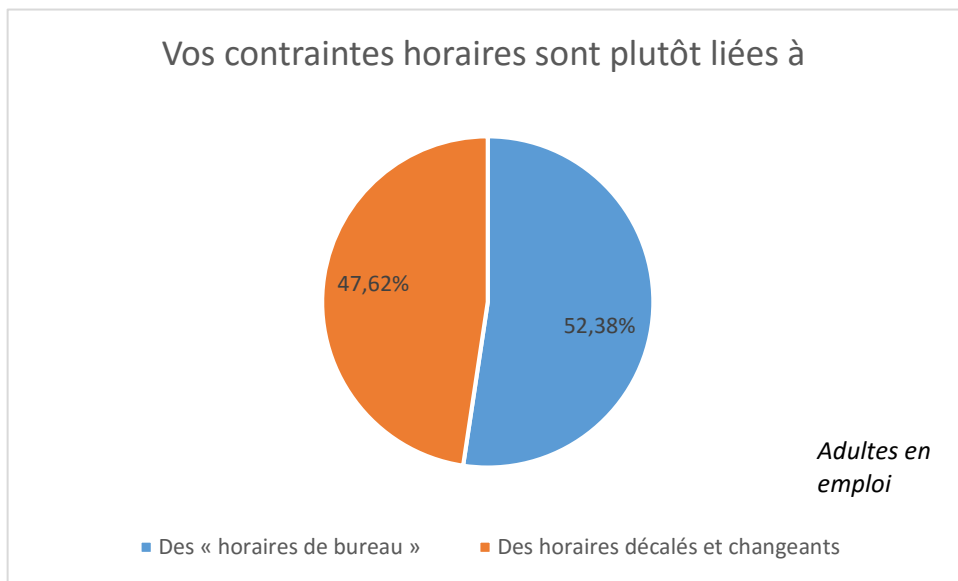
⁹² Pour cette question, nous avons 133 réponses. *LimeSurvey*, pour cette question libre, a retenu l'ensemble des réponses, même incomplètes (149 au total donc). Voilà pourquoi nous avons davantage que 131 réponses. Il ne nous a pas été possible de modifier ceci.

5.2.2.3 Les adultes en emploi : « horaires de bureau » versus horaires changeants et irréguliers

Contraintes

Concernant le groupe d'adultes en emploi, nous voulions savoir à quel type d'horaires ils devaient se conformer : un horaire régulier aux heures de « bureau » ou un horaire changeant ? C'est presque moitié-moitié (33 personnes en « horaires de bureau » contre 30 aux horaires décalés et changeants).

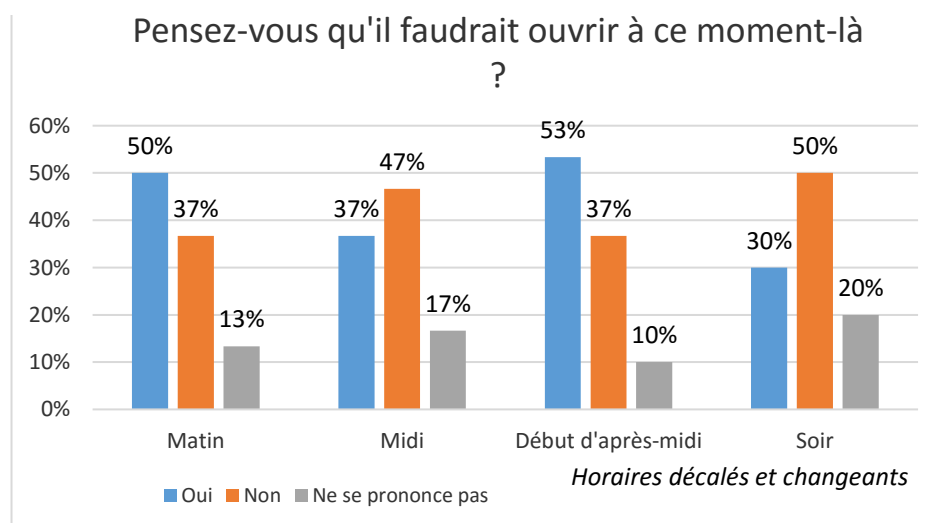
Figure 43 Les contraintes horaires des adultes en emploi



(Masson, Tromme, 2016)

Horaires décalés et changeants

Figure 44 L'avis des adultes en emploi aux « horaires décalés et changeants » sur des moments d'ouverture supplémentaire

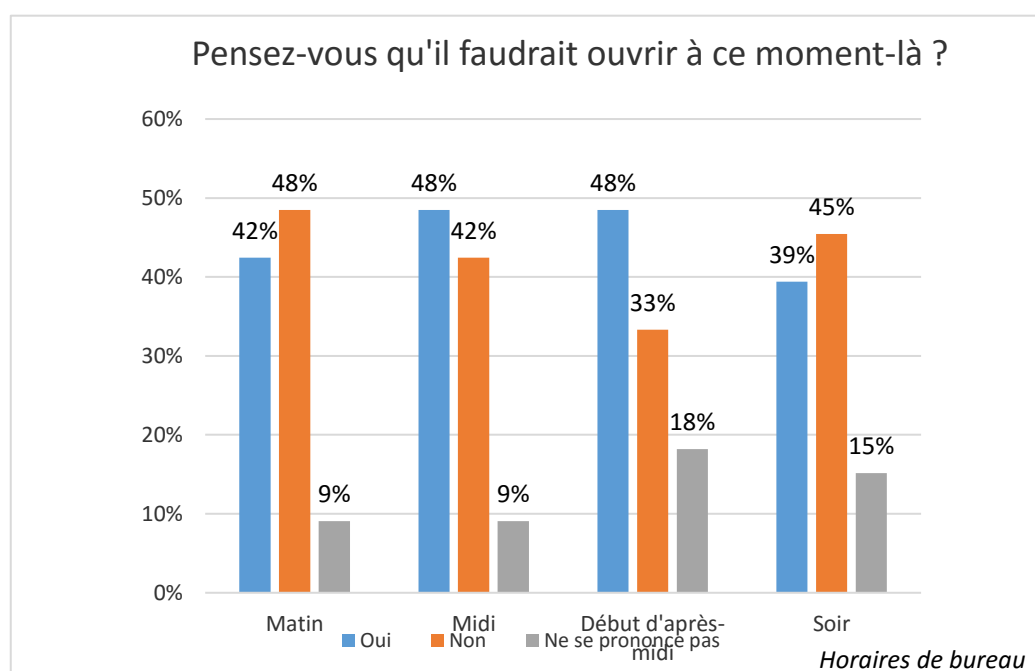


Parmi les usagers aux horaires irréguliers (30 personnes), l'ouverture prioritaire serait à prévoir en début d'après-midi (16 personnes, soit 53,33%), suggestion suivie de près par l'ajout d'une matinée (16 personnes, soit 50%). Par contre, une ouverture prolongée en soirée ne leur semble pas nécessaire. Notons aussi que ce groupe est majoritairement inscrit à la Médiathèque (seuls 3,33% des répondants ne le sont pas, soit une seule personne ; de même, seuls deux adultes en emploi « aux horaires de bureau » – soit 6,06% – ne sont pas inscrits).

« Horaires de bureau »

Pour les adultes en emploi aux « horaires de bureau », les deux moments les plus favorables pour étendre les horaires sont le temps de midi et le début d'après-midi (respectivement 16 personnes). C'est très intéressant car nous remarquons que les adultes en emploi aux horaires décalés et changeants sont moins nombreux à plébisciter une extension durant l'heure midi (11 personnes). Peut-être pourrions-nous avancer l'hypothèse qu'un emploi aux horaires de type bureau implique d'office une pause de midi, dont ces usagers profiteraient pour venir à la Médiathèque. Ils sont également proportionnellement plus nombreux à demander une prolongation le soir que le groupe précédent (pourraient-ils passer après une journée de travail ?).

Figure 45 L'avis des adultes en emploi aux horaires de bureau sur des moments d'ouverture supplémentaires

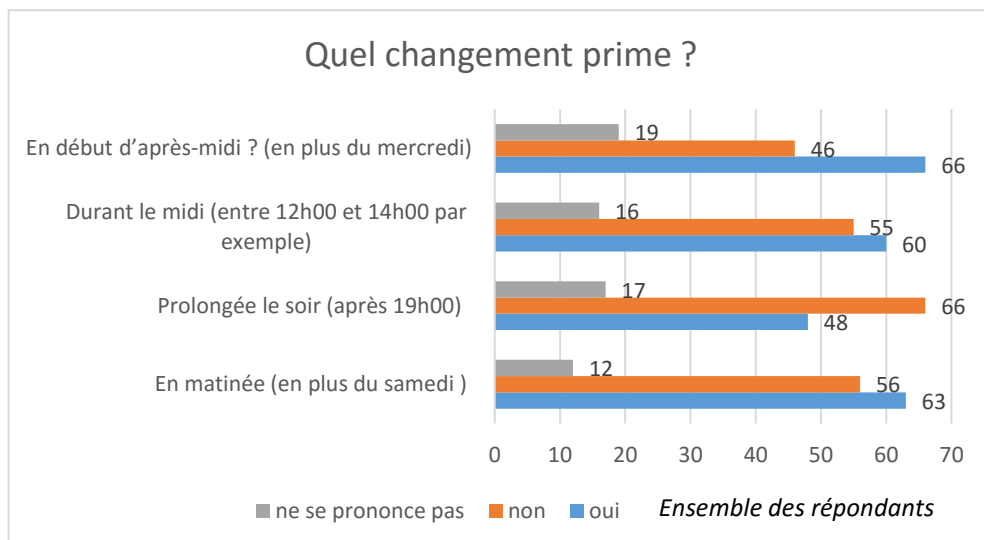


5.2.2.4 Les souhaits des usagers en matière d'horaires

Les sondés étaient invités à exprimer leur souhait en matière d'horaires d'ouverture de leur Médiathèque : « Si vous deviez changer quelque chose, souhaiteriez-vous une ouverture : » avec le choix du matin, durant le midi, prolongée le soir et en matinée. S'ils répondaient « oui », ils étaient invités à cocher un jour en priorité⁹³.

Quel changement prime ?

Figure 46 Le moment souhaité pour ouvrir davantage



(Masson, Tromme, 2016)

Une légère préférence se dessine en faveur d'une extension en début d'après-midi, suivie d'une matinée supplémentaire. L'extension qui récolte le plus de « non » est le soir, même si, tout de même, 48 personnes interrogées (soit 36,64%) aimeraient venir en soirée à la Médiathèque.

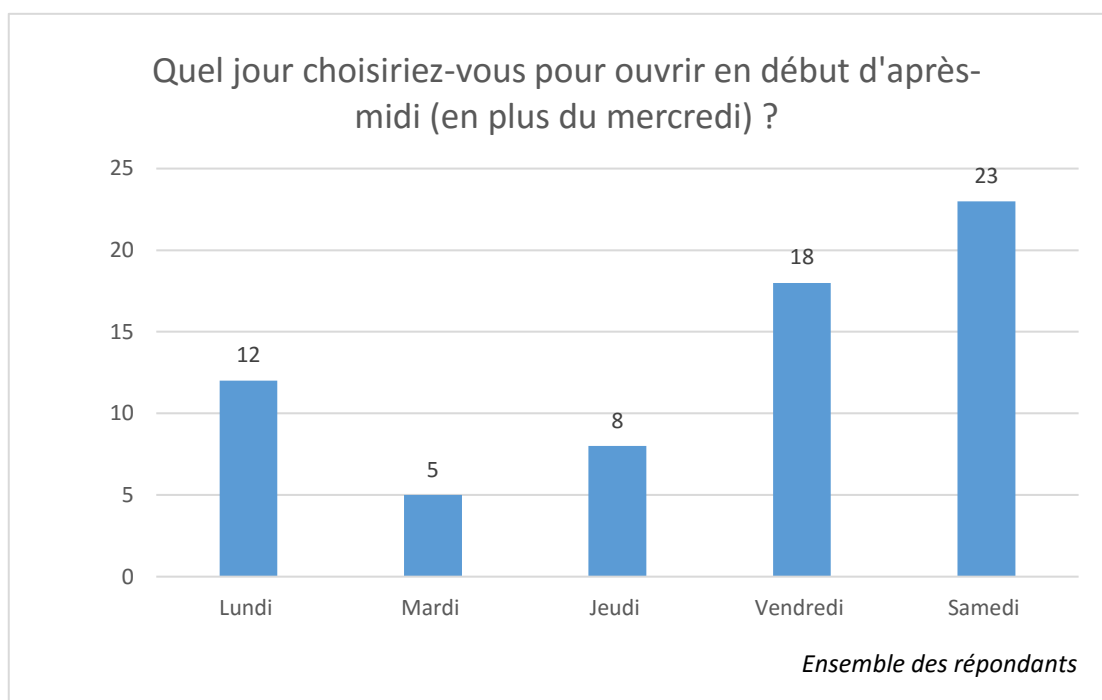
L'ouverture en début d'après-midi est plébiscitée surtout par : les étudiants (61,90% des étudiants – 13 personnes), suivi des adultes en emploi (48,48% de ceux-ci, soit 16 personnes) et des adultes sans emploi (47,37% de ceux-ci, soit 18 personnes). La

⁹³ Une question fermée à choix multiple n'aurait pas permis de dégager de tendances à cause du risque réponses *ex aequo* (UNT Aunege, 2016). Or, le but était bien de prendre en compte les besoins prioritaires des usagers. Une hiérarchisation aurait été possible mais fastidieuse pour l'utilisateur.

matinée est quant à elle plébiscitée surtout par les adultes sans emploi (57,89% de ceux-ci, soit 22 personnes).

La période la plus plébiscitée : en début d'après-midi

Figure 47 Le jour souhaité pour ouvrir davantage

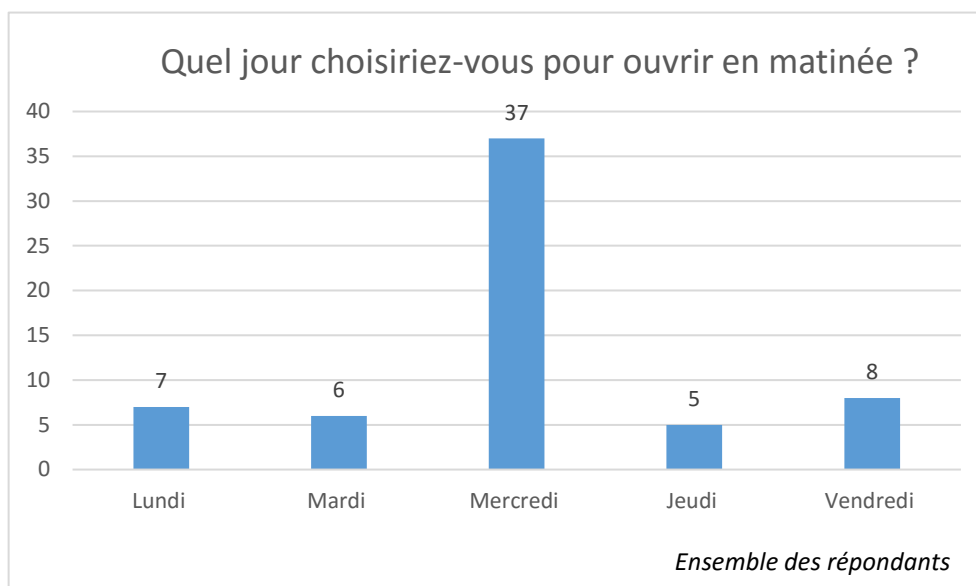


(Masson, Tromme, 2016)

Pour rappel, il s'agit de la période la plus plébiscitée par l'ensemble des sondés pour une extension (66 personnes). Et c'est le samedi qui remporte le plus d'adhésion pour une ouverture en début d'après-midi (23 personnes). Cette ouverture du samedi en début d'après-midi est souhaitée surtout par les étudiants (toujours parmi ce groupe, 46,15% de ceux qui veulent une extension en début d'après-midi, soit 6 étudiants) et les adultes en emploi (37,50% – parmi ce profil – de ceux qui veulent une extension en début d'après-midi, soit 6 personnes). Les adultes sans emploi privilégient davantage le vendredi (5 personnes soit 27,76% – parmi ce profil – et seules 3 personnes mentionnent le samedi, soit 16,67% de ceux qui désirent ouvrir davantage en début d'après-midi – parmi ce profil).

La seconde période la plus plébiscitée : la matinée

Figure 48 Le jour souhaité en cas d'une ouverture supplémentaire en matinée

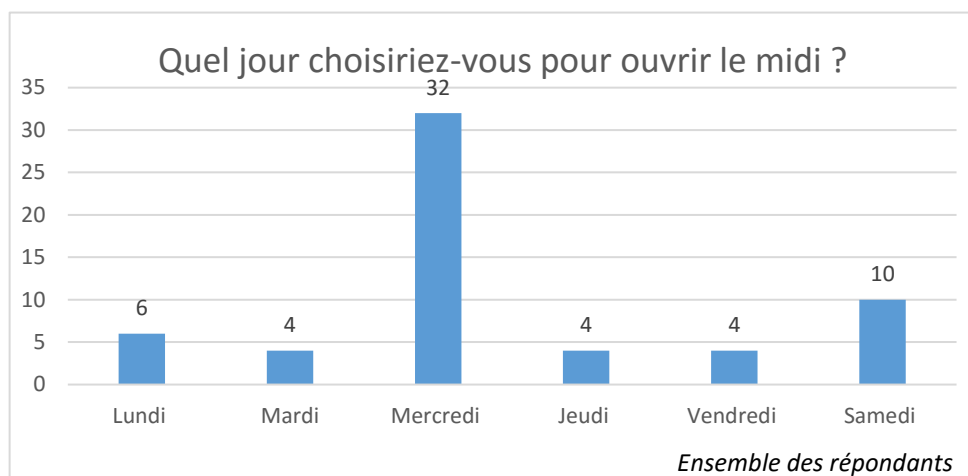


(Masson, Tromme, 2016)

Clairement, une matinée le mercredi semble indispensable pour une grande part des répondants, puisqu'ils sont 37 sur les 63 (58,73%) à souhaiter pouvoir accéder à la MM une matinée de plus. Nous avons vu que ce sont les adultes sans emploi qui la plébiscitent le plus ; il en va de même pour le mercredi matin spécifiquement (63,64% soit 14 personnes sur les 22 personnes voulant une ouverture le matin dans ce groupe d'utilisateurs). Il est à remarquer que les adultes sans emploi comprennent les personnes retraitées, en recherche d'emploi, bénéficiaires de l'AVS, ainsi que les parents gardant les tout petits. Ces personnes veulent peut-être un moment plus calme pour, par exemple, chercher un emploi *via* le matériel disponible, passer du temps ou emprunter des documents avec les jeunes enfants (les adultes accompagnés de tout petits semblent plébisciter de façon générale le mercredi matin) (Ourouk, 2015, p. 86).

La troisième période la plus plébiscitée : le midi

Figure 49 Le jour souhaité en cas d'une ouverture supplémentaire le midi



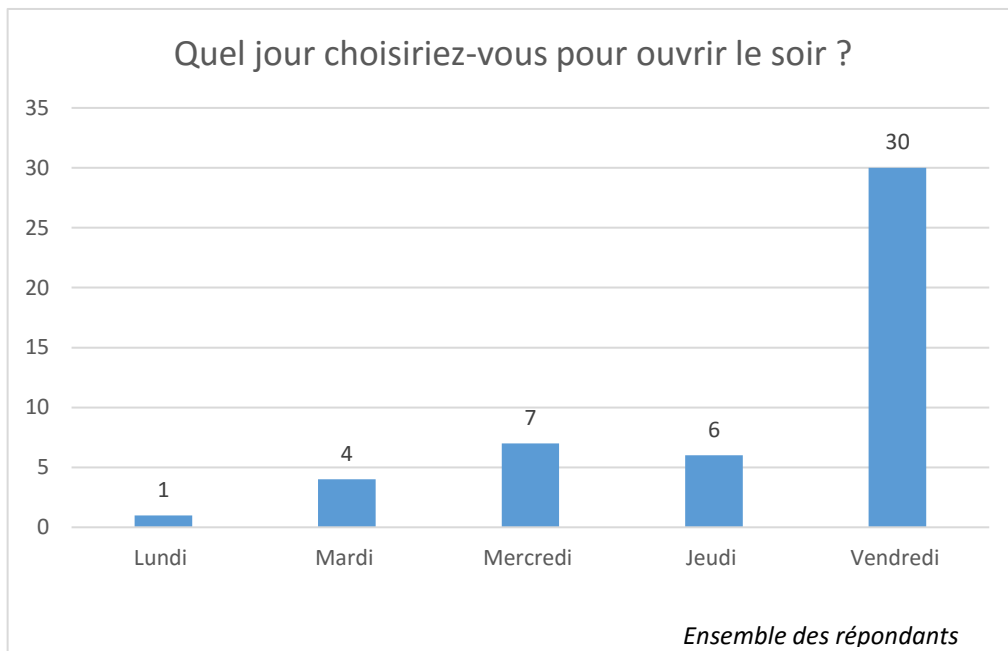
(Masson, Tromme, 2016)

Le mercredi semble une fois de plus remporter l'adhésion. On peut avancer l'hypothèse qu'une journée aux horaires en continu le mercredi serait pertinente pour les publics de la MM. Dans la littérature, il semble que les adultes en emploi apprécient effectivement les ouvertures lors de la pause de midi (Ourouk, 2015, p. 88). Ils sont en effet 44% (soit 28 personnes dans ce groupe) à vouloir une ouverture le midi, et 52% d'entre eux (14 personnes) plébiscitent le mercredi⁹⁴. De même, les étudiants pourraient avoir envie de venir entre les cours, par exemple. En effet, ils sont plus de la moitié (66,67% – soit 14 personnes parmi eux) à vouloir venir entre 12h00 et 14h00 ; c'est l'extension d'ailleurs la plus plébiscitée chez eux (et le jour pour celle-ci est le mercredi : 57,14% soit 8 personnes). Notons que les enfants, eux, plébiscitent à 66,67% (6 personnes dans ce groupe) le midi ! Ce sont les adultes sans emploi qui demandent le moins l'ouverture le midi (19 personnes contre soit 50% d'entre eux) : nous supposons qu'ils peuvent davantage s'adapter aux horaires de la Médiathèque.

La quatrième période la plus plébiscitée : en soirée

⁹⁴ Remarquons que 11 adultes en emploi avec des horaires changeants et décalés plébiscitent le midi contre 16 personnes qui ont des « horaires de bureau ». Ils profiteraient de leur pause de midi journalière pour venir à la médiathèque.

Figure 50 Le jour souhaité en cas d'une ouverture supplémentaire en soirée



(Masson, Tromme, 2016)

Le soir qui remporte l'adhésion est le vendredi soir : en fin de semaine de travail, sachant qu'ils ont congé le lendemain, les usagers en emploi seraient-ils enclins à venir emprunter ou séjourner à la Médiathèque ? Et, effectivement, les adultes en emploi sont 13 à vouloir une prolongation en soirée (soit 39,39% dans ce groupe)⁹⁵, parmi lesquels 61,54% préfèrent le vendredi (soit 8 personnes).

12 étudiants (soit 57% d'entre eux) désirent une ouverture en soirée, et c'est aussi le vendredi qui a le plus de succès (8 personnes, soit 66,67%). Cela confirme que les étudiants peuvent venir travailler à la bibliothèque à n'importe quel moment, y compris dans le cadre de nocturnes (Ourouk, 2015, p. 89).

5.2.2.5 Des suggestions libres

Autres suggestions horaires

Les usagers avaient la possibilité de proposer des suggestions à une question ouverte, 29 se sont exprimés :

⁹⁵ Dans la littérature, les actifs semblent apprécier les fermetures plus tardives (Ourouk, 2015, p. 88).

Tableau 7 Autres suggestions horaires (en jours)

Jours (avec ou sans précision de moments)						
Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
	1				5	3

(Masson, Tromme, 2016)

Tableau 8 Autres suggestions horaires (en moments)

Moments (avec ou sans précision de jours)	
Toute la journée (au moins une fois dans la semaine)	2
Samedi après-midi (midi compris)	5
Dimanche une fois de temps en temps	1
Durant les congés scolaires (ponts)	1
Plus d'ouverture durant les vacances	1
Tous les jours à midi	1
Début d'après-midi pendant les vacances	1
Mardi midi	1
Début d'après-midi	1
Le soir (tous les jours)	1
Plus pendant les périodes d'examens (janvier, mai-juin)	1

(Masson, Tromme, 2016)

Il y a eu peu de suggestions supplémentaires concernant les horaires. Le samedi revient le plus souvent (notamment le samedi après-midi), et quelques personnes ont mentionné le dimanche. Des personnes ont aussi signalé que les horaires actuels leur convenaient.

Profils

Parmi les personnes qui ont déclaré, en réponse à cette question ouverte, souhaiter une ouverture le samedi, on trouve trois étudiants et deux adultes en emploi. Pour le dimanche, il s'agit d'un étudiant, d'un adulte en emploi et d'un adulte sans emploi.

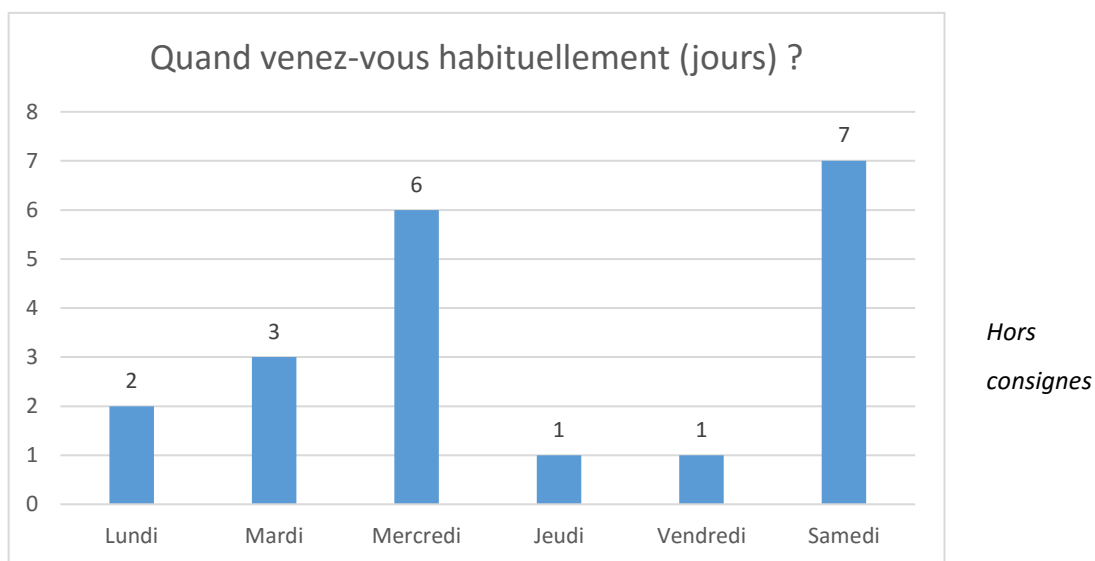
5.2.2.6 Conclusion

Au vu des résultats, il semble pertinent d'ouvrir le mercredi, de préférence en continu toute la journée (puisque'il y a une forte demande pour le matin et le midi). Ces deux choix du mercredi matin et midi cumulent 69 personnes, ce qui satisferait plus de la moitié de l'ensemble des répondants⁹⁶. De même, il faudrait prolonger l'ouverture du samedi jusqu'en début d'après-midi (ce prolongement en début d'après-midi étant le choix le plus plébiscité parmi les périodes d'ouverture proposées. Et le samedi est le jour qui remporte le plus d'adhésion et est le plus cité dans les suggestions libres).

5.2.2.7 Résultats du questionnaire des hors-consignes

Les habitudes de fréquentation

Figure 51 Les habitudes de fréquentation (hors consignes)



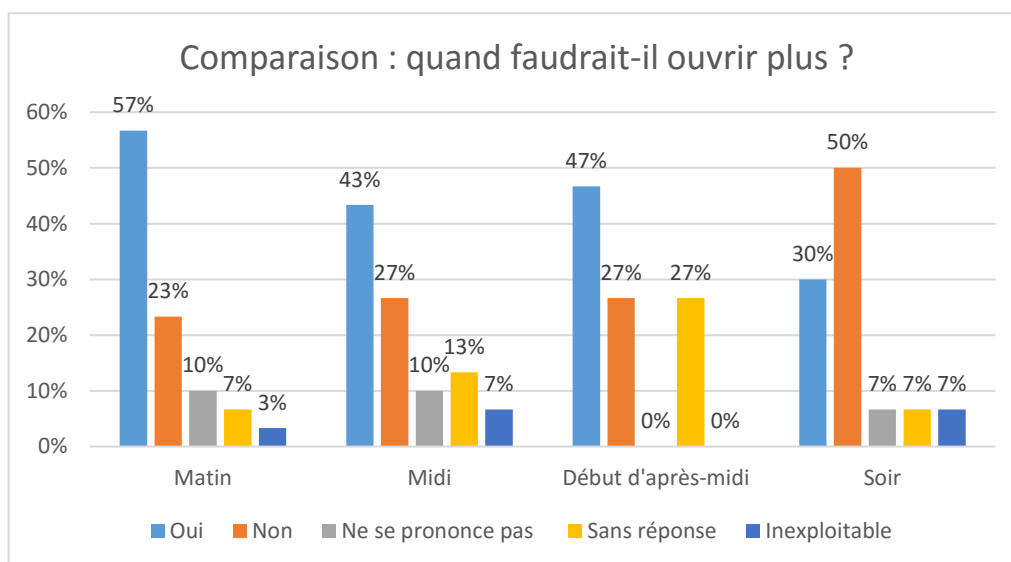
(Masson, Tromme, 2016)

⁹⁶ Parmi les hors consignes (voir dernier chapitre), 56% veulent une matinée de plus (dont 15 le mercredi), ce qui confirme cette tendance. Pour le midi, 43% veulent un midi (lundi, mardi, mercredi, jeudi remportent chacun 6 choix).

La majorité de ces personnes viennent le samedi (7) et le mercredi (6). Quelques personnes nous ont répondu en termes de fréquence ou de durée, mais sans que cela soit assez important numériquement pour être cité.

Souhaits en matière d'horaires

Figure 52 Comparaison des moments plébiscités pour ouvrir plus (hors consignes)



(Masson, Tromme, 2016)

Analyse

La majorité des gens interrogés ici sont favorables à une ouverture en matinée (56,67%). Le mercredi serait leur jour de prédilection à 40,54%.

De même, le début d'après-midi est sollicité à 46,67%. Le jeudi (23,53%), le vendredi (23,53%) ainsi que le samedi (20,59%) sont les jours nommés pour ouvrir à ce moment.

Le midi a été nommé par 43,33% des interrogés, mais aucun jour ne se démarque vraiment.

En revanche, les personnes interrogées n'ont pas trouvé utile d'ouvrir en soirée, proposition qui a été refusée par la moitié des personnes (50%). Et parmi les 30% qui l'ont souhaité, un tiers a émis le souhait que cela soit fait le vendredi.

Conclusion

Globalement, les tendances horaires qui se dessinent sont les mêmes que pour le groupe qui a respecté les consignes : ouverture en matinée et importance du mercredi.

Il était toutefois intéressant d'exploiter ces réponses, notamment pour connaître les souhaits et les préférences concernant la MM.

5.2.3 Résultats des entretiens

5.2.3.1 Entretien avec les usagers

Afin d'approfondir notre analyse quantitative des besoins des usagers en termes d'horaires, mais également de les interroger plus en profondeur sur des thématiques comme l'espace ou les services, nous avons mené une série d'entretiens semi-directifs auprès de six usagers.

Animations

Deux usagers interrogés nous ont dit venir à des animations, en l'occurrence principalement pour les contes. Si la mère de famille y vient avec ses enfants, il est intéressant de noter que la personne âgée y vient aussi pour elle-même :

« *J'aime l'ambiance avec les enfants, c'est sympa.* » (Citation usager)

L'adulte sans emploi a également déclaré vouloir s'y rendre dès que sa petite-fille en aura l'âge. La mère de famille a également signalé la foire aux livres, ainsi que le prix *Enfantaisie* auquel sa fille participe.

Les autres usagers nous ont signalé ne pas venir aux animations.

Suggestions

L'enfant s'est dit intéressé par une animation autour du dessin, si cela se faisait un jour.

De même, la mère de famille a suggéré l'organisation de *Né pour lire* à la Médiathèque, comme cela se fait ailleurs dans d'autres bibliothèques.

La personne âgée a proposé davantage de rencontre avec des écrivains connus et actuels, comme Alexander Jollien ou Joël Dicker. Elle souhaiterait également plus d'animations le soir, car elle trouve que cela manque à Monthey. Comme elle apprécie le contact et la discussion, elle s'est également dite très intéressée par un club de lectures.

Collections

Chacun des usagers a une utilisation bien spécifique de la collection, selon ses goûts. On voit néanmoins que l'ensemble de la collection est empruntée (DVD, livres, CD, journaux...).

Suggestions

On nous a demandé une plus grande offre dans les DVD, et également dans les DVD Adolescents (*Harry Potter, Le Seigneur des anneaux, etc.*), ainsi que davantage de revues sportives.

Services

Borne

La plupart des usagers interrogés nous ont déclaré ne pas utiliser la borne, mais dans l'ensemble, elle est perçue plutôt positivement. Deux usagers ne l'avaient tout simplement pas remarquée, et une venait de l'apercevoir. La personne âgée l'a même déjà utilisée, mais y a renoncé pour l'instant suite à des problèmes techniques. L'adolescent n'en voit cependant pas l'utilité.

A cette lumière, il serait peut-être intéressant de davantage informer le public au sujet de la borne, d'en faire davantage la promotion et d'en montrer les avantages pour les usagers.

Autres

Deux usagers nous ont déclaré ne pas utiliser les ordinateurs de la MM pour faire leurs recherches, car ils l'ont déjà fait chez eux au préalable, avant de venir. Une personne consulte parfois les ordinateurs pour le catalogue.

Un usager consulte le présentoir des nouveautés, et un autre le fait également *via* RERO ou en consultant le site web. Un usager nous a aussi signalé consulter les flyers, et utiliser le service de réservation.

Il faudrait peut-être songer à mettre en valeur les ordinateurs, la connexion Internet ?

Suggestions

Une offre de restauration nous a été suggérée plusieurs fois, avec un coin café davantage étoffé et avec pourquoi pas quelqu'un au service. Une personne a dit avoir été à la Bibliothèque de Sion, et a trouvé que l'idée d'avoir un endroit où se restaurer comme là-bas était intéressante. L'actuel coin café nous a également été signalé comme n'étant pas très visible.

« S'il y avait quelqu'un pour me servir un café, je prendrais très volontiers. »
(Citation usager)

Concernant le prêt, un usager nous a signalé vouloir emprunter davantage de livres, tandis que la mère de famille a dit préférer le temps où elle avait une carte pour toute la famille

«Au niveau de la carte, avant, on avait une carte pour toute la famille. Maintenant, on a une carte par personne. [...] on en a déjà perdu une, [...] il faut surveiller les dates de tout le monde. Je préfère avoir une carte famille. »
(Citation usager)

Espaces

La moitié des usagers interrogés nous ont dit ne jamais rester très longtemps dans la bibliothèque. Après avoir fait un tour pour emprunter des livres ou des DVD, ils s'en vont généralement assez vite. La mère de famille s'installe parfois sur l'estrade en attendant ses enfants, ou va parfois au deuxième ou troisième étage, mais trouve que les adolescents qui s'y trouvent sont parfois trop bruyants.

Espace cafétéria

L'espace cafétéria est cité par deux usagers, qui aiment s'y installer, notamment pour discuter. La personne âgée a cependant trouvé qu'elle pouvait déranger les gens qui aimeraient être au calme. Un usager nous a dit ne pas utiliser la cafétéria, car il préférerait aller dans un vrai café.

Cela va dans le sens d'étoffer l'espace, de le rendre plus important et plus visible.

Autres

Le coin lecture au premier niveau est nommé par un usager, qui aime s'y installer pour lire. Une personne dit s'installer pour lire également dans le coin détente du troisième, car elle a de la place vu qu'il y a généralement peu de monde. Un usager déclare apprécier les différentes ambiances entre les étages, et trouve le troisième « bien décoré. »

Suggestions

L'adolescent s'est dit intéressé par un endroit spécifique pour les ados, avec un canapé et des fauteuils ainsi qu'un coin café. D'autres ont suggéré des espaces pour travailler au calme, ou se retrouver de manière plus intime.

Cela valide notre pensée de créer différents espaces, plus d'espace calme ou pour travailler. Ainsi que des endroits pour se retrouver.

Horaires

Visites

Les usagers viennent à des horaires et des moments différents.

L'enfant et l'adolescent sont limités dans leur temps et leur moment de visite par leurs activités extra-scolaires.

« [Pour le mercredi après-midi] Là, j'ai tennis et ma petite sœur a la danse. On a juste 2 heures de libre. » (Citation usager)

La mère de famille vient le mercredi après-midi, pas le samedi. La personne âgée vient en début d'après-midi, jamais ou rarement tard dans la journée. Elle aimerait donc volontiers un deuxième jour depuis quatorze heures, mais pas spécialement plus tard en soirée.

L'enfant vient généralement en famille, et la mère avec ses enfants. La personne âgée vient seule, mais elle aime y rencontrer des gens.

« [Ça me plaît de croiser des gens], d'avoir un peu de contact. Quand on est retraité et un peu retiré de la vie active, c'est des fois ce qu'il manque. » (Citation usager)

Suggestions

Deux usagers ont émis le souhait que la bibliothèque ouvre plus tard le soir, jusque 19h30. Un autre préférerait que la MM ne change pas ses horaires en été.

Une usagère a dit être contente que la bibliothèque soit ouverte tous les jours, car elle vient de Troistorrents et que ce n'est pas le cas à la bibliothèque là-bas. Finalement, la personne âgée aimerait bien que la Médiathèque soit ouverte un autre après-midi comme le mercredi, et suggère d'ouvrir à 11h si la MM propose une restauration au coin cafétéria.

Personnel

Peu ont émis des remarques particulières pour le personnel, en dehors du fait qu'ils s'entendent bien avec eux. De manière générale, ils disent avoir d'excellents contacts avec le personnel, et aiment discuter avec les bibliothécaires.

Deux usagers ont tout de même dit s'adresser à eux lorsqu'ils ne trouvent pas ce qu'ils cherchent ou pour faire des recherches.

5.2.3.2 Entretien avec le personnel

Thèmes évoqués spontanément

Autonomie

Exprimée par trois professionnels, l'autonomie des usagers est positivement encouragée, notamment par l'utilisation de la borne de prêt automatique (3 p) et cela aussi bien par le personnel le plus âgé que le plus jeune. Mais cette notion est aussi envisagée pour le professionnel qui doit pouvoir remplacer un collègue absent en cas de besoin (1 p).

Disponibilité/accessibilité (FO/BO – collection – lieu)

Cette notion surgit huit fois, exprimée par cinq professionnels différents. Le lieu, la collection et le prêt doivent être disponibles, ce qui implique des horaires adaptés aux modes de vie des usagers. Mais cela concerne aussi la disponibilité du personnel, avec une préoccupation récurrente : quand du travail de BO est amené au FO, les usagers peuvent penser que les professionnels sont moins disponibles. Cette question est abordée surtout par les plus jeunes.

Bruit

Le bruit qui se propage en raison de la configuration en balcons de la médiathèque est un souci exprimé par la moitié du personnel (5 p). Des services qui demanderaient plus d'intimité (service juridique, etc.) ne peuvent avoir lieu. Mais des solutions (isolation par le bois, création de zones de silence/de bruit, box en Plexiglas) font l'objet d'une réflexion. Une seule personne (dans une tranche d'âge plus élevée) considère que la bibliothèque doit être « un lieu de silence ».

Tranquillité

Par trois fois, la bibliothèque est décrite comme un lieu que les usagers fréquentent car c'est un endroit « tranquille », un « refuge ».

Collections/documents

La collection doit être mise en valeur (3 p), ce qui nécessiterait de disposer de davantage de temps pour s'y consacrer. Il y a aussi la nécessité de connaître les documents pour conseiller au mieux les usagers (2 p). Un attachement plus fort aux documents se perçoit chez le personnel plus âgé (2 p).

Usagers

Le public est cité spontanément par tous les professionnels, sans exception. Il est au cœur de leur réflexion. Des publics sont évoqués plus souvent que d'autres : huit professionnels évoquent les étudiants (du collégien à l'adolescent), quatre autres les mamans (ce sont d'ailleurs ceux qui parlent également des familles). Quant aux personnes âgées, elles sont mentionnées par trois professionnels.

Mission

Deux professionnels questionnent la mission de la médiathèque : ouvrir sur le temps de midi, permettre aux gens de manger, proposer encore plus de services, est-ce vraiment la mission d'une bibliothèque ?

Réponses aux questions

Feed-back des usagers sur les horaires

Les usagers, selon les professionnels, ne se plaignent pas des horaires (6 p) et semblent plutôt satisfaits (2 p). Une matinée en plus de celle du samedi serait la bienvenue (3 p), en particulier le mercredi pour les retraités qui font leur marché. Les étudiants viendraient volontiers le samedi et le dimanche (1 p), ou encore durant l'heure de midi entre les cours (2 p). Néanmoins, il a été observé que des usagers viennent régulièrement en dehors des heures d'ouverture et sont surpris de trouver porte close ; certains demandent pourquoi la médiathèque n'ouvre pas davantage (1 p). Un professionnel a eu un feed-back de non-usagers qui souhaiteraient des horaires alignés à ceux des magasins et, en tout cas, réguliers.

Selon les entretiens que nous avons menés auprès d'usagers, ces derniers sont globalement satisfaits des horaires. Nous avons cependant noté quelques remarques : la personne âgée aimerait venir plutôt en début d'après-midi, un autre jour que le mercredi. L'adolescent et l'enfant ont quant à eux des contraintes liées à des activités extrascolaires, notamment le mercredi après-midi. La mère de famille vient le mercredi après-midi, pas le samedi.

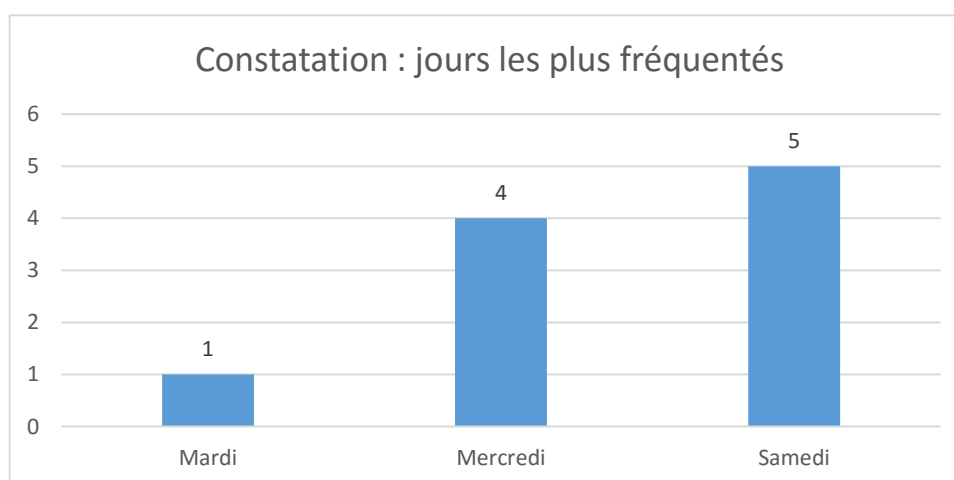
Fréquentations constatées

- Le lundi matin (1 p)
- Le lundi soir (qui fonctionne mieux que les autres soirs) (1 p).
- Le mercredi est très populaire, comme observé par la moitié des professionnels (5 p)

- Le samedi (4 p)
- Notons que le jeudi et le samedi, la fréquentation varie (1 p)
- Le vendredi, il semble y avoir du monde (1 p)
- Les actifs semblent davantage venir en début de semaine (1 p), le mercredi et le samedi se partageant entre les enfants, les familles et les collégiens (2 p).

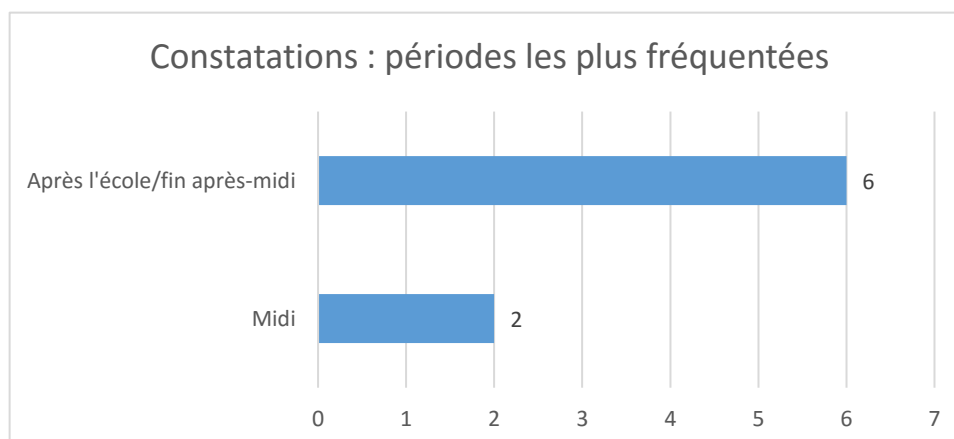
Nous pouvons faire un parallèle avec les réponses des autres bibliothèques interrogées dans le cadre de la répartition entre BO et FO (voir chapitre 5.2.1.3). Les répondants se sont exprimés en jours (les Bibliothèques de Blonay-St-Légier, de Bulle, Meyrin et la Bibliothèque communale de Morges) et en périodes (les Bibliothèques de Blonay-St-Légier, Meyrin, la Bibliothèque communale de Morges, la Médiathèque de Martigny et la BMS). Les répondants ont également constaté une popularité du mercredi et du samedi.

Figure 53 Les jours les plus fréquentés constatés par les bibliothèques



(Masson, Tromme, 2016)

Figure 54 Les périodes les plus fréquentées constatés par les bibliothèques



(Masson, Tromme, 2016)

Horaires : comment les imaginez-vous si on les modifiait ?

Le dimanche est mentionné spontanément par cinq professionnels, ce qui prouve que l'ouverture du dimanche est en tout cas « pensée ». Comme la littérature le mentionne⁹⁷, c'est une notion qui entre progressivement dans l'équation lorsque les horaires d'ouverture au public sont abordés, que l'on soit pour ou contre. Si trois professionnels sont contre l'ouverture du dimanche – sans donner de raisons spécifiques –, l'une accepterait, la bibliothèque étant un « service culturel comme les autres »⁹⁸, cela pourrait aussi convenir à une partie du public, en l'occurrence ici les « mamans ». Deux personnes (l'une est contre, l'autre ne donne pas son avis) envisagent aussi l'avis de certains publics : étudiants et familles seraient sans doute pour une telle ouverture. Indice intéressant : ce n'est pas parmi les plus jeunes que l'avis est le plus favorable à l'ouverture du dimanche.

Avoir une journée (ou plusieurs) ouverte(s) sans interruption pourrait être une solution (3 p). Une proposition intéressante faite par un interviewé est d'organiser un tournus au sein du personnel. Les matins sont plébiscités (6 p) : le mercredi matin serait idéal pour les personnes âgées – qui le demandent – car elles font leur marché à proximité, ainsi que pour les mamans qui viendraient seules ou avec les tout petits. Une autre possibilité est d'ouvrir plus tôt (3 p). Une prolongation le soir est aussi envisagée (3 p), jusqu'à 19h15 ou 19h30, et pourrait d'ailleurs amener un public plus occupé en journée. Élargir le samedi à l'après-midi ? C'est oui pour trois interviewés, mais rejeté par deux. Pour les étudiants, il serait intéressant d'ouvrir davantage lors des périodes de préparation d'examens et d'avoir des horaires qui tiennent compte de leur sortie de l'école. Cette dernière remarque fait écho à la littérature : d'une part, les étudiants ont une forte « disposition » à venir à des horaires plus élargis (Chaguiboff, 2014, p. 93) et, plus généralement, les adolescents à qui l'on propose une offre pertinente viendraient sûrement après les cours, si leur établissement se situe à proximité de la bibliothèque (Ourouk, 2015, p. 87). Il peut être proposé, comme en France, d'augmenter l'amplitude horaire les semaines délicates (ici, avant le baccalauréat) et d'augmenter le confort des étudiants en réaménageant l'espace pour offrir plus de places de travail, mais aussi en

⁹⁷ En témoignent les livres et rapports qui traitent, entre autres, du dimanche (Ourouk, 2015 ; Muller, Rigeade, 2014 ; Robert, 2015).

⁹⁸ Rappelons que les musées cantonaux du Valais sont ouverts le dimanche, mais fermés le lundi (<http://www.musees-valais.ch/pratique/horaires-et-tarifs.html>) (consulté le 10 mai 2016)

ajoutant des services comme des séances de relaxation, des cours particuliers dispensés par des bénévoles ou des moments plus détendus et conviviaux pour décompresser (Courty, 2014, p. 49).

Concernant la proximité des établissements scolaires, c'est le cas à Monthey puisque, par exemple, une ECCG se trouve en face de la médiathèque (ECCG de Monthey, 2015a). Les cours se terminent au plus tard à 16h45 et les classes sont fermées durant le temps de midi (ECCG de Monthey, 2015b).

Notons également qu'un interviewé a le sentiment que l'ajout d'une matinée devrait suffire au public et qu'un autre estime qu'il ne faut pas proposer trop d'ouverture, sous peine que les gens « s'éparpillent ». Cela peut correspondre à la perception selon laquelle les usagers peuvent « se débrouiller » pour venir selon l'horaire déjà établi et que ceux « qui le veulent le peuvent » (Chaguiboff, 2014, p. 89). Mais il semble que cela soit plus compliqué : ceux qui viennent rapidement et rarement apparaîtront peut-être plus avec un élargissement des horaires. De même que, effectivement, si un nouveau public peut être attiré, « la fréquentation et la composition des usagers venant à la bibliothèque ont des chances d'être modifiées » (Chaguiboff, 2014, p. 89) : « un aménagement des horaires peut conduire à un accroissement de la fréquentation (...) sans conduire nécessairement à une augmentation du nombre d'usagers » (Chaguiboff, 2014, p. 90). Ce qui est sans doute pertinent à se rappeler dans le cas qui nous intéresse car le but de l'enquête menée dans ce travail de Bachelor était d'améliorer le confort des usagers actuels de la MM (Masson, Tromme, 2015).

La borne de prêt automatique⁹⁹

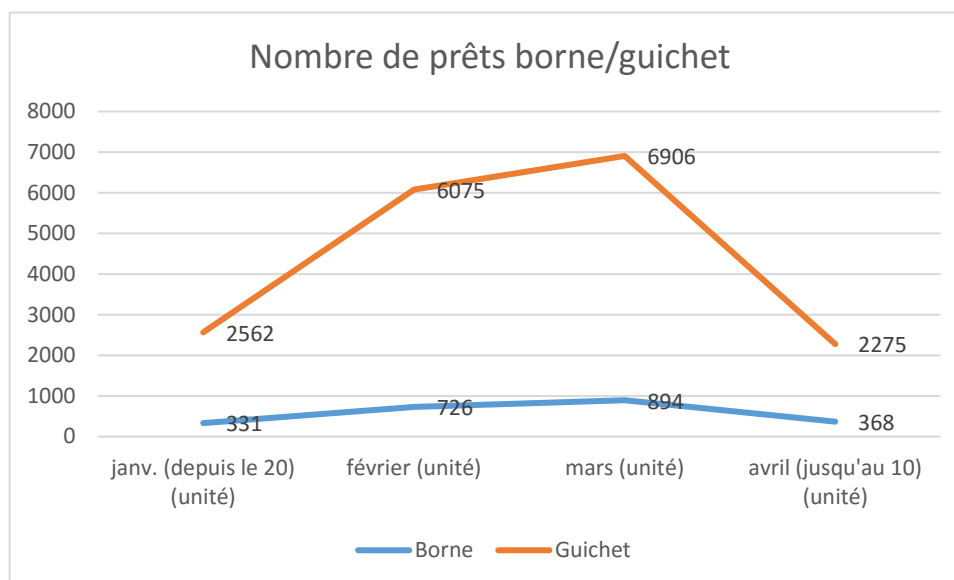
Quatre professionnels trouvent la borne de prêt automatique facile d'utilisation. Le bilan est globalement positif. Elle permet d'éviter les « bouchons » au prêt, elle dégage du temps au profit du conseil, elle rend les usagers plus indépendants. Elle permettrait justement d'ouvrir davantage au public et d'avoir un seul guichet. Mais certains restent prudents, et une seule personne y est hostile, car il faut du temps pour former et aider les usagers. La borne ne permet pas d'alléger la charge de travail et fonctionne parfois mal (des manipulations semblent parfois peu logiques). Des solutions sont aussi envisagées pour améliorer l'offre : elle doit être plus visible. Son utilisation, par contre,

⁹⁹ Uniquement pour le prêt, pas de retour possible.

est de plus en plus fréquente « chez les jeunes » (2 p), des utilisateurs adultes « aiment l'utiliser » (1 p), ceux qui l'utilisent ont l'air de trouver cela facile (1 p) ou sont satisfaits de savoir l'utiliser (1 p). « Cela commence à prendre »¹⁰⁰ (1 p). Ces constatations sont confirmées (en tout cas l'augmentation d'utilisation tend à le démontrer) par les statistiques de la borne : à disposition du public depuis le 20 janvier 2016, elle a vu une augmentation des prêts de plus de 10% les deux premiers mois. On voit que la courbe des prêts à la borne suit, finalement, celle des prêts au guichet : le nombre augmente en février et mars pour redescendre en avril. La chute en avril peut s'expliquer par le fait que la mesure a été prise tôt dans le mois (le 10).

Pour augmenter encore le nombre de prêts à la borne, il serait judicieux de suivre les conseils du personnel et de la promouvoir.

Figure 55 Comparaison entre le nombre de prêts au guichet et à la borne de prêt automatique



(Masson, Tromme, 2016)

Répartition entre le FO et le BO

Effectuer le travail de BO au FO comme le doublage ou le raccrochage semble acceptable par la majorité des professionnels. Des inconvénients sont néanmoins pointés : l'impression que peuvent avoir les usagers que les collaborateurs et collaboratrices sont moins disponibles pour eux (3 p) ou encore la difficulté à basculer

¹⁰⁰ Pour rappel, le temps d'adaptation à la borne est de 18 à 24 mois (voir chapitre 5.2)

d'une tâche BO au FO (et inversement) (3 p). Ce dernier point est aussi rapporté par l'enquête du cabinet Ourouk (2015, p. 83). Les solutions exprimées sont les suivantes : réduction du personnel au FO, mais qui se consacrerait alors uniquement aux usagers (2 p), ou au contraire, avoir plus de personnes au FO (1 p).

Externalisation

L'externalisation des tâches ne soulève pas d'enthousiasme puisque sept professionnels y sont opposés. L'expérience a déjà eu lieu et s'est avérée peu satisfaisante. Le fait de choisir, équiper et cataloguer les livres permet de connaître le fonds et de bien conseiller les usagers. Ce traitement du livre tient à cœur à la plupart des professionnels. De plus, ce sont généralement les AID ou équivalents qui le font. Ces tâches sont très appréciées et on ne saurait que faire si elles disparaissaient. Deux interviewés pensent en revanche que cela pourrait soulager l'équipe en faveur d'autres activités comme la mise en valeur du fonds, la communication ou des animations. Une alternative à l'externalisation, dans le but de dégager plus de temps pour d'autres activités moins répétitives, est proposée : doubler uniquement les livres dont le taux de rotation est élevé.

Bénévoles et étudiants

Il s'agit pratiquement d'un consensus (huit professionnels sont clairement contre et deux ne sont pas vraiment favorables non plus) : les collaborateurs sont opposés au bénévolat car ils considèrent que tout travail mérite salaire et que cela dévaloriserait le métier. Il faut souligner que l'entretien portait essentiellement sur les horaires. Il était donc induit que la question des bénévoles concernait leur « utilisation » pour ouvrir davantage. Une personne ne serait pas vraiment contre, mais estime qu'il faudrait des gens du milieu connaissant le métier. Une autre, même si elle y est opposée, pense qu'il n'y a pas d'autre choix que de faire appel à des bénévoles pour ouvrir plus. Enfin, une dernière envisage le bénévolat dans un cadre différent que celui des horaires (bibliothèque plus participative).

L'avis sur le bénévolat parmi les interviewés est homogène : ils se déclarent sans ambages contre, de manière ferme. Ils considèrent cela comme un véritable retour en arrière. De surcroît, cela remplacerait les emplois existants.

La question des étudiants n'a pas suscité la même réaction puisque la majorité (8 p) y est favorable, considérant qu'ils apporteraient du dynamisme à l'institution. Quatre professionnels soulignent tout de même qu'il faut penser au temps et à l'énergie

nécessaires pour les former, de même qu'aux erreurs qu'ils pourraient commettre (cet investissement est d'ailleurs confirmé par la littérature)¹⁰¹. Si certains les imaginent uniquement au prêt ou pour dresser un inventaire, un autre pense au contraire que cela ne peut se limiter à ces tâches. De même, si certains envisagent la présence d'étudiants de tous horizons, d'autres privilégieraient des étudiants de plus de 18 ans (ils seraient plus responsables) ou de la HEG¹⁰².

Services

À la question de savoir si une extension des horaires implique forcément la mise en place de nouveaux services, six professionnels estiment que ce n'est pas nécessaire. Les usagers cherchent un endroit tranquille, mais pas plus de services (à la rigueur, uniquement des formations aux outils de recherche). La médiathèque, à force de multiplier les animations, perdrait de vue ses missions. Deux autres pensent plutôt que ce serait l'occasion de prendre du temps pour mettre en valeur la collection. Une personne estime que, dans l'idéal, des services seraient une plus-value. Une seule personne déclare qu'il faudrait plus de services en cas d'extension des horaires (animations, etc.).

Idées et bibliothèque idéale

Des idées très intéressantes ont été émises lors des entretiens. Tous les professionnels faisaient montre de créativité. Cela va de l'exploitation d'un véritable café à la création d'un mur de grimpe (plus un rêve, quoique...) ! Concernant l'espace, plusieurs professionnels se préoccupent de l'agencement et de l'usage de celui-ci : peut-on réaliser des zones avec des activités différentes ? Peut-on organiser dans un même espace des activités plus bruyantes que la simple consultation des documents ? Les utilisateurs devraient pouvoir choisir entre des espaces calmes, de cocooning, de silence et d'autres par âges ou thèmes. La cafétéria, lieu de convivialité, le serait encore davantage s'il y avait un ou deux serveurs.

¹⁰¹ Dans l'enquête déjà mentionnée réalisée par le cabinet Ourouk, les professionnels interrogés déclarent également que la tâche de former est fastidieuse et chronophage. À cela s'ajoute que, selon les situations, les vacataires peuvent changer régulièrement et que leur encadrement est souvent de toute façon nécessaire en raison des niveaux de compétences différents (Ourouk, 2015, p. 84).

¹⁰² Cette dernière proposition rejoint la note précédente : si les étudiants sont de la filière, la formation sera sans doute moins fastidieuse.

La médiathèque pourrait aussi accueillir des associations, des groupes, qui utiliseraient l'espace qu'elle propose, en dehors des heures d'ouverture au public, par exemple.

Plus concrètement, il est proposé de revoir l'espace vide en dessous de la rampe d'escalier et les espaces à côté des ascenseurs pour les exploiter efficacement, d'installer du plancher en bois et de l'isolant sur les murs pour amortir le bruit, ou encore d'installer des boxes en Plexiglas pour créer des espaces cloisonnés. Des séparateurs de tables créeraient aussi de l'intimité pour les usagers. L'éclairage devrait être repensé : les CD sont peu illuminés, par exemple.

Concernant spécifiquement le coin de l'Internet au troisième niveau, il semble sous-exploité, tandis que le poste de renseignement au deuxième niveau est inconfortable (il faudrait une chaise ergonomique) et peu pratique. On pourrait imaginer un système ressemblant à un bar, avec des sièges. Au premier niveau, des espaces de travail pourraient être proposés et l'agencement du mobilier (fauteuils, etc.) devrait être plus aéré.

L'usage de la borne pourrait être amélioré de deux façons. D'une part, une table serait installée à côté pour que les usagers puissent y déposer les documents. D'autre part, elle pourrait être placée en face du poste de prêt afin que les professionnels voient directement si l'utilisateur rencontre un problème. Pour les collections, pourquoi ne pas regrouper les documents qui intéressent le même public ? Par exemple, regrouper les livres audio et les livres en grands caractères, populaires auprès des personnes âgées, ou encore les DVD et multimédias jeunes et adultes, sans les séparer par les documents en langues étrangères. De plus, concernant cette dernière collection, comme ils sortent moins et qu'il y a à Monthey la bibliothèque interculturelle *À tous livres*, ils devraient être soit « désherbés », soit montés au troisième niveau.

Enfin, il semble peu pertinent de faire monter les personnes âgées au troisième niveau (malgré l'ascenseur) où sont regroupés les titres qui les intéressent.

Bibliothèque troisième lieu

Cette enquête qualitative auprès des dix membres du personnel n'a pas permis de mettre à jour un effet générationnel. Contrairement à nos attentes, il n'y a pas de réticence particulière à la nouvelle technologie qu'est la borne de prêt automatique chez les plus âgés. De même, le degré d'amplitude des horaires semble indépendant du facteur âge.

Cependant, certains thèmes apparaissent clairement plus souvent chez les deux interviewés du plus haut degré de formation : le rôle social de la bibliothèque, l'inclusion nécessaire, le fait de prendre en compte tous les publics, le côté participatif que l'institution doit promouvoir (création de clubs, etc.), l'ouverture à d'autres services extérieurs (partenaires culturels pour les animations, services d'ordre juridique, etc.), la nécessité d'offrir un lieu incitant à la découverte, sans obligation de consommer ni même de lire, l'interrogation quant à la répartition de l'espace (découpage et zoning). De même, idéalement, avec des moyens, la médiathèque devrait avoir des horaires bien plus larges. On distingue clairement dans ces propos le thème de bibliothèque troisième lieu (que l'un de ces deux interviewés mentionne d'ailleurs explicitement).

Sans recouvrir autant cette notion de troisième lieu, deux autres professionnels (de tranche d'âge légèrement plus élevée) ont également insisté sur la nécessité de proposer un lieu convivial, propice à la rencontre et à l'échange, et où « l'on peut passer simplement un bon moment ». En fait, certaines thématiques liées au concept de bibliothèque troisième lieu se retrouvent « éparpillées » chez les différents intervenants.

Pour quatre personnes, la bibliothèque a un véritable rôle social à jouer, elle doit être « inclusive » et conviviale, inciter à la participation. L'utilisateur est invité à participer activement à la vie de la médiathèque (club de tricoteuses, etc.)¹⁰³. La formation aux outils de recherche est aussi mentionnée par une autre personne, plus âgée.

Ci-dessous, nous reprenons très brièvement les caractéristiques de la bibliothèque troisième lieu et les mettons en rapport avec des citations des interviewés.

- Un ancrage physique fort : les bibliothèques redéfinissent leur « sémantique architecturale », « scellant définitivement la rupture avec les bibliothèques temples du savoir » (Servet, 2010). Les postures et les pratiques des usagers sont davantage prises en compte et l'espace est découpé en conséquence (zoning pour abriter plusieurs ambiances : intime, excitante, incitation à la découverte, etc.).

« *Il faudrait des espaces à l'intérieur de l'espace.* » (Citation du personnel)

« *La cafétéria est importante pour l'ambiance conviviale.* » (Citation du personnel)

- Une vocation sociale affirmée : elle offre à la fois un cadre convivial et favorable au bien-être, elle rétablit une certaine identité communautaire, offre une amplitude horaire plus large et différents services (également des services à la

¹⁰³ Deux personnes mentionnent simultanément la notion de participation, de rôle social et d'inclusion (le personnel le plus formé).

personne comme l'alphabétisation), ce qui amènerait d'autres types de publics. Elle noue des partenariats (écoles, associations, etc.), et permet une rencontre entre les habitants d'une même ville (Servet, 2010).

« Une ouverture plus tardive pourrait attirer amener un public plus occupé. » (Citation du personnel)

« Il faut plus d'accès pour que cette bibliothèque devienne vraiment un lieu aux Montheysans. » (Citation du personnel)

« Le troisième lieu est un lieu d'épanouissement et d'appel à découvrir » (Citation du personnel.)

« Il faudrait des services juridiques. » (Citation du personnel)

« La bibliothèque a un rôle social. » (Citation du personnel)

- Une nouvelle approche culturelle : elle rejette la vision élitiste de la culture et refuse d'être un « lieu de prescription du savoir » (Servet, 2010). Notre enquête portant essentiellement sur les horaires, nous avons eu peu de retours sur cet aspect-là. Néanmoins, nous avons remarqué que les professionnels voulaient valoriser les collections de DVD (films, etc.) et de CD (de divers genres), ou regrouper les types de documents par « public » (gros caractère et livres audio pour les personnes âgées, par exemple) afin d'améliorer leur visibilité.

« Ce n'est plus un Temple du savoir. » (Citation du personnel)

Conclusion

Notre hypothèse était la suivante : le personnel a le désir de répondre au mieux aux besoins réels des clients mais est réticent à ouvrir davantage ou à changer les habitudes de travail (le BO prime sur le FO).

La première partie de notre hypothèse a été invalidée. En effet, l'ensemble des professionnels propose d'ouvrir davantage. L'extension est plus ou moins grande selon les personnes (cela va de l'horaire en continu du matin au soir, tous les jours à l'ajout d'une unique matinée), mais personne ne s'oppose à ouvrir davantage. Des solutions devraient en revanche être trouvées en cas d'extension des horaires : tournus, personnel supplémentaire, travail d'étudiants, amener plus de travail BO en FO, etc.

Concernant les habitudes de travail, nous pensons que le BO primait peut-être sur le FO. Le BO est très apprécié : la majorité des professionnels l'associe au traitement du livre et ne veulent guère externaliser des tâches comme le catalogage, l'équipement, etc. D'autres associent aussi le BO à la mise en valeur des documents, à la communication, à l'élaboration de projets. Les professionnels ne sont donc, à une

exception près, pas enclins à externaliser des tâches. On ne peut néanmoins pas dire que le travail au BO prime le FO puisque le souci est constant d'être concentré sur les usagers en FO et de paraître disponible. La priorité serait, dans le cas d'une plus large amplitude horaire, d'assurer plus de FO. De même, la borne, idéalement, dégagerait du temps pour être plus en « conversation » avec les usagers.

Le but des entretiens était d'amener le personnel à dévoiler ses craintes et ses souhaits, mais aussi sa connaissance pointue du public (périodes les plus fréquentées, etc.). Nous pensons que ce but est atteint. Nous avons en effet relevé la crainte de voir disparaître certaines tâches appréciées. Concernant les horaires, si certains envisagent plus facilement une large extension, d'autres considèrent¹⁰⁴ que les horaires sont très bien adaptés. « Les gens s'éparpillent beaucoup trop à notre époque » ; leur offrir davantage d'accès en termes d'horaires ne ferait que les conforter dans cette attitude. De même, la peur que la médiathèque « oublie ses missions » est tout de même présente, de même que l'attachement aux documents (mentionnés souvent) ou l'image qu'une bibliothèque doit être un lieu de silence et d'étude uniquement. Par ailleurs, les souhaits des membres du personnel ont été assez bien exprimés : trouver des solutions concernant la chaleur, les odeurs, ne pas travailler le dimanche, ne pas rajouter de services en cas d'ouverture plus étendue, etc. Ils ont pu exprimer leurs souhaits, conseils et idées. Leur connaissance des publics est très utile : on sait grâce à eux que les personnes âgées s'inquiètent de la borne de prêt automatique « qui ferait perdre des emplois » ou qu'ils aimeraient venir le mercredi matin, jour de marché, par exemple.

5.3 Critères d'une bibliothèque troisième lieu et analyse SWOT

Pour compléter l'analyse de l'existant, nous avons évalué la MM sur la base de critères d'une bibliothèque troisième lieu¹⁰⁵. Nous n'avons retenu que ce qui nous apparaissait le plus justifié.

¹⁰⁴ Même s'ils proposent tous au moins une légère extension.

¹⁰⁵ Nous nous sommes inspirées de la Bibliothèque de Bienne et de son groupe de travail qui s'était penché sur le thème « La bibliothèque de la Ville en tant que troisième lieu » (Moser, 2014).

Les propriétés et offres en matière de troisième lieu dont elle est dotée :

Elle noue des *partenariats* comme l'accueil régulier, par exemple, de l'association *Lire et écrire*¹⁰⁶. Une collaboration existe aussi avec la bibliothèque interculturelle *À tous livres* de Monthey¹⁰⁷. La MM réoriente en effet les personnes de langue étrangère vers cette bibliothèque, elle distribue leurs flyers d'activités et chacune signale par des affiches les activités de l'autre. Elles se répartissent aussi certaines activités : *A tous livres* met sur pied des activités *Né pour lire* et la MM leur envoie les gens intéressés, elles organisent alternativement la nuit du conte une année sur deux et montent ensemble de temps en temps des expositions communes au sein de la MM pour des questions de place.

Des collaborations ponctuelles se font avec le groupe d'Amnesty International local ou le centre SIPE¹⁰⁸ pour des expositions¹⁰⁹.

En matière d'*espaces*, elle propose plusieurs « coins » comme le coin café, le lieu de détente (canapés, tapis, points de lumière, projecteur, coussins), un espace lecture avec « fauteuils », des *fatboys*, etc. Le bâtiment a de grandes verrières, ce qui peut être un atout (Jacquet 2013). Le coin détente est pourvu de rideaux, ce qui permet de moduler l'espace ; de même, quelques rayonnages sont sur roulettes pour une utilisation flexible de l'espace. En termes d'*accessibilité*, elle se situe dans un endroit bien desservi par les transports en commun au centre de Monthey. De plus, elle fait partie d'un réseau de bibliothèques, s'est dotée d'un système RFID et d'une borne de prêt automatique.

Elle propose une armoire à troc de livres, un *beamer*, des paniers pour transporter les livres (tendance marketing), une boîte de retour, des lunettes de secours à disposition, des e-books et autres supports que le livre (DVD, CD, etc.). Elle a un site web et gère une page *Facebook*. Elle propose aussi de nombreuses animations (conteries, etc.) et

¹⁰⁶ Elle contribue « à donner une réponse au problème de l'illettrisme » (Association Lire et Ecrire, 2016).

¹⁰⁷ Entretiens avec Mme Cachat, responsable de la Médiathèque de Monthey, et Mme Vuadens, Monthey, 29 février 2016.

¹⁰⁸ Sexualité Information Prévention Éducation (SIPE, 2015).

¹⁰⁹ Entretiens avec Mme Cachat, responsable de la Médiathèque de Monthey, et Mme Vuadens, Monthey, 25 novembre 2015.

services (aide à la recherche, bibliothèque hors les murs en été, présence à la piscine et lors d'activités organisées par la ville, etc.).

Critères à améliorer :

Au niveau de l'*accessibilité*, l'entrée est peu visible (elle est située au premier étage d'un grand immeuble regroupant d'autres services comme la poste et des commerces), on y accède par un ascenseur et des escaliers. Il n'y a pas d'indications à la gare ou par des panneaux de signalisation en ville ou dans le couloir qui mène à l'entrée. Une communication plus percutante vers l'extérieur manque (le nom de la MM sur la vitre devrait être plus visible pour identifier le lieu au premier coup d'œil, par exemple), ce qui la rend peu visible. En termes d'horaires, bien qu'elle se situe dans la norme (voir chapitre 5.2), elle ne propose pas une amplitude horaire correspondant aux nouveaux modes de vie (voir chapitre 4.3). Le réseau Wi-Fi n'est également pas performant dans toute la MM.

En matière d'*accueil, d'ambiance*, les signes d'interdiction sur la porte d'entrée peuvent rendre la MM peu engageante¹¹⁰. Les mandantes ayant constaté que la fréquentation est en hausse constante et que les usagers utilisent les lieux pour d'autres raisons que l'emprunt de documents (travail sur place, espace de rencontre, etc.), l'aménagement des espaces en fonction des usages devrait sans doute être plus marqué (une véritable zone de « travail », un espace de rencontre pour créer du lien, où l'on peut discuter sans avoir peur de déranger, un espace pour les nouvelles pratiques comme les ruches d'art, fablabs, un espace de travail collectif, etc.). La médiation culturelle pourrait se développer, notamment la médiation culturelle numérique, avec des initiations aux logiciels, etc.

Analyse SWOT

L'outil d'analyse SWOT¹¹¹ a permis de repérer les forces et les faiblesses de la MM.

¹¹⁰« Un espace où les gens se sentent bien implique qu'ils ne soient pas bombardés de règles » (Servet, 2015a, p. 40).

¹¹¹ Strengths/forces, Weaknesses/faiblesses, Opportunities/opportunités, Threats/menaces.

Origine interne

Forces

- Professionnels
 - équipe très appréciée (voir chapitres 5.2.2 et 5.2.3)
 - réflexions sur les améliorations à mener (brainstorming, mandat de TB, lectures sur les bibliothèques troisièmes lieux, volonté d'élargir les horaires, etc.)
 - formations et visites d'autres bibliothèques
 - connaissance des publics
- Partenariats
 - réseau de bibliothèques (RERO Valais)
 - quelques associations locales
- Emplacement
 - stratégique au cœur de Monthey et à proximité des écoles, d'une rue commerçante, d'un théâtre, bien desservi par les transports en commun, parking
- Animations régulières
- Intégration dans le tissu social de la ville (participation fêtes, piscine...)
- Imprimés et numériques

Faiblesses

- Crainte de certains professionnels face au changement (horaires élargis, borne automatique de prêt, gestion du bruit et des usagers)
- Tâches uniquement réalisables par certains membres du personnel (dans Virtua, seuls les AID et les spécialistes en information documentaire peuvent cataloguer et indexer)
- Publics : peu d'adolescents et de travailleurs
- Peu d'amplitude horaire
- Bâtiment/espaces : verrières (difficulté de réguler chaleur et lumière), configuration en balcons (propagation du bruit), située au 1^{er} étage (accès peu visible), peu de visibilité

Origine externe

Opportunités

- Élections : les prochaines élections ont lieu en automne 2016
- Pratiques émergentes dans la société (apprentissage par le faire, partage des connaissances, pratiques collaboratives, etc.)
- Possibilité de partenariats de diverses natures :

- Des associations : FabLab de Sion (Fablab Sion, 2016), Ludothèque de Monthey (Ludothèque Maïs, 2008)
- Des écoles : ECAV (ECAV, 2016)
- Des fondations : Fondation The Ark¹¹² (Fondation the Ark, 2016)
- Des artisans/entreprises/start-up : Walcut¹¹³ (Walcut SA, [sans date])

Menaces

- Cité-dortoir (travailleurs de la Riviera, etc.)¹¹⁴
- Restrictions budgétaires
- Centre commercial qui se développe dans une autre partie de Monthey
- Refus des autorités de permettre la signalisation de la MM par des panneaux de signalisation
- Problème d'identité : « confusion due au nom : les gens ne font pas la différence entre Médiathèque Monthey et Médiathèque Valais Sion, St-Maurice, Martigny ou Brig » (Cachat, 2016b)

Solutions

- Proposer des horaires qui conviennent aux personnes dont le travail se trouve hors de Monthey (soir, week-end, vacances...). Le fait de tendre vers une cité dortoir n'est en soi peut-être pas une menace si la MM pense aux rythmes particuliers de ce public
- Interagir avec l'environnement urbain pour signaler la MM, par exemple en mettant des boîtes de livres dans la gare ou les centres commerciaux
- Prévoir d'autres signalisations en cas de refus (utilisation des vitres de la MM, décoration, boîtes à livres...)
- Informer les publics sur la différence avec les autres bibliothèques du réseau (site web, flyers, brochures, Facebook, marque-pages...)
- Défendre son budget auprès des autorités en mettant en avant les questionnaires, les entretiens, les comparatifs avec d'autres bibliothèques, les missions de la MM, les statistiques, etc. Il est à noter que les élections qui auront lieu en automne 2016 sont une opportunité, si l'on en croit la littérature (voir chapitre 4.3), de convaincre les autorités d'accorder des budgets

¹¹²Cette fondation fut créée en 2004 par le Département de l'Économie et du Territoire du canton du Valais et organise des activités pour « l'établissement, l'éclosion (start-up), la croissance et l'épanouissement de sociétés en Valais » et soutient trois domaines : Sciences de l'informatique et de la communication, Sciences de la vie, Énergie et environnement (Fondation the Ark, 2016).

¹¹³Entreprise dans l'artisanat de l'acier qui propose entre autres du mobilier contemporain (Walcut SA, [sans date]).

¹¹⁴Ce qui implique d'adapter ses horaires à ce type de public.

5.4 Partenariats

« *Pivots de la vie de la collectivité, ces établissements (...) entretiennent des partenariats privilégiés avec les associations, les écoles ou la presse locale.* » (Servet, 2010)

Ces partenaires sont « naturels » aux bibliothèques. Dans la démarche troisième lieu, il faut tendre à nouer de tel partenariat sans toutefois oublier que les bibliothèques ont des difficultés à « sortir du milieu strictement culturel ou associatif » (Di Pietro, 2015, p. 25). Or, elles doivent aussi « nouer des partenariats inhabituels pour rentrer de plein pied dans l'innovation » (Di Pietro, 2015, p. 85).

Voici ci-après *quelques* exemples de partenaires potentiels à Monthey (ou à proximité) qui nous paraissent pertinents (il ne s'agit donc pas d'une liste exhaustive – de nombreuses autres pistes existent : les jardins d'enfants, créer un réseau d'échanges de pratiques (Jacquet, 2015a, p. 93) *via* les associations et clubs montheyens etc.) (la liste avec les coordonnées : voir annexe 12).

Tableau 9 Partenaires potentiels

Nom	Description	Utilité/collaboration
Artístico-Cultural Español Association Africaine du Chablais Association Turque de Monthey Centre Espagnol de Monthey Réfugiés-rencontres Pluri-Elles	Association interculturelle de femmes suisses et migrantes	Intégration et rencontres
Associations sans les murs	Association qui réunit des espaces culturels de Monthey (Théâtre du	Médiation culturelle

	Crochetan, Pont Rouge, Garenne, Bavette, Monthey Tourisme) et ayant comme but le développement d'événements culturels	
Artscène Sàrl - école ArtScénik	Ecole de cirque du Chablais, à Monthey	Médiation culturelle
Association Parents d'Elèves Monthey - APE		Accueil réunions
Association du Vieux-Monthey	Histoire et patrimoine	Animations, médiation culturelle
Centre Régional Travail et Orientation - CRTO Fondation Intégration Pour Tous - Antenne de Monthey	Coopérative de droit privé à but non lucratif dont le but est de soutenir et de développer des concepts d'insertion professionnelle	Accueil de rencontres demandeurs d'emplois/professionnels
Le Mouvement culturel des Arts Visuels - Le Garenne	Groupe d'artistes voulant favoriser la créativité et la visibilité des artistes visuels de la région de Monthey	Médiation culturelle, animations, accrochage d'œuvres de leur groupe d'artistes dans la MM
Résidence d'artistes à Monthey		Accueil de l'artiste pour échanges avec usagers, médiation culturelle
La fabrik h2	Espace d'expositions dédié à l'art contemporain en général	Médiation culturelle, animations, accrochage d'œuvres de leur groupe d'artistes dans la MM

Ecole de Vitrail		Médiation culturelle, animations, exposition des œuvres des usagers dans la MM
Société des artisans et commerçants - ARTCOM		Sponsoring/ateliers et cours (Amandine Jacquet, 2015a, p. 93)
The Ark	The Ark est une fondation qui favorise les start-ups et les sociétés en Valais. Elle soutient trois domaines : Sciences de l'informatique et de la communication, Sciences de la vie, Energie et environnement.	Sponsoring, partenariats, animations, conférences
ECAV	École cantonale d'art du Valais	Partenariat, « décoration » de la MM et idées innovantes
CPS	Centre pédagogique spécialisé	Accueil cours de soutien etc.
TSHM	Travail social hors murs	Médiation culturelle, accueil de rencontres etc.
Cercle archéologique du Chablais		Médiation culturelle, etc.
Monthey Tourisme	Office de tourisme	Point relais

UNIPOP	Université populaire	Accueil de cours, de rencontres, conférences, etc.
FRSA	Fondation romande en faveur des personnes sourdes et aveugles	Rencontres, partenariat
FRACP	Fédération romande d'agriculture contractuelle de proximité	Relais pour les paniers ¹¹⁵ (fruits, légumes, etc.)
ACP	Agriculture Contractuelle de Proximité	

5.5 Synthèse

Suite à ces différentes études de la MM, nous avons regroupé ici les éléments qui nous paraissent être les plus importants à retenir pour nos recommandations et la suite de notre travail. Pour plus de détails, veuillez consulter les sections concernées dans l'analyse de l'existant.

5.5.1 Espaces

Selon nos observations, les usagers semblent avoir de la peine à comprendre le système actuel des **guichets**, qui n'est pas intuitif, surtout pour les nouveaux arrivants. Le tout devrait donc être repensé et simplifié pour faciliter le passage aux guichets. Une proposition de guichet unique pour le prêt et le retour a d'ailleurs été mentionnée lors des entretiens avec le personnel.

Toujours lorsque nous avons observé l'utilisation la fréquentation de la MM par les utilisateurs, nous avons été frappées par le **manque de visibilité de la cafétéria**. Cela s'est surtout vu durant les entretiens et les questionnaires, mais certains usagers n'avaient tout simplement pas remarqué qu'il y avait des distributeurs de boissons. Et ce malgré plusieurs affichettes disposées sur les tables au second et au troisième étage. Il

¹¹⁵ Amandine Jacquet propose de nombreuses pistes pour une *Kulturhus*, dont ce type de relais (Jacquet, 2015a, p. 91)

convient dans un premier temps de davantage montrer le service existant aux usagers. **L'espace exposition**, situé juste après l'entrée, rencontre beaucoup de succès, et les gens s'y arrêtent volontiers avant d'aller plus loin dans la bibliothèque ou avant d'emprunter leurs documents. Ils apprécient également les nouveautés exposées non loin.

Nous n'y avons pas pensé de prime abord, mais nous avons observé que le **coin des enfants** (et particulièrement les bandes dessinées) est également fréquenté par les **adultes**, parents ou non. Il s'agit donc de prendre en compte ce public dans nos recommandations.

Les répondants aux questionnaires plébiscitent les **places de lecture** et de **travail**. Pour les étages supérieurs, il nous est clairement apparu qu'il manquait parfois de **tables** et de **chaises** pour travailler, en particulier en fin d'après-midi. Les tables sont en effet souvent prises d'assaut, surtout par des étudiants. Un **espace silence** serait également bienvenu, afin de permettre aux usagers de travailler en toute tranquillité (plusieurs personnes ont clairement exprimé ce souhait durant les entretiens ou dans les questionnaires).

L'**espace détente** au troisième étage est trop **solennel** et les gens ne s'y installent généralement pas. À une exception près : nous avons vu des adolescents s'y affaler, ce qui nous a fait nous interroger sur un **espace ado**, avec canapés et endroits où s'asseoir confortablement. Cela est confirmé par l'état de l'art, l'entretien avec l'adolescent qui désire la création d'un espace dédié à son âge et les réponses d'un répondant du questionnaire, adolescent¹¹⁶. Cela arrangerait sûrement des usagers qui sont dérangés par le bruit causé par certains adolescents, ainsi que les employés dont c'est une grande préoccupation et qui imaginent diverses solutions. Cette notion d'espaces différenciés apparaît aussi dans les souhaits des répondants au questionnaire qui aimeraient profiter d'un **espace silence**, qui permettrait de travailler au calme.

Le personnel s'est, en outre, montré très créatif par rapport à l'utilisation des espaces et ont émis l'idée de zoning, qui ressort souvent lors des discussions actuelles sur le troisième lieu en matière d'espace, afin de faire cohabiter les différents usages.

¹¹⁶ Il s'agissait d'un adolescent à qui nous avons fait passer le questionnaire en face à face pour compléter les profils manquants. Il désirait ainsi un coin avec des canapés et plus de mangas pour les jeunes.

5.5.2 Services et collections

Le questionnaire et les entretiens avec les usagers montrent que les services sont une réelle demande. Le souhait qui est le plus revenu est en effet l'**offre de restauration**, qui semble faire l'unanimité parmi les usagers interviewés mais aussi parmi les répondants au questionnaire. Toutefois, parmi ces derniers, une partie y est opposée. En cas d'ajout d'un tel service, il s'agirait d'accompagner ce changement et de bien communiquer le choix d'une telle offre, notamment en prenant exemple sur d'autres bibliothèques. L'idée de faire de la cafétéria un lieu encore plus convivial grâce à la présence d'un ou deux serveurs est évoquée par le personnel.

Il convient toutefois de noter que la **cafétéria telle qu'elle existe** actuellement est **appréciée** par les répondants du questionnaire. Par ailleurs, lors de nos observations, nous avons vu que des personnes prenaient avec elles **à boire et à manger**, autant au deuxième qu'au troisième étage. Nous en avons donc déduit que l'interdiction à ce sujet devrait être repensée et assouplie. Ceci dit, notons que pour le personnel, cette idée ne va pas de soi, par exemple à cause du risque de tacher les livres. Une solution a été émise : proposer des gobelets, munis de couvercles, pour éviter les accidents.

En ce qui concerne les **collections**, les répondants au questionnaire et les interviewés y sont attachés. Les premiers plébiscitent d'ailleurs beaucoup les romans, ils aiment aussi l'offre de **DVD**. Ceci fut également confirmé lors de nos observations durant lesquelles nous avons constaté la popularité des DVD. D'ailleurs, les bibliothécaires ne s'y trompent pas : lors des entretiens, ils ont évoqué l'envie de valoriser davantage les DVD, entre autres, s'ils en avaient le temps.

Concernant les **animations**, des **rencontres avec des auteurs** plus régulières sont souhaitées et les **conteries** et **animations** sont appréciées par les répondants du questionnaire. Encore une fois, certains membres du personnel aimeraient disposer de plus de temps pour développer des animations et aussi, pourquoi pas, nouer davantage de **partenariats**. La MM collabore déjà avec la bibliothèque interculturelle *À tous livres* et y redirige les personnes intéressées par l'action *Né pour lire* qui est organisée par elle. Une mère de famille, lors des entretiens, a émis le souhait de voir l'organisation de telles actions au sein même de la MM. Il convient peut-être dès lors de communiquer davantage au public le bénéfice des partenariats ou d'accueillir plus de partenaires dans ses locaux pour des évènements divers.

Enfin, le **personnel** est vraiment **apprécié** par tous les usagers sollicités lors de l'enquête. Les gens aiment venir pour le contact avec lui (mais aussi avec les autres usagers), ce que nous avons également vu très clairement lors de nos observations. Cela est certainement dû au fait que l'utilisateur est apparu au cœur des préoccupations de l'équipe. Celle-ci se veut le plus disponible pour répondre à ses besoins et le renseigner aux mieux. Tout comme son public actuel, le personnel accorde aussi une grande importance à la collection. Dans les idées émises par les membres du personnel, on retrouve aussi ici des idées correspondant à la démarche troisième lieu : l'ouverture aux autres, l'invitation à séjourner, les échanges.

5.5.3 Horaires actuels

Suite à la comparaison avec d'autres établissements globalement de même taille dans la région, ainsi qu'à la consultation des différentes normes et directives sur la question, nous avons pu en tirer les conclusions suivantes.

La MM possède une offre d'ouverture en **jours** tout à fait satisfaisante, puisqu'elle a ouvert 276 jours en 2014. Toutefois, son ouverture en termes d'**heures** est plus limitée (environ 20 heures par semaine) que celle de la plupart des autres bibliothèques. Or, si l'on analyse à la fois les entretiens des usagers, du personnel et les résultats du questionnaire, il ressort les éléments suivants.

Les utilisateurs interviewés et les répondants du questionnaire sont, pour la plupart, satisfaits des horaires. Ce qui est constaté également par le personnel de la médiathèque.

Les usagers viennent à des horaires et des moments différents et ils souhaitent quelques modifications : ouverture plus tôt et en continu par exemple, surtout le mercredi et le samedi. Là encore, les bibliothécaires les rejoignent en partie : ils proposent d'ouvrir un jour en continu. Concernant le dimanche, ceux-ci y sont pour la plupart opposés et, en effet, il n'y a pas de demande massive de la part des usagers. Concernant la proposition d'ouverture du soir, les répondants au questionnaire ne l'ont pas spécialement plébiscitée seuls deux usagers interviewés sur les six ont évoqué une ouverture jusqu'à 19h30, comme le proposent trois bibliothécaires. Cependant, on voit donc que cette possibilité est évoquée.

Lors des entretiens avec les bibliothécaires, il a été proposé d'ouvrir davantage lors des périodes précédant les examens. Cela rencontrerait probablement une demande puisque les étudiants-répondants du questionnaire sont les moins satisfaits des horaires.

La médiathèque suit le plan directeur du Valais, mais selon la CLP, une bibliothèque de cette taille (niveau 3) devrait ouvrir au minimum **30 heures** par semaine. La MM devrait donc, pour se conformer à ces normes, augmenter son ouverture actuelle d'environ une dizaine d'heures.

Pour ce faire, elle peut notamment compter sur la **borne de prêt automatique** nouvellement installée afin de décharger le personnel. Celle-ci est d'ailleurs perçue plutôt positivement par le personnel, mais son action est nuancée, car elle demande du temps et de la formation, surtout actuellement puisque son installation est très récente. Toutefois, nous avons constaté lors de nos observations, que la borne de prêt automatique fonctionne relativement bien et commence à s'intégrer aux habitudes des usagers, comme le prouvent les statistiques de prêt encourageantes.

Nous avons également constaté que le **taux de FO** de la MM par rapport au BO était légèrement plus bas que les autres bibliothèques (29,20%). Même si la part de BO reste partout majoritaire, cela montre que la MM pourrait songer à rééquilibrer la répartition entre les deux, afin de se conformer aux pratiques des autres établissements de la région. Des solutions ressortant de l'état de l'art sont l'emploi de bénévoles et l'externalisation. Le personnel s'y est montré majoritairement **opposé** mais il s'est montré plus intéressé par l'aide d'**étudiants**, surtout venant du milieu des sciences de l'information documentaire. Mais la question du temps à leur consacrer pour la formation a été soulevée et devrait effectivement être prise en compte. Enfin, si d'aventure la MM devait ouvrir plus, les employés ne pensaient pas offrir plus de services.

5.5.4 Bibliothèque troisième lieu

Nous voyons qu'à la fois les utilisateurs émettent des souhaits ou ont des pratiques qui correspondent à la démarche troisième lieu :

- Lieu confortable avec des canapés
- Demande culturelle variée (DVD, romans, animations, etc.)
- Consommation de boisson et de nourriture
- Contact humain avec le personnel
- Horaires d'ouverture plus étendus etc.

La MM souhaite aller dans cette direction puisque nous avons vu qu'elle répond déjà à certains « critères » (prêt de lunettes pour faciliter la vie des usagers, collaboration avec des associations) et que lors des entretiens, le personnel évoque des concepts « troisième lieu » de convivialité, d'accueil etc. Malgré parfois des réticences, le personnel

aimerait ouvrir davantage pour répondre aux besoins des usagers. Elle pourrait développer davantage de partenariats pour satisfaire l'envie d'animations de ses usagers.

Dans tous les cas, les professionnels ont évoqué l'importance d'un **ancrage physique** fort pour la bibliothèque, ainsi que la **vocation sociale** que cette dernière doit avoir. Ayant à cœur les besoins de leurs publics, ils se sont prononcés **contre l'élitisme culturel** qui a pu longtemps coller à l'image des bibliothèques. En ce sens, ils ont également fait part de l'**équilibre** qu'il doit y avoir entre l'accueil en FO et le travail en BO, même si la répartition entre les deux est parfois difficile à mettre en place concrètement. La cohabitation des différents usages de la médiathèque est un défi (bruit, consommation de boissons, etc.) mais auquel les professionnels songent.

6. Recommandations

6.1 Scénario idéal

6.1.1 Horaires

La bibliothèque vivra selon le rythme de vie des Montheysans : pendulaires, famille, écoliers et autres seront accueillis tous les jours, de façon continue, y compris lors de la pause de midi et en soirée. Un dimanche par mois, elle ouvrira grand ses portes pour une accessibilité accrue. Le temps sera davantage consacré aux activités de Front Office qu'à celles du Back Office. Le temps d'ouverture sera étendu grâce à la rationalisation de certaines tâches ou à l'embauche de personnel (y compris des étudiants).

6.1.2 Plans idéaux

6.1.2.1 Espace urbain

En arrivant aux abords de la Médiathèque de Monthey, le visiteur pourra aisément la repérer grâce à des panneaux de signalisation l'indiquant de manière claire. De plus, la façade vitrée sera décorée de grands autocollants, dont celui portant le logo et le nom de l'institution. On peut également imaginer des autocollants rappelant des couvertures de livres.

À la sortie de la gare AOMC ou près des arrêts de bus, un panneau indiquera aux voyageurs que la médiathèque est ouverte, et l'interpellera par des phrases comme « Vous avez une demi-heure devant vous ? Venez nous rendre visite à la médiathèque ! » ou encore « Envie d'une lecture pour votre trajet ? La médiathèque est à deux pas, plus de 40 000 documents sont à votre disposition. » Un plan pour y arriver, ainsi que les horaires de la bibliothèque seront ajoutés pour que le futur utilisateur puisse avoir toutes les informations nécessaires à sa visite, improvisée ou non.

Afin de signaler sa présence à Monthey de manière plus marquée encore, la médiathèque installera plusieurs boîtes à livres dans divers endroits stratégiques de la ville, comme la gare CFF, les locaux de l'administration, les centres commerciaux, etc. Dans ces boîtes seront disposés les dons—les plus attractifs—des usagers et un message indiquera aux gens qu'ils peuvent se servir. Dans chaque livre, un papier signalera que le livre a été mis à disposition par la bibliothèque, avec l'adresse et les horaires d'ouverture de celle-ci.

Les boîtes peuvent également servir de lieu où les habitants peuvent déposer leurs propres livres et ainsi favoriser l'échange de lectures. Pour s'inscrire dans un esprit moderne, la MM proposera une cabine de téléchargement libre dans un endroit

fréquenté de la ville pour attiser la curiosité des passants et les sensibiliser à ce qu'une médiathèque peut offrir !

De plus, un service de livraison à domicile par vélo sera mis à disposition des habitants de la ville, notamment ceux qui ont des difficultés à se déplacer.

L'entrée de la bibliothèque sera clairement indiquée, de façon à se démarquer du reste des commerces, notamment par un panneau avec le nom et le logo et des indications autour de la porte.

6.1.2.2 Escaliers entrée

L'escalier qui mène au premier étage et à la médiathèque sera décoré par une fresque, qui rappellera les thèmes de la médiathèque (livres, culture, animations, variations autour du logo). Cette fresque pourra être réalisée par des artistes locaux, ou des étudiants en art de la région. On peut même imaginer impliquer les usagers dans sa réalisation. Un concours pourrait alors être proposé afin de désigner le projet qui ornera les murs de l'entrée.

La porte vitrée automatique avant le sas d'entrée indiquera clairement les horaires et les services offerts par la bibliothèque, notamment le Wi-Fi gratuit. Les pictogrammes de limitations et d'interdictions seront déplacés à l'intérieur de la bibliothèque dans les zones concernées, voire simplement supprimés pour s'en remettre au bon sens des usagers.

6.1.2.3 Étage 1

Le premier étage de la bibliothèque sera dédié à l'animation et à la socialisation. Le bruit y sera toléré, tout comme la restauration, et surtout l'aventure ! Chaleureux et accueillant, il donnera envie aux visiteurs d'entrer pour s'installer, avant d'aller explorer le reste de la médiathèque. Les espaces y seront colorés de manière chaude et conviviale.

6.1.2.3.1 Entrée

Dès leur entrée, les visiteurs apercevront une étagère leur présentant les nouveautés et/ou des sélections réalisées par les bibliothécaires. Ces derniers se trouveront immédiatement à leur droite, au bureau d'accueil et de prêt. Cependant, d'autres bibliothécaires se tiennent à leur disposition dans toute la médiathèque, équipés de tablettes qui leur permettront de les renseigner ou de les aider dans leurs recherches. Des *iBeacons* enverront des suggestions et informations sur le smartphone ou la tablette de l'utilisateur selon la zone dans laquelle il flâne (en se baladant par exemple près des

albums pour petits, il recevra des informations sur les prochains ateliers des tout petits). Un écran sera placé dans les différentes zones et proposera des suggestions de lecture liées au public qui fréquente ladite-zone et ses collections. Un plan interactif sur un écran tactile sera également à la disposition des usagers non loin de l'entrée. Il leur permettra de se repérer dans les différents étages. Deux bornes de prêt et de retour se trouveront également dans cette zone afin de fluidifier le prêt et pour satisfaire les lecteurs le plus pressés et indépendants. De plus, une table multisensorielle sera disponible pour les publics malvoyants, ainsi que des bornes informatives en braille qui seront installées partout dans la bibliothèque. Les malentendants bénéficieront quant à eux d'une boucle auditive.

Les usagers recevront une carte de lecteur supplémentaire d'un format particulier (comme dans les supermarchés) pour qu'ils puissent l'accrocher à leur porteclé et l'avoir toujours sur eux. N'oublions pas que la médiathèque sera un point relais pour les « paniers gourmands », paniers réalisés par les producteurs locaux et que les clients pourront, en allant à la bibliothèque, récupérer. Ils pourront aussi déposer leurs affaires dans une consigne ou leur trottinette, cabas etc. sous l'escalier. Enfin, tout près des toilettes et des bornes se trouvera un grand panneau et un écran où seront répertoriés les événements les plus importants du calendrier de la bibliothèque, ou pour attirer l'attention des usagers sur des points en particulier.

6.1.2.3.2 *Cafétéria*

Un véritable café, tenu par un ou plusieurs serveurs, accueillera le visiteur. Ces personnes pourraient être engagées dans le cadre d'un programme de réinsertion sociale, par exemple des chômeurs, des jeunes en rupture ou des anciens sans domicile fixe. On y proposerait des boissons chaudes et froides, ainsi qu'une offre de restauration, comme dans les *Starbucks* cafés ou les *Idea Stores*.

De nombreuses tables et chaises en bois seront à la disposition des usagers pour qu'ils puissent s'asseoir, lire et/ou boire un café. Une scène permettra d'animer l'endroit avec des spectacles ou des animations ; lorsqu'elle sera inutilisée, elle pourra servir de lieu d'exposition. Un piano électronique sera disponible, soit pour accompagner les spectacles, soit pour que les usagers l'utilisent. Ce type de piano permet de brancher un casque et ainsi jouer sans déranger les personnes alentour.

Un bar à tablettes mettra à disposition *iPad* et tablettes *Android* pour permettre de consulter la presse, plusieurs sites sélectionnés par la médiathèque ou le catalogue de

celle-ci. À côté, le meuble à périodiques permettra à ceux qui souhaitent consulter la version papier de lire leur journal ou leur magazine favori.

Plus loin le long de la paroi vitrée qui donne sur l'extérieur, une table présentera une sélection de livres et de DVD populaires disposés comme en librairie, en *facing*, et, pourquoi pas éparpillés pour plus de convivialité. Cela fait aussi le lien avec la collection et invite les utilisateurs à venir dans la bibliothèque après avoir bu leur café. D'autres tables seront à disposition, ainsi qu'un canapé.

Tout au fond de la zone cafétéria, et à côté de la zone enfants, deux grandes tables solides et en bois seront placées pour permettre aux familles de s'asseoir et de discuter entre elles. Le meuble avec les jeux de société sera placé entre la partie café et celle des sept-douze ans. Cet endroit de la cafétéria fera ainsi le lien avec l'espace des plus jeunes, et pourra donc être plus bruyant, tandis que la zone vers le café permettra à ceux qui veulent être davantage dans le calme de le faire.

6.1.2.3.3 Espace Expo

L'espace exposition sera modulable en fonction des expositions et du programme de la médiathèque. En plus d'expositions habituelles, cet espace pourra également réserver une place particulière pour les artistes de la région. Les créations des usagers réalisées durant des animations ou dans l'espace bricole pourront également être présentées, montrant ainsi que la médiathèque met en avant le travail de ses usagers. Cela pourra donner envie aux visiteurs de participer à ces ateliers.

Une grainothèque sera également à disposition des visiteurs, où ils pourront venir déposer leurs graines et en prendre selon un règlement établi.

6.1.2.3.4 Espace Bricole

Un espace vitré attirera l'attention des visiteurs, et leur permettra de voir ce qui se passe à l'intérieur de cet endroit clos pour ne pas laisser échapper le bruit : un lab.

Une grande table solide pourra accueillir différents ateliers et activités, allant de la réparation de matériel électronique à la création manuelle ou artistique. Des ordinateurs offriront la possibilité de s'essayer au bidouillage informatique, d'apprendre à utiliser des programmes, voire de réaliser des jeux vidéo.

Une imprimante 3D, objet emblématique de ces espaces du faire, pourra être utilisée pour les animations du lab ou simplement comme telle, avec des ateliers de formation.

Tout le matériel (scies, marteau, peintures, rubans, *Lego*, etc.) sera stocké dans les armoires, derrière les portes coulissantes des placards. Il sera ainsi facile de les fermer et de gérer l'équipement.

Cependant, nul besoin d'entrer dans cette bulle de verre ou de manipuler des machines pour utiliser l'espace bricole. Deux fauteuils confortables et équipés de bacs à pelotes ainsi qu'une petite table basse permettront aux adeptes du tricot de partager leur passion ou de tricoter à plusieurs. La proximité avec l'espace café permettra de faire le lien entre les deux zones pour plus de convivialité et de passages de l'un à l'autre.

Une table sera également à disposition pour d'autres activités, comme le dessin ou la peinture, ainsi que les box makerspace contenant du matériel peu onéreux.

L'Espace Bricole proposera différents clubs par âges : le Club étincelle pour les ados ou le Club des seniors, etc. De plus, il y aura des activités ou autres qui réuniront les générations (tournoi de jeux vidéo senior-junior), etc. La médiathèque prévoit des projets de médiation culturelle par petits groupes d'usagers, en plusieurs séances, tout comme des ateliers. Ils seront animés par des bibliothécaires ou des usagers-bidouilleurs ou d'autres professionnels, ou encore un Maker résident (il assurera sa présence une fois par semaine). Parmi les ateliers, il y aura entre autres la fabrication de parchemin interactif et l'atelier d'initiation à la programmation informatique pour développer la littératie numérique. Dans un autre registre, un atelier de réparation de vélos ou des ateliers de construction en *Lego* feront prendre conscience aux usagers l'étendue de leurs capacités, tout cela dans une bonne ambiance et de façon informelle.

6.1.2.3.5 *Espace Aventures (7-12)*

Prenez garde en entrant dans la zone dédiée aux enfants de sept à douze ans, puisqu'il s'agit de l'espace aventure ! En effet, ici, les enfants peuvent courir et grimper sur les meubles à leur guise, tout en découvrant, au détour d'un jeu ou d'un périple, la collection et les livres. La décoration de cet espace fera la part belle aux héros et héroïnes de romans ou de films, comme *Harry Potter* ou *Matilda*. Des couvertures de livres représentant ces personnages seront reproduites sur le mur du fond pour plonger les enfants dans une ambiance à la fois imaginaire et aventureuse.

La partie située près de la vitre sera recouverte d'un meuble au sol sur lequel les enfants pourront marcher et dans lequel seront cachées des cavités remplies de bandes dessinées. À côté de la vitre, un escalier permettra d'accéder à un filet attaché au second

étage et qui s'étendra au-dessus des meubles BD. Les enfants pourront y grimper pour lire tranquillement et de manière ludique.

L'autre côté de l'espace aventure sera délimité par des étagères, qui permettront de créer deux coins isolés, dont l'un avec deux fauteuils et une grande table pour travailler. Certaines étagères seront munies d'écrans tactiles qui détailleront le contenu des rayons, d'autres intégreront des endroits pour s'installer. Une mezzanine sous la forme d'un bac-lit sera posée sur le sommet de deux étagères en créant une sorte de pont, et les enfants pourront y grimper pour s'y installer et lire.

L'un des placards sera utilisé pour créer une zone jeux vidéo, avec une télévision et un canapé permettant aux enfants de jouer ou de regarder des films.

L'autre placard sera réquisitionné pour être un espace créatif, où les enfants pourront dessiner sur les murs grâce à une peinture effet « tableau noir ». Cet endroit pourra également être une zone de mini-exposition, où seront présentées les œuvres des jeunes réalisées durant des ateliers de la bibliothèque.

Finalement, une table sera placée à mi-chemin entre cet espace et celui des plus petits afin de faire le lien entre les deux zones. Des tablettes, avec une sélection d'applications et de livres numériques enrichis¹¹⁷ pour *Android* et *Apple*, y seront disposées pour que les enfants puissent les utiliser. Un guide conçu par les bibliothécaires aidera les enfants dans leur choix d'applications ou de livres.

Les enfants, qu'ils soient petits ou grands, pourront s'installer confortablement dans un fauteuil sonorisé pour écouter des histoires. Ou ils pourront préférer, pour écouter des histoires, le chapeau « à la Harry Potter » qui fera office de casque.

Les enfants qui rencontrent des difficultés de lecture – et les autres ! – pourront s'emparer du Bib-phone afin d'écouter le résumé du livre. La médiathèque proposera aussi, en partenariat avec les familles, les éducateurs de rue, les écoles et des bénévoles, une rencontre *Coup de pouce lecture*. Pendant une année, un bénévole et

¹¹⁷ Pour des exemples d'applications et de livres numériques enrichis, voir les sites web de la Souris Grise, Tralalère et Bibapps : <http://www.souris-grise.fr/> (consulté le 11 juillet 2016), <http://www.tralalere.com/> (consulté le 11 juillet 2016) et <http://bibapps.com/> (consulté le 11 juillet 2016).

un enfant en difficulté scolaire se retrouveront régulièrement à la médiathèque pour des séances de lecture plaisir.

6.1.2.3.6 *Île au trésor (0-6)*

Pour les six ans et moins, préparez-vous à partir au large pour une ambiance pirate. La décoration sera en effet sur le thème de l'île au trésor, avec des coffres au trésor et des bateaux pirates dessinés sur les murs.

Les divers rayonnages connectés regrouperont les albums et livres, à la hauteur des enfants et seront décorés avec des couleurs pastel. Entre deux étagères, un tapis de jeux permettra aux enfants de jouer avec des jouets, ou de s'installer pour lire sur des poufs.

À côté de l'ascenseur, deux meubles cachette offriront aux enfants un espace où lire tranquillement. De même, les petits pourront s'amuser à aller piocher des livres dans un grand bac avec des ouvertures pour se glisser et les attraper. Sous l'escalier, l'espace sera transformé en grotte aux trésors, avec des décorations et des coffres remplis de costumes et de jouets pour que les enfants puissent se déguiser et faire courir leur imagination.

Pour surveiller les petits corsaires, un espace pour les parents sera installé dans un coin de la zone. L'espace *V.I.P (Very Important Parent)* les accueillera avec un canapé et une petite table, ainsi qu'une petite collection de livres et magazines qu'ils pourront lire pendant que leurs enfants jouent.

6.1.2.4 **Étage 2**

Le thème de ce second étage sera l'imaginaire et la fiction, que cela soit par la littérature, ou par la musique ou les autres médias de la culture. L'espace des adolescents sera placé non loin et leur permettra ainsi de passer aisément d'un endroit à un autre, à cet âge entre l'enfance et l'âge adulte. Un peu plus tranquille que le premier étage, ce lieu n'en restera pas moins animé par les discussions et le partage de découvertes. Les couleurs seront toujours chaleureuses, quoiqu'un peu moins bigarrées pour créer des atmosphères plus calmes, mais toujours animées.

6.1.2.4.1 *Espace Ado*

L'espace Ado de la bibliothèque sera au maximum personnalisable par son public, qui aura été idéalement consulté pour son aménagement. Une décoration type « dîner rétro » sera une possibilité, avec un tapis en damage noir et blanc au sol et du mobilier « rock ».

Les rayonnages, comme au premier étage, seront connectés et présenteront les romans favoris des adolescents. De plus, au-dessus de ces meubles, des affiches encadrées présenteront différents « Top Ten » : « Les 10 meilleures histoires d'amour », « Les 10 romans qui vous aideront à vous comprendre », « Les 10 romans qui vous aideront à penser différemment ». Différents flyers et affiches feront également de la publicité pour le club de lecture pour adolescents, et les livres qui y seront débattus seront mis en avant dans cet espace.

De plus, une affiche avec des numéros de téléphone utiles ou pour des sujets délicats sera disponible dans cette zone (Ciao.ch...) de même qu'un panneau indiquant où trouver les documents aux thématiques spécifiques (anorexie, VIH, etc.) sans solliciter les bibliothécaires.

Un canapé sera installé face à une télévision où les adolescents pourront jouer aux jeux vidéo et regarder des films ou des séries. Une table basse de type *whiteboard* leur permettra d'écrire et de dessiner dessus.

Vers le balcon, une table et deux banquettes serviront pour travailler ou pour discuter. Le matériel sera en contreplaqué pour qu'ils gribouillent dessus s'ils le souhaitent et s'approprient leur espace. Une autre table et un poste ordinateur seront à leur disposition pour étudier ou faire des recherches. Des poufs seront également disposés un peu partout et seront déplaçables dans l'espace.

6.1.2.4.2 Espace BD

Un espace du deuxième étage sera exclusivement dédié à la bande dessinée, et placé stratégiquement non loin de la fiction et de l'espace pour adolescents. La décoration sera sur le thème du neuvième art, avec des reproductions de planches et de dessins d'auteurs connus ou de la région. La collection pourra se répartir par auteurs/dessinateurs, ou par origines : bandes dessinées européennes, anglo-saxonnes ou asiatiques (mangas).

Comme ailleurs dans la médiathèque, les étagères seront connectées et permettront de situer un livre le long des rayonnages ou de savoir si l'ouvrage est disponible.

Des fauteuils seront disponibles pour permettre aux lecteurs de s'asseoir pour lire, ainsi que des tables pour poser leurs affaires. Des tables à côté des fauteuils seront équipées de tablettes pour la lecture de BD en format numérique.

Des expositions, suggestions des bibliothécaires et autres médiations pourront également être présentées dans cet espace, afin de favoriser la découverte et l'exploration du vaste domaine de la bande dessinée.

6.1.2.4.3 *Espace musique*

Suivant les nouvelles tendances numériques, l'espace musique de la médiathèque proposera aux utilisateurs de venir écouter de la musique de manière numérique, *via* une borne de partage culturel, comme celle de *Doob* (qui propose du contenu de licences libres et ouvertes pour la culture).

Un *Occulas*, siège-cabine isolé, permettra également une plongée dans la musique, voire les films ou le Web. Cet espace sera complété par deux Sonic chairs équipées d'ordinateurs, pour que les utilisateurs puissent profiter d'une expérience musicale optimale.

Cependant, le rétro étant revenu en force ces dernières années, les nostalgiques pourront également trouver un bar à vinyles, où l'on pourra emprunter plus de 1500 vinyles de toutes sortes. Un appareil sera disponible pour numériser vinyles et cassettes audio. Pour inscrire la médiathèque dans l'ère du numérique, une BiblioBox permettra de télécharger de la musique, des e-books etc. du domaine public. Un panneau explicatif sur ce qu'est la musique libre de droits sera placé à proximité. De même, des clés USB avec une sélection d'œuvres par les bibliothécaires seront proposées au prêt. Ce sera l'occasion de développer des projets de médiation culturelle sur les droits d'auteurs ou autres.

Les quatre placards de l'étage prolongeront cet espace : les deux premiers serviront à stocker les différents instruments de musique disponibles pour le prêt ; les deux seconds seront rassemblés en un seul pour permettre de créer un espace isolé et équipé pour l'enregistrement audio, où les usagers pourront venir jouer de la musique ou enregistrer leurs œuvres sans craindre de déranger. Avec l'accord des usagers, les sons et musiques produits pourront rejoindre la collection numérique de la bibliothèque et être téléchargés librement.

6.1.2.4.4 *Espace Fiction*

L'espace fiction sera réparti en six pôles thématiques : DVD et CD, littérature générale, livres audio et grands caractères, romans d'amour, fantasy et fantastique, et enfin crime et suspense.

Ces pôles seront chacun regroupés dans des étagères organisées en cercle pour ainsi créer des ambiances et séparations tout en restant ouvertes sur le reste de la collection. Chaque pôle pourra ainsi avoir sa propre décoration, par exemple plus sombre et décorée avec des banderoles de police pour l'espace crime et suspense, ou plus médiévale et magique pour la partie fantasy et fantastique.

Des tables, des canapés et des chaises seront également disposés à l'intérieur –et à l'extérieur– de ces pôles, pour que les visiteurs puissent s'asseoir ou déposer leurs affaires. De plus, une borne d'écoute sera placée vers le pôle des romans lus, pour permettre aux usagers d'écouter leurs livres afin d'entendre si la voix du narrateur leur convient. Cette zone sera également adaptée pour les personnes âgées ou malvoyantes, notamment en termes de signalétiques ou d'indications d'aide pour utiliser la borne d'écoute plus aisément.

Des suggestions de bibliothécaires, uni- ou multimédia, seront posées un peu partout et selon des thématiques changeant régulièrement en fonction de l'actualité. On peut ainsi penser à des sélections comme « Les livres/DVD qui vont vous redonner le sourire », « Les livres/DVD pour l'été », etc.

Des signets de type « coup de cœur/verdict » seront donnés aux usagers lors du prêt du livre afin que les lecteurs suivants puissent bénéficier de leurs avis. Enfin, la médiathèque créera des rencontres plus « atypiques » comme un « Café-Lecture dans le noir » pour que publics voyants et déficients visuels se rencontrent. Elle aura comme partenaire La Fondation romande en faveur des personnes SourdAveugles, basée à Monthey. Elle proposera aussi un événement de type Bibliothèque vivante (*Human library*) pour promouvoir la diversité et, entre autres, des rencontres littéraires.

6.1.2.5 Étage 3

Le troisième et dernier étage sera placé sous le signe du silence et de la concentration, et tout le balcon sera insonorisé grâce à des parois en verre. Ici seront rassemblés les différents espaces pour travailler, de manière individuelle ou en groupe. Un espace détente permettra aux usagers de venir se relaxer au calme. Les documentaires seront également à disposition, pour une ambiance résolument studieuse et tranquille. Les couleurs seront ici plus froides, afin de favoriser la concentration et le silence.

6.1.2.5.1 Espace silence absolu

Un box en verre isolera totalement cette partie de l'étage, réservée au travail silencieux. Des tables individuelles et équipées de séparateurs permettront aux étudiants et autres visiteurs de venir travailler sans être dérangés.

Des postes informatiques seront également à disposition, avec des casques, pour que les usagers puissent travailler sans avoir besoin d'apporter leur propre matériel, et des prises seront installées un peu partout pour mettre à chacun de travailler avec son ordinateur personnel.

6.1.2.5.2 Espace co-working

Dans cet espace, deux box en verre créeront deux endroits isolés, mais où le bruit et la discussion seront tolérés. Ces box seront spécialement conçus pour les travaux de groupe, voire des espaces de co-working. Ils pourront être réservés, également pour des cours ou pour des ateliers donnés par la bibliothèque ou même des particuliers. Ils offriront un endroit discret pour des rencontres entre professionnels et usagers : permanence juridique, administrative, etc. Des prises et du matériel de travail comme des tableaux plans et un rétroprojecteur seront à disposition des usagers qui réserveront ces box.

6.1.2.5.3 Espace détente

Cet espace pourra être isolé des autres grâce à des rideaux, et sera éclairé par une lumière légèrement plus tamisée afin de favoriser la relaxation.

L'attraction principale de cette zone sera une cheminée à gaz au centre, qui créera une ambiance cosy et agréable pour ceux qui viendront s'installer autour, dans des canapés et fauteuils confortables. Des livres et journaux pourront être disposés, dans le meuble de la cheminée ou dans l'espace, pour permettre une lecture relaxante et calme.

Les placards serviront ici de dépôt pour des chaises, tables et fauteuils que l'on voudrait rajouter selon les occasions.

6.1.2.5.4 Documentaires

Finalement, les documentaires seront ici encore disposés dans des meubles connectés, qui faciliteront le repérage et la consultation. Les livres pourront être rangés selon des pôles thématiques : Monde et voyages, Pensée et spiritualité, Économie-Droits-Vie politique, Psychologie-Éducation-Société, etc. Un plan sera également disponible pour

aider les visiteurs à s'y retrouver et à chercher au bon endroit les ouvrages qui les intéressent.

Diverses tables et chaises seront disposées un peu partout, pour permettre aux usagers de s'asseoir ou de poser leurs affaires lorsqu'ils consultent des documents.

6.2 Scénario réaliste

6.2.1 Horaires

Pour satisfaire les usagers, la bibliothèque ouvrirait ses portes le mercredi et le samedi toute la journée et en continu. Elle élargirait ses horaires d'ouverture la semaine précédant les examens des écoles alentour (CO, HES, etc.) afin d'offrir un cadre propice aux étudiants.

6.2.2 Environnement urbain

Des panneaux accueilleront le visiteur qui arrivera à la gare AOMC ou à l'arrêt de bus, l'informant que la Médiathèque est ouverte et peut les accueillir. Des messages tels qu' « Envie d'un café et d'une bonne lecture ? La Médiathèque de Monthey vous accueille ! » ou encore « Une heure devant vous ? Venez nous rendre visite et découvrir notre collection de plus de 40 000 documents. ». Un plan pour y accéder ainsi que les horaires de l'établissement seront également inscrits sur ces panneaux. Ils permettront ainsi au visiteur de bien commencer sa visite et de la planifier en fonction de ses horaires.

Une boîte sera également installée près de la gare AOMC – voire à d'autres endroits stratégiques de la ville si cela est possible –, et contiendra les livres donnés par les lecteurs et sélectionnés par le personnel ; chacun pourra se servir. Cela donnera peut-être envie à ces lecteurs de passer à la médiathèque une autre fois, si d'aventure ils n'ont pas le temps à ce moment-là. Pour s'inscrire dans un esprit moderne, la MM proposera une cabine de téléchargement libre dans un endroit fréquenté de la ville pour attiser la curiosité des passants et les sensibiliser à ce qu'une médiathèque peut offrir.

Devant la porte de l'entrée du bâtiment, des panneaux signaleront clairement que la médiathèque se trouve au premier étage.

Des affiches en toile seront suspendues à l'intérieur et devant les vitres, reprenant le design des créations du troisième étage avec plusieurs mots liés au monde des livres et de la médiathèque. Elles signaleront ainsi depuis l'extérieur la présence de la médiathèque.

6.2.3 Entrée

L'escalier sera décoré des affiches des différents événements à venir, afin de donner un avant-goût des activités qui peuvent s'y dérouler et pour interpeller l'utilisateur qui a l'habitude de venir.

La porte automatique en verre portera un message de bienvenue, et les interdictions seront déplacées dans les zones adéquates de la médiathèque (zone silence...), voire supprimées le cas échéant. On peut au contraire imaginer montrer ce qui est possible de faire dans chaque espace (par exemple, manger et boire dans l'espace café) et limiter les interdictions au strict minimum, partant du principe que certaines règles vont de soi. À proximité de la boîte de troc de livres, un petit meuble accueillera un fonds participatif : il s'agira de prêter des documents donnés par les habitants (selon des critères préétablis).

6.2.4 Plans réalistes

6.2.4.1 Étage 1

Le premier étage sera consacré aux activités et à l'animation. Les discussions et le partage y seront encouragés, et le bruit toléré – sans excès bien sûr. Il s'agira également de l'étage consacré en partie aux enfants, et par extension, aux parents et surveillants.

La circulation se fera au centre, suivant le sas de l'entrée jusque vers l'ascenseur de l'autre côté. Un couloir sera ainsi formé et permettra aux visiteurs d'accéder aux différentes zones, ainsi qu'à l'ascenseur et à l'escalier du fond.

Les couleurs suggérées pour cet étage sont chaudes et vives, pour correspondre à l'activité et à l'animation qui y seront encouragées. Cela peut aller du jaune à l'orange en passant par le rouge, et les dérivés du mauve¹¹⁸.

6.2.4.1.1 Accueil

Le visiteur trouvera immédiatement à sa droite le bureau d'accueil et de renseignement, où il pourra poser ses questions et obtenir les informations nécessaires pour s'inscrire ou trouver un ouvrage. Le deuxième bureau servira au prêt et au retour, aidé par le premier en cas de forte affluence. Le rôle de chacun des postes sera clairement affiché au-dessus des bureaux, et des marquages au sol réalisés avec du scotch permettront

¹¹⁸ Les couleurs peuvent servir à démarquer la zone, en étant par exemple appliquées au sol ou sur les murs avec de la peinture.

de savoir où commencer à faire la file. Un panneau indiquera aux usagers qu'ils peuvent ranger poussettes, cabas, et autres trottinettes sous l'escalier (pratique déjà en place).

La borne de prêt automatique sera au bout de l'accueil, et sera clairement indiquée par un panneau. Des affiches seront installées à différents endroits de l'accueil pour la signaler, par exemple avec des messages : « Vous êtes pressé ? La borne de prêt automatique est à votre disposition. »

6.2.4.1.2 Cafétéria

Visible immédiatement depuis l'entrée, la cafétéria sera également signalée par des panneaux –au sol et au-dessus de l'espace. Les machines à café et à boissons seront bien mises en valeur, notamment par différentes affiches et banderoles. Différents rappels seront installés dans les autres espaces de la bibliothèque, notamment l'espace travail et l'espace *V.I.P*, qui signaleront les principales offres de cette cafétéria (café, possibilité de manger, journaux et magazines, espace de discussion...).

Les périodiques resteront dans la partie proche des machines à café, mais les armoires seront placées parallèlement à la paroi vitrée, de manière à dégager l'espace pour plus de visibilité depuis l'entrée et pour que les périodiques soient visibles depuis l'extérieur. Cette partie de la cafétéria sera plutôt destinée aux usagers souhaitant lire la presse calmement, soit sur les deux tables mises à disposition, soit au bar. Ce dernier contiendra une sélection de livres ou documents en rapport avec l'actualité, et régulièrement mise à jour.

La partie de la cafétéria se situant à côté des zones d'expositions, du faire et des espaces enfants sera elle plus animée et tournée vers le partage et la discussion. De grandes tables permettront aux familles et groupes de s'installer pour parler et faire connaissance.

Tout au bout de cet espace, deux sièges seront installés, mais pourront être déplacés pour créer une mini-scène qui accueillera des événements et animations, comme des conférences, des lectures à voix haute d'histoires écrites lors d'ateliers d'écriture ou encore des performances de *slam*.

De plus, une partie de l'espace exposition se prolongera dans cette partie de la cafétéria, avec des vitrines et une partie des nouveautés, qui inviteront ainsi les utilisateurs de la cafétéria à venir découvrir les collections et les expositions de la Médiathèque. Des sélections de livres selon des thématiques régulièrement renouvelées ou des livres

populaires (thrillers, romans d'amour, best-sellers) seront proposées sur des grilles d'exposition et des tables dédiées.

6.2.4.1.3 *Espace expo*

Comme c'est déjà le cas, l'espace accueillera des expositions et présentera les nouveautés de la collection bien en vue dès l'arrivée.

Une nouveauté attisera cependant la curiosité des usagers : une grainothèque, installée sur une table, permettra à ceux qui ont ou qui désirent avoir la main verte de partager leurs semences, ou d'en disposer. Une simple boîte avec des compartiments accompagnée d'un règlement d'utilisation suffira pour la gestion de cette grainothèque. Les usagers seront ici autonomes, et l'intervention du personnel ne sera que minime. Bien entendu, des annonces sur le site web ainsi que des affiches signaleront ce nouveau service, qui ne manquera pas de plaire aux jardiniers en herbe ainsi qu'aux plus confirmés.

6.2.4.1.4 *Espace Faire*

Cet espace sera séparé en deux : d'un côté, vers la cafétéria, un coin plus convivial et ouvert à différentes activités ; de l'autre, un endroit plus tourné vers les activités manuelles et créatives qui demandent davantage de matériel, type « ruche d'art ».

L'espace adjacent à la cafétéria servira à faire le lien entre les deux zones. Des fauteuils seront placés pour permettre des activités et animations comme le tricot ou le crochet, et des livres de la collection sur ces sujets seront placés non loin. Du matériel sera à disposition des usagers mais ils peuvent se sentir libres d'apporter leur matériel et de finir, à la médiathèque, leur échappe en tricot ! Deux ordinateurs – reliés à des imprimantes placées à l'accueil – seront également disponibles. Ils pourront être utilisés lors des formations pour maîtriser les différents outils numériques de base, ou autres logiciels (création de jeux vidéo, dessin numérique...).

De l'autre côté de cet espace faire, deux grandes tables serviront à des activités de création plus poussées, nécessitant un certain matériel. Des boîtes seront ainsi à disposition des usagers, dans lesquelles se trouvera du matériel qui leur permettra de créer en laissant libre cours à leur imagination (dessin, bricolage, etc.). Ces boîtes seront rangées dans des placards pouvant être fermés à clé. Leur gestion devra donc être régulée par les bibliothécaires de l'accueil. On peut imaginer un système où les usagers devraient laisser leur carte de bibliothèque ou signer une décharge pour pouvoir utiliser les boîtes. Cet espace se trouvant non loin des bureaux de prêt, la régulation en sera

facilitée. De même, les usagers auront la possibilité de s'essayer à certains loisirs grâce au prêt de boîtes « tout-en-un ». En effet, la médiathèque prévoira des boîtes au prêt avec différentes activités : tricot, origami, etc. Chacune contiendra le matériel adéquat. Ainsi, dans la boîte à tricot, l'utilisateur trouvera un manuel, des modèles et du matériel comme des aiguilles et de la laine. L'utilisateur pourra bien sûr garder ce qui est consommable, ici la laine.

Des étagères seront également placées entre cet espace et celui des enfants, pour isoler un peu du bruit. Elles contiendront des livres sur le bricolage ou la création, ainsi que des œuvres réalisées par les usagers durant des ateliers.

Des activités régulières et des animations pourront également être organisées à ces tables, comme des cours de dessins, des ateliers d'écriture ou des réalisations de dessins animés en stop-motion par exemple.

6.2.4.1.5 Espace 7-12

L'espace pour les sept à douze ans contiendra d'un côté les bacs BD, placés non loin de l'espace cafétéria, et de l'autre tout ce qui est romans, mangas et DVD jeunesse. Toute la fiction destinée à cet âge sera ainsi rassemblée à un seul endroit, et non loin de la zone des plus petits pour respecter la continuité des âges. Ce dernier coin sera organisé de manière à créer un espace « cocon », pour isoler les jeunes lecteurs. Une table et des fauteuils seront également à leur disposition, pour travailler ou simplement lire.

La médiathèque proposera, en partenariat avec les familles, les éducateurs de rue, les écoles et des bénévoles, des « Coups de pouce lecture ». Pendant une année, un bénévole et un enfant en difficulté scolaire se retrouveront régulièrement à la médiathèque pour des séances de lecture plaisir.

Une Tutotek sera disponible sur le site web de la médiathèque. Les enfants pourront expliquer comment ils fabriquent des scoubidous (ou d'autres choses selon leur imagination), suite à un atelier à la médiathèque ou par simple envie, et ce tutoriel vidéo sera mis en ligne. Pourquoi ne pas faire participer aussi les adultes ? Les enfants pourront devenir des *booktubers* et partager leur coup de cœur lecture ou autre sur le site web. Encore une fois, cette idée peut être intergénérationnelle.

6.2.4.1.6 Espace 0-6

L'espace pour les moins de six ans sera légèrement aménagé afin d'accueillir un coin pour les parents qui accompagnent leurs enfants, et qui constituent également un public

important de cet espace. Une banquette sera aménagée contre le mur et vers la paroi vitrée. Elle permettra aux adultes de s'asseoir pour lire tout en surveillant leurs enfants, ou de poser leurs affaires.

L'espace sous l'escalier sera également réaménagé : il sera isolé par une toile et décoré pour créer une ambiance « caverne au trésor ». Le mur sera ainsi décoré d'un paysage évoquant pirates et autres îles au trésor. Des jeux seront installés dans cet espace, ainsi que des costumes et des accessoires (épées en mousse, chapeau pirate, peluches de perroquets ou d'animaux marins...).

6.2.4.2 Étage 2

Le second étage sera dédié à la fiction ainsi qu'aux adolescents. Il regroupera ainsi les collections les plus consultées par le public, qui seront désormais moins éloignées de l'entrée. Le coin ado offrira aux jeunes un endroit un peu à l'écart, mais également proche des collections des plus âgés pour permettre un passage en douceur vers l'âge adulte.

La circulation à cet étage se fera horizontalement, le long du mur séparant les deux escaliers. Les couleurs suggérées pour cet étage seront plus relaxantes qu'au premier étage, mais tout de même dynamiques, par exemple le bleu électrique, le turquoise ou les tons violets.

6.2.4.2.1 Coin ado¹¹⁹

La médiathèque fera participer les adolescents à la création du nom qui désignera leur espace. Elle met à disposition des flyers à remplir (numériques ou imprimés) pour récolter leurs idées. Leur espace leur permettra à la fois d'avoir accès à leur collection de romans et de bandes dessinées-mangas, mais leur offrira également un espace pour travailler et un endroit pour s'installer et discuter.

Des tables seront ainsi à leur disposition vers le balcon, ainsi que des bouchons d'oreilles s'ils souhaitent pouvoir travailler en silence. Une des tables sera recouverte

¹¹⁹ Idéalement, l'espace adolescent devrait être réalisé en partenariat avec son public, pour qu'ils puissent se l'approprier davantage. Néanmoins, voici déjà quelques idées pour commencer à imaginer cet espace.

d'un *whiteboard* et des feutres seront à disposition pour qu'ils puissent se laisser des mots, dessiner, jouer ou créer des *mind maps*¹²⁰.

De l'autre côté, dans le coin se trouvant vers l'entrée des W.C., se trouveront un canapé et des fauteuils avec une petite table basse pour leur permettre de discuter en groupe confortablement, ou simplement de lire. De plus, une affiche avec des numéros de téléphone utiles ou pour des sujets délicats sera disponible dans cette zone (Ciao.ch...) de même qu'un panneau indiquant où trouver les documents liés aux thématiques délicates (anorexie, VIH, etc.) sans solliciter les bibliothécaires.

Entre ces deux espaces sera placée la collection pour adolescents, à savoir les romans à destination de ce public, ainsi que deux bacs rassemblant les BD et mangas populaires pour cet âge¹²¹. Cela permettra également d'isoler un peu le bruit de ceux qui discutent pour les adolescents souhaitant étudier aux tables de travail. L'étagère à DVD sera de plus placée entre cet espace ado et l'espace fiction, et une machine à café et thé sera disponible non loin, pour les adultes comme pour les adolescents.

6.2.4.2.2 Espace Fiction

Cet espace regroupera tous les documents de fiction adulte, ainsi que les CD. Pour commencer, les DVD adultes seront rassemblés à moitié entre cet espace et celui des adolescents. De même pour les bacs BD, situés un peu plus loin. Tout en continuant, le visiteur passera devant les bacs CD, éclairés de manière à mettre en avant les différentes collections. Il arrivera ensuite au dernier coin de l'espace, dédié entièrement à la littérature.

La littérature générale sera regroupée le long du passage, vers le mur et jusque vers l'ascenseur. Les romans à suspense (fantasy/fantastique et thrillers) seront pour leur part rassemblés en un espace semi clos et délimité par les étagères. Au centre de cette zone sera de plus placé le tourniquet des policiers poches. Finalement, les romans étrangers seront rassemblés vers l'escalier du fond, tandis que les romans grands caractères et les livres audio seront placés vers l'ascenseur. Ces derniers visant

¹²⁰ La *mind map* (ou carte heuristique) est un graphique qui représente les idées et les connexions entre elles.

¹²¹ Face à cet éclatement de la collection, on peut imaginer installer des affiches près des autres zones accueillant de la bande dessinée – adulte ou plus jeune – pour les informer que le titre recherché se trouve peut-être dans l'espace adolescent.

majoritairement un public similaire, à savoir les personnes malvoyantes et/ou âgées, ils ont logiquement été mis ensemble, non loin de l'ascenseur.

Pour inscrire la médiathèque dans l'ère du numérique, une BiblioBox permettra de télécharger de la musique, des e-books, etc. du domaine public. Un panneau explicatif sur ce qu'est la musique libre de droits sera placé à proximité. De même, des clés USB avec une sélection d'œuvres par les bibliothécaires seront proposées au prêt. Ce sera l'occasion de développer des projets de médiation culturelle sur les droits d'auteurs ou autres.

Des signets de type « coups de cœur/verdict » seront donnés aux usagers lors du prêt du livre afin que le lecteur suivant puisse bénéficier de son avis. Enfin, la médiathèque créera des rencontres plus « atypiques » comme un « Café-Lecture dans le noir » pour que publics voyants et déficients visuels se rencontrent. Elle aurait comme partenaire *La Fondation romande en faveur des personnes sourdes et aveugles*, dont le siège se trouve à Monthey. Un bureau de renseignement où sera installé un membre du personnel permettra d'avoir une vision sur l'ensemble de l'étage, et d'aider les différents usagers.

Enfin, pour plus de convivialité, une table avec une machine à café expresso, une autre pour café long et une bouilloire attendra l'utilisateur. Une jolie tirelire accueillera ses dons et il pourra choisir entre thé ou café et parcourir les flyers à disposition sur la table.

6.2.4.3 Étage 3

Le troisième étage sera davantage tourné vers le travail et le calme ; il est le plus éloigné des sources de bruit du premier étage. Des tables seront spécialement à disposition des personnes souhaitant étudier, alors que les documentaires seront à disposition non loin. L'espace détente complétera ce troisième étage.

Comme au deuxième étage, la circulation se fera le long du mur entre les deux escaliers. Les couleurs seront ici plus froides, pour favoriser la relaxation et la concentration : des bleus et des verts clairs, comme le bleu gris et le vert pâle.

6.2.4.3.1 Espace de travail

Plusieurs tables – avec lampes – seront à disposition des personnes souhaitant étudier ou travailler en silence. Deux postes avec ordinateurs permettront également d'effectuer des recherches. Les usagers pourront se servir de bouchons d'oreilles pour s'isoler du bruit.

Un bureau de renseignement sera, comme au second étage, disponible pour qu'un bibliothécaire s'y trouve. Il pourra ainsi surveiller le troisième étage et aider les usagers, tout en travaillant de son côté pour des tâches du BO.

6.2.4.3.2 Espace détente

Cet espace, situé au centre de l'étage, permettra aux usagers de s'asseoir un moment pour se relaxer ou lire au calme. Cette zone sera isolée des autres et du balcon par des rideaux, et des lumières tamisées créeront une ambiance calme, avec suffisamment de lumière pour pouvoir néanmoins lire. Deux canapés seront disposés face à face, entre lesquels sera placée une table basse. Une sélection de livres et des journaux seront posés sur cette dernière, ainsi qu'une tablette avec diverses applications pour se relaxer ou s'informer. Le rétroprojecteur placé au plafond diffusera des images apaisantes, mais également des conseils de lecture et des citations. Tout sera de plus modulable, puisque cet espace servira également pour diverses animations.

6.2.4.3.3 Espace Documentaire

L'espace documentaire sera séparé en deux, de part et d'autre de l'espace détente. La répartition des documentaires pourra se faire comme actuellement, en suivant la classification décimale Dewey, ou alors par centres d'intérêt/pôles thématiques¹²². Des fauteuils seront placés à divers endroits pour permettre aux usagers de s'asseoir pour lire ou se reposer. La signalétique de cet espace sera également revue, et conçue d'après les couleurs de la Médiathèque de Monthey (le vert par exemple). Elle pourra pour ce faire mandater les services d'un graphiste afin d'unifier toute la signalétique des documentaires, voire de la médiathèque.

¹²² Pour plus de détails, voir la comparaison des deux systèmes annexe 7.

7. Critiques et difficultés

7.1 Globalement

Nous estimons que nous avons atteint les objectifs de notre travail. Nous avons, grâce à l'état de l'art et l'analyse de l'existant, formulé un scénario réaliste au budget raisonnable. Nous avons également proposé un scénario idéal mais qui s'insère néanmoins dans le contexte de la MM. De même, le sondage sur les horaires et la comparaison brève des horaires avec des bibliothèques similaires donnent matière à réflexion pour les modifier et les améliorer. Cependant, avec du recul et davantage de temps de réflexion, nous aurions changé un certain nombre de choses. Ci-dessous, nous mentionnons quelques difficultés rencontrées mais aussi des critiques sur notre travail.

7.2 Etat de l'art

Les limites à nous imposer quant au champ à traiter furent difficiles à trouver. En effet, le sujet de notre travail est vaste. Il y a nombres d'informations sur la bibliothèque troisième lieu, les services et pratiques innovants et sur les tendances qui forgeront les bibliothèques de demain. Des mémoires comme celui de Julia Blanc et Pauline Voirol, expliquant les services innovants (2015) nous aidaient mais nous ne voulions pas que notre travail soit redondant. Pour ce faire, nous avons décidé d'établir des critères. Notre recherche serait conditionnée par trois axes qui nous paraissait pertinent pour répondre aux besoins des mandantes : les espaces et le réaménagement puisqu'elles voulaient des idées, les services et pratiques pour s'en inspirer et les horaires pour adapter ceux de la bibliothèque éventuellement. Nous nous sommes imposées comme limite dans nos recherches de ne tenir compte que de ce qui serait pertinent pour la MM. Il fallait des idées qui puissent inspirer nos mandantes et se réaliser dans la MM. C'est pour cela que nous n'avons pas été extravagantes dans notre état de l'art : aurait-ce été utile de parler de bibliothèque entièrement numérique comme au Texas ? Des bibliothèques éphémères ? Ou de réaménagement totalement improbable à Monthey ? Nous avons en tout cas pris cette décision, qui peut s'avérer effectivement limitative, mais qui nous a guidées dans nos recommandations.

Ensuite, nous n'avons sans doute pas assez exploité l'aspect "numérique" dans ce travail. Notre objectif final étant de réaliser des plans (réaliste et idéal), nous nous sommes surtout concentrées sur l'aspect "physique" et moins sur l'extension numérique de la MM, sans néanmoins complètement le mettre de côté. Faute de temps, nous n'avons pas eu l'occasion de consacrer une partie entière de notre travail à ce sujet

comme nous l'aurions souhaité, nous contentant d'intégrer des éléments numériques à nos différentes sections.

Enfin, nous devions nous rendre aux Pays-Bas visiter des bibliothèques "troisième lieu" (Open Bar Bib à Amsterdam, De Nieuwe Bibliotheek à Almere, la Kultuurzout de Doorn, De Twede Verdieping à Niewegen, DOK à Delft et Bibliotheek op het station à Haarlem). Nous avons réussi pour la plupart à avoir des rendez-vous avec des employés pour parler de leur expérience. Malheureusement, notre vol fut annulé en raison des attentats de Bruxelles et il nous fut matériellement impossible de nous y rendre ensuite. Le contact par mail était plus difficile et nous avons malheureusement dû mettre de côté cet aspect du travail.

7.3 Analyse de l'existant : enquête

7.3.1 Questionnaire

Nous pouvons émettre des critiques et constater des difficultés quant à la réalisation de notre questionnaire. Nous avons tout d'abord éprouvé des difficultés à comprendre le besoin exact de nos mandantes, qui était de « prendre la température » des usagers sur les horaires.

En effet, nous avons d'abord imaginé un questionnaire plutôt conséquent, correspondant à des exemples de questionnaires glanés dans la littérature. Nous imaginions aussi un processus plus long : des entretiens exploratoires devaient nous permettre de mieux cerner le sujet, par exemple. Nous aurions certainement dû en discuter plus tôt avec nos mandantes, puisque la première étape est de déterminer les objectifs d'un questionnaire.

Le questionnaire était aussi disponible en ligne sur le site et sur la page *Facebook* de la MM. Cette option avait comme but de prendre en compte les personnes préférant répondre en ligne par facilité mais aussi les usagers qui ne seraient pas passés à la MM durant cette période mais parcouraient le site web. Par conséquent, il y aurait peut-être des non-usagers qui y répondraient. Or, le but était de recueillir, selon le souhait de nos mandantes, l'avis de leurs actuels usagers, inscrits et non-inscrits.

De plus, malgré nos lectures attentives sur les techniques d'élaboration des questionnaires, on peut voir les faiblesses de notre travail. Une de nos contraintes était que le questionnaire soit court (une page). Or, avec la « première version » du questionnaire en tête (c'est-à-dire avant d'en reparler avec les mandantes), nous avons

commis des erreurs en voulant garder une certaine longueur (pour avoir plus d'informations) mais... en le raccourcissant. Nous les répertorions ci-dessous.

Les habitudes de fréquentation :

Cette question était une question ouverte : « Habituellement, quand venez-vous à la Médiathèque ? » Cette question ouverte était originellement une question fermée, ou plutôt, des questions fermées (nous voulions connaître la fréquence de leurs visites, savoir quel jour ils venaient habituellement et à quel moment). Pratiquement, trop développer rallongeait excessivement le questionnaire. Bien sûr, cette question ouverte nous a donné une variété de réponses. Ceci dit, certains répondants avaient l'air plutôt perdus quant à la manière dont ils pensaient devoir répondre (« Quand c'est ouvert », etc.) et nous avons perdu sans doute des informations pertinentes.

Les souhaits des usagers en matière d'horaires :

Le but était de dégager une tendance. Nous avons donc choisi une question fermée à choix unique et non à choix multiples qui n'aurait pas permis de dégager de tendances à cause du risque de réponses *ex aequo* (UNT Aunege, 2016). Notre but était d'avoir des réponses utiles à des prises de décision pour nos mandantes ; comment faire si toutes les réponses étaient cochées ? Lorsque nous avons parlé à M. Pauli, bibliothécaire responsable, il nous avait également fait remarquer qu'un risque était que les usagers déclarent vouloir que la bibliothèque soit ouverte « tout le temps » en cas d'enquête¹²³. Néanmoins, nos mandantes, sur la demande de leur autorité, ont désiré modifier cette question après que le questionnaire ait été mis à disposition des usagers. Nous avons dès lors réaffirmé les raisons qui rendaient notre choix de la forme de la question pertinente et expliqué en quoi changer cette question impliquait de traiter les réponses déjà obtenues différemment des nouvelles.

Concernant une autre limite de cette question, voire un parti pris, nous n'avons pas proposé le dimanche, malgré le fait que la littérature mentionne souvent la problématique d'une ouverture dominicale. Cela nous paraissait, en accord avec Mme Cachat, peu pertinent pour Monthey. Nous laissons la possibilité de le suggérer dans une réponse

¹²³ Entretien avec M. Pauli, bibliothécaire responsable de la Bibliothèque de la Ville de Meyrin, Meyrin, 21 mars 2016.

libre mais nous reconnaissons qu'il s'agit d'une prise de décision critiquable et qui ne donne pas vraiment la possibilité aux gens d'exprimer leur besoin.

L'avis des usagers sur leur médiathèque : leurs préférences et leurs souhaits

Ces deux questions sont les plus critiquables. En effet, nous avons suggéré des réponses dans ces deux questions libres en donnant des exemples. Or, nos lectures en la matière mentionnent bien que c'est n'est pas la chose à faire : « La personne interrogée peut dire ce qu'elle veut ; aucune suggestion ne lui est faite » (Fenneteau, 2015, p. 65). Nous avons pris la décision d'inclure des exemples pour plusieurs raisons : « quand il y a un risque de méprise ou d'incompréhension, on ne doit pas hésiter à fournir une brève explication. (...) Il peut être utile de (...) lister les différents cas de figure » (Fenneteau, 2015, p. 82)¹²⁴. De plus, dans un questionnaire auto-administré, le taux de réponse aux questions ouvertes est faible (Fenneteau, 2015, p. 65). Comme nous devions aussi avoir un questionnaire très court, nous ne pouvions pas nous permettre des choix multiples avec des listes exhaustives. Cependant, si c'était à refaire, nous ne procéderions certainement pas comme cela : le biais dans le résultat des réponses est bien trop flagrant. Nous avons peur de ne pas avoir de réponses du tout mais il est clair qu'il aurait valu la peine de prendre le risque d'avoir des questions ouvertes ou de rallonger le questionnaire pour avoir des résultats plus fiables.

7.3.2 Observations

Nous avons fait une observation directe et notre idée initiale était de suivre le parcours d'un usager, ses postures et son utilisation de l'espace, à l'aide d'une grille d'observation mais nous voulions pouvoir passer à une observation indirecte en nous adressant à l'utilisateur (Van Campenhoudt, Quivy, 2015, p. 150) pour obtenir des informations supplémentaires (pourquoi semble-t-il perdu ? etc., que cherche-t-il ?). Mais, concrètement, lors de la première observation, vu la construction de la bibliothèque en plusieurs étages, il est vite apparu que cela s'avérerait très peu pratique: nous devions suivre l'utilisateur pour ne pas le perdre, être derrière lui dans l'escalier etc. Même s'ils étaient au courant de l'enquête, nous étions, du fait de notre inexpérience en la matière, très mal à l'aise. Nous n'osions pas les suivre de trop près, ni leur donner la sensation de les épier. Bien entendu, nous avons conscience qu'ils étaient sans doute au courant

¹²⁴ Pour cette raison, lorsque nous étions en face à face avec les répondants (nous avons interrogé des profils manquants), nous n'utilisons les exemples qu'en dernier recours.

et que si l'utilisateur nous voyait, nous aurions pu aller à sa rencontre et lui expliquer en détail ce que nous faisons. Mais, étant novices, cela nous a paru très difficile. De plus, nous avons peur que les usagers perdent de leur spontanéité.

Nous avons donc décidé de changer de méthode en effectuant des observations strictement directes, avec une grille d'analyse adaptée (plutôt par espace) et combinées avec des observations "panoramiques" dans différentes salles de la bibliothèque (Ripon 2002, p. 102). Certes, nous ne suivions plus le parcours d'un individu mais nous pouvions observer le comportement de plusieurs d'entre eux.

Nos observations n'ont donc pas vocation à être exhaustives, ou à témoigner de la réalité complète de la MM, mais elles nous ont surtout servi à avoir une meilleure vision du fonctionnement et de la vie de tous les jours de l'établissement

7.3.3 Horaires

Concernant la comparaison sommaire de bibliothèques similaires, le but premier était d'une part de comparer leurs horaires actuels (2016) à celles de MM et, ensuite, de récolter quelques informations supplémentaires (une borne de prêt automatique était-elle à disposition ? etc.). Nous avons donc consulté les sites web des bibliothèques et avons contacté les responsables de celles-ci. C'est ainsi que nous avons pu calculer le nombre de jours d'ouverture etc. et la répartition entre FO / BO pour l'année 2016. Au fur et à mesure des mois, il est apparu nécessaire de récolter d'autres données impossibles à obtenir pour l'année 2016 (le nombre d'utilisateurs actifs etc.). C'est pourquoi nous avons finalement utilisé les chiffres de l'OFS 2014. Il résulte que nous n'avons pas toujours les mêmes bibliothèques selon les calculs (l'OFS n'a également pas toujours toutes les données communiquées par les bibliothèques). Nous regrettons de n'avoir pas consacré plus de temps à réfléchir sur ce dont nous avons besoin et jusqu'où aller. De plus, nous avons sollicité de nombreuses fois les bibliothèques, ce qui leur faisait perdre du temps et certaines n'ont pu dès lors nous répondre.

7.3.4 Partenariats et SWOT

Concernant les partenaires, avec du recul, nous aurions peut-être dû aller plus loin en proposant de vraies idées de projet à mener entre les partenaires potentiels et la MM, ou réfléchir davantage aux sponsors possibles. Faute de temps, nous n'avons pas été si loin. De même, pour la réalisation de l'analyse SWOT, nous aurions sans doute dû aller plus dans les détails.

7.3.5 Eclairage

L'éclairage est un élément important d'une bibliothèque : avoir des lampes adaptées aux usages et aux ambiances participent au confort des usagers et du personnel. Pour cette raison et parce que l'équipe de la médiathèque nous avait fait part de leur interrogation sur l'éclairage actuel, nous avons listé les différentes sources lumineuses et les prises pour en raccorder. Nous n'avons pas anticipé le temps qu'il faudrait pour traiter cet aspect pratique et n'avons guère eu le temps de le traiter. Nous conseillons néanmoins à la MM de faire appel à un professionnel pour réfléchir au mieux à cette question.

7.4 Scénarii

Nous avons tenté de combler les manques créés par les plans (uniquement en deux dimensions, pas de mentions des services et animations etc...) par les visites guidées, et les tableaux annexes permettant de montrer nos sources et des images pour exemplifier nos propos. Ce système est cependant plus complexe pour le lecteur, et ne permet pas d'avoir une vision complète et en une fois de nos idées.

De plus, nous aurions pu, avec davantage de temps, trouvé un logiciel capable de fournir des plans en trois dimensions, ce qui aurait été plus concret et visuel pour nos mandantes et nos lecteurs.

7.5 Recommandations

Nos réflexions mais aussi les critiques que nous portons sur notre travail nous amènent à formuler des recommandations si la MM devait poursuivre son ambition de tendre vers une bibliothèque troisième lieu.

Il serait pertinent de mener une enquête plus approfondie. Le questionnaire devrait être plus élaboré, quitte à être plus long et s'étendre sur une période de temps plus grande. La bibliothèque troisième lieu a comme ambition d'être à l'écoute des besoins des publics et de s'inscrire dans le contexte local. Il faut dès lors tenir compte des non-usagers et leur proposer également un questionnaire et sans doute mener une étude plus vaste du contexte (voir chapitre 4.3). Il serait intéressant aussi d'inclure les usagers dans les projets de réaménagements ou des services. Commencer avec les adolescents et imaginer leur coin serait une première piste ou aménager un blog qui leur est destiné/cogéré avec eux.

Si le projet se dessine, un SWOT du projet « de devenir troisième lieu » devrait être envisager comme à Bienne (Moser, 2014), de même qu'étendre les partenariats possibles à d'autres limites géographiques.

Une réflexion plus approfondie sur le contenu numérique, sur les formations en ligne serait pertinente. Le sujet est souvent traité. Nous conseillons d'ailleurs la lecture d'*Archimag. Guide pratique: Bibliothèques les nouvelles pratiques* (Guerre, 2015). Concernant le contenu numérique, puisque la MM propose des liseuses et le service de téléchargement, il serait sans doute judicieux que le personnel s'approprie ces outils et services et puissent proposer des initiations aux usagers ou du moins les aider à télécharger.

Faute de temps, nous n'avons également pas eu le loisir d'approfondir la question de la signalétique, et de donner des directives et pistes plus poussées à ce sujet. Cela pourrait néanmoins faire l'objet d'un travail à part, tant le sujet est vaste et complexe.

8. Conclusion

Au terme de ce travail, nous avons d'une part constaté les différentes tendances actuelles du monde des bibliothèques, mais également réfléchi à leur application concrète dans la MM. Ce dernier point nous a permis de prendre du recul face à la notion de troisième lieu devenue si populaire dans notre milieu, que cela soit au niveau de la théorie ou des différents exemples que nous avons rencontrés.

Nos états de l'art nous ont donné un aperçu des nouvelles tendances en bibliothèques et des principes qui sous-tendent la notion de troisième lieu. Toutefois, une fois confrontées à notre analyse de la situation de la MM, ces idées ont dû être revues, critiquées, écartées ou adaptées pour convenir à la réalité concrète des lieux et de la situation.

De plus, nous avons constaté certaines limites, par exemple à la nouvelle bibliothèque de la Cité. Cette dernière a intégré un espace de jeux pour les plus jeunes, mais cela pose de gros problèmes, notamment en matière de bruit, car les parents ne sont pas toujours attentifs. De même, le découpage des espaces ne crée pas automatiquement une autorégulation, d'où une certaine tension entre les différents publics (Weissenbach, 2016). Les expériences sont en fait diverses : Julien Prost, bibliothécaire à la Bibliothèque Louise Michel nous a expliqué qu'au contraire, cela se passe très bien¹²⁵ et que la grande majorité des usagers sont satisfaits. En cas de nécessité, les professionnels dialoguent et proposent des alternatives : l'espace silence ou une autre bibliothèque du réseau, par exemple. Une bibliothèque n'est pas l'autre car elle s'inscrit toujours dans un certain contexte territorial, avec ses propres publics et le projet qu'elle veut mener.

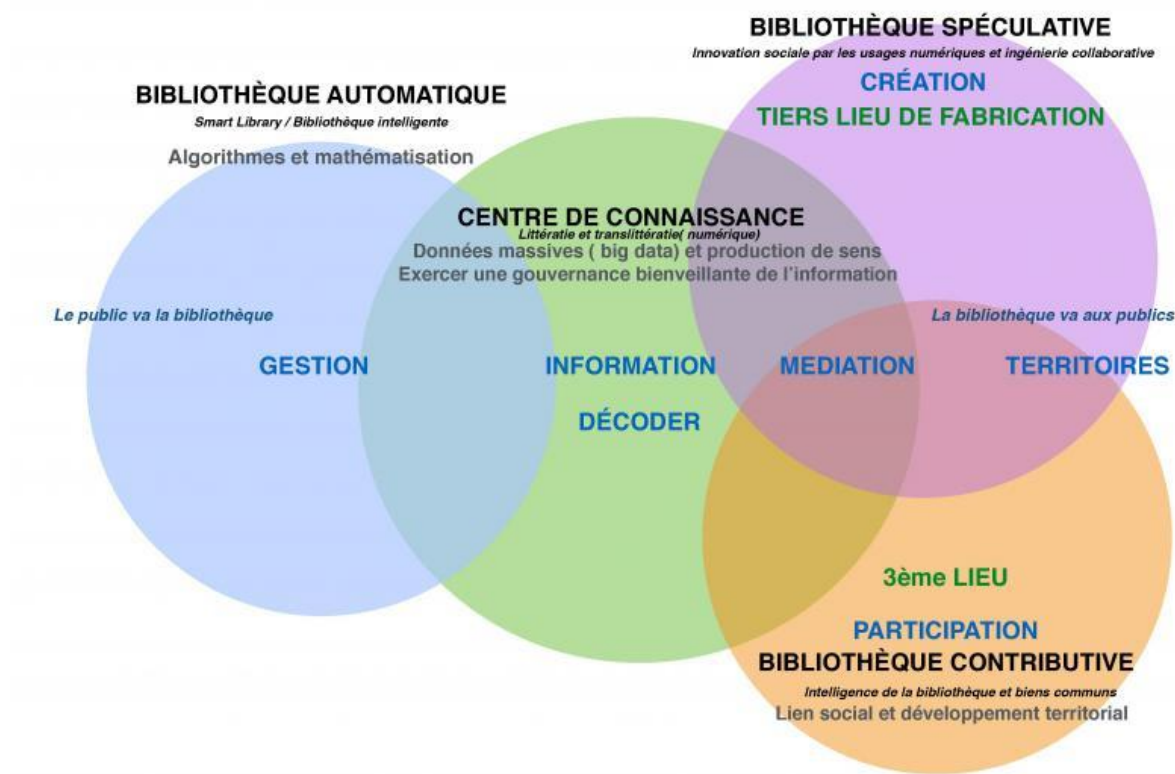
Mais comme le souligne Bertrand Calenge dans *La sidération du troisième lieu* (2015), ce concept est loin d'être la panacée. De ce fait, les bibliothécaires :

« doivent [...] transformer l'essai, et passer de l'émerveillement discursif [...] à la construction de projets concrets qui posent au premier plan des objectifs informationnels dépassant les questions de confort et de redéfinitions des espaces ». (Calenge, 2015, p. 51)

¹²⁵ L'équipe de cette bibliothèque a affiché un « planning » expliquant les périodes les plus bruyantes et les plus calmes. Il y a aussi une pièce à part (la bibliothèque n'est, autrement, qu'un grand plateau), zone de silence absolu.

Cette évolution apporte donc de nouveaux questionnements, et surtout une réflexion intégrant une dimension concrète de réalisation. Peu importe le nom que prennent les nouveaux modèles, les bibliothèques ne doivent pas perdre de vue ce qui fait leur spécificité et leur valeur ajoutée : être un portail d'accès à la connaissance et à la culture – y compris la culture polyphonique (Servet, 2015a, p. 33), offrir un lieu de médiation numérique et culturelle. Ce que l'on perçoit, au fil de notre travail, est une bibliothèque qui évolue désormais dans un écosystème où différents éléments doivent être articulés, comme le souligne Pascal Desfarges (2016). Elle se fait hybride et évolutive et tient compte de ses aspects pour construire justement une « offre de service et une politique documentaire adaptée aux mutations contemporaines ». Le schéma ci-dessous résume bien les enjeux des bibliothèques de demain et les compétences que les professionnels devront acquérir pour y répondre.

Figure 56 L'écosystème des bibliothèques selon Pascal Desfarges



(Desfarges, 2016)

La bibliothèque a un rôle à jouer comme « agorathèque », comme lieu où émerge, grâce aux ressources, aux échanges, à la médiation, à l'accueil de tous, un espace de débat démocratique et un espace public où l'un est l'égal de l'autre et le bienvenu. Il ne s'agit

pas de posséder les derniers gadgets à la mode mais bien d'avoir une bibliothèque capable de penser les usages de demain (Chapdelaine, 2015) et d'inclure dans la course tous les individus.

Concrètement, se diriger vers le troisième lieu implique des changements pour la bibliothèque : placer l'utilisateur au centre de l'institution et des espaces demande un important désherbage des collections. Accroître sa présence et son offre numérique nécessite un investissement conséquent (Gorin, 2015). Elle ne peut pas non plus négliger la question des horaires. Comme l'a démontré Sylvie Robert, la temporalité peut être facteur d'exclusion (Lallouet, 2015, p. 175). Si elle est bien portail d'accès aux savoirs, la bibliothèque doit être accessible.

Cependant, malgré ces différentes réserves, notre travail nous a également permis de réaliser que cette évolution était possible et réalisable pour la MM. Même si cela est parfois à nuancer, les bibliothèques que nous avons vues ou visitées nous ont montré que ces idées ne relevaient pas de l'utopie et pouvaient être adaptées à la situation de la MM. Intégrer l'avis et le ressenti à la fois des usagers de la MM et de son personnel a été essentiel pour développer nos réflexions et ainsi faire en sorte que ces idées s'adaptent le mieux possible à la réalité et aux souhaits des personnes impliquées dans la vie de l'établissement.

Finalement, nous sommes arrivées à deux scénarii, l'un idéal et l'autre réaliste. La réalité se situera sans doute entre les deux, et nous espérons que notre travail saura donner à la MM des pistes de réflexion pour son avenir. Qu'elle rêve en grand ou en plus modeste, elle a clairement à sa disposition les moyens de suivre les évolutions du milieu et les clés pour définir son avenir.

Perspectives

Ce travail nous aura donné de quoi mener des réflexions plus larges sur le troisième lieu et sur la place des bibliothèques de manière générale dans notre société. Il va de soi que cette seule étude ne suffira pas à la MM pour tracer son exact futur. Mais cela lui permettra de l'appréhender en ayant en tête les notions importantes que dévoilent les dernières tendances bibliothéconomiques.

Ainsi, la MM devra s'atteler à suivre les besoins et envies de ses utilisateurs, afin de s'adapter aux différentes évolutions de la société. Ces dernières – marquées par le numérique – sont de plus en plus rapides et différentes, d'où la nécessité de les suivre

de très près et de les intégrer au mieux tout en respectant les valeurs et missions de la bibliothèque.

Pour ce faire, et pour voir plus loin qu'en termes d'espaces et d'horaires, une plus vaste enquête pourrait être réalisée auprès des utilisateurs.

De plus, au vu de la diversification des rôles et services de la bibliothèque, nous imaginons que divers travaux de recherche ou mandats pourraient venir compléter nos recommandations afin de les rendre plus facilement applicables. Qu'il s'agisse d'une étude plus approfondie pour adopter le classement par centres d'intérêt, de l'engagement d'un spécialiste en scénographie pour l'aménagement intérieur ou d'un graphiste pour la scénographie, les possibilités sont nombreuses. Et prometteuses.

Bibliographie

- ACCART, Jean-Philippe, 2015. Bibliothécaires en mutation. *Archimag. Guide pratique : Bibliothèques, les nouveaux modèles*. Mai 2015. N° 52, p. 13-14. ISSN 1242-1367
- ADMINISTRATION COMMUNALE DE LA VILLE DE MONTHEY, 2015a. Population par nationalité. *Monthey* [en ligne]. 7 janvier 2015. [Consulté le 26 juin 2016]. Disponible à l'adresse : www.monthey.ch/documents/population_par_nationalite.pdf
- ADMINISTRATION COMMUNALE DE LA VILLE DE MONTHEY, 2015b. Pyramide des âges. *Monthey* [en ligne]. Août 2015. Disponible à l'adresse : www.monthey.ch/documents/pyramide_des_ages.pdf
- ADMINISTRATION COMMUNALE DE LA VILLE DE MONTHEY, 2016a. Agenda des manifestations. *Monthey tourisme* [en ligne]. 2016. [Consulté le 12 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : http://www.montheytourisme.ch/xml_2/internet/fr/application/d884/d1141/f936.cfm.
- ADMINISTRATION COMMUNALE DE LA VILLE DE MONTHEY, 2016b. Homepage. *Monthey* [en ligne]. 2016. [Consulté le 10 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : http://www.monthey.ch/xml_1/internet/fr/intro.cfm.
- ADMINISTRATION COMMUNALE DE LA VILLE DE MONTHEY, 2016c. Présentation. *Monthey tourisme* [en ligne]. 2016. [Consulté le 12 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : http://www.montheytourisme.ch/xml_2/internet/fr/application/d885/f888.cfm
- ADMINISTRATION COMMUNALE DE LA VILLE DE MONTHEY, 2016d. Sociétés locales. *Monthey* [en ligne]. 2016. [Consulté le 28 mars 2016]. Disponible à l'adresse : http://www.monthey.ch/xml_1/internet/fr/application/d508/f708.cfm
- AESCHLIMANN, Iris, BENDER, Gabriel, DÉFAGO, Marianne, CHAMPAGNE, Sarah et CHEVALLEY, Emma, 2016. Bienvenue à Malévoz. *Malévoz Quartier Culturel* [en ligne]. Juin 2016. [Consulté le 27 juin 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.malevozquartierculturel.ch/>.
- ALA, 2016. Trends. Libraries Transform. *Library of the future* [en ligne]. 2016. [Consulté le 16 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.ala.org/transforminglibraries/future/trends>.
- ANDREY LAFFELY, Corinne, 2016. *Re : Demande concernant un travail de bachelor ID*. [message électronique]. 24 mars 2016.
- ARCHDAILY, 2014. Library of Muyinga / BC Architects. *ArchDaily* [en ligne]. 16 janvier 2014. [Consulté le 6 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.archdaily.com/467129/library-of-muyinga-bc-architects/>
- ARCHIPRODUCTS, [sans date]. SOFTLINE Panneau séparateur de bureau by Abstracta. *Archiproducts* [en ligne]. [sans date]. [Consulté le 6 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.archiproducts.com/fr/produits/140940/panneau-separateur-insonorisant-de-bureau-softline-panneau-separateur-de-bureau-abstracta.html>
- ASSOCIATION LIRE ET ECRIRE, 2016. Association Lire et écrire. *Lire et écrire* [en ligne]. 2016. [Consulté le 25 juin 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.lire-et-ecrire.ch/>
- BBF, 2015. Etude sur l'optimisation des horaires d'ouverture des bibliothèques territoriales. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2015. [Consulté le 11 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/le-fil-du-bbf/etude-sur-l-optimisation-des-horaires-d-ouverture-des-bibliotheques-territoriales-15-06-2015>

BDP, 2011. Des jeux vidéo à la médiathèque de Condé-sur-Noireau. *Bibliothèque départementale de prêt du Calvados* [en ligne]. 24 octobre 2011. [Consulté le 2 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://bdp.calvados.fr/cms/accueilBDP/la-vie-des-bibliotheques/l-actualite-des-bibliotheques/jeux-video-et-bibliotheques-le-pari-reussi-de-conde-sur-noireau/des-jeux-video-de-conde-sur-noireau>.

BERWYN PUBLIC LIBRARY, 2016. World-Wide Knit and Crochet in Public Day. *Berwyn Public Library* [en ligne]. [ca juillet 2016]. [Consulté le 6 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.berwynlibrary.org/news/world-wide-knit-and-crochet-public-day>

BÉTHERY, Annie, 2012. Melvil Dewey. In : Bulletin des bibliothèques de France. 2012. N° 1, p. 22-27. ISSN 1292-8399

BEZENÇON, Christophe, 2009. *Évaluation des bibliothèques HES, sélection et définition d'indicateurs de performance et de qualité : répondre à une Directive*. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de bachelor. Disponible à l'adresse : <https://doc.rero.ch/record/12867/files/TDB2088.pdf>

BIBLIOBOX, 2015. *Bibliopedia* [en ligne]. Dernière modification de la page le 5 février 2015 à 11h28. [Consulté le 6 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://bibliopedia.fr/wiki/Bibliobox>

BIBLIOMEDIUM, 2013. La Petite Bibliothèque Ronde. *BIBLIOMEDIUM : Médiation numérique en bibliothèque* [en ligne]. Mai 2013. [Consulté le 13 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <https://mediationebd.wordpress.com/>

BIBLIO REMIX, 2013. Le projet. *Biblio Remix* [en ligne]. 26 avril 2013. [Consulté le 29 juin 2016]. Disponible à l'adresse : <https://biblioremix.wordpress.com/le-projet/>

BIBLIOTHEEK HOORN, 2016. Het Makkelijk Lezen Plein. *Bibliotheek Hoorn* [en ligne]. 2016. [Consulté le 13 juin 2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.bibliotheekhoorn.nl/speciaal-voor/kinderen-6-12>

BIBLIOTHÈQUE DE BLONAY-ST-LÉGIER, 2016. Verdicts. *Bibliothèque de Blonay – St-Légier* [en ligne]. 2016. [Consulté le 1 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://mabibliotheque.ch/selections/verdicts/>

BIBLIOTHÈQUE FORUM MEYRIN, 2016. Espaces de travail. *Bibliothèque Forum Meyrin* [en ligne]. [ca 2016]. [Consulté le 21 juin 2016]. Disponible à l'adresse : <http://meyrin.e-sezhame.fr/espaces-de-travail>

BIBLIOTHÈQUE HJØRRING, 2015. Bibliothèque Hjørring. *WikiArquitectura* [en ligne]. 20 août 2015 à 18h35. [Consulté le 6 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : https://fr.wikiarquitectura.com/index.php/Biblioth%C3%A8que_Hj%C3%B8rring

BIBLIOTHÈQUE LOUISE MICHEL, 2010. Jeux et activités sur internet de la bibliothèque Louise Michel. *Netvibes* [en ligne]. [ca 2010]. [Consulté le 2 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : http://www.netvibes.com/louise-michel#jeux_d%27aventure_et_de_plateforme

BIBLIOTHÈQUE LOUISE MICHEL, 2016a. Louise et les canards sauvages. *Louise et les canards sauvages* [en ligne]. 2016. [Consulté le 2 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <https://biblouisemichel.wordpress.com/>

BIBLIOTHÈQUE LOUISE MICHEL, 2016b. Tutotek. *Louise et les canards sauvages* [en ligne]. Février 2016. [Consulté le 11 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <https://biblouisemichel.wordpress.com/category/tutotek/>

- BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE, 2016. Catalogue en ligne Bibliothèque municipale de Morges. *Biblio Morges* [en ligne]. 2016. [Consulté le 18 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://biblio.morges.ch/>
- BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE VEVEY, 2016a. Grainothèque. *Bibliothèque municipale de Vevey* [en ligne]. 2016. [Consulté le 1 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://biblio.vevey.ch/Default/grainotheque.aspx>
- BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE VEVEY, 2016b. Livres à domicile. *Bibliothèque Municipale de Vevey* [en ligne]. Juin 2016. [Consulté le 6 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://biblio.vevey.ch/Default/livres-a-domicile.aspx>
- BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE D'OTTAWA, 2016. Human Library / Bibliothèque vivante. *Bibliothèque publique d'Ottawa* [en ligne]. 2016. [Consulté le 2 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <https://biblioottawalibrary.ca/en/human-library-biblioth%C3%A8que-vivante-0>
- BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE DU GRAND SUDBURY, 2015. Le makerspace. *Bibliothèque publique du Grand Sudbury* [en ligne]. 9 juillet 2015. [Consulté le 1 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.sudburylibraries.ca/fr/booksmuchmore/Makerspace.asp>
- BIBLIOTHÈQUES DANS LA CITÉ, 2014. « Et si on en parlait ? » La médiathèque comme lieu de débats citoyens. *Bibliothèques dans la cité* [en ligne]. 22 septembre 2014. [Consulté le 4 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliothequesdanslacite.org/content/et-si-en-parlait-la-m%C3%A9diath%C3%A8que-comme-lieu-de-d%C3%A9bats-citoyens>
- BIBLIOTHÈQUES DANS LA CITÉ, 2016a. Bibliothèque Louise Michel. Paris. *Bibliothèques dans la cité* [en ligne]. Juin 2016. [Consulté le 1 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliothequesdanslacite.org/content/biblioth%C3%A8que-louise-michel-paris>
- BIBLIOTHÈQUES DANS LA CITÉ, 2016b. Bibliothèques dans la cité. *Bibliothèques dans la cité* [en ligne]. Avril 2016. [Consulté le 2 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliothequesdanslacite.org/>
- BIBLIOVALAIS, 2016a. BiblioValais Excellence : Bibliothèques du Valais. *BiblioValais Wallis* [en ligne]. 2016. [Consulté le 26 juin 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliovalais.ch/valais/bibliovalais-excellence-38.html>
- BIBLIOVALAIS, 2016b. Catalogues : Bibliothèques du Valais. *BiblioValais Wallis* [en ligne]. 2016. [Consulté le 26 juin 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliovalais.ch/valais/catalogues-14.html>
- BLANC, Julia et VOIROL, Pauline, 2015. *Que sera la Bibliothèque de la Ville de La Chaux-de-Fonds demain ?* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de bachelor. [Consulté le 12 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : doc.rero.ch/record/258035/files/TDB_Blanc_Julia_Voirol_Pauline.pdf
- BLANPAIN, Coline, 2014. Un lab en bibliothèque, à quoi ça sert ? [en ligne]. Lyon : Université de Lyon - ensib. Mémoire pour le diplôme de conservateur de bibliothèques. [Consulté le 14 novembre 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.ensib.fr/bibliotheque-numerique/notices/64259-un-lab-en-bibliotheque-a-quoi-ca-sert>
- BMG, 2016. Musique en ligne. *Bibliothèques municipales de Grenoble* [en ligne]. 2016. [Consulté le 2 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.bm-grenoble.fr/813-musique-en-ligne.htm>

- BOND, Benjamin, 2015. Medialab BanQ. Contexte et cadre théorique. *BanQ* [en ligne]. 14 janvier 2015. Disponible à l'adresse : www.banq.qc.ca/documents/services/.../Medialab_BAnQ_Cadre_theorique.pdf
- BRETON, Élise, 2014. Co-construire les collections avec les usagers [en ligne]. Lyon : Université de Lyon - ensib. Mémoire pour le diplôme de conservateur de bibliothèques. [Consulté le 14 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <http://microblogging.infodocs.eu/wp-content/uploads/2014/10/64143-co-construire-les-collections-avec-les-usagers.pdf>
- BROUSSE, Caroline, 2013. *Etat des lieux des pratiques innovantes en lecture publique classées selon les 5 composantes de l'innovation*. SlideShare [en ligne]. 13 septembre 2013. [Consulté le 13 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <http://fr.slideshare.net/CaroBrousse/pratiques-typologie-innovation>
- BUCH, Yan, 2016. *Demande concernant un travail de bachelor ID*. [message électronique]. 8 avril 2016
- BÜRKI, Reine, 2013. La signalétique et la règle. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 1 janvier 2013. [Consulté le 7 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.ensib.fr/consulter/bbf-2013-04-0009-002>
- BUSH, Ann Marie, 2014. Library offers more than just books. *CJOnline.com* [en ligne]. Juillet 2014. [Consulté le 6 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://cjonline.com/news/2014-07-26/library-offers-more-just-books>
- CACHAT, Laurette, 2016a. *Re : Renseignements* [message électronique]. 9 mai 2016.
- CACHAT, Laurette, 2016b. *RE:RE:RE:RE:début officiel du mandat* [message électronique]. 17 février 2016
- CACHAT, Laurette, 2016c. *Tr: Re: questionnaire horaires* [message électronique]. 7 mars 2016
- CALLENGE, Bertrand, 2015. La sidération du troisième lieu. In : JACQUET, Amandine. *Bibliothèques troisième lieu*. Paris : Association des bibliothécaires de France, mai 2015. Médiathèmes, 14. p. 45-52. ISBN 978-2-900177-41-9
- CANTON DE VAUD, 2015. Règlement d'application de la loi du 12 novembre 2001 sur le personnel de l'Etat de Vaud. *Canton de Vaud* [en ligne]. 2015. [Consulté le 31 mai 2016]. Disponible à l'adresse : http://www.rsv.vd.ch/rsvsite/rsv_site/doc.fo.html?docId=5613&Pcurrent_version=7&PetatDoc=vigueur&docType=reglement&page_format=A4_3&isRSV=true&isS JL=true&outformat=html&isModifiante=false&with_link=true
- CAUDRON, Olivier, BOURION, Yoann et SOULAS, Christine, 2014. Les contraintes liées au bâtiment. In : *Ouvrir grand la médiathèque : Faire évoluer les horaires d'ouverture*. Paris : Association des bibliothécaires de France. Médiathèmes, 13. ISBN 978-2-900177-40-2
- CAZENEUVE, Philippe, 2015. Pratiquer la médiation numérique en bibliothèque. In : Archimag. Guide pratique : Bibliothèques, les nouveaux modèles. Mai 2015. N° 52, p. 54-55. ISSN 1242-1367
- CHAGUIBOFF, Jean, 2014. Connaître les publics de sa bibliothèque : impressions, intuitions, constats, mesures. In : GEORGES PERRIN. *Ouvrir plus, ouvrir mieux : un défi pour les bibliothèques*. Villeurbanne : Presses de l'ensib. La boîte à outils, 31. ISBN 979-1-0912-8139-3
- CHAIMBAULT, Thomas, 2014. Argumenter autour d'un fablab. *Vagabondages* [en ligne]. 8 avril 2014. [Consulté le 24 avril 2016]. Disponible à l'adresse :

<http://www.vagabondages.org/post/2014/03/21/YOUmedia-at-the-Chicago-Public-Library>

CHAPDELAINE, Vincent, 2014. Vincent Chapdelaine. *Vincent Chapdelaine* [en ligne]. 3 novembre 2014. [Consulté le 8 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://vincentac.com/>

CHAPDELAINE, Vincent, 2015. Web TV / Web Radio : Panorama et enjeux des nouveaux usages et espaces collaboratifs et créatifs en bibliothèque [enregistrement vidéo]. *Web TV BPI* [en ligne]. 12 mai 2015. [Consulté le 18 avril 2016]. Disponible à l'adresse :

<http://webtv.bpi.fr/fr/doc/4169/Panorama+et+enjeux+des+nouveaux+usages+et+espaces+collaboratifs+et+creatifs+en+bibliotheque>

CLP, 2008. *Normes pour les bibliothèques de lecture publique : principes, données techniques et exemples pratiques*. 3^{ème}. Berne : hep, 2008. ISBN 978-3-907832-04-3

CONNECTED LEARNING, 2016. Frequently Asked Questions. *Connected Learning* [en ligne]. 2016. [Consulté le 4 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://connectedlearning.tv/frequently-asked-questions#roleoftech>

CORBIÈRE, Miranda, 2015. Mes architectes ont 10 ans! *La revue des livres pour enfants : actualités et nouveautés du livre pour la jeunesse*. Juin 2015. Vol. 06.2015, n° n°283, p. pp-153-159. ISBN 9782354940645

COURTY, Héroïse, 2014. Ouvrir opportunément : la Médiathèque du Kremlin-Bicêtre. PERRIN, Georges. *Ouvrir plus, ouvrir mieux : un défi pour les bibliothèques*. Villeurbanne : Presses de l'enssib. La boîte à outils, 31. ISBN 979-1-0912-8139-3

CULTURE MAKER, 2014. Wikipédia: l'encyclopédie libre [en ligne]. Dernière modification le 15 février 2016 à 19h35 . [Consulté le 16 novembre 2014]. Disponible à l'adresse : http://fr.wikipedia.org/wiki/Culture_maker

CYBERFANNY, [sans date]. Le siège. *cyberfanny.deco* [en ligne]. [sans date]. [Consulté le 6 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.cyberfanny.com/decoration/siege-oculas-oeuf.html>

DAISY (LIVRE AUDIO), 2016. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. S.l. : s.n. [Consulté le 13 juillet 2016]. Dernière modification le 1 janvier 2016 à 23h06. Disponible à l'adresse : [https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=DAISY_\(livre_audio\)&oldid=121806960](https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=DAISY_(livre_audio)&oldid=121806960)

DAMERON, Catherine, 2014. Une enquête pour cibler les horaires d'ouverture. L'exemple de Rennes. In : MULLER, Françoise et RIGEADE, Marine. *Ouvrir grand la médiathèque : Faire évoluer les horaires d'ouverture*. Paris : Association des bibliothécaires de France. Médiathèmes, 13. ISBN 978-2-900177-40-2

DARBELLAY, Tania, 2012. Rapport de stage. Médiathèque de Monthey. 27 août 2012 - 20 octobre 2012 [en ligne]. S.l. : Haute école de gestion de Genève. [Consulté le 12 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : campus.hesge.ch/labodoc/stages/doc/2012/sta12_Darbellay.pdf

DECALOG, 2016. S'inspirer des Booktubers en bibliothèque. *Decalog* [en ligne]. 15 janvier 2016. [Consulté le 14 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.decalog.net/s-inspirer-des-booktubers-en-bibliotheque/>

DEMCO, 2013. How to Connect with Teens and Make Them Feel Welcome. *Ideas & Inspiration from Demco* [en ligne]. 6 mai 2013. [Consulté le 11 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://ideas.demco.com/blog/connect-teens-make-feel-welcome/>

DEPALLENS, Vanessa, 2016. Le BookTubing : une occasion différente de faire de la performance orale) Et oui, en dépit de la littérature ! *Forum lecture* [en ligne]. 2016. [Consulté le 14 mai 2016]. Disponible à l'adresse : http://www.forumlecture.ch/myUploadData/files/2016_1_Depallens.pdf

DÉPARTEMENT DE L'ÉDUCATION, DE LA CULTURE ET DU SPORT, 2013. Directives du 15 février 2013 relatives aux bibliothèques communales/intercommunales et scolaires. *Bibliovalais* [en ligne]. 15 février 2013. [Consulté le 18 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliovalais.ch/data/documents/Directivesbibliothquescommunalesetscolaires2013.pdf>

DESFARGES, Pascal, 2016. Le modèle de co-construction de savoirs : un enjeu d'innovation pour les bibliothèques ? (1/3) Par Pascal Desfarges. *Enssib* [en ligne]. 22 mars 2016. [Consulté le 8 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/recherche/enssiblab/les-billets-denssiblab/innovation-en-bibliotheque-fablab-co-construction>

DI PIETRO, Christelle, 2015. Impulser et piloter l'innovation en bibliothèque: mode d'emploi [en ligne]. Lyon : Université de Lyon - enssib. Mémoire pour le diplôme de conservateur de bibliothèques [Consulté le 13 mai 2016]. Disponible à l'adresse : https://www.researchgate.net/profile/Christelle_Di_Pietro/publication/274077368_Impulser_et_piloter_linnovation_en_bibliotheque__mode_demploi/links/551524210cf283ee0839cbb4.pdf

DOK DELFT, 2007. _JCB5962. *Flickr Dok library concept center* [en ligne]. juin 2007. [Consulté le 6 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.flickr.com/photos/dokdelft/2364060786/>

DOOB, 2012. Les bornes. *doob* [en ligne]. 28 mars 2012. [Consulté le 6 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://doob.fr/partage-culturel-en-mediathèque/les-bornes/>

DUBOSSON, Françoise, 2014. Support de cours : Cours : « Industries culturelles et créatives », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2014-2015

DUBOSSON, Françoise, 2016a. *Analyse du contenu - TB* [message électronique]. 29 avril 2016

DUBOSSON, Françoise, 2016b. *L'espace de la collection. « La forme du fonds »*. [document PowerPoint]. Support de cours: Cours : « Evolution des bibliothèques », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2015-2016

DUBOSSON, Françoise, 2016c. *RE: Question TB* [message électronique]. 7 juillet 2016.

DUBOSSON, Françoise et SCHAEERER, Caroline, 2016. *Les habitudes d'achats de livres en Suisse romande. Rapport d'enquête* [en ligne]. Rapport d'enquête. Genève. Service cantonal de la culture de la République et Canton de Genève. [Consulté le 12 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : ge.ch/culture/media/localhost.dipcultureinternet/files/achat_livres_sr_avril_16_0.pdf

DUFAUX, Florent, 2016. *Médiation documentaire et médiation numérique* [document PowerPoint]. Support de cours : Cours « Médiation culturelle, informationnelle et numérique » Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2015-2016

DUNEDIN CITY LIBRARY, 2008. Teenspace Opening. *Dunedin Public Libraries* [en ligne]. 7 mai 2008. [Consulté le 6 juillet 2016]. Disponible à l'adresse :

<https://www.flickr.com/photos/dunedinpubliclibraries/2519397263/in/album-72157605238494567/>

ECAV, 2016. ECAV - École cantonale d'art du Valais. *ECAV* [en ligne]. 5 juillet 2016. [Consulté le 9 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.ecav.ch/fr/>

ECCG DE MONTHEY, 2015a. Contact. *ECCG de Monthey* [en ligne]. 2015. [Consulté le 13 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.eccg-monthey.ch/l-eccg/contact-eccg>

ECCG DE MONTHEY, 2015b. Horaire de cours. *ECCG de Monthey* [en ligne]. 2015. [Consulté le 13 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.eccg-monthey.ch/l-eccg/infos-pratiques/150-horaire-de-cours>

ENSSIB, 2016. Derniers billets d'EnssibLab. *Enssib* [en ligne]. Juin 2016. [Consulté le 12 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/billets-enssiblab>

FABLAB SION, 2016. Fablab Sion. *Fablab Sion* [en ligne]. 2016. [Consulté le 9 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://fablab-sion.ch>

FABULERIE, 2016. La Fabrique de parchemins interactifs. *La Fabulterie * Fablab Marseille* [en ligne]. 2016. [Consulté le 6 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://lafabulterie.com/blog/projet/la-fabrique-de-parchemins-interactifs/>

FADAILI, Touria, 2012. 7 principes à considérer en aménagement de bibliothèques. In : *Espace B* [en ligne]. 7 août 2012. [Consulté le 3 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://espaceb.bibliomontreal.com/2012/08/02/7-principes-a-considerer-en-amenagement-de-bibliotheques/>

FARRELLY, Michael Garrett, 2011. *Make room for teens : reflections on developing teen spaces in libraries. Libraries Unlimited professional guides for young adult librarians series*. Santa Barbara, Calif. : Libraries Unlimited. ISBN 978-1-59158-566-4

FENNETEAU, Hervé, 2015. *L'enquête : entretien et questionnaire*. 3^{ème}. Paris : Dunod. Les topos. ISBN 978-2-10-072234-1

FERRARI, Ahniwa, 2013. Badging the Library, Part 1: What and Why. *OCLC WebJunction* [en ligne]. 21 mars 2013. [Consulté le 14 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.webjunction.org/news/webjunction/badging-the-library-part-01.html>

FONDATION THE ARK, 2016. La Fondation pour l'innovation en Valais. *The ark* [en ligne]. 2016. [Consulté le 9 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.theark.ch/fr/>.

FRAGNIÈRE, Emmanuel, MORESINO, Francesco, TUBEROSA, Jean et TURIN, Nathalie, 2013. *L'étude de marché en pratique. Méthodes et applications*. Bruxelles : De Boeck. ISBN 978-2-8041-7498-9.

GORIN, Michel, 2015. « *La bibliothèque 3e lieu* » : rêve ou réalité, innovation ou routine ? ... Et la « *bibliothèque 4e lieu* » ? [document PowerPoint]. Support de cours : Cours : « Séminaire en bibliothéconomie ». Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2015-2016

GRAND PRIX LIVRES HEBDO DES BIBLIOTHÈQUES, 2016. *Wikipédia : encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification le 22 mars 2016 à 13h54 [Consulté le 15 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Grand_Prix_Livres_Hebdo_des_Biblioth%C3%A8ques&oldid=124610974

- Grand Sudbury. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification le 23 mars 2016 à 23h28 [Consulté le 1 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Grand_Sudbury&oldid=124654767
- GRASSET, Stéphanie, 2009. Renouveler l'espace bibliothèque pour mieux servir l'utilisateur : comparaison entre la Suisse et l'étranger [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de bachelor. [Consulté le 3 mars 2016]. Disponible à l'adresse : https://doc.rero.ch/record/12948/files/TDB_2094.pdf
- GUERRE, Louise [dir. de la direction], 2015. Archimag. Guide pratique : Bibliothèques, les nouveaux modèles. Mai 2015. N° 52. ISSN 1242-1367
- GUILLOT, Yvon, 2013. Initiation à la programmation informatique pour les jeunes : Devovx 4 Kids. *Le fablab de Lannion* [en ligne]. 10 décembre 2013. [Consulté le 6 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://fablab-lannion.org/2013/12/initiation-la-programmation-informatique-pour-les-jeunes-devovx-4-kids/>
- HAINES, Claudia, 2014. Passive Maker Programming. *Never shushed* [en ligne]. 11 novembre 2011 2014 à 18h52. [Consulté le 7 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <https://nevershushed.com/2014/11/11/passive-maker-programming/>
- HALSELL, Leslie, 2014. Connected Learning and Libraries: Three Case Studies. *American Libraries Magazine* [en ligne]. 29 juin 2014. [Consulté le 2 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <https://americanlibrariesmagazine.org/blogs/the-scoop/connected-learning-and-libraries-three-case-studies/>
- HAPPEL, Rolf, 2014. Digitization and the impact on the libraries Dundee June 2014. *Slideshare* [en ligne]. 14 octobre 2014. [Consulté le 2 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://fr.slideshare.net/rolfhappel/dundee-june-2014>
- JACQUET, Amandine, 2013. Bibliothèque 3ème lieu en France et à l'étranger - Amandine Jacquet (ABF) [enregistrement vidéo]. *Youtube* [en ligne]. 26 novembre 2013. [Consulté le 28 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.youtube.com/watch?v=24W9v5MYx0s>
- JACQUET, Amandine, 2015a. La bibliothèque troisième lieu en milieu rural. In : *Bibliothèques troisième lieu*. Paris : Association des bibliothécaires de France, pp. 89-97. Médiathèmes, 14. ISBN 978-2-900177-41-9
- JACQUET, Amandine, 2015b. La bibliothèque troisième lieu « pour les fauchés ». In : *Bibliothèques troisième lieu*. Paris : Association des bibliothécaires de France, pp. 153-172. Médiathèmes, 14.
- JACQUET, Amandine, 2016. Aarhus : du mythe à la réalité. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 21 janvier 2016. [Consulté le 2 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/contributions/aarhus-du-mythe-a-la-realite>
- JACQUET, Amandine [dir.], 2015. La bibliothèque troisième lieu « pour les nuls ». In : *Bibliothèques troisième lieu*. Paris : Association des bibliothécaires de France, pp. 146-152. Médiathème. ISBN 978-2-900177-41-9.
- JANIN, Pierre-Henri, 2012. L'impact de l'automatisation des prêts et des retours sur l'organisation du travail et sur les services dans les bibliothèques. Lyon : Université de Lyon - enssib. Mémoire pour le diplôme de conservateur de bibliothèques. [Consulté le 12 mai 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60365-l-impact-de-l-automatisation-des-prets-et-des-retours-sur-l-organisation-du-travail-et-sur-les-services-dans-les-bibliotheques.pdf>

JENSEN, Karen, 2015. Circulating Maker Kits: A Twist on Library MakerSpaces. *School Library Journal* [en ligne]. 9 juin 2015. [Consulté le 6 juin 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.teenlibrariantoolbox.com/2015/06/circulating-maker-kits-a-twist-on-library-makerspaces/>

KHAN, Asif, 2016. Human Library: You Can Borrow People Here And Read Them. *Inquisitr* [en ligne]. 12 mars 2016. [Consulté le 13 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.inquisitr.com/2880791/human-library-you-can-borrow-people-here-and-read-them/>

KING, David Lee, 2015. Possible Emerging Trends in 2016. *Information Today* [en ligne]. Décembre 2015. [Consulté le 15 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.infotoday.com/IT/dec15/What-Trends-May-Come-in-2016.shtml>

KRISHNA, Rachael, 2015. This Public Library Figured Out The Perfect Way For Teens To Find Self-Help Books. *BuzzFeed* [en ligne]. 30 juillet 2015 à 17h12. [Consulté le 6 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : https://www.buzzfeed.com/krishrach/this-public-library-figured-out-the-perfect-way-for-teens-to?utm_term=.kalGdDJem#.rl9nw1p57

LAGARRIGUE, Margaux, 2013. Game Older. *La Gaîté lyrique* [en ligne]. 9 avril 2013. [Consulté le 4 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <https://gaite-lyrique.net/atelier/game-older>

LAHARY, Dominique, 2015. Le troisième lieu, c'est politique ! In : *Bibliothèques troisième lieu*. Paris : Association des bibliothécaires de France. Médiathèmes, 14. pp. 13-18. ISBN 978-2-900177-41-9

LALLOUET, Marie, 2015. Horaires : il va falloir négocier ! In : *La revue des livres pour enfants*. 2015. n° 283, pp- 173-175. ISBN : 9782354940645

LA PETITE BIBLIOTHÈQUE RONDE, 2016. Anticiper l'évolution des pratiques. *La Petite Bibliothèque Ronde* [en ligne]. 2016. [Consulté le 5 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.lapetitebibliothequeronde.com/La-bibliotheque/Nos-projets/Anticiper-l-evolution-des-pratiques>

LE SERVICE QUESTIONS? RÉPONSES! DE L'ENSSIB, 2013. Bonjour, Connaissez vous des études et/ou enquêtes, existantes au sujet des livres numériques enrichis ; traitant des attentes des publics et des... *Enssib* [en ligne]. 24 septembre 2013. [Consulté le 6 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/content/bonjour-connaissiez-vous-des-etudes-et/ou-enquetes-existantes-au-sujet-des-livres-numeriques>

LESNESKI, Traci, 2011. 10 Steps to a Better Library Interior: Tips That Don't Have To Cost a Lot. *Library Journal* [en ligne]. 16 août 2011. [Consulté le 19 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://lj.libraryjournal.com/2011/08/buildings/10-steps-to-a-better-library-interior-tips-that-dont-have-to-cost-a-lot-library-by-design/>

LEVAI, Sandra, 2016. *Re : Demande concernant un travail de bachelor ID* [message électronique]. 24 mars 2016

LEXINGTON PUBLIC LIBRARY, 2016. Digital Studio. *Lexington Public Library* [en ligne]. 2016. [Consulté le 6 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.lexpublib.org/events/digitalstudio>

LIBRARY 10, 2015. Digitize your LPs and cassettes at Vinyl Bar! *Helmet* [en ligne]. 23 septembre 2015. [Consulté le 6 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : [http://www.helmet.fi/en-US/Libraries_and_services/Library_10/Whats_going_on/Digitize_your_LPs_and_cassettes_at_Vinyl\(6986\)](http://www.helmet.fi/en-US/Libraries_and_services/Library_10/Whats_going_on/Digitize_your_LPs_and_cassettes_at_Vinyl(6986))

LOI POUR LA CROISSANCE, L'ACTIVITÉ ET L'ÉGALITÉ DES CHANCES ÉCONOMIQUES, 2016. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification le 26 mai 2016 à 13h26. [Consulté le 13 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Loi_pour_la_croissance,_l%27activit%C3%A9_et_l%27%C3%A9galit%C3%A9_des_chances_%C3%A9conomiques&oldid=126522659

LUDOTHÈQUE MAÏS, 2008. Ludomais. *Ludothèque Mais* [en ligne]. 2008. [Consulté le 9 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.go-soft.ch/ludo/index.php>

MARIÉTAN, F., POSSE, J.-P. et CACHAT, Laurette, 2012. *Contrat de prestations concernant l'organisation et la gestion de la Médiathèque entre la Commune de Monthey et la Médiathèque de Monthey* [PDF]. 24 janvier 2012.

MARINE, Emmanuel, 2014. Pour alléger le projet: les facteurs matériels qui favorisent un accroissement des horaires d'ouverture. In : MULLER, Françoise et RIGEADE, Marine, *Ouvrir grand la médiathèque : Faire évoluer les horaires d'ouverture*. Paris : Association des bibliothécaires de France, pp. 159-168. Médiathèmes, 13. ISBN 978-2-900177-40-2

MARTEL, Marie D., 2016a. Le café des savoirs libres à Montréal : Wikipédia et Open Street Map en bibliothèque. *Bibliomancienne* [en ligne]. 3 avril 2016. [Consulté le 2 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <https://bibliomancienne.com/2016/04/03/le-cafe-des-savoirs-libres-a-montreal-wikipedia-et-open-street-map-en-bibliotheque/>

MARTEL, Marie D., 2016b. ruche d'art. *Bibliomancienne* [en ligne]. février 2016. [Consulté le 7 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <https://bibliomancienne.com/tag/ruche-dart/>

MASSON, Aurélie et TROMME, Alizé, 2015. *PV Médiathèque de Monthey* [document Word]. 25 novembre 2015.

MCARTHUR, John A. et GRAHAM, Valerie Johnson, 2015. User-Experience Design and Library Spaces: A Pathway to Innovation? *Journal of Library Innovation*. Septembre 2015. Vol. 6, n° 2, p. 1-14. ISSN 1947525X

MEDIAKITAB, 2014. Le numérique et la jeunesse au centre du 80ème congrès de l'IFLA *Mediakitab* [en ligne]. 3 décembre 2014. [Consulté le 4 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://mediakitab.com/evenement/le-numerique-et-la-jeunesse-au-centre-du-80eme-congres-de-lifla/>

MÉDIATHÈQUE DE BOULAZAC, 2016. Accueil. *Médiathèque Louis Aragon* [en ligne]. 2016. [Consulté le 2 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : https://docs.google.com/forms/d/1BXebsNMk6NqJxy_nSGu376u9FURG7E8IBj6BdkpMrvl/viewform?embedded=true&usp=embed_facebook

MÉDIATHÈQUE DE MONTHEY, 2016a. Collections. *Médiathèque Monthey* [en ligne]. 2016. [Consulté le 26 juin 2016]. Disponible à l'adresse : <http://mediathequemonthey.ch/la-mediathèque/collections>

MÉDIATHÈQUE DE MONTHEY, 2016b. Qui sommes-nous? - Médiathèque de Monthey. *Médiathèque Monthey* [en ligne]. 2016. [Consulté le 26 juin 2016]. Disponible à l'adresse : <http://mediathequemonthey.ch/la-mediathèque/qui-sommes-nous>

MÉDIATHÈQUE OUEST PROVENCE, 2016. Les pôles thématiques. *Médiathèque Ouest Provence* [en ligne]. 2016. [Consulté le 6 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : http://www.mediathèqueouestprovence.fr/poles_thematiques

- MÉDIATHÈQUE VALAIS, 2015. Bibliothèque Humaine. *Médiathèque Valais* [en ligne]. 2015. [Consulté le 2 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.mediathèque.ch/valais/bibliotheque-humaine-3869.html>
- MÉDIATHÈQUE VALAIS WALLIS, 2013. Médiathèque Valais - Horaire de la médiathèque de Martigny - Valais Suisse. *Médiathèque Valais* [en ligne]. 2013. [Consulté le 18 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.mediathèque.ch/valais/horaire-53.html>
- MERCIER, Sylvère, 2009. Culture wok : fascinant moteur de recherche sensitif utilisable par les bibliothèques! *Bibliosession* [en ligne]. 9 décembre 2009. [Consulté le 2 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliosession.net/2009/12/09/culture-wok-fascinant-moteur-de-recherche-sensitif-pour-les-bibliotheques/>
- MERCIER, Sylvère, 2012. Des pirates box dans les bibliothèques! *Bibliosession* [en ligne]. 31 octobre 2012. [Consulté le 2 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliosession.net/2012/10/31/des-pirate-box-dans-les-bibliotheques/>.
- MERCIER, Sylvère, 2016a. Bibliosession. *Bibliosession* [en ligne]. 17 juin 2016. [Consulté le 12 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliosession.net/>
- MERCIER, Sylvère, 2016b. *Bonjour, En réponse à votre question, l'inclusion numérique peut se définir comme suit...* [message électronique]. 6 juillet 2016
- MESGUICH, Véronique et THOMAS, Armelle, 2013. *Net recherche 2013. Surveiller le web et trouver l'information utile*. Bruxelles : De Boeck. Information et stratégie. ISBN 978-2-8041-8228-1.
- MOESCHLER, Olivier, 2016. *Les publics : approche sociologique* [document Power Point]. Support du cours : Cours : « Médiation culturelle, informationnelle et numérique », année académique 2015-2016
- MOIREZ, Pauline, MOREAUX, Jean-Philippe et JOSSE, Isabelle, 2013. Etat de l'art en matière de Crowdsourcing dans les bibliothèques numériques. *Enssib* [en ligne]. Février 2013. [Consulté le 14 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/61092-etat-de-l-art-en-matiere-de-crowdsourcing.pdf>
- MOQUB, 2007. Visiting DOK - Delft - june 19th 2007. *Flick* [en ligne]. 19 juin 2007. [Consulté le 6 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.flickr.com/photos/moqub/571096240/>
- MOSER, Clemens, 2014. biblioBE.ch - La bibliothèque de la Ville en tant que troisième lieu. *Bibliobe* [en ligne]. 19 février 2014. [Consulté le 16 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliobe.ch/fr/Dossier/La-bibliotheque-lieu-de-vie-et-lieu-d-etudes/La-bibliotheque-de-la-Ville-en-tant-que-troisieme.aspx>
- MULLER, Françoise et RIGEADE, Marine, 2014. La gestion du projet d'extension des horaires d'ouverture. In : *Ouvrir grand la médiathèque. Faire évoluer les horaires d'ouverture*. Paris : Association des bibliothécaires de France. Médiathèmes, 13. p. 24.
- MUSHPOTS, 2010. Openbare Bibliotheek Amsterdam. *Mushpots* [en ligne]. 26 août 2010. [Consulté le 6 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.mushpots.com/2010/08/openbare-bibliotheek-amsterdam/>
- MUSTER, Joëlle, 2015. *Acquérir en lecture publique* [document PowerPoint]. Support de cours : Cours : « Gestion stratégique des collections », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2015-2016

NASH, Lisa, 2016. Library Displays. *Pinterest* [en ligne]. [ca 2016]. [Consulté le 6 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.pinterest.com/pin/81064862020427476/>

NEKLS, 2012. Techbench: The Art of Bicycle Maintenance. *North Kansans Library System* [en ligne]. août 2012. [Consulté le 6 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://nekls.org/techbench-art-bicycle-maintenance/>

NETVIBES, 2016. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification le 16 avril 2016 à 17h35. [Consulté le 13 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Netvibes&oldid=125344486>

OFS, 2015a. Bibliothèques : Données détaillées. *Office fédéral de la statistique* [en ligne]. 31 juillet 2015. [Consulté le 17 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/16/02/02/data.html>

OFS, 2015b. Bibliothèques publiques communales et mixtes (communales et scolaires) des communes en dessous de 10'000 habitants. *Office fédéral de la statistique* [en ligne]. 21 août 2015. Disponible à l'adresse : <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/16/02/02/data.html>

OFS, 2015c. Bibliothèques publiques des villes (communes dès 10'000 habitants). *Office fédéral de la statistique* [en ligne]. 21 août 2015. [Consulté le 16 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/16/02/02/data.html>

OFS, 2015d. Portraits des communes. *Office fédéral de la statistique* [en ligne]. 2015. [Consulté le 17 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/regionen/02/key.html>

OLDENBURG, Ray, 1999. *The Great good place*. Cambridge (MA) : Da Capo Press. ISBN 978-1-569224-681-8.

OPENSTREETMAP, 2016. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification le 25 juin 2016 à 19h38. [Consulté le 2 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=OpenStreetMap&oldid=127355985>

OUROUK, 2015. Etude d'impact sur l'optimisation des horaires d'ouverture des bibliothèques territoriales - Livre et Lecture - Ministère de la Culture et de la Communication. *Culture Communication* [en ligne]. 9 juin 2015. [Consulté le 11 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Politiques-ministerielles/Livre-et-Lecture/Actualites/Etude-d-impact-sur-l-optimisation-des-horaires-d-ouverture-des-bibliotheques-territoriales>

PEIGNET, Dominique, 2007. Y a-t-il une vie après la Dewey ? In : Bulletin des bibliothèques de France. 2007. Vol. n°3, p. p. 107-108. ISSN 1292-8399

PERRUCHOUD CHALAI, Sabine, 2013. Relations Ecoles-Bibliothèque à Sierre. Un partenariat à enrichir. [en ligne]. Fribourg : Université de Fribourg. Travail final de certificat. [Consulté le 19 juin 2016]. Disponible à l'adresse : doc.rero.ch/record/209432/files/TF_S._Perruchoud.pdf

PETTENATI, Corrado, 2014. TP1 : *Exercice sur les indicateurs : caractériser les indicateurs suivants 2014* [document Word]. Support de cours : Cours : « Evaluation de la performance des SID », année académique 2014-2015

PITMAN, Kate et SAINT JOHN, Judith, 2015. Faire les choses à la manière des Idea Stores. In : Jacquet, Amandine (dir.), *Bibliothèques troisième lieu*. Paris : Association

des bibliothécaires de France, mai 2015. Médiathèmes, 14. p. 137-144. ISBN 978-2-900177-41-9

PLAN, Isabelle, 2016. *Re : Demande concernant un travail de bachelor ID* [message électronique]. 4 avril 2016

POISSENOT, Claude, 2015. L'individu au fondement de la bibliothèque troisième lieu. In : Jacquet, Amandine (dir.), *Bibliothèques troisième lieu*. Paris : Association des bibliothécaires de France, mai 2015. Médiathèmes, 14, pp 53-57. ISBN 978-2-900177-41-9

PROST, Julien, 2016. *encore une question* ^^. [message électronique]. 15 juillet 2016

PUTALLAZ, Jean-Alfred, 2010. Développement d'un pôle patrimonial à la Médiathèque de Monthey [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève, 15 juillet 2010. Travail de bachelor. [Consulté le 12 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : https://doc.rero.ch/record/20940/files/TDB_2129.pdf

RAINBOW OFFICE DESIGN, 2014. Homepage. *Rainbow Office Design* [en ligne]. 2014. [Consulté le 6 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.rainbowdesign.co.uk/>

RENDINA, Diana, 2015. 3 Ways Whiteboards Can Make Your Space More Awesome. *Renovated Learning* [en ligne]. 1 juin 2015. [Consulté le 14 juin 2016]. Disponible à l'adresse : <http://renovatedlearning.com/2015/06/01/whiteboards-for-the-win/>

REZZONICO, Ariane, MADINIER, Hélène, GROLIMUND, Raphaël et GIRALDI, Marinette, 2015. Cours : « Recherche d'information dans les sources spécialisées », année académique 2014-2015

RIPON, Romuald, 2002. L'articulation entre enquêtes qualitatives et quantitatives: l'exemple des études menées à la Bibliothèque nationale de France. In : Donnat O., Octobre S. (éds), *Les publics des équipements culturels. Méthodes et résultats d'enquêtes*, Paris, La Documentation française. 2002. p. 99–108.

ROBERT, Sylvie, 2015. Rapport à Madame la Ministre de la Culture et de la Communication sur l'adaptation et l'extension des horaires d'ouverture des bibliothèques publiques [en ligne]. Juillet 2015. [Consulté le 12 mai 2016]. Disponible à l'adresse : http://bbf.enssib.fr/sites/bbf.enssib.fr/files/images/billets/septembre2015/rapport_sylvie_robert.pdf#overlay-context=le-fil-du-bbf/vers-une-bibliotheque-4e-lieu-03-11-2015

RTS, 2011. Monthey, cité industrielle et métissée. *RTS - Passé Présent* [en ligne]. 27 mai 2011. [Consulté le 27 juin 2016]. Disponible à l'adresse : <http://blogs.rts.ch/passe-present/monthey-ville-industrielle-et-metissee/>

RUFFIEUX, Lise, 2016. *Re : Contact du site du Musée gruérien* [message électronique]. 23 mars 2016

SALA, Gaël, 2015. *Bibliothèque communale et scolaire : Blonay-St-Légier*. [document PowerPoint]. Support de cours : Cours : « Séminaire en bibliothéconomie », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2015-2016

SALA, Gaël, 2016. *Travail de Bachelor ID- Monthey*. [message électronique] 7 avril 2016

SERVET, Mathilde, 2015a. La bibliothèque troisième lieu loin des clichés : l'humain au coeur de la bibliothèque. In : JACQUET, Amandine, *Bibliothèques troisième lieu*. Paris : Association des bibliothécaires de France. Médiathèmes, 14. pp. 21-43. ISBN 978-2-900177-41-9.

SERVET, Mathilde, 2009. *Les bibliothèques troisième lieu* [en ligne]. [Lyon] : Enssib, janvier 2009. Mémoire pour le diplôme de conservateur de bibliothèques.

[Consulté le 8 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21206-les-bibliotheques-troisieme-lieu.pdf>

SERVET, Mathilde, 2010. Les bibliothèques troisième lieu. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 1 janvier 2010. [Consulté le 10 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001>

SERVET, Mathilde, 2014. La bibliothèque, un lieu de rencontres, de culture, de vie, un espace d'information, d'apprentissage. *Bibliobe* [en ligne]. 19 février 2014. [Consulté le 24 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliobe.ch/fr/Dossier/La-bibliotheque-lieu-de-vie-et-lieu-d-etudes/La-Bibliotheque-un-lieu-de-rencontres-de-la-cult.aspx>

SERVET, Mathilde, 2015. La bibliothèque autrement. *Livre/échange* [en ligne]. Mai 2015. Disponible à l'adresse : www.bpi.fr/files/live/sites/.../Bibliotheque%20dans%20la%20cite/DossierProLE66.pdf

SERVET, Par Mathilde, 2011. La bibliothèque troisième lieu, vers une redéfinition du modèle de bibliothèque. *Revue Argus* [en ligne]. 20 janvier 2011. [Consulté le 19 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://revueargus.org/?author=4>

SIPE, 2015. Ca me regarde ! Lieu d'exposition 2015. *SIPE* [en ligne]. 21 septembre 2015. Disponible à l'adresse : www.sipe-vs.ch/backoffice/images/expo/1_77_expo.pdf

SWOT (méthode d'analyse), 2016. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière révision de la page le 9 juin 2016 à 12:02. [Consulté le 14 septembre 2016]. Disponible à l'adresse : [http://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=SWOT_\(m%C3%A9thode_d%27analyse\)&oldid=126909236](http://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=SWOT_(m%C3%A9thode_d%27analyse)&oldid=126909236)

TAYLOR'S LIBRARY, 2015. Noise Awareness and Library Zoning - Our Response to Your Feedbacks. *Taylor's library* [en ligne]. 19 août 2015. [Consulté le 11 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : https://taylorslibrary.taylors.edu.my/news_events/2015/20150819_noise_%20awareness%26library_zoning

TERRIER, Sylvie, 2015. Le Troisième-Lieu à Thionville. In : JACQUET, Amandine, *Bibliothèques troisième lieu*. Paris : Association des bibliothécaires de France. Médiathèmes, 14, pp. 67-77. ISBN 978-2-900177-41-9

TEXIER, Bruno, 2016. Publics et équipements nouveaux. *Archimag*. Juin 2016. N° 295, p. 20-21. ISSN 2260-166X

THE HUMAN LIBRARY, 2016. Challenge your stereotypes - The origin of the Human Library. *HumanLibrary.org* [en ligne]. 2016. [Consulté le 2 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://humanlibrary.org/about-the-human-library/>

THE MODEL PROGRAMME FOR PUBLIC LIBRARIES, 2016a. The Children's Zone. *The Model programme for public libraries* [en ligne]. 8 juin 2016. [Consulté le 15 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/the-childrens-zone/>

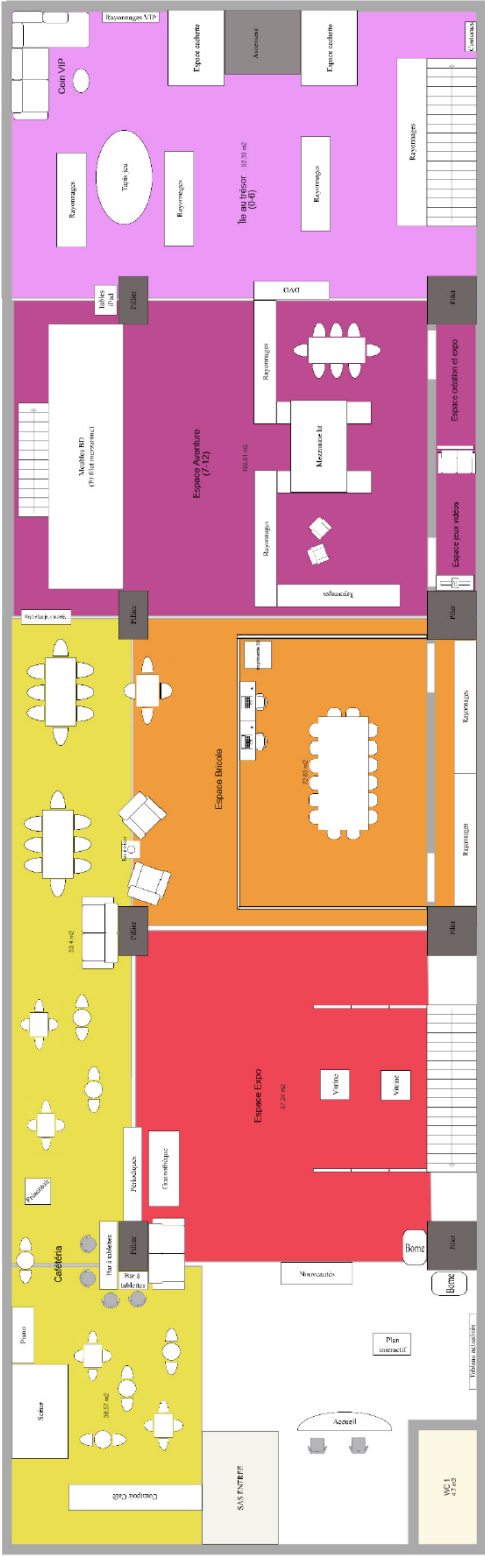
THE MODEL PROGRAMME FOR PUBLIC LIBRARIES, 2016b. The Library's Digital Spaces. *The Model programme for public libraries* [en ligne]. 20 mai 2016. [Consulté le 13 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/the-librarys-digital-spaces/>

- THE MODEL PROGRAMME FOR PUBLIC LIBRARIES, 2016c. The model programme for public libraries. *The model programme for public libraries* [en ligne]. 2016. [Consulté le 23 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://modelprogrammer.slks.dk/en/>
- THIBAUT, Diane, 2016. *Re : Demande concernant un travail de bachelor ID*. [message électronique]. 8 avril 2016
- TIERS-LIEU, 2016. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification le 26 juin 2016 à 05h33. [Consulté le 8 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Tiers-lieu&oldid=127363748>
- TOUSSAINT, Sophie, 2015. La scénographie au jour le jour. *La revue des livres pour enfants : actualités et nouveautés du livre pour la jeunesse*. Juin 2015. Vol. 06.2015, n° n°283, p. pp-146-152. ISBN 9782354940645
- TRALALÈRE, 2010. Livres numériques enrichis. *Tralalère* [en ligne]. [ca 2010]. [Consulté le 6 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.tralalere.com/professionnels/realisations/medias/livres-numeriques-enrichis>.
- TROMME, Alizé, 2016. Visite du 23 mars 2016 Bibliothèque de Blonay-St-Légier. [fichier Microsoft Word]. 23 mars 2016
- TULSA CITY-COUNTY LIBRARY, 2016. Online Summer Reading: Badges & Prizes. *TTCL Teens* [en ligne]. 2016. [Consulté le 2 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://teens.tulsalibrary.org/srp/badges>
- UNT AUNEGE, 2016. Marketing fondamental - Complément: Rédaction du questionnaire. *Ressources Aunege* [en ligne]. [ca 2016]. [Consulté le 18 mai 2016]. Disponible à l'adresse : http://ressources.aunege.fr/nuxeo/site/esupversions/83e876d5-3c45-45cb-a888-2af03045ca8e/MarFonPda/co/L2_4_2_redaction_questionnaire.html
- VALAIS WALLIS DIGITAL, 2016. Valais Wallis Digital. *Valais Wallis Digital* [en ligne]. 2016. [Consulté le 1 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.valais-wallis-digital.ch/fr/a-propos/>
- VALAIS WALLIS PROMOTION, 2016. BiblioValais Wallis. *Valais* [en ligne]. 2016. [Consulté le 26 juin 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.valais.ch/fr/activites/culture-patrimoine/culture/bibliovalais-wallis>
- VALOTTEAU, Hélène, 2011. Couleurs en bibliothèque : architecture, signalétique, esthétique. *Enssib* [en ligne]. Villeurbanne : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques. [Consulté le 18 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/49067-couleurs-en-bibliotheque-architecture-signalétique-esthétique.pdf>
- VAN CAMPENHOUDT, Luc et QUIVY, Raymond, 2015. Manuel de recherche en sciences sociales. 4ème. Paris : Dunod. ISBN 978-2-10-056301-2.
- VAZARD, Isabelle, 2014. Condé-sur-Noireau, une bibliothèque très ouverte. In : PERRIN, Georges, *Ouvrir plus, ouvrir mieux : un défi pour les bibliothèques*. Villeurbanne : Presses de l'enssib. La boîte à outils, 31, pp. 16-24. ISBN : 9791091281393
- VILLE DE BOULAZAC, 2016. Site Officiel de la Ville de Boulazac. *Ville de Boulazac* [en ligne]. 2016. [Consulté le 2 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.ville-boulazac.fr/Mediatheque-Louis-Aragon.html>
- WALCUT SA, [sans date]. PRESENTATION Walcut découpage laser. *Walcut* [en ligne]. [sans date]. [Consulté le 9 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.walcut.ch/fr/presentation.xtm>

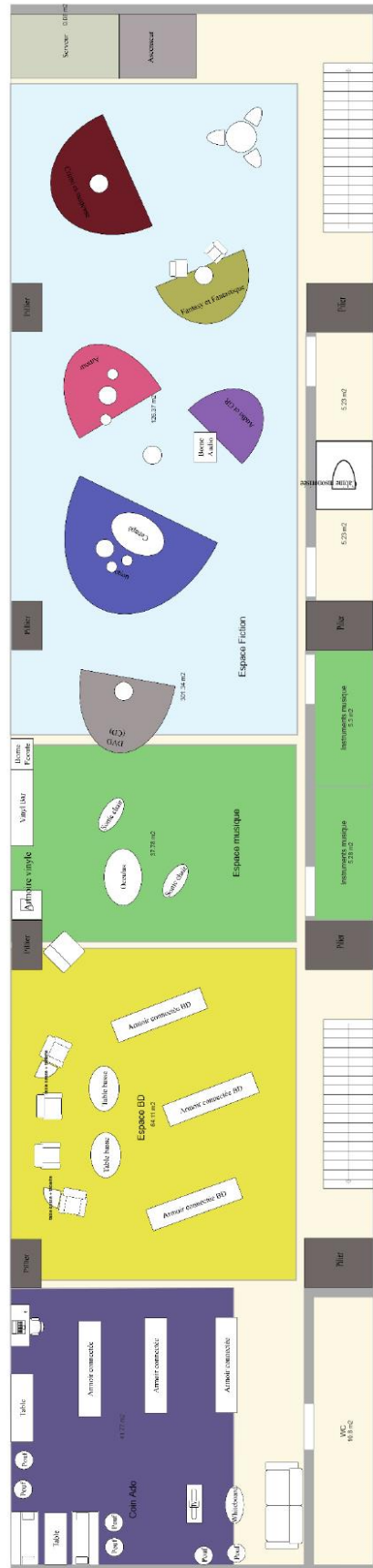
- WEFFELI, Daniel et CHAVES, Filipa Martins, 2015. Bibliothèque de Blonay-St-Légier : vers une bibliothèque troisième lieu [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève, 31 août 2015. Travail de bachelor. Disponible à l'adresse : http://doc.rero.ch/record/258032/files/TDB_Werffeli_Daniel_MartinsChaves_Filipa.pdf
- WEIL, Patrick, 2015. Pour les sauver, il faut les ouvrir plus ! *Archimag. Guide pratique : Bibliothèques, les nouveaux modèles*. Mai 2015. n° 52, p. 56.
- WEISSENBACH, Sarah, 2016. *RE: Question pour notre travail de Bachelor* [message électronique]. 28 juin 2016
- WESTWOOD PUBLIC LIBRARY, 2016. Branch Adult Programs. *Westwood Public Library* [en ligne]. 2016. [Consulté le 6 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.westwoodlibrary.org/services/branch-library/adult-programs/>
- WILLIAMS, Kayla, 2016. Library Linsey's Teen Books & Baubles: DISPLAY: Once Upon a Crime. *Pinterest* [en ligne]. Avril 2016. [Consulté le 6 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.pinterest.com/pin/81064862021035749/>
- WOLF, ARTHUR, ET AL., 2013. *Fablab, Hackerspace, les lieux de fabrication numérique collaboratifs*. Amsterdam : Floss Manuals Foundation,. [Consulté le 13 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.flossmanualsfr.net/fablab-hackerspace-les-lieux-de-fabrication-numerique-collaboratif/>.
- ZIKLIBRENBIB, 2016. A propos. *Ziklibrenbib* [en ligne]. 2016. [Consulté le 2 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.acim.asso.fr/ziklibrenbib/a-propos/>

Annexe 1 : plans scénario idéal

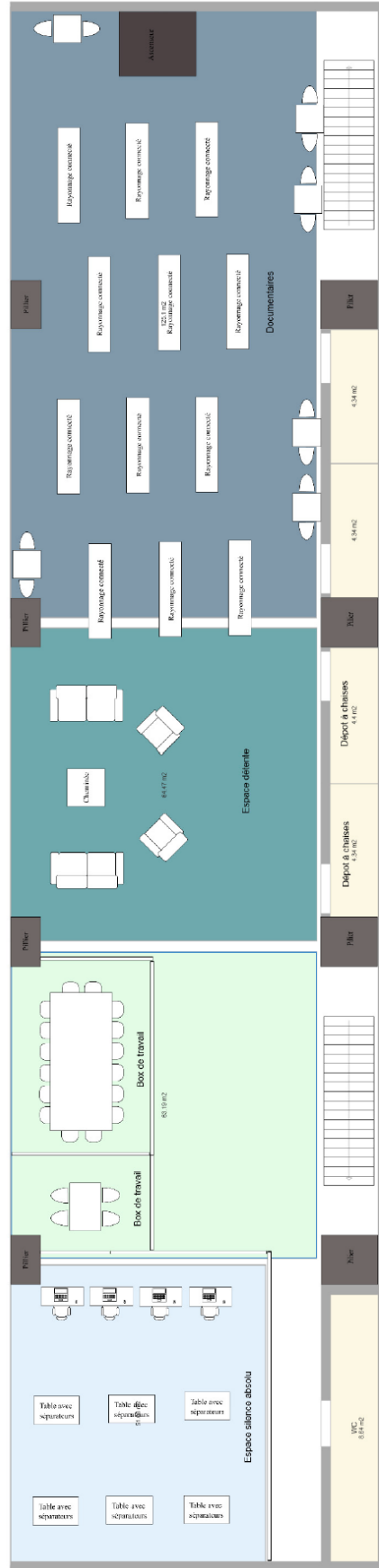
Étage 1 idéal 2



Etage 2 idéal 2



Étage 3 idéal 2

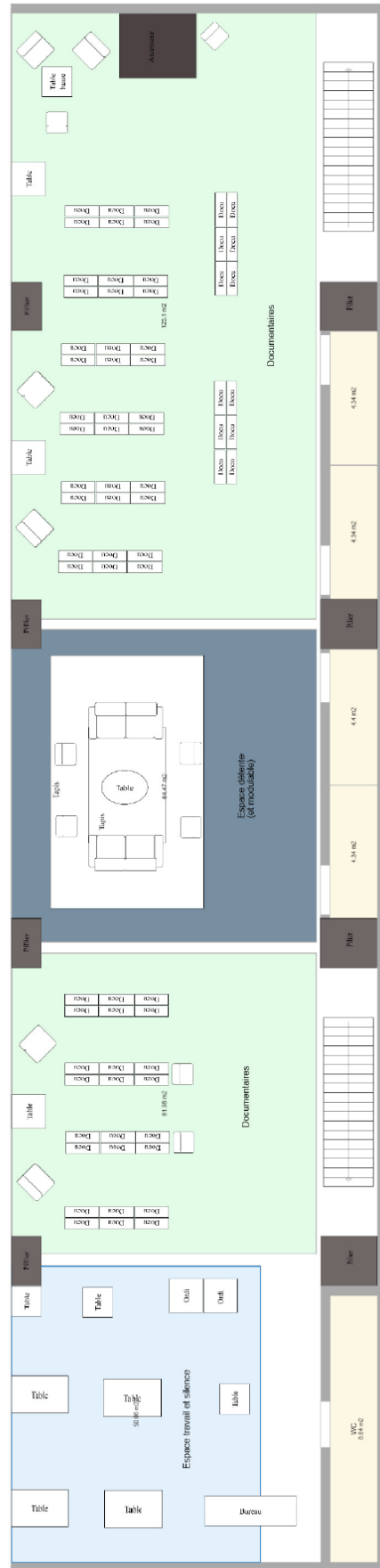


Annexe 2 : plans scénario réaliste

Etage 1 réaliste



Etagé 3 réaliste



Annexe 3 : listes références visite guidée idéale

Horaires

<p>Idées/Concepts Elargir les horaires d'ouverture la semaine précédant une période d'examens</p> <p>Sources Courty, 2014, p. 49</p>	<p>Idées/Concepts Réorganisation du travail (externalisation, plastifiage limité aux documents dont le taux de rotation est fort, pré-choix, bornes de prêt automatique, etc.)</p> <p>Sources Pré-choix, externalisation : Courty, 2014, p. 45</p> <p>Plastifiage ciblé : voir chapitre 5.2.3.2</p> <p>Bornes : Ourouk, 2015, p. 67</p>
--	---

Couleurs

<p>Idées/Concepts Couleurs selon les zones et activités</p> <p>Sources Valotteau 2011</p>

Espace Urbain

Idées/Concepts

Accessibilité :
Panneau indicateur
urbain pour indiquer
où se trouve la
bibliothèque

Sources Jacquet,
2015, pp. 147-150

Servet 2009, p. 28



<http://www.bibliotheque-agglomer.com/cms/articleview/id/23>
(consulté le 11.07.2016)


Idées/Concepts Une cabine/borne
de téléchargement de contenu
numérique

Sources Mercier, 2012



<http://bit.ly/29vJNeD> ¹²⁶(consulté le
11.07.2016)

¹²⁶ https://www.facebook.com/M%C3%A9diath%C3%A8ques-Entre-Dore-et-Allier-369805996424246/photos/?tab=album&album_id=388002894604556
(consulté le 11.07.2016)


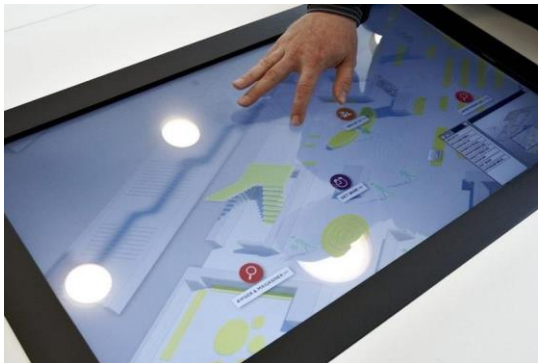
<p>Idées/Concepts Boîtes à livres</p> <p>Sources Entretien avec M. Sala, bibliothécaire-responsable de la Bibliothèque de Blonay-St-Légier, Blonay-St-Légier, 23 mars 2016</p>		<p>Idées/Concepts Un service de livraison (prêt et retour) à vélo</p> <p>Sources Bibliothèque Municipale de Vevey, 2016b</p>	 <p>http://biblio.vevey.ch/Default/livres-a-domicile.aspx (consulté le 11.07.2016)</p>
--	--	--	---


Étage 1


Escaliers entrée

<p>Idées/Concepts Pas de signes d'interdiction à l'entrée mais des rappels dans les zones concernées</p> <p>Sources Entretien avec Mme Dubosson, professeur à la HEG, Monthey, le 24 juin 2016 et Bürki, 2013</p>	 <p>© Université d'Artois</p> <p>https://fr.pinterest.com/explore/signalisation-de-biblioth%C3%A8que-929134789768/ (consulté le 11.07.2016)</p>	 <p>© BUA, CC BY-NC-SA 3.0 fr</p> <p>http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0009-002 (consulté le 11.07.2016)</p>
---	---	--




Entrée



<p>Idées/Concepts Sélections de livres</p> <p>Sources Idea Stores</p>	 <p>Idea Store Whitechapel (Masson, Tromme, 2016)</p>	<p>Idées/Concepts Plan interactif</p> <p>Sources The model programme for public libraries, 2016</p> <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/the-arrival/ (consulté le 08.07.2016)</p>	 <p>Orestad Library http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/the-arrival/ (consulté le 08.07.2016)</p>
<p>Idées/Concepts Une carte de lecteur à accrocher à son porteclé</p>	<p>Sources Jacquet, 2013</p>	<p>Idées/Concepts i-Beacons pour recevoir des suggestions sur son smartphone ou sa tablette</p>	<p>Sources Voirol, Blanc, 2015, p. 58</p>
<p>Idées/Concepts</p>	<p>Sources Texier, 2016, p. 20</p>	<p>Idées/Concepts Des</p>	<p>Sources Texier, 2016, p. 20</p>



<p>Une table multi-sensorielle pour le public malvoyant</p>		<p>bornes informatives en braille</p>	
<p>Idées/Concepts Une boucle auditive dédiée pour les malentendants</p>	<p>Sources Texier, 2016, p. 20</p>	<p>Idées/Concepts Un écran dans chaque zone pour suggérer des lectures</p> <p>Sources The model programme for public libraries, 2016</p> <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/the-librarys-digital-spaces/ (consulté le 11.07.2016)</p>	 <p>Randers Library</p> <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/the-librarys-digital-spaces/ (consulté le 11.07.2016)</p>

<p>Idées/Concepts Un fonds participatif</p>	<p>Sources Breton, 2014, pp. 32-33</p>	<p>Idées/Concepts Du personnel mobile équipé de tablettes</p> <p>Sources The model programme for public libraries, 2016</p> <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/the-library-as-an-inspiration-space/ (consulté le 11.07.2016)</p>	 <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/the-library-as-an-inspiration-space/ (consulté le 11.07.2016)</p>
<p>Idées/Concepts Relais des paniers des producteurs locaux</p>	<p>Sources Jacquet, 2015, p. 91</p>		

Cafétéria

<p>Idées/Concepts Engager des personnes en rupture (Chômeurs, SDF...)</p>	<p>Sources Mcarthur, Graham, 2015</p>	<p>Idées/Concepts Offre de restauration</p> <p>Sources Idea Stores</p>	 <p>Bob Stuart © Idea Stores</p> <p>http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-01-0069-013</p> <p>(consulté le 08.07.2016)</p>
<p>Idées/Concepts Scène</p> <p>Sources</p> <p>The model programme for public libraries, 2016</p> <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/z</p>	 <p>Tarnby Library</p>	<p>Idées/Concepts Sélection de livres et DVD</p> <p>Sources The model programme for public libraries, 2016</p> <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/presentation-of-material-</p>	 <p>Floriande Library © Signal Architect</p> <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/presentation-of-material-</p>

<p>ones-and-spaces/the-stage/ (consulté le 08.07.2016)</p>	<p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/the-stage/ (consulté le 08.07.2016)</p>	<p>collection/ (consulté le 08.07.2016)</p>	<p>collection/ (consulté le 08.07.2016)</p>
<p>Idées/Concepts Un piano électronique avec casque</p> <p>Sources Jacquet, 2013 Idea Store Whitechapel, Bibliothèque de la Cité (Genève)</p>	 <p>Dans une bibliothèque des Pays-Bas</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=24W9v5MYx0s (consulté le 11.07.2016)</p>	<p>Idées/Concepts Meubles de périodiques</p> <p>Sources moqub, 2007</p>	 <p>DOK, Delft</p> <p>https://www.flickr.com/photos/moqub/571096240/ (consulté le 11.07.2016)</p>

<p>Idées/Concepts</p> <p>Table avec livres en facing et éparpillés</p> <p>Sources The model programme for public libraries, 2016</p> <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/the-library-as-an-inspiration-space/ (consulté le 11.07.2016)</p>	 <p>© Signal Architects</p> <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/the-library-as-an-inspiration-space/ (consulté le 11.07.2016)</p>	<p>Idées/Concepts</p> <p>Grandes tables en bois</p> <p>Sources The model programme for public libraries, 2016</p> <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/the-childrens-zone/ (consulté le 07.08.2016)</p>	 <p>DOK © Signal Architects</p> <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/the-childrens-zone/ (consulté le 07.08.2016)</p>
--	---	---	--

Idées/Concepts

Meuble (pour les jeux de société) qui fait la connexion entre le café et l'Espace Aventures

Sources

Rainbow Office Design, 2014



Rainbow Office Design

<http://www.rainbowdesign.co.uk/> (consulté le 11.07.2016)

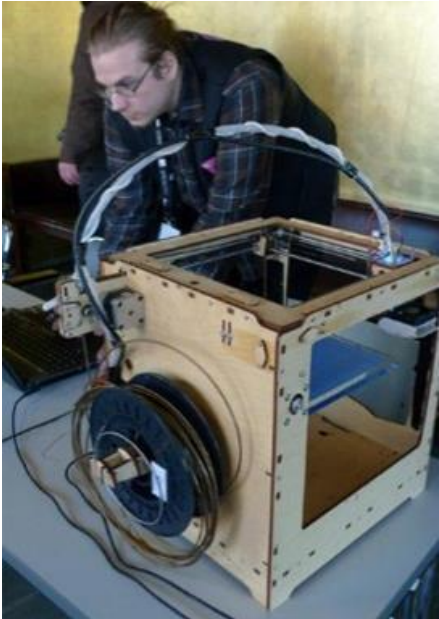

Espace Expo

Idées/Concepts Espace pour les artistes régionaux

Sources Entretiens avec les usagers (Voir chapitre 5.2.3.1)

<p>Idées/Concepts Présenter les travaux des usagers</p> <p>Sources The model programme for public libraries, 2016</p> <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/the-arrival/</p>	 <p>© Signal Architects</p> <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/the-arrival/ (consulté le 11.07.2016)</p>	<p>Idées/Concepts Grainothèque</p> <p>Sources Bibliothèque Municipale de Vevey, 2016</p>	 <p>Bibliothèque de Vevey</p> <p>http://biblio.vevey.ch/Default/grainotheque.aspx (consulté le 11.07.2016)</p>
--	--	--	--

Espace Bricole

<p>Idées/Concepts Imprimante 3D pour fabriquer les projets des usagers, modélisés d'abord sur ordinateur</p> <p>Sources The model programme for public libraries, 2016</p> <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/the-library-as-a-performative-space/ (consulté le 11.07.2016)</p>	 <p>Meeting Point, Helsinki</p> <p>© Signal Architects</p> <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/the-library-as-a-performative-space/ (consulté le 11.07.2016)</p>	<p>Idées/Concepts Une grande table solide pour accueillir le matériel</p> <p>Sources The model programme for public libraries, 2016</p> <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/cases/thematic-cases/vesthimmerlands-bibliotekers-forvandling-paa-et-lille-budget/#c126234 (consulté le 11.07.2016)</p>	 <p>Vesthimmerland's Libraries</p> <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/cases/thematic-cases/vesthimmerlands-bibliotekers-forvandling-paa-et-lille-budget/#c126234 (consulté le 11.07.2016)</p>
--	---	---	---

<p>Idées/Concepts Cycle d'ateliers de fabrication de parchemins interactifs</p>	<p>Sources Fabulerie, 2016</p>	<p>Idées/Concepts Atelier de réparation de vélo Sources Nekls, 2012</p>	 <p>Detroit Public Library © Steve Teeri http://nekls.org/techbench-art-bicycle-maintenance/ (consulté le 11.07.2016)</p>
--	---------------------------------------	---	--

Idées/Concepts
Atelier
d'initiation à la
programmation
informatique

Sources Guillot,
2013



Fablab Lannion

<http://fablab-lannion.org/2013/12/initiation-la-programmation-informatique-pour-les-jeunes-devoxx-4-kids/> (consulté le 11.07.2016)

Idées/Concepts Boîtes
makerspace peu onéreuses

Sources Jensen, 2015



© Karen Jensen

The Public Library of Mount Vernon and
Knox County

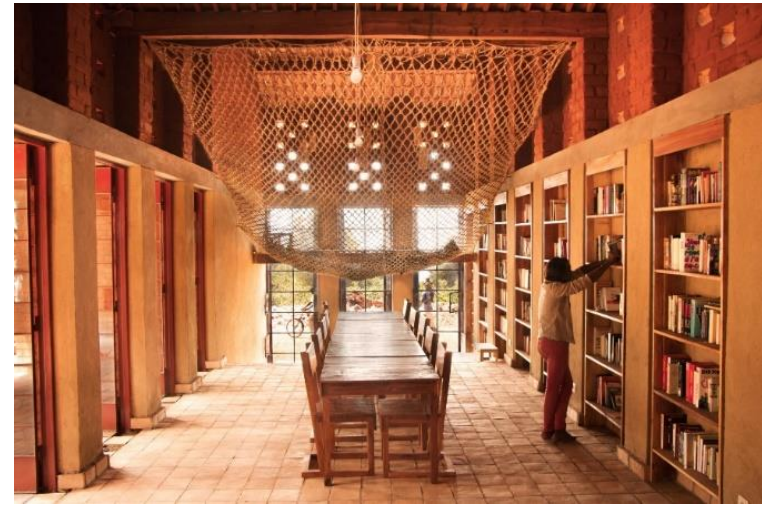
<http://www.teenlibrariantoolbox.com/2015/06/circulating-maker-kits-a-twist-on-library-makerspaces/> (consulté le 11.07.2016)

<p>Idées/Concepts Des fauteuils pour tricoter et des clubs de tricot</p> <p>Sources Berwyn Public Library, 2016</p>	 <p>Berwyn Public Library : photo illustrative pour la « World-Wide Knit and Crochet in Public Day »</p> <p>http://www.berwynlibrary.org/news/world-wide-knit-and-crochet-public-day (consulté le 11.07.2016)</p>	<p>Idées/Concepts Des clubs (<i>Lego</i> etc.) et ateliers dans l'Espace Bricole, un Maker résident</p>	<p>Sources Bibliothèque publique du Grand Sudbury, 2015</p>
---	---	--	--

Espace Aventures (7-12)

Idées/Concepts
Un
filet/mezzanine
pour être au
calme

Sources
ArchDaily, 2014



© BC Architects

Library of Muyinga, Burundi

<http://www.archdaily.com/467129/library-of-muyinga-bc-architects/> (consulté le 11.07.2016)

Idées/Concepts
Des cavités
remplies de
bandes
dessinées

Sources
ArchDaily, 2014



© BC Architects

Library of Musinga, Burundi

<http://www.archdaily.com/467129/library-of-musinga-bc-architects/> (consulté le 11.07.2016)

Idées/Concepts
Des étagères
avec des écrans
tactiles qui
détaillent le
contenu du rayon

Sources The
model programme
for public libraries,
2016

<http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/the-librarys-digital-spaces/> (consulté le 11.07.2016)



Ørestad Library

<http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/the-librarys-digital-spaces/> (consulté le 11.07.2016)

Idées/Concepts
Des rayonnages
qui intègrent des
fauteuils

Sources
Bibliotheek
Hoorn, 2016



Bibliotheek Hoorn

<https://www.bibliotheekhoorn.nl/speciaal-voor/kinderen-6-12> (consulté le 11.07.2016)

Idées/Concepts
Une mezzanine lit

Sources
Bibliotheek
Hoorn, 2016



Bibliotheek Hoorn

<https://www.bibliotheekhoorn.nl/speciaal-voor/kinderen-6-12> (consulté le 11.07.2016)

Idées/Concepts

Des tableaux noirs et aimantés pour s'amuser à écrire et accrocher des peintures

Sources Nash, 2016



Boyd Library

<https://www.pinterest.com/pin/81064862020427476/>
(consulté le 11.07.2016)

Idées/Concepts



Un écran avec des jeux vidéo à disposition et une banquette pour s'asseoir

Sources Jacquet, 2013



Bibliothèque d'Espoo



<https://www.youtube.com/watch?v=24W9v5MYx0s> (consulté le 11.07.2016)

<p>Idées/Concepts</p> <p>Une grande table pour travailler</p> <p>Sources The model programme for public libraries, 2016</p> <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/spaces-for-older-children-and-tweens/ (consulté le 11.07.2016)</p>	 <p>Aalborg Main Library</p> <p>© Peter Søholm Simonsen</p> <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/spaces-for-older-children-and-tweens/ (consulté le 11.07.2016)</p>	<p>Idées/Concepts</p> <p>Une table pour faire le lien entre l'Espace Aventures et l'Espace Ile aux trésors</p> <p>Sources</p> <p>Entretien avec M. Pauli, bibliothécaire-responsable de la Bibliothèque de la Ville de Meyrin, Meyrin, 21 mars 2016</p>	 <p>Bibliothèque de la ville de Meyrin (Masson, Tromme, 2016)</p>
---	--	---	--

<p>Idées/Concepts</p> <p>Guide d'applications</p> <p>Sources</p> <p>Entretien avec M. Pauli, bibliothécaire-responsable de la Bibliothèque de la Ville de Meyrin, Meyrin, 21 mars 2016</p>	 <p>Bibliothèque de la ville de Meyrin (Masson, Tromme, 2016)</p>	<p>Idées/Concepts</p> <p>Le bib-phone pour les enfants des Espaces Aventures et Ile aux trésors : écouter le résumé du livre grâce à une puce RFID</p> <p>Sources Hapel, 2014</p>	 <p>Bibliothèque d'Aarhus</p> <p>http://fr.slideshare.net/rolfhapel/dundee-june-2014 (consulté le 11.07.2016)</p>
--	--	---	--

<p>Idées/Concepts Pour les enfants des Espaces Aventures et Île aux trésors, pour écouter des histoires : des chaises sonorisées pour écouter des histoires, ou des casques « à la façon » d'Harry Potter</p> <p>Sources Jacquet, 2013</p>		
<p>Bibliothèque d'Aarhus</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=24W9v5MYx0s (consulté le 11.07.2016)</p>		

Île aux trésors (0-6)

<p>Idées/Concepts Tapis de jeux et poufs</p> <p>Sources Idea Store Whitechapel</p>	 <p>Idea Store Whitechapel (Masson, Tromme, 2016)</p>	<p>Idées/Concepts Le Coin VIP des parents</p> <p>Sources The model programme for public libraries, 2016</p> <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/the-childrens-zone/ (consulté le 11.07.2016)</p>	 <p>Hjørring Library</p> <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/cases/thematic-cases/hjoerring-library-a-common-link/ (consulté le 11.07.2016)</p>
--	--	---	---

Idées/Concepts Des meubles cachettes

Sources The model programme for public libraries, 2016

<http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/the-childrens-zone/> (consulté le 11.07.2016)



Ørestad Library

<http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/the-childrens-zone/> (consulté le 11.07.2016)

Idées/Concepts Un bac dans lequel « chiper » les livres

Sources Jacquet, 2013



Bibliothèque d'Aarhus

<https://www.youtube.com/watch?v=24W9v5MYx0s> (consulté le 11.07.2016)

Idées/Concepts Des coffres à jouets et à déguisements

Sources Jacquet, 2013



Göteborg

<https://www.youtube.com/watch?v=24W9v5MYx0s> (consulté le 11.07.2016)

Etage 2

Espace Ado

Idées/Concepts
Décoration rétro

Sources

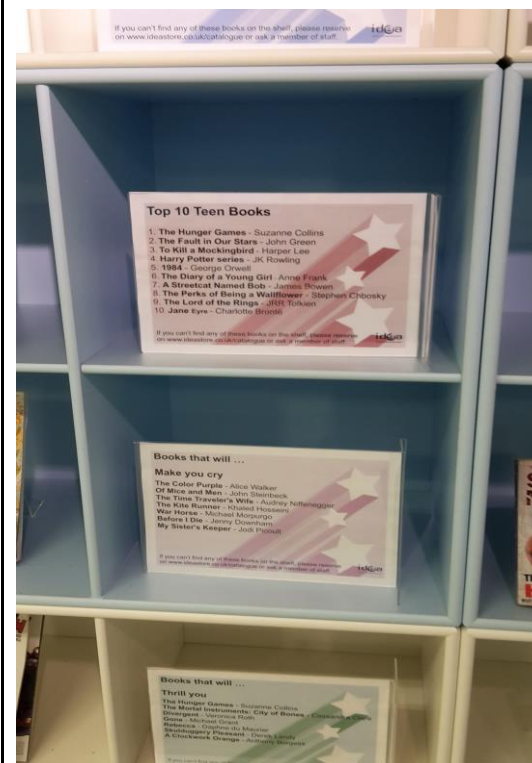
Dunedin City
Library, 2008



Dunedin public Libraries (Flickr)
<https://www.flickr.com/photos/dunedinpubliclibraries>
(consulté le 08.07.2016)

Idées/Concepts
Palmarès de
littérature

Sources Idea
Store Watney
Market



Idea Store Watney Market
(Masson, Tromme, 2016)

Idées/Concepts
Club de lecture

Sources Idea
Store
Whitechapel



Idea Store Whitechapel
(Masson, Tromme, 2016)

Idées/Concepts
Une table basse
de type
« whiteboard »

Sources
Rendina, 2015

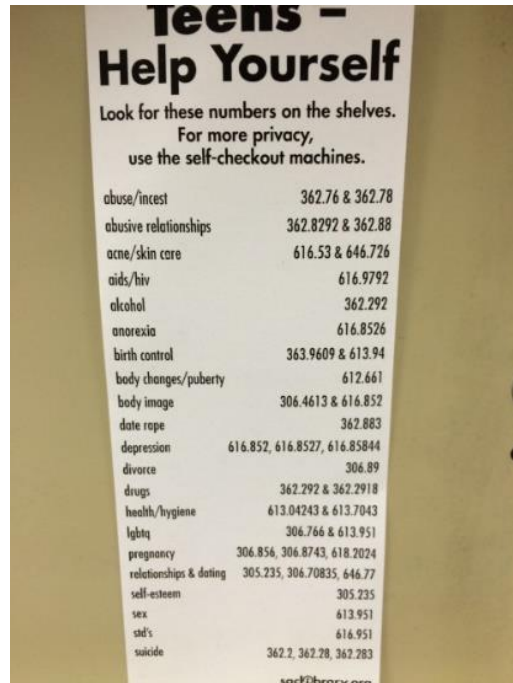


© DianaLRendina

<http://renovatedlearning.com/2015/06/01/whiteboards-for-the-win/> (consulté le 11.07.2016)

Idées/Concepts
Un panneau indiquant où trouver les documents aux thématiques plus délicates

Sources
Krishna, 2015



Teens - Help Yourself
Look for these numbers on the shelves.
For more privacy, use the self-checkout machines.

abuse/incest	362.76 & 362.78
abusive relationships	362.8292 & 362.88
acne/skin care	616.53 & 646.726
aids/hiv	616.9792
alcohol	362.292
anorexia	616.8526
birth control	363.9609 & 613.94
body changes/puberty	612.661
body image	306.4613 & 616.852
date rape	362.883
depression	616.852, 616.8527, 616.85844
divorce	306.89
drugs	362.292 & 362.2918
health/hygiene	613.04243 & 613.7043
lgbtq	306.766 & 613.951
pregnancy	306.856, 306.8743, 618.2024
relationships & dating	305.235, 306.70835, 646.77
self-esteem	305.235
sex	613.951
sex's	616.951
suicide	362.2, 362.28, 362.283

sacplibrary.org

Sacramento Public Library

https://www.buzzfeed.com/krishrach/this-public-library-figured-out-the-perfect-way-for-teens-to?utm_term=.kalGdJJeM#.rl9nw1p57 (consulté le 11.07.2016)

Idées/Concepts
Des banquettes et séparation en contreplaqué pour griffonner dessus

Sources
Jacquet, 2013



Bibliothèque de Rotterdam

<https://www.youtube.com/watch?v=24W9v5MYx0s> (consulté le 11.07.2016)

Idées/Concepts

Un site web qui leur est destiné ou cogéré avec eux

Sources

Tulsa City-County Library, 2016



Tulsa City-County Library

<http://teens.tulsalibrary.org/> (consulté le 11.07.2016)

Espace Musique

Idées/Concepts

La borne de partage culturel Doob (qui propose de nombreux périphériques pour CD, carte son, support USB, support pour casques)

Sources Doob, 2012



© Doob



<http://www.doob.fr/> (consulté le 11.07.2016)

Idées/Concepts Le siège Oculas propose un écran de DVD, des jeux vidéo, de quoi écouter de la musique et un ordinateur. En plus, il peut faire office de fauteuil de massage

Sources Cyberfanny, [sans date]



<http://www.cyberfanny.com/decoration/siege-oculas-oeuf.html> (consulté le 11.07.2016)

<p>Idées/Concepts Sonic chair pour écouter de la musique et munie d'un écran</p> <p>Sources DOK Delft, 2007</p>	 <p>DOK, Delft¹²⁷</p> <p>http://bit.ly/29w8hV9 (consulté le 11.07.2016)</p>	<p>Idées/Concepts Prêt d'instruments de musique</p> <p>Sources The model programme for public libraries, 2016</p> <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/cases/inspirational-cases/case-library-10-helsinki/ (consulté le 11.07.2016)</p>	 <p>Library 10</p> <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/cases/inspirational-cases/case-library-10-helsinki/ (consulté le 11.07.2016)</p>
---	--	---	---

¹²⁷ <https://www.flickr.com/photos/dokdelft/2364060786/> (consulté le 11.07.2016)

Idées/Concepts
Le bar à Vinyles

Sources Library
10, 2015



Library 10

[http://www.helmet.fi/en-US/Libraries_and_services/Library_10/Whats_going_on/Digitize_your_LPs_and_cassettes_at_Vinyl\(6986\)](http://www.helmet.fi/en-US/Libraries_and_services/Library_10/Whats_going_on/Digitize_your_LPs_and_cassettes_at_Vinyl(6986)) (consulté le 11.07.2016)

Idées/Concepts Une
cabine insonorisée

Idées/Concepts
Lexington Public Library,
2016



Lexington Public Library

<http://www.lexpublib.org/events/digitalstudio>
(consulté 11.07.2016)

Idées/Concepts

Une PirateBox ou BiblioBox pour télécharger des contenus numériques du domaine public, licences libres et libre diffusion locale

Sources

Mercier, 2012



Une des médiathèques d'Aulnay-sous-Bois

<http://www.bibliobsession.net/2012/10/31/des-pirate-box-dans-les-bibliotheques/> (consulté le 16 juillet 2016)

Id Idées/Concepts De la musique au format numérique sur des clés USB avec les sélections des bibliothécaires

Sources Ziklibrenbib, 2016



Sources



Médiathèque d'Argentan

<http://www.acim.asso.fr/ziklibrenbib/?s=usb>
(consulté le 11.07.2016)

Espace Fiction

<p>Idées/Concepts Des décorations personnalisées</p> <p>Sources The model programme for public libraries, 2016</p> <p>http://modelprogramme.r.slks.dk/en/cases/inspirational-cases/case-aalborg-main-library/ (consulté le 11.07.2016)</p> <p>Williams, 2016</p>	 <p>Aalborg Main Library</p> <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/cases/inspirational-cases/case-aalborg-main-library/ (consulté le 11.07.2016)</p>	 <p>Library Linsey's Teen Books & Baubles</p> <p>https://www.pinterest.com/pin/81064862021035749/ (consulté le 11.07.2016)</p>
--	--	--

Idées/Concepts
Etagères
rondes/thèmes avec
des canapés et des
poufs

Sources Mushpots,
2010



Openbare Bibliotheek

<http://www.mushpots.com/2010/08/openbare-bibliotheek-amsterdam/> (consulté le 11.07.2016)

Idées/Concepts
Sélections thématiques

Sources Idea Store
Whitechapel



Idea Store Whitechapel
(Masson, Tromme, 2016)

Idées/Concepts Café-Lecture dans le noir

Sources Servet, 2015, p. 12

Étage 3

Espace Silence absolu

Idées/Concepts Table avec séparateur, car il s'agit de faire cohabiter les usages

Sources Archiproducts, [sans date]

Servet, 2015a, p. 40





<http://bit.ly/29Cwvlb> (consulté le 11.07.2016)¹²⁸

Exemples

¹²⁸ <http://www.archiproducts.com/fr/produits/140940/panneau-separateur-insonorisant-de-bureau-softline-panneau-separateur-de-bureau-abstracta.html> (consulté le 11.07.2016)

Espace Co-working

<p>Idées/Concepts Cours</p> <p>Sources Idea Stores</p> <p>Servet, mai 2015a, p. 29</p>	 <p>Idea Store Learning For life • For work • For all Enrol now... Ask me how... We offer over 1000 great value courses across Tower Hamlets.</p> <ul style="list-style-type: none">• Business and Finance• Cookery• English Language (ESOL)• Family Learning• Fashion and Textiles• Fitness• Foreign Languages and Interpreting• Health and Wellbeing• Information Technology• Performing Arts• Photography• Technical Education• Visual Arts <p>And so much more... For more information, call 020 7364 5665 text IDEA and your name to 07450 080 343 or visit www.idealstores.co.uk</p>	<p>Idées/Concepts Une grande table avec des prises</p> <p>Sources The model programme for public libraries, 2016</p> <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/cases/inspirational-cases/arendal-library/ (consulté le 11.07.2016)</p>	 <p>Arendal Library</p> <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/cases/inspirational-cases/arendal-library/ (consulté le 11.07.2016)</p>
--	---	--	--

Idées/Concepts Des
boxes de travail

Sources Bibliothèque
Hjørring, 2015



https://fr.wikiarquitectura.com/index.php/Biblioth%C3%A8que_Hj%C3%B8rring (consulté le 11.07.2016)

Espace Détente

Idées/Concepts Une cheminée à gaz, dans laquelle des livres peuvent être rangés


Sources Jacquet, 2013



Bibliothèque d'Amstelveen

<https://www.youtube.com/watch?v=24W9v5MYx0s> (consulté le 11.07.2016)

Espace Documentaire

<p>Idées/Concepts Pôles thématiques</p> <p>Sources Médiathèque Ouest Provence, 2016 Béthery, 2012</p>	<p>Idées/Concepts Des fauteuils pour s'installer</p> <p>Sources The model programme for public libraries, 2016 http://modelprogrammer.slks.dk/en/cases/thematic-cases/hjoerring-library-a-common-link/ Servet, 2015a, p. 41</p>	 <p>© Per Drustrup Larsen</p> <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/cases/thematic-cases/hjoerring-library-a-common-link/ (consulté le 11.07.2016)</p>
---	---	--

Annexe 4 : listes références visite guidée réaliste

Horaires

Idées/Concepts Elargir les horaires d'ouverture la semaine précédant une période d'examens

Sources Courty, 2014, p. 49

Espace urbain

<p>Idées/Concepts Boîtes à livres</p>	<p>Sources Entretien avec M. Sala, bibliothécaire-responsable de la Bibliothèque de Blonay-St-Légier, 23 mars 2016</p>	<p>Idées/Concepts Cabine de téléchargement libre</p> <p>Sources Mercier, 2012</p>	<div data-bbox="1010 632 1442 922" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="1010 948 1442 1015">http://bit.ly/29vJNeD ¹²⁹(consulté le 11.07.2016)</p> <div data-bbox="1485 632 1921 1058" data-label="Image"> </div>
--	---	---	---

¹²⁹ https://www.facebook.com/M%C3%A9diath%C3%A8que-Entre-Dore-et-Allier-369805996424246/photos/?tab=album&album_id=388002894604556 (consulté le 11.07.2016)

Idées/Concepts

Affiches en toile pour plus de visibilité (à accrocher à l'intérieur)

Sources Hapel, 2014





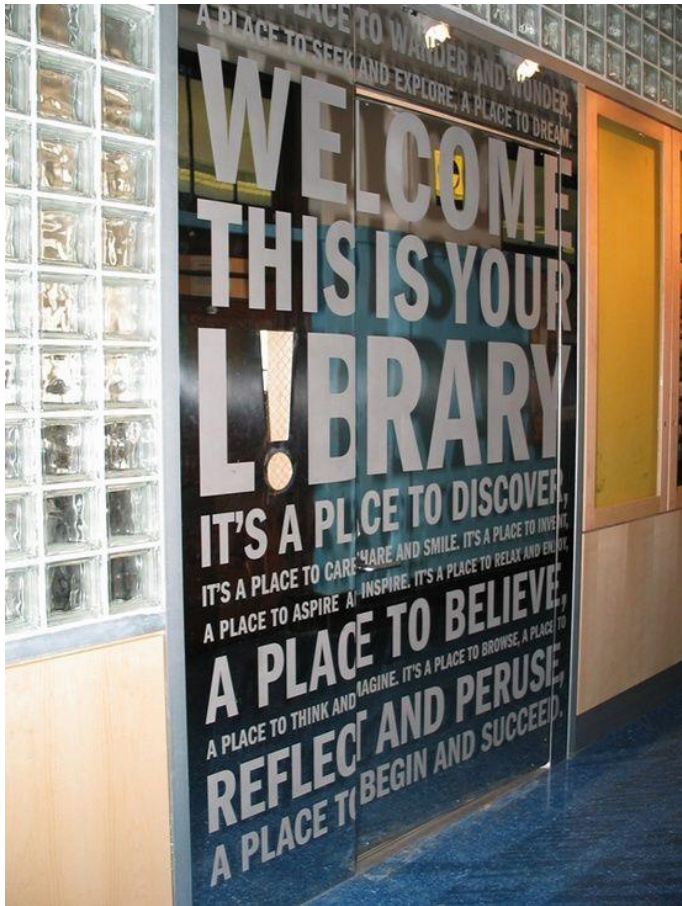
Aarhus

© Rolf Hapel

<http://fr.slideshare.net/rolfhapel/dundee-june-2014> (consulté le 11.07.2016)


Étage 1

Entrée



<p>Idées/Concepts Pas de signes d'interdiction à l'entrée mais des rappels dans les zones concernées et un accueil chaleureux dès l'entrée</p> <p>Sources Entretien avec Mme Dubosson, professeur à la HEG, Monthey, 24 juin 2016 et Bürki, 2013</p>	 <p>© Université d'Artois https://fr.pinterest.com/explore/signalisation-de-biblioth%C3%A8que-929134789768/ (consulté le 11.07.2016)</p>	 <p>© BUA, CC BY-NC-SA 3.0 fr http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0009-002 (consulté le 11.07.2016)</p>	
--	---	--	--




			https://www.pinterest.com/pin/187180928235301460/ (consulté le 11.07.2016)
Idées/Concepts Un fonds participatif	Sources Breton, 2014, pp. 32-33	Idées/Concepts Distributeur de bouchons d'oreille Sources Bürki, 2013	 http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-04-0009-002 (consulté le 11.07.2016) Ingeborg-Drewitz-Bibliothek © Cécile Poirot

Accueil

<p>Idées/Concepts</p> <p>Une signalétique au sol pour la file</p> <p>Sources Bürki, 2013</p>	 <p>©Maïta Lucot-Brabant</p>	<p>Idées/Concepts Pour le confort des usagers : un endroit pour déposer ses affaires, près de l'accueil, sous l'escalier</p>	<p>Sources Jacquet, 2013</p>
--	--	---	-------------------------------------

Cafétéria

<p>Idées/Concepts Visibilité depuis l'extérieur</p> <p>Sources The model programme for public libraries, 2016</p> <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/the-cafe/ (consulté le 08.07.2016)</p>	 <p>Copenhague</p> <p>© Morten Jerichau</p> <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/the-cafe/ (consulté le 08.07.2016)</p>	<p>Idées/Concepts Sélection de livres et DVD</p> <p>Sources The model programme for public libraries, 2016</p> <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/the-cafe/ (consulté le 08.07.2016)</p> <p>le</p> <p>Idea Stores</p>	 <p>Floriande Library © Signal Architect</p> <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/presentation-of-material-collection/ (consulté le 08.07.2016)</p>
---	---	---	---

<p>Idées/Concepts Des périodiques déplacés parallèlement à la vitre pour plus de visibilité</p>	<p>Sources The model programme for public libraries, 2016 http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/the-cafe/ (consulté le 08.07.2016)</p>	<p>Idées/Concepts Grandes tables pour les familles</p> <p>Sources The model programme for public libraries, 2016 http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/the-childrens-zone/ (consulté le 08.07.2016)</p>	 <p>DOK © Signal Architects http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/the-childrens-zone/ (consulté le 08.07.2016)</p>
<p>Idées/Concepts Scène</p> <p>Sources The model programme for public libraries, 2016 http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/the-stage/ (consulté le 08.07.2016)</p>	 <p>Tarnby Library</p>	<p>Idées/Concepts Table avec livres en facing et éparpillés, dans une approche marketing et conviviale</p> <p>Sources The model programme for public libraries, 2016 http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/the-childrens-zone/</p>	 <p>© Signal Architects http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/the-childrens-zone/</p>

	http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/the-stage/ (consulté le 08.07.2016)	spaces/the-library-as-an-inspiration-space/ (consulté le 11.07.2016) le Jacquet, 2013	nes-and-spaces/the-library-as-an-inspiration-space/ (consulté le 11.07.2016)
--	--	--	---

Espace Expo

<p>Idées/Concepts Grainothèque : une logique de partage au sein de la médiathèque</p> <p>Sources Bibliothèque Municipale de Vevey, 2016</p> <p>ALA, 2016</p>	 <p>Bibliothèque de Vevey</p> <p>http://biblio.vevey.ch/Default/grainotheque.aspx (consulté le 11.07.2016)</p>
--	--

Espace Faire

Idées/Concepts
Des clubs de tricot ou des endroits pour pratiquer tranquillement

Sources
Westwood Public Library, 2016

Servet, 2015a, p. 35



<http://www.westwoodlibrary.org/services/branch-library/adult-programs/> (consulté le 17.07.2016)

Idées/Concepts Un espace faire tendance ruche d'art

Sources Martel, 2016b



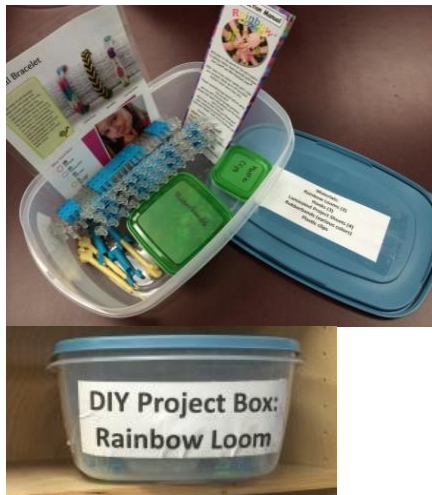
Ruche d'art Saint-Henri

© Marie D. Martel

<https://bibliomancienne.com/2016/02/17/photos-ruche-dart-st-henri-du-tissu-social-a-la-courtepointe-collective/> (consulté le 17.06.2016)

Idées/Concepts
Des boîtes DIY à
utiliser en
échange de sa
carte de lecteur

Sources
Haines, 2014



Homer Public Library

© Claudia Haines

<https://nevershushed.com/2014/11/11/passive-maker-programming/> (consulté le 11.07.2016)

Idées/Concepts Des boîtes de tricot : l'utilisateur rend la boîte et le matériel, mais pas la laine

Sources Bush, 2014





© The Capital Journey

Topeka and Shawnee County Public Library

<http://cjonline.com/news/2014-07-26/library-offers-more-just-books> (consulté le 11.07.2016)

<p>Idées/Concepts Des formations en ligne (exemple : Vodeclit)</p> <p>Sources Entretien avec M. Pauli, bibliothécaire-responsable de la Bibliothèque de la Ville de Meyrin, Meyrin, 21 mars 2016</p>	 <p>Bibliothèque de la ville de Meyrin</p> <p>Photo Aurélie Masson</p>	<p>Idées/Concepts « Coup de pouce lecture »</p> <p>Sources Entretien avec M. Pauli, bibliothécaire-responsable de la Bibliothèque de la Ville de Meyrin, Meyrin, 21 mars 2016</p>	<p>APPEL À DES LECTEURS BÉNÉVOLES</p>  <p>Vous aimez lire ? Vous avez un peu de temps à partager ? Des enfants meyrinois ont besoin d'accompagnement dans leur découverte des livres et de la lecture. Venez partager des moments de plaisir, de rêve autour d'histoires.</p> <p>Pour en savoir plus, cliquez ici.</p> <p>http://meyrin.e-sezhame.fr/index (consulté le 11.07.2016)</p>
--	---	---	--

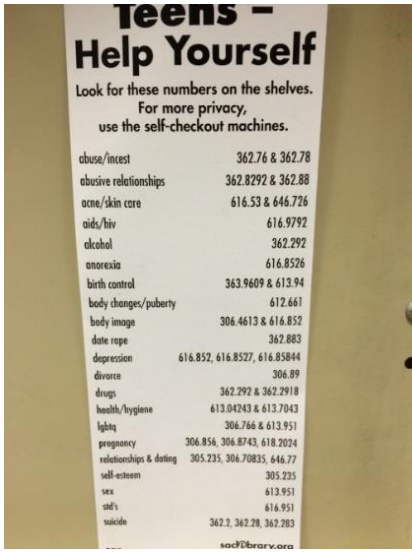
<p>Idées/Concepts Une Tutotek</p> <p>Sources Bibliothèque Louise Michel, 2016b</p>	 <p>https://biblouisemichel.wordpress.com/category/tutotek/ (consulté le 11.07.2016)</p>	<p>Idées/Concepts <i>Booktubing</i> à la bibliothèque</p> <p>Sources Depallens, 2016 Decalog, 2016</p>	 <p>http://cityofirving.org/CivicAlerts.aspx?AID=2025&ARC=3688 (consulté le 17.07.2016)</p>
--	---	--	---

Espace 0-6

<p>Idées/Concepts Inspiration pirate</p>	<p>Sources Corbière 2015</p>	<p>Idées/Concepts Le Coin VIP des parents</p> <p>Sources The model programme for public libraries, 2016</p> <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/the-childrens-zone/ (consulté le 08.07.2016)</p>	 <p>Tårnby Library</p> <p>© Signal Architects</p> <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/the-childrens-zone/ (consulté le 08.07.2016)</p>
---	-------------------------------------	---	--

Etage 2

Coin Ado

<p>Idées/Concepts Isoler du bruit en utilisant des étagères</p>	<p>Sources The model programme for public libraries, 2016 http://modelprogrammer.slks.dk/en/challenges/zones-and-spaces/presentation-of-material-collection/ (consulté le 08.07.2016)</p>	<p>Idées/Concepts Un panneau indiquant où trouver les documents aux thématiques plus délicates</p> <p>Sources Krishna, 2015</p>	 <p>Sacramento Public Library</p> <p>https://www.buzzfeed.com/krishrach/this-public-library-figured-out-the-perfect-way-for-teens-to?utm_term=.eqbdakyN9#.snovaRJEn (consulté le 11.07.2016)</p>
--	---	---	--

Idées/Concepts

Faire participer les adolescents : récolter leurs idées pour nommer leur espace

Sources

Demco, 2013



<http://ideas.demco.com/blog/connect-teens-make-feel-welcome/> (consulté le 11.07.2016)

Idées/Concepts Une table basse de type *whiteboard*

Sources Rendina, 2015



© DianaLRendina

<http://renovatedlearning.com/2015/06/01/whiteboards-for-the-win/> (consulté le 11.07.2016)

Espace Fiction

Idées/Concepts De la musique au format numérique sur des clés USB avec les sélections des bibliothécaires

Sources Ziklibrenbib, 2016



Médiathèque d'Argentan

<http://www.acim.asso.fr/ziklibrenbib/?s=usb>
(consulté le 11.07.2016)

Idées/Concepts

Une PirateBox ou BiblioBox pour télécharger des contenus numériques du domaine public, licences libres et libre diffusion locale

Sources

Mercier, 2012



Une des médiathèques d'Aulnay-sous-Bois

<http://www.bibliobsession.net/2012/10/31/des-pirate-box-dans-les-bibliotheques/> (consulté le 16 juillet 2016)

Idées/Concepts Café-Lecture dans le noir

Sources Servet, 2015, p. 12

Idées/Concepts Une machine à café conviviale avec des flyers sur les événements des environs

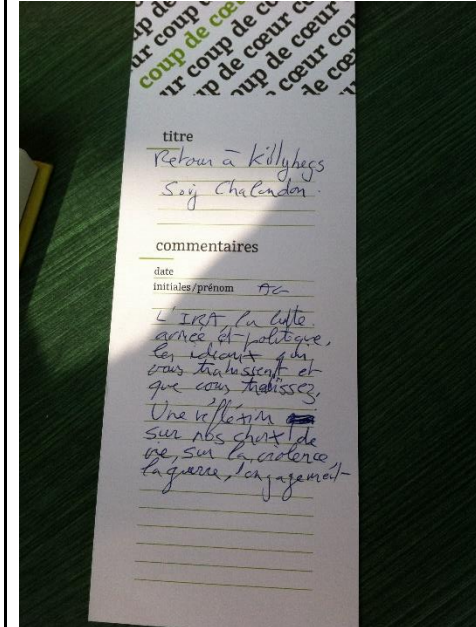
Sources Entretien avec M. Pauli, bibliothécaire-responsable de la Bibliothèque de la Ville de Meyrin, Meyrin, 21 mars 2016



Bibliothèque de la ville de Meyrin
(Masson, Tromme, 2016)

Idées/Concepts Signet coup de cœur/verdict pour partager son avis

Sources Entretien avec M. Pauli, bibliothécaire-responsable de la Bibliothèque de la Ville de Meyrin, Meyrin, 21 mars 2016



Bibliothèque de la ville de Meyrin
(Masson, Tromme, 2016)

Etage 3

Espace Travail


Idées/Concepts Des places de travail

Sources Entretien avec M. Pauli, bibliothécaire-responsable de la Bibliothèque de la Ville de Meyrin, Meyrin, 21 mars 2016



Bibliothèque de la ville de Meyrin (Masson, Tromme, 2016)

Espace Détente

<p>Idées/Concepts Deux canapés confortables et une table basse pour se détendre</p> <p>Sources The model programme for public libraries, 2016</p> <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/cases/thematic-cases/vesthimmerlands-bibliotekers-forvandling-paa-et-lille-budget/#c126234 (consulté le 11.07.2016)</p>	 <p>Vesthimmerland's Libraries</p> <p>http://modelprogrammer.slks.dk/en/cases/thematic-cases/vesthimmerlands-bibliotekers-forvandling-paa-et-lille-budget/#c126234 (consulté le 11.07.2016)</p>
---	--

Espace Documentaire

<p>Idées/Concepts Classement par centres d'intérêt</p>	<p>Sources Entretien avec M. Sala, bibliothécaire-responsable de la Bibliothèque de Blonay-St-Légier, Blonay-St-Légier, 23 mars 2016</p>	<p>Idées/Concepts Mandater un graphiste pour revoir l'identité visuelle et la signalétique</p>	<p>Sources Entretien avec M. Sala, bibliothécaire-responsable de la Bibliothèque de Blonay-St-Légier, Blonay-St-Légier, 23 mars 2016</p>
---	---	---	---

Annexe 5 : valeur indicative de quelques éléments (budget)

Budget : scénario réaliste

Achat	Prix estimé	Prix total
<p>Tablettes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 tablette chez les enfants (espace tout petits et 7-12) • 1 tablette chez les adultes • 1 tablette chez les ados (espace ado) <p>Nous conseillons de consulter le site comparis.ch pour comparer les prix des différentes tablettes : https://fr.comparis.ch/preisvergleich/fr/pc-et-logiciels/notebooks-et-tablettes/notebooks-et-cie/tablettes-pc?fd=mnQXBwbGU. (consulté le 11.07.2016)</p>	3x 390 chf	1170 chf
<p>Peinture ardoise (effet tableau noir) et magnétique (effet magnet):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ardoise : 13 chf 250 ml (1m2) • Magnet : 23,90 chf 250 ml <p>http://www.gerstaecker.ch/fr/ (consulté le 11.07.2016)</p>	36.90 chf	184.5 chf
<p>Canapés</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 Ikea Kivik <p>http://www.ikea.com/ch/fr/catalog/products/S39005365/ (consulté le 11.07.2016)</p> <p>PS : alternative → Emmaüs, etc.</p>	2x 599 chf	1198 chf
<p>Machine à café/thé</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bouilloire : 19.95 chf http://www.interdiscount.ch/idshop/product/preparation-de-leau/908996_ER-8822087548929/intertronic-bouilloire-sans-cable/detail.jsf (consulté le 12.07.2015) • Machine à café Nespresso “green” : 119 chf http://www.interdiscount.ch/idshop/product/machine- 	237.95 chf	237.9 5 chf

<p>espresso/923760_ER-8830659067905/turmix-inissia-green-machine-a-cafe-nespresso/detail.jsf (consulté le 12.07.2015)</p> <ul style="list-style-type: none"> Machine à café Dolce Gusto : 99 chf http://www.interdiscount.ch/idshop/product/machine-espresso/900176_ER-8813623279617/delonghi-nescafe-dolce-gusto-mini-me-grey/detail.jsf (consulté le 12.07.2015) <p>PS : prévoir le prix des capsules → une tirelire peut recueillir les dons</p>		
<p>Jouets pour les petits</p> <p>Quelques idées :</p> <ul style="list-style-type: none"> Costume pirate : 15 euros http://www.king-jouet.com/jeu-jouet/fetes-deco-mode-enfants/deguisement/ref-216679-costume-pirate-4-6-ans.htm (consulté le 12.07.2015) Epées mousse : 6 euros http://www.king-jouet.com/jeu-jouet/fetes-deco-mode-enfants/deguisement/ref-202407-epée-soft-assortiment.htm (consulté le 12.07.2015) Coffre : 80 chf http://www.baby-walz.ch/index.php?a833&itnr=1513808579&L=0&mb3_partner=hurra&mb3_partner_param=adw&ordernumber=5881544&adword=Babywalz%20CH%20PLA&gclid=CMfdjuP1280CFa0W0wodQwgLyA&wtr=751&zlq=121&product=2913658353013&group=130712541113&mb3_wersch=751121 (consulté le 12.07.2015) Coffret pirate : 20 chf http://www.king-jouet.com/jeu-jouet/fetes-deco-mode-enfants/deguisement/ref-201509-playset-pirate-deluxe.htm (consulté le 12.07.2016) Peluche pirate : 20 chf http://www.king-jouet.com/jeu-jouet/poupees-peluches/peluches/ref-201625-peluche-tortue-pirate-25-cm.htm (consulté le 12.07.2016) Peluche dauphin : 14 chf http://www.king-jouet.com/jeu-jouet/poupees-peluches/peluches/ref-181477-dauphin-80-cm.htm (consulté le 12.07.2016) Peluches Nemo : 20 chf http://www.king-jouet.com/jeu-jouet/poupees-peluches/peluches/ref-240748-peluche-25-cm-le-monde-de-dory.htm (consulté le 12.07.2016) 	<p>3x15 = 45 chf</p> <p>3x6 = 18 chf</p> <p>1x80 = 80 chf</p> <p>1x20 = 20</p> <p>2x20 = 40 chf</p> <p>2x14 = 28 chf</p> <p>1x20 = 20 chf</p>	<p>251 chf</p>
<p>Abonnement Vodeclit / an</p>		<p>2000 chf</p>

Stickers Coin Ado, coussins, lampe tamisée pour l'espace détente, signets coup de coeur, etc.		600 chf
	Total	5641. 45 chf

Budget : scénario idéal

Achat	Prix estimé	Prix total
<p>Tablettes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4 tablettes chez les enfants (espaces Aventure et Ile aux trésors) • 4 tablettes chez les adultes • 2 tablettes chez les ados (espace ado) <p>Nous conseillons de consulter le site comparis.ch pour comparer les prix des différentes tablettes : https://fr.comparis.ch/preisvergleich/fr/pc-et-logiciels/notebooks-et-tablettes/notebooks-et-cie/tablettes-pc?fd=mnQXBwbGU. (consulté le 11.07.2016)</p>	10 x 390 chf	3900 chf
<p>Oculus</p> <p>http://www.cyberfanny.com/decoration/siege-oculus-oeuf.html (consulté le 11.07.2016)</p>	45000 chf	45000 chf
<p>Sonic chair x2</p> <p>http://www.geekandhype.com/dans-ma-bulle-avec-le-sonic-chair-454/ (consulté le 11.07.2016)</p>	2x6500 chf	13000 chf
Devis pour les murs vitrés (selon Felix constructions) :		105000 chf

<p>Environ 210 mètres carrés de vitre (avec les différents box), pour 500 chf le mètre carré, ce qui fait environ 105'000 chf (sans poser de portes)</p> <p><i>Pour le balcon uniquement</i></p> <p><i>92.3 mètres carrés, pour 500 chf le mètre carré, ce qui fait environ 46'150 chf</i></p>		
<p>Doob (borne) → voir le devis pour plus de détails (différents selon les options, les accès, le nombre de postes, etc)</p> <p>Ici : Borne dp21</p>	2480 chf	2480 chf
	Total	169'380chf

Annexe 6 : communication

Autour de l'image de la bibliothèque

Pour assurer une présence visuelle dans les environs, la bibliothèque doit mettre en avant ses services et offres les plus attractives, comme le café par exemple. Pour ce faire, elle peut employer des autocollants sur les vitres, des panneaux à l'extérieur, ou simplement profiter de la vue offerte par les fenêtres pour mettre en avant son intérieur (The model programme for public libraries, 2016).

L'établissement peut se créer une image décalée et originale, soit par des publicités soit par une signalétique jouant sur l'humour ou la pop culture. Que cela soit l'affiche à l'entrée qui demande de fermer la porte pour éviter que le froid, les Nazgul, chats, ou autres monstres ne pénètrent dans la bibliothèque ; ou l'affiche à côté de la boîte de retour signalant qu'on ne peut y mettre que des livres et des images de beaux garçons (Delp, 2016) ; ces exemples montrent au public que les bibliothécaires peuvent avoir de l'humour, cassant également l'image un peu trop sérieuse qu'ils peuvent avoir.

Certaines bibliothèques misent également sur les slogans, affichant directement les avantages qu'elles offrent. La Médiathèque de Saint-Herblain a ainsi créée une série de phrases choc sur des bandeaux colorés, reproduites notamment sur des signets et affichées en ville. On peut notamment y lire : « Empruntez ! Vous ferez des économies », « Disneyland, c'est pour les enfants. Hermeland aussi. Et en plus, c'est gratuit. » (Di Pietro, 2015, pp. 139-140). Le réseau social *Pinterest* permet aussi de recueillir de nombreuses idées de signalétique¹³⁰.

¹³⁰ Citons par exemple le tableau Biblio règlements et signalisation : <https://www.pinterest.com/madeleineproulx/biblio-r%C3%A8glements-et-signalisation/> (consultée le 11 juillet 2016)

Exemple des slogans de la Médiathèque de Saint-Herblain



(Di Pietro, 2015, p. 140)

Dans les campagnes originales, citons l'exemple de la Bibliothèque de Blonay-St-Légier, qui a lancé une action de communication en offrant des sets de table aux couleurs de la bibliothèque dans différents restaurants et café de la région (Sala, 2015).

Le soutien local n'est pas à oublier : que cela soit dans les journaux ou auprès de partenaires, la bibliothèque se doit de communiquer pour assurer sa présence dans le tissu régional.

Les usagers peuvent également se charger de la communication de la bibliothèque, en devenant par exemple des ambassadeurs nommés et participant régulièrement à des réunions avec l'équipe (McArthur, Graham, 2015).

Enfin, dans la lignée des habituels sacs aux couleurs de la bibliothèque, des bibliothèques comme celle de Lucerne prêtent également des parapluies portant le logo de la bibliothèque (Grasset, 2009).

Le virtuel

L'espace virtuel est un incontournable pour faire parler de son établissement et créer un contact avec son public. Les réseaux sociaux sont notamment devenus des outils

obligatoires, et des opportunités que les bibliothèques ne devraient pas manquer. Facebook, Twitter ou Pinterest peuvent ainsi être utilisés pour organiser des concours, relayer des événements de la bibliothèque ou encore interviewer des usagers pour relayer leurs avis (McArthur, Graham, 2015). Les bibliothèques peuvent également poster des portraits de leurs usagers ou du personnel, en s'inspirant du succès d'actions comme le *Human of New York* (Grasset, 2009).

Le site de la bibliothèque peut également avoir des pages de type FAQ, répondant à des questions fréquentes ou des commentaires des usagers, à l'instar de la bibliothèque de l'université de Taylor qui signalent ses différentes zones où l'on peut discuter ou travailler en groupe (Taylor's Library, 2015).

Annexe 7 : classement par pôles thématiques/centres d'intérêt et classement décimal : avantages et inconvénients

Classement par pôles thématiques/centres d'intérêt¹³¹

Avantages

- La classification par centres d'intérêt est notamment inspirée par les **librairies**. Les usagers retrouvent donc un système avec lequel ils sont familiers.
- Selon Béthery (2012), ce système de classement serait plus **intuitif** pour les lecteurs que le système avec classification décimale, car il s'appuie en partie sur leurs besoins et leur logique.
- « Le découpage en pôles et leur répartition dans l'espace permettent d'organiser des **parcours** pour des types de publics. Il s'agit bien d'une « organisation des savoirs », au-delà de l'organisation des collections par l'espace ou d'une juxtaposition des centres d'intérêts. » (Peignet, 2007)

Inconvénients

- L'adoption d'un tel système demande des arrangements et un **travail** en amont conséquents selon le niveau et la solution choisie (enquêtes auprès du public, rangements, nouvelle signalétique, réorganisation des collections, création de logos...).
- Tout comme la librairie, la recherche peut s'avérer **complexe** selon le découpage choisi et le nombre de pôles/centres d'intérêt. C'est en particulier le cas pour les grandes collections. De plus, le changement peut perdre les usagers habitués à l'ancien système, ou les visiteurs occasionnels.

¹³¹ Nous regroupons ensemble ces deux notions, qui sont souvent opposées au classement par classification décimale, et présentent plusieurs ressemblances. Néanmoins, les pôles thématiques regroupent des notions plus larges (Jeunesse, Art, Sciences...). Ce classement est plus répandu, car plus aisé à gérer, en particulier pour les collections importantes « et c'est une façon de « revoir » la CDD selon « les axes de la collection » (Dubosson, 2016c). Les centres d'intérêt sont plus pointus, souvent plus nombreux et sont davantage proches des « préoccupations » que peuvent avoir le public de manière générale (Action, Humour, Vécu...). Ce système implique de bien connaître les besoins de son public, et de l'interroger régulièrement à ce sujet pour être à jour. Les deux systèmes peuvent également être couplés (Dubosson, 2016c).

Classement par classification décimale (Dewey, CDU...)¹³²

Avantages

Le classement selon classification décimale est l'un des plus **utilisé** et répandu partout dans le monde, et il a donc fait ses preuves. De plus, il ne nécessite pas de réaménagement ou de réflexion particulière.

Inconvénients

- Les collections se trouvent dispersées, certains livres concernant plusieurs sujets ne pouvant se retrouver dans plusieurs cotes différentes.
- Ce système est davantage utilisé par les professionnels, et n'est donc pas facilement compréhensible pour le grand public et les usagers.

Conclusion

Le classement par centre d'intérêt n'est pas une nouvelle manière de concevoir la classification et le classement, puisque l'on utilise encore généralement une classification décimale à l'intérieur des centres d'intérêt/pôle. Il s'agit plutôt d'un compromis entre professionnels et grand public (Roy 1986). Il faut toutefois garder à l'esprit que ce serait à nouveau un système qui s'adresse à une catégorie particulière de publics (idem), et qu'il risque donc également d'en désarçonner d'autres. Comme l'a souligné Gaël Sala de la Bibliothèque de Blonay-St-Légier, c'est une solution assez intuitive, mais « pas miracle non plus »¹³³, et divers facteurs doivent être pris en compte avant de prendre la décision de changer de système de classement (taille de la collection, besoins des publics...).

¹³² Nous parlons ici des avantages et inconvénient du classement découlant d'une classification décimale, pas de la classification elle-même.

¹³³ Entretien avec M. Sala, bibliothécaire responsable de la Bibliothèque de Blonay-St-Légier, Blonay-St-Légier, 23 mars 2016.

Annexe 8 : comparaison sommaire des pratiques et de la fréquentation de bibliothèques similaires

Bibliothèque de Blonay-St-Légier

- **Horaires remarques:** Peu de monde fréquente la bibliothèque en soirée. Les horaires ont été imposés politiquement, mais le personnel a pu réaménager ses horaires pour ouvrir un après-midi de plus. La partie scolaire prend beaucoup de temps, et il est difficile d'ouvrir plus pour le public. Ils ont fait une enquête auprès des lecteurs pour savoir s'ils voulaient que la bibliothèque soit ouverte à un autre moment, pour voir s'ils désiraient un changement d'horaires. Globalement, les gens ont dit qu'ils s'adapteraient à de nouveaux horaires, mais ils ne voulaient pas d'une autre ouverture à des moments particuliers.
- « Depuis bientôt 2 ans, nous ouvrons également le mardi après-midi. D'une part, j'ai fait en sorte de rationaliser un maximum les tâches de mes collègues, et d'autre part, j'ai complètement revu le planning du personnel de la bibliothèque. C'est ainsi que nous avons finalement pu dégager un après-midi d'ouverture supplémentaire » (Sala, 2016) .
- **Horaires réduits** : non
- **Tous les services disponibles au moment des heures d'ouverture** : oui
- **Personnel** : 5 employés (2,38 EPT) + 1 apprenti
- **Nombre de personnes disponibles aux services publics (prêt/retour/renseignement) pendant les heures d'ouverture** : 2 personnes au service public. L'équipement se fait pendant les heures de prêt, parfois le catalogue aussi (« mais on essaye d'éviter un maximum »).
- **Les périodes les plus fréquentées** : juste après l'école surtout et le samedi matin
- **Borne de prêt automatique** : non
- **Si borne et RFID → oblige à passer par la borne ou laisse le choix entre un prêt automatisé et un prêt au guichet** : nihil
- **Boîte de retour** : oui
- **Sources** : (Sala, 2016)

Musée gruérien - Bibliothèque publique et scolaire

- **Horaires remarques:** «La bibliothèque et le musée ont une seule réception. Cela veut dire que le personnel qui est au guichet du prêt s'occupe aussi de répondre aux questions des visiteurs du musée, de vendre les entrées et les articles de la boutique »
- **Horaires réduits** : non
- **Tous les services disponibles au moment des heures d'ouverture** :
- **Personnel** : 9 employés (3,39 EPT) + 3 apprentis
- **Nombre de personnes disponibles aux services publics (prêt/retour/renseignement) pendant les heures d'ouverture** : au prêt, il y a

toujours 2 personnes à 3 personnes (3 personnes pour les périodes plus fréquentées)

- **Les périodes les plus fréquentées** : cela change chaque année en fonction du passage des classes « mais :
- le mardi est très chargé (matin et après-midi) par les classes et le public. Souvent 3 personnes travaillent au prêt.
- le mercredi matin, par les classes
- le mercredi après-midi par le grand public : il y a toujours 3 personnes au service du prêt.
- le samedi, il y a en principe du monde surtout le matin de 10h00 à 12h00 (on fonctionne à 3). Entre 12h00 et 14h00, c'est le calme plat, mais la salle de lecture est très fréquentée par les étudiants (d'où cette ouverture non-stop). L'après-midi est généralement calme, voire très calme ».
- **Borne de prêt automatique** : non
- **Si borne et RFID → oblige à passer par la borne ou laisse le choix entre un prêt automatisé et un prêt au guichet** : nihil
- **Boîte de retour** : nihil
- **Source** : (Ruffieux, 2016)

Médiathèque Martigny

- **Horaires remarques** : nihil
- **Horaires réduits** : oui (Médiathèque Valais Wallis, 2013)
- Tous les services disponibles au moment des heures d'ouverture : nihil
- **Personnel** : EPT : 8.40 ; 10 personnes (1 bibliothécaires, 3 AID et un assistant agent documentaire ; 1 assistant de bibliothèque ; 4 apprentis AID entre la 1ère à la 3e année)
- **Nombre de personnes disponibles aux services publics (prêt/retour/renseignement) pendant les heures d'ouverture** : pas de réponse
- **Les périodes les plus fréquentées** : cela dépend des jours: entre 13h30 et 14h30 puis entre 15h30 et 17h30
- **Borne de prêt automatique** : oui, 2 bornes : « Notre travail est allégé et cela répartit mieux le prêt, notamment lorsque les queues s'allongent. Je pense que c'est un complément intéressant et bienvenu, mais que cela ne remplace pas le service 'humain' et en face à face du prêt ».
- **Si borne et RFID → oblige à passer par la borne ou laisse le choix entre un prêt automatisé et un prêt au guichet** : pas de réponse
- **Boîte de retour** : 1 accessible 7j/7 et 24h/24 « Pour la boîte d'auto-retour, nous vérifions systématiquement le retour des documents. Celle-ci demande aussi un travail relativement suivi de maintenance (simple), car elle se bloque relativement souvent »
- **Source** : (Plan, 2016)

Bibliothèque Ville de Meyrin

- **Horaires remarques:** un horaire selon la saison pour le samedi : de mai à septembre 10h à 12h00 et en hiver (octobre-avril) 10h00-17h00. Horaire calqué sur celui de la piscine.
- **Horaires réduits :** oui
- **Tous les services disponibles au moment des heures d'ouverture :** oui, sauf conte adulte le jeudi soir et l'animation jeunesse tous les 15 jours (l'espace jeunesse est fermé de 12h00 à 15h00 mais les gens peuvent faire des retours jeunesse au guichet « Adulte »)
- **Personnel :** 8 employés (5,1 EPT) + 2 apprentis
- **Nombre de personnes disponibles aux services publics (prêt/retour/renseignement) :** EPT consacré au FO : 1,63 EPT consacré au BO : 3,47
- **Les périodes les plus fréquentées :** « Dans les usagers qui fréquentent la bibliothèque hors du prêt, il y a 3 types d'usages différents :
 - Quotidiens : il n'y a pas de jours qui se détachent en particulier. Fréquentation régulière et relativement uniforme tous les jours de la semaine. Les périodes de la journée les plus utilisées sont 10h-12h et 17h-19h.
 - Ordinateurs : pas de particularités au niveau des jours ; fréquentation plus importante de 10 à 12 et de 16 à 19
 - Espaces de travail : hormis les mercredis où nous avons beaucoup d'étudiants l'après-midi, tous les jours sont utilisés la même manière.
- Globalement, les après-midis sont plus utilisés que les matinées.
- Le fait marquant est la très grosse fréquentation lors des périodes de préparation des examens, niveau collège, hes et universitaire »
- **Borne de prêt automatique :** non
- **Si borne et RFID** → oblige à passer par la borne ou laisse le choix entre un prêt automatisé et un prêt au guichet : nihil
- **Boîte de retour :** non, la ville en craint le mauvais usage (cigarettes, etc.)
- **Source :** Entretien avec M. Pauli, bibliothécaire-responsable de la bibliothèque de la ville de Meyrin, Meyrin, 21 mars 2016

Médiathèque de Monthey

- **Horaires remarques:** nihil
- **Horaires réduits :** non
- **Tous les services disponibles au moment des heures d'ouverture :** oui
- **Personnel :** 9 employés (4,9) + 1 apprenti
- **Nombre de personnes disponibles aux services publics (prêt/retour/renseignement) pendant les heures d'ouverture :** 2 à 3 personnes

- **Les périodes les plus fréquentées** : mercredi
- **Borne de prêt automatique** : oui
- **Si borne et RFID → oblige à passer par la borne ou laisse le choix entre un prêt automatisé et un prêt au guichet** : laisse le choix
- **Boîte de retour** : oui
- **Source** : (Cachat, 2016b)

Bibliothèque municipale de Morges

- **Horaires remarques** : nihil
- **Horaires réduits** : non
- **Tous les services disponibles au moment des heures d'ouverture** : « Deux ordinateurs OPAC sont disponibles dans chaque service durant ces heures mais pour un accès limité au catalogue. Une photocopieuse est accessible au public chez les adultes, une sur demande en jeunesse (elle se trouve dans notre bureau en raison des « petites mains » qui ne cessaient d'aller allumer-éteindre l'imprimante....). »
- **Personnel** : 10 personnes qui travaillent (4,39 EPT), plus 1 apprenti à 100% et deux personnes à l'heure pour l'ouverture du samedi (et parfois des remplacements). Un poste supplémentaire à 60% est prévu au 1 mai 2016.
- **Nombre de personnes disponibles aux services publics (prêt/retour/renseignement) pendant les heures d'ouverture** : Lors des heures d'ouverture au public 2 personnes sont présentes dans chaque service (Adulte et Jeunesse) pour le service de prêt et les renseignements.
- **Les périodes les plus fréquentées** : 16h00 à 18h00 et les matins (surtout le samedi matin). Le mercredi après-midi est le jour le plus chargé.
- **Borne de prêt automatique** : non
- **Si borne et RFID → oblige à passer par la borne ou laisse le choix entre un prêt automatisé et un prêt au guichet** : nihil
- **Boîte de retour** : oui. Accessible durant les heures de fermeture (sauf durant la nuit car à l'intérieur du bâtiment fermé de 20h00 à 8h00 en semaine et ouvert de 8h à 18h00 le samedi et de 14h00 à 18h00 le dimanche).
- **Source** : (ANDREY LAFFELY, 2016 ; Thibault, 2016) (Bibliothèque municipale, 2016)

Bibliothèque-Médiathèque Sierre (BMS)

- **Horaires remarques**: nihil
- **Horaires réduits** : oui
- **Tous les services disponibles au moment des heures d'ouverture** : nihil
- **Nombre de personnes disponibles aux services publics (prêt/retour/renseignement) pendant les heures d'ouverture** : pas de réponse
- **Personnel** : 5.8 INCLUANT un apprenti à 100%.

- **Les périodes les plus fréquentées** : les après-midi entre 16h30 -17h30 (« fréquentation ne correspond pas à prêt, qui se décale un peu plus tard... »)
- **Borne de prêt automatique** : oui
- **Si borne et RFID → oblige à passer par la borne ou laisse le choix entre un prêt automatisé et un prêt au guichet** : le matin, le prêt se fait uniquement à la borne, cela correspond à 22% du prêt total en moyenne (« Permet aussi de réduire la file d'attente pour l'emprunt aux heures de pointe, mais pas de retour à la borne... ») mais est-ce que les matins ils peuvent retourner des livres ?
- **Boîte de retour** : oui
- **Source** : (Levai, 2016)

Bibliothèque municipale de Vevey

- **Horaires remarques**: nihil
- **Horaires réduits** : oui
- **Tous les services disponibles au moment des heures d'ouverture** : Oui. Tous les services (« c'est des fois très sport de présenter la bibliothèque pour les nouveaux inscrits, de faire le prêt-retour, d'expliquer aux usagers comment imprimer, etc. »)
- **Nombre de personnes disponibles aux services publics (prêt/retour/renseignement) pendant les heures d'ouverture** : 2 personnes au prêt adulte et 1 personne au prêt jeunesse.
- **Personnel** : 8 personnes (5,3 EPT)
- **Les périodes les plus fréquentées** : mercredi après-midi, samedi
- **Borne de prêt automatique** : non
- **Si borne et RFID → oblige à passer par la borne ou laisse le choix entre un prêt automatisé et un prêt au guichet** : Nihil
- **Boîte de retour** : Oui nous en avons une (« nous sommes obligés de la fermer durant les vacances de la bibliothèque en raison du risque de trop plein »)
- **Source** : (Buch, 2016)

Annexe 9 : grille d'observation

Espace observé : H arrivée/départ	D'où observe-t-on: Jour:	Rappel
Trajet /Déplacement		Pressé ? L'air de savoir où chercher exactement ? Se promène-t-il ? Recherche la signalétique ? Semble perdu ?
Communication		Discussion avec le professionnel et entre usagers ? A l'aïse ?
Activité		Séjournements/emprunts ?
Espace		Installation et où ? Posture (a flé → détendé ; raide, etc) Activité? Avec quel support ? Endroits non-utilisés ? Ou peu utilisés ? ? Endroits populaires ?
Matériel		Consultation sur place (ordi, mag, livre, etc), matériel (ordi, cours, etc)?

Annexe 10 : guide d'entretien personnel

Nom enquêteur :	Date :	Lieu :	Durée :
-----------------	--------	--------	---------

**Personne interviewée /
caractéristiques**

Age :	Sexe :	
-------	--------	--

Horaires *Si on modifiait les horaires, comment imagineriez-vous le fonctionnement de la bibliothèque ?*

Usagers (fréquentations constatées, *feedback* des usagers sur les horaires)

Avis sur la borne

Emplois annexes: étudiants/bénévoles → but voir les réticences ou non

BO/FO : Quel est votre avis sur l'équilibre entre le back office et le front office → but voir s'ils sont prêts à faire moins de BO et plus de FO ; si l'externalisation de certaines tâches est possible

Services → si les horaires étaient modifiés, cela changerait-il quelque chose au niveau des services ? But : pensent-ils aux réaménagements d'horaire ou à une extension ? Pensent-ils qu'il faille proposer plus de services ?

Conseil: auriez-vous des conseils quant à l'aménagement des horaires ?

Commentaires (caractéristiques à noter sur la personne interrogée ou des éléments intervenus pendant l'entretien)

Annexe 11 : guide d'entretien usagers

Nom enquêteur :	Date :	Lieu :	Durée :
-----------------	--------	--------	---------

Personne interviewée / caractéristiques

Age :	Sexe :	Enfant-Etudiant-Adulte (en emploi) -Adulte (AVS, en recherche, au foyer, etc.) (entourer la bonne réponse)
Fréquence d'utilisation de la bibliothèque : usager régulier ou occasionnel, usager récent ou inscrit de longue date		

Racontez-nous comment se passent vos visites à la bibliothèque.

Espaces utilisés (*lesquels, pourquoi, comment*) : Où aimez-vous vous installer quand vous venez à la médiathèque **ou** où vous sentez-vous le moins confortable ?

Activités / utilisations des services et du matériel (ou du leur)

Horaire → *que pensez-vous des horaires actuels ? Quelles seraient les plages horaires en plus que vous voudriez ?*

Suggestions et propositions/ Souhais en termes d'espaces, aménagement et services : *Votre bibliothèque idéale*

Commentaires (caractéristiques à noter sur la personne interrogée ou les éléments intervenus pendant l'entretien)

Annexe 12 : liste de partenaires potentiels

Cette liste n'est pas exhaustive : il y a de nombreux jardins d'enfants, des écoles, des amicales, des associations contre diverses dépendances (alcool, etc.), des associations de seniors, des clubs de loisirs divers, des organisations pour la réinsertion professionnelles, etc. à Monthey et à proximité. Cela constitue, dans une démarche troisième lieu, un véritable *vivier* dans lequel la MM peut "puiser" pour nouer des collaborations (rencontres, relais, accueil, animations, médiation culturelle, exposition, collaboration pour décorer la MM etc.) et être "**fédératrice des énergies locales**" (Jacquet, 2015, p. 93).

Nom	Site web/Coordonnées	Description
ACP	http://www.frc.ch/articles/acp-et-demarches-proposant-des-abonnements-de-paniers-de-fruits-legumes-et-autres-produits-alimentaires-en-suisse-romande/	Agriculture Contractuelle de Proximité
A Tous Livres	http://www.atouslivres.ch/	Bibliothèque interculturelle - <i>Déjà en contact avec MM</i>
AVIVO - Section Monthey et Haut-Lac	www.avivo-suisse.ch	Organisation de loisirs pour les aîné-e-s et encouragement aux contacts sociaux.
Amnesty International	https://www.amnesty.ch/fr/contacts/adresses/groupes	<i>Déjà en contact avec MM</i>
Antenne Sida du Valais romand	https://www.sida-vs.ch/	
ARTCOM	http://www.artcom-monthey.com/	Société des artisans et commerçants

Artistico-Cultural Español	Chemin de l'Hôpital 3 (Vouvry)	
Artscène Sàrl - école ArtScénik	http://www.artscenik.ch/	Ecole de cirque
Association Africaine du Chablais	lusadenis@yahoo.fr	
Association Parents d'Elèves Monthey - APE	https://sites.google.com/site/apemonthey/	
Associations sans les murs	fabien.thetaz@hiketnunk.ch	Association regroupant les principaux espaces culturels de Monthey (Théâtre du Crochetan, Pont Rouge, Garenne, Bavette, Monthey Tourisme). But: le développement d'événements culturels de qualité dans l'espace public
Association Permission-LEMFU	apremissionlemfu@yahoo.fr ...	Association de scolarisation d'orphelins en RDC
Association Turque de Monthey	http://www.montheyturk.com/fr	
Association des Ligues	http://www.aliv.ch/	

d'Improvisations Valaisannes		
Associations des retraités de la Commune de Monthey	Avenue de la Plantaud 34B (Monthey)	
Association des Tréteaux de la Vièze	ericmorisod@netplus.ch	En lien avec le théâtre P'tit théâtre de la Vièze
Association du Vieux-Monthey	http://www.vieux-monthey.org/	Histoire et patrimoine
Association lire et écrire - Section Valais	http://www.lire-et-ecrire.ch/	<i>Déjà en contact avec MM</i>
Bureau d'accueil pour candidats réfugiés du Bas-Valais	Case postale 65 (Monthey)	
BioArk	http://www.bioark.ch/fr/page/incubateur-the-ark-un-processus-sur-mesure-1691	Lieu dédié aux sciences de la vie, abritant <i>start-ups</i> et PME
Centre Espagnol de Monthey	Case postale 220 (Monthey)	
Centre Pédagogique Spécialisé (CPS)	http://www.monthey.ch/xml_1/internet/fr/application/d519/d521/f556.cfm	Scolarisation des enfants qui bénéficient de mesures renforcées et collaboration

		entre les familles, le monde thérapeutique et l'école
Centre Régional Travail et Orientation	http://www.crto.ch/	CRTO : Coopérative : soutient aux concepts d'insertion professionnelle
Cercle archéologique du Chablais	eschermoulin@netplus.ch	
Club des chiffres et des lettres	Avenue du Simplon 5 (Monthey)	
Club Philatélique Monthey	http://www.chessmonthey.ch/	
Communauté Albanaise de Monthey & environs	Rue du Clos-Novex 62 (Collombey)	
ECAV	http://www.ecav.ch/fr/	École cantonale d'art du Valais
Ecole de musique	http://www.ecmm.ch/	
Ecole de Vitrail	http://www.ecolevitrail.com/fr/index.php	
Fondation The Ark	http://www.theark.ch/fr/	Fondation pour l'innovation en Valais - abrite des <i>start-ups</i> et PME

FRACP	http://www.fracp.ch/la-federation/	Fédération romande d'agriculture contractuelle de proximité
FRSA	http://www.frsa.ch/	Fondation romande en faveur des personnes sourdes et aveugles
La fabrik h2	http://www.culturemonthey.ch/la-fabrik-h2/	Espace d'expositions dédié à l'art contemporain en général (artistes professionnels et amateurs)
Maïs	Rue Monthéolo 7 (Monthey)	Association de la ludothèque de Monthey
Maison du monde	http://www.maisondumonde.ch/	Structure communale rattachée au Service Sport, Jeunesse et Intégration et Maison associative
Monthey Tourisme	http://www.montheytourisme.ch/xml_2/internet/fr/intro.cfm	Office de tourisme <i>Déjà en contact avec MM</i>
Pluri-Elles	http://www.pluri-elles.net/	Association interculturelle de femmes suisses et migrantes
Réfugiés-rencontres	Chemin de Champerfou 75A (Monthey)	
Résidence d'artistes à Monthey	http://www.culturevalais.ch/fr/se-documenter/infos-et-conseils/residence-dartiste-au-chateau-de-monthey--musique/16	

SIPE	http://www.sipe-vs.ch/fr/	<i>Déjà en contact avec MM</i>
SOS Enfants de chez nous	http://www.sosenfantsdecheznous.ch/	Association enfants défavorisés du Valais
TechnoArk	http://www.technoark.ch/fr/	Pôle dédié aux technologies de l'information
TSHM	http://tshmchablais.ch/	Travail social hors les murs
UNIPOP	http://www.unipopmonthey.ch/	Université populaire
Walcut	http://www.walcut.ch/fr/presentation.xtm	Entreprise/Artisan : conception de meubles

Remarque : de nombreuses *start-ups* et PME répertoriées sur ces sites et peuvent constituer des partenaires intéressants. De nombreuses manifestations (challenge, etc.) constituent des pistes, de même que l'accueil de certaines de leur conférence. Exemple : "Après l'ère bling-bling, l'ère troc" <http://www.theark.ch/fr/presse/articles-de-presse/> (consulté le 26 juin 2016)

Annexe 13 : tableau des normes

Les Normes pour les bibliothèques de lecture publique : principes, données techniques et exemples pratique (CLP, 2008, p. 35) : rappellent que : « Les horaires d'ouverture doivent être aussi larges que possibles et adaptés aux publics cibles. Ils dépendent de plusieurs facteurs : la taille de la bibliothèque, de la région et du nombre de bibliothèques faisant parties du réseau régional »

Normes	Médiathèque de Monthey
Une bibliothèque hybride permet l'accès à ses clients à des offres virtuelles et interactives	Oui : elle a un site web, offre l'accès à un compte lecteur et propose le téléchargement d'e-books
Les horaires d'ouverture prennent en compte les besoins de la clientèle de même que les horaires d'ouverture des institutions et magasins avoisinants	Concernant les magasins alentours, un centre commercial regroupant plusieurs enseignes ouvrent jusqu'à 20h00 le vendredi. Dans ce sens, la MM a pendant environ sept ans proposé une nocturne le vendredi. Les publics n'ont pas été au rendez-vous. Une des raisons possibles est que ce centre n'est pas à proximité immédiat et les gens s'y rendant ne passent pas vers le centre de Monthey où cette dernière se situe.
Pour 30% des heures d'ouverture, elle doit être ouverte soit à midi, soit en soirée, soit le samedi	Pour 6 heures, elle est bien ouverte le samedi
Au moins une fois par semaine, le service de prêt est assuré trois heures de suite	Oui
La bibliothèque a les mêmes horaires d'ouverture pendant toute l'année	Oui, sauf en juillet

Les horaires d'ouverture et les périodes de fermeture doivent rester constants d'une année à l'autre	Oui
Pour 15 000 habitants, l'ouverture hebdomadaire est 30 heures minimum et 6 jours (elle est au niveau 3/4)	Elle est bien ouverte 6 jours par semaines mais 20 heures

Selon les *Directives du 15 février 2013 relatives aux bibliothèques communales/intercommunales et scolaires* (Département de l'éducation, de la culture et du sport, 2013): « Les heures d'ouverture doivent permettre à chacun d'avoir aisément accès à la bibliothèque » et la « durée de l'ouverture au public est proportionnelle à la population à desservir ».

Etant de niveau 4 ¹³⁴ , l'horaire d'ouverture hebdomadaire minimum est de 20 heures et 5 jours	Oui, elle assure 20 heures hebdomadaires et 6 jours
L'horaire prévoit des temps d'ouverture d'au moins deux heures consécutives	Oui
La bibliothèque assure un horaire minimal pendant les vacances scolaires	Oui, excepté à l'exception des jours fériés et de 2 semaines en août (1-15), avec un horaire restreint à 4 jours en été.
Durant les heures de cours, la bibliothèque dont la fonction est également scolaire est accessible en principe en permanence pour des classes qui souhaitent venir y	Oui

¹³⁴ Niveau 4 : plus de 10 001 habitants (Département de l'éducation, de la culture et du sport, 2013, p. 2)

travailler sous la responsabilité d'un enseignant (15 minutes par classe par semaine)	
---	--

Annexe 14 : sondage de la bibliothèque d'Aigle sur les horaires



Les horaires actuels sont :

	Site 1 :	Site 2
Lundi :	15h à 18h	9h30 à 11h30
Mardi :	18h à 20h	
Mercredi :	14h à 18h	16h à 18h
Jeudi :	9h à 11h	
Vendredi :	15h à 18h	16h à 18h
Samedi :	10h à 12h	9h30 à 12h

Vous avez un abonnement :

- Famille
- Adulte
- Enfant

Quelle(s) ouverture(s) fréquentez-vous le plus ?

Est-ce que l'horaire actuel vous convient ?

- OUI
- NON

Si votre réponse est « non », pour quelle(s) raison(s) ?

- Difficile de mémoriser l'horaire
- Ne convient pas à mon emploi du temps
- Autre.....
.....
.....
.....
.....

Facultatif : proposez-moi un horaire idéal :

Annexe 15 : offres tarifaires et conditions générales de vente de DOOB



OFFRES TARIFAIRES ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Construisez votre solution doob

Ce document commercial a pour objet de définir les clauses contractuelles pour la vente des services et matériels doob.

Préalablement à l'étude de ce dossier, il est conseillé de prendre connaissance de la plaquette commerciale. Cette plaquette peut être téléchargée à l'adresse : http://www.doob.fr/wp-content/themes/doob/public/doob_plaquette-commerciale.pdf.

Ce document se décompose en plusieurs parties :

Abonnements annuels	3
I. Ressources et médiation	3
II. Diffusion sur internet	3
III. Diffusion dans les murs	3
Matériel	4
Location avec option d'achat de bornes doob.....	5
Convention de maintenance	6
Conditions générales de vente	9

Que vous souhaitiez simplement accéder aux ressources, proposer un système de diffusion ergonomique à votre public, ou lui fournir de nouvelles ressources sur internet,, vous pouvez combiner les options pour en définir le coût.

Une fois votre sélection faite, il est préférable de contacter nos services afin d'obtenir un devis ferme et nominatif.

N'hésitez pas à nous solliciter pour toute question ou précision, ou pour définir ensemble votre solution idéale.

CONTACT COMMERCIAL

Pour plus de renseignements sur nos solutions, contactez directement :

Emmanuel Sargos
Téléphone : 06 63 77 60 00
Courriel : emmanuel@doob.fr

doob

doob est une SARL au capital de 70000 euro immatriculée au RCS de Bordeaux

Adresse : 151-153 rue Bouthier - 33100 Bordeaux
Téléphone : 05 35 54 43 43
SIRET : 493 368 682 00024 - TVA intracom. : FR33493368682

Abonnements annuels

I. RESSOURCES ET MÉDIATION

Cette offre donne accès à l'ensemble des ressources et services de navigation et de sélection de celles-ci. Vous pouvez créer autant de comptes administrateurs que vous le souhaitez, avec des droits d'administration modulables.

Point d'accès aux autres offres, elle peut néanmoins être souscrite seule afin de bénéficier de ressources à utiliser pour la médiation ou les animations de l'établissement (Bibliobox, portail web, compilations, ...)

Cette offre est nécessaire pour l'utilisation des services de diffusion pour tout nouveau client. Elle doit donc être comptabilisée pour la souscription aux services de diffusion.

DÉSIGNATION	PRIX
Accès annuel	220,00

II. DIFFUSION SUR INTERNET

Permet à votre public d'accéder aux ressources doob via un site dédié. La connexion SSO permet une identification unique avec vos services, et à l'utilisateur de bénéficier d'un accès permanent sur ses sélections.

Pour l'administrateur, de nombreux outils additionnels de personnalisation de l'interface, de statistiques et de gestion de contenus sont ajoutés.

DÉSIGNATION	PRIX/ UTILISATEUR	PRIX
250 utilisateurs	0,70	175,00
500 utilisateurs	0,62	310,00
1000 utilisateurs	0,55	550,00
3000 utilisateurs	0,45	1 350,00
5000 utilisateurs	0,36	1 800,00
10000 utilisateurs	0,30	3 000,00

III. DIFFUSION DANS LES MURS

L'abonnement annuel comprend la fourniture et les mises-à-jours du logiciel de consultation, les fonctions d'administration et de personnalisation du parc des bornes depuis doob.pro, ainsi qu'aux services d'assistance et de télémaintenance.

Que le logiciel soit installé sur borne, tablette ou PC tactile (cf. page suivante), il convient de déterminer le nombre de postes de consultation qui seront à disposition du public.

DÉSIGNATION	PRIX
Accès pour 1 poste	350,00
Accès pour 2 postes	550,00
Accès pour 3 postes	700,00
Accès pour 4 postes	800,00
Accès pour 5 postes	880,00
(poste supplémentaire jusqu'à 10)	70,00
Accès pour 10 postes	1 200,00
(poste supplémentaire jusqu'à 20)	50,00

Matériel

Si vous avez choisi la « diffusion dans les murs », vous pouvez choisir de diffuser les services doob soit sur votre parc informatique, soit sur du matériel dédié que nous fournissons.

Pour l'installation sur votre parc informatique, merci de nous contacter afin de vous assurer de la compatibilité du portage.

INSTALLATION SUR VOTRE PARC INFORMATIQUE

Installation par nos soins

doob procède à l'installation du système sur votre parc informatique.

Soit celle-ci est réalisée dans vos locaux, soit vous expédiez le matériel que nous vous retournons configuré.

* peut varier selon les cas spécifiques. Merci de nous contacter pour plus de détails.

DÉSIGNATION	PRIX
Configuration d'un PC sous Linux	60,00
Configuration d'un PC sous Windows	120,00
Configuration d'une tablette	10,00
Forfait déplacement sur site *	350,00
Forfait réception/expédition du matériel * (peut varier selon le poids et l'encombrement)	120,00

Installation par vos services

Si vos services informatiques peuvent s'occuper de l'installation, nous pouvons vous faire parvenir au choix un disque dur paramétré à intégrer dans un ordinateur ou un serveur, ou vous expédier un mini-PC qu'il conviendra simplement de combiner avec un écran tactile.

DÉSIGNATION	PRIX
Fourniture et expédition d'un disque dur	100,00
Fourniture et expédition d'un mini-PC	550,00

ACQUISITION DE BORNES INTERACTIVES DOOB

dp21

- Ecran tactile 21,5" capacitif projeté - 1920x1440 (2,764 millions de pixels) ;
- Processeur i5 - 4Go de RAM - 1To Go de disque dur ;
- 1 casque d'écoute (2ème en option) ;
- Bras de maintien articulé pour fixation par serrage sur un plan de travail ;

DÉSIGNATION	PRIX
dp21	2 480,00
2ème casque + carte son	130,00
Lecteur CD/DVD	120,00
Extension de garantie 3 ans (+ 2 ans)	1 130,00

db21

- caractéristiques techniques de dp21 ;
- 2 casques d'écoute
- Carrosserie aluminium et acier

DÉSIGNATION	PRIX
dp21 avec carrosserie aluminium et acier	4 180,00
Extension de garantie 3 ans (+ 2 ans)	500,00
Participation pour maintenance annuelle (à partir de la 2ème année)	250,00

LOCATION AVEC OPTION D'ACHAT DE BORNES DOOB

Afin de maîtriser votre budget, doob propose des offres de location avec option d'achat (LOA) « tout compris ». A l'issu du contrat, vous pouvez le reconduire dans les mêmes conditions avec du matériel neuf ou acquitter l'option d'achat pour passer sur une tarification annuelle des services.

Ces offres comprennent :

- l'abonnement « Ressources et médiation » ;
- l'abonnement « Diffusion dans les murs » ;
- La fourniture du dispositif ;
- la maintenance, l'assistance technique, les mises-à-jours logicielles pendant toute la durée du contrat.

BORNE DB21

engagement	an 1	an 2	an 3	Option d'achat	Total	Frais annuels an 4 et +
1 an	2 639,00	1 935,00	1 310,00	980,00	6 864,00	820,00
3 ans	1 949,33	1 949,33	1 949,33	980,00	6 827,99	820,00

STATION DP21 AVEC OPTION 2EME CASQUE

engagement	an 1	an 2	an 3	Option d'achat	Total	Frais annuels an 4 et +
1 an	2 088,00	1 539,00	1 025,00	690,00	5 342,00	820,00
3 ans	1 542,00	1 542,00	1 542,00	690,00	5 316,00	820,00

Les frais annuels à l'issu de la troisième année comprennent :

- l'abonnement « Ressources et médiation » ;
- l'abonnement « Diffusion dans les murs » ;
- la maintenance, l'assistance technique, les mises-à-jours logicielles.

Dans le cadre d'une souscription pour plusieurs postes, merci de nous contacter pour connaître nos conditions dégressives.

Convention de maintenance

OBJET

La présente convention a pour objet la maintenance du matériel de diffusion tel que décrit dans le présent document suivant les matériels et types d'offre sélectionnés en pages 4 et 5 « Acquisition de bornes interactives doob » et « Location avec option d'achat de bornes doob ».

Elle est passée entre la société doob, fournisseur du matériel et des services, ci-après dénommés *dispositif*,

et

ci-après dénommé l'Acheteur.

PORTÉE

EXPLOITATION

L'exploitation du *dispositif* entend l'utilisation et la mise à disposition d'un contenu culturel sous licences ouvertes dans le cadre du respect du droit d'auteur défini par les licences ouvertes apposées sur les œuvres proposées.

Ces dispositions permettent au public de lire, d'écouter, de copier et de partager ces œuvres dans le cadre d'une exploitation non commerciale.

Une mise-à-jour des œuvres est effectuée à une fréquence journalière par synchronisation entre la base de données locale du *dispositif* et la base de données des serveurs de doob.

EVOLUTIONS

Dans le cadre de cette convention, les évolutions effectuées sur le produit par l'équipe de la société doob seront répercutées sur les produits déployés, dans le cadre strict des options choisies sur le produit au moment de l'acquisition.

Ces évolutions comprennent :

- Les mises-à-jour, améliorations du système d'exploitation.
- Les mises-à-jour et améliorations de l'application fonctionnelle.
- Les mises-à-jour, améliorations des serveurs d'hébergement et distribution des serveurs pour *dispositifs* et pour les catalogues Butin numérique et ziklibrenbib ;
- Les mises-à-jour des catalogues (œuvres, notices, médiation) ;

doob pourra proposer dans l'avenir d'autres contenus (musicaux ou non) qui, s'ils s'avèrent payants, feront l'objet d'un devis spécifique.

MAINTENANCE

Les actions de maintenance s'effectuent dans le cadre curatif lors d'une panne du matériel déployé.

PRESTATIONS

MAINTENANCE CURATIVE

Toute demande de maintenance curative doit être effectuée par téléphone ou courriel par la personne désignée comme « correspondant technique » chez l'Acheteur, auprès de notre service d'exploitation.

PROCÉDURE

Sur demande du correspondant technique de l'Acheteur, l'appel ou l'e-mail est pris en charge par l'équipe de maintenance.

Un contre-appel téléphonique ou e-mail est effectué afin de valider la demande et d'effectuer un premier niveau de diagnostic, notamment par prise en main à distance du dispositif.

INTERVENTION DISTANTE

L'intervention distante s'effectue par prise en main du *dispositif* via une application sécurisée en réseau depuis les locaux de la société doob.

Cette intervention ne s'effectue que sur demande du correspondant technique « site » et après contre-appel de validation.

Lors de l'intervention distante, le *dispositif* n'est plus disponible pour une exploitation auprès du public.

Dans le cas où l'intervention distante n'est pas possible ou ne permet pas de régler le problème, doob déclenchera une procédure de retour atelier.

RETOUR ATELIER :

Si le *dispositif* a été reconnu défaillant suite à l'intervention distante, doob envoie un bon d'expédition au client.

Le client envoie à doob le *dispositif* dans son emballage d'origine qu'il convient de conserver en bon état.

À réception de ce dernier, doob renvoie un *dispositif* équivalent incluant la configuration spécifique de la médiathèque (sélections de contenu et personnalisation) afin de limiter le temps d'indisponibilité du *dispositif* pour les usagers.

EXCLUSION

Sont exclues de la convention toute intervention résultant d'une détérioration accidentelle ou volontaire de l'appareil ou résultant d'une utilisation non conforme aux spécifications du constructeur.

Sont exclus de la présente convention les cas de force majeure comme :

la guerre, les catastrophes naturelles et climatiques, le vol, l'incendie et autres événements directs ou indirects entraînant le dysfonctionnement de la borne ou sa détérioration.

La réparation et remise en service, ou le remplacement du *dispositif* sont alors effectués sur présentation d'un devis et suite à une commande de l'Acheteur.

CONDITIONS COMMERCIALES

Les conditions commerciales sont définies dans le présent contrat en page 4 et 5 selon les options choisies par l'Acheteur.

La prolongation du présent contrat sera soumise à un devis préalablement envoyé au client.

Bordereau des tarifs et CGV - doob juin 2016

7

La maintenance est indissociable des abonnements « ressources et médiation » et « diffusion dans les murs » tels que définis en page 3.

Dans le cadre d'une location avec option d'achat, la prestation couverte par la présente convention est comprise dans les loyers annuels qui ont été indiqués par un devis préalable.

Tout défaut de règlement entraîne l'annulation des services proposés dans le cadre de la présente convention.

DURÉE DE LA CONVENTION

La présente convention est conclue pour la période définie par le présent contrat en page 8, 9 et 10 selon l'offre choisie par l'Acheteur.

Cette convention doit être renvoyée signée à la société doob. A défaut, les mises-à-jour du catalogue et du logiciel seront interrompues, ainsi que l'assistance et la maintenance.

DÉNONCIATION

La présente convention peut être dénoncée à tout moment par l'une ou l'autre des parties par courrier recommandé AR.

Fait à :

le :

(Inscrire la mention « bon pour accord » - signature sur chaque page du document).

Le représentant de la collectivité

Société doob

Conditions générales de vente

DESCRIPTION DU DOCUMENT ET RAPPORT AVEC LES CONDITIONS D'ACHAT

Toute commande de produits, qu'ils soient standards ou faisant l'objet d'une promotion, signifie la connaissance et l'acceptation, par l'Acheteur et sans réserve, des conditions générales de vente du Vendeur. Elles annulent toutes autres conditions émises antérieurement. Ces conditions générales comprennent les tarifs, le présent texte et, pour l'achat de matériel par l'Acheteur, la convention de maintenance. Sauf si elle est acceptée préalablement et par écrit par le Vendeur, aucune condition particulière ne peut prévaloir sur les Conditions Générales de Vente.

Toute condition proposée par l'Acheteur sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable au Vendeur, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

La passation d'une commande par l'Acheteur emporte obligatoirement sa renonciation à se prévaloir de ses éventuelles Conditions Générales d'Achat ou à invoquer toute disposition contraire aux présentes Conditions.

COMMANDES, DÉLAIS DE LIVRAISON

1. Les commandes sont fermes et définitives et aucune annulation ou modification ne sera possible sauf acceptation écrite et préalable du Vendeur. Sauf s'il est démontré que l'annulation provient du Vendeur, les acomptes éventuellement versés resteront acquis par le Vendeur à titre de dommages et intérêts.

2. Seules les commandes comportant les informations suivantes seront exécutées : date de la commande, description des produits, quantités, tarif applicable, montant total de la commande, lieu et date (jour et heure) de livraison/d'enlèvement souhaitée, nom et coordonnées du transporteur chargé de l'enlèvement.

3. Les commandes sont exécutables dans un délai minimum de 15 jours ouvrés (samedis, dimanches et jours fériés exclus) après leur réception par le Vendeur. Ce délai est porté à 90 jours ouvrés pour les produits matériels tels que les bornes dp21, db21 ou les mini-PC.. Ces délais de livraison sont donnés à titre indicatif. Les retards éventuels ne peuvent motiver ni indemnité, ni refus de marchandise, ni annulation de la commande.

Le Vendeur s'engage à informer l'Acheteur de toute indisponibilité du produit, quelle soit temporaire ou durable, cette indisponibilité rendant sans objet tout délai de livraison.

Tout non-respect des conditions de livraison par l'Acheteur entraîne le droit pour Le Vendeur de facturer à l'Acheteur le temps d'attente du transporteur.

4. Le Vendeur se réserve la possibilité de fractionner toute commande dans le cas où la quantité commandée en une seule fois, ou en série de commandes successives transmises dans une période de 90 jours représente plus de 50% des quantités livrées au cours de l'année civile écoulée.

5. Pour être recevable, toute contestation à raison de l'état des marchandises doit avoir fait l'objet de réserves consignées sur le bordereau de livraison, signé par le réceptionnaire et contresigné par le livreur.

6. Le Vendeur se réserve la possibilité de suspendre ses livraisons lors de l'apparition de tout événement de nature à révéler une diminution de la solvabilité apparente de l'Acheteur.

MODALITÉS FINANCIÈRES

1. Les tarifs s'entendent pour paiement à 30 jours par virement bancaire ou mandat administratif.

Ils peuvent être modifiés à tout moment moyennant le respect d'un préavis de 30 jours sauf modification de la fiscalité en vigueur.

Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé sauf convention expresse contraire.

Les tarifs comportent des conditions spécifiques selon la zone géographique de livraison.

2. Tous les titres de paiement (billets à ordre, L.C.R., chèques, etc.) doivent parvenir au Vendeur avant la date d'échéance indiquée sur la facture.

3. Conséquences de tout non-paiement total ou partiel, à la date de paiement indiquée sur la facture :

= règlement immédiat de toutes les sommes restant dues quel que soit le mode de règlement prévu et l'échéance.

= versement à titre de clause pénale d'une indemnité égale à 12 % des sommes dues et non payées y compris les frais judiciaires et extrajudiciaires éventuels, notamment les pénalités et frais bancaires le cas échéant. La présente clause pénale s'appliquera sans que Le Vendeur ait à justifier de l'importance et de la nature de son préjudice.

= compensation, à due concurrence du principal augmenté des intérêts, frais et accessoires, avec tous les avoirs, crédits, remboursements, ristournes, rabais ou remises et de façon plus générale toutes sommes que le Vendeur pourrait devoir à l'Acheteur à quelque titre que ce soit.

= suspension de toute livraison jusqu'à complet paiement.

= réiliation de tout marché ou toute commande en cours après mise en demeure de payer effectuée, par lettre R.A.R., demeurée sans effet.

= perte des rabais, ristournes, remises, éventuellement consentis par le Vendeur mais non encore réglés,

= paiement comptant pour les livraisons des deux commandes suivant la date de constatation du défaut de règlement à bonne date.

Toute déduction unilatérale de la part de l'Acheteur sur l'un de ses paiements serait considérée comme un défaut de paiement et pourra entraîner l'ensemble des conséquences ci-dessus.

4. La facture est établie au Tarif applicable à la zone géographique de livraison, en vigueur à la date de livraison. La facture est établie en fonction de la fiscalité en vigueur et sera modifiée automatiquement en cas de modification de celle-ci.

5. Toute reprise acceptée par Le Vendeur ou indisponibilité du produit commandé communiquée par Le Vendeur entraînera la constitution d'un avoir au profit de l'Acheteur, cet avoir n'étant en aucun cas une acceptation par le Vendeur de quelque pénalité ou de quelque dommages et intérêts que ce soit.

CLAUDE DE RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Toutes les marchandises restent la propriété du Vendeur jusqu'au complet paiement du prix.

Il est précisé que par complet paiement du prix le Vendeur entend l'encaissement effectif du titre de paiement et non pas la remise d'un titre créant une obligation de payer.

En cas de paiement échelonné, il n'y a de complet paiement qu'après paiement de toutes les échéances.

Les reports d'échéance éventuellement accordés seront assortis de la même réserve de propriété.

Les risques de perte ou de détérioration des biens ainsi que la responsabilité des dommages qu'ils pourraient occasionner sont transférés à l'Acheteur dès la livraison des marchandises. L'Acheteur doit les assurer pour le compte du Vendeur et à ses frais.

Les marchandises seront utilisées ou revendues par l'Acheteur dans l'ordre chronologique des livraisons du Vendeur. En conséquence, les marchandises en stock chez l'Acheteur seront réputées afférentes aux factures du Vendeur non réglées. La restitution des marchandises appartenant au Vendeur en vertu de la présente clause se fera aux frais, risques et périls de l'Acheteur. Le cas échéant, le Vendeur se réserve le droit de revendiquer la marchandise entre les mains de tous sous-acquéreurs.

En cas de revente, la revendication pourra s'exercer sur le prix des marchandises ou de toute créance correspondante, même entre les mains de tout détenteur ou cessionnaire, l'Acheteur s'engageant à prêter son concours au Vendeur pour le recouvrement de ces créances auprès des sous-acquéreurs.

Dans tous les cas, Le Vendeur est subrogée dans les droits de l'Acheteur en ce qui concerne toutes sommes

ou indemnités qui pourraient lui être dues, pour quelque raison que ce soit, et notamment d'assurance, jusqu'à due concurrence du prix des marchandises livrées et non encore payées.

GARANTIES

Les obligations contractuelles du Vendeur sont suspendues de plein droit et la responsabilité du Vendeur est dérogée en cas d'événements susceptibles d'arrêter ou de réduire la fabrication, le transport des marchandises ou d'empêcher l'exécution normale des ventes. De même, la responsabilité du Vendeur ne peut être engagée au cas où les produits vendus seraient entreposés dans des conditions anormales ou incompatibles avec leur nature.

La garantie du Vendeur se limite au remplacement des marchandises reconnues défectueuses à l'exclusion de tous dommages et intérêts à quelque titre que ce soit, notamment perte de matière, manque à gagner, etc., et en général pour tout préjudice allégué, direct ou indirect, l'Acheteur devant, avant usage ou revente, vérifier la marchandise.

Pour garantir la qualité de ses produits et préserver ses marques, le Vendeur dispose d'un droit de reprise, en quelque lieu que ce soit des produits dont la qualité est mise en doute, l'Acheteur s'engageant à apporter son aide, notamment logistique et en établissant un stock.

RÈGLEMENT DES LITIGES

Toute réclamation de l'Acheteur sur des sommes que le Vendeur pourrait éventuellement lui devoir à quelque titre que ce soit doit être notifiée par LRAR au plus tard < NOMBRE > mois après l'année civile au titre de laquelle la somme est réclamée. A défaut, la réclamation n'est pas recevable.

En cas de différend dans l'interprétation et/ou l'exécution des présentes, il est fait attribution de juridiction au Tribunal de Commerce de < VILLE > le droit applicable étant le droit français.

PROPRIÉTÉ INDUSTRIELLE ET COMMERCIALE

Le Vendeur concède à l'Acheteur le droit d'utiliser les marques ou signes distinctifs apposés sur ses produits dans le cadre des termes définis par la licence Creative Commons by 2.0.

Néanmoins, le Vendeur se réserve le droit de se retourner contre l'Acheteur en cas de diffusion par celui-ci de messages publics qui seraient dénigrant ou portant atteinte à ses marques.

L'Acheteur est clairement encouragé à utiliser des photos et logos transmis par le Vendeur ou mis à disposition gratuitement sur le site internet www.doob.pro.

Annexe 16 : questionnaire

Votre avis sur les horaires d'ouverture de votre Médiathèque

Bonjour,

Ce questionnaire a comme objectif de recueillir votre avis afin d'évaluer la pertinence de réaménager les horaires d'ouverture de celle-ci. Il dure environ 5 minutes et a lieu du 4 au 24 avril.

Vous pouvez également faire ce test en ligne via le site web de la Médiathèque

<http://www.mediathèque-monthey.ch/> ou sur son profil Facebook.

Toutes les réponses sont anonymes.

D'avance, nous vous remercions pour votre collaboration ☺

Rappel des horaires :

Lundi : 16h00-19h00

Jeudi : 16h00-19h00

Mardi : 16h00-19h00

Vendredi : 16h00-19h00

Mercredi : 14h00-19h00

Samedi : 09h00-12h00

1. Diriez-vous que les horaires de la Médiathèque sont adaptés à vos besoins de manière :
- Très satisfaisante Satisfaisante Peu satisfaisante Pas satisfaisante Pas d'avis

2. Habituellement, quand venez-vous à la Médiathèque ? :

Si vous deviez changer quelque chose, souhaiteriez-vous une ouverture :

3. En matinée (en plus du samedi) Cochez une seule case :

Si oui, cochez un jour :

Lundi

Jeudi

Mardi

Vendredi

Mercredi

Non

Ne se prononce pas

4. Prolongée le soir (après 19h00) Cochez une seule case :

Si oui, cochez un jour :

Lundi

Jeudi

Mardi

Vendredi

Mercredi

Non

Ne se prononce pas

5. Durant le midi (entre 12h00 et 14h00 par ex) Cochez une seule case :

Si oui, cochez un jour :

Lundi

Jeudi

Mardi

Vendredi

Mercredi

Samedi

Non

Ne se prononce pas

Suite au verso ☺

6. En début d'après-midi ? (en plus du mercredi) Cochez une seule case :
- Si oui, cochez un jour : Lundi Vendredi
 Mardi Samedi
 Jeudi
- Non
 Ne se prononce pas
7. Avez-vous d'autres suggestions ?

Voici quelques questions plus globales sur la Médiathèque et ses services

8. Qu'appréciez-vous le plus à la Médiathèque ? (ex : coin cafétéria, conteries, animations adultes, choix de romans, d'albums enfants, places de lecture, etc.)
9. Qu'aimeriez-vous avoir dans l'idéal ? (espace de petite restauration, consoles de jeux, plus de romans d'amour, etc.)

Pour mieux vous connaître

10. Êtes-vous inscrit à la Médiathèque ? Cochez une seule case
 Oui Non
11. Êtes-vous : Cochez une seule case
 Enfant Etudiant Adulte en emploi (si oui, merci de répondre à la question 12) Adulte (retraité, AVS, AI, sans emploi, en recherche d'emploi, etc.)
12. Merci de ne répondre à cette question que si vous avez coché « Adulte en emploi » à la question 11 : Vos contraintes horaires sont plutôt liées à :
 Des « horaires de bureau » Des horaires décalés et changeants

Merci pour votre participation : elle aidera la Médiathèque à améliorer son offre !

Annexe 17 : flyer Idea Store

Harry Potter Night!

Come along to
a magical and enchanting



Harry Potter Night

at Idea Store Watney Market



Thursday 4 February
5:00-6:00pm



Events Include...

Create
a Spell book

Quizzes and word
searches

Harry Potter Games
and lots more

FUN!

Relive the magic and let
the adventure begin!

idea
Idea Store Watney Market